MANUAL DEL CURSO

Manual de Auxiliar administrativo

Comunicación, organización, informática, documentos, contabilidad básica, normativa y atención al cliente.



Lee este manual online, gratis y sin registro

academia-formacion.com/manual-curso-auxiliar-administrativo/

Cuando termines, haz el examen y obtén tu certificado en academia-formacion.com

Índice

Toca un título para saltar directamente a esa parte del manual.

MÓDULO I **Comunicación y relaciones interpersonales en la empresa** 3

Unidad I. El proceso de comunicación en el ámbito laboral 3

Unidad II. Comunicación escrita: informes, cartas y correos electrónicos 5

Unidad III. Atención al cliente y protocolo telefónico 8

MÓDULO II **Organización y gestión administrativa** 11

Unidad IV. Funciones principales de un auxiliar administrativo 11

Unidad V. Gestión del tiempo y planificación de tareas 13

Unidad VI. Archivo y clasificación de documentos 15

Unidad VII. Gestión de agendas y citas 18

MÓDULO III **Informática aplicada** 21

Unidad VIII. Introducción al entorno Windows y a los sistemas operativos 21

Unidad IX. Procesadores de texto: Microsoft Word 23

Unidad X. Hojas de cálculo básicas: Microsoft Excel 26

Unidad XI. Bases de datos y gestión de archivos 29

MÓDULO IV **Gestión documental y administración** 32

Unidad XII. Documentos administrativos: tipos y características 32

Unidad XIII. Elaboración y manejo de documentos oficiales 35

Unidad XIV. Facturación y gestión de cobros y pagos 37

Unidad XV. Archivo digital y software administrativo 40

MÓDULO V **Conceptos básicos de contabilidad** 43

Unidad XVI. Introducción a la contabilidad básica 43

Unidad XVII. El ciclo contable y los registros principales 46

Unidad XVIII. Gestión de ingresos, gastos e impuestos 48

Unidad XIX. Presupuestos y balances simples 51

MÓDULO VI **Legislación y normativa básica** 55

Unidad XX. Derechos y deberes del trabajador según la normativa laboral 55

Unidad XXI. Protección de datos en el entorno administrativo 58

Unidad XXII. Prevención de riesgos laborales en oficinas 61

MÓDULO VII **Técnicas de atención al cliente** 65

Unidad XXIII. Gestión de quejas y reclamaciones 65

Unidad XXIV. Habilidades interpersonales y resolución de conflictos 67

Unidad XXV. Protocolo empresarial en la atención al cliente 70

Unidad XXVI. Conclusión y siguientes pasos 72

REPASO **Datos clave para el examen del curso de Auxiliar administrativo** 73

MÓDULO I

Comunicación y relaciones interpersonales en la empresa

Te damos la bienvenida al manual del curso de Auxiliar Administrativo. Está pensado para darte los conocimientos y las herramientas que necesitas para desempeñar funciones administrativas en cualquier tipo de organización: desde la gestión de documentos y la atención telefónica hasta tareas contables y de recursos humanos.

A lo largo del manual conocerás los conceptos básicos del trabajo administrativo, cómo organizar tu trabajo, qué herramientas tecnológicas se aplican a la gestión y cómo comunicarte bien en la empresa. El enfoque es práctico: lo que aprendes se puede aplicar desde el primer día. Te animamos a seguir los contenidos con atención y a aprovechar los recursos complementarios para profundizar en los temas que más te interesen.

Este primer módulo trata de la comunicación en el trabajo: cómo circula la información en una empresa, cómo escribir informes, cartas y correos electrónicos, y cómo atender a clientes en persona y por teléfono.

UNIDAD I

El proceso de comunicación en el ámbito laboral

En esta unidad verás qué es comunicar dentro de una empresa, qué piezas intervienen en cualquier mensaje, qué obstáculos lo pueden deformar y por qué cauces circula la información. Entender todo esto te permite gestionar la información con más seguridad y trabajar mejor con los demás.

1 Concepto de comunicación en la empresa

La **comunicación** es el proceso por el cual las personas intercambian información, ideas, emociones y conocimientos. En el trabajo, comunicarse bien es imprescindible para que la organización funcione: permite coordinar tareas, tomar decisiones con datos fiables y mantener un buen ambiente.

Según el cauce que se utilice, la comunicación empresarial puede ser de dos tipos:

FORMAL

Se produce por canales establecidos por la empresa: memorandos, correos electrónicos y reuniones oficiales.

INFORMAL

Surge al margen de los canales oficiales, normalmente entre compañeros: conversaciones espontáneas o encuentros casuales.

2 Elementos del proceso de comunicación

Toda comunicación en la empresa sigue, en general, estos cinco pasos o elementos:

1. **Emisor:** la persona que envía el mensaje.
2. **Mensaje:** la información que se quiere transmitir.

3. **Canal:** el medio por el que viaja el mensaje (correo electrónico, teléfono, cara a cara, etc.).
4. **Receptor:** la persona que recibe el mensaje.
5. **Retroalimentación:** la respuesta del receptor al emisor, que cierra el ciclo de la comunicación.

Conviene que los cinco elementos estén bien alineados (un mensaje claro, un canal adecuado, un receptor que lo entiende y responde). Cuando falla alguno, aparecen malentendidos y errores que acaban afectando al ambiente de trabajo.

> **! DATO AÑADIDO**
>
> Ejemplo cotidiano: una compañera de administración pide por correo (canal) a un proveedor (receptor) que confirme una fecha de entrega (mensaje). Si el proveedor responde con la fecha, hay retroalimentación y el ciclo queda cerrado; si no contesta, no se puede dar por comunicado el asunto y conviene volver a preguntar. (Aviso añadido a este manual.)

3 Barreras en la comunicación

Una **barrera** es cualquier obstáculo que dificulta o deforma el mensaje entre quien lo emite y quien lo recibe. Las más habituales en el trabajo son estas:

Barrera	En qué consiste
Física	La distancia entre las personas que se comunican o el uso inadecuado de las herramientas tecnológicas.
Psicológica	Prejuicios, tensiones emocionales o falta de apertura entre los participantes.
Semántica	Uso de un lenguaje complejo o técnico que no entienden todos los miembros del equipo.
Cultural	Diferencias culturales que afectan al entendimiento mutuo, sobre todo en empresas con equipos diversos.

4 Tipos de comunicación según la dirección del flujo

Además de formal o informal, la comunicación se clasifica según hacia dónde va la información dentro de la jerarquía de la empresa:

Tipo	Dirección	Ejemplos
Ascendente	De los empleados a los superiores.	Informes, sugerencias, solicitudes.
Descendente	De los superiores a los empleados.	Instrucciones, políticas de la empresa, evaluaciones del desempeño.
Horizontal	Entre compañeros del mismo nivel jerárquico.	Colaboración entre departamentos.

Tipo	Dirección	Ejemplos
Diagonal	Entre personas de distinto nivel jerárquico y de distinto departamento.	Una empleada y un responsable de otro departamento.

CORREGIDO

En el ejemplo de la comunicación diagonal, el original hablaba de «un gerente de otro departamento». Se ha generalizado a «responsable» porque el término «gerente» es más propio de América Latina y no en todas las empresas españolas existe ese cargo. (Aviso añadido a este manual.)

5 La importancia de la comunicación en la empresa

Una buena comunicación influye directamente en la productividad y en el clima laboral. Es crucial porque:

- Mejora la coordinación entre los miembros del equipo, con lo que se reducen los errores y aumenta la eficiencia.
- Fomenta un ambiente de confianza y respeto, que favorece la colaboración y la resolución eficaz de conflictos.
- Facilita la toma de decisiones informadas, porque todo el equipo tiene la información que necesita para desempeñar su función.

RECUERDA

Un proceso de comunicación eficaz es clave para el éxito de cualquier organización. Como auxiliar administrativo, debes conocer sus principios para gestionar bien la información y colaborar con productividad: comunicarte con claridad, escuchar de forma activa y responder de manera adecuada son habilidades esenciales.

UNIDAD II

Comunicación escrita: informes, cartas y correos electrónicos

Aquí aprenderás a redactar correctamente los tres documentos escritos más habituales en la empresa: el informe, la carta formal y el correo electrónico, y las reglas generales que mejoran cualquiera de ellos.

1 Introducción a la comunicación escrita en la empresa

La comunicación escrita es un pilar del entorno profesional porque permite transmitir información importante de forma clara, concisa y ordenada entre empleados, clientes, proveedores y otros agentes. Para un auxiliar administrativo, dominarla es esencial: asegura que los mensajes se entiendan bien y se respondan como corresponde. Además, lo que escribes queda registrado y representa a la empresa.

2 Redacción de informes

Un **informe** es un documento que presenta información de forma clara y estructurada, normalmente para informar, analizar o recomendar decisiones sobre un tema concreto. Debe seguir una estructura lógica, que por lo general incluye estas partes:

Parte	Contenido
Portada	Título, autor y fecha.
Índice (si es necesario)	Indica las secciones que contiene el informe.
Introducción	Expone el objetivo y el tema que se va a tratar.
Cuerpo	Desarrolla los datos o la información relevante, dividiendo el texto en secciones claras.
Conclusión	Resume los hallazgos o el análisis y puede incluir recomendaciones.
Anexos (si procede)	Material adicional que respalda la información presentada.

En un informe son esenciales la **claridad** y la **objetividad**: evita el lenguaje ambiguo o emocional y organiza la información de manera lógica.

3 Redacción de cartas formales

La carta formal es una de las formas más tradicionales de comunicación escrita. Se usa para transmitir mensajes importantes: solicitudes, quejas, peticiones de información o respuestas a clientes y proveedores. Sus elementos son:

1. **Encabezado:** la fecha y los datos de contacto del remitente.
2. **Saludo:** una fórmula adecuada, como «Estimado/a [nombre]».
3. **Cuerpo:** explicación clara y directa del propósito de la carta.
4. **Despedida:** una frase final como «Atentamente» o «Cordialmente».
5. **Firma:** nombre y cargo de quien escribe, junto con su firma.

Las cartas deben ser formales, respetuosas y concisas. No incluyas información irrelevante y respeta las convenciones del formato profesional.

! CORREGIDO

El original enumeraba entre los usos de la carta «solicitudes, quejas, solicitudes de información», repitiendo la palabra «solicitudes». Se ha dejado como «solicitudes, quejas, peticiones de información» sin cambiar el sentido. (Aviso añadido a este manual.)

4 Redacción de correos electrónicos

El correo electrónico es uno de los medios más rápidos y comunes en el trabajo. Aunque es menos formal que la carta, debe mantener una estructura profesional. Sus elementos básicos son:

Elemento	Cómo se hace
Asunto	Claro, y que resuma el contenido. Ejemplo: «Solicitud de información sobre presupuesto».
Saludo	Formal, con «Estimado/a [nombre]», o «Hola [nombre]» según el grado de confianza.
Cuerpo del mensaje	Va directo al grano, con párrafos breves y precisos. Mantén un tono profesional y evita la jerga y los emoticonos.
Cierre	Fórmulas de cortesía como «Quedo a la espera de su respuesta» o «Agradezco de antemano su atención».
Firma	Nombre, cargo y datos de contacto (teléfono y correo electrónico).

! EJEMPLO

Asunto: «Solicitud de información sobre presupuesto». Saludo: «Estimado Sr. Pérez:». Cuerpo: dos o tres frases con lo que necesitas y para cuándo. Cierre: «Quedo a la espera de su respuesta». Firma: nombre, cargo, teléfono y correo.

5 Consejos para una comunicación escrita eficaz

Tanto si redactas un informe, una carta o un correo, estas reglas generales mejoran la eficacia de lo que escribes:

- **Claridad y concisión:** evita los rodeos y sé directo.
- **Tono adecuado:** formal o informal según el contexto.
- **Ortografía y gramática:** revisa siempre el texto para evitar errores; el uso correcto del lenguaje aumenta tu credibilidad y tu profesionalidad.
- **Estructura lógica:** organiza el contenido con coherencia, con párrafos bien definidos y subtítulos cuando haga falta.
- **Revisión:** antes de enviar nada, comprueba que no falten detalles importantes y que la redacción sea precisa.

! CORREGIDO

En el original, el título «Consejos para una comunicación escrita eficaz» aparece desplazado al final de la página siguiente, y el texto pasa de «tú» a «usted» («le ayudarán», «evite»). Se ha recolocado el título en su sitio y se ha unificado el tratamiento de tú en todo el manual. (Aviso añadido a este manual.)

! RECUERDA

Los informes, cartas y correos son la voz de la empresa y afectan directamente a la eficacia de sus comunicaciones internas y externas. Respeta siempre la estructura y las convenciones de cada tipo de documento.

UNIDAD III

Atención al cliente y protocolo telefónico

Esta unidad te da las herramientas para ofrecer una atención de calidad, tanto presencial como telefónica, y explica las normas básicas del protocolo telefónico, clave para comunicarte con los clientes de forma profesional y eficaz.

1 Introducción a la atención al cliente

La atención al cliente es un componente esencial de cualquier organización porque influye directamente en la satisfacción del cliente, en la reputación de la empresa y en su fidelización. Una atención eficaz se basa en saber escuchar, comprender y resolver las necesidades de los clientes de forma profesional y amable.

Hoy la atención se presta por múltiples canales, y uno de los más importantes sigue siendo el teléfono. Aunque la tecnología haya cambiado la manera de relacionarnos con los clientes, la calidad de la atención sigue siendo decisiva en la imagen que se forman de la empresa.

2 Principios de la atención al cliente

Para que el cliente tenga una experiencia positiva conviene seguir estos principios:

ESCUCHA ACTIVA

Prestar toda tu atención al cliente, entender lo que necesita y mostrar interés genuino por su situación.

EMPATÍA

Mostrar comprensión por sus preocupaciones o problemas, lo que ayuda a crear conexión emocional.

CORTESÍA Y PROFESIONALIDAD

Mantener siempre un tono amable y respetuoso, con expresiones de cortesía que hagan sentir valorado al cliente.

RESOLUCIÓN EFICAZ

Ofrecer soluciones claras, rápidas y eficaces a sus problemas o dudas, transmitiendo seguridad.

PACIENCIA

En situaciones difíciles o con un cliente molesto, mantener la calma y buscar con paciencia la mejor solución posible.

3 Protocolo telefónico

El **protocolo telefónico** es el conjunto de normas que guían una conversación telefónica en el entorno profesional. Usar bien el teléfono transmite una imagen de profesionalidad y respeto hacia el cliente. Estos son sus aspectos clave:

Saludo inicial

La primera impresión es decisiva. El saludo debe incluir el nombre de la empresa y el de quien atiende. Por ejemplo: «Buenos días, le habla [nombre] de [nombre de la empresa], ¿en qué puedo ayudarle?».

Tono de voz

Mantén un tono amable, tranquilo y claro. Asegúrate de que el cliente entiende cada palabra y percibe que estás dispuesto a ayudar.

Escuchar y tomar notas

Mientras el cliente expone su problema o consulta, escucha con atención y anota lo importante para poder dar una respuesta precisa.

Identificación del cliente

Para atender mejor, identifica al cliente con respeto: pídele su nombre o un número de referencia, si procede, siempre cuidando la privacidad y la seguridad de la información.

Claridad y precisión

Sé claro y directo. Evita los tecnicismos innecesarios que puedan confundir al cliente y asegúrate de haber entendido bien la solicitud antes de pasar a la solución.

Despedida apropiada

Al terminar la llamada, despídete de forma profesional y ofrece ayuda adicional si hace falta. Por ejemplo: «Gracias por su llamada; si necesita más información, no dude en contactarnos. Que tenga un buen día».

> **! AVISO**
>
> El texto del original usa «operador» para quien atiende la llamada y las fórmulas de saludo y despedida son meros ejemplos: cada empresa suele fijar las suyas. Y como el protocolo telefónico implica pedir datos al cliente, ten en cuenta la normativa vigente de protección de datos personales y comprueba en el BOE y en la web de la Agencia Española de Protección de Datos qué debes informar y qué datos puedes solicitar. (Aviso añadido a este manual.)

4 La importancia de la imagen profesional al teléfono

Para muchos clientes, el teléfono es el primer contacto con la empresa. Quien responde de manera profesional crea una impresión positiva que puede generar confianza. Además, seguir el protocolo ayuda a evitar malentendidos y reduce el riesgo de dar una respuesta incorrecta o imprecisa. Un buen manejo del teléfono no solo realza la imagen de la empresa, sino que facilita resolver los problemas de forma eficaz.

5 Técnicas para mejorar la atención telefónica

- **Mantener una postura profesional:** aunque trabajes fuera de la oficina, la postura influye en la claridad y el tono de la voz. Hablar con la espalda erguida mejora la respiración y la dicción.
- **Evitar interrupciones:** deja que el cliente exponga su consulta o problema sin cortarlo y, después, ofrece la solución.
- **Recapitular:** al final de la conversación, resume lo hablado para confirmar que ambas partes lo han entendido igual.

! DATO AÑADIDO

Ejemplo de recapitulación: «Entonces, quedamos en que le enviaremos hoy el presupuesto por correo y usted nos confirmará la fecha el jueves, ¿es correcto?». Con una frase así compruebas que no hay malentendidos antes de colgar. (Aviso añadido a este manual.)

