

## **ADGD0210 CREACIÓN Y GESTIÓN DE MICROEMPRESAS**

**480 horas (40 horas prácticas)**

**MODALIDAD:** ONLINE

### **OBJETIVOS GENERALES DEL CURSO**

Dirigir iniciativas empresariales de pequeños negocios o microempresas, así como la planificación e implementación de estrategias de áreas de negocio, programando las actividades, gestionando personas, organizando y controlando recursos materiales, las operaciones económico-financieras y desarrollando la comercialización y venta de los productos y servicios, haciendo uso de medios informáticos y telemáticos, gestionando con criterios de calidad y protección ambiental, todo ello asegurando la prevención de riesgos laborales y utilizando servicios de gestión o asesoría cuando la complejidad de la actividad lo requiera, con fin de garantizar el logro de sus objetivos empresariales y el cumplimiento de la normativa vigente.

#### **Ámbito profesional:**

Desarrolla su actividad profesional por cuenta propia, bien como trabajador autónomo o formando parte de una sociedad, en pequeños negocios o microempresas, emprendiendo e implantando nuevas áreas de negocio en el desarrollo de su actividad, pudiendo desempeñar las funciones que la legislación vigente establece en materia de prevención de riesgos laborales. Asimismo, puede desempeñar su trabajo por cuenta ajena en gestorías y asesorías realizando funciones de asesoramiento y gestión administrativa, financiera y laboral de pequeños negocios o microempresas.

#### **Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:**

- Microempresarios/as.
- Profesionales autónomos/as.
- Empresarios/as individuales o societarios de microempresas.
- Gestores/as de microempresas.
- Gerentes de microempresa.
- Administradores/as de microempresas.
- Directores/as de microempresas.

**PROGRAMA****MF1788\_3 Planificación e iniciativa emprendedora en pequeños negocios o microempresas. (120 horas)****• UF1818 Actitud emprendedora y oportunidades de negocio. (40 horas)**

1. Actitud y capacidad emprendedora.
  - Evaluación del potencial emprendedor:
    - Conocimientos.
    - Destrezas.
    - Actitudes.
    - Intereses y motivaciones.
  - Variables que determinan el éxito en el pequeño negocio o microempresa:
    - Variables comerciales y de marketing.
    - Variables propias.
    - Variables de la competencia.
  - Empoderamiento:
    - Concepto.
    - Desarrollo de capacidades personales para el emprendizaje.
    - La Red personal y social.
2. Análisis de oportunidades e ideas de pequeño negocio o microempresa.
  - Identificación de oportunidades e ideas de negocio:
    - Necesidades y tendencias.
    - Fuentes de búsqueda.
    - La curiosidad como fuente de valor y búsqueda de oportunidades.
    - Técnicas de creatividad en la generación de ideas.
    - Los mapas mentales.
    - Técnica de Edward de Bono (Seis sombreros).
    - El pensamiento irradiante.
  - Análisis DAFO de la oportunidad e idea negocio:
    - Utilidad y limitaciones.
    - Estructura: Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades.
    - Elaboración del DAFO.
    - Interpretación del DAFO.
  - Análisis del entorno del pequeño negocio o microempresa:
    - Elección de las fuentes de información.
    - La segmentación del mercado.
    - La descentralización productiva como estrategia de racionalización.
    - La externalización de servicios: «Outsourcing».
    - Clientes potenciales.
    - Canales de distribución.
    - Proveedores.
    - Competencia.
    - Barreras de entrada.
  - Análisis de decisiones previas.
    - Objetivos y metas.



- Misión del negocio.
- Los trámites administrativos: licencias, permisos, reglamentación y otros.
- Visión del negocio.
- Plan de acción.
  - Previsión de necesidades de inversión.
  - La diferenciación el producto.
  - Dificultad de acceso a canales de distribución: barreras invisibles.
  - Tipos de estructuras productivas: instalaciones y recursos materiales y humanos.
- **UF1819 Proyecto y viabilidad del negocio o microempresa. (40 horas)**
- 1. Constitución jurídica del pequeño negocio o microempresa.
  - Clasificación de las empresas:
    - Por su finalidad.
    - Por su actividad.
    - Por su tamaño.
    - Por su ámbito territorial.
    - Por la naturaleza de su capital.
  - Tipos de sociedades mercantiles más comunes en pequeños negocios o microempresas:
    - Empresario individual.
    - Sociedades mercantiles.
  - La forma jurídica de sociedad: exigencias legales, fiscales, responsabilidad frente a terceros y capital social:
    - Sociedad Unipersonal.
    - Sociedad Anónima.
    - Sociedad de Responsabilidad Limitada.
    - Sociedad Laboral.
    - Sociedad Colectiva.
    - Sociedad Comanditaria.
    - Sociedades Cooperativas.
  - La elección de la forma jurídica de la microempresa:
    - Ventajas e inconvenientes de cada forma.
- 2. Planificación y organización de los recursos en pequeños negocios o microempresas.
  - Componentes básicos de una pequeña empresa:
    - Recursos materiales: instalaciones, materias primas, otros.
    - Recursos humanos: perfiles profesionales.
  - Sistemas: planificación, organización, información y control.
  - Recursos económicos propios o ajenos.
  - Los procesos internos y externos en la pequeña empresa o microempresa:
    - Identificación de procesos estratégicos, clave y de soporte.
    - Construcción del mapa de procesos.
    - Asignación de procesos clave a sus responsables.
    - Desarrollo de instrucciones de trabajo de los procesos.
    - La automatización y sistematización de procesos.
    - La utilización de recursos propios frente a la externalización de procesos y servicios.



