

AUXILIAR AYUDA A DOMICILIO

PROGRAMA FORMATIVO




GRUPO
femxa

La formación se divide en tres grandes bloques: Contenidos propios de la ocupación, Contenidos adicionales y Contenidos complementarios. Cada uno de ellos dividido en módulos, con objetivos y contenidos específicos.

CONTENIDOS PROPIOS DE LA OCUPACIÓN:

- PLANIFICACIÓN, DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DE CASOS ASISTENCIALES (25 HORAS)
- NUTRICIÓN, DIETÉTICA Y ALIMENTACIÓN (55 HORAS)
- HIGIENE Y SEGURIDAD PERSONAL (25 HORAS)
- LIMPIEZA Y CUIDADOS DEL HOGAR (25 HORAS)
- PREVENCIÓN Y ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA (71 HORAS)
- RECURSOS SOCIALES E INTEGRACIÓN SOCIAL (30 HORAS)
- TÉCNICAS Y SOPORTES DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN BÁSICA (21 HORAS)

CONTENIDOS ADICIONALES:

- CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD (60 HORAS)
- INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL (40 HORAS)

CONTENIDOS COMPLEMENTARIOS:

- SERVICIO AL CLIENTE (40 HORAS)
- WINDOWS. INICIACIÓN A LA INFORMÁTICA (36 HORAS)
- MICROSOFT OUTLOOK 2003. NIVEL INTERMEDIO (40 HORAS)
- GESTIÓN DEL TIEMPO (25 HORAS)
- UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS (61 HORAS)
- INICIACIÓN A LA RED INTERNET (70 HORAS)

PLANIFICACIÓN SEMESTRAL

La duración total será de 624 horas, que se distribuirán a lo largo de 2 años, en cuatro bloques semestrales de contenidos.

En la planificación semestral, se recogen los módulos que integrarán cada semestre.

En el primer semestre, se impartirán contenidos propios de la ocupación "Auxiliar de ayuda a domicilio", que se dividen, según temática en diferentes módulos formativos

Primer semestre

- Planificación, desarrollo y seguimiento de casos asistenciales (25 horas)
- Nutrición, dietética y alimentación (55 horas)
- Higiene y seguridad personal (25 horas)
- Limpieza y cuidados del hogar (25 horas)
- Prevención y atención socio-sanitaria (26 horas)

En el segundo semestre, se seguirán trabajando contenidos propios de la ocupación, seguido de un módulo formativo de contenidos adicionales.

Segundo semestre

- Prevención y atención socio-sanitaria (45 horas)
- Recursos sociales e integración social (30 horas)
- Técnicas y soportes de gestión y administración básica (21 horas)
- Contenidos relacionados con la profesionalidad (60 horas)

En el tercer semestre se seguirán trabajando contenidos adicionales, seguido de los primeros módulos formativos de contenidos complementarios.

Tercer semestre

- Información y orientación laboral (40 horas)
- Servicio al cliente (40 horas)
- Windows. Iniciación a la informática (36 horas)
- Microsoft Outlook 2003. Nivel intermedio (40 horas)

Por último, el cuarto semestre complementará el tiempo restante hasta su finalización, mediante la inclusión de contenidos dirigidos hacia la obtención de una polivalencia profesional o especialización técnica relacionada con la ocupación.

Cuarto semestre

- Gestión del tiempo (25 horas)
- Utilización de herramientas ofimáticas (61 horas)
- Iniciación a la red internet (70 horas)



OBJETIVOS Y CONTENIDOS

PRIMER SEMESTRE

1) CONTENIDOS PROPIOS

Módulo I. **PLANIFICACIÓN, DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DE CASOS ASISTENCIALES (25 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Manejar una serie de técnicas, soportes e instrumentos apropiados para la adecuada planificación, desarrollo y seguimiento de casos asistenciales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar la filosofía de los programas de ayuda a domicilio.
- Manejar diferentes técnicas que ayuden a mejorar la atención y la organización personal del auxiliar de ayuda a domicilio.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 Definición de la ayuda a domicilio y su filosofía. Ayuda a domicilio, básica y complementaria
- 3 El asistido de los programas de ayuda a domicilio. Características físico biológicas, psicológicas, económicas y sociológicas. Necesidades y pautas de actuación según las características del destinatario
- 4 La figura del auxiliar: tareas y funciones. Relaciones con el destinatario, familia y entorno social
- 5 La ética profesional. Cualidades y capacidades

- 6 Tipos de comunicación y conceptos
 - 6.1. La atención telefónica directa y elaboración de informes
- 7 El equipo de trabajo. Componentes
- 8 El trabajo en equipo. Relación con otros servicios
- 9 Relaciones humanas

Módulo II. **NUTRICIÓN, DIETÉTICA Y ALIMENTACIÓN (55 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Conseguir el dominio de técnicas, recursos y productos para asegurar la alimentación apropiada a los requerimientos físicos y psíquicos de los asistidos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar correctamente una planificación de menús adaptados a las características de los casos y al suministro apropiado a éstos.
- Realizar previsiones periódicas de consumo para mantener la despensa abastecida, según programación y acondicionada con arreglo a la normativa vigente.
- Preparar y cocinar alimentos de acuerdo a los menús planificados.
- Aprender sistemas y usos de instrumentos para asistir en la gestión de alimentos, según las necesidades físicas, psíquicas y sociales de los casos.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 Alimentación y nutrición
- 3 Alimentación: concepto
 - 3.1. Errores y mitos
 - 3.2. Clasificación de los alimentos

- 4 Digestión: conceptos
 - 4.1. Fases
 - 4.2. Requerimientos de una buena digestión

- 5 Calorías

- 6 Nutrientes: principios inmediatos, fuentes, necesidades, valor calórico y funciones

- 7 Dietética: concepto
 - 7.1. Concepto de dieta y menú. Diferencias
 - 7.2. Tipos de dietas
 - 7.3. Dieta equilibrada en las enfermedades más frecuentes de la tercera edad

- 8 La compra de alimentos: relación precio-calidad
 - 8.1. Productos estacionales
 - 8.2. Estados de conservación en los lugares de venta

- 9 Manipulación, tratamiento y conservación de alimentos
 - 9.1. Técnicas de conservación de alimentos en casa: conservación en frigorífico, conservación en congelador y conservación a temperatura ambiente

- 10 Manipulación de alimentos: medidas y normas higiénicas que se deben seguir

- 11 Preparación y cocinado de los alimentos

- 12 Elaboración de menús según patologías

- 13 Conservación de los alimentos cocinados
 - 13.1. Toxiinfecciones alimentarias
 - 13.2. Su prevención