! RECUERDA

La atención al cliente y el protocolo telefónico crean relaciones positivas y aseguran la satisfacción continua del cliente. Cortesía, paciencia y claridad, junto con un buen manejo del teléfono, contribuyen al éxito de la empresa a largo plazo.

MÓDULO II

Organización y gestión administrativa

En este módulo conocerás el día a día de quien trabaja como auxiliar administrativo o administrativa: qué funciones desempeña, cómo organiza su tiempo, cómo ordena y conserva los documentos y cómo gestiona agendas y citas. Son las bases prácticas sobre las que se apoya el resto de tareas de oficina.

! AVISO

El módulo menciona de forma general que los documentos deben conservarse durante los plazos que fija la ley (por ejemplo, facturas o contratos), pero no concreta cuáles. Esos plazos dependen de cada tipo de documento y pueden cambiar: consulta siempre el BOE y la normativa vigente, y la sede electrónica de la Agencia Tributaria en el caso de la documentación fiscal. Las aplicaciones citadas (Trello, Asana, Google Calendar, Microsoft Outlook) cambian de menús y funciones con las versiones. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD IV

Funciones principales de un auxiliar administrativo

El objetivo de esta unidad es darte una visión de conjunto de las funciones y responsabilidades del puesto. Son tareas esenciales para que las empresas y organizaciones funcionen bien y, además, la base de tu desarrollo profesional en el área administrativa.

1 El rol del auxiliar administrativo

El auxiliar administrativo es un perfil fundamental en cualquier organización. Su trabajo consiste en dar apoyo a los departamentos y equipos de la empresa y en gestionar tareas clave que hacen que los procesos sean eficaces. Aunque las tareas concretas varían según la empresa y el sector, existen funciones comunes que todo auxiliar administrativo debe dominar.

Esas funciones son muy variadas: van desde la gestión de documentos hasta la atención telefónica, pasando por la organización de agendas y el apoyo a los distintos departamentos. En muchos casos, además, te encargarás de coordinar y organizar la oficina para que todo funcione de forma óptima.

2 Las funciones más habituales

Estas son las funciones que más se repiten en el día a día, agrupadas por áreas.

DOCUMENTOS Y CORRESPONDENCIA

- Recibir, clasificar y archivar documentos, tanto físicos como digitales.
- Redactar y enviar correspondencia: correos electrónicos y cartas formales.
- Crear, actualizar y mantener bases de datos, de modo que la información esté ordenada y sea fácil de localizar.

ATENCIÓN TELEFÓNICA Y AL PÚBLICO

- Atender y gestionar las llamadas: dar la información que piden o pasarlas al departamento que corresponda.
- Atender al público, en persona o por teléfono: resolver dudas, dar información básica o derivar los casos más complejos a otros miembros del equipo.

GESTIÓN DE AGENDAS

- Organizar las agendas de la dirección o de los departamentos: fijar citas, reuniones y compromisos.
- Coordinar reuniones internas y externas, comprobando que todos los participantes estén informados y preparados.

APOYO EN RECURSOS HUMANOS

- Colaborar en la contratación: gestionar currículos, agendar entrevistas y enviar las comunicaciones necesarias.
- Mantener los archivos de contrataciones y bajas del personal y ayudar a preparar la documentación necesaria para las nóminas.

CONTABILIDAD Y FACTURACIÓN

- Hacer tareas básicas de contabilidad: elaborar facturas, controlar pagos y cobros y organizar los documentos financieros.
- Coordinarte con el departamento financiero para que todas las transacciones estén registradas y los informes contables sean exactos.

COORDINACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA OFICINA

- Vigilar el inventario de suministros de oficina y hacer pedidos de material cuando haga falta.
- Mantener un ambiente de trabajo ordenado y eficiente: gestionar el espacio y comprobar que los equipos funcionan.

3 Habilidades clave

Para desempeñar bien estas funciones necesitas unas habilidades específicas. Las más importantes son estas:

Habilidad	Por qué es necesaria
Organización y planificación	Poder llevar varias tareas a la vez de forma ordenada es crucial en este puesto.
Comunicación efectiva	Hacen falta habilidades de comunicación escrita y oral, porque gran parte del trabajo consiste en tratar con clientes, proveedores y compañeros.

Habilidad	Por qué es necesaria
Atención al detalle	El trabajo administrativo incluye tareas repetitivas que exigen precisión, así que fijarse en los detalles es fundamental.
Manejo de herramientas tecnológicas	Las herramientas ofimáticas, el software de gestión y los sistemas de archivo digital son esenciales en el trabajo diario.

! DATO AÑADIDO

Un ejemplo cotidiano de por qué importa la atención al detalle: si al registrar una factura te equivocas en un solo dígito del importe o del número de documento, el error puede arrastrarse después a los pagos, los cobros y los informes contables. Por eso conviene releer los datos antes de dar un registro por bueno. (Aviso añadido a este manual.)

! RECUERDA

El auxiliar administrativo es esencial para que cualquier empresa funcione con eficacia: al ejecutar bien las tareas administrativas, permite que los demás departamentos se centren en sus funciones principales. Sus habilidades de organización y comunicación le dan un papel decisivo en la gestión de la empresa.

UNIDAD V

Gestión del tiempo y planificación de tareas

En esta unidad aprenderás los conocimientos y herramientas para gestionar tu tiempo y planificar tus tareas de forma adecuada. Organizar el tiempo y priorizar es crucial en el desempeño de cualquier auxiliar administrativo.

1 Qué es la gestión del tiempo y por qué importa

Gestionar bien el tiempo es una habilidad esencial que te hace más productivo y reduce el estrés. En el entorno administrativo, un uso adecuado del tiempo facilita cumplir los plazos, mejora la calidad del trabajo y aumenta la eficiencia.

La clave está en tres ideas: identificar las tareas prioritarias, delegar cuando sea necesario y usar herramientas y técnicas que ayuden a organizar y repartir las actividades de forma efectiva.

2 Principios básicos

Establecer objetivos

Definir metas claras y alcanzables es fundamental. Deben cumplir el criterio **SMART**: específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con un límite de tiempo determinado.

Priorizar tareas

No todas las tareas tienen la misma importancia ni urgencia, así que debes priorizarlas según su relevancia y sus plazos de entrega. Una herramienta muy útil es la **matriz de Eisenhower**, que clasifica

las tareas en cuatro categorías:

- Urgente e importante.
- Importante pero no urgente.
- Urgente pero no importante.
- Ni urgente ni importante.

Eliminar distracciones

Reducir las distracciones es clave. Eso incluye ordenar tu espacio de trabajo, controlar el uso del teléfono móvil y fijar horarios concretos para las actividades laborales.

3 Herramientas de planificación

LISTAS DE TAREAS

Escribir lo que hay que hacer es un paso esencial para mantener la organización. Pueden ser diarias, semanales o mensuales, según la carga de trabajo.

AGENDAS Y CALENDARIOS

Permiten ver los plazos de entrega y las tareas de un día o una semana. Hay muchas aplicaciones digitales, pero las agendas en papel siguen siendo válidas para quien prefiere un enfoque más tradicional.

APLICACIONES DE GESTIÓN

Herramientas como Trello, Asana o Google Calendar ayudan a asignar tareas, programar citas y hacer seguimiento de proyectos. Son especialmente útiles en entornos colaborativos, donde hay que coordinar a varias personas.

4 Técnicas de planificación

Técnica	En qué consiste	Qué consigue
Técnica Pomodoro	Trabajar en bloques de 25 minutos seguidos de un descanso breve de 5. Tras cuatro sesiones de trabajo, se hace un descanso más largo, de 15 a 30 minutos.	Fomenta la concentración y evita el agotamiento mental.
Regla de los 2 minutos	Si una tarea se puede hacer en 2 minutos o menos, se hace de inmediato.	Evita que se acumulen tareas pequeñas que, aunque rápidas, acaban siendo una carga.
Planificación inversa	Se empieza planificando el resultado final y después se desglosan los pasos necesarios para alcanzarlo.	Da una visión clara de los objetivos y del tiempo que requiere cada fase.

EJEMPLO

Imagina que el viernes tienes que entregar un informe. Con la planificación inversa partes del viernes y vas hacia atrás: el jueves lo revisas, el miércoles lo maquetas, el martes reúnes los datos. Y los correos que se contestan en un minuto, con la regla de los 2 minutos, no se acumulan para después. (Aviso añadido a este manual.)

5 La importancia de delegar

En un entorno administrativo es habitual manejar varias tareas a la vez, pero no todas tienes que hacerlas personalmente. Delegar las que no requieren tu intervención directa, o las que otros compañeros pueden hacer mejor o más rápido, es una forma eficaz de gestionar el tiempo.

Para delegar correctamente conviene:

- Evaluar qué tareas se pueden delegar y a quién.
- Comunicar con claridad las expectativas y los plazos.
- Asegurarte de que la persona encargada tiene las habilidades necesarias para hacer la tarea.

RECUERDA

La gestión del tiempo puede marcar la diferencia en el rendimiento de un auxiliar administrativo. Con herramientas de planificación, priorización y delegación se puede hacer mucho trabajo de calidad en menos tiempo, lo que mejora la productividad y reduce el estrés. Planificar y organizar bien las tareas, además, optimiza los recursos, ayuda a cumplir los plazos y contribuye a la eficiencia global de la empresa.

UNIDAD VI

Archivo y clasificación de documentos

Esta unidad te capacita para organizar, archivar y clasificar los documentos de una empresa. Una buena gestión de archivos es fundamental para la eficiencia administrativa: permite acceder rápido y fácilmente a los documentos y asegura que se cumplen las normas legales de conservación.

1 Archivos y documentos administrativos

Los archivos y documentos administrativos son esenciales en cualquier empresa. Incluyen tanto documentos físicos como electrónicos, y gestionarlos bien garantiza la organización, la eficiencia y el cumplimiento de la normativa.

Los documentos pueden ser de muchos tipos: contratos, informes, correspondencia, facturas, etc. Clasificarlos y archivarlos de forma adecuada facilita encontrarlos y reduce el riesgo de que se pierdan o se extravíen.

2 Tipos de archivo y criterios de clasificación

Existen distintos tipos de archivo, según la naturaleza de los documentos, y distintos criterios para clasificarlos.

Según el soporte

ARCHIVOS FÍSICOS

Documentos en papel guardados en carpetas, archivadores o cajas. Necesitan un espacio adecuado, protección contra daños y un sistema de clasificación claro.

ARCHIVOS ELECTRÓNICOS

Documentos digitales almacenados en discos duros, servidores o en la nube. Exigen sistemas informáticos y software especializado para gestionarlos.

Según el criterio de clasificación

Clasificación	Cómo se ordenan los documentos	Cuándo resulta útil
Alfabética	Por el nombre del remitente o del destinatario, o por otro criterio ligado al contenido, como el nombre de la empresa o la referencia de un proyecto.	Cuando se busca por nombre o referencia.
Cronológica	Por la fecha de creación o de recepción.	Para tener un registro histórico de los hechos, comunicaciones y acciones realizadas.
Por tipo de documento	Por su naturaleza: informes, contratos, facturas, memorandos, etc.	Cuando cada tipo necesita un tratamiento y un almacenamiento específicos.
Por tema o departamento	Según el área de la empresa a la que se refieren: recursos humanos, finanzas, asuntos legales, etc.	Cuando cada departamento consulta sus propios documentos.

3 Técnicas de archivado

ARCHIVADO MANUAL

Los documentos se organizan en carpetas y se guardan en archivadores. Es un método económico, pero se vuelve difícil de gestionar a medida que la empresa crece y aumenta el volumen de documentos.

ARCHIVADO DIGITAL

Digitalizar documentos permite acceder a ellos con rapidez y organizarlos mejor. Hay herramientas y programas que facilitan clasificarlos y almacenarlos, lo que ahorra espacio físico y mejora la seguridad.

ARCHIVADO EN LA NUBE

Permite almacenar los documentos de forma remota y acceder a ellos desde cualquier lugar y dispositivo. Además, ofrece seguridad mediante copias de seguridad automáticas.

4 Seguridad en el archivado

Guardar los documentos de forma segura es crucial para proteger la información sensible de la empresa. Para ello conviene aplicar estas medidas:

- **Control de acceso:** solo las personas autorizadas deben poder consultar los archivos, físicos o electrónicos. En los electrónicos son esenciales las contraseñas y los sistemas de autenticación.
- **Copias de seguridad:** en los archivos electrónicos deben hacerse con regularidad para no perder documentos importantes.
- **Protección contra daños físicos:** los archivos en papel deben guardarse en lugares seguros, protegidos del agua, del fuego y del robo.
- **Cumplimiento de la normativa legal:** los documentos deben conservarse durante el periodo que establece la ley. Para ciertos tipos, como las facturas o los contratos, existen plazos específicos.

> **! ATENCIÓN**
>
> El texto original no indica cuántos años hay que conservar cada documento. No des por válido ningún plazo de memoria: consulta la normativa vigente (BOE, y sede electrónica de la Agencia Tributaria para la documentación fiscal) antes de destruir o eliminar documentos. (Aviso añadido a este manual.)

5 El proceso de archivo

Para almacenar bien los documentos, el proceso de archivo debe seguir estos pasos:

1. **Recepción del documento.** Al recibirlo, comprueba de qué tipo es y determina qué archivo necesita: físico o electrónico, y clasificado por fecha, tema, tipo, etc.
2. **Clasificación.** Una vez decidido el tipo de archivo, clasifica el documento según el sistema de clasificación que use la empresa.
3. **Almacenaje.** Guarda el documento en el lugar adecuado: un archivo físico o un sistema de almacenamiento digital.
4. **Mantenimiento y actualización.** Mantén los archivos ordenados y haz revisiones periódicas para detectar documentos obsoletos que deban eliminarse.

> **! EJEMPLO**
>
> Llega por correo electrónico una factura de un proveedor. La recibes y compruebas que es un documento fiscal (paso 1); decides que se archiva en digital, por tipo de documento y por fecha, como hace la empresa (paso 2); la guardas en la carpeta correspondiente (paso 3) y, en la revisión periódica, compruebas si sigue haciendo falta conservarla (paso 4). (Aviso añadido a este manual.)

RECUERDA

Organizar, archivar y clasificar bien los documentos es esencial para cualquier empresa: facilita el acceso rápido y ordenado a la información y asegura el cumplimiento de las normas de conservación y protección. Con técnicas adecuadas y herramientas especializadas, el auxiliar administrativo contribuye de forma notable a la eficiencia y la organización del trabajo.

UNIDAD VII

Gestión de agendas y citas

El objetivo de esta unidad es que adquieras las habilidades para gestionar agendas y citas con eficiencia. Una buena gestión de agendas mejora la productividad, facilita la coordinación de tareas y optimiza el tiempo de trabajo.

1 Por qué es importante gestionar las agendas

Gestionar agendas y citas es una de las funciones clave del trabajo administrativo. Llevar un control adecuado de las actividades diarias permite a la empresa funcionar con fluidez y garantiza que los compromisos y plazos se cumplan sin conflictos.

Una agenda bien gestionada pone la información a tu alcance en el momento oportuno y reduce los olvidos y los solapamientos de actividades. Además, te permite actuar como coordinador de los horarios de reuniones, eventos y actividades.

2 Herramientas para gestionar agendas

Herramienta	Qué ofrece	Limitaciones o usos
Agenda física	Cuadernos o planificadores en papel. Algunas empresas los siguen prefiriendo; son fáciles de usar.	Exigen un seguimiento manual y son menos eficientes cuando crece el volumen de citas.
Herramientas digitales	Aplicaciones como Microsoft Outlook, Google Calendar o Trello. Ofrecen recordatorios automáticos, agendas compartidas entre los miembros de un equipo y acceso desde cualquier dispositivo con conexión a Internet.	Dan una organización más flexible y accesible.
Sistemas de gestión de citas online	Plataformas que permiten programar citas directamente desde la web de la empresa y envían confirmaciones automáticas a los clientes.	Útiles en empresas con muchas citas, como clínicas o despachos de abogados.

3 Tus responsabilidades en la gestión de agendas

- **Programar reuniones y citas:** organízalas según la disponibilidad de los miembros del equipo o de los responsables de la organización, evitando solapamientos y cuidando que se cumplan los plazos.

- **Confirmar las citas:** una vez programadas, confírmalas con todas las partes implicadas, por correo electrónico, mensaje de texto o llamada, según la urgencia y la importancia del evento.
- **Actualizar y hacer seguimiento:** revisa la agenda de forma constante para detectar cambios de última hora y actualizar la información relevante.
- **Coordinar horarios:** ajusta los horarios entre varias personas o departamentos y asegúrate de que todos los participantes pueden asistir a las reuniones programadas.
- **Manejar imprevistos:** a veces hay cancelaciones o retrasos. Te corresponde gestionarlos para que la agenda siga siendo lo más fluida posible.

4 Consejos para una gestión eficiente

PRIORIZAR

Programa primero las citas más importantes y urgentes, y ajusta las menos prioritarias según haga falta.

