

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: Creación y gestión de microempresas

Familia Profesional:	<b>Administración y Gestión</b>
Nivel:	<b>3</b>
Código:	<b>ADG544_3</b>
Estado:	<b>BOE</b>
Publicación:	<b>RD 558/2011</b>

### 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.

### Unidades de competencia

- 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 microempresa
- UC1792\_2:** GESTIONAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN PEQUEÑOS NEGOCIOS
- UC1791\_3:** Realizar las gestiones administrativas y económico-financieras de pequeños negocios o microempresas.
- UC1790\_3:** Comercializar productos y servicios en pequeños negocios o microempresas

### 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, 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 y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.

- Gerentes de microempresa

- Microempresarios
- Administradores de microempresas
- Empresarios individuales o societarios de microempresas
- Directores de microempresas
- Profesionales autónomos
- Gestores de microempresas

## **Formación Asociada** (480 horas)

### Módulos Formativos

- MF1788\_3:** Planificación e iniciativa emprendedora en pequeños negocios o microempresas (120 horas)
- MF1789\_3:** Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas (90 horas)
- MF1792\_2:** GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN PEQUEÑOS NEGOCIOS (60 horas)
- MF1791\_3:** Gestión administrativa y económico-financiera de pequeños negocios o microempresas (120 horas)
- MF1790\_3:** Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas (90 horas)

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1

### Planificar iniciativas y actividades empresariales en pequeños negocios o microempresas

Nivel: 3  
Código: UC1788\_3  
Estado: BOE

#### 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.

**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-.

**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.

**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, 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

### Dirigir y controlar la actividad empresarial diaria y los recursos de pequeños negocios o microempresa

Nivel: 3  
Código: UC1789\_3  
Estado: BOE

#### 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 a partir de la planificación del negocio o microempresa, 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 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, equívocos y transparentes, basados en técnicas y medidas de comprobada eficacia tales como: reconocimiento del trabajo y del esfuerzo, compartir la información, hacer participe 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 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 -.

**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 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, difundiendo 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 auditorias 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, fotocopidora, 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. 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

### GESTIONAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN PEQUEÑOS NEGOCIOS

Nivel: 2  
Código: UC1792\_2  
Estado: BOE

#### 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 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 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, tableros 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 cumplimiento 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.

**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.

**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.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 4

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

Nivel: 3  
Código: UC1791\_3  
Estado: BOE

### 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.

**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.

**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 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

### Comercializar productos y servicios en pequeños negocios o microempresas

Nivel: 3  
Código: UC1790\_3  
Estado: BOE

#### 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.

**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.

**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 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.

## MÓDULO FORMATIVO 1

### Planificación e iniciativa emprendedora en pequeños negocios o microempresas

Nivel:	3
Código:	MF1788_3
Asociado a la UC:	UC1788_3 - Planificar iniciativas y actividades empresariales en pequeños negocios o microempresas
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

#### 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.

**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.

**C2:** 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.

**CE2.1** Explicar el concepto de marketing y sus principios básicos distinguiendo las variables del marketing-mix y su aplicación al plan de marketing.

**CE2.2** 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.

**CE2.3** 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.

**CE2.4** 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-.

**CE2.5** 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.

**CE2.6** 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.

**CE2.7** Describir las principales estrategias de fidelización de clientes en función de su perfil, situación y canales de comercialización.

**CE2.8** 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.

**C3:** 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.

**CE3.1** 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.

**CE3.2** Relacionar los diferentes métodos de documentar los procesos, fases, actividades y/o tareas en un pequeño negocio.

**CE3.3** Determinar los factores de localización del negocio jerarquizando los mismos para la adecuada ubicación del local.

**CE3.4** Identificar las variables a tener en cuenta en el diseño de un local en las principales actividades comerciales de pequeños negocios tipo.

**CE3.5** 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.

**CE3.6** 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.

**CE3.7** 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.

**CE3.8** 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.

**CE3.9** 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.

**CE3.10** Identificar los factores o áreas críticas más relevantes a controlar en pequeños negocios asociándolos con los indicadores definidos en un cuadro de mandos integral.

**CE3.11** En 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.

**C4:** Analizar los presupuestos económico-financieros de pequeños negocios o microempresas distinguiendo las variables necesarias para la confección de los estados contables previsionales.