- 14 Etiquetado de productos alimenticios

- 15 Funcionamiento y manejo de electrodomésticos y útiles de cocina

16 Principales deficiencias físicas y psíquicas de los asistidos y adaptación de técnicas para la ingesta de alimentos

Módulo III. **HIGIENE Y SEGURIDAD PERSONAL (25 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar al asistido los cuidados higiénicos necesarios de aseo personal y vestuario.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Adquirir los productos necesarios para el aseo personal y cuidado e higiene de la ropa y el calzado.
- Llevar a cabo la higiene y conservación de ropa y calzado.
- Prestar los cuidados higiénicos necesarios al asistido, concienciándole de la necesidad de mantener hábitos de higiene.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 La intervención directa en los cuidados del asistido por parte del auxiliar de ayuda a domicilio
 - 2.1. El apoyo informal
 - 2.2. La intervención del auxiliar de ayuda a domicilio
- 3 Anatomía del cuerpo humano
 - 3.1. El sistema nervioso
 - 3.2. El sistema respiratorio
 - 3.3. El sistema reproductor
 - 3.4. El sistema epitelial
 - 3.5. El sistema digestivo
 - 3.6. El sistema endocrino
 - 3.7. El sistema esquelético-muscular
 - 3.8. El sistema excretor y urinario
 - 3.9. El sistema circulatorio y sanguíneo

- 4 Tipos, productos, instrumentos y técnicas de higiene personal. Adquisición de productos y su organización
- 5 El aseo personal: baño, ducha. El baño con encamados. Lavado y cuidado de las diferentes partes del cuerpo. El afeitado
- 6 Limpieza, conservación y tratamiento de ropa y calzado. Su higiene. Métodos para vestirse y desnudarse. Accesorios para vestirse. Selección de la ropa
- 7 La prevención de accidentes domésticos en la realización de cuidados higiénicos y aseo del asistido
- 8 Normas de seguridad e higiene generales y específicas en el trato con los asistidos

Módulo IV. **LIMPIEZA Y CUIDADOS DEL HOGAR (25 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Desempeñar correctamente las tareas domésticas que competen al Auxiliar de Ayuda a Domicilio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Adquirir los productos necesarios para la limpieza y desinfección del hogar, según normativa vigente.
- Limpiar y ordenar todo tipo de elementos y estancias atendiendo a su conservación.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 La vivienda
 - 2.1. Tipos, distribución, servicios y decoración

3 Mobiliario y complementos auxiliares para impedidos

3.1. Mobiliario

3.1.1. El baño

3.1.2. La habitación

3.1.3. El salón

3.2. Complementos auxiliares para impedidos

4 Técnicas de limpieza y desinfección

4.1. Técnicas de limpieza

4.2. Técnicas de desinfección

5 La limpieza del hogar

5.1 Concepto, productos, habitáculos

5.1.1. Productos de limpieza

5.1.2. Constituyentes de los productos de limpieza

5.1.3. La limpieza de los distintos habitáculos

6 El encamado

6.1. Técnicas de movilización para su limpieza

6.2. Higiene y hechura de la cama

7 Economía doméstica

8 Normas de seguridad e higiene específicas del hogar

Módulo V. **PREVENCIÓN Y ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA (26 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Adquirir seguridad en la realización de las técnicas de enfermería básicas, así como en la conducta P.A.S. (proteger, alertar, socorrer).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Resolver situaciones de riesgo en la actividad ordinaria del asistido, sin traumas ni alteraciones.

- Cooperar en el mantenimiento físico y psíquico, así como en las tareas de movilidad, con comodidad y seguridad para el asistido.
- Detectar y prevenir los problemas de salud más elementales y comunicarlos.
- Controlar la medicación prescrita con extrema vigilancia.

CONTENIDOS

1 Introducción

2 La reordenación de espacios en la vivienda según sus tipos y las características del asistido

3 El cuerpo humano: fisiología, deficiencias físicas y psíquicas

3.1. Fisiología

- 3.1.1. Sistema nervioso
- 3.1.2. Sistema óseo
- 3.1.3. Sistema respiratorio
- 3.1.4. Sistema digestivo
- 3.1.5. Sistema circulatorio, sanguíneo e inmunológico
- 3.1.6. Sistema muscular
- 3.1.7. Sistema epitelial
- 3.1.8. Sistema endocrino
- 3.1.9. Sistema excretor y urinario
- 3.1.10. Sistema reproductor

3.2. Deficiencias físicas y psíquicas

- 3.2.1. Sistema nervioso
- 3.2.2. Sistema óseo
- 3.2.3. Sistema respiratorio
- 3.2.4. Sistema digestivo
- 3.2.5. El sistema circulatorio, sanguíneo e inmunológico
- 3.2.6. Sistema muscular
- 3.2.7. Sistema epitelial
- 3.2.8. Sistema endocrino
- 3.2.9. Sistema excretor y urinario
- 3.2.10. Sistema reproductor

4 Movilización de enfermos. Normas generales

4.1. Asistidos dependientes

4.2. Asistidos semidependientes

5 La prevención de accidentes

5.1. Caídas

5.2. Quemaduras

5.3. Intoxicaciones

5.4. Electrocuci3n

5.5. Atragantamientos

5.6. Pequeñas heridas

SEGUNDO SEMESTRE

M3dulo V. **PREVENCI3N Y ATENCI3N SOCIO-SANITARIA (45 horas)**

CONTENIDOS

1 Introducci3n

2 El socorrismo b3sico

2.1. Nociones de socorrismo instrumental

2.2. Actuaciones ante situaciones de emergencia

2.3. Respiraci3n artificial

2.4. Inmovilizaci3n de fracturas

3 T3cnicas de enfermer3a b3sicas

3.1. Control de signos vitales: temperatura, respiraci3n, tensi3n arterial y trastornos psicol3gicos

3.2. Tratamientos nutricionales especiales: sueroterapia

3.3. Sondaje nasog3strico

3.4. Incontinencias

3.5. Sondaje vesical

3.6. Infecciones

3.7. Estreñimiento

3.8. Vendajes

3.9. Apósitos

4 Enfermedades habituales en el anciano

4.1. Trastornos del sistema hepático, biliar y pancreático

- 4.1.1. Hepatitis autoinmunitológica y tóxica
- 4.1.2. Hepatitis vírica
- 4.1.3. Cirrosis hepática
- 4.1.4. Cáncer de hígado
- 4.1.5. Pancreatitis
- 4.1.6. Cáncer de páncreas
- 4.1.7. Diabetes

4.2. Trastornos en los órganos de los sentidos

- 4.2.1. Sinusitis
- 4.2.2. Faringitis
- 4.2.3. Carcinomas de nariz y garganta
- 4.2.4. Otitis
- 4.2.5. Presbiacusias
- 4.2.6. Enfermedad de Ménière
- 4.2.7. Glaucoma
- 4.2.8. Cataratas
- 4.2.9. Conjuntivitis

4.3. Trastornos en el sistema nervioso

- 4.3.1. Accidente cerebro-vascular
- 4.3.2. Síndrome de Guillian-Barré
- 4.3.3. Enfermedad de Parkinson
- 4.3.4. Esclerosis múltiple
- 4.3.5. Depresión
- 4.3.6. Enfermedad de Alzheimer

4.4. Trastornos en el sistema endocrino y hormonas sexuales

- 4.4.1. Fisiología sexual del envejecimiento en la mujer
- 4.4.2. Fisiología sexual del envejecimiento en el hombre

4.5. Trastornos en el sistema musculoesquelético

- 4.5.1. Osteoporosis
- 4.5.2. Artritis
- 4.5.3. Amputación del miembro inferior
- 4.5.4. Hiperuricemia y gota