NO SOBRECARGAR

Deja espacio entre citas para imprevistos o descansos; evita agendas demasiado apretadas.

RECORDATORIOS

Usa recordatorios automáticos o programa alertas antes de las citas para evitar olvidos y mantener la agenda ordenada.

SINCRONIZACIÓN EN TIEMPO REAL

Con herramientas digitales, comprueba que las agendas estén sincronizadas entre todo el equipo, para que todos vean la información actualizada.

5 Citas con clientes

En muchas empresas, la gestión de citas incluye atender a clientes, proveedores o colaboradores externos. Estas son las prácticas clave:

- **Confirmar la cita** con el cliente antes de la reunión, para que ambas partes lleguen preparadas.
- **Elegir un horario adecuado**, en el que tanto el cliente como el equipo estén disponibles.
- **Gestionar citas de seguimiento**, además de las iniciales, sobre todo si se llevan proyectos a largo plazo o servicios recurrentes.

! EJEMPLO

Una clínica recibe una solicitud de cita desde su web: el sistema la registra y envía la confirmación automática al paciente. El día anterior, un recordatorio avisa de la cita, y si el paciente cancela, la persona de administración libera el hueco y propone otro. (Aviso añadido a este manual.)

RECUERDA

Gestionar agendas y citas es una habilidad esencial del auxiliar administrativo: con buenas herramientas y una planificación efectiva se optimiza el tiempo, se evitan errores y se mantiene una comunicación fluida en la empresa. Un buen sistema de agendas mejora la productividad general y garantiza que reuniones y citas se hagan con puntualidad y orden.

MÓDULO III

Informática aplicada

Casi todo el trabajo de una oficina pasa hoy por un ordenador. En este módulo verás qué es un sistema operativo y cómo se organiza el entorno Windows, cómo redactar documentos con un procesador de texto (Word), cómo manejar datos y cálculos con una hoja de cálculo (Excel) y cómo se guardan y ordenan los datos en bases de datos y en archivos.

> **! AVISO**
>
> El texto original habla de «Microsoft Office», «Windows Defender» y de menús y pestañas concretos. Los programas cambian de nombre y de aspecto con cada versión (hoy Microsoft Office se comercializa como Microsoft 365 y Windows Defender se llama Microsoft Defender), así que los menús, botones y atajos que aquí se describen pueden variar según la versión que uses: lo importante es entender la idea y localizar la función equivalente en tu equipo. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD VIII

Introducción al entorno Windows y a los sistemas operativos

Esta unidad te da una base sobre los sistemas operativos, con especial atención a Windows: cómo es su interfaz, qué elementos la componen y qué funciones ofrece. Es un conocimiento imprescindible para realizar tareas administrativas y usar las aplicaciones de oficina con eficacia.

1 ¿Qué es un sistema operativo?

Un **sistema operativo (SO)** es el software fundamental que hace de intermediario entre el *hardware* del ordenador (las piezas físicas) y los programas o aplicaciones que usamos. Se encarga de gestionar los recursos del equipo, como la memoria, el procesador y los dispositivos de entrada y salida, y ofrece una interfaz para que las personas podamos interactuar con la máquina.

Los sistemas operativos más habituales son estos:

WINDOWS

Uno de los más usados en empresas y en casa. Destaca por su interfaz gráfica amigable y su amplia compatibilidad con aplicaciones.

MACOS

El de los dispositivos de Apple. Se le reconoce por su estabilidad y su estética, y se emplea sobre todo en entornos creativos.

LINUX

Sistema basado en el núcleo (*kernel*) Linux. Destaca por su seguridad y flexibilidad, y se usa mucho en servidores y entornos técnicos profesionales.

! CORREGIDO

El original definía Linux como «un sistema operativo basado en el kernel de Linux», una frase circular. Se ha redactado de forma más clara, manteniendo la idea de que su base es el núcleo Linux. (Aviso añadido a este manual.)

2 El entorno Windows

Windows es uno de los sistemas operativos más extendidos del mundo, sobre todo en administración y oficinas. Su éxito se debe a que es fácil de usar y a que funciona con una gran variedad de programas.

Componentes del entorno

Componente	Qué es
Escritorio (*Desktop*)	La pantalla principal, donde se colocan los iconos de acceso rápido a aplicaciones, archivos y configuraciones.
Barra de tareas (*Taskbar*)	Suele estar en la parte inferior de la pantalla. Reúne el botón de inicio, las aplicaciones abiertas y otros accesos rápidos, como la hora y los iconos de notificación.
Menú de inicio (*Start Menu*)	El punto de partida para llegar a programas, configuraciones y documentos. Se abre desde el botón de la esquina inferior izquierda.
Ventanas	Cada aplicación o archivo abierto aparece dentro de una ventana, que se puede redimensionar, minimizar, maximizar o cerrar.
Iconos y accesos directos	Representaciones gráficas que dan acceso rápido a programas o documentos. Se encuentran en el escritorio o dentro de las carpetas.

! DATO AÑADIDO

En muchas versiones recientes de Windows el botón de inicio aparece centrado en la barra de tareas y no en la esquina izquierda. Si no lo encuentras donde se indica, busca el icono de Windows en la barra de tareas. (Aviso añadido a este manual.)

Archivos y carpetas

En Windows la información se guarda en **archivos** (documentos de texto, imágenes, programas...) y estos se agrupan en **carpetas**, que sirven para ordenarlos de forma estructurada y facilitar encontrarlos

y gestionarlos. La herramienta para moverse entre ellos es el **Explorador de archivos** (*File Explorer*), que permite verlos, organizarlos y buscarlos.

3 Funciones principales de Windows

- **Gestión de archivos:** crear, modificar, mover, copiar, eliminar y organizar archivos en carpetas.
- **Instalación de programas:** se hace mediante archivos de instalación que, por lo general, tienen extensión `.exe`.
- **Configuración del sistema:** permite personalizar aspectos como la red, la apariencia del escritorio y las opciones de seguridad.
- **Seguridad:** incluye protección integrada, como el antivirus Windows Defender, que ayuda a defender el equipo de amenazas externas.
- **Multitarea:** permite tener varias aplicaciones en marcha a la vez y pasar de una a otra desde la barra de tareas.

4 Usos de Windows en el trabajo de un auxiliar administrativo

En el día a día de una oficina, el sistema operativo sirve de base para tres grandes grupos de tareas:

DOCUMENTOS

Usar procesadores de texto (Word), hojas de cálculo (Excel) y programas de presentaciones (PowerPoint).

COMUNICACIÓN

Acceder al correo electrónico y hacer videoconferencias con plataformas como Outlook y Teams.

TAREAS ADMINISTRATIVAS

Organizar agendas, gestionar bases de datos, facturar y realizar otras funciones de oficina que requieren aplicaciones especializadas.

! RECUERDA

Conocer el entorno Windows es esencial para cualquier auxiliar administrativo: el explorador de archivos, la barra de tareas y el menú de inicio son las herramientas básicas para organizar la información y llegar a ella con rapidez.

UNIDAD IX

Procesadores de texto: Microsoft Word

El objetivo de esta unidad es que te familiarices con el procesador de texto más popular, Microsoft Word, y aprendas a crear, editar y dar formato a documentos, usando tanto sus herramientas básicas como las más avanzadas, para producir textos profesionales y eficaces.

1 Qué es Word y para qué sirve

Microsoft Word es una de las aplicaciones de procesamiento de texto más empleadas en entornos administrativos y profesionales. Con ella se elaboran cartas, informes, memorandos y otros escritos esenciales en el trabajo. Forma parte de la suite de productividad Microsoft Office y está pensada para ser intuitiva y fácil de usar, por lo que es una herramienta básica para cualquier auxiliar administrativo.

2 Elementos básicos de la ventana

Al abrir Word verás una interfaz clara y ordenada, formada por estos componentes:

Elemento	Función
Cinta de opciones (*Ribbon*)	Está en la parte superior y agrupa todas las herramientas en pestañas como «Inicio», «Insertar» o «Diseño».
Área de trabajo	El espacio en blanco donde se escribe y se edita el documento.
Barra de herramientas de acceso rápido	Da acceso inmediato a las funciones más usadas, como Guardar, Deshacer y Rehacer.
Barra de estado	Muestra información del documento: número de página, idioma y otros ajustes.

3 Funciones básicas

Crear y guardar un documento

- **Documento nuevo:** al abrir Word puedes empezar con un documento en blanco o elegir una plantilla predefinida.
- **Guardar:** conviene guardar con regularidad para no perder el trabajo. El formato por defecto es `.docx`, pero también puedes guardar en otros, como `.pdf`.

Escribir y editar texto

- **Escribir:** haz clic en el área de trabajo y empieza a teclear; el texto aparece donde esté el cursor.
- **Editar:** puedes borrar, cortar, copiar y pegar con las opciones del menú contextual (botón derecho) o con los atajos de teclado.

Acción	Atajo
Copiar	`Ctrl + C`
Cortar	`Ctrl + X`
Pegar	`Ctrl + V`

Dar formato al texto

- **Fuente y tamaño:** desde la pestaña «Inicio» eliges el tipo de letra (Calibri, Arial, Times New Roman...) y ajustas su tamaño.

- **Negrita, cursiva y subrayado:** sirven para dar énfasis y están en la barra de «Inicio».
- **Color del texto y del fondo:** se cambian con las herramientas del grupo «Fuente» de la cinta.
- **Alineación:** el texto puede ir a la izquierda, centrado, a la derecha o justificado, según cómo quieras presentar el documento.

Insertar elementos

- **Tablas:** organizan datos e información; son muy útiles en informes y hojas de trabajo.
- **Imágenes y gráficos:** se insertan desde el equipo o desde la web para ilustrar o enriquecer el contenido.
- **Hipervínculos:** enlazan con páginas web o direcciones de correo electrónico.

4 Funciones avanzadas

Estilos y plantillas

- **Estilos:** formatos predeterminados para títulos, subtítulos y texto normal. Facilitan que el documento sea coherente y esté bien organizado.
- **Plantillas:** si necesitas un formato concreto (un informe, una carta oficial), Word ofrece modelos que puedes adaptar a tus necesidades.

Revisión y corrección

- **Corrector ortográfico y gramatical:** subraya lo que detecta como incorrecto; con el botón derecho sobre la palabra aparecen sugerencias.
- **Comentarios y control de cambios:** en documentos colaborativos permiten añadir observaciones y seguir las modificaciones que han hecho otras personas.

Encabezados y pies de página

Sirven para añadir información que se repite en todas las páginas, como el título del documento, el número de página o la fecha. Se insertan desde la pestaña «Insertar».

5 Guardar y compartir documentos

- **Guardar en la nube:** puedes guardar directamente en OneDrive, la nube de Microsoft, y acceder al documento desde cualquier dispositivo.
- **Enviar por correo electrónico:** desde el menú «Archivo» se puede enviar el documento sin salir de Word.
- **Imprimir:** si hace falta una copia en papel, se manda a la impresora desde el menú «Archivo».

! DATO AÑADIDO

Si vas a enviar un documento que la otra persona no debe modificar, guardarlo en formato `.pdf` suele ser más seguro que enviar el `.docx`, porque el diseño se mantiene igual en cualquier equipo. (Aviso añadido a este manual.)

RECUERDA

Dominar Word, desde crear, editar y dar formato hasta revisar y colaborar, permite presentar documentos profesionales y bien cuidados, y ahorrar tiempo en las tareas administrativas.

UNIDAD X

Hojas de cálculo básicas: Microsoft Excel

En esta unidad aprenderás los conocimientos esenciales de Microsoft Excel: crear y gestionar hojas de cálculo, hacer cálculos sencillos y aplicar funciones básicas que facilitan las tareas administrativas y de gestión.

1 Qué es Excel y para qué sirve

Microsoft Excel es una herramienta potente para organizar, analizar y presentar datos con eficacia. Va más allá de las simples tablas, ya que incluye funciones avanzadas que ayudan a tomar decisiones basadas en datos. Para un auxiliar administrativo es esencial porque se usa en tareas como la gestión de inventarios, los cálculos financieros y la elaboración de informes con datos numéricos.

CORREGIDO

En el original, el apartado «2. Introducción a Microsoft Excel» aparece colocado por error al final de la página, después del apartado 4.2, y su texto queda suelto delante del apartado 3. Aquí se ha recolocado en su sitio, al comienzo de la unidad. (Aviso añadido a este manual.)

2 Elementos básicos de la ventana

Elemento	Qué es
Cinta de opciones	Contiene todas las herramientas, organizadas en pestañas (Inicio, Insertar, Datos...).
Área de trabajo	El espacio donde se introducen y gestionan los datos. Se forma con filas y columnas que se cruzan y crean las celdas.
Celdas	Son los elementos básicos donde se escriben los datos. Cada una tiene una dirección única, como A1 o B2.
Barra de fórmulas	Muestra el contenido de la celda seleccionada y permite editar sus fórmulas o datos.
Hojas de trabajo	Un archivo de Excel (libro) puede tener varias hojas, que aparecen como pestañas en la parte inferior de la ventana.

3 Funciones básicas

Crear y guardar un libro

- **Nuevo documento:** puedes abrir un libro de trabajo en blanco o partir de una plantilla.

- **Guardar:** hazlo a menudo. El formato propio de Excel es `.xlsx`, pero también se puede guardar como `.csv` o `.pdf`.

Introducir y editar datos

- **Introducir:** haz clic en una celda y escribe. Puede contener texto, números, fechas u otros tipos de datos.
- **Editar:** selecciona la celda y escribe el nuevo dato, o modifícalo desde la barra de fórmulas.

Formato de celdas

- **Formato de texto y números:** puedes cambiar la fuente, el tamaño, el color y el tipo de número (por ejemplo, moneda o porcentaje).
- **Alineación:** los datos pueden ir a la izquierda, al centro o a la derecha dentro de la celda, según cómo quieras presentarlos.
- **Bordes y sombreado:** los bordes ordenan visualmente la información y el sombreado resalta ciertas celdas.

Filas, columnas y celdas

- **Insertar y eliminar filas o columnas:** haz clic derecho sobre la fila o columna y elige «Insertar»; del mismo modo puedes eliminarlas si ya no hacen falta.
- **Combinar celdas:** para crear un encabezado o una celda más grande, selecciona varias celdas y elige «Combinar y centrar».

! CORREGIDO

En el original aparecían las palabras «las/columnas» y «las o columnas» (por la pérdida de la ligadura «fi» de «filas»). Se han restaurado como «filas». Además, «Combinar y centrar» se encuentra hoy en la cinta de opciones, no en una «barra de herramientas». (Aviso añadido a este manual.)

4 Fórmulas y funciones básicas

Las **fórmulas** son expresiones matemáticas que Excel calcula de forma automática. Las más habituales son estas:

Función	Ejemplo	Qué hace
Suma	`=SUMA(A1:A10)`	Suma las celdas de A1 a A10.
Promedio	`=PROMEDIO(A1:A10)`	Calcula la media de los valores de un rango de celdas.
Máximo	`=MAX(A1:A10)`	Encuentra el valor más alto del rango.
Mínimo	`=MIN(A1:A10)`	Encuentra el valor más bajo del rango.

Función condicional SI

La función **SI** evalúa una condición y devuelve un resultado u otro según se cumpla o no.

EJEMPLO

`=SI(A1>10, "Mayor que 10", "Menor o igual a 10")`: si el valor de A1 es mayor que 10, la celda muestra «Mayor que 10»; en caso contrario, muestra «Menor o igual a 10».

AVISO

En muchas instalaciones de Excel en español de España, los argumentos de una función se separan con punto y coma (`;`) en lugar de coma, y los nombres de las funciones van en español. Si una fórmula te da error, prueba con `=SI(A1>10; "Mayor que 10"; "Menor o igual a 10")`. El separador depende de la configuración regional del equipo. (Aviso añadido a este manual.)

Relleno automático

La herramienta de **relleno automático** permite completar rápidamente secuencias de números, fechas u otros datos repetitivos sin tener que escribirlos uno a uno.

5 Ordenar y filtrar datos

- **Ordenar:** los datos se pueden colocar en orden ascendente o descendente según la columna seleccionada. Es útil para organizar listas o resultados de análisis con rapidez.
- **Filtrar:** el filtro muestra solo los datos que cumplen ciertos criterios. Resulta práctico con conjuntos grandes de datos cuando quieres centrarte en un subconjunto concreto.

6 Gráficos

Una de las grandes ventajas de Excel es que representa los datos de forma visual mediante gráficos: de barras, de líneas, circulares («de pastel») y otros, para mostrar datos numéricos de manera clara.

1. Selecciona los datos que quieres representar.
2. Ve a la pestaña «Insertar».
3. Elige el tipo de gráfico que prefieras.

AVISO

Al final de la lección, el texto original anuncia para la «próxima lección» un uso avanzado de Excel con tablas dinámicas y análisis de datos. Ese contenido no figura en este módulo, así que no se desarrolla aquí. (Aviso añadido a este manual.)

RECUERDA

Excel permite gestionar información y elaborar informes con precisión. Dominar la entrada de datos, las fórmulas y las funciones básicas es clave para las tareas cotidianas con números.

