

PROCESOS COMERCIALES (B.O.E. de 13 de febrero de 1.996)

1. El sistema comercial. Estructura y tendencias del comercio nacional/internacional. Interrelación del comercio con otros sectores. Formas de distribución.
2. La investigación de mercados en la actividad comercial. Aplicación de las técnicas de obtención de información. Análisis y tratamiento estadístico de los datos. Utilización de aplicaciones informáticas.
3. El marketing en la gestión comercial. Utilización de las políticas de marketing en la definición de estrategias comerciales.
4. El marketing y el "merchandising". Planificación del "merchandising" en el establecimiento comercial.
5. Estudio del comportamiento del cliente en el punto de venta. Teorías sobre la motivación. Identificación del tipo de cliente. Aplicación de instrumentos cuantitativos y cualitativos para el conocimiento del consumidor.
6. Organización del punto de venta. Determinación y organización de los recursos humanos y materiales. Distribución de la superficie comercial. Aplicación de las técnicas de "merchandising" y de la normativa de seguridad e higiene. Utilización de aplicaciones informáticas.
7. Constitución del surtido de las familias de productos. Aplicación de las reglas de implantación de productos para la optimización del lineal. Utilización de aplicaciones informáticas.
8. La cartelística en el punto de venta. Análisis de las técnicas utilizadas en la elaboración de carteles y etiquetas. Aplicaciones informáticas.
9. Interiorismo comercial. Análisis de las técnicas de escaparatismo. Programación del escaparate. Diseño y montaje de un escaparate.
10. Análisis de la Publicidad en el Lugar de Venta. Determinación de las acciones promocionales de ventas. El "Merchandising" del fabricante.
11. Control de las acciones de "Merchandising". Cuenta de explotación previsional. Análisis del rendimiento de la superficie de venta.
12. La tecnología al servicio del "Merchandising". Instrumentos para la gestión del punto de venta.
13. El sistema de transporte. Estructura y tendencias del transporte nacional/internacional. Interrelación del transporte con otros sectores. Actividades auxiliares del transporte.
14. Marco jurídico y aspectos técnicos del transporte por carretera en operaciones comerciales nacionales/internacionales. Gestión de la documentación.
15. Marco jurídico y aspectos técnicos del transporte marítimo en operaciones comerciales nacionales/internacionales. Gestión de la documentación.

TEMARIO DE OPOSICIONES CUERPO PTFP PROCESOS COMERCIALES

16. Marco jurídico y aspectos técnicos del transporte ferroviario en operaciones nacionales/internacionales. Gestión de la documentación.
17. Marco jurídico y aspectos técnicos del transporte aéreo en operaciones comerciales nacionales/internacionales. Gestión de la documentación.
18. Análisis de los aspectos técnicos y jurídicos del transporte multimodal de mercancías en operaciones comerciales nacionales/internacionales. Gestión administrativa de la documentación. La unidad de carga: el contenedor. Gestión y control informático.
19. Análisis de las obligaciones legales de los distintos tipos de empresas mercantiles.
20. Análisis de la legislación que regula los contratos mercantiles.
21. Análisis de los costes de explotación en las empresas de transporte. Amortización técnica y fiscal de los medios de transporte. Provisiones para grandes reparaciones. Cálculo del precio por unidad de servicio para alcanzar el umbral de rentabilidad.
22. Proceso de selección de los medios de transporte en operaciones de comercio nacional/internacional. Evaluación de alternativas.
23. Gestión de la expedición de mercancías. Tratamiento de pedidos. Preparación de rutas de abastecimiento y gestión informatizada del seguimiento de mercancías.
24. Análisis del seguro de transporte terrestre, marítimo y aéreo. Procedimiento de contratación. Declaración-liquidación de siniestros.
25. Aplicación del Impuesto sobre el Valor Añadido en las operaciones de comercio interior, intercambios intracomunitarios y con terceros países. Declaración-liquidación. Gestión de la documentación.
26. Contratación de los servicios de transporte en las distintas modalidades. Sistemas de tarificación y fletes. Facturación de los servicios. Gestión de la documentación
27. Reglas y usos uniformes del comercio internacional. Aplicación de los INCOTERMS en el contrato de compraventa internacional. Interrelación de los INCOTERMS con los documentos de transporte.
28. La función de la Aduana en el tráfico internacional. Análisis de la Normativa aplicable. Cumplimentación y tramitación de la documentación. Aplicaciones informáticas.
29. Análisis de la normativa que regula los transportes de mercancías peligrosas, perecederas y de animales vivos. Gestión de la documentación. Aplicaciones informáticas.
30. El proceso de logística comercial. Análisis de los intermediarios en la red logística.