4.6. Trastornos en el sistema respiratorio

- 4.6.1. Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)
- 4.6.2. Neumonías
- 4.6.3. Enfisema
- 4.6.4. Asma
- 4.6.5. Tuberculosis
- 4.7. Trastornos en el aparato digestivo
 - 4.7.1. Lesiones de boca
 - 4.7.2. Gastritis
 - 4.7.3. Úlcera péptica
 - 4.7.4. Cáncer de estómago
 - 4.7.5. Colitis ulcerosa
 - 4.7.6. Hemorroides
 - 4.7.7. Diverticulitis
- 4.8. Trastornos en el aparato circulatorio
 - 4.8.1. Insuficiencia cardíaca
 - 4.8.2. Angina de pecho
 - 4.8.3. Infarto de miocardio
 - 4.8.4. Hipercolesterolemia
 - 4.8.5. Hipertensión arterial
 - 4.8.6. Arteriosclerosis
 - 4.8.7. Tromboflebitis
 - 4.8.8. Venas varicosas
- 5 Conceptos básicos de farmacología: usos habituales de los medicamentos, normas básicas de administración y accidentes medicamentosos
 - 5.1. Conceptos básicos: medicamento, fármaco y principio activo
 - 5.2. Vías de administración de los medicamentos
 - 5.3. Mecanismos de acción de los medicamentos
 - 5.4. Las reacciones adversas, efectos no deseados y accidentes medicamentosos

Módulo VI. **RECURSOS SOCIALES E INTEGRACIÓN SOCIAL (30 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar al asistido un clima afectivo y de seguridad adecuado para conseguir su integración social.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Especificar actividades cotidianas que faciliten a los asistidos su integración en el medio social, según los casos.
- Realizar una guía de recursos sociales de la localidad según planteamientos de interés o necesidad.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 Los recursos sociales institucionalizados
 - 2.1. Infancia
 - 2.2. Mujer
 - 2.3. Discapacitados
 - 2.4. Tercera edad
- 3 La asistencia social. El estado de bienestar
- 4 La integración social. Ocio y tiempo libre. Formación para la incorporación a la vida social
- 5 Servicio de teleasistencia domiciliaria. Concepto y utilidad
- 6 El papel del auxiliar de ayuda a domicilio en las actividades de información e integración social

Módulo VII. **TÉCNICAS Y SOPORTES DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN BÁSICA (21 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Gestionar con eficacia las necesidades administrativas y de mantenimiento del hogar que puedan surgirle al asistido.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contribuir a la realización de los trámites administrativos cumpliendo los requerimientos del asistido y normas legales.
- Gestionar puntualmente con las entidades sanitarias las prestaciones requeridas por el asistido.
- Procurar el mantenimiento general de la vivienda según patologías de las edificaciones y sus técnicas de reparación.

CONTENIDOS

- 1 Introducción
- 2 Documentación administrativa general
 - 2.1. Gestiones administrativas básicas
 - 2.1.1 Del hogar
 - 2.1.2 Sanitarias
 - 2.1.3. Prestaciones, tipos y tramitación
- 3 Mantenimiento y reparación de la vivienda
- 4 Los recursos económicos
 - 4.1. Las pensiones y sus tipos
 - 4.1.1. Pensiones contributivas
 - 4.1.2. Pensiones no contributivas
 - 4.1.2.1. Tipos
- 5 Economía y gestión doméstica
- 6 Clasificación y archivo de documentación

2) CONTENIDOS ADICIONALES

Módulo I. **CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD** **(60 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Obtener los conocimientos relacionados con las competencias de la ocupación, que posibiliten una mayor eficiencia y desenvolvimiento profesional en el trabajo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer el concepto de calidad, sus exigencias y los factores que influyen en ella, determinando cómo se efectúa el control de la misma.
- Saber cuáles son los sistemas de gestión de calidad y la normativa en dicha materia, las herramientas básicas que se utilizan y emplean y, el proceso de certificación.
- Aportar las normas de seguridad y salud laboral, complementando la reglamentación en base a los derechos básicos de los trabajadores y las obligaciones tanto de los empresarios como de los trabajadores.
- Conocer los tipos de riesgos asociados a las condiciones de seguridad y ligados al medioambiente de trabajo, estableciendo los métodos y elementos de prevención y protección, incidiendo en la simbología normalizada y la adecuada organización para evitar accidentes.
- Proporcionar las pautas a seguir en caso de accidente laboral, introduciendo los conocimientos necesarios para ofrecer los primeros auxilios dependiendo del tipo de emergencia que se trate.
- Conocer la normativa relacionada con la protección medioambiental, esto es, la normativa de sus respectivas actividades: el agua, el suelo, la atmósfera, los espacios naturales, la energía, los residuos, los envases, los residuos, la evaluación del impacto ambiental y ecoetiquetado; determinando cuáles son los residuos generados y su tratamiento, métodos y medios más utilizados.
- Identificar las causas que dificultan el desarrollo normal del trabajo, estableciendo las técnicas de organización, con el fin de lograr una adecuada organización de la actividad del propio trabajo.
- Estudiar la organización del propio trabajo y de sus subalternos, la concepción del plan de trabajo y la optimización de los medios.

- Comprender cómo mejorar los métodos de trabajo, estableciendo sus técnicas de análisis, la elaboración e implantación del método y, la mejora de los tiempos en base a su relación con la productividad y la competitividad.
- Conocer las reglas básicas para lograr una comunicación eficaz, tomando como referencia el trabajo en equipo y la interacción del grupo en sí.
- Valorar las situaciones problemáticas que pueden originarse y presentarse en un momento dado dentro del grupo y, conocer las actitudes y respuestas más adecuadas por las que se debe optar.
- Comprender la incidencia de las innovaciones tecnológicas en el trabajo y su implicación sobre nuevos métodos y técnicas de trabajo, desencadenando alternativas como el teletrabajo.

CONTENIDOS

- 1 Calidad
 - 1.1. Introducción
 - 1.2. Concepto de calidad
 - 1.3. Exigencias de calidad
 - 1.4. Factores que influyen en la calidad
 - 1.5. Control de calidad
 - 1.6. Sistemas de gestión de calidad
 - 1.6.1. Normas ISO 9000
 - 1.6.2. Calidad total
 - 1.6.3. Modelo EFQM
 - 1.6.4. El ciclo PDCA
 - 1.7. Normativa de calidad (ISO 9000)
 - 1.8. Las siete herramientas básicas de la calidad
 - 1.8.1. Diagrama de causa-efecto
 - 1.8.2. Diagrama de Pareto
 - 1.8.3. Histograma
 - 1.8.4. Diagrama de dispersión
 - 1.8.5. Hoja de recogida de datos
 - 1.8.6. Gráfico de control
 - 1.8.7. Estratificación de datos
 - 1.9. El proceso de certificación
 - 1.10. Resumen de contenidos

