I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN

20101 *Real Decreto 1692/2011, de 18 de noviembre, por el que se establecen dos certificados de profesionalidad de la familia profesional Administración y gestión que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad.*

La Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo, establece, en su artículo 3, que corresponde al Gobierno, a propuesta del actual Ministerio de Trabajo e Inmigración, y previo informe de este Ministerio a la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales, la elaboración y aprobación de las disposiciones reglamentarias en relación con, entre otras, la formación profesional ocupacional y continua en el ámbito estatal, así como el desarrollo de dicha ordenación.

El artículo 26.1 de la citada Ley 56/2003, de 16 de diciembre, tras la modificación llevada a cabo por el Real Decreto-ley 3/2011, de 18 de febrero, de medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo, se ocupa del subsistema de formación profesional para el empleo, en el que, desde la entrada en vigor del Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, que lo regula, han quedado integradas las modalidades de formación profesional en el ámbito laboral –la formación ocupacional y la continua–. Dicho subsistema, según el reseñado precepto legal y de acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica 5/2002, de las Cualificaciones y la Formación Profesional, se desarrollará en el marco del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional y del Sistema Nacional de Empleo.

Por su parte, la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, entiende el Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional como el conjunto de instrumentos y acciones necesarios para promover y desarrollar la integración de las ofertas de formación profesional y la evaluación y acreditación de las competencias profesionales. Instrumentos principales de ese Sistema son el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales y el procedimiento de reconocimiento, evaluación, acreditación y registro de las mismas. En su artículo 8, la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, establece que los certificados de profesionalidad acreditan las cualificaciones profesionales de quienes los han obtenido y que serán expedidos por la Administración competente, con carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. Además, en su artículo 10.1, indica que la Administración General del Estado, de conformidad con lo que se establece en el artículo 149.1.30.ª y 7.ª de la Constitución y previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, determinará los títulos y los certificados de profesionalidad, que constituirán las ofertas de formación profesional referidas al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

El Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales, según el artículo 3.3 del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales, en la redacción dada al mismo por el Real Decreto 1416/2005, de 25 de noviembre, constituye la base para elaborar la oferta formativa conducente a la obtención de los títulos de formación profesional y de los certificados de profesionalidad y la oferta formativa modular y acumulable asociada a una unidad de competencia, así como de otras ofertas formativas adaptadas a colectivos con necesidades específicas. De acuerdo con lo establecido en el artículo 8.5 del mismo real decreto, la oferta formativa de los certificados de profesionalidad se ajustará a los indicadores y requisitos mínimos de calidad que garanticen los aspectos fundamentales de un sistema integrado de formación, que se establezcan de mutuo acuerdo entre las Administraciones educativa y laboral, previa consulta al Consejo General de Formación Profesional.

cve: BOE-A-2011-20101

El Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad, modificado por el Real Decreto 1675/2010, de 10 de diciembre, define la estructura y contenido de los certificados de profesionalidad, a partir del Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales y de las directrices fijadas por la Unión Europea, y se establece que el Servicio Público de Empleo Estatal, con la colaboración de los Centros de Referencia Nacional, elaborará y actualizará los certificados de profesionalidad, que serán aprobados por real decreto.

Por otro lado, en la nueva redacción del artículo 11.2 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, introducida por el Real Decreto-ley 10/2011, de 26 de agosto, de medidas urgentes para la promoción del empleo de los jóvenes, el fomento de la estabilidad en el empleo y el mantenimiento del programa de recualificación profesional de las personas que agoten su protección por desempleo, se regula el nuevo contrato para la formación y el aprendizaje en el que se establece que la cualificación o competencia profesional adquirida a través de esta nueva figura contractual será objeto de acreditación a través de, entre otros medios, el certificado de profesionalidad o la certificación parcial acumulable.

En este marco regulador procede que el Gobierno establezca dos certificados de profesionalidad de la familia profesional Administración y gestión del área profesional de Administración y auditoría y que se incorporarán al Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad por niveles de cualificación profesional atendiendo a la competencia profesional requerida por las actividades productivas, tal y como se recoge en el artículo 4.4 y en el anexo II del Real Decreto 1128/2003, anteriormente citado.

En el proceso de elaboración de este real decreto ha emitido informe el Consejo General de la Formación Profesional, el Consejo General del Sistema Nacional de Empleo y ha sido informada la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Trabajo e Inmigración y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 18 de noviembre de 2011,

DISPONGO:

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

Este real decreto tiene por objeto establecer dos certificados de profesionalidad de la familia profesional Administración y gestión que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad, regulado por el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad, modificado por el Real Decreto 1675/2010, de 10 de diciembre.

Dichos certificados de profesionalidad tienen carácter oficial y validez en todo el territorio nacional y no constituyen una regulación del ejercicio profesional.

Artículo 2. *Certificados de profesionalidad que se establecen.*

Los certificados de profesionalidad que se establecen corresponden a la familia profesional Administración y gestión y son los que a continuación se relacionan, cuyas especificaciones se describen en los anexos que se indican:

Familia profesional: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Anexo I. Asistencia en la gestión de los procedimientos tributarios.–Nivel 3.
Anexo II. Creación y gestión de microempresas.–Nivel 3.

Artículo 3. *Estructura y contenido.*

El contenido de cada certificado de profesionalidad responde a la estructura establecida en los apartados siguientes:

a) En el apartado I: Identificación del certificado de profesionalidad.

cve: BOE-A-2011-20101

b) En el apartado II: Perfil profesional del certificado de profesionalidad.
c) En el apartado III: Formación del certificado de profesionalidad.
d) En el apartado IV: Prescripciones de los formadores.
e) En el apartado V: Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos.

Artículo 4. *Requisitos de acceso a la formación de los certificados de profesionalidad.*

1. Corresponderá a la Administración laboral competente la comprobación de que los alumnos poseen los requisitos formativos y profesionales para cursar con aprovechamiento la formación en los términos previstos en los apartados siguientes.
2. Para acceder a la formación de los módulos formativos de los certificados de profesionalidad de los niveles de cualificación profesional 2 y 3 los alumnos deberán cumplir alguno de los requisitos siguientes:

a) Estar en posesión del Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria para el nivel 2 o título de Bachiller para nivel 3.
b) Estar en posesión de un certificado de profesionalidad del mismo nivel del módulo o módulos formativos y/o del certificado de profesionalidad al que desea acceder.
c) Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional para el nivel 2 o de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional para el nivel 3.
d) Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio para el nivel 2 o de grado superior para el nivel 3, 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.
f) Tener los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

Artículo 5. *Formadores.*

1. Las prescripciones sobre formación y experiencia profesional para la impartición de los certificados de profesionalidad son las recogidas en el apartado IV de cada certificado de profesionalidad y se deben cumplir tanto en la modalidad presencial como a distancia.
2. De acuerdo con lo establecido en el artículo 13.3 del Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, podrán ser contratados como expertos para impartir determinados módulos formativos que se especifican en el apartado IV de cada uno de los anexos de los certificados de profesionalidad, los profesionales cualificados con experiencia profesional en el ámbito de la unidad de competencia a la que está asociado el módulo.
3. Para acreditar la competencia docente requerida, el formador/a o persona experta deberá estar en posesión del certificado de profesionalidad de Formador ocupacional o formación equivalente en metodología didáctica de formación profesional para adultos.

Del requisito establecido en el párrafo anterior estarán exentos:

a) Quienes estén en posesión de las titulaciones universitarias oficiales de licenciado en Pedagogía, Psicopedagogía o de Maestro en cualquiera de sus especialidades, de un título universitario de graduado en el ámbito de la Psicología o de la Pedagogía, o de un título universitario oficial de posgrado en los citados ámbitos.
b) Quienes posean una titulación universitaria oficial distinta de las indicadas en el apartado anterior y además se encuentren en posesión del Certificado de Aptitud Pedagógica o de los títulos profesionales de Especialización Didáctica y el Certificado de Cualificación Pedagógica. Asimismo estarán exentos quienes acrediten la posesión del Máster Universitario habilitante para el ejercicio de las Profesiones reguladas de Profesor

cve: BOE-A-2011-20101

de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Escuelas Oficiales de Idiomas.

c) Quienes acrediten una experiencia docente contrastada de al menos 600 horas en los últimos siete años en formación profesional para el empleo o del sistema educativo.

4. Los formadores que impartan formación a distancia deberán contar con formación y experiencia en esta modalidad, en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, así como reunir los requisitos específicos que se establecen para cada certificado de profesionalidad. A tal fin, las autoridades competentes desarrollarán programas y actuaciones específicas para la formación de estos formadores.

Artículo 6. *Contratos para la formación y el aprendizaje.*

La formación inherente a los contratos para la formación y el aprendizaje se realizará, en régimen de alternancia con la actividad laboral retribuida, en los términos previstos en el desarrollo reglamentario contemplado en el artículo 11.2 d) del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, según redacción dada por el Real Decreto-ley 10/2011, de 26 de agosto, de medidas urgentes para la promoción del empleo de los jóvenes, el fomento de la estabilidad en el empleo y el mantenimiento del programa de recualificación profesional de las personas que agoten su protección por desempleo.

Artículo 7. *Formación a distancia.*

1. Cuando el módulo formativo incluya formación a distancia, ésta deberá realizarse con soportes didácticos autorizados por la administración laboral competente que permitan un proceso de aprendizaje sistematizado para el participante que deberá cumplir los requisitos de accesibilidad y diseño para todos y necesariamente será complementado con asistencia tutorial.

2. Los módulos formativos que, en su totalidad, se desarrollen a distancia requerirán la realización de, al menos, una prueba final de carácter presencial.

Artículo 8. *Centros autorizados para su impartición.*

1. Los centros y entidades de formación que impartan formación conducente a la obtención de un certificado de profesionalidad deberán cumplir con las prescripciones de los formadores y los requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento establecidos en cada uno de los módulos formativos que constituyen el certificado de profesionalidad.

2. La formación inherente a los contratos para la formación y el aprendizaje realizada en régimen de alternancia con la actividad laboral retribuida, se impartirá en los centros formativos de la red a la que se refiere la disposición adicional quinta de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, previamente reconocido para ello por el Sistema Nacional de Empleo.

Artículo 9. *Correspondencia con los títulos de formación profesional.*

La acreditación de unidades de competencia de las Cualificaciones profesionales del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales obtenidas a través de la superación de los módulos profesionales de los títulos de formación profesional, surtirán los efectos de exención del módulo o módulos formativos de los certificados de profesionalidad asociados a dichas unidades de competencia establecidos en el presente real decreto.

cve: BOE-A-2011-20101

Disposición adicional única. *Nivel de los certificados de profesionalidad en el marco europeo de cualificaciones.*

Una vez que se establezca la relación entre el marco nacional de cualificaciones y el marco europeo de cualificaciones, se determinará el nivel correspondiente de los certificados de profesionalidad establecidos en este real decreto dentro del marco europeo de cualificaciones.

Disposición transitoria única. *Contratos para la formación vigentes.*

La formación teórica de los contratos para la formación concertados con anterioridad a la entrada en vigor del Real Decreto-ley 10/2011, de 26 de agosto, de medidas urgentes para la promoción del empleo de los jóvenes, el fomento de la estabilidad en el empleo y el mantenimiento del programa de recualificación profesional de las personas que agoten su protección por desempleo, se regirá por la normativa legal o convencional vigente en la fecha en que se celebraron.

Disposición final primera. *Título competencial.*

El presente real decreto se dicta en virtud de las competencias que se atribuyen al Estado en el artículo 149.1.1.ª, 7.ª y 30.ª de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia exclusiva para la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales; la legislación laboral; y la regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de títulos académicos y profesionales y normas básicas para el desarrollo del artículo 27 de la Constitución, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de los poderes públicos en esta materia.

Disposición final segunda. *Desarrollo normativo.*

Se autoriza al Ministro de Trabajo e Inmigración para dictar cuantas disposiciones sean precisas para el desarrollo de este real decreto.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid, el 18 de noviembre de 2011.

JUAN CARLOS R.

El Ministro de Trabajo e Inmigración,
VALERIANO GÓMEZ SÁNCHEZ

cve: BOE-A-2011-20101

ANEXO II

I. Identificación del certificado de profesionalidad

Denominación: CREACIÓN Y GESTIÓN DE MICROEMPRESAS.

Código: ADGD0210

Familia profesional: Administración y Gestión

Área profesional: Administración y auditoria

Nivel de cualificación profesional: 3

Cualificación profesional de referencia:

ADG544_3. Creación y gestión de microempresas (RD 558/2011 de 20 de abril)

Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:

UC1788_3: Planificar iniciativas y actividades empresariales en pequeños negocios o microempresas.
UC1789_3: Dirigir y controlar la actividad empresarial diaria y los recursos de pequeños negocios o microempresas.
UC1790_3: Comercializar productos y servicios en pequeños negocios o microempresas.
UC1791_3: Realizar las gestiones administrativas y económico-financieras de pequeños negocios o microempresas.
UC1792_2: Gestionar la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios.

Competencia general:

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.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional por cuenta propia, bien como trabajador autónomo o formando parte de una sociedad, en pequeños negocios o microempresas,

cve: BOE-A-2011-20101

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.

Sectores productivos:

Está presente en todos los sectores destacando por su alto grado de transectorialidad.

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.

Duración de la formación asociada: 520 horas

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF1788_3: Planificación e iniciativa emprendedora en pequeños negocios o microempresas (120 horas).
- UF1818 Actitud emprendedora y oportunidades de negocio (40 horas).
- UF1819 Proyecto y viabilidad del negocio o microempresa (40 horas).
- UF1820 Marketing y plan de negocio de la microempresa (40 horas).

MF1789_3: Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas (90 horas).
MF1790_3: Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas (90 horas).
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).
- UF1822 Gestión contable, fiscal y laboral de pequeños negocios o microempresas (60 horas).

MF1792_2: Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios.(60 horas).

MP0385: Módulo de prácticas profesionales no laborales en Creación y gestión de microempresas (40 horas).

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: PLANIFICAR INICIATIVAS Y ACTIVIDADES EMPRESARIALES EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS.

Nivel: 3

Código: UC1788_3

cve: BOE-A-2011-20101

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Determinar las actividades a emprender identificando y valorando diferentes oportunidades de negocio, en función de las propias capacidades emprendedoras y de la información relevante del entorno obtenida de distintas fuentes de información, y detectando sus riesgos y oportunidades, a fin de garantizar la viabilidad del pequeño negocio o microempresa.

CR1.1 La información relevante sobre diferentes alternativas de negocio –el sector de actividad y su evolución, información comercial, técnica, normativa vigente, barreras de entrada, otros– se recoge utilizando buscadores de información online y otras fuentes secundarias –datos publicados, informes, otros– o primarias –recogida directa a través de encuestas o entrevistas–.

CR1.2 El análisis de la información de la oferta del mercado –proveedores y empresas que concurren en el mercado– se realiza utilizando los datos recogidos y valorando sus particularidades –precios, plazos de entrega, calidades, condiciones de pago, pedidos mínimos, gastos de transporte y otros–.

CR1.3 El análisis del perfil de la clientela –características personales, hábitos de compra, nivel de renta, otros– se realiza aplicando técnicas de segmentación que permitan su caracterización y utilizando los medios disponibles –observación directa, encuestas realizadas, publicaciones, informes, otros–.

CR1.4 Las necesidades no cubiertas, actividades innovadoras, nuevos nichos de mercado y otras oportunidades empresariales se identifican a partir del análisis del entorno, utilizando instrumentos de observación sistematizada o en base a la propia experiencia en el sector o actividad.

CR1.5 Las distintas posibilidades de negocio se comparan analizando las ventajas competitivas y el valor añadido de cada una de ellas, jerarquizando las distintas opciones e identificando los factores críticos de éxito y de fracaso en función de la información recogida y los análisis realizados –análisis DAFO u otros–.

CR1.6 La dimensión óptima del pequeño negocio –volumen de negocio esperado, cuota de mercado objetivo, ámbito geográfico y segmento de población– se estima a partir de la información analizada, de las expectativas de crecimiento y del momento de la vida del producto/servicio.

CR1.7 La normativa y trámites específicos relacionados con el sector de actividad empresarial se interpretan solicitando la información a las administraciones públicas relacionadas o, en su caso, utilizando servicios de asesoramiento externo.

CR1.8 El perfil emprendedor se autoevalúa relacionándolo con las posibles ideas de negocio y utilizando los medios y recursos disponibles –portales, guías y herramientas de emprendedores y servicios de orientación públicos y privados–.

CR1.9 Las líneas de actuación ante debilidades y carencias detectadas en la autoevaluación del emprendedor –acciones formativas, asesoramiento externo, búsqueda de información especializada y otras– se planifican estableciendo prioridades en función de factores tales como el coste, la duración y amplitud de dichas acciones, entre otros.

RP2: Planificar la estrategia de marketing del pequeño negocio o microempresa definiendo las variables de marketing-mix para su posicionamiento en el mercado.

CR2.1 La identidad o imagen corporativa del pequeño negocio se determina definiendo el logotipo –icono, paleta de colores, organización visual– y sus elementos de soporte –tarjetas de presentación, vestimenta, documentación comercial, otros– en función del presupuesto disponible, de la idea de negocio a emprender, el segmento de mercado y las características del producto/servicio a ofertar.

cve: BOE-A-2011-20101

CR2.2 Los productos/servicios a ofertar se determinan delimitando las características de las líneas de negocio –profundidad y amplitud–, detallando sus atributos comerciales y técnicos –diseño, calidades, tamaños, composición, otros– así como, en su caso, adaptándolo a las nuevas necesidades y exigencias del mercado y diferenciándolo de la competencia.

CR2.3 La política de precios de los productos y/o servicios se fijan y revisan, analizando la información comercial disponible y teniendo en cuenta los costes, los precios de la competencia, el margen de beneficio el ciclo de vida del producto, la tendencia del mercado y la normativa vigente.

CR2.4 Las acciones estratégicas de comunicación –publicidad, campañas de promoción, acciones de merchandising, otros– se planifican analizando las variables más significativas, tales como coste, repercusión, perfil del cliente, momento de la vida del producto/servicio, entre otras.

CR2.5 Los canales de distribución del producto/servicio –venta directa, vending, Internet, otros– se eligen en función de las características del producto/servicio, del coste de distribución, tipos de intermediarios y optimización de tiempo y costes de cada uno.

CR2.6 Las estrategias de fidelización del cliente se establecen y revisan teniendo en cuenta las características de los clientes reales y las circunstancias del mercado.

CR2.7 Las medidas de ajuste de la estrategia de marketing se deciden a partir del seguimiento de los indicadores de control, utilizando herramientas tales como el cuadro de mandos integral, y de las desviaciones o ineficiencias detectadas en el desarrollo de la actividad.

RP3: Planificar la organización de la actividad empresarial identificando las necesidades, determinando los recursos y estableciendo los mecanismos de control para lograr un eficiente y permanente funcionamiento del pequeño negocio o microempresa.

CR3.1 Los procesos –internos y externos– del pequeño negocio se definen identificando los subprocesos, y/o tareas que se requieren de acuerdo con la dimensión estimada y las características de la actividad a desarrollar.

CR3.2 Los recursos humanos necesarios, así como los perfiles profesionales y personales exigidos, se determinan a partir de los procesos definidos, teniendo en cuenta su coste y la normativa vigente.

CR3.3 La cantidad y calidad de los recursos materiales y tecnológicos necesarios se determinan a partir de los procesos definidos y teniendo en cuenta su coste.