UNIDAD XI

Bases de datos y gestión de archivos

Esta unidad te da una comprensión básica de qué es una base de datos y cómo se maneja en un entorno profesional, y te explica las buenas prácticas para gestionar archivos con eficiencia en la administración.

1 ¿Qué es una base de datos?

Una **base de datos** es un sistema de almacenamiento de información organizada que permite gestionar, consultar y actualizar datos con eficacia. En vez de guardar la información en archivos sueltos o en hojas de cálculo, una base de datos la organiza en **tablas relacionadas entre sí**, lo que facilita manejarla, buscarla y analizarla.

Tipos de bases de datos

RELACIONALES

Guardan la información en tablas (también llamadas relaciones), que se vinculan entre sí mediante claves primarias y foráneas. Ejemplos: MySQL, Oracle y Microsoft SQL Server.

NO RELACIONALES (NOSQL)

Están pensadas para manejar grandes cantidades de datos que no tienen por qué estructurarse en tablas de la forma tradicional. Ejemplos: MongoDB y Cassandra.

2 Elementos de una base de datos relacional

Elemento	Definición	Ejemplo (empleados)
Tabla	Estructura que almacena los datos en filas y columnas. Cada fila es un registro y cada columna, un atributo.	La tabla «Empleados».
Campo	Cada columna de una tabla; representa un atributo concreto de un registro.	«Nombre», «Dirección», «Teléfono».
Registro	Cada fila de una tabla; es una entrada de datos.	Cada fila corresponde a un empleado distinto.
Relación	Conexión entre tablas que permite vincular los datos de forma coherente; se define mediante claves primarias y foráneas.	Vincular la tabla de empleados con la de departamentos.

! DATO AÑADIDO

La **clave primaria** es el campo que identifica de forma única cada registro de una tabla (por ejemplo, un número de empleado). La **clave foránea** es un campo de otra tabla que repite ese identificador para enlazar los datos. El ejemplo de «departamentos» es nuestro, para ilustrar la idea. (Aviso añadido a este manual.)

3 Gestión de bases de datos

Creación

Para crear una base de datos hay que definir primero qué tipo de información se va a guardar. Después se crean las tablas necesarias y se establecen las relaciones entre ellas. En el fondo se trata de decidir qué datos hay que almacenar y cómo organizarlos.

Consultas y recuperación de datos

Una de las funciones más potentes de una base de datos es poder hacer **consultas** para obtener datos concretos. Se escriben en un lenguaje específico, como **SQL** (*Structured Query Language*). Un ejemplo básico:

> **! EJEMPLO**
>
> `SELECT Nombre, Apellido FROM Empleados WHERE Ciudad = 'Barcelona';` Esta consulta devuelve el nombre y el apellido de todos los empleados que viven en Barcelona.

> **! CORREGIDO**
>
> En el texto original, el ejemplo de código venía acompañado de las palabras «sql» y «Copiar código», que son restos del botón de una página web y no forman parte del contenido; se han eliminado. (Aviso añadido a este manual.)

Actualización de datos

Las bases de datos permiten modificar la información guardada: se pueden añadir, actualizar o eliminar registros con sentencias SQL como `INSERT`, `UPDATE` y `DELETE`.

Sentencia	Para qué sirve
`INSERT`	Añadir registros.
`UPDATE`	Actualizar registros.
`DELETE`	Eliminar registros.

4 Gestión de archivos

La **gestión de archivos** es el proceso de organizar, almacenar y mantener documentos y datos dentro de un sistema informático. Es esencial en el trabajo administrativo porque permite acceder rápido a la información y asegurarse de que los datos están protegidos.

Tipos de archivos

Tipo	Extensiones de ejemplo	Contenido
Documentos de texto	`.txt`, `.docx`, `.pdf`	Información escrita.
Hojas de cálculo	`.xlsx`, `.csv`	Datos numéricos o tabulados.

Tipo	Extensiones de ejemplo	Contenido
Imágenes	`.jpg`, `.png`	Gráficos o fotos.

Cómo organizar los archivos

Una buena organización permite encontrar y abrir la información de forma rápida y sencilla. Se recomienda:

- Poner a los archivos nombres claros y coherentes.
- Usar carpetas y subcarpetas para agrupar los archivos relacionados.
- Mantener un sistema de copia de seguridad (*backup*) que proteja los archivos importantes.

DATO AÑADIDO

Un ejemplo cotidiano de nombre claro y coherente es `2025-03_Factura_ClienteX.pdf`: lleva fecha, tipo de documento y a quién corresponde, de modo que se ordena solo por fechas y se localiza fácilmente. (Aviso añadido a este manual.)

Herramientas de gestión de archivos

- El **Explorador de archivos** de Windows o el **Finder** de Mac, para navegar por el sistema de archivos.
- Los **sistemas de gestión documental (SGD)**, que permiten almacenar, organizar y recuperar archivos en bases de datos digitales.

AVISO

El texto original anuncia una lección posterior sobre conceptos avanzados de bases de datos (relaciones complejas y consultas avanzadas). Ese contenido no figura en este módulo. (Aviso añadido a este manual.)

RECUERDA

Las bases de datos organizan grandes volúmenes de información y una buena gestión de archivos la mantiene accesible y protegida. Con nombres claros, carpetas ordenadas y copias de seguridad, la información de la oficina se encuentra rápido y no se pierde.

MÓDULO IV

Gestión documental y administración

En este módulo aprenderás a reconocer y redactar los documentos que circulan en cualquier empresa u organismo, a emitir facturas y controlar cobros y pagos, y a organizar el archivo digital apoyándote en el software administrativo. Son las tareas de base de una persona auxiliar administrativa.

> **! AVISO**
>
> El módulo toca aspectos legales y fiscales (requisitos de las facturas, tipos de IVA, plazos de conservación, límites al pago en efectivo, validez de firmas y sellos). Esta normativa cambia con el tiempo: comprueba siempre la versión vigente en el BOE y en la sede electrónica de la Agencia Tributaria antes de aplicarla. Los menús y nombres de los programas citados también varían según la versión. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XII

Documentos administrativos: tipos y características

Conocer los distintos documentos administrativos, para qué sirve cada uno y qué rasgos deben cumplir te permite organizar mejor el trabajo diario de la oficina y evitar errores que, en algunos casos, tienen consecuencias legales.

1 Qué son los documentos administrativos

Los **documentos administrativos** son los que se generan y se utilizan en la actividad diaria de una organización para **registrar, comunicar, almacenar o gestionar información**. Son imprescindibles para que la empresa funcione y deben respetar requisitos tanto legales como propios de la organización.

Según adónde se dirijan, pueden ser:

INTERNOS

Se quedan dentro de la empresa.

EXTERNOS

Se envían a otros organismos, clientes o proveedores.

2 Tipos de documentos administrativos

Hay muchos tipos, que varían según su finalidad y su función dentro de la organización. Los principales se agrupan en tres bloques.

Documentos internos

Se elaboran y permanecen dentro de la empresa; su finalidad es gestionar la información interna.

Documento	Qué es
Acta	Recoge de manera formal las decisiones y los acuerdos de una reunión. Debe indicar la fecha, los asistentes, los temas tratados y las decisiones adoptadas.
Informe interno	Informa del avance de un proyecto, de los resultados obtenidos o de la situación de una actividad dentro de la empresa.
Memorando	Mensaje breve que circula por la organización para comunicar un asunto de interés interno. Suele ser poco formal y corto.
Nota de servicio	Comunicación escrita entre departamentos o áreas para coordinar actividades o transmitir información relevante.

Documentos externos

Se elaboran para enviarlos a otras entidades: clientes, proveedores o instituciones.

Documento	Qué es
Contrato	Acuerdo escrito entre dos o más partes que fija las condiciones y los compromisos mutuos. Tiene carácter legal y debe cumplir los requisitos que la ley exige.
Factura	Documento comercial que refleja la venta de bienes o servicios entre dos partes. Incluye, entre otros datos, el nombre del vendedor y del comprador, la descripción del producto o servicio y el precio.
Presupuesto	Estimación de los costes de un servicio o producto que la empresa ofrece a un cliente potencial, con el desglose de precios y las condiciones del servicio.
Carta o comunicación formal	Escrito dirigido a otras entidades para pedir información, hacer propuestas, dar respuestas o realizar notificaciones formales.

Documentos legales

Tienen valor legal dentro y fuera de la organización.

Documento	Qué es
Estatutos sociales	Regulan el funcionamiento de una empresa o asociación: recogen las normas de su actividad y su estructura organizativa.
Poder notarial	Da a una persona la capacidad de actuar en nombre de otra en el ámbito jurídico y administrativo.
Certificado	Acredita la veracidad de un hecho: la situación de una persona, la existencia de un contrato, el cumplimiento de unos requisitos, etc.

DATO AÑADIDO

Algunos documentos pueden encajar en más de un bloque: el acta, por ejemplo, aparece aquí como documento interno y, en la unidad siguiente, como documento oficial. Lo importante es saber para qué sirve y quién lo va a recibir. (Aviso añadido a este manual.)

3 Características de los documentos administrativos

Para que un documento sea válido y útil debe reunir estas características:

- **Claridad:** claro y conciso, de modo que el mensaje se entienda sin ambigüedades.
- **Precisión:** con la información necesaria y exacta, sin omitir detalles relevantes. De ella dependen la toma de decisiones y la correcta ejecución de los procesos.
- **Formalidad:** tono formal y profesional según el tipo de documento, sobre todo en las comunicaciones externas.
- **Legalidad:** algunos documentos, como los contratos o las facturas, tienen implicaciones legales y deben cumplir la normativa vigente.
- **Organización:** bien estructurados en su contenido y bien archivados, para localizarlos fácilmente cuando se necesiten.
- **Confidencialidad:** algunos contienen información sensible y deben tratarse con políticas de confidencialidad que protejan los datos personales y financieros.

4 Por qué es importante gestionarlos bien

Una buena gestión de los documentos es esencial para que la empresa funcione. Organizarlos y archivarlos correctamente:

- facilita el acceso a la información cuando hace falta;
- asegura el cumplimiento de la normativa;
- mejora el flujo de trabajo de la organización;
- reduce riesgos legales, financieros y operativos;
- permite responder con eficacia ante auditorías, inspecciones o cualquier solicitud formal de información.

CORREGIDO

En el original, el apartado «Características de los documentos administrativos» (el 4) aparecía al final de la página, después del apartado 5 sobre la gestión documental, por un fallo de maquetación. Aquí se ha colocado en su orden lógico, antes de la importancia de la gestión.

UNIDAD XIII

Elaboración y manejo de documentos oficiales

Los documentos oficiales tienen carácter formal, legal o administrativo y se usan en la gestión pública y privada. Dominar su estructura, su lenguaje y los pasos para elaborarlos y custodiarlos es clave para cualquier persona que trabaje en administración.

1 Qué son los documentos oficiales

Son los que se utilizan en la gestión administrativa, tanto en el ámbito público como en el privado. Tienen carácter formal y sirven para transmitir información importante y regulada entre entidades: dentro de una misma organización o entre una empresa y una administración pública. Los más habituales son los **informes, las resoluciones, las actas, las solicitudes y las comunicaciones formales**.

2 Características de los documentos oficiales

Estos rasgos les dan validez y formalidad:

- **Formalidad:** siguen un formato y una estructura establecidos, que cambian según el tipo de documento.
- **Claridad:** la información se presenta de forma clara y precisa, sin ambigüedades.
- **Objetividad:** son neutrales y evitan los juicios personales o subjetivos.
- **Legitimidad:** muchos deben cumplir requisitos legales y de validación, como firmas, sellos o registros, para considerarse válidos.
- **Confidencialidad:** algunos contienen información sensible que requiere medidas de seguridad estrictas.

3 Tipos de documentos oficiales

Se clasifican según su finalidad y la entidad que los emite. Los más comunes son:

Tipo	Para qué sirve	Qué suele incluir
Actas	Registrar las decisiones, los acuerdos y las resoluciones adoptados en reuniones o asambleas. Pueden ser de carácter formal o informativo, según el contexto.	Fecha, participantes, temas tratados y decisiones tomadas.
Informes	Ofrecer un análisis detallado de un tema concreto para informar sobre una situación, un problema o un proyecto. Son básicos para tomar decisiones en empresas y administraciones.	Análisis del tema tratado.
Certificados	Confirmar la veracidad de un hecho o una condición, como haber terminado un curso o cumplir requisitos legales. Los pueden solicitar personas o entidades externas.	El hecho o la condición que se acredita.

Tipo	Para qué sirve	Qué suele incluir
Solicitudes y peticiones	Hacer peticiones formales a una entidad o administración pública.	Una petición clara y precisa y los datos necesarios para tramitarla.
Resoluciones	Recoger decisiones formales de una autoridad administrativa o jurídica, que pueden tener efectos legales sobre las partes implicadas.	Los motivos de la decisión y las acciones a seguir.

! CORREGIDO

En el original la definición de las «Resoluciones» (apartado 4.5) aparecía sin su título al comienzo de una página y descolocada respecto al resto de tipos. Aquí se incluye en su sitio, como quinto tipo.

4 Cómo se elabora un documento oficial

Elaborarlo exige seguir unos pasos y comprobar que se cumplen todos los requisitos legales y formales.

1. **Planificación.** Antes de redactar, define el propósito del documento, a quién va dirigido y qué información debe incluir. Así será eficaz y adecuado para su fin.
2. **Redacción.** Escribe de forma clara, precisa y formal, sin jerga ni expresiones coloquiales. Estructura el contenido con lógica: una introducción, un cuerpo que desarrolle el tema y un cierre con una conclusión o una acción a seguir.
3. **Revisión.** Repasa el texto para detectar errores gramaticales, ortográficos o de contenido. Comprueba también que se ha seguido el formato adecuado y que se cumplen los requisitos legales y administrativos.
4. **Aprobación y firma.** Muchos documentos necesitan la firma de una autoridad o responsable, lo que les da validez legal. A veces hace falta además un sello oficial o su inscripción en un sistema de archivo.

5 Cómo se manejan una vez elaborados

Después hay que gestionarlos para garantizar su conservación, su acceso y su uso, siguiendo buenas prácticas de archivo y almacenamiento.

ARCHIVADO

De forma ordenada, según tipo, fecha y contenido. Puede ser físico (carpetas, archivadores) o digital (bases de datos, software de gestión documental).

ACCESO

Fácil para las personas autorizadas y protegido frente a accesos no autorizados, mediante controles de acceso y sistemas de seguridad.

PRESERVACIÓN

Hay que conservarlos durante el tiempo que marque la normativa. Algunos tienen valor histórico o legal, así que conservarlos es crucial.

! AVISO

El manual no indica cuántos años hay que conservar cada documento: depende de su naturaleza (fiscal, laboral, mercantil, etc.) y de la normativa aplicable. Consulta los plazos vigentes en el BOE y en la sede electrónica de la Agencia Tributaria. La validez de una firma o un sello también depende de la normativa de cada momento y organismo. (Aviso añadido a este manual.)

! RECUERDA

Redactar y custodiar bien los documentos oficiales —con precisión, requisitos legales cumplidos y un archivo ordenado— es una habilidad clave del auxiliar administrativo, sobre todo cuando se relaciona con organismos públicos, clientes u otros departamentos.

UNIDAD XIV

Facturación y gestión de cobros y pagos

Emitir facturas, seguir los pagos pendientes y controlar lo que la empresa debe pagar es una parte central de la administración financiera. Hacerlo bien mantiene sana la economía de la empresa.

1 La facturación

La **facturación** es el proceso por el que una empresa emite la **factura**, un documento oficial que detalla los productos o servicios vendidos a un cliente, su precio, las condiciones de pago y otros datos importantes. Gracias a ella, comprador y vendedor tienen un registro formal de la operación.

2 Elementos de una factura

Una factura debe contener, como mínimo, estos elementos esenciales:

- **Datos del emisor:** nombre o razón social, dirección fiscal e identificación fiscal (en España, el original habla de CIF).
- **Datos del receptor:** nombre o razón social del cliente, dirección e identificación fiscal si procede.
- **Descripción de los productos o servicios:** detalle de lo suministrado, con cantidad, precio unitario y total.
- **Fecha de emisión:** día en que se expide la factura.
- **Número de factura:** único y secuencial para cada factura.
- **Condiciones de pago:** forma de pago acordada (transferencia, efectivo, etc.) y fecha límite.
- **IVA:** porcentaje aplicado, según el tipo de producto o servicio.

- **Importe total:** suma del precio de los productos y de los impuestos aplicados.

> **AVISO**
>
> El texto dice «CIF». Hoy en día, para empresas, la identificación fiscal habitual es el NIF, y la lista exacta de datos obligatorios, los tipos de IVA y las exenciones están fijados por la normativa y pueden variar. Además, las obligaciones sobre facturación electrónica y sistemas de facturación han ido cambiando. Consulta el reglamento de facturación vigente en el BOE y la sede electrónica de la Agencia Tributaria. (Aviso añadido a este manual.)

3 Tipos de facturas

Según la naturaleza de la operación, existen varios tipos:

Tipo	Cuándo se usa
Factura normal	En operaciones de venta de productos o servicios.
Factura rectificativa	Cuando hay que corregir una factura emitida con anterioridad.
Factura proforma	Es un documento preliminar y no vinculante que da una estimación del coste de una operación.
Factura simplificada	En operaciones de bajo importe; lleva menos información que una factura tradicional.