**CE4.1** Definir el concepto y significado de presupuesto identificando sus principales características.

**CE4.2** Interpretar el contenido del presupuesto de inversiones, identificando sus características.

**CE4.3** Explicar la confección del presupuesto operativo determinando las principales fases y presupuestos parciales a establecer.

**CE4.4** Analizar el presupuesto de ventas distinguiendo las partidas que lo componen y sus variables.

**CE4.5** Analizar el presupuesto de compras y aprovisionamiento distinguiendo las partidas afectadas para su cálculo con sus variables.

**CE4.6** Identificar las subvenciones que los organismos públicos ofrecen habitualmente a pequeños negocios, describiendo los requisitos exigidos en cada una de ellas.

**CE4.7** 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

**CE4.8** Explicar las principales magnitudes contables y masas patrimoniales -activo, pasivo, patrimonio neto, circulante, inmovilizado- identificando las características comunes de los elementos que las componen.

**CE4.9** 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.

**CE4.10** Describir las principales utilidades y prestaciones de las hojas de cálculo aplicadas a la presupuestación y a la confección de estados financiero-contables.

**CE4.11** 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.
- Elaborar el presupuesto de compras y aprovisionamiento teniendo en cuenta la estrategia comercial previamente definida.
- Elaborar 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.

**C5:** Determinar la viabilidad económico-financiera de diferentes pequeños negocios o microempresas distinguiendo los parámetros más habituales para la detección de desequilibrios financieros.

**CE5.1** Relacionar los diferentes equilibrios patrimoniales, explicando sus efectos sobre la solvencia y estabilidad en los pequeños negocios.

**CE5.2** 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.

**CE5.3** 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.

**CE5.4** 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.

**CE5.5** Explicar el método de cálculo de la rentabilidad de proyectos de inversión -VAN y TIR- utilizando hojas de cálculo u otras aplicaciones ofimáticas específicas.

**CE5.6** 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.

**C6:** 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.

**CE6.1** Clasificar las principales formas jurídicas de pequeños negocios identificando sus características.

**CE6.2** 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.

**CE6.3** Distinguir las ventajas e inconvenientes de las distintas formas jurídicas utilizando cuadros comparativos a través de aplicaciones ofimáticas generales, en su caso.

**CE6.4** 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.

**C7:** 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.

- CE7.1** Definir los elementos críticos y la estructura de un plan de negocio diferenciando sus partes y distinguiendo las ventajas de su elaboración.
- CE7.2** Explicar las normas básicas de redacción de un plan de negocio identificando las barreras habituales que dificultan la comprensión lectora.
- CE7.3** Identificar los diferentes formatos que puede presentar el documento de un plan de negocio citando las normas de presentación de documentos.
- CE7.4** 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.
- CE7.5** 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.
- CE7.6** Definir el significado del empoderamiento argumentando su interés y beneficios para emprender y gestionar ideas de negocio.
- CE7.7** Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de una aplicación ofimática de presentaciones gráficas aplicada a planes de negocios, describiendo sus características.
- CE7.8** 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.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.11; C2 respecto a CE2.8; C3 respecto a CE3.11; C4 respecto a CE4.11; C5 respecto a CE5.6; C6 respecto a CE6.4 y C7 respecto a CE7.8.

### Otras Capacidades:

Creatividad.  
Autonomía.  
Confianza en uno mismo.  
Tenacidad.  
Sentido de la responsabilidad.  
Capacidad para asumir riesgo.  
Liderazgo.  
Espíritu de equipo.  
Solidaridad.

## Contenidos

### 1 Análisis de la idea de negocio, estudio del entorno y de las capacidades emprendedoras.

Características y diferenciación de pequeños negocios y microempresas. Diagnóstico de las capacidades del emprendedor: factores personales y financieros. Las ideas de negocio: fuentes de

búsqueda de ideas; variables de estudio; factores directos e indirectos. Buscadores y metabuscadores de información en Internet. El mercado: características, factores implicados y estrategias para superar las barreras de entrada. Análisis del sector y la competencia: identificación y cuantificación de sus variables. Criterios de segmentación de la clientela. Técnicas de creatividad aplicadas a generación y análisis de ideas en pequeños negocios o microempresas. Técnicas para la elección de la mejor idea de negocio, cuadro de análisis DAFO: utilidad, estructura, elaboración e interpretación.