CR3.4 Las funciones, responsabilidades y tareas necesarias para el desarrollo de los procesos de la actividad se asignan a los puestos de trabajo a partir de los perfiles exigidos y conforme a criterios de optimización.

CR3.5 La ubicación del negocio –física o telemática– y su diseño se deciden en su caso, en función de factores tales como las características del sector, del tipo de producto/servicio a ofrecer, costes a asumir, proximidad de fuentes de aprovisionamiento, infraestructuras útiles, entre otros.

CR3.6 La selección del local o instalaciones se realiza a partir de la consideración de distintas alternativas y comparando las ventajas, inconvenientes, costes de cada una de ellas y del tipo de productos que se van a fabricar o de los servicios que se van a prestar.

CR3.7 La modalidad de adquisición de los recursos materiales y tecnológicos se decide en función de las opciones disponibles –compra de primera o segunda mano, arrendamiento, leasing u otros– de la capacidad financiera del pequeño negocio y atendiendo a criterios de selección establecidos –precio, calidad, transporte, plazo de entrega, servicios añadidos, otros–.

cve: BOE-A-2011-20101

CR3.8 La externalización de procesos, fases, actividades y servicios –gestoría, consultoría, entre otros– se decide en función del grado de dificultad de las tareas a ejecutar, del volumen de negocio y del coste a asumir, entre otros.

CR3.9 La forma jurídica más conveniente para el negocio se selecciona comparando las características de cada una en función de la información obtenida y la estrategia y características del negocio, documentándose dicha información en el plan jurídico formal.

CR3.10 El seguimiento de la actividad se planifica identificando las áreas críticas a controlar, los indicadores básicos de control, los responsables y utilizando herramientas tales como el cuadro de mandos integral.

CR3.11 Las medidas de ajuste de la planificación de la organización se deciden a partir del seguimiento de los indicadores de control y de las desviaciones o ineficiencias detectadas en el desarrollo de la actividad.

RP4: Confeccionar los estados financieros previsionales cuantificando los recursos y costes de la actividad del pequeño negocio o microempresa, utilizando aplicaciones ofimáticas específicas, con objeto de elaborar el plan económico financiero.

CR4.1 Los elementos con significación económica –previsión de venta, coste de los recursos, entre otros– identificados en el análisis del entorno y la estrategia de marketing y organizativa, se cuantifican mediante la expresión de su valor monetario utilizando hojas de cálculo que permitan su posterior análisis.

CR4.2 El presupuesto de inversiones se confecciona valorando los activos fijos necesarios –maquinaria, instalaciones, mobiliario, vehículos, entre otros– para el desarrollo de la actividad y conforme a la política de amortizaciones de dichos activos.

CR4.3 El presupuesto de operaciones se confecciona calculando las ventas previstas, los costes de personal, los costes de aprovisionamiento, los costes de producción y otros gastos generales.

CR4.4 El presupuesto financiero se confecciona teniendo en cuenta las necesidades de financiación del negocio, las características y condiciones de los recursos propios y ajenos y, cuantificando el coste financiero anual de las modalidades de financiación.

CR4.5 Los presupuestos se elaboran utilizando hojas de cálculo u otras aplicaciones ofimáticas específicas.

CR4.6 Las subvenciones públicas o privadas se identifican y seleccionan en función de los requisitos exigidos y de las necesidades financieras del pequeño negocio.

CR4.7 Los estados económico-financieros previsionales –balance, cuenta de resultados, estado de tesorería, entre otros– se elaboran utilizando hojas de cálculo u otras aplicaciones ofimáticas específicas, en función de los presupuestos confeccionados y conforme a distintos escenarios económicos posibles –pesimista, neutro y optimista–.

RP5: Evaluar periódicamente la viabilidad económica y financiera de la actividad, a partir de la información de los estados financieros –previsionales y reales– y utilizando aplicaciones ofimáticas específicas, a fin de garantizar la rentabilidad y supervivencia de pequeños negocios.

CR5.1 El análisis de los documentos económico-financieros previsionales y reales elaborados se realiza periódicamente, utilizando los indicadores adecuados –ratios de solvencia, liquidez, rentabilidad, rotación, otros– a través de hojas de cálculo o aplicaciones ofimáticas específicas.

CR5.2 El punto muerto o umbral de rentabilidad se calcula valorando los ingresos por ventas previstos y los costes –fijos y variables– previsionales a través de la información recogida en los estados financieros relacionados.

cve: BOE-A-2011-20101

CR5.3 La rentabilidad de distintos proyectos de inversión –de inicio o desarrollo de actividad– se comparan conforme a criterios de selección de inversiones tales como el valor actual neto y la tasa interna de retorno, utilizando hojas de cálculo o aplicaciones ofimáticas específicas, a fin de determinar qué proyectos se van a emprender.

CR5.4 Las medidas de ajuste del plan económico-financiero y de los presupuestos que lo configuran se deciden a partir del análisis de los documentos económico-financieros y de los indicadores calculados.

RP6: Integrar los elementos analizados y planificados en el plan de negocio documentado, definiendo las acciones precisas para su divulgación, presentación y tramitación ante terceros.

CR6.1 El plan de negocio se configura a partir de los elementos analizados y planificados: la oportunidad de negocio identificada, la estrategia de marketing, la planificación de la organización de la actividad, el análisis económico-financiero, sintetizando y redactando las decisiones por escrito en un documento formal que permita su presentación a terceros y seguimiento de la planificación prevista.

CR6.2 Las presentaciones gráficas de apoyo a la presentación del plan de negocio se elaboran utilizando aplicaciones ofimáticas y a partir de la información contenida en el plan.

CR6.3 La red de relaciones con terceros se establece contactando con instituciones públicas o privadas, entidades financieras, asociaciones, cámaras de comercio u otros, recogiendo experiencias que favorezcan el empoderamiento emprendedor.

CR6.4 Las acciones de presentación, difusión y comunicación del plan de negocio a terceros –organismos públicos, entidades financieras, cámaras de comercio, entre otros– se planifican estableciendo plazos, procedimiento y concertando entrevistas para la puesta en marcha de la actividad.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopiadora, equipo de telefonía fija y móvil, otros–. Internet. Correo electrónico. Archivo convencional y electrónico de la documentación. Material de oficina. Prensa. Revistas especializadas. Informes técnicos especializados de consultoras, organizaciones/empresas del sector. Buscadores de información online. Cuestionarios de autoevaluación del emprendedor/a y psicológicos. Aplicaciones ofimáticas generales: procesador de texto, hoja de cálculo, otras. Aplicaciones ofimáticas específicas para la elaboración de presupuestos, el cálculo de ratios y análisis de inversiones. Software de Cuadro de Mandos Integral u otros específicos de control de gestión.

Productos y resultados

Información del sector, de la competencia, intermediarios y empresas proveedoras, obtenida y analizada. Idea de negocio decidida. Perfil de la clientela y de la competencia definido. Estimación de la dimensión óptima del negocio. Autoevaluación del emprendedor, realizada. Imagen corporativa, logotipos y elementos soportes, diseñados. Productos/servicios a ofertar, determinados. Fijación de la política de precios. Planificación de las acciones estratégicas de comunicación. Elección de los canales de distribución. Identificación de los procesos del pequeño negocio. Determinación de los recursos humanos y materiales. Ubicación del negocio, decidida. Plan de mantenimiento, conservación y reposición de los recursos materiales y tecnológicos. Forma jurídica seleccionada. Plan jurídico formal, establecido. Externalización de procesos, fases, actividades y servicios, decidida. Organización del seguimiento de la actividad. Presupuesto de Inversiones, establecido. Presupuesto de operaciones,

cve: BOE-A-2011-20101

elaborado. Previsión de ventas, costes de personal, de aprovisionamientos, de producción y gastos generales, calculados. Presupuesto financiero, establecido. Estados financiero-contables previsionales, elaborados. Documentos financieros, analizados. Ratios económicos, financieros y de rotación, calculados. Rentabilidad de los proyectos de inversión, estimada. Plan de negocio.

Información utilizada o generada
Informe de autoevaluación del emprendedor/a. Análisis DAFO. Informes sobre el entorno, sector, competencia, proveedores y clientes. Informes del INE. Datos publicados del sector. Información obtenida de entidades financieras y organismos públicos. Normativa de protección de datos. Informes de organismos de apoyo a la gestión de creación de empresas. Listado de empresas de asesoramiento en la creación de empresas y externalización de servicios. Informes de viabilidad económico-financiera. Información sobre formas jurídicas de empresas. Cuadros comparativos de formas jurídicas. Información de organismos públicos sobre los procedimientos a seguir en la puesta en marcha y modificación del negocio empresarial. Legislación mercantil.

Unidad de competencia 2

Denominación: DIRIGIR Y CONTROLAR LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL DIARIA Y LOS RECURSOS DE PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS.

Nivel: 3

Código: UC1789_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Gestionar la adquisición o el arrendamiento de activos fijos –inmovilizados– en base al plan de negocio y presupuesto disponible para el desarrollo de la actividad.

CR1.1 La adquisición de activos fijos –materiales o tecnológicos– previstos en el presupuesto de inversiones se realiza seleccionando el proveedor y la oferta más ventajosa, delimitando las condiciones de compra –coste, calidad, forma de pago, plazo y condiciones de entrega, servicios añadidos, otros–, y utilizando técnicas de negociación.

CR1.2 Los arrendamientos de activos fijos previstos en la planificación de la organización, se tramitan seleccionando el arrendador y la oferta más ventajosa, y concretando las condiciones pactadas en contratos conforme a la normativa vigente.

CR1.3 Las decisiones sobre la renovación de los activos fijos se toman a partir de la política de amortizaciones prevista, la evolución del mercado y de las innovaciones tecnológicas.

CR1.4 Los documentos relativos a la adquisición o arrendamiento de inmovilizados –contrato de compra-venta, de arrendamiento, seguros, facturas, otros– se comprueban y/o registran utilizando, en su caso, aplicaciones ofimáticas específicas, y verificando su exactitud e idoneidad.

RP2: Dirigir la actividad diaria del pequeño negocio o microempresa a partir de la planificación del negocio, programando las acciones, asignando los recursos y controlando los procesos a fin de optimizar los resultados.

CR2.1 Los procesos, actividades y tareas del proceso productivo o de prestación del servicio del pequeño negocio se programan, mediante la concreción de un calendario, en función de factores tales como la previsión de

cve: BOE-A-2011-20101

ventas, las órdenes de pedido recibidas, contratos firmados con clientes, entre otros.

CR2.2 Los recursos –materiales y humanos– y las tareas se asignan en función de las necesidades y las disponibilidades, de manera que se optimicen los procesos y se cumpla con las condiciones pactadas.

CR2.3 El seguimiento de los indicadores de control establecidos en la planificación del negocio relativos a la programación de la actividad y resultados se realiza de forma periódica, en función de la naturaleza de la actividad de producción o de prestación de servicios, y detectando desviaciones e ineficiencias.

CR2.4 Las causas de las incidencias y desviaciones detectadas en los procesos de la actividad se analizan valorando distintas medidas de ajuste o acciones correctoras y sus posibles efectos.

CR2.5 Las medidas de ajuste o acciones correctoras se deciden modificando, en su caso, la planificación de la actividad del negocio.

RP3: Gestionar personas en pequeños negocios o microempresas, estableciendo una política de comunicación, motivación, trabajo en equipo y formación, con orientación a resultados, a fin de promover su implicación y asegurar la consecución de los objetivos definidos en el plan de negocio.

CR3.1 La política de motivación se establece y aplica a partir de criterios objetivos, ecuánimes y transparentes, basados en técnicas y medidas de comprobada eficacia tales como: reconocimiento del trabajo y del esfuerzo, compartir la información, hacer partícipe al equipo en los éxitos, comunicación personal transparente y creación de clima de confianza, definición de incentivos de índole diversa u otras, fomentando el desarrollo profesional de los operarios.

CR3.2 La política de comunicación con las personas se define e implanta utilizando estrategias específicas para crear y mantener un clima laboral colaborativo, a partir de normas claras y objetivas.

CR3.3 Los procedimientos de comunicación se establecen y aplican a partir del tipo y funcionamiento de circuitos de comunicación de que se trate formal e informal: comunicación interna o externa, condiciones de entrega y recepción de trabajos, comunicación con clientes u otros.

CR3.4 El trabajo en equipo, en su caso, se fomenta definiendo las estrategias precisas, de acuerdo con pautas específicas de eficacia comprobada tales como: definir de objetivos de equipo y comunicarlos, valorar las aportaciones individuales, analizar y detectar necesidades individuales, definir la táctica para aunar y lograr un objetivo común, mantener el respeto a las diferencias, hacerles partícipes de la información, responsabilidades de equipo e individuales, avances y logros, entre otras.

CR3.5 La relación laboral con los trabajadores se establece siguiendo pautas específicas para crear un clima laboral cordial, basado en la confianza, respeto mutuo, anticipándose y actuando en fases previas en función de evitar conflictos, aplicación de modelo de comunicación empática y efectiva, concretando las características de la organización –estilo de dirección, normas, procedimientos de trabajo, de control interno, otros– por los medios o canales de comunicación definidos y disponibles.

CR3.6 Las funciones y autonomía propia de cada puesto de trabajo se delega en la persona asignada previamente, indicando, con criterios de claridad, transparencia y rigor las funciones y responsabilidades inherentes al puesto.

CR3.7 Las instrucciones de trabajo u otras comunicaciones con las personas se establecen y transmiten mediante los procedimientos establecidos, indicando los aspectos relevantes a tener en cuenta con criterios de claridad, transparencia y rigor, comprobando en todo momento que la comunicación ha

cve: BOE-A-2011-20101

sido comprendida sin equívocos, mediante diferentes estrategias tales como preguntas, aclaraciones, ejemplificaciones u otras.

CR3.8 El seguimiento individualizado de las personas se efectúa estableciendo y aplicando indicadores precisos y objetivos de evaluación que permitan establecer con total imparcialidad su eficacia y valorar sus aptitudes, rendimiento productivo y resultados en el trabajo.

CR3.9 Las necesidades de formación de las personas se detectan de modo individualizado a partir de distintos medios tales como la observación, evaluación de su trabajo, la iniciativa del propio trabajador, y se satisfacen por medios tales como formación en el propio puesto, proponiendo acciones y recursos de formación ofertados por entidades tales como asociaciones profesionales, administraciones públicas u otros.

CR3.10 La determinación de medidas de ajuste o correctoras y sus efectos, se realiza a través de los indicadores definidos, detectando y analizando las incidencias, disfunciones y sus causas.

RP4: Gestionar y controlar la adquisición y el aprovisionamiento de las materias primas y otros materiales para ejecutar los procesos de producción y/o prestación de servicios, de acuerdo a las actividades programadas y las necesidades previstas.

CR4.1 Las necesidades de aprovisionamiento de materias primas y/o otros materiales se determinan en función de los consumos de «inputs» previstos en la programación de actividades y teniendo en cuenta las posibles variaciones de la demanda.

CR4.2 Las ofertas a proveedores para cada producto se solicitan en función de las necesidades fijadas en el programa de aprovisionamiento, utilizando los medios de comunicación disponibles.

CR4.3 La adquisición de los materiales y/o productos se realiza seleccionando el proveedor y la oferta más ventajosa, delimitando las condiciones de compra –precio, calidad, transporte, plazo de entrega, servicios añadidos, otros–, y utilizando técnicas de negociación.

CR4.4 Los documentos relativos a la compra y/o suministros de recursos materiales –contrato, órdenes de pedido, facturas, albaranes, otros– se elaboran, comprueban y/o registran utilizando en su caso, aplicaciones ofimáticas específicas.

CR4.5 Las incidencias detectadas en el proceso de aprovisionamiento –errores en cantidades, precios u otras– se comunican, en su caso, a quien corresponda –proveedores, responsable de almacén, otros– de forma clara, concisa y diligente, seleccionando el medio más adecuado a su perfil –oralmente, fax, e-mail– y utilizando un lenguaje conciliador.

CR4.6 El seguimiento de los indicadores de control establecidos, relativos al aprovisionamiento de recursos materiales, se realiza periódicamente, según lo establecido en la planificación, con herramientas tales como el cuadro de mandos integral, detectando desviaciones e ineficiencias.

CR4.7 Las causas de las incidencias y desviaciones detectadas en los procesos de aprovisionamiento se analizan valorando distintas medidas de ajuste o acciones correctoras y sus posibles efectos.

CR4.8 Las medidas de ajuste o acciones correctoras se deciden ajustando el programa de aprovisionamiento, seleccionando nuevos materiales o proveedores, y/o modificando, en su caso, la planificación de la actividad.

RP5: Gestionar y controlar el almacenamiento de materiales y productos, conforme a criterios de optimización de recursos y espacios, para asegurar la capacidad de respuesta de la actividad del pequeño negocio o microempresa.

CR5.1 Los materiales y productos recibidos en almacén se verifican en cuanto a su calidad y cantidad para comprobar la idoneidad y conformidad con lo solicitado y con la documentación correspondiente –albaranes, notas de entrega–.

cve: BOE-A-2011-20101

CR5.2 El almacenamiento de bienes se organiza en función de las características de las existencias –grado de desgaste, calidad, valor económico, otras–, del espacio del almacén y del coste de logística.
CR5.3 El stock mínimo de seguridad se determina en función de los periodos medios de aprovisionamiento, producción y venta, y del programa de producción establecido.
CR5.4 El inventario de almacén se realiza periódicamente registrando, en las fichas de almacén, las entradas y salidas de bienes, utilizando aplicaciones ofimáticas de gestión de stocks, a fin de comprobar existencias y detectar desviaciones, mermas, robos u otras incidencias.
CR5.5 El seguimiento de los indicadores de control establecidos, relativos al almacenamiento de materiales y productos, se realiza de forma periódica, con herramientas tales como el cuadro de mandos integral, y detectando desviaciones e ineficiencias.
CR5.6 Las causas de las incidencias y desviaciones detectadas en los procesos de almacenamiento se analizan valorando distintas medidas de ajuste o acciones correctoras y sus posibles efectos.
CR5.7 Las medidas de ajuste o acciones correctoras se deciden ajustando, en su caso, la organización del almacén, el stock mínimo de seguridad y la realización de inventarios.

RP6: Gestionar la contratación del personal y de los colaboradores o servicios externos respetando la normativa laboral y mercantil vigente, utilizando en su caso asesoramiento externo cuando la complejidad lo requiera, a fin mejorar la competitividad del pequeño negocio o microempresa.

CR6.1 El personal y colaboradores externos se seleccionan en función de las necesidades detectadas utilizando instrumentos de selección –entrevistas, cuestionarios, pruebas, entre otros– de aptitud, o a través de organizaciones especializadas en selección de RRHH.
CR6.2 Los tipos de contratos laborales o mercantiles se determinan en función del presupuesto previsto o disponible y de las ventajas fiscales de cada uno de ellos, utilizando, en su caso, asesoramiento externo cuando la complejidad lo requiera.
CR6.3 Las condiciones de la relación laboral o mercantil –política remunerativa, permisos, vacaciones, entre otros– con el personal o colaboradores externos –agentes comerciales, distribuidores y otros– se determinan en función de la normativa vigente y utilizando técnicas de negociación.
CR6.4 Los servicios o procesos a externalizar decididos en la planificación del negocio se contratan seleccionando el proveedor y la oferta más ventajosa, delimitando las condiciones del contrato –precio, calidad, condiciones y plazos de entrega, otros– y utilizando técnicas de negociación.

