



MINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ASUNTOS SOCIALES

INSTITUTO NACIONAL  
DE EMPLEO

# **PROGRAMA DE CURSO DE FORMACIÓN PROFESIONAL OCUPACIONAL**

## **Empleado de Información al Cliente**

## DATOS GENERALES DEL CURSO

1. **Familia Profesional:** COMERCIO

**Área Profesional:** ATENCIÓN AL CLIENTE

2. **Denominación del curso:** EMPLEADO DE INFORMACIÓN AL CLIENTE

3. **Código:** CCAC10

4. **Curso:** OCUPACIÓN

### 5. **Objetivo general:**

Capacitar en el dominio de las técnicas y actitudes que permitan atender, asesorar e informar al cliente con relación a los productos, servicios y funcionamiento del establecimiento; así como llevar a cabo la recogida y/o canalización de informaciones, sugerencias y/o reclamaciones de la clientela, y la cobertura de determinadas tareas de información/ comunicación interna del establecimiento.

### 6. **Requisitos del profesorado:**

6.1. Nivel académico:

Titulación universitaria o, en su defecto, capacitación profesional equivalente en la ocupación relacionada con el curso.

6.2. Experiencia profesional:

Tres años de experiencia profesional en puestos vinculados a la atención al cliente/ consumidor.

6.3. Nivel pedagógico:

Formación metodológica o experiencia docente.

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

7.1. Nivel académico o de conocimientos generales:

- Estudios Primarios -Certificado Escolar -EGB / Graduado escolar
- Bachiller elemental o nivel académico -conocimientos generales- similar.

7.2. Nivel profesional o técnico:

No se requiere experiencia profesional.

7.3. Condiciones físicas:

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

### 8. **Número de alumnos:**

Se recomienda que el número de alumnos no sea superior a 15.

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

- Cultura Comercial y Orientación en el Mercado de Trabajo.
- Atención al Cliente.
- Comportamientos ligados a la seguridad e higiene.
- Introducción a la Informática y al uso y manejo de aplicaciones comerciales.
- Utilización de herramientas ofimáticas.

## **10. Duración:**

Prácticas .....	120
Conocimientos profesionales .....	95
Evaluaciones .....	10
Total.....	225 horas

## **11. Instalaciones:**

### 11.1. Aula de clases teóricas:

- Superficie: aproximada de 2 m2 por alumno.
- Mobiliario: El aula estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas de adultos y para el profesor, además de los elementos auxiliares.
- Las instalaciones deberán cumplir las normas vigentes y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación.

### 11.2. Instalaciones para prácticas:

### 11.3. Otras instalaciones:

- Aula de informática.

## **12. Equipo y material:**

### 12.1. Equipo:

- 1 Equipo de video completo.
- 1 Cámara de video.
- 1 Magnetofón con micro.

### 12.2. Herramientas y utillaje:

- Herramientas y utillaje necesarios, y en cantidad suficiente, para el seguimiento y realización de las prácticas por los alumnos de forma simultánea.

### 12.3. Material de consumo:

Materiales en cantidad y calidad suficiente para el correcto seguimiento del curso y realización de las prácticas.

### 12.4. 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:**

- Telefax.
- Teleproceso

## DATOS ESPECÍFICOS DEL CURSO

### 14. Denominación del módulo:

CULTURA COMERCIAL Y ORIENTACIÓN EN EL MERCADO DE TRABAJO.

### 15. Objetivo del módulo:

Analizar el sistema distributivo y situar su ocupación en el mismo, identificando sus funciones y tareas en el marco empresarial, con objeto de orientar su actuación en el mercado de trabajo de acuerdo a sus propias capacidades e intereses en un itinerario profesional coherente.

### 16. Duración del módulo:

40 horas.