## 2 Planificación de la estrategia comercial y de marketing en pequeños negocios o microempresas.

El Marketing Mix: Las 4 Ps, Producto, Precio, Distribución y Comunicación. Definición de cartera de productos: líneas de productos, atributos comerciales y técnicas, ciclo de la vida del producto. Gestión estratégica de precios: objetivos de la política de precios, estrategias y métodos de fijación. Acciones de publicidad: tipos, elección del medio publicitario y costes. Promoción de ventas: objetivos, instrumentos, efectos y costes. Distribución: funciones, tipos y canales. Estrategias de fidelización de clientes.

## 3 Planificación organizativa y de recursos en pequeños negocios o microempresas.

Actividad organizativa del pequeño negocio o microempresa: elementos materiales, personales y funcionales. Organización de recursos humanos en pequeños negocios o microempresas: los puestos de trabajo, perfiles profesionales, costes a asumir y estructura organizativa -organigrama-. Técnicas de selección del local o instalaciones del negocio: ubicación y análisis del diseño. Recursos materiales en pequeños negocios o microempresas: instalaciones, equipamientos y medios. Decisiones de inversión. Aplicaciones ofimáticas de gestión de pequeños negocios o microempresas: utilidades básicas. Cuadro de mandos integral: prestaciones y utilización. Indicadores básicos de control en pequeños negocios o microempresas.

## 4 Planificación financiera y análisis de viabilidad económico-financiera en pequeños negocios o microempresas.

Características y funciones del presupuesto. Tipos de presupuestos: presupuesto de inversiones, presupuesto operativo, presupuesto de ventas, presupuesto de compras. Fuentes de financiación: criterios para su selección. El presupuesto financiero. Estados financieros previsionales y reales: significado, interpretación y elaboración. Estructura, y modelos. El equilibrio financiero: cálculo e interpretación. Instrumentos de análisis: ratios financieros, económicos y de rotación más importantes. Cálculo e interpretación de ratios. Rentabilidad de proyectos de inversión. Métodos de valoración de inversiones: VAN y TIR, interpretación y cálculo. Hojas de cálculo aplicadas a la presupuestación, confección de estados financieros y análisis de viabilidad: prestaciones y utilización. Aplicaciones ofimáticas específicas de cálculo financiero.

## 5 Configuración de los elementos del plan de negocio y previsión de actuaciones.

Formas jurídicas más usuales en pequeños negocios o microempresas: empresario individual, sociedades. Tipos y características. Determinación de la forma jurídica: exigencias legales, aspectos fiscales, responsabilidades y capital social. Estructura del plan de negocio: plan de marketing, plan de organización de recursos, plan financiero y plan jurídico formal. Aspectos formales del documento: claridad, limpieza, orden y brevedad. Instrumentos de edición y presentación de la información. Utilidad del plan de negocio en el empoderamiento y supervivencia de pequeños negocios. Establecimiento de red de



relaciones y empoderamiento emprendedor. Definición y efectividad de acciones de presentación y divulgación de planes de negocio ante terceros. Utilización básica de aplicaciones ofimáticas en la presentación gráfica de planes de negocios: prestaciones, ventajas y criterios básicos de explotación.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la creación planificación de iniciativas y actividades empresariales en pequeños negocios o microempresas, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 2

### Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas

Nivel:	3
Código:	MF1789_3
Asociado a la UC:	UC1789_3 - Dirigir y controlar la actividad empresarial diaria y los recursos de pequeños negocios o microempresa
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

### 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 negocios 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.

**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** Describir las características que favorecen un clima laboral óptimo -estilo de dirección, normas, procedimientos de trabajo, otros- en función de las organizaciones más habituales en pequeños negocios.

**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** 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.

**CE3.2** 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.

**CE3.3** Analizar las estrategias y acciones de comunicación con las personas en pequeños negocios explicando sus consecuencias y efectos sobre el clima laboral.

