Catálogo de Especialidades Formativas

PROGRAMA FORMATIVO

GESTIÓN INTEGRAL Y COMPETENCIAS PROFESIONALES PARA TRABAJADORES AUTÓNOMOS

Versión 1

Marzo 2026

GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL SEPE

SISTEMA NACIONAL DE EMPLEO

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	GESTIÓN INTEGRAL Y COMPETENCIAS PROFESIONALES PARA TRABAJADORES AUTÓNOMOS
Familia Profesional:	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
Área Profesional:	ADMINISTRACIÓN Y AUDITORÍA
Código:	ADGD0097
Nivel de cualificación profesional:	2

Objetivo general

Proporcionar a las personas trabajadoras autónomas los conocimientos, herramientas y competencias necesarias para gestionar de forma integral su actividad profesional.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FISCAL DEL AUTÓNOMO	20 horas
Módulo 2	GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DEL NEGOCIO	18 horas
Módulo 3	COMPETENCIAS DIGITALES PARA EL AUTÓNOMO	16 horas
Módulo 4	MARKETING, VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE	16 horas
Módulo 5	GESTIÓN DEL NEGOCIO, ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y HABILIDADES PROFESIONALES	20 horas

Modalidades de impartición

Presencial
Teleformación

Duración de la formación

Duración total en cualquier modalidad de impartición	90 horas
Teleformación	Duración total de las tutorías presenciales: 0 horas

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones / titulaciones	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: -Certificado profesional de nivel 1 -Título de Técnico Básico (FP de Grado Básico) o equivalente -Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO) o equivalente -Título de Técnico (FP de Grado Medio) o equivalente -Certificado profesional de nivel 2
Experiencia profesional	No se requiere
Modalidad de teleformación	Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma

Modalidad de teleformación	virtual en la que se apoya la acción formativa.

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: • Título de Master Universitario, así como otras titulaciones equivalentes preferiblemente en Administración y dirección de empresas, ciencias sociales, trabajo social, relaciones laborales y recursos humanos, Derecho, informática y telecomunicaciones. • Título de Grado Universitario, así como otras titulaciones equivalentes preferiblemente en Administración y dirección de empresas, ciencias sociales, trabajo social, relaciones laborales y recursos humanos, Derecho, informática y telecomunicaciones. • Técnico Superior preferiblemente en Familia administración y gestión • Certificado profesional de nivel 3 de la familia profesional preferiblemente en Familia administración y gestión
Experiencia profesional mínima requerida	Contar con un año de experiencia en el sector. En caso de no tener la titulación requerida serán necesarios tres años de experiencia en el sector.
Competencia docente	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: • Certificado de Aptitud pedagógica o equivalente. • Acreditar al menos 100 horas de actitud como docente.
Modalidad de teleformación	Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula de gestión	45.0 m²	2.4 m² / participante

Espacio formativo	Equipamiento
Aula de gestión	- Mesa y silla para el formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador - PCs instalados en red e Internet con posibilidad de impresión para los participantes - Software específico para el aprendizaje de cada acción formativa. • Factura Scripts o similar para facturación digital o introducción a conceptos de CRM y ERP • Autofirma para la firma electrónica de documentos o trámites con AEAT y Seguridad Social • Trello (versión gratuita) o Taiga para la organización de tareas. • Thunderbird, para la gestión del correo electrónico

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

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

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

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

Aula virtual

Características
• La impartición de la formación mediante aula virtual se ha de estructurar y organizar de forma que se garantice en todo momento que exista conectividad sincronizada entre las personas formadoras y el alumnado participante así como bidireccionalidad en las comunicaciones. • Se deberá contar con un registro de conexiones generado por la aplicación del aula virtual en que se identifique, para cada acción formativa desarrollada a través de este medio, las personas participantes en el aula, así como sus fechas y tiempos de conexión.

Para impartir la formación en **modalidad de teleformación**, se ha de disponer del siguiente equipamiento.

Plataforma de teleformación

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

- **Infraestructura:**

  Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:

  a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
  b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs, suficiente en bajada y subida.

  Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.

- **Software:**

- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.
- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.