- Relación coste /eficiencia de la externalización de procesos.
- La estructura organizativa de la empresa:
  - La división funcional.
  - Diferencia entre funciones, responsabilidades y tareas.
  - El organigrama como estructura gráfica de la empresa.
- Variables a considerar para la ubicación del pequeño negocio o microempresa:
  - De mercado.
  - Geográficas.
  - Demográficas.
  - Dotaciones y servicios.
  - En función de las subvenciones y ayudas.
  - Otras.
- Decisiones de inversión en instalaciones, equipamientos y medios:
  - Ventajas e inconvenientes de las distintas modalidades de adquisición de tecnología y sistemas.
  - Factores a tener en cuenta en la selección del proveedor.
- Control de gestión del pequeño negocio o microempresa.
- Identificación de áreas críticas:
  - El Cuadro de Mandos Integral –CMI (Balanced Scorecard– BSC, de Kaplan y Norton).
  - Indicadores básicos de control en pequeños negocios o microempresas.
  - La implementación de medidas de ajuste.
- 3. Planificación económico-financiera previsional de la actividad económica en pequeños negocios o microempresas.
- Características y funciones de los presupuestos:
  - De inversiones.
  - Operativo.
  - De ventas.
  - De compras y aprovisionamiento.
- El presupuesto financiero:
  - Principales fuentes de financiación.
  - Criterios de selección.
- Estructura, y modelos de los estados financieros previsionales:
  - Significado, interpretación y elaboración de estados financieros previsionales y reales.
- Características de las principales magnitudes contables y masas patrimoniales:
  - Activo.
  - Pasivo.
  - Patrimonio neto.
  - Circulante.
  - Inmovilizado.
- Estructura y contenido básico de los estados financiero-contables previsionales y reales:
  - Balance.
  - Cuenta de Pérdidas y Ganancias.
  - Tesorería.
  - Patrimonio Neto.
- Memoria.



4. Rentabilidad y viabilidad del negocio o microempresa
  - Tipos de equilibrio patrimonial y sus efectos en la estabilidad de los pequeños negocios o microempresa.
    - Equilibrio total.
    - Equilibrio normal o estabilidad financiera.
    - Situación de insolvencia temporal.
    - Situación de insolvencia definitiva.
    - Punto de equilibrio financiero.
  - Instrumentos de análisis: ratios financieros, económicos y de rotación más importantes.
    - Cálculo e interpretación de ratios.
    - Las desviaciones y mecanismos de corrección de desequilibrios económico-financieros.
  - Rentabilidad de proyectos de inversión.
    - El Valor Actual Neto (V.A.N.).
    - Tasa Interna de Rentabilidad (T.I.R.).
    - Interpretación y cálculo.
  - Aplicaciones ofimáticas específicas de cálculo financiero.
    - La hoja de cálculo, aplicada a los presupuestos y estados financieros previsionales.

• **UF1820 Marketing y plan de negocio de la microempresa. (40 horas)**

1. Estrategias de marketing en pequeños negocios o microempresas.
  - Planificación de marketing:
    - Fundamentos de marketing.
    - Variables del marketing-mix.
  - Determinación de la cartera de productos:
    - Determinación de objetivos: cuota de mercado, crecimiento previsible de la actividad; volumen de ventas y beneficios previsible.
    - Atributos comerciales.
    - Técnicas de producción.
    - Ciclo de la vida del producto.
  - Gestión estratégica de precios:
    - Objetivos de la política de precios del producto o servicio.
    - Estrategias y métodos para la fijación de precios.
  - Canales de comercialización:
    - Acceso al canal y la red de venta.
    - Comercialización online.
  - Comunicación e imagen de negocio:
    - Público objetivo y diferenciación del producto.
    - Entorno competitivo y misión de la empresa.
    - Campaña de comunicación: objetivos y presupuesto.
    - Coordinación y control de la campaña publicitaria.
    - Elaboración del mensaje a transmitir: la idea de negocio.
    - Elección del tipo de soporte.
  - Estrategias de fidelización y gestión de clientes.



- Los clientes y su satisfacción.
- Factores esenciales de la fidelidad: la satisfacción del cliente, las barreras para el cambio y las ofertas de la competencia.
- Medición del grado de satisfacción del cliente.
- El perfil del cliente satisfecho.
- 2. Plan de negocio de la microempresa.
  - Finalidad del Plan de Negocio:
    - Investigación y desarrollo de una iniciativa empresarial.
    - Focalización de la atención en un tipo de negocio concreto.
    - Identificación de barreras de entrada y salida.
  - Previsión y planificación económica:
    - Definición de una estrategia viable.
  - La búsqueda de financiación:
    - Materialización de la idea del negocio en una realidad.
  - Presentación del plan de negocio y sus fases:
    - Definición del perfil del mercado, análisis y pronóstico de demanda, competidores, proveedores y estrategia de comercialización.
    - Estudio técnico de los procesos que conforman el negocio.
    - Coste de la inversión: activos fijos o tangibles e intangibles y capital de trabajo realizable, disponible y exigible.
    - Análisis de los ingresos y egresos como flujo de caja y cuenta de resultados previsible.
    - Estudio financiero de la rentabilidad y factibilidad del negocio.
  - Instrumentos de edición y presentación de la información:
    - Aspectos formales del documento
    - Elección del tipo de soporte de la información.
    - Presentación y divulgación del Plan de Negocio a terceros.
    - Entidades, organismos y colectivos de interés para la presentación de la empresa.
    - Plazos y procedimientos en la presentación de la documentación del negocio.