TEMARIO DE OPOSICIONES CUERPO PTFP PROCESOS COMERCIALES

31. El almacenaje en la red logística. Diseño y organización de almacenes. Aplicación de la normativa de seguridad e higiene. Aplicaciones informáticas.
32. Procedimientos para la recepción de las mercancías en el almacén. Equipos para el control. Documentación. Codificación y etiquetado de las mercancías. Aplicaciones informáticas.
33. Almacenamiento y distribución interna de productos. Manipulación y mantenimiento de las mercancías en el almacén. Aplicación de la normativa de seguridad e higiene.
34. Organización, funcionamiento y servicios básicos de los operadores logísticos. Centros logísticos. Plataformas logísticas multimodales.
35. Modelos de distribución: Aplicación de la teoría de grafos para la optimización de la distribución comercial.
36. Modelos de distribución: Utilización de algoritmos para optimizar las variables de tiempo, distancias, capacidad y acoplamiento en una red logística.
37. Aplicación de métodos de programación lineal en el transporte. Soluciones básicas. Soluciones óptimas. Utilización de aplicaciones informáticas.
38. Análisis de las variables calidad, plazo de entrega y precio en la distribución comercial. Organismos y procesos de certificación de la calidad. Control de los sistemas logísticos. Aplicaciones informáticas.
39. Gestión de stocks: Tipos de stocks. Análisis de la demanda, los costes y los plazos en la gestión de inventarios.
40. Gestión de stocks: Aplicación del método ABC. Análisis de los modelos de situaciones de stocks. Sistemas de gestión de inventarios.
41. Gestión de stocks: Rotación de stocks. Período medio de maduración. Aplicación de las Normas contables para la valoración de existencias. Métodos de valoración de existencias. Elaboración de la documentación. Aplicaciones informáticas.
42. Análisis de las nuevas técnicas para la organización, planificación y gestión de stocks.
43. Análisis de los factores que determinan la selección de los embalajes. Señalización y rotulado. Normativa aplicable. Aplicaciones informáticas.
44. Análisis de la normativa que regula los regímenes de almacenamiento en Comercio Internacional. Funcionamiento de los regímenes de almacenamiento. Formalidades y trámites. Normativa reguladora.
45. Análisis del servicio de atención al cliente dentro del proceso de logística comercial. Procedimientos de resolución de incidencias. Nivel de servicio. Análisis coste/beneficio.

TEMARIO DE OPOSICIONES CUERPO PTFP PROCESOS COMERCIALES

46. Análisis de la Normativa en materia de consumo. Entidades y organismos para la defensa de los consumidores/usuarios.
47. Los centros documentales: Organización, funciones y servicios. Legislación y normativa sobre archivos, bibliotecas y centros de documentación. Integración de servicios informáticos.
48. El proceso documental. Aplicación de técnicas de catalogación y archivo. Tratamiento de la información/documentación en materia de consumo. Aplicaciones informáticas.
49. Procedimiento de elaboración de documentos en materia de consumo. Métodos de obtención de información. Aplicaciones informáticas.
50. Aplicación de las técnicas de comunicación y negociación en los servicios de atención al cliente/consumidor. Aplicaciones informáticas.
51. Sistemas informáticos: Estructura y funciones. Elementos de "hardware". Elementos de "software".
52. Sistemas informáticos: Estructura lógica de la información. Representación interna de datos. Almacenamiento externo.
53. Sistemas Operativos: Tipos. Características. Funciones. Estructura y componentes. Instalación.
54. Sistemas Operativos: Interfaces de usuario. Utilidades para la gestión de discos y equipos periféricos. Instalación. Gestión de programas y archivos. Gestión de impresión.
55. Explotación y administración de sistemas operativos monousuario y multiusuario. Protección de la información. Utilidades.
56. Redes de ordenadores: Componentes. Arquitecturas de red. Medios de transmisión. Tipos de redes.
57. Teleproceso y redes informáticas. Objetivos y prestaciones. El canal de transmisión. El Modem. Redes de transmisión de datos.
58. Procesadores de texto: Diseño de documentos. Funciones de edición. Procedimientos de trabajo con varios textos. Inserción de gráficos. Índices y sumarios. Macros.
59. Procesadores de texto: Gestión de archivos. Procedimientos de protección de archivos. Control de impresión. Configuración de la impresora. Importación/exportación de datos.
60. Hojas de cálculo: Estructura y funciones. Diseño y formato de las hojas. Funciones y fórmulas. Referencia a otras celdas. Macros.
61. Hojas de cálculo: Gráficos. Tipos de gráficos. Gestión de archivos. Impresión. Importación/exportación de datos.