### 17. Contenidos formativos del módulo:

#### A) Prácticas

- Aspectos Operativos de la Estructura de la Distribución Comercial.
  - Para una determinada forma distributiva, citar empresas concretas que se ajusten a la misma.
  - Para una determinada forma de explotación, citar empresas concretas que se ajusten a la misma.
  - A partir del caso de una empresa concreta conocida, plantear y discutir posibles circuitos de distribución en relación a la misma.
- Aspectos Operativos de la Empresa Comercial y la Ocupación.
  - A partir de un caso dado convenientemente caracterizado:
    - Diseñar el organigrama de la empresa.
    - Situar su ocupación en el organigrama.
    - Definir los grandes bloques de tareas de su ocupación.
    - Analizar y valorar posibles trayectorias profesionales de su ocupación en la empresa.
  - Para la ocupación objeto del curso, citar las formas distributivas - tipo de establecimiento- en los que aparece.
- Aspectos Operativos de la Búsqueda de Empleo.
  - A partir de una relación de conocimientos, capacidades y actitudes relativas a una o varias ocupaciones:
    - Realizar un autochequeo de valoración de conocimientos y capacidades profesionales en relación a esas ocupaciones.
    - Definir un posicionamiento subjetivo en relación a esas ocupaciones.
  - Para una oferta formativa amplia y diversa:
    - Reconocer los cursos/contenidos de interés en su ámbito profesional.
  - A partir de varias ofertas de empleo:
    - Elaborar un curriculum vitae adaptado a cada una de ellas.
    - Redactar una carta de presentación de servicios profesionales/búsqueda de empleo.
    - Efectuar una llamada telefónica de consulta en relación a una oferta de empleo/presentación de servicios.
    - Cumplimentar un formulario cerrado de respuesta/solicitud de empleo.
- Aspectos Operativos del Marco Jurídico Laboral.
  - Ordenar en orden descendente las fuentes básicas del ordenamiento jurídico laboral.
  - A partir de la lectura de las cláusulas y condiciones de varios contratos de trabajo, identificar cada uno de ellos en la tipología de contrato existente.

- Para un contrato determinado:
  - Presentar obligaciones y prestaciones en relación a la Seguridad Social.
- A partir de una relación de requisitos y exigencias administrativas varias:
  - Identificar los requisitos contables, fiscales y de Seguridad Social para el desarrollo de una actividad por cuenta propia.

## B) Contenidos teóricos

### ■ Estructura de la Distribución Comercial.

- Funciones.
- Circuitos de distribución.
  - Productor/mayorista/minorista.
  - Minorista/consumidor.
- Formas de distribución:
  - Mayoristas: mayoristas tradicionales, cash and carry, otras.
  - Minoristas: establecimiento tradicional; pequeñas superficies en autoservicio (autoservicios); medias y grandes superficies en autoservicio (supermercados, hipermercados); grandes almacenes (de media y gran superficie).
- Formas de explotación:
  - Pequeñas empresas familiares.
  - Pequeñas y medianas empresas con asalariados.
  - Cooperativas de consumo.
  - Cadenas sucursalistas.
  - Franquicias.

### ■ La Empresa Comercial y la Ocupación.

- Las funciones de la empresa comercial:
  - Compras.
  - Almacenaje.
  - Ventas.
  - Dirección y Gestión.
  - Marketing y Merchandising.
- Relaciones funcionales (interdepartamentales):
  - Organigramas.
  - La cadena de valor.
- La Ocupación y la empresa:
  - Ubicación funcional.
  - Tareas/funciones.
  - Relaciones interdepartamentales.
  - Ocupaciones "próximas" profesionalmente.
- La ocupación y el sector comercial:
  - Formas distributivas en las que aparece la ocupación.
  - Formas de explotación y tamaños en los que aparece la ocupación.
  - Importancia cuantitativa de la ocupación en las empresas.

### ■ Búsqueda de Empleo.

- Iniciativas de búsqueda de empleo:
  - Análisis personal.
  - Canales informativos y de búsqueda de empleo.
  - Técnicas de búsqueda: curriculum vitae, entrevistas.

- El marco institucional del empleo y la formación:
  - Asociaciones empresariales y sindicales en el sector.
  - Asociacionismo comercial.
  - Cámaras de Comercio.
- Marco Jurídico-Laboral.
  - Marco de las relaciones laborales:
    - Estatuto de los Trabajadores.
    - Ordenanzas Laborales.
    - Convenios Colectivos.
  - Tipología de contratos.
  - La Seguridad Social:
    - Funciones.
    - Obligaciones.
    - Prestaciones.
  - Trámites y requisitos para el desarrollo de una actividad profesional por cuenta propia.
    - Seguridad Social.
    - Aspectos fiscales.
    - Requisitos contables y formalidades.

#### C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Ser capaz de ubicar la ocupación en el sector comercial y definir las empresas en las que aparece.
- Espíritu crítico y objetividad en la valoración de las propias capacidades en relación a una ocupación.
- Ser capaz de definir y clasificar la voluntad e interés profesional propio.
- Iniciativa para poner en marcha una búsqueda de empleo activa.
- Ser capaz de valorizar los puntos fuertes y capacidades ante los empleadores.
- Decisión y perseverancia en el proceso de búsqueda de empleo.
- Resistencia al desánimo ante respuestas negativas.