## **MF1789\_3 Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas. (90 horas)**

1. Organización y control de la actividad en pequeños negocios o microempresas.
  - Variables que intervienen en la optimización de recursos:
    - La automatización y/o la externalización de procesos.
    - Los perfiles profesionales y asignación de puestos de trabajo.
    - Elaboración de la ficha técnica de productos.
    - Técnicas de buenas prácticas.
    - Evaluación y control de los recursos.
  - Los indicadores cuantitativos de control, a través del Cuadro de Mando Integral.
    - Identificación de las variables clave.
    - Establecimiento de objetivos iniciales.
    - Evaluación a posteriori de la capacidad competitiva de la empresa.
    - Análisis de incidencias, deficiencias y desviaciones.
  - Otros indicadores internos:



- Productividad.
  - Calidad de producto y de servicio.
  - Liderazgo.
  - Flexibilidad.
  - Plazo de entrega.
  - Innovación.
  - Formación del personal.
  - Satisfacción del cliente.
- La mejora continua de procesos como estrategia competitiva:
- La política de empresa orientada a la satisfacción del cliente.
  - La gestión adecuada de los recursos humanos.
  - La optimización de los procesos internos.
  - Mejora de los sistemas de información.
2. Reclutamiento, selección y contratación de personal en pequeños negocios o microempresas.
- Determinación del perfil del candidato.
  - Detección de necesidades del pequeño negocio o microempresa.
  - Análisis y descripción del puesto de trabajo vacante:
    - El perfil del candidato: formación, experiencia, aptitudes y actitudes.
    - La oferta de empleo.
    - Elección del medio de difusión de la oferta.
    - Importancia del mensaje del anuncio de oferta.
    - El reclutamiento de candidatos.
    - El reclutamiento interno.
    - El reclutamiento externo.
  - La selección de personal.
  - Las consultorías y empresas de selección de personal:
    - Ventajas e inconvenientes de la selección por la propia empresa.
    - Los métodos de selección de personal.
    - La entrevista de trabajo. Tipos.
    - El contrato de trabajo.
    - Tipos de contratos.
    - Modalidades de contratación.
    - Contratos bonificados.
    - Subvenciones y reducciones de cuotas aplicables a distintas situaciones.
  - Formalización del contrato de trabajo:
    - El período de prueba.
    - La duración del contrato de trabajo.
    - Reciprocidad de derechos y obligaciones.
  - La modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo:
    - Causas de la modificación, suspensión o extinción del contrato de trabajo.
    - Efectos de la modificación, suspensión o extinción del contrato de trabajo.
3. Gestión de recursos humanos en pequeños negocios o microempresas.
- Políticas de gestión recursos humanos:
    - La cultura organizacional.
    - El estilo de dirección.



- Objetivos y metas de la empresa e intereses de los trabajadores.
- Las habilidades directivas y su influencia en el clima laboral:
  - Comunicación. Formas e importancia de la comunicación interna.
  - Motivación. Tipos de motivación.
  - El liderazgo formal e informal.
  - El Trabajo en equipo.
  - La Negociación. Distintos planteamientos.
  - Mantenimiento del clima laboral.
- El liderazgo y la delegación de funciones:
  - Características del líder.
  - Liderazgo y trabajo en equipo.
- La importancia de la información:
  - Los procedimientos de trabajo.
  - Las instrucciones.
- El valor de la formación:
  - Necesidades de formación.
  - Tipos de formación.
- La evaluación del desempeño:
  - Indicadores y variables del desempeño.
  - Acciones correctoras y medidas de ajuste.
- La gestión del talento.
- 4. Adquisición y mantenimiento de activos fijos de pequeños negocios o microempresas.
  - Modalidades de adquisición de activos fijos. Ventajas e inconvenientes:
    - La compra y la depreciación del activo fijo.
    - El arrendamiento. Tipos y condiciones de contrato.
  - Adquisición de activos fijos en pequeños negocios o microempresas:
    - Toma de decisiones para adquisición activo fijo: criterios de eficiencia y competitividad.
    - Solicitud de ofertas a los proveedores del activo fijo.
    - Revisión de las condiciones venta o arrendamiento: plazos de entrega, garantía postventa, y costes de mantenimiento de los equipos o instalaciones.
    - Identificación de subvenciones para la adquisición del activo fijo.
    - Análisis comparativo de costes y beneficios para decidir el modelo de adquisición.
    - Gestión de compra o arrendamiento.
    - Planes de amortización.
  - La amortización del activo fijo. Funciones:
    - Contable.
    - Financiera.
    - Económica.
  - Las aplicaciones ofimáticas de gestión en el pequeño negocio o microempresa:
    - El tratamiento de textos en las tareas administrativas.
    - La hoja de cálculo en la gestión contable y financiera.
    - Las bases de datos relacionales, en la gestión de clientes, proveedores y elaboración de informes.