- **Servicios y soporte:**

- Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.
- Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

  Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:
  - Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interaccionar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.
  - Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).
  - Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones formativas.
  - Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.
  - Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

Material virtual de aprendizaje:

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.
- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciase pedagógicamente de tal manera que permiten su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 15091019 DIRECTORES DE DEPARTAMENTO DE OPERACIONES EN EMPRESA DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS
- 15091028 DIRECTORES DE DEPARTAMENTO DE OPERACIONES EN EMPRESAS DE SERVICIOS A OTRAS EMPRESAS, EN GENERAL
- 15091037 DIRECTORES DE DEPARTAMENTO DE OPERACIONES EN EMPRESAS DE SERVICIOS PERSONALES, DE LIMPIEZA Y SIMILARES, EN GENERAL
- 15091046 GERENTES DE EMPRESA DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS, CON MENOS DE 10 ASALARIADOS
- 15091055 GERENTES DE EMPRESA DE INTERMEDIACIÓN, EN GENERAL, CON MENOS DE 10 ASALARIADOS
- 15091064 GERENTES DE EMPRESA DE SERVICIOS A OTRAS EMPRESAS, EN GENERAL, CON MENOS DE 10 ASALARIADOS
- 15091073 GERENTES DE EMPRESA DE SERVICIOS PERSONALES DE LIMPIEZA O SIMILARES, CON MENOS DE 10 ASALARIADOS
- 26221036 TÉCNICOS MEDIOS EN ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, EN GENERAL

- 26221045 TÉCNICOS SUPERIORES EN ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, EN GENERAL

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo).

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FISCAL DEL AUTÓNOMO

OBJETIVO

Conocer cómo realizar una planificación y cuáles son las obligaciones fiscales y laborales de las personas trabajadoras autónomas desde el inicio de la actividad.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 20 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- **Realización del alta del trabajador autónomo**
  - Inicio de la actividad como trabajador autónomo en España.
  - Trámites administrativos más habituales según el tipo de actividad.
  - Alta censal y obligaciones básicas con la AEAT.
  - Alta en el RETA y elección de base de cotización.
  - Principales errores en el alta y sus consecuencias.
- **Aplicación de los principales impuestos del autónomo**
  - Obligaciones fiscales más relevantes para el autónomo medio.
  - Regímenes de IVA más utilizados por autónomos y microempresas.
  - Funcionamiento práctico del IRPF en la actividad diaria.
  - Diferencias entre estimación directa y objetiva.
  - Retenciones habituales y su impacto en la liquidez.
- **Cumplimiento de las obligaciones formales y registrales**
  - Libros registro obligatorios en la práctica real del autónomo.
  - Simplificación del control documental.
  - Conservación de facturas y justificantes según la AEAT.
- **Presentación de declaraciones tributarias periódicas**
  - Modelos más habituales utilizados por los autónomos.
  - Periodicidad y plazos clave.
  - Importancia del calendario fiscal para evitar sanciones.
  - Consecuencias económicas del incumplimiento.
- **Adaptación a las nuevas obligaciones normativas**
  - Sistema de cotización por ingresos reales.
  - Relación habitual con la TGSS y la AEAT.
  - Facturación electrónica obligatoria y sistema VeriFactu.
  - Impacto de los cambios normativos en el pequeño negocio.
- **Gestión de la responsabilidad y los riesgos legales**
  - Responsabilidad personal del autónomo.
  - Riesgos legales más frecuentes según informes sectoriales.
  - Importancia del cumplimiento normativo para la continuidad del negocio.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Adquisición de conocimientos para realizar las primeras gestiones de cara a iniciar una nueva actividad.
- Asimilación de la importancia de cumplir con las obligaciones fiscales y laborales inherentes a la actividad.
- Conocimiento y cumplimiento de la normativa y las medidas legislativas aplicables a la actividad.

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DEL NEGOCIO

OBJETIVO

Conocer cómo realizar una correcta gestión económico-financiera.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 18 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- **Gestión de los ingresos y costes del negocio**
  - Concepto de ingresos en la actividad del trabajador autónomo según la tipología de negocio.
  - Identificación de las principales fuentes de ingresos habituales en autónomos y microempresas.
  - Concepto de costes y gastos en la actividad económica.
  - Diferenciación práctica entre costes fijos y costes variables.
  - Relación entre ingresos, costes y resultado económico del negocio.
  - Impacto del control de costes en la viabilidad y sostenibilidad del negocio.
  - Identificación de costes prescindibles y costes críticos según la actividad.
- **Análisis de las cuentas económicas básicas**
  - Finalidad de la información económica en la gestión diaria del autónomo.
  - Balance de situación: estructura básica y elementos principales.
  - Cuenta de pérdidas y ganancias: identificación de ingresos, gastos y resultado.
  - Concepto de cash flow y su diferencia con el beneficio contable.
  - Interpretación básica de la información económica para no especialistas.
  - Utilidad de las cuentas económicas para la toma de decisiones sencillas.
  - Uso práctico de la información económica para detectar problemas financieros.
- **Planificación de la tesorería y control del flujo de caja**
  - Importancia de la liquidez en la actividad del trabajador autónomo.
  - Diferencia entre beneficio y liquidez.