RP7: Establecer sistemas de gestión de la calidad y/o medioambiental en pequeños negocios o microempresas, implantando y controlando los procedimientos de actuación necesarios, utilizando aplicaciones ofimáticas específicas, y solicitando, cuando la dificultad lo requiera, la colaboración de asesoría externa, para mejorar la competitividad del pequeño negocio.

CR7.1 Las normas, modelos y reglamentos que soportan los sistemas de gestión la calidad y/o medioambiental se identifican en función del tamaño y sector de actividad, interpretando las especificaciones y directrices establecidas, utilizando el asesoramiento externo cuando la complejidad lo requiera.
CR7.2 Los procedimientos de trabajo –generales y específicos–, instrucciones técnicas y responsabilidades relacionadas con el desarrollo de las actividades, se definen de forma documentada, conforme a las características

cve: BOE-A-2011-20101

del pequeño negocio y según las normas de sistemas de gestión de calidad y/o medioambiental.

CR7.3 Los protocolos internos de gestión de la calidad y/o medioambiental se implantan a partir de las normas de sistemas de gestión, difundiéndolos dentro de la organización con inclusión de responsables, fechas, resultados esperados y plan de seguimiento.

CR7.4 La documentación técnica asociada a los productos y/o servicios, se confecciona –utilizando procesadores de textos, en su caso–, clasifica, archiva y mantiene actualizada para dar cumplimiento a las exigencias de calidad establecidas.

CR7.5 Los documentos que afectan a la calidad y definen protocolos de relación con terceros –clientes, proveedores, administraciones públicas, y otros–, se confeccionan –utilizando procesadores de textos, en su caso–, clasifican, archivan y mantienen actualizados para dar cumplimiento a las exigencias de calidad establecidas.

CR7.6 La fiabilidad de los equipos, instalaciones, sistemas y procesos utilizados se comprueba periódicamente de acuerdo a las normas e instrucciones técnicas establecidas por la organización para la constatación del buen funcionamiento y mantenimiento de los mismos.

CR7.7 La ejecución de los procedimientos se revisa periódicamente a través de herramientas tales como el cuadro de mandos integral, cuestionarios, registros relativos a cada proceso u observación directa, utilizando los indicadores establecidos en el sistema y detectando, en su caso, las no conformidades.

CR7.8 Las no conformidades detectadas se corrigen adoptando las medidas necesarias –métodos preventivos, planes de formación u otros– y, en su caso, revisando la política y objetivos de calidad del pequeño negocio, en virtud del principio de mejora continua.

CR7.9 Las auditorías internas de calidad y medio ambiente se realizan, utilizando asesoramiento externo cuando la complejidad lo requiera, cumpliendo las instrucciones, planes y procedimientos establecidos en el sistema, para aportar datos y/o informar de la situación en los procesos y/o servicios.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopiadora, equipo de telefonía fija y móvil, otros–. Material de oficina. Redes. Internet. Intranet. Correo electrónico. Archivo físico y electrónico de la documentación. Aplicaciones ofimáticas generales: bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, otras. Aplicaciones ofimáticas específicas para la gestión del aprovisionamiento, almacén y del personal. Software de Cuadro de Mandos Integral u otros específicos de control de gestión.

Productos y resultados

Adquisición o arrendamiento de activos fijos –inmovilizados– realizada. Documentación administrativa de adquisición o arrendamiento de activos fijos. Programación y calendario de procesos, actividades y tareas. Definición y aplicación de política y estrategias de gestión de personas. Asignación de recursos –humanos y materiales– y tareas. Evaluación del trabajo desempeñado. Necesidades de formación del personal, detectadas. Seguimiento del programa y calendario de actividades. Necesidades de aprovisionamiento de materias primas y otros materiales, determinada. Programa de aprovisionamiento por proveedor. Ofertas a proveedores, solicitadas y seleccionadas. Adquisición de materias primas y otros materiales. Documentación administrativa de compra y/o suministro de materias primas y otros materiales. Recepción de materiales y productos en almacén, verificada. Stock mínimo de seguridad. Inventario de almacén.

cve: BOE-A-2011-20101

Personal y colaboradores externos a contratar, seleccionados. Tipos de contratos laborales o mercantiles, determinados. Incidencias, desviaciones e ineficiencias en el desarrollo de la actividad, el aprovisionamiento y almacenamiento, detectadas. Protocolos internos de gestión de la calidad y medioambiental, implantados. Documentación relativa a la gestión de la calidad y medioambiental, confeccionada, clasificada, archivada y actualizada. No conformidades, detectadas.

Información utilizada o generada

Presupuesto de inversiones. Política de amortizaciones de los activos fijos. Programa de producción. Técnicas de negociación con proveedores. Ofertas o presupuestos de suministro de mercancías de proveedores. Protocolos de negociación y de comunicación. Manuales de técnicas de comunicación. Fichas de almacén. Legislación laboral. Datos de trabajadores. Condiciones laborales pactadas. Informes de la asesoría externa. Normativa de protección de datos. Información sobre descripción de perfiles de puestos de trabajo. Informe de las necesidades de formación del personal. Manuales de procedimientos de selección de personal. Listado de empresas de selección de recursos humanos. Información sobre recursos formativos. Indicadores de control de gestión de aprovisionamiento definidos en el CMI. Indicadores de control de gestión de procesos de almacenaje definidos en el CMI. Indicadores de control de gestión de recursos humanos definidos en el CMI. Normas de Sistemas de gestión de la calidad y medioambiental. Consultas sobre distintas entidades certificadoras.

Unidad de competencia 3

Denominación: COMERCIALIZAR PRODUCTOS Y SERVICIOS EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS.

Nivel: 3

Código: UC1790_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Organizar las acciones necesarias para la venta de productos y servicios en función de la estrategia comercial y de marketing definidas en la planificación del negocio, para optimizar los recursos disponibles.

CR1.1 Los objetivos de ventas se concretan definiendo plazos y cantidades, en función de la estrategia de marketing definida, la previsión y evolución de ventas, información comercial de ejercicios anteriores y las expectativas y circunstancias del mercado.

CR1.2 Los datos de clientes potenciales, así como mayoristas y minoristas distribuidores del producto y/o servicio se obtienen recurriendo a fuentes de información –contactos directos, ferias, censos u otros– y registrándolos en su caso en aplicaciones ofimáticas de bases de datos.

CR1.3 La cartera de clientes se elabora y actualiza a partir de los datos de los clientes potenciales obtenidos utilizando aplicaciones de gestión de relaciones con clientes (CRM).

CR1.4 La programación y calendario de visitas a clientes se realiza en función del número de clientes, localización y presupuesto, organizando a los comerciales, distribuidores u otros colaboradores.

CR1.5 El argumentario de ventas de los productos y/o servicios se realiza en función de sus características, ventajas, usos, entre otras, documentándolo en caso necesario y detallando especificaciones de acuerdo con distintos tipos de clientes, situaciones y canales de venta.

cve: BOE-A-2011-20101

RP2: Realizar la difusión y promoción de los productos/servicios del pequeño negocio o microempresa, utilizando técnicas de marketing con el fin de promover e incrementar las ventas y fidelizar los clientes.

CR2.1 Las acciones de promoción de los productos y servicios del pequeño negocio se realizan a partir de la estrategia de marketing, y teniendo en cuenta las posibilidades de las tecnologías de información, el público objetivo al que se dirigen, medios de comunicación, impacto y eficacia de los mismos así como los usos habituales en el sector.

CR2.2 Los soportes sencillos de promoción y difusión –folletos publi-promocionales, carteles, página Web, banners u otros– se elaboran considerando los objetivos, identidad e imagen corporativa, información del producto y negocio, utilizando aplicaciones ofimáticas adecuadas de edición de folletos y páginas Web.

CR2.3 El contacto y relaciones con los clientes, reales y potenciales se establece y mantiene aplicando técnicas de marketing directo convencionales –visitas personales, buzoneo, entre otros– o telemáticas –formularios online, sms, correos electrónicos, entre otros–, teniendo en cuenta la imagen, estrategia comercial de fidelización y presupuesto disponible.

CR2.4 Las relaciones con el canal de comercialización se gestionan contactando de forma personal y directa –convencional o telemática– e informando de aquellas promociones, merchandising en el punto de venta y características de los productos y servicios que se comercializa de forma que se mantenga una relación fluida y beneficiosa para ambos.

RP3: Realizar la venta y postventa de productos y/o servicios, atendiendo y negociando con los clientes –personal o telemáticamente– en función de su perfil, para la consecución de los objetivos de venta, satisfacción y fidelización de los clientes.

CR3.1 La atención al cliente –personal, telefónica o telemática– se realiza aplicando fórmulas de tratamiento específicas en función del canal de comunicación.

CR3.2 Las necesidades del cliente se identifican en función de su perfil, aplicando técnicas de escucha activa, mediante entrevistas, o a través de medios telemáticos –correo electrónico, páginas Web–, introduciendo, en su caso, la información resultante en aplicaciones de gestión de relación con clientes.

CR3.3 La oferta de los productos y servicios comercializados por el pequeño negocio se adaptan al cliente, por medios convencionales o telemáticos, a partir del argumentario de venta y demostraciones del producto o servicio.

CR3.4 Las condiciones de venta –presupuesto, plazos de entrega, forma de pago, otros– se acuerdan con el cliente teniendo en cuenta sus características particulares, la capacidad para atender el pedido conforme a las exigencias del cliente y características del pequeño negocio.

CR3.5 La venta de productos y/o servicios se realiza aplicando las técnicas de venta y refutación de objeciones adaptados al perfil del cliente y respetando la normativa vigente.

CR3.6 En caso de realización de un pedido a distancia (en venta por catálogo, tienda virtual, Internet, móvil, televisión interactiva u otros) se ayuda al cliente durante la fase de cumplimentación del formulario del pedido.

CR3.7 El servicio postventa –garantía, reparaciones, repuestos, resolución de reclamaciones, otros– se realiza atendiendo las incidencias o necesidades de los clientes con diligencia y llevando a cabo las gestiones necesarias.

RP4: Gestionar la documentación asociada al proceso comercial del pequeño negocio o microempresa utilizando aplicaciones ofimáticas específicas para asegurar la eficiencia y concordancia de datos, forma y plazos.

cve: BOE-A-2011-20101

CR4.1 Los documentos relativos a la venta –contrato de venta de productos o servicios, pedido, factura, albarán, tickets, recibos, otros– se elaboran y registran, de forma manual o a través de aplicaciones ofimáticas de gestión comercial, conforme a las condiciones de venta acordadas –precios, descuentos, IVA, formas de pago, condiciones de entrega, plazos, entre otros– cumpliendo con la normativa vigente.

CR4.2 La documentación del proceso comercial –albaranes, facturas emitidas, otros– se comprueba verificando su exactitud, integridad y adecuación a los acuerdos alcanzados con los clientes en los contratos de venta u órdenes de pedido.

CR4.3 Las incidencias detectadas en el proceso comercial –errores en cantidades, precios u otras– se comunican, en su caso, a quien corresponda –clientes, distribuidores, comerciales u otros– de forma clara, concisa y diligente, seleccionando el medio más adecuado a su perfil –presencialmente, oralmente, fax, e-mail– y utilizando un lenguaje conciliador.

CR4.4 Los documentos utilizados se archivan, convencional o informáticamente, y siguiendo criterios de seguridad y confidencialidad de la información según la normativa vigente.

RP5: Controlar las operaciones de venta resolviendo los imprevistos, quejas y reclamaciones de los clientes para garantizar la calidad del proceso de comercialización.

CR5.1 La atención de las quejas y reclamaciones presentadas por el cliente, se realiza aplicando técnicas de resolución de conflictos y comunicando la decisión adoptada respetando la normativa vigente en materia de protección de datos.

CR5.2 El nivel de satisfacción de la clientela se evalúa a través de contacto directo, encuestas y/o cuestionarios periódicos, utilizando los sistemas de comunicación con el cliente –visitas presenciales, correspondencia postal, Internet, otros–.

CR5.3 La eficacia de la comercialización y gestión de ventas se evalúa comparando los objetivos de venta previstos con las ventas efectivas realizadas.

CR5.4 Las medidas de mejora del plan de ventas, de las acciones de promoción y comercialización se definen a partir del seguimiento de los indicadores de control comerciales y del análisis de las reclamaciones y quejas, ajustando, en su caso la estrategia de comercialización y marketing.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopiadora, equipo de telefonía fija y móvil, otros–. Material de oficina. Redes. Internet. Intranet. Correo electrónico. Buscadores de información online. Archivo físico y electrónico de la documentación. Aplicaciones ofimáticas generales: bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, otras. Aplicaciones ofimáticas específicas para la gestión comercial. Documentos de compraventa. Aplicaciones ofimáticas para la relación con el cliente (CRM). Encuestas de satisfacción de clientes, consumidores. Cuadro de mandos integral.

Productos y resultados

Objetivos de venta, concretados. Datos de clientes potenciales, mayoristas, minoristas, distribuidores, obtenidos y registrados. Cartera de clientes. Programación y calendario de visitas a clientes. Argumentario de ventas. Acciones de promoción y difusión, realizadas. Necesidades de los clientes, identificadas. Condiciones de venta, acordadas. Venta de productos y servicios, realizada. Servicio postventa, realizado. Documentación administrativa del proceso comercial. Resolución de quejas

cve: BOE-A-2011-20101

y reclamaciones de la clientela. Nivel de satisfacción de la clientela, evaluado. Eficacia de la comercialización y de la gestión de ventas, evaluadas. Medidas de mejora del plan de ventas, de las acciones promocionales y de comercialización.

Información utilizada o generada
Estrategia de marketing y comercialización del pequeño negocio. Información de clientes potenciales, mayoristas, minoristas, distribuidores del sector. Imagen corporativa del pequeño negocio. Técnicas de marketing directo. Estrategia de fidelización del pequeño negocio. Presupuesto disponible para acciones de marketing. Informes de la asesoría externa sobre mecanismos y costes de difusión comercial. Listado de empresas especializadas en acciones de comunicación. Código deontológico del agente comercial. Código de buenas prácticas comerciales. Solicitudes de información de los clientes. Reclamaciones efectuadas por los clientes. Cuestionarios y encuestas de satisfacción del cliente. Manuales de procedimientos normalizados de captación comercial. Protocolos de negociación y de comunicación. Manuales de técnicas de comunicación. Normativa vigente en materia de protección de datos. Indicadores de control de gestión comercial y de ventas definidos en el CMI.

Unidad de competencia 4

Denominación: REALIZAR LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICO-FINANCIERAS DE PEQUEÑOS NEGOCIOS.

Nivel: 3

Código: UC7033_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar los trámites necesarios para emprender o desarrollar pequeños negocios o microempresas, respetando la normativa vigente, en función de la forma jurídica seleccionada y utilizando el asesoramiento o servicios externos –públicos o privados– cuando la complejidad lo requiera.

CR1.1 Los trámites a seguir en los procesos de constitución y puesta en marcha del negocio se efectúan ante la administración competente, en función del tipo de pequeño negocio y su actividad, cumplimentando los documentos exigidos.

CR1.2 Los trámites administrativos por variación de las circunstancias relevantes del negocio –modificación del objeto social, cambio personalidad jurídica, modificación del capital, cambio denominación social, y otros–, se efectúan ante las administraciones competentes, cumplimentando la documentación correspondiente.

CR1.3 El registro del nombre comercial, los signos distintivos del pequeño negocio –logotipos, anagramas u otros–, las patentes y las marcas se tramitan, si procede, en el organismo competente, aportando la documentación requerida en tiempo y forma.

CR1.4 Las obligaciones contables, fiscales y laborales asociadas al inicio o a la variación de las circunstancias relevantes de la actividad, se efectúan ante la administración competente por vía convencional o telemática, aportando la documentación pertinente en tiempo y forma.

CR1.5 Las pólizas de seguro para el ejercicio y desarrollo de la actividad se seleccionan y contratan en función de las coberturas necesarias según las circunstancias, riesgos, contingencias y exigencias legales de la actividad específica del pequeño negocio.

cve: BOE-A-2011-20101

CR1.6 Las copias de todos los documentos utilizados se archivan convencional o informáticamente respetando los criterios y plazos legales de custodia, seguridad y confidencialidad.

RP2: Gestionar la obtención de los recursos financieros necesarios –fondos propios, créditos, préstamos, aplazamientos de deudas y otros– negociando las condiciones y seleccionando el producto más adecuado para cubrir las necesidades financieras de la organización.

CR2.1 Las subvenciones y subsidios públicos o privados planificados se solicitan presentando la documentación exigida en tiempo y forma ante el organismo o entidad correspondiente.

CR2.2 El producto de financiación ajena adecuado a las necesidades de la actividad –préstamos, microcréditos, préstamos participativos, otros– se selecciona a partir de la planificación financiera y el nivel de riesgo, una vez analizada la información disponible y actualizada sobre los distintos productos y los requisitos y garantías exigidos.

CR2.3 Los créditos, descuentos de efectos y otros servicios bancarios se obtienen negociando las mejores condiciones de mercado, cumpliendo los requisitos y procedimientos exigidos ante la entidad financiera seleccionada.

CR2.4 Las condiciones preferentes de pago a los proveedores, aplazamientos, descuentos u otras compensaciones no dinerarias se negocian con los proveedores seleccionando la estrategia adecuada en función de los márgenes de actuación establecidos por el pequeño negocio y de las características de los proveedores.

RP3: Gestionar y controlar los cobros y pagos de la actividad tramitando los documentos necesarios a fin de garantizar que los flujos de tesorería se efectúan en la forma y plazos acordados/previstos.

CR3.1 El calendario de cobros y pagos se establece de acuerdo con las obligaciones asumidas y los derechos de cobro previstos.

CR3.2 Los documentos y medios de cobro y pago –convencionales y/o telemáticos– se formalizan y tramitan procesando los datos necesarios, a través de paquetes integrados de gestión o aplicaciones ofimáticas específicas en su caso, cumpliendo con los requisitos, forma y plazos pactados con clientes, proveedores, entidades financieras u otros.

CR3.3 Las operaciones de cobro y pago –a través de banco, caja, telemáticamente u otros medios– se revisan periódicamente comprobando la exactitud de los datos, los vencimientos y los importes, documentos soporte, condiciones, plazos pactados y otros datos pertinentes.

CR3.4 Las incidencias en las anotaciones y extractos bancarios –fechas de valoración, importes, otros– detectadas se comunican a la entidad interesada a través de los medios de comunicación disponibles, gestionando su solución.

CR3.5 Los impagos o deudas vencidas de clientes se reclaman por vía formal –convencional o telemáticamente– y haciendo un seguimiento periódico de su recobro.

CR3.6 El aseguramiento de cobros se decide en función del coste del mismo, de las garantías legales ofrecidas y del nivel de riesgo del cliente.

CR3.7 La disponibilidad de liquidez se comprueba de forma periódica –semanal, mensual o trimestral– en función de los flujos de tesorería esperados en el calendario de cobros y pagos, utilizando herramientas tales como hojas de cálculo, a fin de detectar déficits o excesos de tesorería.

CR3.8 Las medidas de ajuste de tesorería –gestión de puntas, pólizas de crédito, otras– se establecen a partir de los déficits o excesos de tesorería detectados, la naturaleza de las desviaciones, y teniendo en cuenta los costes de los productos financieros y bancarios disponibles.

cve: BOE-A-2011-20101

RP4: Realizar la gestión administrativa de las obligaciones contables, fiscales y laborales de un pequeño negocio o microempresa a través de aplicaciones ofimáticas específicas, utilizando el asesoramiento o servicios externos cuando la complejidad lo requiera.