**CE3.4** 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.

**CE3.5** 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.

**CE3.6** 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.

**CE3.7** En un supuesto práctico convenientemente caracterizado donde se proporcione información concreta de las tareas, objetivos, resultados asignados a puestos 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.

**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 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 cumplimiento 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.

**CE7.7** Definir el concepto de "No conformidad", "Acción correctiva" y "Acción preventiva" en los sistemas 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.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.7; C5 respecto a CE5.10, CE5.11 y CE5.12; C6 respecto a CE6.9 y C7 respecto a CE7.13 y CE7.14.

### Otras Capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

## Contenidos

### 1 Gestión de personas y gestión laboral en pequeños negocios o microempresas.

Análisis y definición de políticas de gestión de personas: comunicación interpersonal, motivación, trabajo y espíritu de equipo, clima laboral colaborativo, formación y seguimiento. Aplicación de técnicas y estrategias de dirección y liderazgo de acuerdo con una política de gestión de personas basada en la colaboración. Análisis de factores determinantes del clima laboral y de su influencia en los resultados de trabajo. Técnicas de fidelización de trabajadores. La importancia de la relación con los trabajadores. Pautas de actuación y prevención de conflictos. Instrumentos objetivos y técnicas sencillas para evaluación del desempeño de trabajadores. Técnicas de detección de necesidades de formación en pequeños negocios o microempresas. La formación y aprendizaje como factor de motivación, técnicas e instrumentos. Modalidades y estrategias de formación para trabajadores de pequeños negocios o microempresas. Procesos y técnicas de reclutamiento y selección de personas. Derechos y deberes de los trabajadores: normativa laboral básica, convenios colectivos más significativos, y otras normas reguladoras. Contratación laboral, modalidades y características.

## 2 Adquisición y mantenimiento de activos fijos de pequeños negocios o microempresas.

Modalidades de adquisición de activos fijos: compra o arrendamiento. Ventajas e inconvenientes. Adquisición de activos fijos en pequeños negocios o microempresas: variables a analizar, solicitud, estudio de ofertas y gestión de compra. Las aplicaciones ofimáticas para la gestión de pequeños negocios o microempresas: utilidades y prestaciones; ventajas e inconvenientes. Mantenimiento y conservación de los activos fijos en pequeños negocios o microempresas. Planes de amortización.

## 3 Aprovisionamiento de existencias en pequeños negocios o microempresas.

Identificación de las necesidades de aprovisionamiento. El programa de aprovisionamiento. Técnicas de negociación con proveedores: clasificación y características y habilidades de negociadores; definición de la estrategia de negociación. Criterios para la selección de proveedores. El pedido: tipos de pedido; el circuito del pedido de compra; emisión, confirmación y seguimiento del pedido; los costes del pedido. Servicios complementarios a la compra. Seguimiento y evaluación de proveedores.

## 4 Estrategias de almacenaje en pequeños negocios o microempresas.

El almacén en pequeños negocios o microempresas: tipos de existencias, características y criterios de clasificación. Niveles de stock. Clases de stock según su finalidad. El stock mínimo de seguridad. Niveles de reposición. El lote económico. Punto de pedido óptimo. Inventarios: tipos y técnicas de recuento. Control de incidencias. Aplicaciones ofimáticas de gestión de almacén en pequeños negocios o microempresas: utilidades y prestaciones.

## 5 Gestión de la calidad y del medio ambiente en pequeños negocios o microempresas.

La calidad en la prestación del servicio. Normalización y estandarización. Infraestructura internacional de los sistemas de gestión de la calidad y medio ambiente. Modelos de sistemas de gestión aplicados a pequeños negocios o microempresas. Normativa en materia de gestión de calidad y medio ambiente. Implantación de un sistema de gestión de calidad y medio ambiente: fases y responsabilidades. Gestión documental de los sistemas de gestión de calidad y medio ambiente. Tipos y características de documentos. Pirámide documental. Procesadores de textos aplicados a los sistemas de gestión de calidad y medio ambiente. Gestión de la calidad a través de indicadores de eficiencia: significado, tipología y forma de aplicación o cálculo. Herramientas informáticas para el seguimiento, medición y control de procesos: cuadro de mandos integral, aplicaciones ofimáticas específicas de gestión de sistemas de calidad y/o medioambientales. Identificación de desviaciones o errores y propuestas de mejora: "No conformidad", "Acción correctiva" y "Acción preventiva". Procesos de acreditación y certificación.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la dirección y control de la actividad empresarial diaria y los recursos de pequeños negocios o microempresas, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.



- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 3

### GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN PEQUEÑOS NEGOCIOS

Nivel:	2
Código:	MF1792_2
Asociado a la UC:	UC1792_2 - GESTIONAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN PEQUEÑOS NEGOCIOS
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

#### 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.

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):

- Verificar 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.

- Contrastar 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.

**CE2.10** En un supuesto práctico 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 práctico 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, tableros 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 práctico 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.
- 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 práctico de comprobación de las condiciones de seguridad preventivas en cuanto a mantenimiento general en un lugar de trabajo de un pequeño negocio:

- Señalar, conforme a la normativa, las vías de circulación que conduzcan a las salidas de emergencia.
- Subsanciar 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 conato de emergencia, emergencia parcial y emergencia 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 protección individual 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.
- Señalar 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.

**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.

- 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.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.10 y CE1.11; C2 respecto a CE2.7, CE2.8, CE2.9, CE2.10, CE2.11 y CE2.12; C3 respecto a CE3.5, CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.3, CE4.6, CE4.7 y CE4.9; C5 respecto a CE5.8 y CE5.9; C6 respecto a CE6.6

### Otras Capacidades:

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Respetar los procedimientos y normas internas del pequeño negocio.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

## Contenidos

### 1 Seguridad y Salud en el Trabajo

El trabajo y la salud: definición y componentes de la salud. Factores de riesgo. La carga de trabajo y la fatiga. Daños derivados del trabajo: los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales; incidentes; otras patologías derivadas del trabajo. El control de la salud de los trabajadores. Técnicas de Seguridad: medidas de prevención y protección. Higiene industrial, ergonomía, medicina del trabajo. Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales. Derechos (protección, información, formación en materia preventiva, consulta y participación) y deberes básicos en esta materia. Normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales específica para trabajadores autónomos y microempresarios.

### 2 Evaluación de riesgos generales y específicos y planificación de la prevención de riesgos en pequeños negocios

Los riesgos profesionales: Riesgos ligados a las condiciones de seguridad. Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo. Riesgos ligados a la organización del trabajo. 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. Planes de emergencia y evacuación. Primeros auxilios: criterios básicos de actuación.

### 3 Gestión de la prevención de riesgos en pequeños negocios

Sistemas de gestión de prevención riesgos laborales: instrumentos, medios, recursos. Organismos públicos relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo. Representación de los trabajadores. La coordinación y gestión con servicios de prevención ajena: normativa vigente para trabajadores autónomos y microempresarios. Tipología de servicios, características y modos de gestión. Organización del trabajo preventivo: rutinas básicas. Documentación: recogida, elaboración y archivo. Técnicas de motivación y comunicación. Estrategias en formación de prevención de riesgos laborales. Aplicación de técnicas de cambio de actitudes en materia de prevención.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula técnica de 45 m<sup>2</sup>

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de tres años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.



## MÓDULO FORMATIVO 4

### Gestión administrativa y económico-financiera de pequeños negocios o microempresas

Nivel:	3
Código:	MF1791_3
Asociado a la UC:	UC1791_3 - Realizar las gestiones administrativas y económico-financieras de pequeños negocios o microempresas.
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

#### 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 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 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.

**C3:** 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.

**CE3.1** Describir el proceso de elaboración de un calendario de cobros y pagos, así como las variables a tener en cuenta.

**CE3.2** Identificar la legislación mercantil que regula los documentos de cobro y pago describiendo los requisitos exigidos para cada uno de ellos.

**CE3.3** Diferenciar los instrumentos y medios de cobro y pago, convencionales y telemáticos, identificando sus características, elementos que los componen y documentación relativa.

**CE3.4** Explicar los procesos de tramitación de los instrumentos de cobro y pago, convencionales y telemáticos, respetando los criterios definidos en la normativa mercantil.

**CE3.5** Describir las utilidades y prestaciones de las aplicaciones ofimáticas de gestión de cobros y pagos habituales en pequeños negocios.