        - Previsión de tesorería a corto y medio plazo.
        - Control de entradas y salidas de dinero.
        - Gestión de cobros y pagos en pequeños negocios.
        - Identificación de desfases temporales entre ingresos y gastos.
        - Detección temprana y prevención de tensiones de tesorería.
    - **Gestión de las fuentes de financiación del negocio**
        - Identificación de las necesidades financieras reales del autónomo.
        - Financiación bancaria tradicional: préstamos, pólizas y líneas de crédito.
        - Microcréditos y líneas públicas de financiación para autónomos.
        - Fuentes alternativas de financiación adaptadas a pequeños negocios.
        - Ventajas e inconvenientes de cada fuente de financiación.
        - Riesgos asociados al endeudamiento excesivo.
        - Criterios básicos para la elección de la financiación más adecuada.
    - **Determinación de precios, márgenes y rentabilidad**
        - Importancia de la correcta fijación de precios en la supervivencia del negocio.
        - Métodos básicos de cálculo de precios aplicables a autónomos.
        - Cálculo del margen comercial.
        - Análisis de la rentabilidad de productos o servicios.
        - Concepto de umbral de rentabilidad o punto muerto.
        - Uso de la información económica para la toma de decisiones comerciales.
        - Ajuste de precios ante cambios de costes o del mercado.
    - **Control económico mediante herramientas digitales**
        - Uso de hojas de cálculo sencillas para el control económico.
        - Aplicaciones y herramientas digitales de gestión financiera para autónomos.
        - Registro sistemático de ingresos y gastos.
        - Seguimiento periódico de la situación económica.
        - Ventajas del control económico digitalizado frente al control manual.
        - Integración de herramientas de control en la gestión diaria del negocio.
    - **Gestión financiera del negocio en situaciones de crisis**
        - Identificación de situaciones de dificultad económica en el negocio.
        - Análisis de problemas financieros más habituales en autónomos.
        - Medidas de ajuste de gastos y reducción de costes.
        - Priorización de pagos y gestión de la liquidez disponible.
        - Toma de decisiones financieras en contextos de incertidumbre.
        - Importancia de la planificación y el control económico en situaciones adversas.
        - Prevención de futuras situaciones de crisis mediante el control financiero.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Adquisición del conocimiento para la gestión económica de los negocios.
- Asimilación de la importancia de realizar una correcta previsión de tesoreria.
- Capacitación para la diferenciar las diferentes formas de financiación.

MÓDULO DE FORMACIÓN 3: COMPETENCIAS DIGITALES PARA EL AUTÓNOMO

OBJETIVO

Conocer todas las herramientas relacionas con la digitalización de la empresa.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 16 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- **Utilización de herramientas en la nube para la gestión del negocio**
  - Concepto de servicios en la nube y su aplicación práctica en pequeños negocios.
  - Tipos de herramientas en la nube más utilizadas por autónomos: almacenamiento, ofimática y colaboración.
  - Organización del trabajo diario mediante herramientas colaborativas.
  - Acceso, sincronización y compartición de información entre dispositivos.
  - Uso seguro de la información almacenada en la nube.
  - Ventajas de la nube en la gestión diaria del trabajador autónomo.
- **Aplicación de medidas básicas de ciberseguridad**
  - Principales riesgos digitales que afectan al trabajador autónomo.
  - Amenazas más habituales: malware, phishing y accesos no autorizados.
  - Protección básica de dispositivos y redes de conexión.
  - Gestión segura de contraseñas y accesos.
  - Realización de copias de seguridad periódicas.
  - Recuperación de la información ante incidentes.
  - Aplicación de buenas prácticas básicas de seguridad digital.
- **Aplicación de sistemas de gestión empresarial digital**
  - Concepto y utilidad de los sistemas de gestión empresarial en pequeños negocios.
  - Uso básico de CRM para la gestión de clientes y relaciones comerciales.
  - ERP sencillos adaptados a la gestión del negocio del autónomo.
  - Facturación digital y control de ingresos.
  - Sistemas de facturación adaptados a la normativa VeriFactu.
  - Integración básica de herramientas de gestión para mejorar la eficiencia.
- **Uso de firma digital y realización de trámites electrónicos**
  - Certificados digitales: tipos, obtención y usos más habituales.
  - Firma electrónica y su validez legal.
  - Realización de trámites electrónicos con las Administraciones Públicas.
  - Relación digital con la AEAT y la Seguridad Social.
  - Ventajas de la tramitación electrónica en la gestión del negocio.
- **Gestión documental digital del negocio**
  - Organización digital de la documentación empresarial.
  - Clasificación y archivo de documentos electrónicos.
  - Conservación de facturas y documentos fiscales conforme a la normativa.
  - Acceso rápido y recuperación de la información.