CR4.1 La documentación necesaria para contabilizar se prepara, en su caso, identificando los documentos soporte de las transacciones económicas.

CR4.2 El registro contable de las operaciones se realiza, en su caso, a través de paquetes integrados de gestión, utilizando, en su caso, servicios externos cuando la complejidad lo requiera.

CR4.3 Las cuentas anuales se elaboran a partir de la información contable registrada y conforme a la normativa vigente, a través de paquetes integrados de gestión, utilizando, en su caso, servicios externos cuando la complejidad lo requiera.

CR4.4 El registro y depósito mercantil, en su caso, de los libros contables y de las cuentas anuales se realiza conforme a los procedimientos y plazos legalmente establecidos.

CR4.5 La documentación administrativa de carácter laboral –partes de alta/baja/variación de datos, contratos laborales, nóminas, boletines de cotización a la seguridad social– se cumplimentan y tramitan a través de medios convencionales y/o telemáticos, utilizando aplicaciones ofimáticas específicas, recurriendo, en su caso, a servicios externos cuando la complejidad lo requiera.

CR4.6 La liquidación de pagos de IVA, IRPF, IS y otros se formalizan a través de medios convencionales y/o telemáticos, utilizando aplicaciones ofimáticas específicas, cumpliendo los plazos y requisitos legales establecidos y utilizando en su caso servicios externos cuando la complejidad lo requiera.

CR4.7 El cumplimiento, en tiempo y forma, de las obligaciones fiscales del pequeño negocio se comprueba a través del control de los documentos –declaraciones, liquidaciones y justificantes de pago– verificando la corrección de los datos y la realización del pago o solicitud de devolución, utilizando, en su caso, servicios externos cuando la complejidad lo requiera.

CR4.8 La documentación elaborada y tramitada, de carácter mercantil, contable, fiscal y laboral, se archiva y conserva respetando los criterios y plazos legales de custodia, seguridad y confidencialidad.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopiadora, equipo de telefonía fija y móvil, otros–. Material de oficina. Redes. Internet. Intranet. Correo electrónico. Buscadores de información online. Archivo físico y electrónico de la documentación. Impresos de documentos de cobro y pago. Contratos físicos y telemáticos de productos financieros. Programas de cálculo financiero. Aplicaciones ofimáticas de gestión de presupuestos. Software de gestión de cobros y pagos. Impresos oficiales de subvención. Aplicaciones ofimáticas de gestión contable y fiscal. Paquetes integrados de gestión.

Productos y resultados

Trámites administrativos de constitución y puesta en marcha del pequeño negocio. Trámites administrativos por variación de las circunstancias relevantes del pequeño negocio. Patentes, marcas y nombre comercial registrados. Pólizas de seguros seleccionadas. Subvenciones y subsidios públicos solicitados. Productos de financiación ajena seleccionados y negociados. Negociación de condiciones preferentes de pago con proveedores. Calendario de cobros y pagos. Documentos de cobro y pago seleccionados, formalizados y revisados. Reclamaciones de impagos o por vencimiento de deudas a clientes. Aseguramiento de cobros, decidido. Disponibilidad

cve: BOE-A-2011-20101

de liquidez periódica, comprobada. Medidas de ajuste de tesorería. Registro contable de las operaciones. Cuentas anuales. Documentación administrativa de carácter laboral, cumplimentada y tramitada. Liquidación de pagos de tributos, tramitada y verificada.

Información utilizada o generada

Legislación mercantil. Información sobre condiciones de pago y cobro con clientes, proveedores y entidades bancarias. Contratos de pólizas de seguros. Normativa aplicable a la concesión de subvenciones y subsidios públicos y/o privados. Cálculo de costes de financiación ajena. Informes de riesgo de los productos de financiación ajena. Información actualizada sobre productos financieros del mercado. Información sobre empresas dedicadas al aseguramiento de cobros. Cálculo de costes de aseguramiento de cobros. Condiciones de renegociación de impagos. Informes sobre el estado de la tesorería. Extractos bancarios. Anotaciones contables de bancos. Registro de caja. Informes de empresas de asesoramiento económico-financiero. Presupuesto de tesorería. Necesidades de tesorería. Legislación fiscal y tributaria. Calendario fiscal. Plan General Contable de PYMES y/o específico del sector. Documentos para contabilizar.

Unidad de competencia 5

Denominación: GESTIONAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN PEQUEÑOS NEGOCIOS.

Nivel: 2

Código: UC7034_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar evaluaciones de riesgos generales y específicos en pequeños negocios, calificándolos según su gravedad conforme a procedimientos objetivos de valoración, utilizando servicios de prevención ajenos cuando la normativa lo exija, para la adopción de medidas preventivas.

CR1.1 Los riesgos laborales –determinación de los elementos peligrosos y la identificación de los trabajadores expuestos a los mismos– se identifican de forma documentada y a partir de la información relativa a la organización del pequeño negocio, características y complejidad de los puestos de trabajo, las sustancias o materias primas utilizadas, los equipos de trabajo y del acondicionamiento de los lugares de trabajo.

CR1.2 La información y propuestas de los trabajadores relativas a la identificación de riesgos y la aplicación de la actividad preventiva se obtiene mediante la realización de reuniones, charlas, encuestas y otros.

CR1.3 Los riesgos identificados se evalúan en función de criterios objetivos de valoración, estimando la probabilidad de ocurrencia y la potencial severidad del daño, y estableciendo su nivel de tolerancia.

CR1.4 La evaluación de los riesgos laborales se actualiza cuando se modifiquen las condiciones de trabajo o con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido, documentando los nuevos riesgos y su valoración conforme a criterios objetivos.

CR1.5 Las medidas preventivas se definen a partir de los riesgos evaluados, los requisitos legales y en función de las características del pequeño negocio.

CR1.6 Las medidas preventivas relativas a la realización de actividades potencialmente peligrosas y ante riesgos graves e inminentes detectados se definen a partir de los problemas o incidentes detectados en la evaluación de

cve: BOE-A-2011-20101

riesgos, la información aportada por los trabajadores y conforme a la normativa vigente.

CR1.7 Las medidas correctoras de los riesgos graves e inminentes detectados se definen a partir de la evaluación realizada, estableciendo un procedimiento y calendario de puesta en marcha y conforme a la normativa vigente.

CR1.8 La información relativa a accidentes y/o incidentes –hechos ocurridos, equipos y su estado, personas involucradas, posibles causas, entre otros– se recopila de forma documentada y cumplimentando, en su caso, el parte de accidentes.

RP2: Planificar y gestionar la actividad preventiva en pequeños negocios a partir de una evaluación de los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores, y a través de definición de estrategias de implantación, aplicación y control de un plan de prevención de riesgos laborales, con objeto de eliminar, controlar o reducir los riesgos.

CR2.1 El plan de prevención de riesgos laborales se documenta recogiendo los elementos exigidos por la normativa aplicable –política, objetivos y metas en materia preventiva; la organización de la prevención en la empresa; entre otros– y utilizando el asesoramiento o servicios externos cuando la complejidad lo requiera.

CR2.2 Los medios humanos y materiales necesarios para la puesta en marcha de las medidas preventivas decididas, así como la asignación de los recursos económicos, se determinan a partir de la evaluación de riesgos realizada y de las necesidades identificadas para prevención en el pequeño negocio.

CR2.3 El desarrollo de la actividad preventiva se programa estableciendo las fases y prioridades de su desarrollo en función de la magnitud de los riesgos identificados y del número de trabajadores expuestos a los mismos.

CR2.4 La implantación del plan de prevención de los riesgos detectados en la evaluación, se comprueba periódicamente, utilizando instrumentos, tales como listas de control, para la observación directa de aplicación de las medidas de prevención por los trabajadores y la utilización de medios y equipos de prevención establecidos en el plan.

CR2.5 El cumplimiento de las actividades preventivas, en el caso de prestación de servicios, manipulación de productos o procesos peligrosos, se controla presencialmente utilizando instrumentos específicos para la observación directa.

CR2.6 Los equipos de protección individual se comprueba que están en correctas condiciones de uso, que son los adecuados a la actividad desarrollada y que están debidamente señalizados, de acuerdo a las medidas preventivas establecidas.

CR2.7 La actividad preventiva se coordina con la de otras empresas, en el caso en que trabajadores pertenecientes a dos o más empresas desarrollen actividades en un mismo lugar de trabajo, estableciendo coordinadamente los medios necesarios en cuanto a la protección y prevención de riesgos e informando sobre los mismos a los empleados, conforme a lo establecido en la normativa.

CR2.8 La planificación y gestión de la actividad preventiva se integra en el sistema de gestión del pequeño negocio conforme a lo establecido en la normativa específica.

RP3: Comprobar la idoneidad y adecuación de las condiciones vinculadas al orden, la limpieza, mantenimiento general y de los distintos tipos de señalización, en un pequeño negocio, conforme a la evaluación de riesgos y la planificación preventiva, para fomentar y promover actuaciones preventivas básicas.

CR3.1 Las zonas de paso, salidas y vías de circulación de los lugares de trabajo y, en especial, las salidas y vías de circulación previstas para la

cve: BOE-A-2011-20101

evacuación en casos de emergencia, se comprueba que permanecen libres de obstáculos para que puedan ser utilizadas sin dificultades en todo momento.

CR3.2 Los lugares de trabajo, incluidos los locales de servicio y de atención al público, y sus respectivos equipos e instalaciones, se comprueba que se limpian según la periodicidad establecida para mantenerlos en todo momento en condiciones higiénicas adecuadas, y que se eliminan con rapidez los desperdicios, las manchas de grasa, los residuos de sustancias peligrosas y demás productos residuales para evitar que puedan originar accidentes o contaminar el ambiente de trabajo.

CR3.3 El adecuado funcionamiento de las instalaciones, mobiliario y equipos en los lugares de trabajo, así como su mantenimiento periódico, se verifica de acuerdo con lo establecido, detectando las deficiencias que puedan afectar a la seguridad y salud de los trabajadores, y en su caso, subsanándolas.

CR3.4 La señalización de seguridad y salud en el trabajo se comprueba que está debidamente ubicada conforme a la evaluación de riesgos realizada y a la normativa, para informar, alertar y orientar a los trabajadores.

CR3.5 Las condiciones de seguridad de los lugares, instalaciones, equipos y ambiente de trabajo se controlan mediante comprobaciones periódicas protocolizadas para prevenir riesgos laborales.

CR3.6 Las actividades de promoción, en el ámbito del orden, la limpieza, la señalización y el mantenimiento en general, se realizan, utilizando diferentes medios y métodos de acuerdo a cada caso: carteles, demostraciones prácticas, tablones de anuncios, medios audiovisuales, entre otros, para impulsar la comunicación/recepción correcta del mensaje.

CR3.7 Las propuestas preventivas relativas al orden, limpieza, señalización y el mantenimiento general aportadas por los trabajadores se recopila mediante la realización de reuniones formales o informales, charlas, preguntas y otros.

RP4: Desarrollar las medidas y protocolos de emergencia y evacuación, o en su caso colaborando con servicios de prevención ajena, verificando los equipos, instalaciones y señalización vinculados, para actuar en caso de emergencia y primeros auxilios.

CR4.1 El plan de emergencias o de evacuación se confecciona de forma documentada, estableciendo las medidas y protocolos de actuación ante diferentes situaciones de emergencia, designando para ello al personal encargado de su puesta en práctica, y utilizando el asesoramiento o servicios externos cuando la complejidad lo requiera.

CR4.2 Los protocolos de actuación ante diferentes situaciones de emergencia se transmiten a los trabajadores a través de distintos medios y métodos –por escrito, oralmente, otros– asegurando y comprobando su comprensión realizando diferentes y sucesivas preguntas y aclaraciones o mediante la realización de prácticas, simulacros.

CR4.3 Las primeras intervenciones en situación de emergencia y las actuaciones dirigidas a los primeros auxilios, se ejecutan, en su caso, siguiendo los protocolos establecidos en el plan de emergencias o de evacuación.

CR4.4 Las instalaciones fijas y equipos portátiles de extinción de incendios se revisan de forma periódica en cumplimento de la normativa, comprobando la disponibilidad para su uso inmediato en caso de incendio.

CR4.5 Los equipos de lucha contra incendios, medios de alarma, vías de evacuación y salidas de emergencia, se revisan, comprobando que estos se encuentran bien señalizados, visibles y accesibles, para actuar en situaciones de emergencia y de acuerdo con la normativa.

CR4.6 El botiquín de primeros auxilios se revisa y repone periódicamente, con el fin de mantenerlo debidamente surtido, de acuerdo con la legislación.

cve: BOE-A-2011-20101

CR4.7 Los medios de información, comunicación y transporte, necesarios en la emergencia se mantienen actualizados y operativos, para actuar en caso de emergencia.

RP5: Desarrollar acciones de información y formación relativas a riesgos laborales y medidas preventivas, conforme a lo establecido en el plan de prevención y la normativa aplicable, fomentando y promoviendo comportamientos seguros, para la implicación y participación de los trabajadores en la actividad preventiva.

CR5.1 Las acciones de información y formación a trabajadores, relativas a riesgos laborales y medidas preventivas, se comprueba que se adaptan a las necesidades detectadas en la evaluación de riesgos y planificación preventiva.

CR5.2 La información y formación relativa a los riesgos laborales y la actividad preventiva se transmiten a los trabajadores de forma directa, utilizando diversos medios y métodos, y comprobando su comprensión mediante demostraciones, realización de prácticas, simulaciones u otros.

CR5.3 La efectividad de las acciones de información y formación a trabajadores se comprueba verificando, que en el desempeño de su trabajo, se aplican las medidas preventivas, se utilizan los Equipos de Protección Individual adecuadamente y se respetan las normas de seguridad.

CR5.4 La información a los trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos se comunica de manera efectiva a los mismos, por medio de entrevistas personales o cuestionarios preestablecidos, comprobando su comprensión y realizando aclaraciones.

CR5.5 Las instrucciones y normas de uso, manipulación y mantenimiento de los equipos de protección individual (EPIs) se transmiten a los trabajadores de forma directa, utilizando diversos medios y métodos, y comprobando su efectividad a través de la realización de prácticas, simulaciones, preguntas y otras.

CR5.6 Las pautas de acción preventivas en el desarrollo de las actividades de mayor riesgo se comprueba que se llevan a cabo de acuerdo a lo establecido en el plan de prevención, verificando de forma directa que se respetan las normas de seguridad y medidas previstas.

RP6 Cooperar con los servicios de prevención ajena cuando la normativa lo requiera, canalizando la información referente a necesidades formativas, propuestas de mejora, accidentes, incidentes y gestionando la documentación relativa a la prevención de riesgos laborales, para la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores.

CR6.1 Las funciones y competencias de los organismos y entidades ligadas a la prevención de riesgos laborales se identifican para seguir el protocolo establecido en las relaciones y pautas de comunicación necesarias.

CR6.2 La documentación relativa a la gestión de la prevención, así como la que identifica a organismos y entidades competentes, se recopila, clasifica, archiva y mantiene actualizada para cooperar, en su caso, con los servicios de prevención.

CR6.3 La obtención de información sobre incidentes, accidentes y enfermedades profesionales se registran en los documentos previstos al efecto para su posterior entrega en su caso, a los servicios de prevención ajena.

CR6.4 Las necesidades formativas e informativas derivadas de conductas y accidentes e incidentes ocurridos en la empresa, que se detecten, se comunican, en su caso, al servicio de prevención ajena para realizar acciones concretas de mejora en la seguridad y salud de los trabajadores.

CR6.5 La formulación de propuestas al representante de los trabajadores, al servicio de prevención ajena, entre otros, se realiza con el fin de mejorar los niveles de seguridad y salud.

cve: BOE-A-2011-20101

CR6.6 Las acciones de mejora y correctivas en materia preventiva, se aplican estableciendo un procedimiento y calendario de puesta en marcha y conforme a la normativa vigente.

Contexto profesional

Medios de producción

Medios de protección en lugares de trabajo, equipos e instalaciones en trabajos y/o actividades de especial riesgo en el pequeño negocio. Equipos de protección individual (EPI's). Elementos de seguridad, tales como: redes, señales, barandillas, alarmas, manómetros, válvulas de seguridad. Equipos y métodos necesarios para realizar estimaciones de riesgo y/o comprobar la eficacia de las medidas de prevención implantadas. Equipos de medición termohigrométrica. Elementos ergonómicos de un puesto de trabajo. Medios de mantenimiento de la higiene en las instalaciones. Medios de detección y extinción de incendios. Medios de evacuación, actuación y primeros auxilios. Botiquín de primeros auxilios. Medios para la elaboración, distribución, difusión e implantación de las actividades relacionadas con la gestión de la prevención de riesgos laborales.

Productos y resultados

Riesgos laborales identificados y evaluados. Medidas preventivas definidas e implantadas. Medidas correctoras de los riesgos graves e inminentes, definidas e implantadas. Información relativa a accidentes e incidentes, recopilada y registrada. Plan de prevención de riesgos laborales establecido e implantado. Medios humanos y materiales necesarios para la puesta en marcha de las medidas preventivas determinados. Estado de limpieza y mantenimiento de los lugares de trabajo, instalaciones, mobiliario y equipos, comprobado periódicamente. Señalización de seguridad y salud en el trabajo comprobada. Plan de emergencias y de evacuación confeccionado. Protocolos de actuación ante situaciones de emergencia transmitidos a los trabajadores. Instalaciones fijas y equipos de extinción de incendios, revisados periódicamente. Botiquín de primeros auxilios, revisado y repuesto periódicamente. Acciones de información y formación relativas a riesgos laborales y medidas preventivas, transmitidas a los trabajadores y verificada su efectividad. Instrucciones y normas de uso de los EPIs transmitidas a los trabajadores y verificada su efectividad. Documentación relativa a la gestión de la prevención, recopilada, archivada y actualizada. Acciones de mejora y correctivas en materia preventiva, aplicadas.

Información utilizada o generada

Normativa de prevención de riesgos laborales. Documentación de: equipos e instalaciones existentes, actividades y procesos, productos o sustancias y la relacionada con la notificación y registro de daños a la salud. Métodos y procedimientos de trabajo. Manuales de instrucciones de las máquinas, equipos de trabajo y equipos de protección individual (EPI's). Información de riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos. Zonas o locales de riesgo especial. Condiciones de seguridad, el medio ambiente de trabajo y la organización del trabajo.

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: PLANIFICACIÓN E INICIATIVA EMPRENDEDORA EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS.

Código: MF1788_3

cve: BOE-A-2011-20101

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1788_3: Planificar iniciativas y actividades empresariales en pequeños negocios o microempresas.

Duración: 120 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Actitud emprendedora y oportunidades de negocio.

Código: UF1818

Duración: 40 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Detectar oportunidades de negocio aplicando técnicas de creatividad o generación de ideas y analizando las ventajas competitivas, las capacidades del emprendedor, las circunstancias y variables del sector y del entorno asociado a las ideas planteadas.

CE1.1 Definir las principales características personales, técnicas y formativas que debe tener el perfil de emprendedor de pequeños negocios jerarquizando las mismas.

CE1.2 Enumerar las principales herramientas e instrumentos –convencionales y/o telemáticos– para el autodiagnóstico de las habilidades y actitudes del emprendedor.

CE1.3 Aplicar técnicas de creatividad en la generación de ideas de negocio priorizándolas según su factibilidad.

CE1.4 Identificar los diferentes tipos de buscadores –convencionales o telemáticos– explicando el modo de empleo de cada uno de ellos y las técnicas de obtención de información.

CE1.5 Analizar fuentes de información y de ideas de negocio, comparando las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas.