5. Aprovisionamiento de existencias y evaluación de proveedores en pequeños negocios o microempresas.
  - Objetivos de la gestión de aprovisionamiento:
    - Detección de necesidades de aprovisionamiento para la consecución de los objetivos estratégicos.
    - Mejorar los costes del aprovisionamiento.
    - Asegurar la calidad de los bienes, productos y/o servicios necesarios.
    - Seleccionar proveedores competentes y fiables.
    - Evitar el riesgo y el coste de aprovisionamientos innecesarios.
  - La estrategia de negociación con proveedores:
    - Identificación de proveedores potenciales.
    - La negociación en función del aprovisionamiento: puntual, urgente o recurrente.
  - Criterios para la selección de proveedores:
    - Calidad del producto o servicio.
    - Precios competitivos.
    - Plazos de entrega adecuados.
    - La forma de pago.
    - Servicios postventa ofrecidos.
  - La gestión de compras:
    - Estructura del documento de pedido.
    - Confirmación de la recepción por parte del proveedor.
    - Seguimiento del pedido.
    - La recepción de la mercancía, bien o servicio.
  - Seguimiento, control y evaluación de proveedores:
    - La ficha de proveedores.
    - La conformidad del suministro e indicadores de calidad.
    - Seguimiento y evaluación periódica de proveedores.
  - Aplicaciones ofimáticas en el control de aprovisionamientos:
    - Utilidad de las hojas de cálculo y las bases de datos en la gestión de compras.
6. Gestión y control del almacén en pequeños negocios o microempresas.
  - Gestión del stock:
    - Clasificación de los aprovisionamientos atendiendo a su finalidad.
    - Métodos de clasificación de materiales y productos: materias primas, productos en curso y productos terminados.
  - La importancia de la periodicidad en el inventario de almacén:
    - Tipos de inventario.
    - Técnicas de recuento.
  - Variables que inciden en la gestión de inventarios:
    - Error en las previsiones.
    - Cambios en la demanda.
    - Excesos de producción.
    - Ineficacia administrativa.
    - Los plazos de reposición.
  - Tipos de stock en el pequeño negocio o microempresa:
    - El stock operativo.
    - El stock de seguridad.



- Niveles de reposición.
- La gestión eficiente del almacén.
  - La minimización de las existencias.
  - Aseguramiento del suministro.
  - El establecimiento de procedimientos para cada situación concreta.
  - El control y la documentación de incidencias.
- Las aplicaciones ofimáticas de gestión de almacén en pequeños negocios o microempresas.
  - Utilidades y prestaciones.
- 7. Gestión de la calidad y respeto del medio ambiente en pequeños negocios o microempresas.
  - La gestión de calidad y el respeto del medio ambiente en la prestación de servicios.
    - Normalización y estandarización de la calidad.
    - Las Normas ISO 9000 y 14000.
    - Organismos certificadores.
  - Los Sistemas de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente como estrategia competitiva.
    - La satisfacción del cliente.
    - El incremento de la cuota de mercado.
    - Mayor beneficio empresarial.
  - Normativa y legislación aplicable.
    - En España.
    - En la Unión Europea.
    - Los tratados y normas internacionales.
  - Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. Etapas.
    - Definición del alcance, organigrama y diagrama del flujo de procesos.
    - Desarrollo documental.
    - Formación e implantación de los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
    - Auditoría interna y revisión por la Dirección.
    - Certificación en los Sistemas de Gestión de calidad y Medio Ambiente.
    - Mantenimiento de los Sistemas.
  - Gestión documental de los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. Tipos y formatos.
    - Los Manuales de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
    - Los Manuales de Procedimiento.
    - Instrucciones, Formatos y Registros.
    - Acciones preventivas.
    - No conformidades.
    - Acciones correctivas.
    - Protocolos de recogida, clasificación, archivo y mantenimiento de la documentación.
  - Las herramientas informáticas y ofimáticas para el seguimiento, medición y control de procesos.
    - Aplicaciones específicas de Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
    - El procesador de textos en la elaboración de manuales y documentos.
    - La hoja de cálculo en la recogida y tratamiento de datos.
    - La base de datos en la gestión de la documentación y elaboración de informes.

**MF1790\_3 Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas. (90 horas)**

1. Planificación comercial en pequeños negocios o microempresas.
  - Organización de la actividad de ventas:
    - Líneas de tendencia del mercado.
    - Identificación de las fuentes de información en la localización de clientes.
    - La competencia potencial: fortalezas, debilidades y técnicas de venta.
    - Los volúmenes previsibles de compra.
    - Estudio comparativo de competencia y propio negocio/servicio.
  - La cartera de clientes. Clasificación y tratamiento:
    - Clientes reales.
    - Clientes potenciales.
    - Clientes nuevos.
    - Clientes pasivos.
    - Clientes inactivos.
    - Clientes especiales.
  - Utilidades y prestaciones de las herramientas informáticas y ofimáticas para la gestión de clientes:
    - La aplicación informática CRM (Customer Relationship Management).
    - Los procesadores de textos en las comunicaciones con el cliente.
    - La hoja de cálculo en la actividad administrativa.
    - Las bases de datos relacionales en la gestión de clientes e informes.
  - Estrategia de ventas:
    - El planteamiento de objetivos a alcanzar en el mercado potencial.
    - La programación de realizaciones con metas parciales.
    - La preparación de la argumentación para el cliente.
    - La previsión de respuesta a las objeciones del cliente.
    - El presupuesto económico de la actividad de venta.
    - El seguimiento y control periódico de la acción de comercial.
  - Habilidades sociales en el trato con el cliente:
    - La comunicación verbal.
    - El lenguaje no verbal.
    - Importancia de la imagen proyectada al cliente y sus consecuencias.
2. Marketing y comunicación en pequeños negocios o microempresas.
  - Las acciones comerciales publicitarias en pequeños negocios o microempresas:
    - Características de la publicidad: masiva, inmediata, útil y eficaz.
    - Identificación de los medios de publicidad y promoción. Ventajas e inconvenientes de su utilización.
    - Las campañas publicitarias periódicas o puntuales. Efectos.
  - Planificación de la publicidad y promoción del producto/servicio:
    - Establecimiento de objetivos.
    - Identificación de características y valor añadido del producto/servicio
    - Identificación del mercado potencial y el entorno competitivo.
    - Elaboración del mensaje.
    - La estimación del presupuesto de la acción comercial.