- 2 Normas de seguridad y salud laboral
 - 2.1. Introducción
 - 2.2. Reglamentación
 - 2.2.1. Derechos básicos de los trabajadores
 - 2.2.2. Obligaciones del empresario
 - 2.2.3. Obligaciones de los trabajadores
 - 2.2.4. Comité de Seguridad y Salud
 - 2.3. Tipos de riesgos
 - 2.3.1. Riesgos asociados a las condiciones de seguridad
 - 2.3.2. Riesgos ligados al medioambiente de trabajo
 - 2.4. Métodos y elementos de prevención y protección
 - 2.5. Prevención en desplazamientos: personal, materiales, elementos, etc.
 - 2.5.1. Prevención en desplazamientos de personas
 - 2.5.2. Prevención en la manipulación manual de cargas
 - 2.6. Incidencia de una buena organización en la evitación de accidentes
 - 2.7. Simbología normalizada
 - 2.8. Resumen de contenidos
- 3 Primeros auxilios
 - 3.1. Introducción
 - 3.2. Actuación en caso de accidente laboral
 - 3.2.1. Activación del sistema de emergencia
 - 3.2.2. Valoración primaria
 - 3.2.3. Valoración secundaria
 - 3.3. Fracturas, luxaciones, esguinces y contusiones
 - 3.3.1. Fracturas
 - 3.3.2. Luxaciones o dislocaciones
 - 3.3.3. Esguinces
 - 3.3.4. Contusiones
 - 3.4. Heridas y tratamientos hemorrágicos
 - 3.5. Quemaduras
 - 3.6. Intoxicaciones
 - 3.7. Reanimación
 - 3.8. Traslado de accidentados
 - 3.9. Resumen de contenidos

- 4 Protección medioambiental
 - 4.1. Introducción
 - 4.2. Normativa relacionada con la actividad
 - 4.2.1. Normativa relacionada con el agua
 - 4.2.2. Normativa relacionada con el suelo
 - 4.2.3. Normativa relacionada con la atmósfera
 - 4.2.4. Normativa relacionada con los espacios naturales
 - 4.2.5. Normativa relacionada con la energía
 - 4.2.6. Normativa relacionada con los residuos
 - 4.2.7. Normativa relacionada con los envases
 - 4.2.8. Normativa relacionada con los ruidos
 - 4.2.9. Normativa relacionada con la evaluación del impacto ambiental
 - 4.2.10. Normativa relacionada con el ecoetiquetado
 - 4.3. Residuos generados
 - 4.4. Tratamiento de residuos. Métodos y medios utilizados
 - 4.5. Resumen de contenidos

- 5 Organización del trabajo
 - 5.1. Introducción
 - 5.2. Causas que dificultan el desarrollo normal de la actividad
 - 5.2.1. El contenido de trabajo suplementario debido a las deficiencias del diseño o especificación del producto
 - 5.2.2. El contenido de trabajo suplementario debido a métodos erróneos de producción
 - 5.2.3. Deficiencias en la dirección de la empresa
 - 5.2.4. Deficiencias debidas al trabajador
 - 5.3. Técnicas de organización
 - 5.3.1. Técnicas orientadas a reducir el contenido de trabajo asociado al producto
 - 5.3.2. Técnicas orientadas a reducir el contenido de trabajo asociado al proceso o método
 - 5.3.3. Técnicas orientadas a reducir el tiempo improductivo imputable a la dirección
 - 5.3.4. Técnicas orientadas a reducir el tiempo improductivo imputable al trabajador
 - 5.4. Organización del propio trabajo y de sus subalternos
 - 5.5. Responsabilidad sobre equipos, materiales y seguridad

- 5.6. Concepción del plan de trabajo
- 5.7. Optimización de los medios disponibles
- 5.8. Resumen de contenidos

- 6 Mejora de métodos de trabajo
 - 6.1. Introducción
 - 6.2. Mejora de métodos
 - 6.2.1. Técnicas de análisis del trabajo
 - 6.2.2. Elaboración del método
 - 6.2.3. Implantación del método
 - 6.3. Mejora de tiempos
 - 6.3.1. Relación productividad-competitividad
 - 6.3.2. Finalidad del estudio de tiempos
 - 6.3.3. Técnicas de medición del trabajo
 - 6.3.4. Elaboración del estudio de tiempos
 - 6.4. Resumen de contenidos

- 7 Desarrollo personal
 - 7.1. Introducción
 - 7.2. Exposición, argumentación, escucha y diálogo. Reglas básicas
 - 7.2.1. Reglas básicas para lograr una comunicación eficaz
 - 7.2.2. Exposición, argumentación, escucha y diálogo
 - 7.3. Relaciones con personas vinculadas con la actividad
 - 7.4. Trabajo en equipo. Interacción
 - 7.4.1. La interacción en el grupo
 - 7.4.2. El trabajo en equipo
 - 7.5. Deontología profesional
 - 7.6. Resumen de contenidos

- 8 Contingencias
 - 8.1. Introducción
 - 8.2. Situaciones problemáticas que se presentan
 - 8.3. Actitudes y respuestas adecuadas
 - 8.4. Resumen de contenidos

- 9 Innovaciones tecnológicas
 - 9.1. Introducción

- 9.2. Introducción de nuevos métodos y técnicas de trabajo
- 9.3. Incidencias de las técnicas de trabajo en los diferentes aspectos
- 9.4. El teletrabajo
- 9.5. Resumen de contenidos

TERCER SEMESTRE

Módulo II. **INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL (40 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Obtener los conocimientos relacionados con las competencias de la ocupación, que posibiliten una mayor eficiencia y desenvolvimiento profesional en el trabajo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer la estructura, organización y sectores productivos del mercado laboral, las características y tipos de contratos de trabajo, así como los deberes y derechos de los trabajadores haciendo alusión al Estatuto de los trabajadores y a los convenios colectivos.
- Comprender el papel de los agentes sociales en el mercado de trabajo y las principales prestaciones que proporciona la Seguridad Social en materia laboral.
- Ofrecer las pautas para la búsqueda de empleo, apoyándonos en las técnicas más habituales como son la carta de presentación y el currículum vitae e integrar las directrices a seguir en una entrevista.
- Conocer las características y los tipos de servicios de empleo y, los distintos subsistemas de formación profesional, los organismos gestores y las ofertas formativas relacionadas con la ocupación.
- Informar acerca del autoempleo o trabajo por cuenta propia y trabajo en régimen asociado y, comprender las salidas profesionales de la ocupación en el mercado de trabajo.
- Proporcionar el perfil de los emprendedores, detallando la formación que deben recibir y, las entidades y lugares de asesoramiento a los que pueden recurrir para recibir apoyo e información.

CONTENIDOS

- 1 Información laboral
 - 1.1. Introducción
 - 1.2. Mercado laboral
 - 1.2.1. Estructura y organización del mercado de trabajo
 - 1.2.2. Sectores productivos
 - 1.3. Contratos de trabajo
 - 1.3.1. Características
 - 1.3.2. Tipos de contratos
 - 1.4. Deberes y derechos de los trabajadores
 - 1.4.1. Estatuto de los trabajadores
 - 1.4.2. Convenios colectivos
 - 1.5. Los agentes sociales. Papel de los agentes sociales en el mercado de trabajo
 - 1.6. Seguridad Social: principales prestaciones
 - 1.7. Resumen de contenidos
- 2 Orientación laboral
 - 2.1. Introducción
 - 2.2. Búsqueda de empleo. Técnicas de búsqueda
 - 2.2.1. Carta de presentación y currículum vitae
 - 2.2.2. Entrevista
 - 2.3. Servicios de empleo
 - 2.3.1. Características
 - 2.3.2. Tipos
 - 2.4. La formación profesional
 - 2.4.1. Los distintos subsistemas de formación profesional
 - 2.4.2. Organismos gestores
 - 2.4.3. Ofertas formativas relacionadas con la ocupación
 - 2.5. Autoempleo
 - 2.5.1. Trabajo por cuenta propia
 - 2.5.2. Trabajo en régimen asociado
 - 2.6. Salidas profesionales de la ocupación en el mercado de trabajo
 - 2.7. Resumen de contenidos