62. Bases de datos: Tipos, estructuras y operaciones. Sistemas de gestión de bases de datos: Funciones, tipos.

63. Bases de datos relacionales. Diseño. Estructura. Operaciones. Lenguaje SQL. Diseño de programas. Importación/exportación de datos.

64. Aplicaciones gráficas y de autoedición: Estructura y funciones. Tipos de gráficos. Procedimientos de diseño y presentación. Integración de gráficos en documentos.

65. Paquetes integrados: Tipos, características y funciones. Modularidad. Funciones y procedimientos para la importación/exportación de datos.

Procesos Comerciales

1. El sistema comercial. Estructura y tendencias del comercio nacional/internacional. Interrelación del comercio con otros sectores. Formas de distribución.
2. La investigación de mercados en la actividad comercial. Aplicación de las técnicas de obtención de información. Análisis y tratamiento estadístico de los datos. Utilización de aplicaciones informáticas.
3. El marketing en la gestión comercial. Utilización de las políticas de marketing en la definición de estrategias comerciales.
4. El marketing y el «merchandising». Planificación del «merchandising» en el establecimiento comercial.
5. Estudio del comportamiento del cliente en el punto de venta. Teorías sobre la motivación. Identificación del tipo de cliente. Aplicación de instrumentos cuantitativos y cualitativos para el conocimiento del consumidor.
6. Organización del punto de venta. Determinación y organización de los recursos humanos y materiales. Distribución de la superficie comercial. Aplicación de las técnicas de «merchandising» y de la normativa de seguridad e higiene. Utilización de aplicaciones informáticas.
7. Constitución del surtido de las familias de productos. Aplicación de las reglas de implantación de productos para la optimización del lineal. Utilización de aplicaciones informáticas.
8. La cartelística en el punto de venta. Análisis de las técnicas utilizadas en la elaboración de carteles y etiquetas. Aplicaciones informáticas.
9. Interiorismo comercial. Análisis de las técnicas de escaparate. Programación del escaparate. Diseño y montaje de un escaparate.
10. Análisis de la publicidad en el lugar de venta. Determinación de las acciones promocionales de ventas. El «merchandising» del fabricante.
11. Control de las acciones de «merchandising». Cuenta de explotación previsional. Análisis del rendimiento de la superficie de venta.
12. La tecnología al servicio del «merchandising». Instrumentos para la gestión del punto de venta.
13. El sistema de transporte. Estructura y tendencias del transporte nacional/internacional. Interrelación del transporte con otros sectores. Actividades auxiliares del transporte.
14. Marco jurídico y aspectos técnicos del transporte por carretera en operaciones comerciales nacionales/internacionales. Gestión de la documentación.
15. Marco jurídico y aspectos técnicos del transporte marítimo en operaciones comerciales nacionales/internacionales. Gestión de la documentación.
16. Marco jurídico y aspectos técnicos del transporte ferroviario en operaciones nacionales/internacionales. Gestión de la documentación.
17. Marco jurídico y aspectos técnicos del transporte aéreo en operaciones comerciales nacionales/internacionales. Gestión de la documentación.
18. Análisis de los aspectos técnicos y jurídicos del transporte multimodal de mercancías en operaciones comerciales nacionales/internacionales. Gestión administrativa de la documentación. La unidad de carga: El contenedor. Gestión y control informático.
19. Análisis de las obligaciones legales de los distintos tipos de empresas mercantiles.
20. Análisis de la legislación que regula los contratos mercantiles.
21. Análisis de los costes de explotación en las empresas de transporte. Amortización técnica y fiscal de los medios de transporte. Provisiones para grandes reparaciones. Cálculo del precio por unidad de servicio para alcanzar el umbral de rentabilidad.
22. Proceso de selección de los medios de transporte en operaciones de comercio nacional/internacional. Evaluación de alternativas.
23. Gestión de la expedición de mercancías. Tratamiento de pedidos. Preparación de rutas de abastecimiento y gestión informatizada del seguimiento de mercancías.