> **AVISO**
>
> El texto no concreta qué importe se considera «bajo» para una factura simplificada. Ese límite lo fija la normativa y puede cambiar: comprueba la cifra vigente en el BOE o en la Agencia Tributaria. (Aviso añadido a este manual.)

4 La gestión de cobros

La **gestión de cobros** es el proceso con el que la empresa se asegura de cobrar las facturas emitidas. Implica vigilar los pagos pendientes y establecer un plan de acción para recuperar las deudas.

Técnicas de cobro

COBRO ANTICIPADO

Exigir el pago antes de entregar el producto o prestar el servicio.

COBRO A PLAZOS

Permitir que el cliente pague la deuda en varios pagos pequeños a lo largo del tiempo.

DESCUENTO POR PRONTO PAGO

Ofrecer una rebaja si el cliente paga antes de una fecha determinada.

GESTIÓN DE IMPAGOS

Si el cliente no paga a tiempo, se puede pactar un plan de pago o incluso recurrir a medidas legales para recuperar la deuda.

Registro de los cobros

Conviene anotar todos los cobros realizados para identificar enseguida cualquier deuda pendiente. Para ello se emplean herramientas de gestión financiera y software de contabilidad.

5 La gestión de pagos

La **gestión de pagos** consiste en controlar y organizar lo que la empresa debe pagar a proveedores, empleados, organismos públicos y otras entidades. Hacerlo bien evita problemas de liquidez y permite que la actividad siga sin contratiempos.

Tipos de pagos

- **Pagos a proveedores:** por los bienes o servicios adquiridos.
- **Pagos salariales:** a los empleados, en efectivo, por transferencia bancaria o con cheque.
- **Pagos a entidades fiscales:** a la administración tributaria, por impuestos o cotizaciones sociales.

Métodos de pago

Método	Características
Transferencia bancaria	Uno de los métodos más seguros y rápidos; sirve para pagos nacionales e internacionales.
Cheque	La empresa lo emite y la persona que lo recibe puede cobrarlo en su banco.
Efectivo	Se usa en operaciones de pequeña cuantía; es menos habitual en las empresas modernas por las restricciones legales.

! AVISO

El manual habla de «restricciones legales» al efectivo sin precisarlas. En España existen límites a los pagos en efectivo entre empresas y profesionales que cambian con las reformas: consulta los importes vigentes en el BOE o en la Agencia Tributaria. (Aviso añadido a este manual.)

Control de los pagos

Hay que llevar un control riguroso de los pagos realizados, porque los pagos fuera de plazo o incorrectos pueden traer sanciones o problemas de liquidez. Las empresas se apoyan en sistemas de contabilidad y software de gestión que ayudan a automatizar y vigilar el flujo de pagos.

DATO AÑADIDO

Ejemplo cotidiano: un cliente no ha pagado una factura vencida. Primero se comprueba en el registro de cobros que de verdad está pendiente; después se le recuerda el pago y, si es necesario, se acuerda un plan de pago a plazos; solo si sigue sin pagar se estudian medidas legales. (Aviso añadido a este manual.)

RECUERDA

Una buena estructura y planificación de la facturación, los cobros y los pagos da estabilidad financiera, ayuda a cumplir las obligaciones fiscales y mejora la relación con clientes y proveedores. El software especializado facilita automatizar estas tareas y evitar errores.

UNIDAD XV

Archivo digital y software administrativo

Digitalizar los documentos y apoyarte en herramientas informáticas permite gestionar la información con eficiencia, reducir errores y ahorrar tiempo. Una persona auxiliar administrativa debe manejar bien estas herramientas para ser más eficaz.

1 El archivo digital

El **archivo digital** es el proceso de almacenar, organizar y gestionar documentos y archivos de forma electrónica. En vez de papel, los documentos se guardan en formato digital en ordenadores o en la nube, de modo que se pueden consultar en cualquier momento.

Ventajas

- **Acceso rápido y eficiente:** se encuentran los documentos con palabras clave o con el buscador del programa.
- **Menos espacio físico:** se evita la acumulación de papeles.
- **Seguridad:** los archivos se pueden cifrar y proteger con contraseña, lo que mejora la seguridad y la privacidad.
- **Copia y respaldo sencillos:** hacer copias de seguridad es fácil y reduce el riesgo de perder información importante.

2 Formatos habituales

Formato	Uso principal
PDF (Portable Document Format)	Uno de los más usados para compartir y archivar documentos, porque conserva el formato original.
Word (DOC, DOCX)	Documentos de texto editables, muy habituales en el entorno administrativo.
Excel (XLS, XLSX)	Hojas de cálculo con datos numéricos y análisis.

Formato	Uso principal
Imagen (JPEG, PNG)	Escaneos o fotos de documentos en papel.

3 Cómo organizar y clasificar los archivos

Un archivo digital ordenado y accesible depende de la organización. Se recomienda:

1. **Usar carpetas y subcarpetas.** Crea una estructura jerárquica que clasifique los documentos por tipo: facturas, contratos, informes, etc.
2. **Nombrar los archivos con coherencia.** Elige nombres descriptivos y homogéneos, con la fecha o un número de referencia, para identificar el contenido a simple vista.
3. **Etiquetar los documentos.** Algunos programas permiten añadir etiquetas o palabras clave para facilitar la búsqueda.

> **! DATO AÑADIDO**
>
> Un nombre como «2025-03-14_Factura_0123_ClienteX.pdf», guardado en la carpeta «Facturas / 2025», se localiza fácilmente. (Aviso añadido a este manual.)

4 El software administrativo

El **software administrativo** es un conjunto de herramientas digitales que facilitan las tareas de gestión de una empresa u organización. Puede incluir aplicaciones de facturación, control de inventarios, contabilidad, recursos humanos y otras áreas administrativas.

Tipos de software administrativo

Tipo	Para qué sirve	Ejemplos citados
Gestión documental	Almacenar, organizar y buscar documentos en una plataforma digital.	Google Drive, SharePoint, Dropbox
Contabilidad	Gestionar las finanzas: elaborar facturas, registrar gastos e ingresos y obtener el balance general.	QuickBooks, Sage
Recursos humanos	Gestionar el personal: nóminas, control de horas trabajadas y vacaciones.	GRC y ADP (según el original)
Gestión de proyectos	Planificar, organizar y seguir los proyectos de la empresa.	Trello, Asana, Microsoft Project

AVISO

Los programas citados son solo ejemplos y pueden haber cambiado de nombre, de funciones o de precio; muchas empresas en España usan otras soluciones. Sobre «GRC», no está claro a qué programa se refiere el original: no lo des por cierto sin comprobarlo. (Aviso añadido a este manual.)

Funciones básicas

- **Automatización de tareas:** por ejemplo, el envío de recordatorios de pago o la generación de informes.
- **Integración de datos:** integrar y sincronizar datos entre departamentos para que la información fluya en la organización.
- **Análisis de datos:** muchos programas generan análisis e informes que ayudan a decidir con criterio.
- **Seguridad y acceso:** gestionan los permisos para que solo los usuarios autorizados accedan a determinados documentos o datos.

5 La digitalización y el futuro del trabajo administrativo

La digitalización del archivo y el uso de software administrativo seguirán creciendo. Las empresas que adoptan estas tecnologías ganan eficiencia, reducen costes y aumentan su competitividad. Además, los auxiliares administrativos que se especialicen en estas herramientas estarán mejor preparados para adaptarse a los cambios del entorno laboral. La formación en este campo es fundamental para mantener un flujo de trabajo organizado, seguro y productivo; en el futuro, dominar el software administrativo y el archivo digital será esencial en casi todos los sectores.

AVISO

Al digitalizar documentos con datos personales o confidenciales hay que cumplir la normativa de protección de datos y las reglas sobre conservación y validez de las copias digitales. Compruébalas en la normativa vigente (BOE). (Aviso añadido a este manual.)

RECUERDA

Distingue los documentos internos, externos y legales, y cuida siempre su claridad, precisión, confidencialidad y archivo. En facturación, comprueba los elementos obligatorios, y para el archivo digital usa carpetas, nombres coherentes y software administrativo que reduzca errores y ahorre tiempo.

MÓDULO V

Conceptos básicos de contabilidad

Este módulo te enseña el lenguaje básico de la contabilidad: qué son el activo, el pasivo y el patrimonio neto, cómo se recorre el ciclo contable, cómo se gestionan ingresos, gastos e impuestos y cómo se elaboran presupuestos y balances sencillos. Son las ideas que necesitas para colaborar con la persona responsable de la contabilidad de una empresa.

! AVISO

Este módulo es una introducción general. Los impuestos, los tipos, los plazos de presentación, las obligaciones contables y la terminología oficial (por ejemplo, la del Plan General de Contabilidad) cambian con el tiempo y dependen del tipo de empresa o de si eres autónomo. Antes de aplicar nada en la práctica, comprueba la normativa vigente en el BOE y en la sede electrónica de la Agencia Tributaria, o consulta con un asesor fiscal y contable. El manual original no incluye ninguna cifra ni porcentaje concretos. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XVI

Introducción a la contabilidad básica

La contabilidad básica es la disciplina que permite registrar, clasificar y analizar las operaciones económicas y financieras de una empresa u organización. Su finalidad es ofrecer información precisa y a tiempo sobre la situación financiera de la entidad, de modo que sea más fácil tomar decisiones y cumplir las obligaciones fiscales y legales.

En el día a día de una empresa, la contabilidad sirve para gestionar los recursos y planificar estrategias, porque ayuda a evaluar tres cosas: la rentabilidad (si gana dinero), la solvencia (si puede hacer frente a sus deudas) y la estabilidad financiera. Para conseguirlo se apoya en una serie de herramientas y principios que guían la elaboración de los estados financieros.

1 Conceptos fundamentales

Activo y pasivo

ACTIVO

Todos los bienes y derechos que posee la empresa y de los que se espera que generen beneficios en el futuro. Ejemplos: el dinero en efectivo, las propiedades y las existencias (inventarios).

PASIVO

Las obligaciones y deudas que la empresa tiene que pagar. Ejemplos: préstamos, cuentas pendientes de pago a proveedores e impuestos.

Patrimonio neto

El patrimonio neto es la diferencia entre los activos y los pasivos. Representa el valor contable de la empresa y muestra la parte del capital que pertenece a los propietarios o a los accionistas.

> **! RECUERDA**
>
> Patrimonio neto = Activo − Pasivo. Esta sencilla resta es la base de todo el balance.

Ingresos y gastos

INGRESOS

Recursos que la empresa genera con sus actividades principales, como la venta de productos o de servicios.

GASTOS

Costes en los que incurre la empresa para poder desarrollar su actividad, como los sueldos, el alquiler o la compra de materiales.

2 Principios básicos de contabilidad

Los principios contables garantizan que los informes financieros sean coherentes, transparentes y comparables entre sí. El manual destaca tres:

- **Entidad económica.** Cada entidad se trata como un ente separado de sus propietarios o accionistas. Es decir, las cuentas de la empresa no se mezclan con las personales de quien la posee.
- **Devengo.** Los ingresos y los gastos se registran cuando se generan, no cuando se cobra o se paga. Si facturas un servicio en diciembre y te lo pagan en enero, el ingreso corresponde a diciembre.
- **Prudencia.** No se deben anticipar los ingresos y, en cambio, los gastos se reconocen en cuanto es probable que se produzcan.

> **! DATO AÑADIDO**
>
> El ejemplo de diciembre y enero es una ilustración propia para entender el devengo. Además, en España la normativa contable oficial (el Plan General de Contabilidad) enumera más principios y usa su propia terminología; si necesitas la lista completa y vigente, consúltala en el BOE. (Aviso añadido a este manual.)

3 El ciclo contable básico

El ciclo contable básico comprende recopilar y registrar las operaciones, clasificar los documentos en las cuentas que les corresponden y elaborar los estados financieros. Se resume en tres etapas:

1. **Registro de transacciones.** Cada operación financiera, como una venta o una compra, se anota en un libro contable o en un sistema de contabilidad.
2. **Clasificación.** Las operaciones registradas se agrupan por tipo y se asignan a cuentas específicas (de activo, de pasivo, de ingresos o de gastos, por ejemplo).

3. **Elaboración de estados financieros.** Los más habituales son el balance general, que muestra la situación financiera, y la cuenta de resultados, que muestra el rendimiento económico de la empresa.

La unidad siguiente amplía este ciclo con todas sus fases.

4 El balance general

El balance general es uno de los estados financieros clave. Refleja la situación financiera de la empresa en un momento determinado, como una fotografía de un día concreto. Tiene tres partes:

Sección	Qué muestra
Activo	Lo que posee la empresa.
Pasivo	Lo que debe la empresa.
Patrimonio neto	La diferencia entre activo y pasivo; la parte de la empresa que pertenece a los propietarios.

5 La cuenta de resultados

También se llama estado de pérdidas y ganancias. Muestra los ingresos y los gastos de la empresa durante un periodo determinado para calcular el beneficio o la pérdida neta. Se clasifica en:

- **Ingresos:** las ventas y otros ingresos que generan las actividades de la empresa.
- **Gastos:** los costes asociados a la producción o a la prestación de servicios.

> **! EJEMPLO**
>
> El balance es la foto de un día (qué tienes y qué debes a 31 de diciembre). La cuenta de resultados es la película de un periodo (cuánto has ingresado y gastado durante todo el año). (Aviso añadido a este manual.)

6 Importancia de la contabilidad básica

La contabilidad no solo es necesaria para cumplir las obligaciones fiscales, sino que también da a quienes dirigen la empresa una visión clara de su viabilidad y de su rendimiento. Permite seguir las finanzas con eficacia, detectar áreas de mejora, optimizar recursos y preparar la empresa para el futuro.

> **! CORREGIDO**
>
> El manual usa los términos «balance general» y «cuenta de resultados». En la contabilidad española oficial se habla más a menudo de «balance de situación» y de «cuenta de pérdidas y ganancias»; son equivalentes a efectos de este módulo. También se ha sustituido «costos» por «costes», «monto» por «importe» y «cuentas por pagar/cobrar» por «cuentas a pagar/cobrar», que es el uso habitual en España. (Aviso añadido a este manual.)

RECUERDA

Dominar estos conceptos es esencial para una gestión financiera eficaz. Aplicados con corrección, ayudan a las personas auxiliares administrativas y a los responsables de contabilidad a asegurar la sostenibilidad de la organización y su crecimiento a largo plazo.

UNIDAD XVII

El ciclo contable y los registros principales

1 Introducción al ciclo contable

El ciclo contable es el proceso completo que sigue una empresa para registrar y clasificar sus operaciones y preparar los estados financieros que reflejan su situación económica durante un periodo. Gracias a él se obtiene una visión precisa y actualizada de la situación financiera y operativa, y quienes administran pueden decidir con información fiable.

El ciclo se repite de forma periódica, normalmente cada mes, cada trimestre o cada año. Incluye todas las actividades necesarias para que las operaciones se registren bien y para poder elaborar los informes financieros de forma efectiva, desde la primera anotación hasta los estados financieros finales.

2 Fases del ciclo contable

El ciclo se divide en seis fases que aseguran que cada operación se registre y se clasifique con exactitud:

1. **Registro de transacciones.** Toda operación financiera (compras, ventas, pagos y cobros) debe anotarse a tiempo y con precisión, a medida que ocurre. Se usa el libro diario o un programa de contabilidad.
2. **Clasificación.** Las operaciones anotadas en el libro diario se agrupan en las cuentas correspondientes, organizadas por tipo: activos, pasivos, patrimonio neto, ingresos o gastos. Esta fase es crucial para preparar los informes.
3. **Balance de comprobación.** Una vez registradas y clasificadas todas las operaciones, se prepara este documento provisional con todas las cuentas de la empresa. Sirve para verificar que el total de los débitos coincide con el total de los créditos, lo que ayuda a detectar errores.
4. **Ajustes y correcciones.** A veces hacen falta ajustes para reflejar bien ingresos y gastos que no se registraron adecuadamente durante el periodo: contabilizar amortizaciones y provisiones o registrar operaciones que faltaban.
5. **Elaboración de los estados financieros.** Tras los ajustes se generan los informes clave para entender la situación de la empresa. Los más habituales son el balance general y la cuenta de resultados (estado de pérdidas y ganancias).
6. **Cierre del ciclo.** Al final del periodo se cierran las cuentas: los saldos de las cuentas temporales (ingresos y gastos) se traspasan a las cuentas permanentes (como el patrimonio neto). Así queda

preparado un nuevo ciclo para el periodo siguiente.

! DATO AÑADIDO

En España, «débito» y «crédito» equivalen a las columnas «debe» y «haber» de una cuenta. Además, la contabilidad se lleva por partida doble: toda operación anota el mismo importe en el debe de unas cuentas y en el haber de otras, y por eso el balance de comprobación debe cuadrar. Es una explicación propia para aclarar el texto. (Aviso añadido a este manual.)