#### **14. Denominación del módulo:**

ATENCIÓN AL CLIENTE.

#### **15. Objetivo del módulo:**

Aplicar técnicas de comunicación para el mantenimiento de los procesos internos y externos de atención al cliente: Información, reclamaciones, recogida de opiniones y sugerencias.

#### **16. Duración del módulo:**

75 horas.

#### **17. Contenidos formativos del módulo:**

##### A) Prácticas

- Aspectos Operativos del Consumo.
  - Identificar las principales instituciones y organismos de protección al consumidor y describir sus competencias.
  - Identificar las principales fuentes normativas en materia de derechos del consumidor.
  - Identificar las diferentes etapas de un proceso de resolución y gestión de reclamaciones.
  - En un supuesto práctico de reclamación convenientemente caracterizado:
    - Acoger al cliente con una actitud activa y positiva de escucha.
    - Definir el objeto de la reclamación e identificar los aspectos clave.
    - Ordenar cronológicamente los hechos e identificar lagunas informativas, valorando criterios subjetivos.
    - Valorar la responsabilidad del establecimiento y actuar de acuerdo al procedimiento fijado:
      - Identificar los documentos para la recogida de la reclamación.
      - Registrar la reclamación de forma manual o autorizada.
      - Determinar el proceso de gestión.
      - Indicar los pasos a seguir.
      - Confeccionar, en su caso, los escritos necesarios para la gestión de la reclamación.
- Aspectos operativos de las técnicas de comunicación en situaciones de atención e información al cliente.
  - Describir las fases de una entrevista personal con fines de información.
  - Describir la forma y actitud adecuada en la atención al cliente.
  - En una situación simulada de atención al cliente convenientemente caracterizada:
    - Acoger al cliente.
    - Escucharlo activamente.
    - Identificar los elementos de la comunicación.
    - Analizar el comportamiento del consumidor.
    - Adaptar la actitud y argumentación a la situación.
    - Transmitir la información de interés con claridad y detalle.
  - A partir de un supuesto de respuesta escrita a una solicitud de información del cliente:
    - Definir la finalidad y objetivo del escrito.
    - Redactar el escrito con el tratamiento adecuado y forma clara y concisa.
  - En una supuesta conversación telefónica con un cliente para solicitud de información:
    - Identificarse e identificar al interlocutor observando las debidas normas de protocolo.
    - Adaptar la actitud y conversación a la situación de partida.



- Aplicar técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la conversación.
- Transmitir la información solicitada.
- En el marco de un grupo de trabajo, discutir y definir las funciones del departamento de atención al cliente en una empresa comercial.
- Dado un supuesto de petición de información por el cliente:
  - Identificar la petición de información.
  - Localizar las fuentes de información donde se localiza la información a suministrar.
  - Efectuar las consultas manuales o informatizadas.
- Identificar los parámetros que caracterizan la atención adecuada al cliente.

## B) Contenidos teóricos

### ■ Consumo.

- El consumidor:
  - Derechos del consumidor.
  - Ley general para la defensa de consumidores y usuarios, y estatutos del consumidor autonómicos.
- Normativa reguladora de los derechos del consumidor/usuario de:
  - Productos alimenticios.
  - Productos industriales.
  - Servicios.
- Instituciones y organismos de protección al consumidor:
  - Públicos.
  - Privados.
- Fuentes de información sobre el consumo.
- Departamento de atención al cliente.
- Reclamaciones:
  - Procedimiento de recogida.
  - Tramitación y gestión.

### ■ Comunicación.

- Aspectos generales de la comunicación:
  - Naturaleza y formas de comunicación.
  - Lenguaje y paralenguaje.
  - Los niveles del lenguaje.
  - El comportamiento no verbal.
  - Elementos de la comunicación.
  - Procesos de comunicación.
  - Obstáculos de comunicación.
  - Funciones del mensaje.
- La comunicación oral.
  - Relaciones directas:
    - Acogidas de clientes.
    - Intercambios de informaciones de trabajo entre compañeros, con la línea jerárquica, con agentes externos a la empresa.
    - Información telefónica: emisión y recepción de mensajes; procedimientos y pautas de actuación.
  - Niveles de comunicación.
  - Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación:
    - Empatía.