24. Análisis del seguro de transporte terrestre, marítimo y aéreo. Procedimiento de contratación. Declaración-liquidación de siniestros.
25. Aplicación del Impuesto sobre el Valor Añadido en las operaciones de comercio interior, intercambios intracomunitarios y con terceros países. Declaración-liquidación. Gestión de la documentación.
26. Contratación de los servicios de transporte en las distintas modalidades. Sistemas de tarificación y fletes. Facturación de los servicios. Gestión de la documentación.
27. Reglas y usos uniformes del comercio internacional. Aplicación de los INCOTERMS en el contrato de compraventa internacional. Interrelación de los INCOTERMS con los documentos de transporte.
28. La función de la Aduana en el tráfico internacional. Análisis de la normativa aplicable. Cumplimentación y tramitación de la documentación. Aplicaciones informáticas.
29. Análisis de la normativa que regula los transportes de mercancías peligrosas, perecederas y de animales vivos. Gestión de la documentación. Aplicaciones informáticas.
30. El proceso de logística comercial. Análisis de los intermediarios en la red logística.
31. El almacenaje en la red logística. Diseño y organización de almacenes. Aplicación de la normativa de seguridad e higiene. Aplicaciones informáticas.
32. Procedimientos para la recepción de las mercancías en el almacén. Equipos para el control. Documentación. Codificación y etiquetado de las mercancías. Aplicaciones informáticas.
33. Almacenamiento y distribución interna de productos. Manipulación y mantenimiento de las mercancías en el almacén. Aplicación de la normativa de seguridad e higiene.
34. Organización, funcionamiento y servicios básicos de los operadores logísticos. Centros logísticos. Plataformas logísticas multimodales.
35. Modelos de distribución: Aplicación de la teoría de grafos para la optimización de la distribución comercial.
36. Modelos de distribución: Utilización de algoritmos para optimizar las variables de tiempo, distancias, capacidad y acoplamiento en una red logística.
37. Aplicación de métodos de programación lineal en el transporte. Soluciones básicas. Soluciones óptimas. Utilización de aplicaciones informáticas.
38. Análisis de las variables calidad, plazo de entrega y precio en la distribución comercial. Organismos y procesos de certificación de la calidad. Control de los sistemas logísticos. Aplicaciones informáticas.
39. Gestión de «stocks»: Tipos de «stocks». Análisis de la demanda, los costes y los plazos en la gestión de inventarios.
40. Gestión de «stocks»: Aplicación del método ABC. Análisis de los modelos de situaciones de «stocks». Sistemas de gestión de inventarios.
41. Gestión de «stocks»: Rotación de «stocks». Período medio de maduración. Aplicación de las normas contables para la valoración de existencias. Métodos de valoración de existencias. Elaboración de la documentación. Aplicaciones informáticas.
42. Análisis de las nuevas técnicas para la organización, planificación y gestión de «stocks».
43. Análisis de los factores que determinan la selección de los embalajes. Señalización y rotulado. Normativa aplicable. Aplicaciones informáticas.
44. Análisis de la normativa que regula los regímenes de almacenamiento en comercio internacional. Funcionamiento de los regímenes de almacenamiento. Formalidades y trámites. Normativa reguladora.
45. Análisis del servicio de atención al cliente dentro del proceso de logística comercial. Procedimientos de resolución de incidencias. Nivel de servicio. Análisis coste/beneficio.
46. Análisis de la normativa en materia de consumo. Entidades y organismos para la defensa de los consumidores/usuarios.
47. Los centros documentales: Organización, funciones y servicios. Legislación y normativa sobre archivos, bibliotecas y centros de documentación. Integración de servicios informáticos.
48. El proceso documental. Aplicación de técnicas de catalogación y archivo. Tratamiento de la información/documentación en materia de consumo. Aplicaciones informáticas.
49. Procedimiento de elaboración de documentos en materia de consumo. Métodos de obtención de información. Aplicaciones informáticas.