! CORREGIDO

La primera unidad de este módulo resume el ciclo en tres etapas y esta lo desarrolla en seis. No es una contradicción: la versión corta agrupa las fases intermedias (balance de comprobación y ajustes) dentro de la clasificación y la elaboración de los estados financieros. (Aviso añadido a este manual.)

3 Los registros contables principales

Son los documentos que se usan en cada etapa del ciclo para registrar las operaciones de forma adecuada. Los más utilizados son estos:

LIBRO DIARIO

Registro donde se anotan todas las operaciones financieras en orden cronológico. Cada anotación incluye la fecha, la descripción, el importe y las cuentas implicadas.

LIBRO MAYOR

Una vez anotadas las operaciones en el libro diario, los saldos se trasladan al libro mayor, que agrupa todas las operaciones que afectan a cada cuenta: activos, pasivos, ingresos y gastos.

BALANCE DE COMPROBACIÓN

Resumen de todas las cuentas para verificar que el total de los débitos es igual al de los créditos. Es esencial para garantizar la exactitud de los registros.

ESTADOS FINANCIEROS

Informes finales con la situación económica y financiera de la empresa. Los dos más comunes son los que se describen a continuación.

Estado financiero	Qué muestra	Referencia temporal
Balance general	Activos, pasivos y patrimonio neto.	Un momento específico.
Cuenta de resultados (estado de pérdidas y ganancias)	Ingresos, costes y beneficios o pérdidas.	Un periodo determinado.

AVISO

Los libros contables que una empresa está obligada a llevar, cómo se legalizan o presentan y el tiempo que hay que conservarlos dependen de la forma jurídica y de la normativa vigente. Compruébalo en el BOE o con tu asesor. (Aviso añadido a este manual.)

4 Importancia de los registros contables

Los registros contables son esenciales para la gestión financiera: dan la información necesaria para elaborar los estados financieros y permiten seguir de cerca las operaciones económicas. Sin un ciclo contable bien aplicado y sin registros adecuados, una empresa no puede cumplir con sus obligaciones fiscales, hacer análisis financieros precisos ni tomar decisiones informadas sobre su futuro.

RECUERDA

El ciclo contable, desde el primer registro hasta los estados financieros, es el proceso clave para garantizar la transparencia y la buena gestión. Los registros contables son sus herramientas y de su correcta aplicación depende la fiabilidad de la información.

UNIDAD XVIII

Gestión de ingresos, gastos e impuestos

Gestionar ingresos, gastos e impuestos es uno de los pilares de la administración financiera de cualquier empresa. Permite controlar el flujo de efectivo, tomar decisiones con información y cumplir las obligaciones fiscales, lo que asegura la viabilidad de la empresa y un crecimiento sostenido.

1 Gestión de ingresos

Los ingresos son la entrada de dinero o de recursos que recibe la empresa por su actividad comercial. Gestionarlos bien no consiste solo en facturar de forma correcta y a tiempo lo que se vende, sino también en controlar y registrar todas las entradas, ya sean operativas (por la venta de bienes y servicios) o no operativas (intereses, alquileres u otros ingresos adicionales).

Principales fuentes de ingresos

- **Ventas de productos o servicios.** Son la principal fuente de ingresos y hay que gestionarlas con eficacia para optimizar el ciclo de cobro.
- **Subvenciones o ayudas.** Ingresos adicionales que pueden llegar del gobierno o de otras instituciones para fomentar actividades concretas.
- **Intereses, dividendos y otros.** Ingresos que se obtienen de las inversiones de la empresa en instrumentos financieros.

Conviene hacer un seguimiento continuo de los ingresos mediante registros y conciliaciones periódicas, para asegurarte de que todas las fuentes están bien reflejadas y de aprovechar las oportunidades de crecimiento.

2 Gestión de gastos

Los gastos son las salidas de dinero que hace la empresa para desarrollar su actividad. Se clasifican, sobre todo, en dos grupos:

- **Gastos operativos:** salarios, alquiler, suministros y costes de producción.
- **Gastos no operativos:** impuestos, intereses y amortizaciones, según el manual.

> **! AVISO**
>
> El manual coloca los impuestos y las amortizaciones entre los gastos no operativos. Esa clasificación es discutible: en la contabilidad española las amortizaciones suelen formar parte de los gastos de explotación (operativos). Si necesitas clasificarlos para un trabajo real, sigue el Plan General de Contabilidad vigente o el criterio de tu asesor. (Aviso añadido a este manual.)

Tipos de gastos más comunes

Tipo	Característica	Ejemplos
Gastos fijos	No varían, sea cual sea el nivel de ventas.	Alquiler, seguros, sueldos básicos.
Gastos variables	Fluctúan según el nivel de actividad.	Coste de las materias primas, comisiones de ventas.
Gastos extraordinarios	No están previstos en el presupuesto.	Reparaciones imprevistas, gastos legales.

Una buena gestión de los gastos exige un control riguroso y, además, saber identificar dónde se puede ahorrar y optimizar. Es clave para asegurar la rentabilidad y evitar el despilfarro.

3 Impuestos y obligaciones fiscales

Cumplir las obligaciones fiscales es imprescindible para que la actividad de la empresa sea legal. Los impuestos que debe pagar una empresa dependen de factores como su tamaño, su sector de actividad y su ubicación geográfica. Los más comunes son:

- el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA);
- el Impuesto sobre Sociedades;
- el IRPF, en el caso de los autónomos;
- las cotizaciones a la Seguridad Social.

Tipos de impuestos según el manual

SOBRE LA RENTA

Se calculan sobre las ganancias. El más común es el Impuesto sobre Sociedades, y los autónomos declaran además el IRPF.

IVA

Grava las operaciones de venta de bienes y servicios, tanto en el ámbito interno como en el comercio internacional.

PATRIMONIO O CAPITAL

Incluyen impuestos sobre el valor de los activos de la empresa o sobre la transmisión de propiedades.

> **! AVISO**
>
> Los tipos impositivos, los modelos de declaración, los plazos y las obligaciones concretas (por ejemplo, la periodicidad del IVA o los pagos fraccionados del IRPF) cambian con frecuencia y dependen de la situación de cada empresa o autónomo. El manual no da cifras, y tú tampoco deberías fiarte de las que recuerdes: consulta siempre la sede electrónica de la Agencia Tributaria y el BOE. Además, las cotizaciones a la Seguridad Social son contribuciones sociales, no impuestos en sentido estricto, aunque el manual las menciona junto a ellos. (Aviso añadido a este manual.)

Proceso de gestión fiscal

1. **Determinar la base imponible.** Fijar el valor sobre el que se calcularán los impuestos (por ejemplo, los ingresos netos en el caso del Impuesto sobre Sociedades).
2. **Calcular los impuestos.** Aplicar los tipos que correspondan a cada impuesto.
3. **Presentar las autoliquidaciones.** Presentar a la administración tributaria las autoliquidaciones periódicas, como la declaración del IVA o la del Impuesto sobre Sociedades.
4. **Cumplir los plazos.** Respetar los plazos de presentación y de pago es fundamental para evitar sanciones y recargos.

4 Control y seguimiento de ingresos, gastos e impuestos

Vigilar de forma constante estas tres áreas es esencial para mantener la salud financiera de la empresa. Puedes hacerlo con tres herramientas:

- **Elaboración de presupuestos.** Permiten planificar los ingresos y gastos previstos y sirven de referencia para detectar desviaciones.
- **Uso de software de contabilidad.** Son herramientas tecnológicas que automatizan la gestión financiera, desde el registro de las operaciones hasta la preparación de los estados financieros.

- **Informes periódicos.** Informes financieros que dan una visión clara del flujo de caja, de la rentabilidad y de la situación fiscal.

! CORREGIDO

En el original, la lista de herramientas de control quedaba cortada entre dos páginas y su nota final aparecía descolocada. Aquí se han reunido las tres herramientas en su apartado. También se ha corregido «costos» por «costes». (Aviso añadido a este manual.)

! RECUERDA

Administrar bien ingresos, gastos e impuestos optimiza los recursos, asegura el cumplimiento fiscal y abre oportunidades de crecimiento. Planificar, controlar y apoyarse en herramientas modernas es la mejor manera de mantener la estabilidad y evitar riesgos como la evasión fiscal o el mal manejo de los recursos.

UNIDAD XIX

Presupuestos y balances simples

Los presupuestos y los balances son herramientas clave de la gestión financiera de cualquier empresa u organización, sea cual sea su tamaño o sector. Permiten planificar, organizar y controlar los recursos y evaluar la situación financiera. En esta unidad verás qué son, cómo se elaboran y cómo se usan en el día a día.

1 ¿Qué es un presupuesto?

Un presupuesto es una previsión de los ingresos y gastos de una empresa durante un periodo concreto, normalmente un año o un mes. Su objetivo principal es anticipar los recursos que hacen falta para alcanzar las metas de la empresa y ayudar a decidir cómo repartirlos.

Elementos del presupuesto

- **Ingresos estimados.** Las entradas de dinero previstas, basadas en ventas, servicios u otras fuentes.
- **Gastos previstos.** Los costes de funcionamiento de la empresa: sueldos, alquileres, materiales y otros gastos operativos.
- **Equilibrio.** El presupuesto debe equilibrar ingresos y gastos, para poder planificar tanto el crecimiento como la estabilidad financiera.

Tipos de presupuestos

OPERATIVO

Se refiere a la gestión diaria de la empresa y cubre los ingresos y gastos directos.

DE CAPITAL

Se destina a inversiones a largo plazo en activos fijos, como maquinaria, edificios o tecnología.

2 Elaboración de un presupuesto simple

1. **Identificar los objetivos financieros.** Define qué quieres lograr en el periodo que cubre el presupuesto.
2. **Estimar los ingresos.** Apóyate en los datos históricos de ventas, en los contratos o en las previsiones de mercado.
3. **Determinar los gastos.** Clasifica los gastos fijos (alquiler, sueldos) y los variables (costes de producción) que tendrá la empresa durante el periodo.
4. **Establecer márgenes de ahorro.** Es importante incluir un margen para contingencias o imprevistos.
5. **Revisar y ajustar.** Al final de cada periodo, compara el presupuesto con la realidad y ajusta lo necesario para el siguiente.

! EJEMPLO

Una pequeña tienda prevé para el mes unas ventas, unos gastos fijos (alquiler y sueldos) y unos gastos variables (compra de mercancía), y deja una reserva para imprevistos. A final de mes compara lo previsto con lo real y corrige el siguiente presupuesto. Las cantidades no se detallan a propósito: es un ejemplo propio solo para ilustrar los pasos. (Aviso añadido a este manual.)

3 ¿Qué es un balance?

El balance es un estado financiero que refleja la situación económica y financiera de la empresa en un momento determinado. El manual lo estructura en dos partes:

- **Activo:** los recursos y bienes de la empresa, como dinero, existencias, maquinaria o propiedades.
- **Pasivo:** las deudas y obligaciones con terceros, como préstamos bancarios, deudas con proveedores y otras obligaciones.

! CORREGIDO

El original dice que el balance tiene dos partes (activo y pasivo), pero en la primera unidad de este módulo se explicaba que tiene tres: activo, pasivo y patrimonio neto. Es esta última versión la correcta, y el patrimonio neto se calcula en el apartado 4. Además, el original decía que el balance general refleja la situación «en un período concreto»; se ha corregido a «en un momento concreto», porque un balance es una foto de una fecha, mientras que el periodo corresponde a la cuenta de resultados. (Aviso añadido a este manual.)

Tipos de balances

Tipo	Para qué sirve
Balance general	Refleja la situación financiera de la empresa en una fecha concreta.

Tipo	Para qué sirve
Balance proyectado	Prevé la situación financiera futura, dentro de un presupuesto o de una planificación estratégica.

4 Elaboración de un balance simple

1. **Determinar los activos.** Clasifica todos los bienes y derechos de la empresa: efectivo, cuentas a cobrar, existencias, maquinaria, etc.
2. **Clasificar los pasivos.** Incluye todas las deudas y obligaciones: préstamos, cuentas a pagar, impuestos pendientes, etc.
3. **Calcular el patrimonio neto.** Se obtiene restando el pasivo total del activo total y representa los recursos propios de la empresa.
4. **Revisar periódicamente.** Igual que el presupuesto, el balance se revisa con regularidad para que refleje la realidad financiera.

> **! EJEMPLO**
>
> Si una empresa tiene activos por 10 y pasivos por 4 (unidades ficticias), su patrimonio neto es 10 − 4 = 6. (Aviso añadido a este manual.)

5 Importancia de los presupuestos y balances simples

Ambas herramientas ayudan a tomar decisiones informadas y estratégicas. Entre sus ventajas están:

- **Mejor toma de decisiones.** Con visibilidad sobre ingresos, gastos y situación financiera, quien dirige puede decidir con más acierto.
- **Planificación financiera.** Facilitan repartir bien los recursos y prever las necesidades futuras de capital.
- **Cumplimiento de obligaciones fiscales.** Ayudan a preparar con precisión las declaraciones y a cumplir con las obligaciones tributarias.
- **Seguimiento de la rentabilidad.** Permiten controlar si la empresa es rentable y actuar si los ingresos no cubren los gastos.

> **! RECUERDA**
>
> El presupuesto planifica de forma eficiente los recursos y el balance da una imagen clara de la situación financiera. Ambos deben formar parte del trabajo administrativo diario para operar con eficiencia, cumplir las obligaciones fiscales y alcanzar los objetivos de crecimiento.

RECUERDA

Activo − Pasivo = Patrimonio neto; el balance es una foto de un momento y la cuenta de resultados, el resumen de un periodo. Comprueba siempre impuestos, tipos y plazos en la normativa vigente.

MÓDULO VI

Legislación y normativa básica

En este módulo repasas las reglas básicas que afectan a cualquier persona que trabaja en una oficina: qué derechos y deberes tiene como trabajador, cómo debe tratar los datos personales que maneja cada día y qué medidas ayudan a prevenir los riesgos propios de un puesto administrativo.

! AVISO

Este módulo cita leyes, reglamentos, importes y plazos tal como aparecían en el manual original. La normativa se modifica con frecuencia (por ejemplo, el Estatuto de los Trabajadores, los permisos por nacimiento y cuidado, el salario mínimo o el régimen de sanciones), así que no des por vigente ningún dato sin comprobarlo. Antes de aplicarlo en el trabajo o de usarlo en un trámite, consulta el texto consolidado en el BOE (boe.es) o a la autoridad competente: la Inspección de Trabajo, el Ministerio de Trabajo o la Agencia Española de Protección de Datos. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XX

Derechos y deberes del trabajador según la normativa laboral

La legislación laboral fija el marco que regula la relación entre quien contrata (el empleador) y quien trabaja. En España, esa regulación se apoya sobre todo en el Estatuto de los Trabajadores (Real Decreto Legislativo 2/2015), que recoge los derechos y deberes básicos de las dos partes. Conocerlos te permite exigir lo que te corresponde y cumplir lo que se espera de ti.

! AVISO

El Estatuto de los Trabajadores se ha reformado varias veces y puede volver a hacerse. Lo que ves aquí es una introducción general: para un caso concreto, revisa la versión consolidada en el BOE y tu convenio colectivo. (Aviso añadido a este manual.)

1 Derechos del trabajador

Los derechos laborales sirven para que la relación de trabajo sea justa, equilibrada y respetuosa con la dignidad de la persona. Los principales son estos ocho.

IGUALDAD DE TRATO Y OPORTUNIDADES

Tienes derecho a recibir un trato igual, sin discriminación por sexo, raza, religión, orientación sexual, discapacidad ni ninguna otra condición personal o social. Lo protegen el Estatuto de los Trabajadores y leyes específicas, como la Ley de Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.

NO DISCRIMINACIÓN

Está prohibida cualquier forma de discriminación laboral: en el acceso al empleo, la formación, la promoción y las condiciones de trabajo. No cabe la discriminación directa ni la indirecta, y se garantiza la igualdad de oportunidades.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Tienes derecho a un entorno de trabajo seguro y saludable. El manual cita el Real Decreto 39/1997, sobre los servicios de prevención, que obliga al empleador a facilitar las condiciones necesarias para prevenir riesgos laborales y proteger la salud del trabajador mientras desempeña sus funciones.

REMUNERACIÓN

Tienes derecho a una remuneración que no sea inferior al salario mínimo interprofesional fijado por ley. El salario debe bastar para cubrir las necesidades básicas del trabajador y de su familia, y debe pagarse puntualmente.

CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL

Puedes adaptar tu jornada para compatibilizar el trabajo con tus responsabilidades familiares. Esto incluye permisos por maternidad, paternidad, enfermedad o cuidado de familiares.

FORMACIÓN PROFESIONAL

Tienes derecho a una formación continua que mejore tu empleabilidad y mantenga tus competencias al día. Según el manual, los empleadores deben ofrecer oportunidades de formación.

LIBERTAD SINDICAL

Puedes afiliarte a un sindicato y participar en actividades sindicales sin que la empresa tome represalias contra ti.

PROTECCIÓN FRENTE AL DESPIDO

En caso de despido tienes derechos, entre ellos la indemnización correspondiente si el despido es improcedente o nulo, y el derecho a ser informado y a defenderte en los procedimientos disciplinarios.