CE1.6 Analizar las principales circunstancias exógenas –coyuntura económica, variables sociológicas, demográficas, jurídicas, políticas, otras– que, con carácter general, pueden influir a la hora de planificar una idea de negocio justificando la importancia de cada una de ellas.

CE1.7 Definir los principales criterios de segmentación del cliente –características personales, socioeconómicas, propensión a la compra, otros– identificando su valor para la elaboración de la estrategia del pequeño negocio.

CE1.8 Identificar las variables a tener en cuenta en el estudio de la competencia y proveedores describiendo su utilidad para el diseño de la estrategia comercial y de marketing.

CE1.9 Determinar las variables a tener en cuenta para que una idea de negocio tenga posibilidades de éxito en el ámbito de pequeños negocios describiendo el grado de utilidad de las mismas en la toma de decisiones.

CE1.10 Precisar los elementos que deben utilizarse en un cuadro de análisis DAFO de cara a establecer las principales estrategias para desarrollar una idea de negocio explicando su utilidad como instrumento de contraste para la toma de decisiones.

cve: BOE-A-2011-20101

CE1.11 Ante un supuesto práctico convenientemente caracterizado sobre detección de oportunidades de negocio:
- Generar ideas de negocio por medio de técnicas de creatividad, priorizándolas en función de criterios de factibilidad.
- Identificar las fortalezas y debilidades del emprendedor a través de cuestionarios de autoevaluación establecidos en Internet u otros medios.
- Localizar la información relacionada con cada idea presentada –sector, competencia, clientes potenciales, proveedores– utilizando las herramientas disponibles.
- Concretar las variables sociológicas y demográficas de segmentación estableciendo el par producto/mercado –qué se va a vender y a quién–.
- Establecer las principales oportunidades y amenazas que ofrece el mercado definido tras la segmentación identificando los factores diferenciadores de cada idea presentada.
- Realizar un DAFO con las variables analizadas –fortalezas y debilidades del emprendedor, oportunidades y amenazas del entorno– utilizando el procesador de textos.
- Seleccionar la idea empresarial más adecuada para el desarrollo de un plan de negocio en función del cuadro de análisis DAFO justificando la decisión.

Contenidos

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.

cve: BOE-A-2011-20101

- 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.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: PROYECTO Y VIABILIDAD DEL NEGOCIO O MICROEMPRESA.

Código: UF1819

Duración: 40 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3, RP4 y RP5, en lo relacionado con formas jurídicas de empresa, planificación de la actividad, estados financieros previsionales y evaluación periódica de la actividad económica.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Distinguir las principales formas jurídicas de constitución de pequeños negocios o microempresas identificando las características de cada una de ellas, sus ventajas e inconvenientes en función de la normativa vigente.

CE1.1 Clasificar las principales formas jurídicas de pequeños negocios identificando sus características.

CE1.2 Interpretar la normativa reguladora de las distintas formas jurídicas válidas para un pequeño negocio de 1 a 10 trabajadores, distinguiendo las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas.

CE1.3 Distinguir las ventajas e inconvenientes de las distintas formas jurídicas utilizando cuadros comparativos a través de aplicaciones ofimáticas generales, en su caso.

CE1.4 En un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada sobre la constitución y puesta en marcha de un pequeño negocio en un sector de actividad concreto:

- Identificar las ventajas y desventajas en cuanto a la responsabilidad, de las distintas formas jurídicas aplicables al supuesto planteado.
- Elaborar un cuadro comparativo de las distintas formas jurídicas estudiadas utilizando las herramientas informáticas disponibles.
- Seleccionar la forma jurídica más conveniente evaluando a través de un cuadro comparativo los datos identificados previamente.

cve: BOE-A-2011-20101

C2: Aplicar técnicas de organización en la determinación de recursos humanos, materiales y tecnológicos para el desarrollo de la actividad en función de la naturaleza productiva o de prestación de servicios de pequeños negocios tipo.

CE2.1 Definir las estructuras organizativo-funcionales que se pueden dar en diferentes tipos de pequeños negocios determinando las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas.

CE2.2 Relacionar los diferentes métodos de documentar los procesos, fases, actividades y/o tareas en un pequeño negocio.

CE2.3 Determinar los factores de localización del negocio jerarquizando los mismos para la adecuada ubicación del local.

CE2.4 Identificar las variables a tener en cuenta en el diseño de un local en las principales actividades comerciales de pequeños negocios tipo.

CE2.5 Identificar los recursos materiales y tecnológicos en pequeños negocios tipo en función de la naturaleza productiva o de prestación de servicios, describiendo su utilidad para el desarrollo de las actividades.

CE2.6 Identificar las cuestiones básicas que influyen en las decisiones de inversión –comprar o alquilar, producir o subcontratar, clase de tecnología a emplear, otros– distinguiendo sus ventajas e inconvenientes.

CE2.7 Identificar las funciones, utilidades y coste de las principales aplicaciones ofimáticas –generales o específicas– de apoyo a la gestión de pequeños negocios disponibles en el mercado, tales como procesadores de textos, hojas de cálculo, herramientas de gestión comercial, contable, entre otras, estableciendo las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas.

CE2.8 Identificar las diferentes funciones del personal y principales actividades que se pueden presentar en pequeños negocios tipo, en función de la naturaleza productiva o de prestación de servicios, estableciendo el perfil profesional para cada una de ellas.

CE2.9 Analizar las características y prestaciones de herramientas ofimáticas de control, tales como el cuadro de mandos integral explicando la importancia y ventajas de su utilización para el control de la actividad.

CE2.10 Identificar los factores o áreas críticas más relevantes a controlar en pequeños negocios asociándolos con los indicadores definidos en un cuadro de mandos integral.

CE2.11En un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada sobre las actividades realizadas en pequeños negocios tipo:

- Decidir la ubicación y diseño del local o espacio físico en base a las variables enumeradas en el supuesto.
- Documentar los procesos identificando fases, actividades y/o tareas que los componen.
- Identificar los diferentes puestos de trabajos necesarios y el perfil profesional que requiere cada proceso, fase, actividad o tarea.
- Detectar los recursos materiales necesarios en función del tamaño y actividades indicadas.
- Tomar las decisiones que se consideren más oportunas sobre comprar, alquilar bienes de inmovilizado, producir o subcontratar todo o parte del proceso productivo y la tecnología que en su caso se va emplear.
- Escoger indicadores básicos para el control de la actividad utilizando un cuadro de mandos integral y estableciendo estándares-objetivo en base a la información suministrada.

C3: Analizar los presupuestos económico-financieros de pequeños negocios o microempresas distinguiendo las variables necesarias para la confección de los estados contables previsionales.

CE3.1 Definir el concepto y significado de presupuesto identificando sus principales características.

cve: BOE-A-2011-20101

CE3.2 Interpretar el contenido del presupuesto de inversiones, identificando sus características.
CE3.3 Explicar la confección del presupuesto operativo determinando las principales fases y presupuestos parciales a establecer.
CE3.4 Analizar el presupuesto de ventas distinguiendo las partidas que lo componen y sus variables.
CE3.5 Analizar el presupuesto de compras y aprovisionamiento distinguiendo las partidas afectadas para su cálculo con sus variables.
CE3.6 Identificar las subvenciones que los organismos públicos ofrecen habitualmente a pequeños negocios, describiendo los requisitos exigidos en cada una de ellas.
CE3.7 Analizar el presupuesto financiero identificando las principales fuentes de financiación para pequeños negocios, determinando sus costes, características y condiciones de acceso y, estableciendo sus ventajas y desventajas.
CE3.8 Explicar las principales magnitudes contables y masas patrimoniales –activo, pasivo, patrimonio neto, circulante, inmovilizado– identificando las características comunes de los elementos que las componen.
CE3.9 Analizar la estructura de los estados financiero-contables, previsionales o reales, de pequeños negocios –balance, cuenta de pérdidas y ganancias, estado de tesorería, estado de cambios en el patrimonio neto y memoria– identificando su contenido básico.
CE3.10 Describir las principales utilidades y prestaciones de las hojas de cálculo aplicadas a la confección de presupuestos y estados financiero-contables.
CE3.11 En un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada sobre la organización de los recursos –humanos, materiales y tecnológicos– de un pequeño negocio e identificados los costes, las fuentes de financiación disponibles y el perfil del cliente potencial, y utilizando hojas de cálculo:
- Elaborar el presupuesto de ventas, teniendo en cuenta los criterios de fijación de precios definidos previamente.
- Calcular el presupuesto de compras y aprovisionamiento, teniendo en cuenta la estrategia comercial previamente definida.
- Confeccionar el presupuesto de inversiones, estableciendo la vida útil de los correspondientes activos así como sus cuotas anuales de amortización económica.
- Seleccionar las fuentes de financiación más adecuadas a las necesidades detectadas y elaborar el correspondiente presupuesto financiero.
- Elaborar el balance inicial de partida del proyecto.
- Confeccionar los estados contables previsionales –el balance de situación, la cuenta de resultados y el estado de tesorería– para los tres primeros años de actividad en función de la información suministrada y elaborada.

C4: Determinar la viabilidad económico-financiera de diferentes pequeños negocios o microempresas distinguiendo los parámetros más habituales para la detección de desequilibrios financieros.

CE4.1 Relacionar los diferentes equilibrios patrimoniales, explicando sus efectos sobre la solvencia y estabilidad en los pequeños negocios.
CE4.2 Establecer el significado e implicaciones de punto muerto o umbral de rentabilidad obteniendo de manera razonada la fórmula para su cálculo a partir de la clasificación de los costes en fijos y variables.
CE4.3 Identificar las variables afectadas para el cálculo de los principales ratios financieros, económicos y de rotación utilizando aplicaciones ofimáticas específicas u hojas de cálculo, justificando su utilidad en el estudio de viabilidad de estados contables.

cve: BOE-A-2011-20101

CE4.4 Definir procedimientos de actuación a seguir ante la detección de desviaciones como consecuencia del cálculo de ratios económico-financieros identificando los mecanismos más adecuados para corregir los desequilibrios más comunes e importantes.
CE4.5 Explicar el método de cálculo de la rentabilidad de proyectos de inversión –VAN (Valor Actual Neto) y TIR (Tasa Interna de Retorno)– utilizando hojas de cálculo u otras aplicaciones ofimáticas específicas.
CE4.6 En un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada sobre los estados financieros de un pequeño negocio en un ejercicio concreto:
- Calcular el punto muerto o umbral de rentabilidad a partir de la clasificación de los costes en fijos y variables.
- Calcular los ratios más significativos –coeficiente básico de financiación, garantía, solvencia, realizable y liquidez o tesorería rentabilidad financiera, rentabilidad económica, rentabilidad comercial, margen bruto y margen operativo– seleccionando las variables adecuadas para cada uno.
- Determinar la viabilidad económico-financiera del pequeño negocio interpretando los datos cuantificados.
- Proponer la solución más idónea en función del estudio realizado y de la previsión de pagos y cobros futura.

Contenidos

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.

cve: BOE-A-2011-20101

- 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.

cve: BOE-A-2011-20101

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.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: MARKETING Y PLAN DE NEGOCIO DE LA MICROEMPRESA

Código: UF1820

Duración: 40 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2 y RP6, en lo relativo a estrategia para posicionamiento en el mercado y presentación de la empresa a terceros.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Desarrollar el plan de marketing de diferentes tipos de pequeños negocios o microempresas identificando las variables del marketing-mix, en función de la naturaleza y características de distintas actividades.

CE1.1 Explicar el concepto de marketing y sus principios básicos distinguiendo las variables del marketing-mix y su aplicación al plan de marketing.

CE1.2 Definir los elementos de soporte y de difusión de la identidad o imagen corporativa en un pequeño negocio a partir de las características de los productos o servicios y del segmento de mercado.

CE1.3 Explicar los conceptos de producto, cartera de productos, líneas y gamas, así como el de ciclo de vida del producto diferenciando las fases que lo componen.

CE1.4 Identificar las estrategias a seguir para la fijación de precios determinando los límites existentes para su establecimiento –coste, precios de la competencia, perfil de la clientela, otros–.

CE1.5 Diferenciar los elementos de las acciones de comunicación más habituales para distintos tipos de pequeños negocios –campañas publicitarias, promocionales y relaciones públicas– distinguiendo las principales ventajas y desventajas de cada uno de ellos en función del tipo de producto/servicio.

cve: BOE-A-2011-20101

CE1.6 Diferenciar los canales de distribución potenciales para diferentes tipos de pequeños negocios, identificando los criterios para su selección y las principales ventajas y desventajas que los mismos presentan con carácter general.
CE1.7 Describir las principales estrategias de fidelización de clientes en función de su perfil, situación y canales de comercialización.
CE1.8 Ante un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se facilita información actualizada sobre varios estudios de mercado realizados en distintos pequeños negocios:

- Determinar las características del producto/servicio del supuesto indicando en qué momento del ciclo de vida se encuentra.
- Diferenciar los puntos fuertes y débiles del producto a ofrecer respecto a la competencia –calidad, diseño, garantía, otros– describiendo la ventaja competitiva de los productos de la competencia respecto a los del pequeño negocio.
- Localizar los canales de distribución disponibles utilizando herramientas disponibles –Internet, páginas amarillas–.
- Identificar las acciones de comunicación más acordes con la situación del pequeño negocio en función de la información del supuesto y las características del producto analizadas.
- Determinar la política de precios a adoptar en función de la información suministrada sobre las nuevas necesidades del cliente, las características del producto, la competencia y otros.
- Proponer la estrategia de actuación en cuanto a producto, precio, comunicación y distribución, en función del estudio comparativo realizado.

C2: Organizar la información elaborada en el desarrollo del plan de negocio presentando los datos de forma comprensible, coherente y convincente con el fin de realizar acciones para su comunicación ante terceros.

CE2.1 Definir los elementos críticos y la estructura de un plan de negocio diferenciando sus partes y distinguiendo las ventajas de su elaboración.
CE2.2 Explicar las normas básicas de redacción de un plan de negocio identificando las barreras habituales que dificultan la comprensión lectora.
CE2.3 Identificar los diferentes formatos que puede presentar el documento de un plan de negocio citando las normas de presentación de documentos.
CE2.4 Analizar las posibles acciones de presentación y divulgación que potencien el efecto de interés y aceptación de planes de negocio ante instituciones, entidades financieras, y otros organismos.
CE2.5 Definir las actuaciones a realizar para establecer una red de relaciones relevantes y significativas que ayuden a la puesta en marcha y desarrollo de pequeños negocios.
CE2.6 Definir el significado del empoderamiento argumentando su interés y beneficios para emprender y gestionar ideas de negocio.
CE2.7 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de una aplicación ofimática de presentaciones gráficas aplicada a planes de negocios, describiendo sus características.
CE2.8 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se aporta información sobre el estudio de viabilidad de una idea de negocio:

- Agrupar la información suministrada en función de las partes de que consta un plan de negocio.
- Seleccionar la información estableciendo el nivel de profundidad a alcanzar en función de su utilidad posterior.
- Ordenar y maquetar cada una de las partes del plan de negocio comprobando que cumple las normas de redacción y presentación de documentos.
- Realizar una exposición oral del plan de negocio utilizando aplicaciones ofimáticas de presentaciones gráficas.

cve: BOE-A-2011-20101

Contenidos

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 previsibles.
  - 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.

cve: BOE-A-2011-20101

- 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.

Orientaciones metodológicas

Para acceder a la unidad formativa 2 debe haberse superado la unidad formativa 1. Para el acceso a la unidad formativa 3 deberá acreditarse haber superado la unidad formativa 2.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: DIRECCIÓN DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL DE PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS

Código: MF1789_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1789_3: Dirigir y controlar la actividad empresarial diaria y los recursos de pequeños negocios o microempresas

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de organización y control de la actividad diaria del pequeño negocio o microempresa, programando acciones y asignando recursos, en función de la naturaleza del negocio: producción o prestación de servicios.

CE1.1 Determinar las variables a tener en cuenta en la programación de las actividades diarias del pequeño negocio, argumentando su importancia para la optimización de los procesos.

CE1.2 Describir las técnicas de asignación óptima de recursos –humanos y materiales– a los procesos de pequeños negocias en función de su naturaleza.

CE1.3 Analizar los indicadores de control habituales en la actividad de pequeños negocios, describiendo la forma de realizar su seguimiento periódico.

CE1.4 Analizar las incidencias, desviaciones e ineficiencias habituales en pequeños negocios derivadas del control periódico de la actividad, en función de la naturaleza del negocio, utilizando herramientas o técnicas sencillas tales como el cuadro de mandos integral.

CE1.5 Explicar la importancia, las técnicas y estrategias habituales empleadas en pequeños negocios para la identificación y actuaciones de mejora continua de la actividad, de acuerdo con los principales factores de influencia y en función de su propia supervivencia.

cve: BOE-A-2011-20101

CE1.6 En un supuesto práctico de un pequeño negocio en el que se facilitan recursos disponibles –humanos y materiales–; procesos, actividades y tareas que componen la actividad; e información sobre carga de pedidos de clientes:

- Elaborar una programación de las acciones de producción o de prestación de servicios, mediante la concreción de un calendario.
- Asignar recursos a los procesos, actividades y tareas, argumentando los criterios de optimización utilizados.
- Enumerar los indicadores de control de la actividad, especificando estándares-objetivo.
- Aplicar técnicas de control y seguimiento de los indicadores, utilizando herramientas ofimáticas, tales como el cuadro de mandos integral, y detectando incidencias, desviaciones o ineficiencias.
- Analizar las consecuencias de las incidencias, desviaciones o ineficiencias y proponer actuaciones de mejora en la gestión de la actividad diaria del pequeño negocio.
- Definir los factores principales de influencia en la supervivencia del pequeño negocio.

C2: Determinar los instrumentos y estrategias más comunes en la organización y gestión laboral en pequeños negocios o microempresas.

CE2.1 Explicar los métodos e instrumentos de selección de personal distinguiendo las ventajas e inconvenientes de asumir la tarea directamente o encargarlo a empresas especializadas.

CE2.2 Clasificar los contratos laborales más comunes en pequeños negocios destacando sus variables más relevantes –exigencias legales, bonificaciones sociales, otros– a través de cuadros sinópticos.

CE2.3 Interpretar la normativa que regula las causas de modificación, suspensión y extinción de la relación laboral, para cada caso concreto.

CE2.4 Identificar las obligaciones jurídicas derivadas de las relaciones contractuales con el personal conforme a la normativa laboral vigente aplicable a pequeños negocios.

CE2.5 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se facilita información sobre puestos de trabajo a cubrir y varios candidatos a seleccionar en un pequeño negocio:

- Determinar el método de selección del personal y justificar la decisión.
- Elaborar un cuadro valorando las ventajas e inconvenientes de los distintos contratos de empleo disponibles según la normativa vigente.
- Determinar los candidatos y contrato más conveniente, argumentando la decisión.

C3: Definir políticas y procedimientos de gestión de personas en pequeños negocios o microempresas a partir del análisis de la efectividad de las variables y estrategias de motivación, comunicación, trabajo en equipo, relaciones interpersonales y obtención de resultados.

CE3.1 Describir las características que favorecen un clima laboral óptimo –estilo de dirección, normas, procedimientos de trabajo, otros– relacionándolas con el modelo organizacional más habitual en los pequeños negocios o microempresas.

CE3.2 Analizar las principales técnicas y estrategias de motivación de personas, individuales y colectivas, aplicables a pequeños negocios, identificando las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas.