- Escucha.
- Silencio.
- Atención al público. Pautas de conducta.
- Relaciones públicas.
- La comunicación escrita:
  - Comunicación interna y externa.
  - Cartas, notas, mensajes.
  - Correo/documentación individual.
  - Mecanografiado:
    - Materiales y evolución.
    - Reglas de escritura y disposición.
    - Técnicas de presentación.
    - Utilización óptima de los materiales.
    - Técnicas de corrección.
    - Reproducción.

#### C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Mantenimiento de una actitud abierta, y de invitación activa a la relación con el cliente.
- Disposición a la escucha activa e interpretación/identificación de las necesidades del cliente.
- Atención constante y discreta de la clientela y sus comportamientos sin perder la concentración de lo que se está realizando.
- Respeto y actitud sensible ante los derechos del consumidor y el servicio al mismo.
- Disposición para encajar quejas y protestas sin perder la compostura ni el trato amable y cortés al cliente.
- Disposición al servicio y búsqueda activa de información/soluciones al cliente.
- Método y precisión en los procesos de consulta/búsqueda informativa.
- Ser claro en la expresión oral con el cliente tanto directa como telefónicamente.

#### **14. Denominación del módulo:**

COMPORTAMIENTOS LIGADOS A LA SEGURIDAD E HIGIENE

#### **15. Objetivo del módulo:**

Prever los riesgos en el trabajo y determinar acciones preventivas y/o de protección a la salud, minimizando factores de riesgo y aplicando medidas sanitarias de primeros auxilios en caso de accidentes o siniestros.

#### **16. Duración del módulo:**

25 horas.

#### **17. Contenidos formativos del módulo**

##### A) Prácticas

- Aspectos Operativos de Seguridad.
  - Identificar las situaciones de riesgo más comunes en su ámbito de trabajo.
  - A partir de la descripción de una situación de riesgo:
    - Determinar su naturaleza.
    - Estimar su importancia y consecuencias previsibles.
  - A partir de una caracterización del lugar de trabajo:
    - Identificar los lugares de mayor potencialidad de riesgo.
    - Identificar las instalaciones a vigilar.
    - Identificar y describir los medios de intervención.
  - Indicar los elementos principales de un sistema de detección de incendios.
  - Identificar los principales agentes extintores del fuego, explicando su utilización en función de las diferentes clases de fuego y las contraindicaciones más usuales.
  - Dado un sistema de alarma o alerta:
    - Identificar los dispositivos.
    - Verificar su correcto funcionamiento y emplazamiento.
    - Identificar y describir las anomalías del sistema.
  - Identificar y describir la secuencia de medidas a aplicar en caso de accidente.
  - Realizar de modo simulado la ejecución material de técnicas sanitarias básicas de primeros auxilios.
- Aspectos Operativos de Higiene.
  - Identificar y describir los riesgos de contaminación de los productos y materiales durante el transporte.
  - Enumerar los diferentes tipos de productos que requieren métodos de conservación.
  - Dado un producto concreto:
    - Identificar el método de conservación.
    - Calcular el tiempo de conservación.
    - Describir el método de manipulación.
  - Para distintos tipos de establecimientos y situaciones de trabajo, identificar las fuentes de polución del ambiente y sus consecuencias fisiológicas.
  - En un establecimiento determinado:
    - Identificar y caracterizar las fuentes luminosas.
    - Identificar los efectos de la luz.
    - Identificar los diversos modos de ventilación.
    - Valorar sugerencias de mejora.

## B) Contenidos teóricos

- Seguridad.
  - Riesgos:
    - Concepto de riesgo.
    - Factores de riesgo.
  - Medidas de prevención y protección.
  - Siniestros:
    - Clases y causas.
    - Sistemas de detección y alarma.
    - Evacuaciones.
    - Sistemas de extinción de incendios:
      - Métodos.
      - Medios.
      - Agentes: agua, espuma, polvo.
      - Materiales: móviles, fijos.
  - Primeros auxilios.
- Higiene y Calidad de Ambiente.
  - Higiene.
    - Concepto de higiene.
    - Zonas de riesgo.
    - Objetivos de higiene y calidad del ambiente.
  - Parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias:
    - Personas.
    - Instalaciones:
      - Concepción y ordenación.
      - Estructuras exteriores.
    - Funciones de los locales.
    - Sistemas: eléctricos, de agua, de ventilación.
  - Higiene personal.
  - Higiene en los transportes y circulaciones:
    - Riesgos de contaminación de productos y materiales durante el transporte.
    - Organización de circuitos de diferentes tipos de productos y materiales.
  - Fenómenos de degradación.
    - Degradaciones físicas.
    - Degradaciones químicas.
  - Medidas de prevención:
    - Prevención de la contaminación.
    - Prevención de las degradaciones físicas.
    - Prevención de las degradaciones químicas.
  - Confort y ambientes de trabajo.
  - Factores técnicos de ambiente
    - Ventilación de los locales:
      - Principios de ventilación.
      - Instalaciones de ventilación.
    - Climatización de los locales:
      - Temperatura interior y confort.