! AVISO

Varios puntos de esta lista conviene comprobarlos antes de darlos por válidos: (1) los permisos por «maternidad» y «paternidad» han cambiado de nombre y de condiciones con las reformas (hoy se habla de permisos por nacimiento y cuidado del menor); (2) el salario mínimo interprofesional se actualiza cada cierto tiempo y el manual no indica ninguna cifra; (3) la obligación de la empresa de «ofrecer» formación depende de la ley, el convenio y el tipo de formación, no es una obligación genérica sin matices. Consulta siempre la normativa vigente. (Aviso añadido a este manual.)

! CORREGIDO

El manual dice que, en el despido «improcedente o nulo», corresponde «la indemnización». Es una simplificación: la consecuencia del despido nulo y la del improcedente no son la misma, y la cuantía y las opciones dependen de la ley vigente en cada momento. Aquí se conserva la idea (el trabajador está protegido frente al despido), pero no se afirma qué consecuencia exacta tiene cada tipo. (Aviso añadido a este manual.)

2 Deberes del trabajador

La otra cara de la relación laboral son las obligaciones. Cumplirlas garantiza el buen funcionamiento de la empresa y el respeto mutuo. Los ocho deberes principales son:

1. **Cumplir las funciones y tareas encomendadas.** Debes desempeñar las funciones para las que te contrataron, respetando las normas y los procedimientos de la empresa, y seguir las instrucciones del empleador siempre dentro del marco de la ley.
2. **Actuar con diligencia y buenas prácticas.** Trabaja con profesionalidad y cuidado, usa los medios adecuados y respeta los tiempos y procedimientos acordados.
3. **Colaborar con la empresa.** Contribuye activamente al buen funcionamiento y al desarrollo de la organización, y toma las medidas necesarias para prevenir accidentes laborales.
4. **Respetar el entorno de trabajo.** Trata con respeto a compañeros y superiores, mantén un ambiente positivo, sin conflictos innecesarios, y respeta la jerarquía, las normas de convivencia y la propiedad intelectual de la empresa.
5. **Guardar confidencialidad.** Debes reservar la información sensible de la empresa y cualquier otro dato personal o profesional que conozcas por tu trabajo.
6. **Cumplir la jornada y el horario.** Respeta la jornada acordada y los horarios establecidos. Si vas a faltar o a llegar tarde, avisa con antelación a la empresa y justifica la ausencia.
7. **Cuidar y conservar los bienes de la empresa.** Cuida los materiales, herramientas y equipos que te proporcionan. El mal uso o el deterioro de estos bienes puede considerarse una falta.
8. **Participar en la mejora de la organización.** Colabora en la mejora continua de los procesos y de la productividad, proponiendo sugerencias que ayuden al buen funcionamiento de la empresa.

> **! ATENCIÓN**
>
> Obedecer las instrucciones del empleador es un deber, pero solo «dentro del marco de la ley», como indica el propio manual. Una orden que obligue a incumplir la ley no es una instrucción legítima. Además, el deber de «proponer sugerencias» se entiende como colaboración deseable; para saber si es o no una obligación exigible en tu caso, consulta tu contrato y tu convenio. (Aviso añadido a este manual.)

3 Resumen de la unidad

Derechos	Deberes
Igualdad de trato y oportunidades	Cumplir las funciones encomendadas
No discriminación	Diligencia y buenas prácticas
Seguridad y salud en el trabajo	Colaboración con la empresa

Derechos	Deberes
Remuneración (no inferior al SMI)	Respeto al entorno de trabajo
Conciliación familiar y laboral	Confidencialidad
Formación profesional	Cumplir jornada y horario
Libertad sindical	Cuidar los bienes de la empresa
Protección frente al despido	Participar en la mejora de la organización

RECUERDA

Los derechos y los deberes laborales buscan relaciones de trabajo equitativas, productivas y respetuosas. Tanto la empresa como el trabajador deben conocerlos y respetarlos, y el Estatuto de los Trabajadores y las normas complementarias son el marco legal que garantiza su cumplimiento.

UNIDAD XXI

Protección de datos en el entorno administrativo

En una oficina se manejan a diario datos personales y sensibles de empleados, clientes y proveedores. Protegerlos es clave para garantizar su privacidad y su seguridad, y por eso todo trabajador debe conocer la normativa y los procedimientos que lo regulan.

1 El marco legal

En España, la protección de datos se rige principalmente por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales. Esta ley adapta al ordenamiento español el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, conocido como Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), que establece las reglas y principios que deben seguir los responsables del tratamiento de datos.

El RGPD en el entorno administrativo

El RGPD obliga a cualquier organización que maneje datos personales a gestionarlos de forma adecuada, respetando principios como la transparencia, la limitación de la finalidad, la minimización de los datos y la exactitud de la información. Se aplica a las grandes empresas, pero también a las pequeñas organizaciones y a los entornos administrativos que gestionan datos de empleados, clientes y proveedores.

La Ley Orgánica 3/2018 y los derechos digitales

En España, esta ley complementa el RGPD y amplía los derechos digitales de la ciudadanía, incluidos los relacionados con el uso de internet y el acceso a los servicios electrónicos. Añade medidas de protección de la privacidad en el entorno digital y de los datos personales en un contexto tecnológico cada vez más presente.

! AVISO

La normativa de protección de datos se actualiza y se interpreta de forma continua (criterios y guías de la Agencia Española de Protección de Datos, resoluciones, nuevas normas europeas). Comprueba el texto vigente en el BOE y en la web de la AEPD (aepd.es) antes de aplicarlo en una empresa real. (Aviso añadido a este manual.)

2 Principios básicos

Todas las entidades que tratan datos personales deben cumplir estos seis principios del RGPD y de la Ley Orgánica 3/2018.

Principio	Qué exige
Licitud, lealtad y transparencia	Los datos deben recogerse de forma lícita. Hay que informar con claridad del uso que se les dará y obtener el consentimiento necesario.
Limitación de la finalidad	Se recogen con fines específicos, explícitos y legítimos, y no se tratan de forma incompatible con ellos. Es decir, solo se usan para lo que motivó su recogida.
Minimización de datos	Solo se recogen los datos estrictamente necesarios para esos fines. La cantidad de información tratada debe ser la mínima posible.
Exactitud	Los datos deben ser exactos y estar actualizados. El responsable adopta medidas razonables para rectificar o eliminar los inexactos.
Limitación del plazo de conservación	Los datos se conservan de forma que se pueda identificar a las personas solo durante el tiempo necesario para los fines del tratamiento.
Integridad y confidencialidad	Los datos se tratan de forma que se garantice su seguridad: protección frente al tratamiento no autorizado o ilícito y frente a su pérdida, destrucción o daño accidental.

! CORREGIDO

El manual afirmaba que los datos deben recogerse «con el consentimiento explícito» de la persona. Es una simplificación: el RGPD admite varias bases legales para tratar datos (el consentimiento es solo una de ellas) y exige consentimiento explícito en casos concretos, como ciertos datos especialmente sensibles. La idea que debes retener es que el tratamiento necesita una base legal válida y que hay que informar a la persona con claridad. En el texto, además, se ha sustituido el calco «Auditorías y Monitoreo» por la forma habitual en España, «auditorías y seguimiento». (Aviso añadido a este manual.)

DATO AÑADIDO

Una academia pide a un alumno su nombre, su DNI y su correo para emitirle un certificado. Si después usa ese correo para enviarle publicidad de otro servicio sin habérselo informado, estaría incumpliendo la limitación de la finalidad. Y si además le pidiera su estado de salud sin necesidad, incumpliría la minimización de datos. (Aviso añadido a este manual.)

3 Derechos de los interesados

Las personas cuyos datos se tratan (los «interesados») tienen derechos que las organizaciones deben garantizar y respetar.

ACCESO

Obtener la confirmación de si se están tratando sus datos personales y acceder a ellos.

RECTIFICACIÓN

Solicitar que se corrijan los datos inexactos o que se completen los incompletos.

SUPRESIÓN («DERECHO AL OLVIDO»)

Pedir que se supriman sus datos cuando ya no sean necesarios para los fines con los que se recogieron o cuando haya retirado su consentimiento.

LIMITACIÓN DEL TRATAMIENTO

Pedir que se limite el tratamiento en determinadas circunstancias, por ejemplo cuando se impugna la exactitud de los datos.

PORTABILIDAD

Recibir los datos que facilitó a un responsable en un formato estructurado y de uso común, para poder transmitirlos a otro responsable.

OPOSICIÓN

Oponerse al tratamiento de sus datos, en especial cuando se basa en el interés legítimo del responsable o en el desempeño de una tarea de interés público.

DATO AÑADIDO

Si en tu trabajo recibes una petición de este tipo (por ejemplo, un cliente que pide ver o borrar sus datos), no la ignores ni la resuelvas por tu cuenta: trasládala a la persona responsable de protección de datos de tu organización. Los plazos y requisitos para responder los fija la normativa vigente; compruébalos en la AEPD. (Aviso añadido a este manual.)

4 Medidas de seguridad

Las entidades que gestionan datos personales deben aplicar medidas técnicas y organizativas adecuadas para protegerlos. Entre ellas están:

- **Cifrado de datos.** Usar técnicas de cifrado para proteger los datos tanto cuando se transmiten como cuando están almacenados.

- **Control de accesos.** Asegurar que solo las personas autorizadas puedan acceder a los datos personales.
- **Auditorías y seguimiento.** Hacer auditorías periódicas para comprobar que se cumplen las políticas y las medidas de seguridad.
- **Formación del personal.** Formar de manera continua a la plantilla sobre la importancia de proteger los datos y sobre las medidas de seguridad aplicables.

5 Consecuencias de incumplir la normativa

No cumplir la normativa de protección de datos puede acarrear sanciones administrativas y penales para las organizaciones y para los responsables del tratamiento. Pueden darse tres consecuencias:

- **Multas económicas.** Según el manual, el RGPD establece multas significativas que pueden llegar hasta el 4 % de la facturación anual global de la empresa o 20 millones de euros, la cantidad que sea mayor.
- **Daño a la reputación.** El incumplimiento puede dañar gravemente la imagen de la empresa y la confianza de clientes y colaboradores.
- **Acciones legales.** Los interesados pueden presentar reclamaciones ante la autoridad de protección de datos o demandar a las organizaciones por daños y perjuicios.

> **AVISO**
>
> El importe y el porcentaje de las multas se citan tal como aparecen en el manual; el máximo concreto depende del tipo de infracción y puede variar con la normativa. Comprueba el régimen sancionador vigente en el texto oficial del RGPD y de la Ley Orgánica 3/2018. (Aviso añadido a este manual.)

> **RECUERDA**
>
> Proteger los datos personales es una obligación legal, pero también refuerza la confianza de clientes y empleados. Quien trata datos debe conocer la normativa vigente, aplicar medidas de seguridad adecuadas y garantizar los derechos de los interesados.

UNIDAD XXII

Prevención de riesgos laborales en oficinas

La prevención de riesgos laborales en la oficina protege la salud y el bienestar de quienes realizan tareas administrativas. Una oficina no es un entorno industrial, pero tiene riesgos propios: la ergonomía, el estrés, los accidentes de trabajo y la exposición a sustancias o equipos electrónicos. Prevenirlos mejora la seguridad y la salud, y además aumenta la productividad y el ambiente de trabajo.

1 Riesgos comunes en la oficina

ERGONOMÍA Y POSTURAS INADECUADAS

Usar el ordenador durante mucho tiempo y mantener malas posturas es un riesgo habitual. Pasar muchas horas sentado puede causar dolores musculares, trastornos de espalda, dolor en las muñecas e incluso problemas de circulación. Para evitarlo hay que ajustar bien el puesto de trabajo y usar mobiliario ergonómico.

FATIGA VISUAL

Mirar pantallas sin pausa provoca cansancio y dolor ocular, y problemas como el síndrome de visión por ordenador. Ayudan una buena iluminación, ajustar el brillo de la pantalla y hacer descansos periódicos.

ESTRÉS LABORAL

La carga de trabajo, los plazos ajustados y la presión constante por cumplir expectativas afectan a la salud mental. Hace falta fomentar un entorno saludable y un buen equilibrio entre vida personal y profesional.

ACCIDENTES Y CAÍDAS

Aunque el riesgo sea bajo, hay peligros posibles: cables por el suelo, objetos que caen o superficies resbaladizas. Hay que mantener la zona de trabajo despejada y las instalaciones bien conservadas.

2 Medidas de prevención

1. **Mobiliario y equipos ergonómicos.** El mobiliario debe adaptarse a las necesidades de quien lo usa. Son medidas esenciales las sillas regulables con apoyo lumbar, las mesas a la altura adecuada y los reposapiés, para prevenir trastornos musculoesqueléticos. Las pantallas deben quedar a la altura de los ojos para no forzar el cuello.
2. **Control de la iluminación.** La luz debe ser suficiente para la tarea y no producir reflejos en las pantallas. También se recomienda instalar sistemas de luz regulables según las necesidades de las personas.
3. **Planificación de descansos.** Hay que fomentar pausas regulares, sobre todo para evitar el cansancio visual y la rigidez muscular. Se recomiendan pausas activas (levantarse, estirarse o caminar unos minutos) cada 45 minutos.
4. **Prevención de riesgos psicosociales.** El estrés se gestiona de forma activa creando un ambiente equilibrado, con una organización del trabajo adecuada y plazos realistas. También pueden ayudar programas de bienestar laboral, como actividades físicas o psicológicas.
5. **Señalización y orden.** Una oficina limpia y ordenada previene caídas y accidentes. Deben señalizarse con claridad las salidas de emergencia y los equipos de primeros auxilios, y los cables han de colocarse de forma ordenada y segura para evitar tropiezos.

AVISO

La pausa «cada 45 minutos» es la recomendación del manual, no una cifra legal que se pueda dar por obligatoria: la frecuencia y duración de las pausas dependen de la evaluación de riesgos de cada puesto y de la normativa y el convenio aplicables. Compruébalo con el servicio de prevención de tu empresa. (Aviso añadido a este manual.)

DATO AÑADIDO

Un administrativo que pasa el día con el portátil sobre la mesa y la pantalla muy baja acaba con dolor de cuello. Soluciones sencillas: elevar la pantalla hasta la altura de los ojos, usar un teclado independiente, levantarse a estirar cada cierto tiempo y revisar que la luz de la ventana no se refleje en la pantalla. (Aviso añadido a este manual.)

3 Normativa de prevención de riesgos laborales

En España, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995 establece que todas las empresas deben garantizar la seguridad y la salud de sus trabajadores en el puesto de trabajo, sea cual sea su actividad. Cada empresa tiene que hacer una evaluación de los riesgos laborales y poner en marcha un plan de prevención adecuado.

Además, el manual cita el Real Decreto 486/1997, sobre lugares de trabajo, que regula las condiciones mínimas de seguridad y salud, como la disposición del mobiliario, el diseño de los puestos, la ventilación, la iluminación, el control del ruido y la eliminación de los riesgos asociados al ambiente laboral.

CORREGIDO

El manual decía que el Real Decreto 486/1997 regula «específicamente» las condiciones de las oficinas. En realidad es una norma sobre lugares de trabajo en general, y las oficinas están incluidas entre ellos. Se ha reformulado para que no parezca una norma exclusiva de oficinas. (Aviso añadido a este manual.)

AVISO

Comprueba en el BOE que ambas normas siguen en vigor y si han sido modificadas. Si trabajas con pantallas de ordenador, existe además normativa específica que este manual no desarrolla; consúltala con el servicio de prevención de tu empresa. (Aviso añadido a este manual.)

4 Formación y concienciación

Los empleados deben recibir formación en prevención de riesgos laborales. Además de cumplir la normativa, la formación ayuda a comprender los riesgos y a adoptar comportamientos seguros. Entre los temas clave que debe abarcar están:

- La ergonomía.
- El manejo adecuado de los equipos de oficina.

- El estrés laboral.
- Los primeros auxilios.

RECUERDA

Prevenir los riesgos en la oficina protege la salud física y mental: mobiliario ergonómico, pausas activas, control del estrés y un espacio ordenado evitan muchos problemas. Cumplir la normativa y recibir formación continua hace el trabajo más seguro y productivo para todos.

RECUERDA

Conocer tus derechos y deberes laborales, tratar los datos personales con cuidado y prevenir los riesgos de tu puesto son responsabilidades compartidas entre la empresa y tú. Comprueba siempre la normativa vigente antes de aplicarla.

MÓDULO VII

Técnicas de atención al cliente

Este módulo reúne las técnicas de atención al cliente que más te van a servir como auxiliar administrativo: cómo gestionar una queja o una reclamación, cómo relacionarte bien con los demás y resolver conflictos, y cómo aplicar el protocolo de la empresa en cada canal de atención. Se cierra con la conclusión de todo el manual.