CE3.3 Definir las estrategias y acciones para el fomento del trabajo y espíritu de equipo y de un clima laboral cordial y colaborativo en pequeños negocios.

cve: BOE-A-2011-20101

CE3.4 Analizar las estrategias y acciones de comunicación con las personas en pequeños negocios explicando sus consecuencias y efectos sobre el clima laboral.

CE3.5 Determinar las variables a tener en cuenta para evaluar el desempeño individual de las personas identificando los instrumentos objetivos y de utilidad en pequeños negocios y determinando la periodicidad óptima para la realización de evaluaciones.

CE3.6 Explicar los principales medios e instrumentos para la detección de necesidades formativas de las personas en pequeños negocios, especificando las variables a tener en cuenta en su diseño, así como su utilidad y aplicación.

CE3.7 En un supuesto práctico de un negocio de hasta diez personas trabajando:

- Elaborar una política que permita la gestión eficaz de las personas en la que se contemplan las variables referidas a comunicación interpersonal, trabajo en equipo, actuaciones ante posibles conflictos, motivación, evaluación y seguimiento, modalidades y medios de formación individuales o en grupos, especificando pautas y estrategias de actuación específicas.

CE3.8 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado donde se proporcione información concreta de las tareas, objetivos, resultados asignados a pospuestos de trabajo y personas asignadas, así como de su actuación en el desarrollo de su actividad en un pequeño negocio:

- Elaborar un informe que recoja la información suministrada para facilitar la evaluación de los resultados de las actividades realizadas.
- Elaborar instrumentos de evaluación objetiva del desempeño de trabajadores a partir de las tareas, objetivos y resultados específicos de los distintos puestos.
- Simular la evaluación de la actuación de la supuesta plantilla de modo objetivo, utilizando los instrumentos definidos.
- Determinar las supuestas deficiencias y actuaciones de mejora a implementar a cada caso para optimizar su desempeño.

C4: Determinar las distintas formas de adquisición y mantenimiento de activos fijos –inmovilizados– en las actividades más habituales de pequeños negocios o microempresas.

CE4.1 Explicar las consecuencias técnicas y financieras de adquirir o arrendar activos fijos, identificando las ventajas e inconvenientes de cada modalidad.

CE4.2 Establecer los factores a tener en cuenta en la adquisición de activos fijos –forma de adquisición, servicios adicionales a la compra, forma de pago, entre otro–, identificando las ventajas de cada uno y costes asociados.

CE4.3 Justificar la finalidad de la incorporación de aplicaciones ofimáticas de gestión y otros recursos tecnológicos en pequeños negocios identificando sus ventajas y valorando los costes asociados.

CE4.4 Identificar los elementos que intervienen en la toma de decisiones para la renovación o incorporación de nuevos activos fijos –presupuesto, facturación, obsolescencia, necesidades detectadas, otros– jerarquizando los mismos según distintas situaciones habituales en pequeños negocios.

CE4.5 Explicar el procedimiento a seguir en la solicitud de ofertas a proveedores de inmovilizados describiendo los datos más relevantes a anotar en las mismas.

CE4.6 Explicar las variables que intervienen en la elaboración de planes de amortización, mantenimiento y conservación de los recursos materiales y tecnológicos, y justificar la importancia de su implementación.

cve: BOE-A-2011-20101

CE4.7 En un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada sobre diversas áreas de trabajo en varios pequeños negocios:

- Identificar los activos fijos necesarios –recursos materiales y aplicaciones informáticas de gestión– para el desarrollo óptimo de la actividad productiva.
- Determinar la modalidad de adquisición –compra o arrendamiento– calculando los costes a asumir en cada una de ellas y detallando las ventajas e inconvenientes de cada opción.
- Elaborar una solicitud de oferta a proveedores anotando los datos más relevantes utilizando el procesador de textos.

C5: Aplicar procedimientos de aprovisionamiento de existencias –materias primas y otros materiales auxiliares– identificando técnicas de negociación, selección y evaluación de proveedores/acreedores.

CE5.1 Describir los procedimientos más habituales para la detección de necesidades de aprovisionamiento de existencias en pequeños negocios.

CE5.2 Explicar el significado y contenido de un programa de aprovisionamiento, así como su forma de elaboración.

CE5.3 Explicar las técnicas básicas de negociación con proveedores, describiendo las habilidades de comunicación más habituales.

CE5.4 Argumentar la importancia e implicaciones de una adecuada elección de proveedores, identificando la variables clave –precio, calidad, forma de pago, condiciones y plazos de entrega, servicios añadidos y otros– y su impacto en el margen comercial y el proceso productivo.

CE5.5 Caracterizar los servicios complementarios a la venta de bienes justificando su importancia en la mejora de la calidad del bien.

CE5.6 Definir los procesos para el seguimiento, control y evaluación de proveedores, indicando la documentación relativa y los factores claves para la valoración de la relación comercial del pequeño negocio con éstos.

CE5.7 Argumentar la importancia de comprobar de forma cuantitativa y cualitativa la mercancía recepcionada para verificar el cumplimiento de las condiciones del pedido y lo especificado en la documentación de entrega –albaranes, notas de entrega, y otros –.

CE5.8 En supuestos prácticos, calcular las necesidades de adquisición y reposición de materiales en función de diferentes criterios tales como el volumen de producción estimado, programa de actividades implicadas, plazos de reposición y grado de deterioro, entre otros.

CE5.9 Explicar las principales utilidades y prestaciones de las aplicaciones ofimáticas específicas para la gestión del aprovisionamiento de materiales.

CE5.10 En un supuesto práctico en el que se detallan las necesidades de aprovisionamiento de materiales, un programa de producción y las condiciones de suministro de los proveedores

- Elaborar un programa de aprovisionamiento indicando las cantidades, plazos y condiciones de entrega de los pedidos de materiales.

CE5.11 En un supuesto práctico en el que se suministran diferentes ofertas de proveedores para el suministro de un determinado material o producto:

- Identificar los factores claves de cada una de las ofertas – precio, calidades, condiciones y plazos de entrega, garantías, servicios adicionales, forma de pago, y otros – ordenando la información mediante tablas, cuadros o gráficos.
- Seleccionar la oferta más interesante, justificando la decisión.

CE5.12 En supuestos prácticos de evaluación de proveedores, establecer los indicadores y otorgar la puntuación en función de criterios tales como: calidad de los materiales, plazos de reposición, fiabilidad de los plazos, retrasos, errores de cantidades, flexibilidad, fiabilidad de la información, precio, consideraciones

cve: BOE-A-2011-20101

de protección medioambiental, cualquier otro que se proponga y justifique su presencia.

C6: Analizar estrategias de almacenamiento habituales en pequeños negocios tipo, distinguiendo las variables a tener en cuenta y aplicando las técnicas que aseguren el desarrollo óptimo de la actividad comercial.

CE6.1 Diferenciar las existencias más habituales en pequeños negocios de producción, comerciales y de servicios, explicando los criterios de clasificación más utilizados.

CE6.2 Describir y caracterizar los diferentes tipos de inventarios y explicar la finalidad de cada uno de ellos.

CE6.3 Identificar las variables afectadas para el cálculo del stock mínimo de seguridad justificando su utilidad en la gestión del almacén de pequeños negocios.

CE6.4 Describir las técnicas de recuento e inventario –inventario fijo y rotatorio– explicando la metodología a seguir en cada una.

CE6.5 Diferenciar las incidencias más comunes que pueden presentarse en almacén describiendo sus causas y posibles soluciones en cada caso.

CE6.6 Clasificar los documentos asociados a la gestión de almacén describiendo su cumplimentado manual o a través de aplicaciones ofimáticas específicas.

CE6.7 Caracterizar las distintas medidas que deben adoptarse en caso de averías de los equipos o instalaciones del almacén.

CE6.8 Describir las principales utilidades y prestaciones de las aplicaciones ofimáticas específicas para la gestión del almacén.

CE6.9 A partir de un supuesto convenientemente caracterizado en el que se proporciona información sobre periodos de aprovisionamiento, producción y venta –plazos de entrega, temporalidad de fabricación, otros–:

- Calcular el stock mínimo de seguridad del almacén.
- Determinar los efectos que supone en la previsión de existencias y el suministro a clientes, un supuesto retraso en la recepción de un suministro de mercancías.
- Deducir las implicaciones en los costes y argumentar medidas que se deban aplicar para subsanar dicha incidencia.

C7: Analizar los procesos en la gestión de la calidad y medioambiental en las distintas áreas de pequeños negocios o microempresas aplicando el modelo más adecuado en función de las características de distintas entidades y de conformidad con la normativa vigente.

CE7.1 Justificar la importancia de implantar sistemas de gestión de la calidad y medioambiental en pequeños negocios precisando sus objetivos y costes asociados.

CE7.2 Identificar y describir las normas de los sistemas de gestión de la calidad y medio ambiente, así como la legislación aplicable.

CE7.3 Explicar las etapas en la implantación de un sistema de gestión de la calidad y/o ambiental.

CE7.4 Describir las características y tipología de los procedimientos de trabajo y protocolos de calidad en un sistema de gestión de la calidad y medio ambiente, así como los procedimientos y mecanismos para su implementación.

CE7.5 Distinguir los instrumentos utilizados en la revisión de los procedimientos de calidad –manuales o informáticos– precisando su utilidad e interpretación.

CE7.6 Definir el concepto de indicador de eficiencia en un sistema de gestión de la calidad y/o ambiental.

cve: BOE-A-2011-20101

CE7.7 Definir el concepto de «No conformidad», «Acción correctiva» y «Acción preventiva» en los sistema de gestión de la calidad y/o ambiental, identificando su función en el proceso de mejora continua del sistema.
CE7.8 Describir las características, elementos, tipología y formato de los documentos en la gestión de calidad y medio ambiente.
CE7.9 Describir las principales utilidades y prestaciones de procesadores de textos aplicados a la elaboración de documentación en sistemas de gestión de la calidad y medio ambiente.
CE7.10 Explicar los protocolos de recogida, clasificación, archivo y mantenimiento de la documentación generada por los procesos y actividades en un sistema de gestión de calidad y medio ambiente.
CE7.11 Describir las principales utilidades y prestaciones de aplicaciones ofimáticas –generales o específicas– en la implantación y seguimiento de un sistema de gestión de calidad y/o medioambiental, tales como herramientas de gestión de bases de datos, cuadro de mandos integral, aplicaciones específicas de gestión de sistemas de calidad, entre otras.
CE7.12 Identificar los principales organismos certificadores de sistemas de gestión de la calidad y medioambiental distinguiendo los procedimientos de acreditación que llevan a cabo y la documentación asociada para su solicitud.
CE7.13 En un supuesto práctico, a partir de información debidamente caracterizada sobre implantación y seguimiento de un sistema de gestión de la calidad y medioambiental en un pequeño negocio o microempresa:
- Detallar las etapas, tanto del proceso de implantación como del seguimiento del sistema de gestión, identificando recursos, medios y responsables.
- Definir los procesos y procedimientos de trabajo para las distintas áreas o actividades del pequeño negocio o microempresa.
- Establecer la documentación soporte de los procesos a incluir en el modelo de gestión de la calidad, utilizando procesadores de texto.
- Definir los mecanismos para el control y seguimiento del sistema de gestión, estableciendo indicadores de eficiencia y utilizando herramientas ofimáticas –generales o específicas–, tales como el cuadro de mandos integral.
- Realizar la gestión de los procesos de calidad definidos, a través de los indicadores y mecanismos establecidos y elaborando la documentación correspondiente.

CE7.14 En un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada acerca de distintas áreas de trabajo que se desarrollan en un pequeño negocio:
- Identificar aquellas que son susceptibles de acreditación.
- Relacionar los modelos de gestión de la calidad que pueden emplearse.
- Determinar el proceso de acreditación en función del modelo previamente seleccionado.
- Identificar los costes de implantación de sistemas de gestión de la calidad y/o medioambiental.

Contenidos

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.

cve: BOE-A-2011-20101

- 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.

cve: BOE-A-2011-20101

- 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.

cve: BOE-A-2011-20101

- 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.

cve: BOE-A-2011-20101

- 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.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS.

Código: MF1790_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1790_3: Comercializar productos y servicios en pequeños negocios o microempresas.

Duración: 90 horas

cve: BOE-A-2011-20101

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de organización de las acciones de venta a partir de parámetros comerciales definidos en una planificación y el posicionamiento del pequeño negocio.

CE1.1 Identificar fuentes de información de clientela potencial, mayoristas, minoristas y distribuidores, así como las técnicas para su búsqueda, en diferentes sectores de pequeños negocios.

CE1.2 Justificar la importancia de disponer de una cartera de clientes –potenciales y reales– convenientemente estructurada y actualizada.

CE1.3 Identificar las principales utilidades y prestaciones de las herramientas de gestión de relación con clientes (CRM) y de aplicaciones ofimáticas generales de bases de datos.

CE1.4 A partir de un caso práctico convenientemente caracterizado, identificar los datos de la cartera de clientes potenciales y reales de interés para establecer el plan de actuación comercial empleando, en su caso, las herramientas de gestión de relación con los clientes (CRM) y aplicaciones ofimáticas generales de bases de datos.

CE1.5 Explicar el proceso de programación de las ventas y organización de un calendario de visitas a clientes, de acuerdo con la naturaleza de la actividad de producción o de prestación de servicios en pequeños negocios tipo.

CE1.6 Describir las características y estructura de un argumentario técnico de ventas, precisando su función.

CE1.7 A partir de información convenientemente detallada sobre objetivos de venta, número y tipo de clientes, características de los productos/servicios de venta y jornada laboral o tiempo disponible, elaborar una programación de la acción de venta, utilizando en su caso aplicaciones ofimáticas, que contenga:

- Rutas que optimicen el tiempo y coste.
- Número y frecuencias de visita.
- Líneas y márgenes de actuación para la consecución de objetivos.
- Argumentario de ventas.
- Clasificación clientes según criterios objetivos de perfiles y hábitos de consumo.
- Actualización de la información de la cartera de clientes.

C2: Analizar los medios e instrumentos necesarios para el desarrollo de acciones comerciales habituales en pequeños negocios o microempresas, en función de las variables a tener en cuenta para su adecuada gestión.

CE2.1 Determinar las variables a tener en cuenta para el diseño de las acciones promocionales –tipo de mensaje publicitario, promociones acordes a la situación, canales publicitarios adecuados– en función de la estrategia comercial, del perfil de la clientela y de la vida del producto/servicio.

CE2.2 Definir los materiales y medios necesarios para la ejecución de las acciones de publicidad y promoción en pequeños negocios identificando el alcance de cada uno de ellos en función del tipo de producto/servicio y de los objetivos comerciales definidos.

CE2.3 Distinguir las variables que intervienen en la forma y contenido que pueden presentar los mensajes publicitarios identificando las repercusiones de su elección en la identidad corporativa del pequeño negocio.

CE2.4 Identificar las estrategias para la correcta adecuación de las acciones de comunicación de pequeños negocios en función de la identidad corporativa y la imagen de la entidad.

CE2.5 Identificar las principales utilidades y prestaciones de las aplicaciones ofimática de edición de páginas web aplicadas a acciones comerciales en pequeños negocios.

cve: BOE-A-2011-20101

CE2.6 Identificar las características y dificultades de los sistemas de comunicación presencial y no presencial –telemáticos– con clientes y la red de venta –canales de comercialización–.

CE2.7 En un supuesto debidamente caracterizado en el que se proporcionan los objetivos comerciales a alcanzar y las acciones comerciales planeadas para un establecimiento comercial de un pequeño negocio en un período determinado:

- Especificar los materiales necesarios para cada acción definida identificando su coste.
- Decidir la ubicación de los productos en el establecimiento en función del objetivo a alcanzar.
- Elaborar el mensaje publicitario a través de aplicaciones ofimáticas disponibles, teniendo en cuenta la identidad corporativa y la imagen de la entidad.
- Establecer las acciones promocionales y de relaciones públicas que se consideren adecuadas en función de la contextualización del caso.
- Determinar los canales publicitarios justificando su elección dentro del contexto propuesto.
- Contrastar los recursos y costes necesarios para cada una de las acciones programadas.

C3: Definir procedimientos de actuación con clientes identificando las acciones de gestión, fidelización y seguimiento que optimicen la relación con el cliente-tipo de pequeños negocios o microempresas.

CE3.1 Identificar los procedimientos protocolarios habituales para la atención y asistencia a los clientes –de forma personal, telefónica o telemática– a partir de los códigos de buenas prácticas o deontológicos disponibles para pequeños negocios.

CE3.2 Diferenciar los tipos de solicitudes de clientes –información, asesoramiento, reclamación, queja, y otros– identificando los condicionantes que influyen en su resolución.

CE3.3 Identificar los métodos utilizados habitualmente en la mediación de reclamaciones distinguiendo las ventajas e inconvenientes.

CE3.4 Detallar los medios más habituales que aseguran la fidelidad de la clientela describiendo las características de las distintas técnicas de fidelización y seguimiento de la cartera de clientes.

CE3.5 Describir las herramientas habituales para la medida del nivel de satisfacción de la clientela en pequeños negocios.

CE3.6 Ante un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se suministra información sobre los objetivos comerciales a alcanzar de un pequeño negocio:

- Elaborar un protocolo de actuación para el caso en que los clientes –reales o potenciales– solicitan información sobre el producto o servicio, tanto de forma personal como telemática.
- Establecer un código de buenas prácticas que sirva como guía a los comerciales del pequeño negocio, ante distintas situaciones con los clientes.
- Elaborar distintos protocolos de actuación sobre la base de distintos perfiles de cliente y ante distintos supuestos comerciales.
- Establecer herramientas para la constatación periódica del grado de satisfacción del cliente –encuestas, entrevistas, y otros–.

CE3.7 A partir de un supuesto de fidelización de clientes debidamente caracterizado por distintos canales de comunicación utilizando una aplicación ofimática general:

- Identificar los datos relevantes de los clientes para las acciones de fidelización propuestas.

cve: BOE-A-2011-20101

- Preparar el contacto con el cliente elaborando los informes o documentos comerciales de forma clara y concisa de acuerdo con el soporte seleccionado –correo electrónico, correo postal, teléfono, mensajes por móviles, otros–.
- Argumentar la importancia de las acciones de seguimiento y fidelización para el mantenimiento y crecimiento de la cartera de clientes, y la nueva producción, como objetivos comerciales básicos.

CE3.8 En una simulación convenientemente caracterizada en el que se proporciona un protocolo de actuación definido en un pequeño negocio:

- Aplicar técnicas de comunicación oral en un proceso de captación con diferentes tipos de clientes.
- Evaluar la actuación desarrollada describiendo las ventajas de una buena actuación y detectando mejoras a realizar.

C4: Aplicar técnicas específicas a la venta de productos y servicios, en función de los distintos canales, siguiendo todas las fases hasta la obtención del pedido, adaptándolos al perfil de principales tipos de clientes.

CE4.1 Analizar las fases fundamentales de procesos de venta en situaciones tipo identificando las motivaciones, frenos y móviles de compra de clientes.

CE4.2 En un supuesto práctico de venta:

Aplicar las técnicas básicas de negociación con clientes especificando las habilidades de comunicación más habituales en diferentes casos tipo.

CE4.3 Delimitar los parámetros a tener en cuenta para optimizar la venta –margen de beneficio, coste, tipo de cliente, condiciones de cobro, plazos de entrega, garantía, otros– describiendo su utilidad.

CE4.4 Explicar las características y elementos de los procesos de cierre de ventas, atención al cliente y servicio postventa a través de medios telemáticos –tienda virtual, formularios online, televisión interactiva, entre otros–.