- 3 Emprendedores
 - 3.1. Introducción
 - 3.2. Perfil del emprendedor
 - 3.3. Formación del emprendedor
 - 3.4. Entidades y lugares de asesoramiento
 - 3.5. Resumen de contenidos

3) CONTENIDOS COMPLEMENTARIOS

Módulo I. **SERVICIO AL CLIENTE (40 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Adquirir los conocimientos teóricos y prácticos para realizar una escucha activa e interpretar/identificar las necesidades del cliente, propiciando una actitud abierta logrando la satisfacción del cliente ante el servicio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación orientadas a los procesos de preparación de la venta, mostrando disposición a la escucha activa e interpretación/identificación de las necesidades del cliente.
- Desarrollar estrategias de argumentación basadas en una actitud abierta y de escucha activa con una argumentación coherente y persuasiva, de tal forma que el proceso de venta sea satisfactorio para ambas partes.
- Aplicar las técnicas de comunicación en procesos internos y externos de atención al cliente, adquiriendo los conocimientos necesarios para reconocer las situaciones potencialmente difíciles y los clientes problemáticos.

CONTENIDOS

- 1 La comunicación
 - 1.1. Introducción
 - 1.2. El proceso de comunicación. Elementos
 - 1.3. Etapas en la comunicación
 - 1.4. Lenguaje verbal y no verbal
 - 1.5. La apariencia física y la uniformidad

- 1.6. Obstáculos en la comunicación: los ruidos
- 1.7. Resumen de contenidos

- 2 La comunicación oral
 - 2.1. Introducción
 - 2.2. Calidad en las relaciones comerciales. Elementos fundamentales en la acogida de clientes
 - 2.2.1. Fases en actuaciones directas
 - 2.2.2. La argumentación en relaciones directas
 - 2.2.3. Las objeciones
 - 2.2.4. Recomendaciones
 - 2.3. Servicio al cliente: productos y servicios
 - 2.4. La argumentación en la comunicación telefónica
 - 2.4.1. Técnicas para sacar partido al teléfono
 - 2.4.2. Argumentación
 - 2.4.3. Recomendaciones
 - 2.4.4. Tipos de llamadas
 - 2.4.5. Contenido de las llamadas
 - 2.4.6. Procedimiento en la recepción de llamadas
 - 2.4.7. Procedimiento en la emisión de llamadas
 - 2.4.8. Pautas de actuación: elaboración de una llamada proactiva
 - 2.5. Resumen de contenidos

- 3 El servicio posventa
 - 3.1. Introducción
 - 3.2. Pautas de conducta: la escucha y las preguntas
 - 3.3. Aptitudes del personal de acogida
 - 3.4. Actitudes positivas hacia los clientes. Acogida y despedida
 - 3.5. La satisfacción del cliente
 - 3.6. Quejas y reclamaciones
 - 3.6.1. El tratamiento de las quejas
 - 3.6.2. La recogida de información
 - 3.7. Medios de comunicación con el cliente
 - 3.8. Clientes y situaciones difíciles
 - 3.9. Métodos de evaluación del servicio al cliente
 - 3.10. Garantía y servicio de mantenimiento
 - 3.11. La defensa y protección del consumidor

3.12. Resumen de contenidos

Módulo II. **WINDOWS. INICIACIÓN A LA INFORMÁTICA (36 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Conocer los elementos y componentes necesarios para el uso y manejo de un ordenador con y sin conexión a la red.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer las funciones básicas de un ordenador, diferenciando entre los elementos físicos y el software, de forma que se puedan realizar tareas sencillas de procesamiento y obtención de información; así como discernir el tipo de aplicación a utilizar en cada caso.
- Conocer los componentes de la CPU y la memoria.
- Conocer y diferencia lo dispositivos de almacenamiento.
- Conocer las características de los monitores y las impresoras.
- Conocer los distintos tipos de aplicaciones que nos podemos encontrar en nuestro trabajo o uso diario del ordenador. Se centra en el sistema operativo y, especialmente, en Windows.
- Conocer las aplicaciones de gestión y ofimática, que son de las más utilizadas en las empresas.
- Introducir el mundo de las redes y de Internet, presentando las ventajas que ofrecen tanto en el mundo laboral como en el hogar. Manejar la presencia de virus.
- Aprender las nociones básicas para el manejo de Windows.
- Conocer los distintos elementos que componen el escritorio.
- Aprender a organizar archivos y carpetas.
- Aprender las nociones básicas para trabajar con archivos.
- Profundizar en el trabajo con archivos.
- Aprender a luchar contra los virus.
- Aprender a trabajar con aplicaciones.
- Aprender a gestionar la impresión.
- Utilizar las tecnologías de la información en nuestra vida cotidiana y cómo nos pueden ayudar en muchas tareas, como los servicios disponibles a través de Internet.

- Aprender a conectar a Internet un ordenador con el sistema operativo Windows XP, viendo la creación y configuración del acceso telefónico y presentando los principales servicios de Internet. Posteriormente se explica el acceso a la Web a través del navegador Internet Explorer 6.0.
- Aprender a buscar y discernir información en la web.
- Presentar algunas técnicas y conceptos necesarios para navegar con seguridad en Internet: marcadores o favoritos para acceder rápidamente; cómo gestionar las cookies; identificar los sitios seguros y la función de un cortafuegos o firewall.
- Introducir el servicio FTP para la transferencia de archivos en Internet. Explica cómo obtener archivos desde servidores que proporcionan este servicio o desde las propias páginas web. También estudia el tema de la impresión en Internet Explorer 6.
- Introducir la aplicación Outlook Express, que sirve para administrar el correo electrónico. Explica cómo obtener y enviar mensajes, el uso de la libreta de direcciones, etc.

CONTENIDOS

- 1 Sistemas informáticos
 - 1.1. Introducción
 - 1.2. Proceso de datos e informática
 - 1.2.1. Codificación binaria de la información
 - 1.3. Elementos físicos. Ratón, teclado y torre
 - 1.3.1. Unidad Central de Proceso (CPU)
 - 1.3.2. Periféricos de entrada
 - 1.3.3. Periféricos de salida
 - 1.4. Elementos del software
 - 1.5. La conexión de equipos periféricos
 - 1.6. Resumen de contenidos
- 2 Sistemas operativos
 - 2.1. Introducción
 - 2.2. Funciones básicas de un sistema operativo
 - 2.2.1. El entorno gráfico de usuario
 - 2.2.2. El portapapeles
 - 2.2.3. La acción arrastrar y soltar