AVISO

Este módulo describe buenas prácticas generales de atención. Cada empresa tiene sus propios protocolos, plazos de respuesta y políticas de compensación, y las reclamaciones de consumo tienen requisitos legales propios. Antes de aplicar nada en un caso real, consulta los procedimientos internos de tu empresa y la normativa vigente de consumo. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XXIII

Gestión de quejas y reclamaciones

Gestionar bien las quejas es una habilidad clave en cualquier entorno profesional, sobre todo en atención al cliente y administración. La forma en que una empresa responde a una queja influye de manera notable en la satisfacción del cliente, en la imagen de la marca y en que el cliente siga confiando en ella. Una gestión eficaz puede convertir una mala experiencia en una oportunidad para mejorar y para reforzar la relación.

1 Por qué importa gestionar las quejas

Las quejas y reclamaciones son una parte inevitable de cualquier negocio. Un cliente insatisfecho puede expresarlo de muchas formas, desde un comentario informal hasta una queja formal. Aun así, cada queja ofrece a la organización una oportunidad valiosa:

- Detectar áreas de mejora.
- Ajustar procesos.
- Y, sobre todo, demostrar al cliente que su satisfacción es una prioridad.

Una respuesta adecuada puede transformar la experiencia negativa en positiva y aumentar la probabilidad de que el cliente siga siéndonos fiel.

2 El proceso de gestión, paso a paso

Atender bien una queja exige un proceso estructurado y profesional. Estas son sus seis etapas.

1. **Recepción de la queja.** Debe ser rápida y eficaz, y el cliente tiene que sentirse escuchado y comprendido. Ofrece un canal claro para presentarla: teléfono, correo electrónico, formulario en

línea o en persona. Muestra una actitud empática y evita culpabilizar al cliente o quitar valor a lo que ha vivido.

2. **Escuchar y comprender el problema.** Escucha con atención, anota los detalles y haz preguntas aclaratorias hasta entender la situación completa. Que el cliente note que su preocupación importa y que recibe la atención que merece.

3. **Evaluación de la queja.** Analiza el contexto y el impacto que ha tenido en el cliente, y determina si la queja es válida o si se trata de un malentendido. A veces nace de expectativas que no se han cumplido o de falta de información; otras veces revela fallos reales del producto o del servicio que hay que corregir.

4. **Propuesta de solución.** La solución debe ser práctica, rápida y justa, y ajustarse a las expectativas razonables del cliente. Si es posible, conviene superarlas para recuperar la confianza. Según el caso, puede implicar un reembolso, la reposición del producto, una disculpa formal o incluso un descuento.

5. **Comunicación de la solución.** Transmítela con claridad y profesionalidad, con una respuesta personalizada y adaptada a la naturaleza de la queja. Da las gracias al cliente por avisar del problema y asegúrale que su satisfacción es fundamental para la empresa.

6. **Seguimiento posterior.** Comprueba que la solución ha funcionado y que el cliente está satisfecho. Además de mostrar que la empresa se preocupa por su experiencia a largo plazo, es una ocasión para pedirle su opinión sobre cómo mejorar el proceso.

3 Habilidades necesarias

Para manejar las quejas con eficacia conviene desarrollar cinco habilidades.

ESCUCHA ACTIVA

No consiste solo en oír las palabras del cliente, sino en captar el tono y las emociones que hay detrás de la queja. Demostrar que lo entiendes alivia su frustración y refuerza la relación.

EMPATÍA

Es la capacidad de comprender y compartir lo que siente el cliente. Desactiva tensiones y calma la situación. Hazle saber que su frustración es legítima y que se va a actuar para resolverla.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Encontrar soluciones rápidas y eficaces que de verdad arreglen el problema puede convertir una situación negativa en una oportunidad de fidelización.

COMUNICACIÓN CLARA Y EFICAZ

Sé claro, conciso y respetuoso. Evita el lenguaje técnico o confuso y da explicaciones sencillas: así previenes malentendidos y resuelves antes la queja.

TOMA DE DECISIONES

Decidir con rapidez y acierto es fundamental. A veces hay que elegir qué compensación o solución ofrecer, y para ello debes conocer las políticas de la empresa y valorar las expectativas del cliente.

! CORREGIDO

En el original, el apartado «Empatía» aparecía por error al final de la página siguiente, separado de las demás habilidades. Aquí se ha vuelto a colocar en su sitio. (Aviso añadido a este manual.)

4 Estrategias para prevenir reclamaciones

No se pueden evitar todas las quejas, pero hay medidas que reducen su frecuencia.

- **Establecer expectativas claras.** Asegúrate de que los clientes entienden exactamente qué pueden esperar de los productos o servicios.
- **Mejorar la calidad.** Muchas quejas aparecen cuando el producto o servicio no cumple lo prometido; invertir en mejora continua las reduce de forma notable.
- **Formar al personal.** Los empleados deben saber manejar quejas: conocer los protocolos de la empresa, desarrollar habilidades de comunicación y de resolución de problemas, y mantener siempre una actitud profesional.

! EJEMPLO

Un cliente se queja porque su pedido ha llegado tarde. Lo escuchas sin interrumpir, le preguntas la fecha en que lo hizo y qué plazo le habían indicado, compruebas si hubo un retraso real o si no se le informó bien, le explicas con claridad qué vas a hacer, le das las gracias por avisar y, pasados unos días, le preguntas si todo se ha resuelto.

! RECUERDA

Una gestión eficaz de quejas mantiene la satisfacción del cliente y protege la reputación de la empresa. Un enfoque sistemático y empático no solo resuelve el problema, sino que fortalece la lealtad y demuestra el compromiso de la empresa con sus clientes.

UNIDAD XXIV

Habilidades interpersonales y resolución de conflictos

En el trabajo, las habilidades interpersonales son esenciales para mantener relaciones positivas y eficientes. Mejoran la comunicación y ayudan a manejar y resolver conflictos. Saber resolverlos es una competencia crítica para que los desacuerdos no perjudiquen el rendimiento ni la cohesión del equipo.

1 Importancia de las habilidades interpersonales

Las habilidades interpersonales son la capacidad de interactuar y relacionarse con otras personas de forma eficaz y respetuosa. Son esenciales en el trabajo en equipo, la negociación, la atención a clientes y cualquier situación que implique trato humano. Un buen nivel contribuye a un ambiente de trabajo saludable, mejora la colaboración y aumenta la productividad. También ayuda a crear respeto mutuo y confianza entre compañeros y superiores. Tres de ellas son especialmente importantes.

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Consiste en expresar ideas, pensamientos y deseos de forma clara, respetuosa y honesta, sin ser agresivo ni sumiso. Evita malentendidos y facilita que todos se comuniquen con apertura.

EMPATÍA

Es ponerse en el lugar del otro, comprender sus emociones y su punto de vista y responder con respeto. Favorece las relaciones armoniosas porque permite entender sus motivaciones y preocupaciones, lo que facilita resolver problemas.

ESCUCHA ACTIVA

No es solo oír: es comprender el mensaje, atendiendo tanto al contenido verbal como a las señales no verbales. Es crucial para resolver conflictos y mejorar la comunicación.

2 El conflicto en el ámbito profesional

El conflicto es inevitable en cualquier entorno laboral, porque siempre hay diferencias de opinión, de intereses o de enfoque. Si se gestiona bien, puede traer más creatividad, mejores decisiones y un ambiente más colaborativo.

Causas habituales

- Diferencias en la percepción o interpretación de las tareas.
- Falta de comunicación clara o de expectativas bien definidas.
- Discrepancias en valores o enfoques profesionales.
- Competencia por recursos limitados.
- Estilos de trabajo distintos o malentendidos personales.

Consecuencias de no resolverlos

Un conflicto mal resuelto puede escalar y dañar el clima laboral, bajar la moral del equipo y reducir la productividad. Además, puede generar resentimiento y desconfianza entre compañeros, y dificultar la colaboración futura.

3 Técnicas de resolución de conflictos

Existen varios enfoques y la elección depende del contexto y de las personas implicadas.

Enfoque	En qué consiste	Cuándo conviene y límites
Colaborativo	Busca una solución que beneficie a todas las partes mediante negociación y cooperación, atendiendo las necesidades y preocupaciones de todas.	Fomenta el respeto mutuo y mejora las relaciones a largo plazo.
Comprometido	Ambas partes ceden en algunos puntos para llegar a una solución común, aceptable para las dos aunque no satisfaga todas las necesidades.	Útil cuando hay que decidir con rapidez; no es lo mejor para conflictos complejos a largo plazo.
Evitativo	Consiste en posponer el conflicto o esquivarlo.	Puede servir si el conflicto es menor y no afecta a objetivos ni relaciones; si se usa siempre, genera frustración a largo plazo.
Competitivo	Una de las partes impone su solución a la otra.	Eficaz cuando se necesitan decisiones rápidas y claras, pero puede dañar las relaciones si no se maneja con cuidado.

4 Pasos para resolver un conflicto

Un proceso estructurado ayuda a resolverlo de forma eficaz.

1. **Identificar el problema.** Entender la causa de fondo es crucial para dar con la solución adecuada. Exige comunicación abierta y reconocer las perspectivas de todas las partes.
2. **Escuchar a las partes implicadas.** Cada persona debe poder exponer su punto de vista sin interrupciones. La escucha activa es fundamental para llegar a la raíz del conflicto.
3. **Buscar soluciones comunes.** Trabajad juntos para dar con soluciones que satisfagan las necesidades de todos. Aquí son clave la creatividad y la flexibilidad.
4. **Evaluar las soluciones propuestas.** Considera las ventajas y desventajas de cada una y asegúrate de que sean prácticas y justas para todas las partes.
5. **Llegar a un acuerdo.** Todas las partes deben estar conformes con el resultado. El acuerdo ha de ser claro y concreto, y detallar los pasos que se van a seguir.
6. **Seguir el acuerdo y evaluar.** Después, haz un seguimiento para comprobar que la solución se ha aplicado de verdad y que el conflicto se ha resuelto de forma satisfactoria.

DATO AÑADIDO

Ejemplo cotidiano: dos compañeros discuten por quién usa antes la impresora común. Con el enfoque colaborativo pueden acordar franjas horarias que convengan a ambos; con el comprometido, cada uno cede un poco y se reparten los turnos. (Aviso añadido a este manual.)

RECUERDA

Las habilidades interpersonales y la resolución de conflictos son esenciales en cualquier entorno profesional. Gestionar bien los desacuerdos mejora la cooperación, aumenta la satisfacción laboral y favorece un ambiente de respeto mutuo, además de contribuir al éxito a largo plazo de la organización.

UNIDAD XXV

Protocolo empresarial en la atención al cliente

El protocolo empresarial en la atención al cliente es un conjunto de normas, actitudes y conductas que permiten ofrecer un servicio profesional, eficiente y respetuoso. Mejora la experiencia del cliente y proyecta una imagen de profesionalidad, cortesía y seriedad. Aplicado correctamente, hace que las interacciones fluyan mejor y aumenta la satisfacción y la fidelización.

1 ¿Qué es el protocolo empresarial?

Son las reglas y prácticas que una organización establece para guiar su relación con clientes, empleados, proveedores y otras partes interesadas. Incluye tanto normas de comunicación como de comportamiento en el día a día. Un buen protocolo de atención crea una experiencia positiva, refuerza la reputación de la empresa y fomenta una relación duradera con los clientes.

2 Elementos clave del protocolo

CORTESÍA Y RESPETO

El trato debe ser siempre cortés y respetuoso, sea cual sea la situación y el canal (en persona, teléfono, correo...). Mantén un tono amable, empático y profesional, y cuida la forma de dirigirte al cliente.

ESCUCHA ACTIVA

Es uno de los pilares de la atención. Implica estar plenamente presente, hacer preguntas pertinentes, mostrar comprensión y responder bien. Así el cliente ve que su opinión y sus necesidades importan.

COMUNICACIÓN CLARA Y EFICIENTE

Los mensajes, escritos u orales, deben ser claros, concisos y fáciles de entender, sin jerga ni tecnicismos que confundan. La información ha de ser precisa y accesible.

TIEMPO DE RESPUESTA

Es un factor crucial. Sé puntual al responder correos, atender llamadas o resolver solicitudes: la rapidez demuestra eficiencia y compromiso con la satisfacción del cliente.

3 Protocolo según el canal de atención

Canal	Qué debes hacer
Atención telefónica	Mantén un tono amable, ten paciencia y escucha con atención. Habla con claridad y sin interrumpir al cliente. Ofrece soluciones rápidas y precisas y termina siempre la llamada con cortesía, agradeciendo su tiempo.
Correo electrónico	Debe ser profesional: saludo adecuado y despedida formal. Los correos han de ser breves pero completos, sin dejar dudas al cliente, y conviene revisarlos con cuidado antes de enviarlos para evitar errores de redacción.
Atención personalizada (presencial)	En muchos casos es la más importante. Exige trato respetuoso y cordial y disposición real a ayudar: muéstrate disponible y dispuesto a resolver las inquietudes del cliente con eficiencia.

4 Gestión de quejas dentro del protocolo

Atender bien las quejas y reclamaciones es un aspecto crucial del protocolo. Ante una queja hay que actuar con rapidez y profesionalidad: escuchar al cliente, reconocer el problema, disculparse si procede y ofrecer una solución. Hacerlo bien puede convertir una mala experiencia en una oportunidad de ganar lealtad. Tres claves:

- **Escuchar sin interrumpir.** Muestra empatía y te permite reunir todos los detalles necesarios para resolver el caso con eficacia.
- **Agradecer la retroalimentación.** Dar las gracias por la opinión, incluso negativa, demuestra que la empresa valora lo que ayuda a mejorar sus procesos.
- **Proponer soluciones claras.** Tras escuchar, ofrece soluciones claras y viables y, si hace falta, compensaciones, descuentos o cualquier acción que deje resuelta la situación a satisfacción del cliente.

5 Impacto del protocolo en la reputación

El protocolo no solo influye en la relación con el cliente durante la atención: afecta directamente a la imagen de la empresa. Las empresas que aplican un protocolo eficiente y respetuoso crean buena reputación, y eso genera confianza y fidelidad. Una buena reputación atrae a nuevos clientes y mejora la retención de los actuales, lo que aumenta las oportunidades de negocio.

! CORREGIDO

En el original, el encabezado «Elementos clave del protocolo» quedaba descolocado al final de una página, después de sus propios apartados. Aquí se ha restituido el orden lógico. Además, la frase «la forma en que se dirigirá a un cliente» se ha reformulado como una recomendación general. (Aviso añadido a este manual.)

RECUERDA

Un protocolo de atención basado en cortesía, escucha, claridad y rapidez, adaptado a cada canal, mejora la experiencia del cliente y la reputación de la empresa.

UNIDAD XXVI

Conclusión y siguientes pasos

Este manual ha recogido los aspectos fundamentales y prácticos para realizar un trabajo administrativo eficiente y profesional, desde la comunicación efectiva hasta la gestión de tareas administrativas, con las herramientas y conocimientos esenciales para afrontar los retos del entorno laboral.

1 Tu papel como auxiliar administrativo

Como auxiliar administrativo desempeñarás un papel clave en el buen funcionamiento de las organizaciones. Te encargarás de tareas muy diversas, desde la gestión de documentos y archivos hasta la atención al cliente y la gestión de agendas. Conocer los sistemas informáticos y manejar bien el software (procesadores de texto, hojas de cálculo y bases de datos) son habilidades indispensables para optimizar el tiempo y mejorar la productividad.

2 La formación continúa

El entorno laboral cambia constantemente, y adaptarte de forma continua es vital para mantener tu eficacia. Gestionar bien las relaciones interpersonales, aplicar buenas prácticas de atención al cliente y usar tecnologías avanzadas marcará la diferencia en tu rendimiento y en el éxito de la organización.

Cada empresa tiene sus propias especificaciones y protocolos, pero las competencias que has adquirido con este curso te permitirán desenvolverte con confianza en cualquier entorno profesional. Sigue buscando nuevas oportunidades de formación y desarrollo para mantenerte al día y seguir creciendo.

RECUERDA

Atender bien, escuchar con empatía y resolver los problemas con rapidez y claridad son la base de la atención al cliente, y el aprendizaje no termina con este manual: sigue formándote.

Datos clave para el examen del curso de Auxiliar administrativo

Un repaso rápido de los datos del manual que más se preguntan:

7 módulos

de comunicación, organización, informática, documentos, contabilidad, normativa y atención al cliente

5 elementos

de la comunicación: emisor, mensaje, canal, receptor y retroalimentación

4 barreras

de comunicación: física, psicológica, semántica y cultural

SMART

metas específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con límite de tiempo

Pomodoro

25 minutos de trabajo y 5 de descanso

4 cuadrantes

de la matriz de Eisenhower: urgente e importante, importante no urgente, urgente no importante y ni lo uno ni lo otro

5 pasos

de un documento oficial: planificación, redacción, revisión, aprobación y firma

Patrimonio neto

activo menos pasivo

Devengo

ingresos y gastos se registran cuando se generan, no cuando se cobran o se pagan

6 principios

de protección de datos: licitud, finalidad, minimización, exactitud, conservación e integridad

6 derechos

del interesado: acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad y oposición

6 etapas

de una queja: recepción, escucha, evaluación, solución, comunicación y seguimiento

¿Has terminado el manual?

Haz ahora el examen y, si lo apruebas, podrás obtener tu certificado.

academia-formacion.com/examen-curso-auxiliar-administrativo/