



# Guía didáctica

ADGG077PO. Técnicas administrativas

## INTRODUCCIÓN

El concepto de técnicas administrativas se refiere a los métodos y procedimientos específicos utilizados en la gestión y organización de una empresa u organización. Estas técnicas son herramientas prácticas que los administradores y trabajadores utilizan para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con el fin de alcanzar los objetivos y metas establecidos.

En el desarrollo de esta acción formativa, se verán diferentes metodologías y herramientas en relación con dichas técnicas

## OBJETIVO GENERAL

Obtener las competencias, los conocimientos, habilidades y las actitudes necesarias para el desarrollo de las tareas administrativas en la empresa.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Facilitar la planificación estratégica y operativa.
- Optimizar la estructura organizativa.
- Establecer mecanismos de control y evaluación.
- Conocer las principales herramientas de atención al cliente.

**CONTENIDO FORMATIVO**

| <b>ADGG077PO</b> | <b>Técnicas administrativas</b>   | <b>50 horas</b> |
|------------------|---|-----------------|
| <b>UA1</b>       | <b>Atención al cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La acogida personal.</li> <li>• Mejorar las técnicas de atención a clientes externos e internos.</li> </ul>   | 4,5             |
|                  | Cuestionario de autoevaluación  | 0,5             |
|                  | <b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>   | <b>5</b>        |
| <b>UA2</b>       | <b>El uso del teléfono</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagen positiva de la Empresa a través del teléfono.</li> <li>• Principios básicos del medio telefónico.</li> <li>• Comprender y hacerse comprender al teléfono.</li> <li>• Manejo de situaciones difíciles.</li> </ul>   | 4,5             |
|                  | Cuestionario de autoevaluación  | 0,5             |
|                  | <b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>   | <b>5</b>        |
| <b>UA3</b>       | <b>Redacción comercial (cartas, informes, etc.)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer las fórmulas para mandar cartas e informes.</li> <li>• Redactar con estilo comercial.</li> <li>• Responder con eficacia.</li> </ul>  | 5               |
|                  | Cuestionario de autoevaluación  | 0,5             |
|                  | Actividad de evaluación 1   | 1               |
|                  | <b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>   | <b>6,5</b>      |
| <b>UA4</b>       | <b>Contabilidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Patrimonio.</li> <li>• Ciclo contable.</li> <li>• Balance.</li> <li>• Tratamiento de las existencias.</li> <li>• Amortización: concepto, sistemas y métodos.</li> <li>• Provisiones.</li> <li>• Cuentas de pérdidas y ganancias.</li> <li>• Plan general de contabilidad.</li> </ul> | 8               |
|                  | Cuestionario de autoevaluación  | 0,5             |
|                  | Actividad de evaluación 2   | 1               |
|                  | <b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>   | <b>9,5</b>      |

| ADGG077PO | Técnicas administrativas   | 50 horas |
|-----------|--|----------|
| UA5       | <b>Sistemas de archivos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar el problema del archivo</li> <li>• Aplicar sistemas de clasificación</li> <li>• Organizar el archivo.</li> <li>• Conocer la vida del archivo.</li> </ul> | 4,5      |
|           | Cuestionario de autoevaluación   | 0,5      |
|           | <b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>  | <b>5</b> |
| UA6       | <b>Protocolo en la empresa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saber estar: cuidar la primera impresión</li> <li>• Saber hacer</li> <li>• Técnicas de protocolo oficial.</li> </ul>   | 5,5      |
|           | Cuestionario de autoevaluación   | 0,5      |
|           | <b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>  | <b>6</b> |
| UA7       | <b>Organización de reuniones y eventos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones</li> <li>• Organización</li> </ul>   | 5,5      |
|           | Cuestionario de autoevaluación   | 0,5      |
|           | <b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>  | <b>6</b> |
| UA8       | <b>Agenda</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenda empresarial</li> <li>• Organización del tiempo</li> <li>• Actividades, visitas y reuniones</li> </ul>  | 4,5      |
|           | Cuestionario de autoevaluación   | 0,5      |
|           | Actividad de evaluación 1  | 1        |
|           | <b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>  | <b>6</b> |
|           | <b>Prueba final de evaluación</b>  | <b>1</b> |