

Curso CREACIÓN Y GESTIÓN DE MICROEMPRESAS

MODALIDAD: DISTANCIA / TELEFORMACIÓN

DURACIÓN: 270 HORAS

DIRIGIDO A:

- Todas las personas que necesiten o deseen conocer la forma de crear, implementar y gestionar un proyecto de microempresa.
- Esta formación capacita para poder desempeñar las siguientes ocupaciones: Gestor/a de microempresas, empresario/a societario/a de microempresas, empresario/a individual de microempresas, gestor/a comercial de microempresas, y asesor/a comercial de microempresas.

OBJETIVO GENERAL:

- Reconocer y aplicar los conceptos, estrategias, procedimientos y técnicas necesarios para desarrollar las tareas generales de dirección y gestión de las distintas áreas funcionales de una microempresa.

CONTENIDOS:

MODULO 1: OFIMÁTICA

1. FUNCIONAMIENTO BÁSICO DEL EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO EN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.
 - 1.1. Componentes de un equipamiento informático: Hardware, software, periféricos y consumibles.
 - 1.2. Sistemas operativos: Buscadores de datos e información.
 - 1.3. Utilización de asistentes en la actualización de aplicaciones ofimáticas.
 - 1.4. Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en internet.
 - 1.5. Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, internet, intranet.
 - 1.6. Importación de información.
 - 1.7. Compresión y descompresión de archivos.
 - 1.8. Derechos de autor.
2. NORMAS DE PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.
 - 2.1. Tipos de documentos: Formatos y utilidad.
 - 2.2. Aplicación de técnicas de presentación de documentación.
 - 2.3. Objetivos que se obtienen con ciertas estructuras, formatos, tipos de letra, otros.
 - 2.4. Aplicación del color en los documentos.
 - 2.5. Procedimientos de protección de datos. Copias de seguridad.
 - 2.6. Criterios de sostenibilidad y eficiencia en la presentación de la documentación.
3. UTILIZACIÓN DE PROCESADORES DE TEXTO Y APLICACIONES DE AUTOEDICIÓN.
 - 3.1. Estructura, funciones y asistentes de un procesador de texto y aplicación de autoedición.
 - 3.2. Utilización de asistentes en la instalación de utilidades de tratamiento de texto y autoedición.
 - 3.3. Gestión de archivos y seguridad de procesadores de texto y aplicaciones de autoedición.
 - 3.4. Tipos y formatos de documentos, plantillas y formularios.
 - 3.5. Edición de textos, tablas y columnas.




- 3.6. Inserción y tratamiento básico de imágenes y otros objetos, de la propia u otras aplicaciones.
- 3.7. Configuración de documentos para su impresión.
- 3.8. Otras utilidades: Corrección de documentos, combinación de correspondencia, otras.
- 3.9. Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática, combinación de documentos entre sí y con bases de datos, otros.
- 3.10. Aplicación de normas de presentación de documentos: Estilos, objetivos, color, tipo de fuente, otras.
- 3.11. Impresión de textos.
- 3.12. Interrelaciones con otras aplicaciones.
4. OPERACIONES CON HOJAS DE CÁLCULO.
 - 4.1. Estructura, funciones y asistentes de una hoja de cálculo.
 - 4.2. Utilización de asistentes y utilidades en la instalación de hojas de cálculo.
 - 4.3. Gestión de archivos y seguridad de hojas de cálculo.
 - 4.4. Formatos en hojas de cálculo.
 - 4.5. Inserción de funciones y fórmulas.
 - 4.6. Edición de hojas de cálculo.
 - 4.7. Creación y explotación de gráficos, estándares y dinámicos.
 - 4.8. Impresión de hojas de cálculo.
 - 4.9. Interrelaciones con otras aplicaciones.
5. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES DE PRESENTACIÓN GRÁFICA.
 - 5.1. Estructura, funciones y asistentes de aplicaciones de presentación gráfica.
 - 5.2. Utilización de asistentes en la instalación de aplicaciones y sus utilidades de presentación gráfica.
 - 5.3. Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de presentación gráfica.
 - 5.4. Procedimientos de presentación.
 - 5.5. Utilidades de la aplicación.
 - 5.6. Interrelaciones con otras aplicaciones.
6. PRESENTACIÓN Y EXTRACCIÓN DE INFORMACIÓN EN BASES DE DATOS.
 - 6.1. Estructura y funciones de las tablas de bases de datos.
 - 6.2. Introducción, modificación y eliminación de datos.
 - 6.3. Filtrado de datos utilizando el asistente.
 - 6.4. Otras utilidades: Importación y exportación de datos, combinación de correspondencia, otras.
7. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES DE CORREO ELECTRÓNICO Y AGENDA ELECTRÓNICA.
 - 7.1. Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica.
 - 7.2. Utilización de asistentes en la instalación de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica y sus utilidades.
 - 7.3. Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos.
 - 7.4. Gestión de la agenda electrónica: Contactos y libreta de direcciones.
 - 7.5. Aplicación de medidas de seguridad en la gestión del correo.
 - 7.6. Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