- Tipos de calentamiento.
- Sistemas de regulación y seguridad.
- Iluminación de los locales.
  - Tipos de luces: incandescentes; fluorescentes.
  - Aparatos de iluminación y modos de iluminación.
  - Mantenimiento de las fuentes luminosas y aparatos de iluminación.
  - Efectos de la luz sobre materiales y productos.
- Acústica.
- Métodos de conservación y manipulación de productos:
  - Productos a conservar.
  - Principales métodos y técnicas de conservación.
  - Riesgos sanitarios de inadecuadas conservaciones de productos.
  - Principios básicos de manipulación.
- Normativa de Seguridad e Higiene.

#### C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Valoración de la salud y la seguridad como elementos esenciales de la calidad de vida laboral.
- Percepción y valoración ajustada de los factores de riesgo.
- Sensibilidad por el orden y limpieza del lugar de trabajo y del material utilizado.
- Utilización respetuosa y responsable de instalaciones, equipos y materiales de acuerdo a las instrucciones y criterios de economía, eficacia y seguridad establecidos.
- Rechazo a actitudes irresponsables y peligrosas en la conducta laboral.
- Valoración de la calidad ambiental y aspectos ergonómicos como elementos del ámbito de la seguridad e higiene.

**14. Denominación del módulo:**

INTRODUCCIÓN A LA INFORMÁTICA Y AL USO Y MANEJO DE APLICACIONES COMERCIALES.

**15. Objetivo del módulo:**

Comprender el funcionamiento general de un ordenador personal y la función de sus distintos componentes, y el proceso genérico de entrada y utilización de una aplicación.

**16. Duración del módulo:**

25 horas.

**17. Contenidos formativos del módulo:****A) Prácticas**

- A partir de la visualización de un sistema completo informático, identificar y caracterizar:
  - El hardware del sistema y componentes.
  - El sistema operativo.
  - Aplicaciones.
- Realizar en un sistema operativo las siguientes operaciones:
  - Posicionarse en un directorio.
  - Crear un directorio.
  - Borrar un directorio.
  - Copiar un fichero del disco duro a un diskette.
  - Copiar un fichero de un diskette al disco duro.
- En un supuesto práctico de utilización de un programa de gestión comercial y para un caso convenientemente caracterizado:
  - Identificar los ficheros necesarios para su utilización.
  - Entrar en el programa.
  - Seleccionar las opciones de menú apropiadas.
  - Introducir datos.
  - Solicitar y obtener diversas informaciones (pantallas, listados).
  - Salir del programa.

**B) Contenidos teóricos**

- Introducción:
  - Historia del ordenador.
  - Evolución del ordenador.
  - En su caso, realizar visitas/contactos reales con la empresa comercial.
- Hardware:
  - El ordenador:
    - Definición.
    - Funciones.
    - Partes básicas.
    - Tipos.
  - Unidad central de proceso.
  - Memoria principal.