**CE3.6** Explicar el concepto de aseguramiento de cobros describiendo sus ventajas y costes.

**CE3.7** 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.

**CE3.8** Ante un supuesto práctico debidamente caracterizado en el que se facilita información relativa a compromisos de pago a distintos agentes 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.

**CE3.9** 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.

**C4:** 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.

**CE4.1** Explicar los mecanismos habituales de control de los flujos de tesorería -cobros y pagos a través de caja, bancos, medios telemáticos u otros-.

**CE4.2** Definir los mecanismos para la solución de incidencias, errores o inexactitudes detectadas en las anotaciones y extractos bancarios.

**CE4.3** 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.

**CE4.4** Explicar las técnicas para la detección de desviaciones en el presupuesto de tesorería, utilizando aplicaciones ofimáticas tales como hojas de cálculo.

**CE4.5** 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.

**CE4.6** 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.

**C5:** Aplicar la normativa contable, fiscal y laboral en la gestión habitual de pequeños negocios deduciendo las obligaciones periódicas exigidas.

**CE5.1** 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.

**CE5.2** 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.

**CE5.3** Explicar los procesos de registro de operaciones contables y de elaboración de cuentas anuales y las ventajas de utilización de aplicaciones de gestión contable o paquetes integrados de gestión.

**CE5.4** Determinar la normativa fiscal más importante en el desarrollo de la actividad de pequeños negocios describiendo las obligaciones fiscales que se derivan.

**CE5.5** 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.

**CE5.6** Relacionar las obligaciones legales en materia laboral -altas y bajas, nóminas, seguros sociales- distinguiendo el tiempo y forma de cada una de ellas.

**CE5.7** Caracterizar la documentación laboral habitual en pequeños negocios, cumplimentando la misma mediante las aplicaciones ofimáticas adecuadas.

**CE5.8** 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.

**CE5.9** 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.

**CE5.10** 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.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.7 y CE2.8; C3 respecto a CE3.8 y CE3.9; C4 respecto a CE4.6; C5 respecto a CE5.9 y CE5.10.

### Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

## Contenidos

### 1 Gestión de la constitución, puesta en marcha y modificación de circunstancias jurídicas de pequeños negocios o microempresas.

Organismos públicos relacionados con la constitución, puesta en marcha y modificación de las circunstancias jurídicas de pequeños negocios: funciones y trámites exigidos. Documentos relacionados con la constitución, puesta en marcha y modificación jurídica de pequeños negocios: modelos, plazos y forma. La Propiedad Industrial: modalidades, características y trámites. Proceso de contratación de la póliza de seguro para pequeños negocios. La valoración del riesgo y coberturas. Características y tipología de contratos de seguro. Puesta en marcha del negocio. La ventanilla única empresarial.

### 2 Gestión y control de tesorería en pequeños negocios o microempresas.

Legislación mercantil. Documentos físicos de cobro y pago: contenido, características, ventajas e inconvenientes, tramitación. Medios de cobro y pago convencionales y telemáticos. Cobros y pagos ante la Administración. Calendario de cobros y pagos. Control de los flujos de tesorería. Resolución de incidencias en el cobro: medios de comunicación para reclamar impagos, cartas a entidades financieras. Garantías legales para asegurar los cobros. Aplicaciones ofimáticas de gestión de cobros y pagos. Ejecución del presupuesto de tesorería y métodos de control. Desviaciones del presupuesto de tesorería: causa, naturaleza y efectos de las desviaciones. El ajuste de las desviaciones del presupuesto de tesorería. Clases de ajustes.

### 3 Financiación en pequeños negocios o microempresas.

Productos de financiación ajena para pequeños negocios -préstamo, crédito, leasing, y factoring-: ventajas e inconvenientes. Los efectos comerciales: contenido, características y cumplimentado. Gestión de cobro y descuento de efectos comerciales: procedimiento, costes asociados y cumplimentado de documentación. Otras formas de financiación: aplazamientos de pago, subsidios, ayudas y subvenciones, descuentos, créditos bancarios, afianzamientos. Documentación relacionada con la financiación ajena: solicitudes y contratación. Aplicaciones ofimáticas de cálculo de costes de recursos financieros.