- La coordinación de la campaña.
- Establecimiento de métodos de control de la campaña.
- Variables que intervienen en el diseño publicitario comercial:
  - El producto anunciado: tangible o intangible.
  - El objetivo marcado: informar, persuadir o recordar.
  - El alcance: mercado real o potencial, local, autonómico, nacional o internacional.
  - Por el medio utilizado: prensa, carteles, radio, televisión, Internet, otros.
  - El coste económico de la campaña.
- Técnicas de elaboración del mensaje:
  - Identificación de características del público objetivo.
  - El contenido: la imagen de empresa y el valor añadido del producto/servicio.
  - El código del mensaje.
  - Identificación de las barreras que impiden la comunicación eficiente.
  - La elección del medio más adecuado de transmisión del mensaje.
  - La importancia del feedback.
- La utilidad de la ofimática en el diseño publicitario:
  - Los procesadores de textos.
  - Las herramientas de presentaciones.
- 3. Atención al cliente y fidelización en pequeños negocios o microempresas.
  - El proceso de comunicación en la atención al cliente:
    - Tipos de comunicación con el cliente: verbal, escrita, telefónica, otras.
  - Los protocolos de actuación en la atención al cliente:
    - Los códigos de buenas prácticas.
    - Los códigos deontológicos.
  - El servicio de atención al cliente.
  - Identificación de intereses y necesidades del cliente:
    - La satisfacción de una necesidad.
    - La información y asesoramiento en la compra.
    - El servicio postventa.
  - Las reclamaciones y quejas:
    - Técnicas de negociación, tratamiento y reclamaciones y quejas.
    - La hoja de reclamaciones.
    - Procedimiento y tramitación de las reclamaciones y quejas.
    - Habilidades sociales en la solución extrajudicial de reclamaciones y quejas.
    - Vía judicial en la solución de reclamaciones.
    - Derechos y responsabilidades de las partes.
  - Técnicas de fidelización en la atención al cliente:
    - Objetivos de fidelización.
    - Tipos clientes a fidelizar: niveles y técnicas.
    - Recursos y medios de fidelización.
  - Seguimiento y control del grado de satisfacción de clientes.
    - La ficha de cliente y el control de las operaciones y reclamaciones.
    - Programación de visitas.
    - Coordinación de acciones en la gestión de pedidos.
    - Información sobre acciones de la competencia.
    - La encuestas de satisfacción del cliente.



- La evaluación periódica de los servicios de atención al cliente.
- 4. Técnicas de venta, canales y servicio postventa.
  - Fases del proceso de venta:
    - La preventa: conocimiento del producto, competencia y necesidades del cliente potencial.
    - La venta: contacto con el cliente, habilidad negociadora y cierre de la operación.
    - La postventa: cumplimiento de lo pactado, garantía y/o mantenimiento.
  - Los canales de venta y su procedimiento específico en el cierre de operaciones:
    - Venta directa.
    - Intermediarios.
    - El comercio electrónico.
    - El telemarketing.
    - Call Center.
    - Venta por catálogo.
    - Otros.
  - Técnicas de negociación con el cliente:
    - Habilidades sociales en la negociación con el cliente, como proceso interactivo.
    - Planificación estratégica de la negociación.
    - Establecimiento de la estrategia de negociación
    - Señalamiento de objetivos: volumen de ventas, costes, concesiones, otros.
    - Previsión de objeciones del cliente.
    - Las posiciones de poder y el bloqueo de la negociación.
    - Tácticas y técnicas de negociación y escucha activa.
    - Cierre de la negociación.
- 5. Gestión comercial de pequeños negocio o microempresas
  - La documentación comercial en los pequeños negocios o microempresas:
    - La ficha del cliente.
    - La ficha o catálogo del producto o servicio.
    - El documento de pedido.
    - El albarán o documento acreditativo de la entrega.
    - La factura.
    - Cheque.
    - Pagaré.
    - Letra de cambio.
    - El recibo.
    - Otros documentos: licencia de uso, certificado de garantía, instrucciones de uso, servicio de atención postventa, otros.
  - Registro y seguimiento de las reclamaciones y quejas:
    - El Libro de Reclamaciones y su tratamiento administrativo.
    - Diferencias existentes entre sugerencia, queja y reclamación.
    - Los protocolos de actuación ante las reclamaciones y quejas.
    - El registro de entrada de la queja o reclamación.
    - La anotación en el registro correspondiente y/o en la ficha del cliente.
    - La encuesta de satisfacción del cliente.



- Aplicaciones específicas en la gestión comercial: clientes, ventas, quejas y reclamaciones:
  - Utilidades de las aplicaciones ofimáticas y específicas en la gestión comercial.
  - El tratamiento de textos en las comunicaciones escritas con el cliente.
  - La hoja de cálculo en la confección de facturas, pedidos, otros.
  - La base de datos relacional en la gestión de la cartera de clientes.

## **MF1791\_3 Gestión administrativa y económico-financiera de pequeños negocios o microempresas. (120 horas)**

### **• UF1821 Puesta en marcha y financiación de pequeños negocios o microempresas. (60 horas)**

1. Inicio de la actividad económica en pequeños negocios o microempresas.
  - Trámites de constitución según la forma jurídica:
    - El Profesional Autónomo.
    - La Sociedad Unipersonal.
    - La Sociedad Civil.
    - La Comunidad de Bienes.
    - La Sociedad Limitada.
    - La Sociedad Anónima.
    - La Sociedad Limitada Laboral.
    - La Sociedad Anónima Laboral.
    - La Cooperativa.
  - La Seguridad Social:
    - Trámites según régimen aplicable.
  - Organismos públicos relacionados con la constitución, puesta en marcha y modificación de las circunstancias jurídicas de pequeños negocios o microempresas:
    - Funciones de los organismos.
    - Documentación a presentar.
    - Formas de tramitación, general y específica, exigida en cada caso concreto.
    - Los plazos y formas de presentación de documentos.
    - La Ventanilla Única Empresarial.
    - Las oficinas virtuales.
  - Los registros de propiedad y sus funciones:
    - Tipos de registro.
    - Documentación.
    - Tramitación.
    - Normativa aplicable.
  - Los seguros de responsabilidad civil en pequeños negocios o microempresas:
    - Características y tipología de los contratos del seguro de responsabilidad civil.
    - La valoración y cobertura del riesgo.
    - Efectos de la póliza de responsabilidad civil frente a terceros.
2. Financiación de pequeños negocios o microempresas.
  - Productos de financiación ajena para pequeños negocios:
    - Ventajas e inconvenientes.
    - Los préstamos.