CE4.5 Analizar el proceso de ejecución del servicio post venta argumentando la importancia y utilidad para la supervivencia y la calidad de los pequeños negocios.

CE4.6 En una simulación de venta a los principales tipos de clientes, a través de un determinado canal y a partir de la información convenientemente caracterizada:

- Describir con claridad las características del producto, sus ventajas y su adecuación a las necesidades del cliente utilizando la información recogida en la aplicación ofimática utilizada.
- Identificar la tipología del cliente y sus necesidades de compra, realizando las preguntas oportunas.
- Mantener una actitud que facilite la decisión de compra, de acuerdo con las técnicas de venta.
- Rebatir de forma pausada y siguiendo las pautas especificas, las objeciones en función del tipo de cliente y del canal empleado.
- Establecer el modo de ejecución del servicio post-venta y
- Realizar el registro de las incidencias según los criterios dados.
- Evaluar críticamente la actuación desarrollada detectando puntos fuertes y actuaciones a mejorar.

C5: Desarrollar la gestión administrativa de diferentes acciones comerciales, de venta y de atención al cliente y situaciones de quejas y reclamaciones, y elaborando la documentación correspondiente utilizando aplicaciones ofimáticas específicas.

CE5.1 Identificar la documentación comercial habitual en pequeños negocios –contratos de venta de productos o servicios, pedidos, albaranes, facturas, otros– examinando las particularidades de cada uno de ellos.

cve: BOE-A-2011-20101

CE5.2 Definir un procedimiento de registro y seguimiento de reclamaciones y quejas de clientes, detallando todos los pasos para su seguimiento.

CE5.3 Identificar las principales utilidades y prestaciones de las aplicaciones ofimáticas específicas utilizadas en pequeños negocios para el cumplimentado y registro de la documentación comercial.

CE5.4 En un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada sobre las actividades desarrolladas por un pequeño negocio durante un periodo de tiempo considerado, y aplicaciones ofimáticas de gestión comercial:

- Cumplimentar la documentación comercial soporte de dichas operaciones empleando cuando sea posible las aplicaciones ofimáticas adecuadas.
- Archivar de acuerdo con el procedimiento definido la documentación generada.

CE5.5 En un supuesto práctico en el que se proporciona diversa documentación relacionada con la venta y datos de clientes de un pequeño negocio:

- Registrar los datos de clientes presentados en el supuesto utilizando las aplicaciones ofimáticas de gestión de clientes.
- Registrar en la aplicación ofimática correspondiente las reclamaciones efectuadas por los clientes en función de los datos del supuesto.
- Registrar los datos de la documentación comercial presentada en el supuesto a través de aplicaciones ofimáticas de gestión comercial.

Contenidos

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.

cve: BOE-A-2011-20101

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.

cve: BOE-A-2011-20101

- 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.

cve: BOE-A-2011-20101

- 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.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 4

Denominación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICO-FINANCIERA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS.

Código: MF1791_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1791_3: Realizar las gestiones administrativas y económico-financieras de pequeños negocios o microempresas.

Duración: 120 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: PUESTA EN MARCHA Y FINANCIACIÓN DE PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS.

Código: UF1821

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 y RP2, en lo relacionado con la puesta en marcha y la obtención de recursos financieros para el inicio de la actividad económica.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar las acciones necesarias para la constitución y desarrollo de la actividad de pequeños negocios distinguiendo los organismos relacionados, sus trámites y documentación asociada.

CE1.1 Identificar los organismos públicos –locales, regionales o nacionales– relacionados con la constitución y puesta en marcha de pequeños negocios, relacionando las funciones de cada uno de ellos.

CE1.2 Establecer los trámites generales o específicos necesarios para la constitución y puesta en marcha de pequeños negocios identificando los requisitos exigidos en función de su forma jurídica y del sector de actividad.

CE1.3 Identificar los documentos necesarios para la tramitación del inicio y/o desarrollo de la actividad determinando la forma de cumplimentarlos

cve: BOE-A-2011-20101

en diferentes casos, tales como trámites mercantiles de puesta en marcha del negocio, por ampliación del objeto social, trámites de constitución ante administraciones locales, entre otros.

CE1.4 Explicar las modalidades registrables de la Propiedad Industrial por pequeños negocios y sus características, reconociendo la documentación necesaria y el procedimiento para su tramitación.

CE1.5 Diferenciar los riesgos asegurables en la actividad económica desarrollada por distintos pequeños negocios determinando los tipos de seguros adecuados para su cobertura.

CE1.6 En un supuesto práctico en el que se proporciona información debidamente caracterizada sobre la naturaleza individual o social de un pequeño negocio, la actividad que piensa desarrollar, la existencia o no de trabajadores asalariados y su localización geográfica:

- Localizar en Internet los organismos oficiales a los que se debe acudir para iniciar la actividad.
- Establecer los trámites a realizar ante las diversas Administraciones identificando aquellos que puedan realizarse de manera telemática.
- Cumplimentar la documentación administrativa ante las distintas Administraciones relacionada con los trámites anteriores.
- Determinar la posibilidad de registro de alguna modalidad de la Propiedad Industrial –patentes, modelos de utilidad, nombres comerciales, rótulos de establecimiento, logotipos, etc.–
- Precisar los trámites a realizar ante el registro de la Propiedad Industrial necesarios para la inscripción de los elementos previamente identificados y cumplimentar la documentación administrativa correspondiente.
- Determinar los distintos riesgos a cubrir mediante las correspondientes pólizas de seguro, estableciendo la clase de seguro necesario para cada una de ellos, según las necesidades definidas y la normativa exigida.
- Archivar la documentación generada.

C2: Seleccionar las alternativas de financiación más ventajosas de entre las disponibles en el mercado calculando los costes de las mismas a través de aplicaciones ofimáticas e identificando los trámites a seguir de cada una de ellas.

CE2.1 Distinguir los productos financieros para pequeños negocios habitualmente disponibles en el mercado, detallando sus características y elementos fundamentales.

CE2.2 Identificar los instrumentos de financiación disponibles en la negociación con proveedores –descuentos, aplazamientos, y otros– estimando su coste.

CE2.3 Explicar el procedimiento para el cálculo del coste financiero de los distintos recursos financieros disponibles para pequeños negocios, utilizando aplicaciones ofimáticas adecuadas.

CE2.4 Indicar la documentación necesaria para la negociación, contratación y/o tramitación de los diferentes productos financieros disponibles para pequeños negocios observando su contenido.

CE2.5 Describir el proceso de la gestión de efectos a cobrar y del descuento de efectos comerciales, identificando los documentos utilizados y las ventajas e inconvenientes de estos instrumentos de financiación.

CE2.6 Describir los trámites habituales en la tramitación y solicitud de subvenciones o subsidios públicos para pequeños negocios.

CE2.7 Ante un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se facilita información sobre las necesidades financieras de un pequeño negocio:

- Clasificar la información facilitada sobre distintos productos financieros –créditos y préstamos bancarios, líneas de descuento, afianzamientos, factoring, microcréditos, capital riesgo, préstamos participativos, sociedades

cve: BOE-A-2011-20101

de garantía recíproca, y otros– explicando las características y los costes de cada uno de ellos.
- Seleccionar la opción más ventajosa, dadas las necesidades financieras del pequeño negocio y las garantías solicitadas, explicando el criterio seguido para la elección.
- Simular la tramitación y presentación de la documentación relativa al producto financiero escogido.

CE2.8 En un supuesto debidamente caracterizado en que se proporciona información sobre las necesidades de financiación de un pequeño negocio:
- Comprobar que cumple los requisitos establecidos en la convocatoria para los cuales se concede la subvención.
- Organizar los documentos del pequeño negocio en función de lo exigido en las instrucciones de la solicitud.
- Relacionar los trámites a seguir para la solicitud de la ayuda en función de lo establecido en las instrucciones de la solicitud.
- Cumplimentar los formularios de solicitud establecidos en la convocatoria de subvención.

Contenidos

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.

cve: BOE-A-2011-20101

- 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.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: GESTIÓN CONTABLE, FISCAL Y LABORAL EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS.

Código: UF1822

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3 y RP4, en lo relacionado con la gestión de cobros y el cumplimiento de las obligaciones contables, fiscales y laborales.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar los instrumentos y medios de cobro y pago más habituales en pequeños negocios seleccionando los mismos en función de sus características, de las necesidades y de posibles acuerdos, formalizando y tramitando la documentación correspondiente.

CE1.1 Describir el proceso de elaboración de un calendario de cobros y pagos, así como las variables a tener en cuenta.

CE1.2 Identificar la legislación mercantil que regula los documentos de cobro y pago describiendo los requisitos exigidos para cada uno de ellos.

CE1.3 Diferenciar los instrumentos y medios de cobro y pago, convencionales y telemáticos, identificando sus características, elementos que los componen y documentación relativa.

CE1.4 Explicar los procesos de tramitación de los instrumentos de cobro y pago, convencionales y telemáticos, respetando los criterios definidos en la normativa mercantil.

CE1.5 Describir las utilidades y prestaciones de las aplicaciones ofimáticas de gestión de cobros y pagos habituales en pequeños negocios.

CE1.6 Explicar el concepto de aseguramiento de cobros describiendo sus ventajas y costes.

CE1.7 Explicar el procedimiento a seguir en la tramitación de pagos, liquidaciones, solicitud de aplazamientos o fraccionamientos de pago de las deudas con Administraciones Públicas identificando la documentación necesaria para su tramitación.

CE1.8 Ante un supuesto práctico debidamente caracterizado en el que se facilita información relativa a compromisos de pago a distintos agentes

cve: BOE-A-2011-20101

económicos –proveedores, acreedores, administraciones públicas– y se presenta un estado provisional de tesorería:

- Seleccionar el medio e instrumento de pago –físico o telemático– más adecuado en cada caso en función de las disponibilidades de tesorería presentadas.
- Cumplimentar la documentación correspondiente utilizando los programas de gestión de pagos disponibles.
- Exponer las especificidades de la tramitación de pagos a la Administración Pública.

CE1.9 Ante un supuesto práctico debidamente caracterizado en el que se facilita información relativa a derechos de cobro y se presenta un estado provisional de tesorería:

- Seleccionar el medio de cobro más adecuado para asegurar el equilibrio de la tesorería.
- Elaborar la documentación correspondiente a cada instrumento de cobro elegido utilizando los programas de gestión de cobros disponibles.
- Indicar el proceso de tramitación y envío de la documentación de los instrumentos de cobro, utilizando medios convencionales o telemáticos.
- Elaborar la documentación relativa a la negociación de efectos a cobrar –descuento, gestión de cobro–, indicando las especificidades de su tramitación y negociación.

C2: Aplicar los métodos más habituales de control de tesorería en pequeños negocios, realizando los cálculos necesarios a través de medios convencionales u ofimáticos y resolviendo las principales incidencias.

CE2.1 Explicar los mecanismos habituales de control de los flujos de tesorería –cobros y pagos a través de caja, bancos, medios telemáticos u otros–.

CE2.2 Definir los mecanismos para la solución de incidencias, errores o inexactitudes detectadas en las anotaciones y extractos bancarios.

CE2.3 Explicar el procedimiento a seguir para la reclamación de un impago o deuda vencida a un cliente identificando las circunstancias, consecuencias y garantías judiciales más habituales.

CE2.4 Explicar las técnicas para la detección de desviaciones en el presupuesto de tesorería, utilizando aplicaciones ofimáticas tales como hojas de cálculo.

CE2.5 Relacionar las medidas de ajuste habituales para déficit de tesorería –descuentos de efectos, líneas de crédito, refinanciaciones, aplazamientos y otros– contrastando las ventajas e inconvenientes de cada uno de ellos.

CE2.6 Ante un supuesto práctico debidamente caracterizado en el que se facilita un presupuesto inicial de tesorería debidamente desglosado y un estado de tesorería en un momento determinado del ejercicio:

- Comparar las partidas de los documentos planteados en el supuesto detectando las desviaciones entre ambas situaciones.
- Identificar la causa y naturaleza de las desviaciones detectadas, cuantificando su importe.
- Enumerar las posibles medidas de ajuste de tesorería, en función de las desviaciones detectadas, valorando su coste.

C3: Aplicar la normativa contable, fiscal y laboral en la gestión habitual de pequeños negocios deduciendo las obligaciones periódicas exigidas.

CE3.1 Determinar las obligaciones contables de pequeños negocios en función de su naturaleza o régimen fiscal seleccionado en el caso de los empresarios individuales, identificando los registros obligatorios y los trámites para su legalización y publicidad.

cve: BOE-A-2011-20101

CE3.2 Explicar los principales conceptos contables –debe, haber, método de partida doble, funcionamiento de cuentas de activo, pasivo, gastos e ingresos– reconociendo su utilidad para la elaboración de las cuentas anuales.
CE3.3 Establecer los procesos de registro de operaciones contables y de elaboración de cuentas anuales, identificando las ventajas que conlleva la utilización de las aplicaciones de gestión contable o paquetes integrados de gestión.
CE3.4 Determinar la normativa fiscal más importante en el desarrollo de la actividad de pequeños negocios describiendo las obligaciones fiscales que se derivan.
CE3.5 Caracterizar la documentación fiscal habitual en pequeños negocios describiendo la forma adecuada de cumplimentarla y los plazos de presentación exigidos en cada caso, utilizando las aplicaciones ofimáticas específicas.
CE3.6 Relacionar las obligaciones legales en materia laboral –altas y bajas, nóminas, seguros sociales– distinguiendo el tiempo y forma de cada una de ellas.
CE3.7 Caracterizar la documentación laboral habitual en pequeños negocios, cumplimentando la misma mediante las aplicaciones ofimáticas adecuadas.
CE3.8 Identificar las aplicaciones ofimáticas o paquetes integrados de gestión más utilizados en la gestión contable, fiscal y laboral de pequeños negocio describiendo sus utilidades y prestaciones.
CE3.9 En un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada sobre la actividad a desarrollar por un pequeño negocio e identificadas sus peculiaridades –trabajadores a cargo, sector de actividad, forma jurídica–:
- Determinar los tributos de los que es sujeto pasivo en función de los datos del supuesto.
- Elaborar el calendario fiscal y el lugar de presentación de los tributos.
- Determinar las obligaciones laborales derivadas de la información proporcionada, el calendario establecido y las personas y organismos ante los cuales deben ser presentados los documentos.
- Determinar las obligaciones contables derivadas de la situación planteada en el supuesto precisando los registros obligatorios.

CE3.10 En un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada sobre las actividades desarrolladas por un pequeño negocio durante un periodo de tiempo considerado, utilizando paquetes de gestión integrada u otras aplicaciones ofimáticas específicas:
- Registrar las operaciones contables especificadas en el supuesto.
- Elaborar las cuentas anuales.
- Cumplimentar la documentación fiscal a presentar.
- Cumplimentar los documentos laborales habituales.

Contenidos

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 contrarreembolso o a la recepción de mercancía, producto o servicio.

cve: BOE-A-2011-20101

- 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.

Orientaciones metodológicas

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

cve: BOE-A-2011-20101

MÓDULO FORMATIVO 5

Denominación: GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN PEQUEÑOS NEGOCIOS.

Código: MF1792_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1792_2: Gestionar la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios.

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de evaluación de riesgos laborales vinculados a las condiciones de trabajo generales y específicas de pequeños negocios, en función de la naturaleza y actividad del negocio.

CE1.1 Distinguir el significado de los conceptos de riesgo laboral, daños derivados del trabajo, prevención, accidente de trabajo y enfermedad profesional, explicando las características y elementos que definen y diferencian a cada uno de ellos.

CE1.2 Detallar la información de pequeños negocios a tener en cuenta para la evaluación de riesgos laborales –la naturaleza de la actividad, características y complejidad de los puestos de trabajo, sustancias o materiales utilizados en los procesos, entre otros–.

CE1.3 Describir el contenido, características y fases de las evaluaciones de riesgos laborales, según su naturaleza y tipo de actividad.

CE1.4 Explicar en qué consisten las técnicas habituales para la identificación y evaluación de riesgos laborales y las condiciones para su aplicación, en función de la naturaleza y tipo de actividad, entre otros, del pequeño negocio.

CE1.5 Identificar alteraciones de la salud relacionadas con la carga física y/o mental en pequeños negocios, que puedan ser objeto de evaluación de riesgos, en función de la naturaleza y tipo de actividad del negocio.

CE1.6 Explicar factores asociados a las condiciones de trabajo en pequeños negocios que pueden derivar en enfermedad profesional o accidente de trabajo y puedan ser objeto de evaluación de riesgos, según la naturaleza de la actividad, características y complejidad de los puestos de trabajo, sustancias o materiales utilizados en los procesos, entre otros.

CE1.7 Describir los apartados de un parte de accidentes relacionados con las causas y condiciones del mismo, según su naturaleza y tipo de actividad.

CE1.8 Relacionar el concepto de medida preventiva y de protección de la seguridad y salud a los trabajadores con los riesgos generales y específicos de pequeños negocios.

CE1.9 Analizar técnicas para el establecimiento de medidas preventivas en pequeños negocios a partir de evaluaciones de riesgos laborales, según la naturaleza de la actividad, características y complejidad de los puestos de trabajo, sustancias o materiales utilizados en los procesos, entre otros.

CE1.10 En un supuesto práctico de evaluación de riesgos laborales vinculados a un proceso de fabricación o prestación de servicios, en un pequeño negocio:

- Identificar los posibles daños para la seguridad y la salud en el ámbito laboral y del entorno.
- Establecer las relaciones entre las condiciones de trabajo deficientes y los posibles daños derivados de las mismas.

cve: BOE-A-2011-20101

- Identificar los factores de riesgo, generales y específicos, derivados de las condiciones de trabajo.
- Determinar técnicas preventivas para la mejora de las condiciones de trabajo a partir de los riesgos identificados.
- Asociar los factores de riesgo con las técnicas preventivas de actuación.

CE1.11 En un supuesto práctico de una evaluación de riesgos laborales en el desarrollo de una actividad en un pequeño negocio:

- Identificar los factores de riesgo derivados de las condiciones de trabajo.
- Realizar la evaluación de riesgos mediante técnicas específicas objetivas.
- Proponer medidas preventivas a partir de los riesgos identificados.

C2: Aplicar técnicas de planificación y gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios, asegurando el cumplimiento de las medidas preventivas definidas.

CE2.1 Identificar los apartados que componen un plan de prevención de riesgos laborales de acuerdo con la normativa.

CE2.2 Describir el proceso de planificación de la actividad preventiva y los elementos que la componen.

CE2.3 Clasificar las diferentes actividades de especial peligrosidad asociadas a los riesgos generados por las condiciones de trabajo, relacionándolas con la actividad en un pequeño negocio.

CE2.4 Relacionar los supuestos y las condiciones en que es exigible la presencia en los centros de trabajo de los recursos preventivos.

CE2.5 Explicar el procedimiento a llevar cabo por el empresario o gerente de un pequeño negocio cuando los trabajadores estén o puedan estar expuestos a un riesgo grave e inminente con ocasión de su trabajo.

CE2.6 Analizar técnicas de gestión del cumplimiento de medidas preventivas definidas en evaluaciones de riesgos laborales.

CE2.7 En un supuesto práctico de control de riesgos generados por las condiciones de seguridad, el medio ambiente de trabajo y la organización del trabajo, con equipos de protección individual (EPI's):

- Asegurar la idoneidad de los equipos de protección individual con los peligros de los que protegen.
- Describir las características técnicas de los EPI's y sus limitaciones de uso, identificando posibles utilizaciones incorrectas e informando de ellas.
- Verificar la adecuación de las operaciones de almacenamiento y conservación.