50. Aplicación de las técnicas de comunicación y negociación en los servicios de atención al cliente/consumidor. Aplicaciones informáticas.

51. Sistemas informáticos: Estructura y funciones. Elementos de «hardware». Elementos de «software».

52. Sistemas informáticos: Estructura lógica de la información. Representación interna de datos. Almacenamiento externo.

53. Sistemas operativos: Tipos. Características. Funciones. Estructura y componentes. Instalación.

54. Sistemas operativos: Interfaces de usuario. Utilidades para la gestión de discos y equipos periféricos. Instalación. Gestión de programas y archivos. Gestión de impresión.

55. Explotación y administración de sistemas operativos monousuario y multiusuario. Protección de la información. Utilidades.

56. Redes de ordenadores: Componentes. Arquitecturas de red. Medios de transmisión. Tipos de redes.

57. Teleproceso y redes informáticas. Objetivos y prestaciones. El canal de transmisión. El «Modem». Redes de transmisión de datos.

58. Procesadores de texto: Diseño de documentos. Funciones de edición. Procedimientos de trabajo con varios textos. Inserción de gráficos. Índices y sumarios. Macros.

59. Procesadores de texto: Gestión de archivos. Procedimientos de protección de archivos. Control de impresión. Configuración de la impresora. Importación/exportación de datos.

60. Hojas de cálculo: Estructura y funciones. Diseño y formato de las hojas. Funciones y fórmulas. Referencia a otras celdas. Macros.

61. Hojas de cálculo: Gráficos. Tipos de gráficos. Gestión de archivos. Impresión. Importación/exportación de datos.

62. Bases de datos: Tipos, estructuras y operaciones. Sistemas de gestión de bases de datos: Funciones, tipos.

63. Bases de datos relacionales. Diseño. Estructura. Operaciones. Lenguaje SQL. Diseño de programas. Importación/exportación de datos.

64. Aplicaciones gráficas y de autoedición: Estructura y funciones. Tipos de gráficos. Procedimientos de diseño y presentación. Integración de gráficos en documentos.

65. Paquetes integrados: Tipos, características y funciones. Modularidad. Funciones y procedimientos para la importación/exportación de datos.

Procesos de Gestión Administrativa

1. La empresa. Concepto. Elementos determinantes del funcionamiento. Sectores de producción. Tipos de empresa. Objetivos de la empresa.

2. Organización de la empresa. Organización jerárquica y funcional. Descripción y diseño de departamentos. Relación entre departamentos. Factores que determinan el tipo de organización.

3. Constitución de la empresa. Procedimientos de creación de empresas. Trámites administrativos de creación de una empresa. Trámites fiscales generales y de inicio de la actividad.

4. El Impuesto de Actividades Económicas. Hecho imponible y sujeto pasivo. Exenciones. Cuota tributaria. Obligaciones formales.

5. Trámites laborales en la creación de una empresa: Apertura del centro de trabajo. Inscripción de la empresa en la Seguridad Social. Afiliación y alta de los trabajadores. Afiliación y alta del empresario en la Seguridad Social. Libro de visitas. Libro de matrícula y calendario laboral.

6. Las comunicaciones. Tratamiento de la información oral. Procedimientos en la comunicación oral en la empresa. Necesidad de confidencialidad en la expresión y comunicación. Descripción y utilidad de los medios ofimáticos en la empresa.

7. El servicio español de Correos: Estructura y funciones. Tipos de servicios.

8. La comunicación escrita en la empresa. Clases de comunicación escrita: Modelos, adaptaciones y tratamientos. La carta: Contenido, estructura y diferenciación en la finalidad y uso. Tipos de cartas, circulares, comunicaciones breves, de régimen interno y externo. Abreviaturas comerciales y oficiales.

9. Medios y equipos de comunicación, transmisión y elaboración de documentación e información escrita interna y externa. La máquina de escribir eléctrica-electrónica, el ordenador; el fax:

finalidad, uso y limitaciones. Recepción y despacho de la correspondencia en la empresa. El correo electrónico.