- El crédito comercial.
- El crédito bancario.
- Operaciones de leasing.
- El Renting.
- El factoring (cesión de facturas).
- El forfaiting (cesión de pagares y letras de cambio).
- Los descuentos comerciales bancarios.
- Los créditos oficiales.
- Otros.
- Otras formas de financiación de ámbito local, autonómico y nacional para pequeños negocios o microempresas:
  - Los subsidios para empresas.
  - Los programas de Ayuda.
  - Subvenciones.
  - Organismos, documentación, tramitación y plazos.
- **UF1822 Gestión contable, fiscal y laboral en pequeños negocios o microempresas. (60 horas)**
  1. Medios de cobro y pago en pequeños negocios o microempresas.
    - Legislación mercantil básica:
      - Documentos físicos de cobro y pago: contenido, características y ventajas
      - Instrumentos de pago y costes de financiación en su caso.
      - La letra de cambio y el pagaré. Diferencias.
      - El pago al contado y descuentos por «pronto pago».
      - El pago aplazado con intereses.
      - La transferencia bancaria.
      - Pago contra reembolso o a la recepción de mercancía, producto o servicio.
      - Medios de pago telemáticos.
      - Otras formas de pago.
    - La gestión de cobros en pequeños negocios o microempresas:
      - Seguimiento y control de facturas y gestión de cobros
      - Cobros y pagos ante la Administración.
      - Métodos de compensación de cobros.
    - Fórmulas de reclamación de impagados:
      - Acciones judiciales con impagados.
      - Las soluciones extrajudiciales.
  2. Gestión de tesorería en pequeños negocios o microempresas.
    - Ejecución del presupuesto de tesorería y métodos de control:
      - El calendario de cobros y pagos.
      - Control de los flujos de tesorería.
      - Desviaciones del presupuesto de tesorería.
    - Técnicas para la detección de desviaciones:
      - Causa, naturaleza y efectos de las desviaciones.
      - El ajuste de las desviaciones del presupuesto de tesorería.
      - Clases de ajustes.
    - Aplicaciones informáticas y ofimáticas en la gestión de tesorería:



- Aplicaciones específicas para la gestión de tesorería.
- Prestaciones de las aplicaciones ofimáticas en la gestión de cobros y pagos.
- 3. Gestión contable, fiscal y laboral en pequeños negocios o microempresas.
  - Obligaciones contables en función de la forma jurídica:
    - Naturaleza, funciones y principios del Plan General de Contabilidad.
    - Conceptos básicos: método de partida doble, debe y haber, activo y pasivo, ingresos y gastos.
    - El registro contable de las operaciones.
    - Las cuentas anuales en pequeños negocios: tipos, modalidades y estructura.
  - La gestión fiscal en pequeños negocios:
    - El calendario fiscal.
    - Las declaraciones tributarias de pequeños negocios y microempresas.
    - Cumplimentación de documentos y plazos de presentación.
  - Obligaciones de carácter laboral:
    - El Servicio Público de Empleo Estatal y la contratación laboral.
    - La Tesorería General de la Seguridad Social: inscripción, afiliación, altas, bajas, variaciones y cotizaciones.
  - Aplicaciones informáticas y ofimáticas de gestión contable, fiscal y laboral:
    - Paquetes integrados de gestión para pequeños negocios o microempresas.
    - El tratamiento de textos en la elaboración de escritos.
    - La hoja de cálculo en la elaboración de nóminas.
    - La base de datos en la gestión de personal.
    - Aplicaciones de gestión contable y fiscal.

## **MF1792\_2 Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios. (60 horas)**

1. Seguridad y salud en el trabajo.
  - El trabajo y la salud:
    - Los riesgos profesionales.
    - Factores de riesgo.
    - Daños derivados del trabajo.
    - Los accidentes de trabajo.
    - Las enfermedades profesionales.
    - Otras patologías derivadas del trabajo.
  - Los riesgos profesionales.
    - Riesgos relacionados con las condiciones de seguridad.
    - Riesgos asociados al medio ambiente de trabajo.
    - La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral.
  - Derechos y básicos de empresa y trabajadores.
  - Medidas preventivas y de protección: colectivas e individuales:
    - Información y formación en materia preventiva.
  - Consulta y participación: empresa y trabajadores.
  - Riesgos generales y específicos del sector correspondiente al pequeño negocio o microempresa y su prevención.
    - Riesgos ligados a las condiciones de seguridad.