MODULO 2: PLAN DE MICROEMPRESAS

1. ESTUDIO DE VIABILIDAD DE IDEAS DE NEGOCIO EN MICROEMPRESAS.
 - 1.1. La empresa: clasificación y características.
 - 1.2. La microempresa: características y diferenciación.



- 1.3. Diagnóstico de las capacidades del emprendedor/a: factores personales y financieros.
- 1.4. Las ideas de negocio: fuentes de búsqueda de ideas; variables de estudio; factores directos e indirectos.
- 1.5. Cómo elegir la mejor idea de negocio, cuadro de análisis DAFO: utilidad, estructura, elaboración e interpretación.
2. ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LOS SECTORES DE ACTIVIDAD DE LAS MICROEMPRESAS.
 - 2.1. El mercado: características, factores implicados y estrategias para superar las barreras de entrada.
 - 2.2. Estudio de mercados: investigación cualitativa y cuantitativa.
 - 2.3. Técnicas de obtención de información comercial para microempresas: cuestionario, observación y seudocompra.
 - 2.4. Análisis del sector y la competencia: identificación y cuantificación de sus variables.
 - 2.5. El consumidor: criterios de segmentación.
 - 2.6. El cuestionario: recomendaciones básicas, tipos de preguntas, duración y diseño.
 - 2.7. Estadísticos más importantes en la investigación comercial: cálculo, interpretación y representación gráfica.
3. LA ESTRATEGIA COMERCIAL DE LAS MICROEMPRESAS.
 - 3.1. La importancia de contar con un plan de marketing.
 - 3.2. El Marketing Mix: Las 4 Ps, Producto, Precio, Distribución y Comunicación.
 - 3.3. El producto: características, tipos, ciclo de la vida del producto.
 - 3.4. Gestión estratégica de precios: objetivos de la política de precios, estrategias y métodos de fijación.
 - 3.5. La publicidad: tipos, elección del medio publicitario y costes.
 - 3.6. La promoción de ventas: objetivos, instrumentos, efectos y costes.
 - 3.7. La distribución: funciones, tipos y canales.
 - 3.8. La atención al cliente: directrices básicas.
4. PLANIFICACIÓN DE RECURSOS NECESARIOS EN LAS MICROEMPRESAS.
 - 4.1. La actividad organizativa de la empresa: elementos materiales, personales y funcionales.
 - 4.2. La previsión de recursos humanos en microempresas: los puestos de trabajo, perfiles profesionales, costes a asumir y estructura organizativa -organigrama-.
 - 4.3. Los recursos materiales en microempresas: instalaciones, equipamientos y medios.
 - 4.4. Decisiones de inversión. El local de negocio: selección y análisis del diseño y localización.
 - 4.5. Aplicaciones informáticas de gestión de microempresas: utilidades básicas.
 - 4.6. Exigencias legales en materia de prevención de riesgos laborales en sectores habituales de microempresas.
 - 4.7. La externalización de servicios: utilidad y costes.
5. IDENTIFICACIÓN DE LA FORMA JURÍDICA EN LA CREACIÓN Y GESTIÓN DE MICROEMPRESAS.
 - 5.1. Tipos de formas jurídicas más usuales en microempresas.
 - 5.2. La determinación de la forma jurídica: exigencias legales, aspectos fiscales, responsabilidades y capital social.
 - 5.3. El empresario individual: características y normativa asociada.
 - 5.4. Sociedades mercantiles: características y normativa asociada.
 - 5.5. Costes de constitución y puesta en marcha.
6. PLANIFICACIÓN FINANCIERA EN MICROEMPRESAS.
 - 6.1. Características y funciones del presupuesto.
 - 6.2. Tipos de presupuestos: presupuesto de inversiones, presupuesto operativo, presupuesto de ventas, presupuesto de compras.