10. Proceso de compras en empresas industriales, comerciales y de servicios. Políticas de compras: Parámetros de decisión. Costes de aprovisionamiento. Etapas del proceso de compras. Petición de precios y ofertas. Selección de ofertas y proveedores. Formulación de pedidos. Control presupuestario en compras.

11. Documentación relativa a la compraventa: Propuestas de pedido. Pedidos. Albaranes. Facturas. Legislación mercantil aplicable a la compraventa. Contrato de compraventa. La letra de cambio y el cheque.

12. Existencias: Comerciales. Materias primas y otros aprovisionamientos. Productos en curso y terminados. Rotación de existencias. «Stock» óptimo y mínimo. Determinación de la cantidad económica de pedido y del período de reposición.

13. Valoración de existencias. Precio de adquisición. Cálculo del coste de producción. Criterios de valoración de existencias. Documentación y normalización de la gestión de almacén. Realización de inventarios.

14. Técnicas de comunicación aplicadas a las ventas. Técnicas sociológicas aplicadas. Técnicas de protocolo e imagen personal. Consecución de objetivos de ventas. Técnicas y procesos de negociación.

15. Sistemas de organización y principios organizativos del Departamento comercial. Estructura organizativa. El flujo y tratamiento de la información en un Departamento comercial.

16. Principios y fundamentos de marketing: Objetivos del marketing. Investigaciones de mercados. Motivaciones del consumidor. El marketing de servicios.

17. Sondeos y estudios estadísticos: Objetivos y finalidades. La publicidad. Desarrollo de campañas publicitarias. Influencia sobre el consumidor de los resultados publicados de sondeos.

18. El comprador: Cliente-consumidor. Normativa de regulación de sus derechos. Instituciones y organismos de protección al consumidor. Departamentos de atención al cliente en las empresas. El control de calidad y la normativa comunitaria.

19. Departamento de ventas: Etapas del proceso de ventas. Métodos de fijación de precios. Elaboración de ofertas. Promociones. Técnicas de venta aplicadas.

20. Impuestos en las operaciones de compraventa (I): El Impuesto sobre el Valor Añadido. Características. Ambito de aplicación. Regímenes. Base imponible. Tipos de IVA. Modelos y plazos de presentación de la declaración-liquidación del IVA. Obligaciones formales del sujeto pasivo. Libros Registros.

21. Impuestos en las operaciones de compraventa (II): Regla de prorata. Exenciones, deducciones y devoluciones en el Impuesto sobre el Valor Añadido. Regímenes especiales del IVA. Otros impuestos indirectos.

22. Los archivos: Concepto y tipos de archivos. Mobiliario, herramientas y útiles de archivo. Funcionamiento habitual de un archivo. Sistemas de ordenación y clasificación, conservación, acceso, seguridad y confidencialidad de la información y documentación. El archivo informático. El control del archivo.

23. Operatoria de teclados en ordenadores y máquinas eléctricas-electrónicas. Teclado estándar y teclado extendido. Teclado QWERTY. Teclado numérico. Teclas de función. Teclas de movimiento del cursor. Desarrollo de agilidad en el posicionamiento por filas: Fila dominante, fila base o normal, fila inferior y superior. El ratón.

24. Procedimientos de desarrollo de destrezas en la operatoria de teclados. Indicaciones sobre la postura adecuada. Procedimientos de desarrollo de velocidad. Procedimientos de corrección de errores. Elaboración de textos y documentos. Utilización de sistemas audiovisuales en el desarrollo de destrezas.

25. El Derecho Laboral. Fuentes del Derecho del trabajo. La Organización Internacional del Trabajo. El Estatuto de los Trabajadores. El contrato de trabajo: Estructura, tipos y principales características.

26. Contrato de aprendizaje, contrato en prácticas, contrato a tiempo parcial, contratos de duración determinada. Contrato indefinido. Otros contratos de trabajo.

27. El proceso de contratación. Documentación relativa al proceso de contratación. Suspensión del contrato. Extinción del contrato. Oficinas de Empleo del Instituto Nacional de Empleo. Agencias privadas de colocación.