### 4 Gestión contable, fiscal y laboral en pequeños negocios o microempresas.

Obligaciones contables en función de la forma jurídica. Obligaciones fiscales en función de la forma jurídica. La gestión contable en pequeños negocios: los libros contables; el método de la partida doble; teoría de las cuentas. Registro contable de operaciones. Las cuentas anuales en pequeños negocios: tipos, modalidades y estructura. Método de elaboración. La gestión fiscal en pequeños negocios: calendario fiscal, principales declaraciones tributarias. Obligaciones periódicas de carácter social y laboral derivadas de la actividad económica y documentación de las mismas. Cumplimentado y tramitación de documentos laborales: partes de altas y bajas, nóminas y boletines de cotización. Aplicaciones ofimáticas de gestión contable, fiscal y laboral. Paquetes integrados de gestión para pequeños negocios.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de las gestiones administrativas y económico-financieras de pequeños negocios o microempresas, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:
  - Formación académica de Diplomado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 5

### Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas

Nivel:	3
Código:	MF1790_3
Asociado a la UC:	UC1790_3 - Comercializar productos y servicios en pequeños negocios o microempresas
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

### 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.

**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.
- 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 específicas, 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.

**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.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4 y CE1.7; C2 respecto a CE2.7; C3 respecto a CE3.6, CE3.7 y CE3.8; C4 respecto a CE4.2 y CE4.6 y C5 respecto a CE5.4 y CE5.5.

### Otras Capacidades:

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar un buen hacer profesional.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo. Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible a los demás.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

## Contenidos

### 1 Proceso comercial en pequeños negocios o microempresas.

Estructura del proceso comercial en pequeños negocios o microempresas. Organización de la venta. Fases del proceso de venta. Necesidades y móviles de compra. Técnicas de venta presenciales clásicas. Técnicas de venta a través de diferentes canales telemáticos. Venta telefónica. Modelos de comercio a través de Internet: tienda virtual, comercio electrónico. Venta a través de televisión interactiva. Técnicas para elaboración del argumentario técnico en ventas y de tratamiento de objeciones en la venta. Técnicas de negociación con clientes: tipología y características. Habilidades de los negociadores. Estrategias de negociación en ventas. Técnicas de cierre en la venta. Elaboración y gestión de documentación comercial en el proceso de venta y postventa. Utilidades y prestaciones de aplicaciones ofimáticas generales de bases de datos. Utilidades y prestaciones de aplicaciones ofimáticas de gestión comercial. Gestión de las relaciones con clientes: herramientas de gestión de relación con clientes (CRM).

### 2 Atención personalizada, asesoramiento y fidelización de la clientela en pequeños negocios o microempresas.

Técnicas de atención y actuación a clientes en pequeños negocios o microempresas. Protocolos, códigos de buenas prácticas y códigos deontológicos. Personalización de la atención y asesoramiento a clientes en pequeños negocios o microempresas: Aplicación del proceso de comunicación en la atención presencial, telefónica y electrónica en general. El asesoramiento personalizado a clientes: Pautas y criterios para comunicación empática y efectiva con clientes. Técnicas de expresión verbal, comunicación no verbal, expresión escrita aplicadas a la atención y asesoramiento personalizado de clientes en ventas de productos o servicios. Aplicación de técnicas de gestión del tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes; derechos y responsabilidades de las partes. Servicio de asistencia post-venta. Técnicas de fidelización de la clientela en función de distintos canales. Procesos de seguimiento del grado de satisfacción de clientes. Criterios para la medición de la satisfacción en función de distintos tipos de clientes y canales.

### 3 Promoción y publicidad en pequeños negocios o microempresas.

Procesos de creación de publicidad y promoción en pequeños negocios o microempresas. Acciones promocionales: tipos y características. La publicidad: modalidades; el mensaje y los medios publicitarios. Las relaciones públicas. Determinación de costes promocionales. Acciones promocionales online: Internet como canal de información y comunicación en pequeños negocios o microempresas; herramientas de promoción online, sitios y estilos web para la promoción de espacios virtuales. Efectos de la publicidad sobre el consumidor. Técnicas de asociación de la identidad corporativa del pequeño negocio o microempresa con las acciones promocionales. Canales de comercialización en pequeños negocios o microempresas.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.