CE2.8 En un supuesto práctico de riesgos generados por las condiciones de seguridad establecidas en un plan de prevención en un pequeño negocio, y dadas unas medidas preventivas, valorar su relación respecto a:

- Choques con objetos inmóviles y móviles.
- Caídas.
- Golpes o cortes por objetos.
- Riesgo eléctrico.
- Herramientas y máquinas.
- Proyecciones de fragmentos o partículas y atrapamientos.

CE2.9 En un supuesto práctico de evaluación de riesgos generados por agentes físicos en un pequeño negocio:

- Identificar los riesgos laborales vinculados a agentes físicos tales como iluminación, condiciones termohigrométricas, ruido y vibraciones, entre otros.
- Explicar los efectos nocivos más importantes que dichos agentes pueden generar al organismo.
- Proponer medidas de control o eliminación de los factores de riesgo por agentes físicos.

cve: BOE-A-2011-20101

CE2.10 En un supuesto practico de evaluación de riesgos generados por agentes químicos en un pequeño negocio:
- Identificar los contaminantes químicos según su estado físico.
- Identificar la vía de entrada del tóxico en el organismo.
- Explicar los efectos nocivos más importantes que generan daño al organismo.
- Proponer medidas de control en función de la fuente o foco contaminante, sobre el medio propagador o sobre el trabajador.

CE2.11 En un supuesto practico de evaluación de riesgos generados por agentes biológicos en un pequeño negocio:
- Explicar los distintos tipos de agentes biológicos, sus características y diferencias entre los distintos grupos.
- Identificar en la actividad laboral desarrollada los riesgos de tipo biológico existentes.
- Describir las principales técnicas de prevención de riesgos biológicos a aplicar en la actividad laboral.

CE2.12 A partir de una evaluación de riesgos generales y específicos de un pequeño negocio:
- Elaborar un plan de prevención de riesgos laborales, integrando los requisitos normativos aplicables.
- Establecer los medios humanos y materiales, así como el presupuesto económico, para la ejecución del plan.

C3: Determinar actuaciones preventivas efectivas vinculadas al orden, limpieza, señalización y el mantenimiento general en pequeños negocios.

CE3.1 Identificar las incidencias más comunes que causan accidentes en el puesto de trabajo, relacionadas con el orden, limpieza, señalización y el mantenimiento general.

CE3.2 Definir condiciones termohigrométricas de los lugares de trabajo en función de las tareas desarrolladas, de acuerdo a la normativa aplicable.

CE3.3 Describir las características, utilización y funcionalidad de instrumentos y medios –tales como carteles, señales, demostraciones públicas, tablones de anuncios, mensajes audiovisuales entre otros– en la divulgación de acciones y medidas preventivas vinculadas al orden, limpieza y mantenimiento general.

CE3.4 Explicar el significado de los distintos tipos de señales de seguridad, tales como: prohibición, obligación, advertencia, emergencia, especificando formas, colores, pictogramas, y su localización de acuerdo a la normativa.

CE3.5 En un supuesto práctico sobre zonas de peligro en un lugar de trabajo en el pequeño negocio:
- Señalizar, sobre un plano, las zonas de colocación de señales o pictogramas de peligro.
- Seleccionar los tipos de pictogramas de peligro en función de la obligatoriedad establecida por la normativa.
- Confeccionar carteles divulgativos que ilustren gráficamente advertencias de peligro y/o explicación de pictogramas.
- Confeccionar notas informativas y resúmenes, entre otros, para realizar actividades de información a los trabajadores, conforme a criterios de claridad y comprensibilidad.

CE3.6 En un supuesto practico de aplicación de medidas de seguridad de un lugar de trabajo en un pequeño negocio:
- Delimitar pasillos y zonas destinadas a almacenamiento, identificando los espacios con riesgo de caídas u otros accidentes, y respetando distancias conforme a la normativa, especificando la señalización imprescindible.

cve: BOE-A-2011-20101

- Mantener en buen estado de limpieza los aparatos, las máquinas y las instalaciones, conforme a criterios de seguridad establecidos en la normativa o manuales de procedimientos.
- Recoger y tratar los residuos de primeras materias o de fabricación de forma selectiva, según normativas medioambientales.

CE3.7 En un supuesto practico de comprobación de las condiciones de seguridad preventivas en cuanto a mantenimiento general en un lugar de trabajo de un pequeño negocio:

- Señalizar, conforme a la normativa, las vías de circulación que conduzcan a las salidas de emergencia.
- Subsanar las deficiencias en el mantenimiento técnico de las instalaciones y equipos de trabajo que pueden afectar a la seguridad o salud de los trabajadores –tales como, suelos resbaladizos o de difícil limpieza, pasillos, puertas y escaleras mal acondicionados– en función de procedimientos específicos a cada caso.

C4: Aplicar técnicas de actuación en situaciones de emergencia y que precisen primeros auxilios, de acuerdo con planes de emergencia, la normativa aplicable al pequeño negocio y protocolos de atención sanitaria básica.

CE4.1 Explicar el contenido y características de un Plan de emergencias.

CE4.2 Describir actuaciones básicas en las principales situaciones de emergencia y los procedimientos de colaboración con los servicios de emergencia.

CE4.3 En un supuesto práctico de desarrollo de un Plan de emergencias del pequeño negocio:

- Describir las situaciones peligrosas del lugar de trabajo, con sus factores determinantes, que requieran el establecimiento de medidas de emergencia.
- Desarrollar secuencialmente las acciones a realizar en una situación dada de emergencia parcial y general.
- Relacionar la emergencia con los medios auxiliares que, en caso preciso, deben ser alertados (hospitales, servicio de bomberos, protección civil, policía municipal y ambulancias) y con los canales de comunicación necesarios para contactar con los servicios internos y externos.

CE4.4 Describir el funcionamiento en un sistema automático de detección y extinción de incendios, así como sus diferentes elementos y funciones específicas.

CE4.5 Especificar los efectos de los agentes extintores sólidos, líquidos y gaseosos sobre los diferentes tipos de incendios según: la naturaleza del combustible, el lugar donde se produce y el espacio físico que ocupa, así como las consecuencias de la utilización inadecuada de los mismos.

CE4.6 En un supuesto práctico de simulacro de extinción de incendio en un pequeño negocio:

- Seleccionar el equipo de extinción más adecuado al tipo de fuego.
- Seleccionar y emplear los medios portátiles y fijos con agentes sólidos, líquidos y gaseosos.
- Efectuar la extinción utilizando el método y técnica del equipo empleado.

CE4.7 En un supuesto práctico de evacuación, en que se facilita el plano de un edificio y el plan de evacuación frente a emergencias:

- Localizar las instalaciones de detección, alarmas y alumbrados especiales.
- Señalizar los medios de protección y vías de evacuación.
- Proponer los procedimientos de actuación con relación a las diferentes zonas de riesgo en una situación de emergencia dada.

CE4.8 Citar el contenido básico de los botiquines para actuaciones frente a emergencias.

cve: BOE-A-2011-20101

CE4.9 En un supuesto práctico de ejercicios de simulación de accidentados:

- Indicar las precauciones y medidas que hay que tomar en caso de hemorragias, quemaduras, fracturas, luxaciones y lesiones musculares, posicionamiento de enfermos e inmovilización.
- Aplicar medidas de reanimación, cohibición de hemorragias, inmovilizaciones y vendajes.

C5: Analizar procedimientos de gestión de prevención de riesgos laborales dirigidos a la promoción, motivación y concienciación de trabajadores, conforme a la planificación preventiva y la normativa vigente en pequeños negocios.

CE5.1 Identificar la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, distinguiendo las funciones propias del trabajador autónomo, microempresario o gerente de pequeño negocio, así como sus implicaciones desde el punto de vista de la actuación a llevar a cabo.

CE5.2 Definir procedimientos y mecanismos de información de riesgos laborales y medidas preventivas a trabajadores en pequeños negocios, de acuerdo a criterios de comunicación efectiva.

CE5.3 Describir las características, ventajas e inconvenientes de las diferentes técnicas para verificar la efectividad de las acciones de información y formación a los trabajadores –tales como observación in situ, controles periódicos, entre otras– en materia de prevención de riesgos laborales en pequeños negocios.

CE5.4 Identificar técnicas y estrategias de motivación, concienciación y cambio de actitudes de trabajadores, a utilizar en la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios, a partir del análisis de factores que intervienen en distintas situaciones de trabajo.

CE5.5 Justificar la importancia de adoptar y promover comportamientos seguros en los puestos de trabajo así como las consecuencias e implicaciones de su falta de promoción y aplicación.

CE5.6 Justificar la importancia de la correcta utilización de los distintos equipos de trabajo y protección, explicando las consecuencias o daños para la salud, que pudieran derivar de su mal uso o mantenimiento.

CE5.7 Argumentar desde el punto de vista de las consecuencias, las responsabilidades legales derivadas del incumplimiento de las normas en materia de prevención de riesgos laborales por parte de empresarios y trabajadores.

CE5.8 En un supuesto práctico de actividades vinculadas a la promoción de comportamientos seguros en el desarrollo del trabajo en un pequeño negocio:

- Elaborar una programación de actividades de formación-información a los trabajadores que integre acciones dirigidas a la motivación, cambio de actitudes y concienciación de los trabajadores, para promover comportamientos seguros en el desarrollo de las tareas.
- Elaborar carteles de divulgación y normas internas que contengan los elementos esenciales de prevención general y propia del sector, tales como información, señalizaciones, imágenes y simbología, entre otros, para promover comportamientos seguros.
- Diseñar un procedimiento que contenga todos los elementos necesarios para la verificación de la efectividad de todas las acciones programadas.
- Diseñar una campaña informativa relativa a todas las acciones previstas en materia de prevención de prevención de riesgos laborales.

CE5.9 En un supuesto práctico de verificación de la efectividad de las acciones de formación, información, motivación y concienciación de trabajadores en prevención de riesgos generales y específicos del pequeño negocio en el trabajo, aplicar procedimientos que permitan:

- Verificar con objetividad la efectividad de cada una de las acciones tomando como referencia el cumplimiento de la normativa por parte de los trabajadores.

cve: BOE-A-2011-20101

- Verificar la adecuada revisión, utilización y mantenimiento de los equipos de protección individual propios de sector, por parte de los trabajadores en el desempeño de las tareas que los requieran en su trabajo habitual.

C6: Analizar las funciones, actividades y relaciones –internas y externas– en un pequeño negocio con los servicios de prevención, en el marco de la normativa vigente.

CE6.1 Explicar las diferencias entre los organismos y entidades relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.

CE6.2 Definir las funciones de servicios de prevención ajenos, sus tipos y características.

CE6.3 Establecer el organigrama funcional de un pequeño negocio, especificando su relación con la prevención de riesgos laborales, y en su caso, con servicios de prevención ajenos.

CE6.4 Establecer la relación entre la legislación vigente y las obligaciones derivadas de la coordinación de actividades empresariales en materia de prevención de riesgos, especificando la relativa a trabajadores autónomos, microempresarios o gerentes de pequeños negocios.

CE6.5 Identificar los documentos relativos a la gestión de la prevención en pequeños negocios, explicando su función, elementos y forma de cumplimentación y tramitación, de acuerdo a la normativa.

CE6.6 En un supuesto práctico en el pequeño negocio, donde se precise información sobre la prevención de riesgos laborales para la elaboración de informes u otros documentos a través de medios telemáticos:

- Identificar la fuente de información más adecuada y fiable al tipo de información necesaria.
- Contrastar la información obtenida de las distintas fuentes.
- Clasificar y archivar los tipos de documentos habituales en el ámbito profesional específico de los riesgos laborales –cartas, informes, registros de accidentes, incidentes y enfermedades profesionales, certificados, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, fichas de seguridad, solicitudes u otros–, de acuerdo con su diseño y formato.

Contenidos

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.

cve: BOE-A-2011-20101

- 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 termohigrométricas.
- 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.

cve: BOE-A-2011-20101

- 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.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE CREACIÓN Y GESTIÓN DE MICROEMPRESAS.

Código: MP0385

Duración: 40 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar un análisis de las oportunidades de negocio y del coste de la puesta en marcha de la actividad económica, priorizándolas en función de criterios de viabilidad económica y financiera, seleccionando la forma jurídica de constitución más adecuada, programando acciones, asignando los recursos necesarios para la gestión de la misma, con estricta sujeción a la legislación vigente, adoptando la estrategia de marketing más conveniente para su posicionamiento en el mercado, desde una perspectiva de la calidad del servicio y el respeto al medioambiente.

CE1.1 Identificar los requisitos, en cuanto a conocimientos, habilidades y destrezas se refiere, para el ejercicio de una actividad concreta, relacionándolos con la idea de negocio planteada, utilizando la información y medios informáticos disponibles.

CE1.2 Seleccionar, de entre las oportunidades presentadas, la iniciativa empresarial más adecuada al emprendedor, en función de los resultados del análisis DAFO, proponiendo la forma jurídica de empresa más ventajosa, atendiendo a la capacidad económica del emprendedor, así como la ubicación física del negocio que se considera más acertada y los recursos necesarios para la puesta en marcha de la actividad económica, valorando las ventajas e inconvenientes del alquiler o compra.

CE1.3 Realizar el cronograma de actividades del pequeño negocio o microempresa, asignando los recursos asociados a cada proceso y aplicando las técnicas de control la actividad, para asegurar la optimización de los recursos

cve: BOE-A-2011-20101

y la minimización de incidencias y desviaciones, asegurando el control de la actividad económica de que se trate.

CE1.4 Elaborar el plan de comunicación a implantar en el pequeño negocio o microempresa, estableciendo los procedimientos y las medidas de seguimiento y control más adecuadas para la gestión de incidencias y conflictos, y aquellas otras destinadas a involucrar a los trabajadores en la actividad de la empresa, teniendo en cuenta, en todo caso, sus intereses y motivaciones.

CE1.5 Evaluar a los proveedores, estableciendo los indicadores necesarios para llevar a cabo el control y seguimiento de los mismos, garantizando el stock de seguridad, para el cumplimiento de las obligaciones con cliente, atendiendo en todo momento a criterios económicos, de calidad y de respeto al medio ambiente.

C2: Aplicar las técnicas de organización de acciones de venta para la comercialización de productos/servicios, así como las de gestión de pedidos más adecuada, para garantizar la cobertura de las necesidades del cliente, su fidelización y la permanencia del pequeño negocio o microempresa.

CE2.1 Establecer los procedimientos de actuación, para el cumplimiento de objetivos comerciales del pequeño negocio o microempresa, en función del perfil del cliente a considerar, estableciendo las formas de medición del grado de satisfacción del mismo.

CE2.2 Preparar el contacto con el cliente, mediante la utilización de soportes adecuados – correo electrónico, fax, teléfono, otros–, así como los informes o fichas que permitan prever sus expectativas de compra o contratación en relación con el producto, precios, condiciones, plazos de entrega y otras consideraciones de interés, así como su fidelización.

CE2.3 Aplicar las técnicas de comunicación oral en el proceso de captación clientes, previendo, con antelación, las objeciones al producto, precios y otras condiciones del pequeño negocio o microempresa.

CE2.4 Realizar el registro de las incidencias y problemas detectadas en la comunicación con el cliente y proceder a su resolución con inmediatez, asegurando la conformidad y satisfacción del cliente.

CE2.5 Cumplimentar el registro de datos del cliente, en relación con sugerencias, quejas y/o reclamaciones presentadas, así como el informes de la operación de venta, mediante la utilización de herramientas ofimáticas e informáticas específicas.

C3: Gestionar administrativamente, desde el punto de vista económico, financiero, fiscal y laboral, el pequeño negocio o microempresa.

CE3.1 Determinar, en función de la especificidad de la actividad a desarrollar, los riesgos a cubrir y el coste de suscripción de la póliza de responsabilidad civil, la entidad aseguradora más conveniente.

CE3.2 Establecer el procedimiento de registro y archivo más adecuado de la documentación administrativa, relativa a la constitución del pequeño negocio o microempresa.

CE3.3 Valorar de entre los productos financieros posibles, los más indicados para la adquisición de activos fijos, la financiación de aprovisionamientos y realización de operaciones de cobro y pago, seleccionando la forma más conveniente para el pequeño negocio o microempresa.

CE3.4 Identificar, utilizando la información y medios informáticos disponibles, los programas de subvenciones y ayudas previstos para la puesta en marcha de pequeños negocios o microempresas.

CE3.5 Reconocer las obligaciones, fiscales y laborales, del pequeño negocio o microempresa, fijando el calendario, lugar y Administración o entidad competente, en cada caso, para la presentación de documentos y el cumplimiento de la obligación a que hubiera lugar, en tiempo y forma.

cve: BOE-A-2011-20101

C4: Cumplir con las obligaciones de prevención de riesgos laborales, en evitación de daños derivados del trabajo y en cumplimiento de la legislación vigente.

CE4.1 Evaluar los riesgos asociados a la actividad concreta del pequeño negocio o microempresa, identificando los factores de riesgo generales y específicos, generados por agentes físicos, químicos o biológicos, determinando las medidas de prevención aplicables para la eliminación o minimización del riesgo.

CE4.2 Identificar los equipos de protección individual más adecuados para la protección de los trabajadores de los riesgos ligados al medio ambiente y organización del trabajo, atendiendo la recomendaciones del fabricante y limitaciones de uso y controlando su almacenamiento y conservación, en cumplimiento de la normativa vigente en esta materia.

CE4.3 Señalar las zonas de peligro del pequeño negocio o microempresa, así como los sistemas de alarma y las salidas al exterior para ser utilizadas por el personal en situaciones de emergencia, utilizando los pictogramas e información más adecuada en cada caso concreto, de acuerdo con la normativa vigente.

CE4.4 Programar acciones de formación e información dirigidas a los trabajadores, con objeto de concienciar a los trabajadores y motivarlos hacia comportamientos seguros en el desarrollo de su actividad, asegurando la efectividad de las mismas.

CE4.5 Identificar las fuentes de información más adecuadas y fiables, para el mantenimiento y puesta al día del sistema de prevención de riesgos laborales, en cumplimiento de la legalidad vigente, utilizando los medios ofimáticos e informáticos disponibles, para la obtención de la misma y la clasificación y registro de la documentación generada.

C5: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE5.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE5.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE5.3 Emprender con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE5.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE5.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE5.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

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.

cve: BOE-A-2011-20101

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.

IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia
MF1788_3: Planificación e iniciativa emprendedora en pequeños negocios o microempresas.	· Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente y otros títulos equivalentes. · Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.	2 años
MF1789_3: Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas.	· Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente y otros títulos equivalentes. · Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.	2 años
MF1790_3: Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas.	· Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente y otros títulos equivalentes. · Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.	2 años.

cve: BOE-A-2011-20101

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia
MF1791_3: Gestión administrativa y económico-financiera de pequeños negocios o microempresas.	· Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente y otros títulos equivalentes. · Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.	2 años.
MF1792_2: Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios.	· Técnico de Nivel Superior de Prevención de riesgos laborales	2 años.

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m² 15 alumnos	Superficie m² 25 alumnos
Aula de gestión	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4	M5
Aula de gestión	X	X	X	X	X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	- Equipos audiovisuales. - PCs instalados en red, cañón de proyección e internet. - Software específico de la especialidad. - Pizarras para escribir con rotulador. - Rotafolios. - Material de aula. - Mesa y silla para formador. - Mesas y sillas para alumnos.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

cve: BOE-A-2011-20101