- 
- 6.3. Estructura, elaboración y presentación de presupuestos.
 - 6.4. Masas patrimoniales del balance: componentes del activo, pasivo.
 - 6.5. Los estados financieros: estructura, elaboración y modelos.
 - 7. ANÁLISIS DE VIABILIDAD FINANCIERA EN LAS MICROEMPRESAS.
 - 7.1. El equilibrio financiero: cálculo e interpretación.
 - 7.2. Los estados financieros previsionales: significado e interpretación.
 - 7.3. Instrumentos de análisis: ratios financieros, económicos y de rotación más importantes.
 - 7.4. Cálculo e interpretación de ratios
 - 7.5. Informes económicos, financieros y patrimoniales: utilidad en el análisis de viabilidad.
 - 7.6. Ajustes de la situación económico-financiera de las microempresas: desviaciones y anomalías.
 - 7.7. Medidas correctoras de las desviaciones.
 - 7.8. Las fuentes de financiación: criterios para su selección.
 - 8. DESARROLLO DEL PLAN DE NEGOCIO EN LAS MICROEMPRESAS.
 - 8.1. Utilidad del plan de negocio en la competitividad de las microempresas.
 - 8.2. Estructura del plan de empresa: plan de marketing, plan de organización de recursos, plan financiero y plan jurídico formal.
 - 8.3. Informes de análisis de situación: información comercial, económico-financiera, cuadros comparativos de formas jurídicas de la empresa.
 - 8.4. Aspectos formales del documento: claridad, limpieza, orden y brevedad.
 - 8.5. Instrumentos de edición y presentación de la información.

MODULO 3: GESTIÓN COMERCIAL DE MICROEMPRESAS

- 1. GESTIÓN DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN DE MICROEMPRESAS.
 - 1.1. Procesos de creación de publicidad y promoción en microempresas: mensaje a transmitir, elección de medios y determinación de costes.
 - 1.2. La identidad corporativa de la microempresa asociada a las acciones comerciales.
 - 1.3. Efectos de la publicidad sobre el consumidor.
- 2. GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN MICROEMPRESAS.
 - 2.1. La atención personalizada en las microempresas.
 - 2.2. Protocolos de actuación en la atención al cliente en microempresas: códigos de buenas prácticas y códigos deontológicos.
 - 2.3. La comunicación interpersonal: Expresión verbal. Comunicación no verbal. Empatía. Asertividad.
 - 2.4. La comunicación telefónica. Barreras y dificultades.
 - 2.5. Técnicas utilizadas en la resolución de reclamaciones.
 - 2.6. Los criterios de satisfacción del cliente.
 - 2.7. Las objeciones más habituales de los clientes y su tratamiento.
- 3. TÉCNICAS DE VENTA EN MICROEMPRESAS.
 - 3.1. Fases del proceso de venta.
 - 3.2. Técnicas de negociación con clientes: clasificación y características de negociadores; habilidades del negociador y, estrategia de negociación.
 - 3.3. Técnicas de venta clásicas.
 - 3.4. Preparación de la entrevista.
 - 3.5. Necesidades y móviles de compra.
 - 3.6. Tratamiento de objeciones.
 - 3.7. Servicio de asistencia post-venta.



- 3.8. Seguimiento de la oferta comercial a clientes.
- 3.9. El cierre de la venta.
- 4. LA ESTRATEGIA DE ALMACENAJE EN MICROEMPRESAS.
 - 4.1. El almacén en microempresas: tipos de existencias, características y criterios de clasificación.
 - 4.2. Niveles de stock.
 - 4.3. Clases de stock según su finalidad.
 - 4.4. Niveles de reposición.
 - 4.5. El lote económico.
 - 4.6. Punto de pedido óptimo.
 - 4.7. Inventarios.
 - 4.8. Control de incidencias.