- Concepto de memoria principal.
- Memoria RAM.
- Memoria ROM
- Medidas de memoria.
- Periféricos:
  - Concepto.
  - Periféricos de entrada y salida:
    - Teclado.
    - Pantalla.
    - Impresora.
    - Plotter.
  - Periféricos de almacenamiento
    - Disco flexible.
    - Disco duro
    - Cinta magnética.
- Representación de datos:
  - Bit, byte.
  - Sistemas de codificación: código binario.
- Software:
  - Concepto.
  - Elementos y partes del software.
  - El sistema operativo.
    - Concepto.
    - Funciones.
    - Clasificación de los sistemas operativos.
  - Utilización y explotación de un sistema monousuario:
    - Utilidades, funciones y comandos.
    - Conexión y puesta en marcha.
    - Utilización.
  - Aplicaciones informáticas:
    - Descripción general.
    - Utilidades.
    - Concepto de menú.
  - Ilustración de aplicaciones informáticas comerciales:
    - Gestión comercial de clientes y proveedores.
    - Pedidos.
    - Facturación.
    - Almacén.
  - Principios básicos de la utilización de una aplicación informática:
    - Posicionamiento.
    - Selección.
    - Actuación.
    - Salida/grabación.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Disposición positiva y abierta al uso de conceptos, herramientas y modos de trabajo nuevos y tecnológicamente diferentes.
- Sensibilidad hacia el avance tecnológico/informático general y acelerado en el conjunto de la sociedad y sus facetas profesionales.
- Valoración del coste comparativo/desventaja que supone la renuncia a la utilización de instrumentos informáticos.
- Ser sensible a la creciente sencillez y accesibilidad que plantea el uso de herramientas informáticas.



#### **14. Denominación del módulo:**

UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS.

#### **15. Objetivo del módulo:**

Manejar en el ámbito de usuario las aplicaciones informáticas de Procesadores de Textos, Hojas de Cálculo y Bases de Datos.

#### **16. Duración del módulo:**

60 horas.

#### **17. Contenidos formativos del módulo:**

##### A) Prácticas

- Aspectos Operativos del Procesador de Textos.
  - A partir de un texto facilitado:
    - Editarlo por medio del procesador de textos.
    - Grabarlo en el disco duro y disco flexible.
    - Imprimirlo por impresora.
  - En un fichero de texto facilitado:
    - Incorporar textos adicionales.
    - Incorporar y practicar posibles formas de mejoras en el texto:
      - Poner en negrita palabras clave.
      - Poner en cursiva palabras y párrafos.
      - Subrayar títulos.
      - Cambios de tamaño de letra.
  - En un fichero de texto facilitado:
    - Manipular/modificar el texto:
      - Copiar párrafos.
      - Borrar párrafos.
      - Mover párrafos.
    - Imprimir el texto completo.
    - Imprimir algunas páginas del texto.
- Aspectos Operativos de las Bases de Datos.
  - A partir de unos supuestos datos identificativos facilitados (nombre, dirección, municipio, provincia, teléfono) crear una base de datos:
    - Definir la estructura de la base de datos.
    - Introducir los registros en la base de datos.
    - Salir de la base de datos
  - En una base de datos facilitada:
    - Introducir nuevos registros.
    - Dar de baja a varios registros.
    - Modificar la estructura de los registros incorporando un campo adicional de información.
  - En un fichero de datos facilitado:
    - Indexar el fichero por un campo o variable.
    - Indexar el fichero por varios campos o variables.

- Visualizar en pantalla determinados campos o registros.
- Imprimir por impresora unos campos determinados.
- En una supuesta base de datos:
  - Calcular el total de registros que cumplen una determinada condición.
  - Obtener el sumatorio de un campo o variable determinada.
  - Obtener la media de un campo o variable determinada.
- Aspectos operativos de la hoja de cálculo
  - Identificar y definir una posible hoja de cálculo de interés para el ámbito profesional:
    - Definir las informaciones o campos a recoger.
    - Establecer las fórmulas de cálculo de operaciones.
    - Introducir datos.
  - A partir de una hoja de cálculo facilitada, efectuar operaciones de:
    - Añadir nuevas columnas o filas.
    - Suprimir columnas o filas.
    - Mover celdas de lugar.
    - Copiar datos de una celda a otra.
    - Copiar fórmulas de una celda a otra.
    - Establecer referencias fijas en las fórmulas y analizar su significado en la instrucción a copiar.
    - Formatear celdas según el tipo de dato contenido (monetario, número de decimales, porcentaje).
    - Modificar el ancho de una columna para que ésta permita visualizar su contenido.
    - Fijar títulos para visualizar con claridad datos de cuadros de extensión superior a la pantalla
    - Denominar rangos.
    - Utilizar nombres de rangos:
      - Desplazamiento dentro de la hoja.
      - Copiar/mover información.
      - Imprimir
    - Aplicar funciones básicas:
      - Suma
      - Si
  - A partir de un caso de ventas convenientemente caracterizado:
    - Crear un cuadro de seguimiento de venta por períodos/zonas/clientes.
    - Crear un cuadro de precio de venta, márgenes y descuentos por artículos.
  - En una hoja de cálculo facilitada, imprimir unas secciones concretas a través de la impresora.