- 2.2.4. El asistente de búsqueda
- 2.2.5. Los asistentes de configuración
- 2.2.6. Protección de los archivos de sistema, diagnóstico y restauración del sistema
- 2.3. Estructura y componentes
 - 2.3.1. El núcleo del sistema operativo
 - 2.3.2. El gestor de E/S
 - 2.3.3. El gestor de memoria principal
 - 2.3.4. El sistema de ficheros
 - 2.3.5. La línea de comandos
- 2.4. Tipos de sistemas operativos. Características básicas
- 2.5. Técnicas y procedimientos para la seguridad del sistema y de la información
 - 2.5.1. Concepto de seguridad
 - 2.5.2. Contraseñas e identificación de usuarios
 - 2.5.3. Copias de seguridad en los dispositivos de almacenamiento extraíbles
 - 2.5.4. Amenazas lógicas: concepto, tipos y modo de actuación
 - 2.5.5. El cortafuegos
 - 2.5.6. Actualizaciones del sistema operativo
 - 2.5.7. Antivirus, limitaciones y proceso de desinfección
- 2.6. Sistemas operativos de uso más extendido: características
 - 2.6.1. Familia Macintosh OS
 - 2.6.2. Familia UNIX y GNU/Linux
 - 2.6.3. Familia Windows
- 2.7. Resumen de contenidos
- 3. Presentación de Office
 - 3.1. Introducción
 - 3.2. Instalación y ejecución de Office. Ventanas de aplicaciones y cuadros de diálogo
 - 3.3. Los archivos y las carpetas
 - 3.4. Primeros pasos con Word. Ejecutar Word
 - 3.4.1. Técnicas básicas con el texto
 - 3.4.2. Dar formato a los caracteres y a los párrafos
 - 3.4.3. Páginas, documentos y secciones
 - 3.4.4. Herramientas de escritura
 - 3.4.5. Las tablas, los estilos y las plantillas
 - 3.5. Excel. Ejecutar Excel

- 3.5.1. Hojas de cálculo y libros de trabajo
 - 3.5.2. Edición de la hoja de Excel. Configurar
 - 3.5.3. Estilos, listas y gráficos
 - 3.6. Access y las bases de datos
 - 3.6.1. Ejecución y entorno de Access
 - 3.6.2. Crear tablas en Access
 - 3.6.3. Formularios, informes y consultas en Access
 - 3.7. Introducción a PowerPoint
 - 3.7.1. Presentaciones
 - 3.7.2. Diapositivas
 - 3.7.3. Patrón de diapositiva
 - 3.7.4. Efectos de transición y animaciones en diapositivas
 - 3.8. Resumen de contenidos
- 4 Introducción a Internet
- 4.1. Introducción
 - 4.2. Tecnologías de la información y la comunicación
 - 4.3. Redes locales: del ordenador personal al sistema multiusuario
 - 4.4. Internet: qué es y qué utilidades tiene
 - 4.4.1. Correo electrónico (e-mail)
 - 4.4.2. Grupos de noticias (news)
 - 4.4.3. Listas de correo
 - 4.4.4. Canales temáticos
 - 4.4.5. Foros de debate
 - 4.4.6. Conversaciones (chat)
 - 4.4.7. Videoconferencias y NetMeeting
 - 4.4.8. Transferencia de archivos (FTP)
 - 4.4.9. Conexión remota (telnet)
 - 4.5. Acceso a Internet: conexión, requerimientos de hardware y tarifas
 - 4.5.1. Velocidad de la conexión
 - 4.5.2. Tipos de conexión: requerimientos de hardware
 - 4.5.3. Otros aspectos a tener en cuenta de la conexión a Internet
 - 4.6. Búsqueda en Internet: buscador y portales
 - 4.7. El correo electrónico
 - 4.7.1. Terminología y conceptos básicos
 - 4.7.2. La seguridad del correo electrónico
 - 4.7.3. Primeros pasos con el correo electrónico

4.8. Resumen de contenidos

Módulo III. **MICROSOFT OUTLOOK 2003. NIVEL INTERMEDIO (40 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Conocer y saber manejar las opciones de contactos, Tareas, Notas y Carpetas, Calendarios, Reuniones y Opciones de Impresión de Microsoft Outlook 2003.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Trabajar con las opciones de Ventanas de Contactos y Ventana de Tareas.
- Configurar, organizar y enviar notas.
- Realizar diferentes actividades con todas las carpetas.
- Establecer el Calendario, reuniones y las opciones de impresión.

CONTENIDOS

- 1 Contactos, tareas, notas y carpetas
 - 1.1. Introducción
 - 1.2. Ventana Contactos
 - 1.2.1. Crear un nuevo contacto
 - 1.2.2. Contactos en una misma empresa
 - 1.2.3. Eliminación de un contacto
 - 1.2.4. Ver la lista de contactos
 - 1.2.5. Organización de los datos de nuestros contactos
 - 1.2.6. Llamar por teléfono a nuestros contactos
 - 1.2.7. Recordatorio de un contacto
 - 1.3. Ventana Tareas
 - 1.3.1. Crear una nueva tarea
 - 1.3.2. El botón Periodicidad
 - 1.3.3. Organización de tareas
 - 1.3.4. El botón Asignar tareas
 - 1.4. Trabajar con notas
 - 1.4.1. Configuración y organización de las notas
 - 1.4.2. Envío de notas
 - 1.5. Carpetas

- 1.5.1. Eliminar una carpeta
- 1.5.2. Mover una carpeta
- 1.5.3. Copiar una carpeta
- 1.5.4. Ver propiedades de la carpeta
- 1.5.5. Cambiar el nombre de una carpeta
- 1.5.6. Ir a una carpeta
- 1.6. El cuadro de diálogo Archivo
- 1.7. Resumen de contenidos

- 2. Calendario, reuniones y opciones de impresión
 - 2.1. Introducción
 - 2.2. La ventana Cita
 - 2.2.1. Crear una cita
 - 2.2.2. Modificar una cita
 - 2.2.3. Las citas periódicas
 - 2.2.4. Borrar una cita
 - 2.3. El cuadro de diálogo Opciones del calendario
 - 2.3.1. Las opciones del calendario
 - 2.4. Programación y convocatoria de reuniones
 - 2.4.1. Cómo responder a una convocatoria de reunión
 - 2.5. El cuadro de diálogo Imprimir
 - 2.5.1. Imprimir el calendario
 - 2.5.2. Imprimir contactos
 - 2.5.3. Imprimir notas
 - 2.5.4. Imprimir tareas
 - 2.6. Opciones de Vista preliminar
 - 2.7. Resumen de contenidos

CUARTO SEMESTRE

Módulo IV. **GESTIÓN DEL TIEMPO (25 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Conocer los pasos a seguir para planificar las actividades y las jornadas laborales teniendo en cuenta la incorporación de las nuevas tecnologías tanto en el proceso en sí como en su evaluación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprender el concepto de tiempo y sus peculiaridades a fin de identificar los principios y las fases del procedimiento para llevar a cabo una auditoría sobre la correcta gestión del mismo.
- Adquirir los conocimientos necesarios para priorizar actividades de forma correcta con la finalidad de obtener una gestión eficaz del tiempo sin desviarse de los objetivos establecidos.
- Conocer las pautas para modificar actitudes que permitan crear una estrategia de gestión eficaz del tiempo y superar los obstáculos provocados por una gestión ineficaz del mismo.
- Conocer cómo organizar los pasos necesarios para planificar un día concreto tras ser identificados con claridad los objetivos a conseguir y las tareas que se deben realizar.
- Identificar las directrices que son necesarias asumir para adoptar las decisiones más acertadas en relación con Internet, Correo electrónico y/o teléfono.
- Conocer e identificar las causas que provocan sobrecargas de/en el trabajo para evitarlas a través de una adecuada planificación del trabajo y una gestión eficaz del tiempo.