MODULO 4: GESTIÓN FINANCIERA PARA MICROEMPRESAS

- 1. LA GESTIÓN DE COBROS Y PAGOS EN MICROEMPRESAS.
 - 1.1. Documentos físicos de cobro y pago: legislación mercantil relacionada, contenido, características, ventajas e inconvenientes, cumplimentado.
 - 1.2. Ley cambiaria y del cheque.
 - 1.3. Los efectos comerciales: contenido, características y cumplimentado.
 - 1.4. Gestión de cobro y descuento de efectos comerciales: procedimiento, costes asociados y cumplimentado de documentación.
 - 1.5. Cobros y pagos convencionales: funcionamiento de las cuentas bancarias, el libro de caja.
 - 1.6. Cobros y pagos ante la Administración.
 - 1.7. Gestión telemática de pagos.
 - 1.8. Garantías legales para asegurar los cobros.
 - 1.9. Control de vencimientos de cobros y pagos.
 - 1.10. Control de cobros y pagos: la conciliación bancaria y el arqueo de caja.
 - 1.11. Resolución de incidencias en el cobro: medios de comunicación para reclamar impagos, cartas a entidades financieras.
 - 1.12. Renegociaciones de impagos.
 - 1.13. Cálculo de comisiones e intereses bancarios.
 - 1.14. Cálculo de costes asociados a la gestión de cobros e impagos.
 - 1.15. Aplicaciones informáticas de gestión de cobros y pagos.
- 2. CONTROL DEL PRESUPUESTO DE TESORERÍA.
 - 2.1. Ejecución del presupuesto de tesorería y métodos de control.
 - 2.2. Desviaciones del presupuesto de tesorería: causa, naturaleza y efectos de las desviaciones.
 - 2.3. El ajuste de las desviaciones del presupuesto de tesorería. Clases de ajustes.
 - 2.4. Análisis del presupuesto de tesorería: aplicación de los instrumentos de análisis de liquidez.
 - 2.5. Previsión de tesorería: elaboración del plan de financiación de pagos a corto plazo.
 - 2.6. Control de tesorería: ingresos, gastos aplicaciones, periodicidad; saldos de caja; nivel de liquidez, documentos asociados. Medidas a adoptar.
 - 2.7. Gestión de reclamaciones.
 - 2.8. Soluciones financieras para cubrir las necesidades de liquidez (gestión del circulante): cuentas de crédito, descuento de papel comercial, factoring, adelanto de cobro a clientes, diferimiento de pago a proveedores.
- 3. LA FINANCIACIÓN DE LAS MICROEMPRESAS.



- 3.1. Formas básicas de financiación ajena utilizada por microempresas -préstamo, crédito, leasing, y factoring-: ventajas e inconvenientes.
- 3.2. Otras formas de financiación: aplazamientos de pago, subsidios, ayudas y subvenciones, descuentos, créditos bancarios, afianzamientos.
- 3.3. Documentación relacionada con la financiación ajena: solicitudes y contratación.
- 3.4. Aplicaciones informáticas de cálculo de costes de recursos financieros.