## B) Contenidos teóricos

- Procesador de Textos.
  - Aspectos generales:
    - Inicio de la aplicación.
    - El cursor y la Línea de estado.
    - Principales teclas.
    - Fin de página.
    - Ayuda.
    - Códigos de control.
  - Editar un texto:
    - Insertar/sobrecribir.
    - Bloques.

- Borrado de texto.
- Restaurar texto.
- Mover y copiar texto.
- Buscar y reemplazar.
- Mejoras básicas de textos:
  - Negrita.
  - Subrayado.
  - Tecla tipo.
  - Centrados.
  - Alineaciones.
  - Sangrados.
  - Mayúsculas y minúsculas.
- Gestión de ficheros:
  - Combinación y separación de ficheros.
  - Lista de archivos.
  - Utilización simultánea.
  - Protección de un fichero.
- Grabación y recuperación de textos.
- Imprimir un texto:
  - Menú imprimir.
  - Control impresión.
  - Ver documento.
  - Inicializar impresora.
- Tablas:
  - Tamaño tablas.
  - Formato tablas.
  - Opciones.
- Bases de Datos.
  - Introducción al concepto de bases de datos:
    - Definición.
    - Tipos de datos.
    - Tipos de bases de datos.
    - Estructura de una base de datos.
    - Aplicaciones de una base de datos.
  - Preparación e inicio:
    - Instalación.
    - Entrada e inicio.
    - Menú de asistencia.
    - Ayuda.
    - Salida de la aplicación.
  - Creación, edición y visualización de datos:
    - Creación de un fichero de base de datos.
    - Nombrar una base de datos.
    - Estructura de una base de datos.
    - Introducción de datos.
    - Finalización del proceso de introducción de datos.

- Añadir datos al fichero de base de datos.
- Borrado de datos o ficheros.
- Visualización de un fichero base de datos.
- Visualización de un registro de datos en un fichero de base de datos.
- Listado de datos en impresora.
- Edición de una base de datos.
- Mantenimiento de ficheros:
  - Duplicación.
  - Copia.
  - Borrado.
- Ordenación, indexación y resumen de datos:
  - Organización de los datos en un fichero de base de datos.
  - Búsqueda de datos en un fichero de base de datos indexado.
  - Operaciones en un fichero indexado.
  - Cálculo y resumen de los registros.
- Hojas de Cálculo:
  - Introducción:
    - Entrada en hoja de cálculo.
    - Partes de la ventana.
    - Movimientos del cursor.
    - Selección y modificación de rangos.
    - Tipos de datos:
      - Numéricos.
      - Alfanuméricos.
      - Fórmulas.
    - Teclas funcionales.
  - Parámetros globales de la hoja de cálculo:
    - Tipos de letras.
    - Formato numérico.
    - Otros.
  - Borrado de datos.
  - Almacenar y recuperar una hoja de cálculo.
  - Operaciones básicas de la hoja de cálculo:
    - Copiar celdas.
    - Mover celdas.
    - Inserción de filas.
    - Inserción de columnas.
    - Inserción de hojas.
    - Supresión de filas.
    - Supresión de columnas.
    - Ocultar filas y columnas.
    - Visualizar filas y columnas.
  - Protección de hojas de cálculo.
  - Títulos.
  - Ventanas.
  - Asignación de nombres a las celdas.

- Búsqueda y sustitución de texto en una hoja de cálculo.
- Impresión de una hoja.
  - Zonas de impresión.
  - Especificaciones de impresión.
  - Formas de impresión.
- Funciones y cálculos:
  - Orden de operación.
  - Funciones matemáticas.
  - Funciones estadísticas.
  - Expresiones condicionales.
  - Funciones financieras.

#### C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Disposición positiva y abierta al uso de conceptos, herramientas y modos de trabajo nuevos y tecnológicamente diferentes.
- Perseverancia y continuidad en el manejo de aplicaciones informáticas como fórmula de visualización de sus posibilidades y aceptación definitiva de la herramienta informativa.
- Sentido de la exactitud y la precisión como exigencia de la relación de trabajos con la herramienta informática y el ordenador en general.
- Sentido de la experimentación como fórmula de profundización en el manejo operativo de las posibilidades de la herramienta informática.
- Imaginación y creatividad para optimizar las utilidades y ámbitos de uso de la herramienta informática.