- Riesgos ligados al medio-ambiente de trabajo.
- La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral.
- Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual.
- Planes de emergencia y evacuación.
- El control de la salud de los trabajadores.
- Evaluación de riesgos generales y específicos y planificación de la prevención de riesgos en pequeños negocios:
  - Evaluaciones de riesgos: técnicas de identificación y valoración.
  - Planificación de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios.
  - Sistemas de control de riesgos.
- Protección colectiva e individual:
  - Acciones de prevención, técnicas de medida y utilización de equipos.
  - Verificación de la efectividad de acciones de prevención: elaboración de procedimientos sencillos.
- 2. Gestión de la prevención de riesgos en pequeños negocios o microempresas.
  - Principios básicos de gestión de la prevención:
    - Instrumentos, medios, recursos propios y ajenos.
    - Representación de los trabajadores.
  - Planificación de la actividad preventiva:
    - Asignación de responsabilidades.
    - Coordinación y gestión con servicios de prevención ajenos.
  - Tipología de servicios, características y modos de gestión.
  - Organización del trabajo preventivo: rutinas básicas.
  - Documentación: recogida, elaboración y archivo.
- 3. Riesgos generales y actuaciones preventivas en los pequeños negocio o microempresas.
  - Riesgos y formas de prevención más comunes en los pequeños negocios o microempresas.
    - Orden y limpieza de las instalaciones.
    - Señalización. Tipos.
    - Control y mantenimiento de equipos y útiles de trabajo.
    - Ventilación y condiciones termo higrométricas.
  - Funciones de la comunicación efectiva y la formación en la evitación de riesgos.
  - Aplicación de técnicas para favorecer comportamientos seguros:
    - Información, e instrucciones de manejo de herramientas y equipos de trabajo.
    - Formación básica, y específica en su caso, en materia de prevención de riesgos laborales.
- 4. Situaciones de emergencia y evacuación en pequeños negocios o microempresas.
  - El plan de emergencia:
    - Objetivo del plan de emergencia.
    - Organización, recursos y procedimientos.
    - Clasificación de las emergencias.
    - Acciones a realizar en función del tipo de emergencia.
    - Funciones de los equipos de emergencia.
    - Recomendaciones a observar en situaciones de emergencia.
  - El plan de evacuación:



- Objeto del plan de evacuación.
- Organización, recursos y procedimientos.
- Señalización, planos, alarmas y rutas de evacuación.
- Zona de seguridad y punto de encuentro.
- El simulacro de evacuación:
  - Formulación de hipótesis de emergencias en prevención del riesgo.
  - Periodicidad del simulacro de evacuación.
- 5. Organismos, órganos y entidades relacionados con la prevención de riesgos laborales.
  - Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales:
    - Legislación, específica aplicable en materia de prevención de riesgos laborales para trabajadores autónomos y pequeños negocios o microempresas.
  - Organismos públicos relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo:
    - En el ámbito estatal.
    - En las Comunidades Autónomas.
    - En el ámbito Local.
    - En la Unión Europea.
    - Otros ámbitos.
  - Gestión de la prevención de riesgos laborales:
    - El Comité de Seguridad y Salud Laboral y el Delegado de Prevención.
    - Los Servicios de Prevención.
    - La prevención integrada.

## **MF0385 Módulo de prácticas profesionales no laborales. (40 horas)**

1. Puesta en marcha de la actividad económica
  - Autoevaluación de conocimientos, habilidades y destrezas del emprendedor.
  - Identificación de oportunidades de negocio.
  - Tipificación de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.
  - Selección de la iniciativa empresarial más viable.
  - Ubicación física de la actividad económica.
  - Planificación de la comunicación en el pequeño negocio o microempresa.
  - Valoración del stock de seguridad.
  - Evaluación de proveedores.
  - Trámites de constitución.
2. Gestión comercial de la microempresa.
  - Establecimiento de procedimientos en la acción comercial.
  - Preparación del contacto con el cliente y previsión de objeciones.
  - Aplicación de técnicas de comunicación oral.
  - Gestión de incidencias con el cliente.
  - Seguimiento y control de la actividad comercial con aplicaciones ofimáticas e informáticas de gestión específica.
3. Gestión administrativa, contable, financiera, fiscal y laboral del pequeño negocio o microempresa.
  - Suscripción de la póliza de responsabilidad civil frente a terceros.
  - Determinación del procedimiento de archivo de los documentos administrativos.
  - Elección de productos financieros para adquisición de activo fijo y aprovisionamientos.

- Información sobre subvenciones y ayudas a pequeños negocios o microempresas.
  - Financiación de operaciones de cobro y pago.
  - Cumplimiento de obligaciones fiscales y laborales del pequeño negocio o microempresa.
4. Prevención de riesgos laborales en el pequeño negocio o microempresa.
- Evaluación de los riesgos asociados a la actividad específica.
  - Equipamiento para garantizar la protección individual y colectiva, más adecuados, en cumplimiento de la normativa vigente.
  - Señalización de riesgos, sistemas de alarma y salidas de emergencia.
  - Actuación en función del tipo de lesión y primeros auxilios al accidentado.
  - Formación e información para favorecer comportamientos seguros.
  - Mantenimiento del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales.
5. Integración y comunicación en el centro de trabajo
- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
  - Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
  - Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
  - Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
  - Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
  - Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
  - Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.



## TEMPORALIZACIÓN

MÓDULOS DEL CERTIFICADO	HORAS	UNIDADES FORMATIVAS (UF)	HORAS UF
MF1788_3: Planificación e iniciativa emprendedora en pequeños negocios o microempresas	120	UF1818 Actitud emprendedora y oportunidades de negocio	40
		UF1819 Proyecto y viabilidad del negocio o microempresa	40
		UF1820 Marketing y plan de negocio de la microempresa	40
MF1789_3: Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas	90		90
MF1790_3: Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas	90		90
MF1791_3: Gestión administrativa y económico-financiera de pequeños negocios o microempresas	120	UF1821 Puesta en marcha y financiación de pequeños negocios o microempresas	60
		UF1822 Gestión contable, fiscal y laboral de pequeños negocios o microempresas	60
MF1792_2: Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios	60		60
Módulo de formación práctica en centros de trabajo*			HORAS DEL MÓDULO
<b>MP0385: Módulo de prácticas profesionales no laborales.</b>			40

\*En ningún caso el módulo de formación práctica en centros de trabajo podrá impartirse mediante tele formación.