CONTENIDOS

- 1 Comprendiendo tu tiempo
 - 1.1. Introducción
 - 1.2 ¿Cómo gestiono mi tiempo?

- 1.3. Alguien ha dicho sobre el tiempo que...
 - 1.4. Principios de la gestión del tiempo
 - 1.5. Los beneficios de una buena gestión del tiempo
 - 1.6. Características de una mala gestión del tiempo
 - 1.7. El principio de Pareto y otras leyes sobre el tiempo
 - 1.8. Resumen de contenidos
-
- 2 Identificar los objetivos y establecer prioridades
 - 2.1. Introducción
 - 2.2. Objetivos que se pretenden alcanzar
 - 2.3. Acciones concretas en el acrónimo objetivos
 - 2.4. Características de las prioridades
 - 2.5. Pasos necesarios para establecer prioridades
 - 2.6. Resumen de contenidos
-
- 3 Desarrollar un plan de gestión del tiempo
 - 3.1. Introducción
 - 3.2. Directrices para modificar el modo de emplear nuestro tiempo
 - 3.3. Modos de familiarizarnos con las prioridades de organización
 - 3.4. Obstáculos potenciales para crear una estrategia de gestión del tiempo
 - 3.5. Pasos necesarios para crear un plan de gestión del tiempo
 - 3.6. Resumen de contenidos
-
- 4 Desarrollo de un plan diario
 - 4.1. Introducción
 - 4.2. Los obstáculos para la planificación
 - 4.3. Pasos necesarios para planificar un día
 - 4.4. Directrices para crear un plan diario
 - 4.4.1. Un paso previo, la agenda de objetivos
 - 4.4.2. El programa diario
 - 4.5. Tareas que no se deben programar
 - 4.6. Ventajas de la planificación
 - 4.7. Resumen de contenidos
-
- 5 Gestión de la tecnología
 - 5.1. Introducción
 - 5.2. Directrices para no perder el tiempo en Internet

- 5.3. Directrices para gestionar el correo electrónico
 - 5.4. Directrices para no perder el tiempo al teléfono
 - 5.5. Directrices para tomar decisiones acertadas en relación a la tecnología
 - 5.6. Resumen de contenidos
-
- 6 Rechazo del exceso de trabajo
 - 6.1. Introducción
 - 6.2. Motivos del exceso de trabajo
 - 6.3. Pasos para evitar el exceso de trabajo. La delegación
 - 6.4. Aprender a decir "NO"
 - 6.5. Resumen de contenidos

Módulo V. **UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS (61 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Manejar en el ámbito de usuario las aplicaciones informáticas de Procesadores de texto, hojas de cálculo y bases de datos.

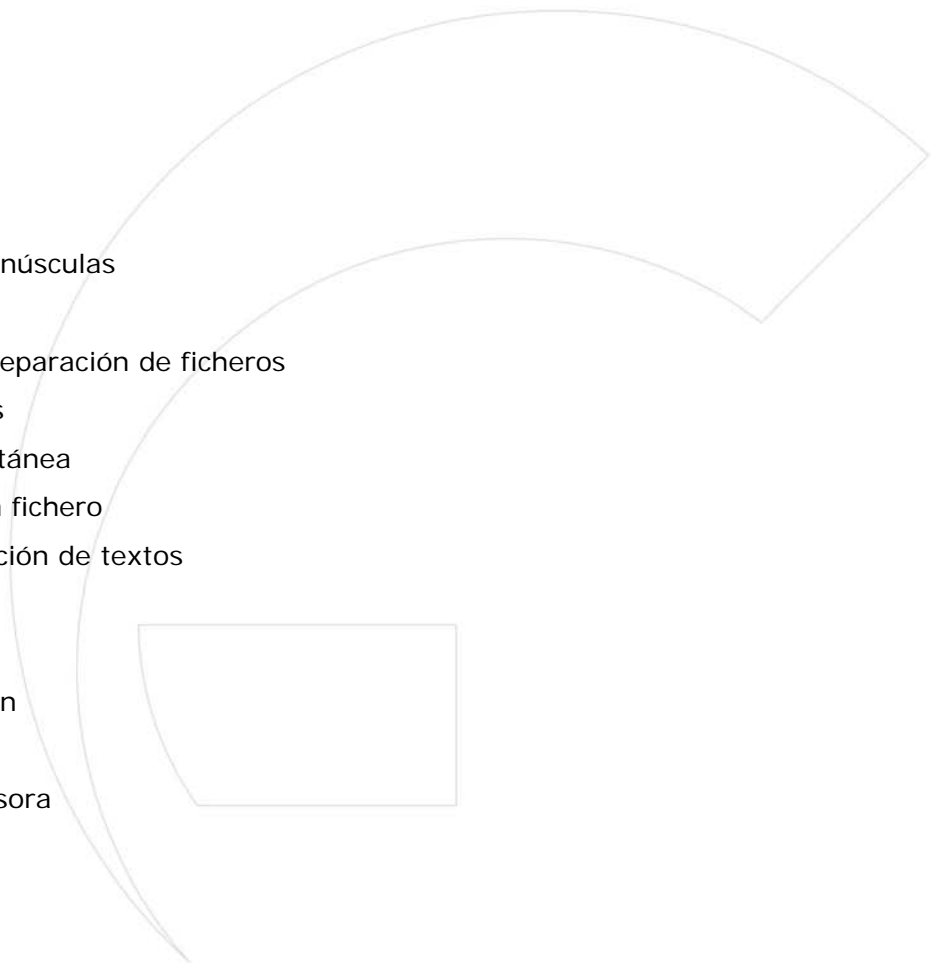
OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Integrar los conocimientos sobre cómo editar un texto, gestionar ficheros, grabar y recuperar textos, etc. de cara a la correcta utilización de un procesador de textos.
- Adquirir nociones sobre la preparación e inicio de una base de datos; la creación, edición y visualización de datos; y la ordenación, indexación y resumen de datos, para realizar funciones utilizando una base de datos.
- Analizar los parámetros globales de la hoja de cálculo, el borrado de datos, la protección y la asignación de nombres a las celdas, entre otros, con el objetivo de aprender a crear y utilizar hojas de cálculo.