MODULO 5: GESTIÓN INTEGRAL ADMINISTRATIVA PARA MICROEMPRESAS

1. CONSTITUCIÓN, PUESTA EN MARCHA Y MODIFICACIÓN DE MICROEMPRESAS O ÁREAS DE NEGOCIO.
 - 1.1. Organismos públicos relacionados con la constitución, puesta en marcha y modificación de microempresas o áreas de negocio: funciones y trámites exigidos.
 - 1.2. Documentos relacionados con la constitución, puesta en marcha y modificación de microempresas o áreas de negocio: modelos, plazos y forma.
 - 1.3. Los seguros.
 - 1.4. La valoración del riesgo.
 - 1.5. Tipos de contratos de seguro.
 - 1.6. La contratación de la póliza de seguro.
 - 1.7. La puesta en marcha.
 - 1.8. La ventanilla única empresarial.
2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS ACCIONES COMERCIALES Y DE COMPRAVENTA EN MICROEMPRESAS.
 - 2.1. Documentación de la compraventa: estructura, elementos, modelos y requisitos legales.
 - 2.2. Cumplimentado de fichas de almacén.
 - 2.3. Técnicas de archivo de documentación.
 - 2.4. Aplicaciones informáticas de gestión de relaciones con clientes: tipos, estructura, funciones y utilidades.
 - 2.5. Aplicaciones informáticas asociadas al cumplimentado y registro de documentos de compraventa.
 - 2.6. Aplicaciones informáticas de gestión de almacenes y de los flujos de entradas y salidas.
3. GESTIÓN FISCAL, CONTABLE Y LABORAL EN MICROEMPRESAS.
 - 3.1. Obligaciones fiscales de las microempresas en función de la forma jurídica.
 - 3.2. Obligaciones contables de las microempresas para cada forma jurídica.
 - 3.3. La gestión contable en las microempresas: los libros contables; el método de la partida doble; registro contable de operaciones.
 - 3.4. La gestión fiscal en microempresas: calendario fiscal, principales declaraciones tributarias.
 - 3.5. Obligaciones periódicas de carácter social y laboral derivadas de la actividad económica y documentación de las mismas.
 - 3.6. Cumplimentado de documentos laborales: modelos de contratos, nóminas y seguros sociales habituales en microempresas, impresos de declaración de retenciones.
 - 3.7. Principales incidencias en el cumplimiento de las obligaciones periódicas de las microempresas.
 - 3.8. Programas de gestión de personal en microempresas.
 - 3.9. Manejo de aplicaciones contables para microempresas.
 - 3.10. Programas de gestión integral para microempresas.



MODULO 6: DIRECCIÓN Y CONTROL DE MICROEMPRESAS

1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LAS MICROEMPRESAS.
 - 1.1. Derechos y deberes de los trabajadores: normativa laboral básica, convenios colectivos más significativos, y otras normas reguladoras.
 - 1.2. Los contratos laborales en microempresas: características, forma y validez.
 - 1.3. La productividad del factor humano.
 - 1.4. Reclutamiento y selección de los recursos humanos.
 - 1.5. Técnicas de fidelización de los trabajadores.
 - 1.6. La importancia de la relación con los trabajadores.
 - 1.7. Planes de incentivos y estrategias de motivación.
 - 1.8. La formación y aprendizaje como factor de motivación.
 - 1.9. Detección de necesidades de cualificación.
 - 1.10. Modalidades y estrategias de formación para trabajadores de microempresas.
2. GESTIÓN DE RIESGOS LABORALES EN MICROEMPRESAS.
 - 2.1. El control de la salud de los trabajadores.
 - 2.2. Los escenarios laborales y sus riesgos. Acciones preventivas de los riesgos laborales.
 - 2.3. Ley de Prevención de riesgos laborales y su aplicación en distintos sectores de actividad de microempresas.
3. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS.
 - 3.1. Áreas de trabajo habituales en microempresas: variables implicadas en la detección de necesidades de recursos materiales y tecnológicos.
 - 3.2. Las aplicaciones informáticas asociadas a la gestión de microempresas: ventajas e inconvenientes.
 - 3.3. Adquisición de recursos en microempresas: variables a analizar, solicitud, estudio de ofertas y gestión de compra.
 - 3.4. Cálculo de rentabilidad de recursos: gráficos de Gantt y PERT.
4. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICROEMPRESAS.
 - 4.1. La calidad en la prestación del servicio: importancia y objeto.
 - 4.2. El control interno en las microempresas: clases, características y áreas críticas.
 - 4.3. Métodos e instrumentos de evaluación y control de la calidad.
 - 4.4. Medidas correctoras.
 - 4.5. Implantación de modelos de calidad habituales en microempresas. El proceso de acreditación y la certificación. Indicadores de calidad en la gestión de microempresas.
5. EL CONTROL INTERNO Y EL CUADRO DE MANDOS INTEGRAL (CMI).
 - 5.1. Objetivos de control interno.
 - 5.2. Clases de controles internos según su naturaleza y finalidad.
 - 5.3. Aspectos básicos a tener en cuenta a la hora de establecer un sistema de control interno en distintas microempresas.
 - 5.4. El manual de procedimiento.
 - 5.5. Concepto de un CMI.
 - 5.6. El CMI frente a los sistemas de Control de Gestión habituales. Ventajas e Inconvenientes.
 - 5.7. Indicadores genéricos y específicos de las diversas perspectivas.
 - 5.8. Creación e implementación de CMI.