## **FORMACIÓN NECESARIA PARA ACCEDER CON ÉXITO AL CURSO**

Para poder cursar con aprovechamiento la formación correspondiente al presente Certificado de Profesionalidad, se deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- a) Estar en posesión del título de Bachiller.
- b) Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 3.
- c) Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional.
- d) Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior, o bien haber superado las correspondientes pruebas de acceso reguladas por las administraciones educativas.
- e) Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.

## **RECURSOS DIDÁCTICOS DEL CURSO**

En teleformación contamos con diversidad de herramientas para dar respuesta a las necesidades de los alumnos y a las exigencias del programa.

- Para la comunicación y el trabajo en equipo dispondrás de:
  - Foros.
  - Chats.
  - Videoconferencias.
  - Tablón de anuncios.
  - Correo electrónico.
  
- Para el acceso a los contenidos:
  - Contenidos interactivos.
  - Glosarios.
  - Referencias y enlaces.
  - Enlace para la descarga del paquete Ofimático Office (versión de prueba).
  - Índices de contenidos.
  - Recursos textuales: guías didácticas, manuales, documentación de ampliación, bibliografía y webgrafía, legislación relacionada y Faq`s (compendio de preguntas con sus respectivas respuestas facilitadas por los tutores sobre aquellas cuestiones relevantes, o cuya consulta es frecuente).
  - Recursos visuales: fotografías, animaciones, vídeos relacionados.
  
- Para la organización del trabajo individual del alumno:
  - Agenda personal.
  - Expediente que recoge el estudio y evaluación individual.



### **SISTEMA DE CALIFICACIÓN Y SUPERACIÓN DE LOS MÓDULOS FORMATIVOS**

Los resultados obtenidos en la evaluación se expresarán mediante puntuaciones con un rango de 0-10.

En cada módulo formativo que conforma el certificado de profesionalidad, se dispondrá de los siguientes resultados por alumno:

- a) **Proceso de aprendizaje online:** Representa el **30%** de la nota final del módulo, siendo necesario obtener una puntuación media mínima de 5 sobre 10 para realizar el examen presencial de cada módulo. La puntuación media se calculará considerando:
- ✓ Los resultados obtenidos en las actividades y trabajos realizados en la plataforma virtual de forma individual o colaborativa y en otros instrumentos de evaluación que, en su caso, se apliquen a través de la misma.
  - ✓ El grado de participación del alumno a través de las herramientas de comunicación que sea necesario utilizar para lograr los resultados de aprendizaje, tales como foros, chats, debates u otras.
  - ✓ Los resultados obtenidos en las actividades evaluables que, en su caso, se desarrollen en las tutorías presenciales.
- b) **Examen presencial\*:** Representa el **70%** de la nota final del módulo y es necesario obtener una puntuación mínima de 5 sobre 10.

\*Los alumnos que no superen la prueba de evaluación final (examen presencial) en primera convocatoria o no la hayan realizado por causa justificada, dispondrán de una segunda convocatoria antes de concluir la acción formativa.

### **SISTEMA DE TUTORIAS Y SESIONES PRESENCIALES**

El alumno dispondrá, las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, de un espacio para la exposición de dudas sobre contenidos, actividades, etc, donde el profesor le resolverá las mismas de forma personalizada y en el menor tiempo posible.

Se llevarán a cabo también las siguientes **tutorías y sesiones presenciales:**

## ADGD0210 CREACIÓN Y GESTIÓN DE MICROEMPRESAS

Módulo del certificado	Unidades formativas (UF)	Tipo de Tutoría	Sesión presencial
MF1788_3: Planificación e iniciativa emprendedora en pequeños negocios o microempresas	UF1818 Actitud emprendedora y oportunidades de negocio	Tutoría Virtual	Evaluación 3 h
	UF1819 Proyecto y viabilidad del negocio o microempresa	Tutoría Virtual	
	UF1820 Marketing y plan de negocio de la microempresa	Tutoría Virtual	
MF1789_3: Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas		Tutoría Virtual	Evaluación 3 h
MF1790_3: Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas		Tutoría Virtual	Evaluación 3 h
MF1791_3: Gestión administrativa y económico-financiera de pequeños negocios o microempresas	UF1821 Puesta en marcha y financiación de pequeños negocios o microempresas	Tutoría Virtual	Evaluación 3 h
	UF1822 Gestión contable, fiscal y laboral de pequeños negocios o microempresas	Tutoría Virtual	
MF1792_2: Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios		Tutoría Virtual	Evaluación 3 h

## **ESPECIFICACIONES Y REQUISITOS TÉCNICOS PARA REALIZAR LA ACCIÓN FORMATIVA**

### **HARDWARE NECESARIO Y PERIFÉRICOS ASOCIADOS**

Ordenador y conexión a Internet

- Pc o Portátil: Pentium II, CPU 3Ghz, 512 Mb de memoria RAM
- MAC: Power Mac 64, Power Mac 65 ó Equipo Apple con procesador Inter 16 Gb RAM
- Conexión a Internet: Adsl mínimo 1Mb o conexión 3G con una velocidad superior a 128 kbps/seg.

### **SOFTWARE NECESARIO**

- Acrobat Reader, versión 6.0 o superior, o Foxit Reader, versión 2.3
- Flash Player
- Java Sun (Google Chrome requiere la actualización 10 de la versión de Java)
- Reproductor de Windows Media Player a partir de la versión 9
- Internet Explorer a partir de v8
- Google Chrome v22
- Mozilla Firefox v15
- Safari v5