CONTENIDOS

- 1 Procesador de textos
 - 1.1. Introducción
 - 1.2. Aspectos generales
 - 1.2.1. Inicio de la aplicación

- 1.2.2. El cursor y la línea de estado
- 1.2.3. Principales teclas
- 1.2.4. Fin de página
- 1.2.5. Ayuda
- 1.2.6. Códigos de control
- 1.3. Editar un texto
 - 1.3.1. Insertar/sobrescribir
 - 1.3.2. Bloques
 - 1.3.3. Borrado de texto
 - 1.3.4. Restaurar texto
 - 1.3.5. Mover y copiar texto
 - 1.3.6. Buscar y reemplazar
- 1.4. Mejoras básicas de textos
 - 1.4.1. Negrita
 - 1.4.2. Subrayado
 - 1.4.3. Cursiva
 - 1.4.4. Centrados
 - 1.4.5. Alineaciones
 - 1.4.6. Sangrados
 - 1.4.7. Mayúsculas y minúsculas
- 1.5. Gestión de ficheros
 - 1.5.1. Combinación y separación de ficheros
 - 1.5.2. Lista de archivos
 - 1.5.3. Utilización simultánea
 - 1.5.4. Protección de un fichero
- 1.6. Grabación y recuperación de textos
- 1.7. Imprimir un texto
 - 1.7.1. Menú imprimir
 - 1.7.2. Control impresión
 - 1.7.3. Ver documento
 - 1.7.4. Inicializar impresora
- 1.8. Tablas
 - 1.8.1. Tamaño tablas
 - 1.8.2. Formato tablas
 - 1.8.3. Opciones
- 1.9. Resumen de contenidos



- 2 Base de datos
 - 2.1. Introducción
 - 2.2. Introducción al concepto de bases de datos
 - 2.2.1. Definición
 - 2.2.2. Tipos de datos
 - 2.2.3. Tipos de bases de datos
 - 2.2.4. Estructura de una base de datos
 - 2.2.5. Aplicaciones de una base de datos
 - 2.3. Preparación e inicio
 - 2.3.1. Instalación
 - 2.3.2. Entrada e inicio
 - 2.3.3. Menú de asistencia
 - 2.3.4. Ayuda
 - 2.3.5. Salida de la aplicación
 - 2.4. Creación, edición y visualización de datos
 - 2.4.1. Creación de un fichero de base de datos
 - 2.4.2. Nombrar una base de datos
 - 2.4.3. Introducción de datos
 - 2.4.4. Finalización del proceso de introducción de datos
 - 2.4.5. Añadir datos al fichero de base de datos
 - 2.4.6. Borrado de datos o ficheros
 - 2.4.7. Visualización de registros y ficheros base de datos
 - 2.4.8. Listado de datos en impresora
 - 2.4.9. Edición de una base de datos
 - 2.4.10. Mantenimiento de ficheros: duplicación, copia y borrado
 - 2.5. Ordenación, indexación y resumen de datos
 - 2.5.1. Organización de los datos en un fichero de base de datos
 - 2.5.2. Búsqueda de datos en un fichero de base de datos indexado
 - 2.5.3. Operaciones en un fichero indexado
 - 2.5.4. Cálculo y resumen de los registros
 - 2.6. Resumen de contenidos
- 3 Hojas de cálculo
 - 3.1. Introducción
 - 3.2. Introducción al concepto de hoja de cálculo
 - 3.2.1. Entrada en hoja de cálculo
 - 3.2.2. Partes de la ventana

- 3.2.3. Movimientos del cursor
- 3.2.4. Selección y modificación de rangos
- 3.2.5. Tipos de datos: numéricos, alfanuméricos y fórmulas
- 3.2.6. Teclas funcionales
- 3.3. Parámetros globales de la hoja de cálculo
 - 3.3.1. Tipos de letras
 - 3.3.2. Formato numérico
 - 3.3.3. Otros
- 3.4. Borrado de datos
- 3.5. Almacenar y recuperar una hoja de cálculo
- 3.6. Operaciones básicas de la hoja de cálculo
 - 3.6.1. Copiar celdas
 - 3.6.2. Mover celdas
 - 3.6.3. Inserción de filas
 - 3.6.4. Inserción de columnas
 - 3.6.5. Inserción de hojas
 - 3.6.6. Supresión de filas
 - 3.6.7. Supresión de columnas
 - 3.6.8. Ocultar filas y columnas
 - 3.6.9. Visualizar filas y columnas
- 3.7. Protección de hojas de cálculo
- 3.8. Títulos
- 3.9. Ventanas
- 3.10. Asignación de nombres a las celdas
- 3.11. Búsqueda y sustitución de texto en una hoja de cálculo
- 3.12. Impresión de una hoja
 - 3.12.1. Zonas de impresión
 - 3.12.2. Especificaciones de impresión
 - 3.12.3. Formas de impresión
- 3.13. Funciones y cálculos
 - 3.13.1. Orden de operación
 - 3.13.2. Funciones matemáticas
 - 3.13.3. Funciones estadísticas
 - 3.13.4. Expresiones condicionales
 - 3.13.5. Funciones financieras
- 3.14. Resumen de contenidos

Módulo VI. **INICIACIÓN A LA RED INTERNET (70 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Obtener las nociones básicas necesarias para el manejo de Internet (concepto, funcionamiento, servicios y aplicaciones).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Discernir entre navegador, concepto de WWW y buscador.
- Estudiar todos y cada uno de los servicios y aplicaciones de Internet (correo electrónico, conexión remota, foros de debate, intranet y extranet, etc.)

CONTENIDOS

- 1 Concepto y funcionamiento de Internet
 - 1.1. Introducción
 - 1.2. Conceptos básicos
 - 1.2.1. Qué es Internet
 - 1.2.2. Cómo funciona Internet
 - 1.2.3. Tipos y elementos de conexión a Internet
 - 1.2.4. El protocolo TCP/IP
 - 1.3. El navegador
 - 1.3.1. Elementos de la interfaz del navegador
 - 1.3.2. Seguridad y personalización del navegador. Memoria caché
 - 1.4. Concepto de WWW
 - 1.4.1. Elementos de una página web
 - 1.4.2. Cómo navegar por la WWW
 - 1.5. Buscadores
 - 1.5.1. Tipos de buscadores
 - 1.5.2. Búsqueda avanzada con operadores
 - 1.6. Resumen de contenidos
- 2 Servicios y aplicaciones de Internet
 - 2.1. Introducción
 - 2.2. World Wide Web (web)
 - 2.3. Correo electrónico (e-mail)

- 2.3.1. Configuración del programa de correo
- 2.3.2. Funcionamiento del correo electrónico
- 2.4. Transferencia de archivos (FTP)
- 2.5. Conexión remota (telnet)
- 2.6. Grupos de noticias (news)
- 2.7. Listas de correo
- 2.8. Canales temáticos
- 2.9. Foros de debate
 - 2.9.1. Funcionamiento básico de un foro de debate
 - 2.9.2. Foros de interés
- 2.10. Conversaciones (chat)
 - 2.10.1. Configuración del cliente
 - 2.10.2. Terminología y usos habituales en el chat
- 2.11. Otros programas de comunicaciones: conferencias de voz y video (NetMeeting)
 - 2.11.1. Videoconferencias y NetMeeting
 - 2.11.2. Compartir aplicaciones y documentos
- 2.12. Internet en el mundo empresarial
 - 2.12.1. Negocios en Internet
 - 2.12.2. Internet como ventaja competitiva
 - 2.12.3. Marketing en Internet
 - 2.12.4. Empresas del sector en Internet
- 2.13. Intranet y extranet
 - 2.13.1. Servidor intranet dentro de la empresa
 - 2.13.2. Servidor de una Intranet (WWW, FTP, charlas *on line*, flujo de trabajo, planificación de tareas, correo)
 - 2.13.3. Ventajas competitivas
- 2.14. Aplicaciones y servicios añadidos: teletrabajo, e-learning, e-commerce y banca electrónica
 - 2.14.1. Teleformación (e-learning)
 - 2.14.2. El comercio electrónico o e-commerce
 - 2.14.3. Teletrabajo
 - 2.14.4. Banca electrónica
- 2.15. La seguridad en Internet
- 2.16. Resumen de contenidos