- Ventajas operativas de la gestión documental digital.
- **Desarrollo de la comunicación y las ventas online**
  - Canales digitales de comunicación con clientes.
  - Uso profesional del correo electrónico en la actividad comercial.
  - Mensajería instantánea aplicada a la atención al cliente.
  - Presencia online básica del negocio.
  - Apoyo a la venta mediante herramientas digitales.
- **Automatización de tareas y uso inicial de inteligencia artificial**
  - Identificación de tareas repetitivas en la gestión diaria del negocio.
  - Uso de plantillas y herramientas automáticas.
  - Automatización básica de procesos administrativos.
  - Introducción a la inteligencia artificial aplicada al negocio.
  - Aplicaciones prácticas de la IA en la gestión diaria.
  - Nociones básicas de automatización mediante RPA sencillo.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Asimilación de la importancia de conocer y aplicar herramientas digitales para la gestión diaria.
- Conocimiento de la utilización de las diferentes herramientas digitales.

MÓDULO DE FORMACIÓN 4: MARKETING, VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVO

Planificar e implementar acciones básicas de marketing digital orientadas a captar y fidelizar clientes.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 16 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- **Definición de la propuesta de valor y segmentación del cliente**
  - Concepto de propuesta de valor en el negocio del trabajador autónomo.
  - Identificación de las necesidades reales del cliente.
  - Segmentación básica del mercado aplicable a pequeños negocios.
  - Definición del cliente objetivo.
  - Adecuación de la oferta de productos o servicios a los distintos perfiles de cliente.
  - Importancia de la diferenciación frente a la competencia.
- **Desarrollo de estrategias de marca personal para autónomos**
  - Concepto de marca personal en el ámbito profesional.
  - Importancia de la imagen profesional en la actividad del autónomo.
  - Coherencia entre valores personales, servicios ofrecidos e imagen proyectada.
  - Posicionamiento del autónomo en su mercado de referencia.

        - Gestión básica de la reputación profesional y digital.
- **Planificación de un plan básico de marketing digital**
    - Objetivos del marketing digital para el autónomo.
    - Definición de acciones de marketing online sencillas y medibles.
    - Selección de canales digitales adecuados según el tipo de negocio.
    - Planificación básica de contenidos.
    - Seguimiento y evaluación de las acciones de marketing realizadas.
    - Ajuste de las acciones en función de los resultados obtenidos.
- **Uso profesional de las redes sociales**
    - Principales redes sociales utilizadas por pequeños negocios y sus características.
    - Diferencias entre uso profesional y uso personal de las redes sociales.
    - Creación y gestión de perfiles profesionales.
    - Publicación de contenidos con enfoque comercial e informativo.
    - Interacción con clientes y seguidores.
    - Aplicación de buenas prácticas en redes sociales.
- **Aplicación de email marketing y comunicación efectiva**
    - Concepto y utilidad del email marketing para el autónomo.
    - Creación y mantenimiento de listas de contactos.
    - Diseño de mensajes claros, sencillos y efectivos.
    - Frecuencia y planificación de los envíos.
    - Cumplimiento de la normativa básica de protección de datos.
    - Uso del email como herramienta de fidelización de clientes.
- **Gestión de la atención al cliente y de las quejas**
    - Importancia de la atención al cliente en la fidelización.
    - Canales de atención al cliente presenciales y digitales.
        - Comunicación eficaz y trato profesional con el cliente.
    - Gestión de quejas, reclamaciones y conflictos.
    - Tratamiento de clientes insatisfechos.
    - Mejora continua de la experiencia del cliente.
- **Aplicación de técnicas de venta y cierre comercial**
    - Proceso básico de venta en pequeños negocios.
    - Identificación de las necesidades del cliente.
    - Argumentación comercial adaptada al cliente.
    - Técnicas básicas de persuasión y negociación.
    - Técnicas de cierre de ventas.
    - Importancia de la fidelización tras la venta

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Asimilación de las ventajas que ofrece la venta digital.
- Asimilación de la importancia de conocer las ventajas del marketing digital y las redes sociales.
- Conocimiento de la utilización de las redes sociales como medio de venta.

MÓDULO DE FORMACIÓN 5: GESTIÓN DEL NEGOCIO, ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y HABILIDADES PROFESIONALES

OBJETIVO

Conocer las diferentes formas de organizar el trabajo y potenciar las habilidades profesionales.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 20 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- **Planificación del negocio y definición de la hoja de ruta anual**
  - Importancia de la planificación en la actividad del trabajador autónomo.
  - Definición de objetivos realistas a corto, medio y largo plazo.
  - Identificación de prioridades del negocio.
  - Elaboración de la hoja de ruta anual.
  - Seguimiento básico del grado de cumplimiento de los objetivos.
  - Adaptación de la planificación ante cambios del entorno.
- **Gestión de proyectos adaptada al trabajo autónomo**
  - Concepto de proyecto en el ámbito del trabajador autónomo.
  - Identificación de proyectos habituales en pequeños negocios.
  - Planificación sencilla de proyectos.
  - Organización de tareas y plazos.
  - Seguimiento del avance de los proyectos.
  - Cierre y evaluación básica de proyectos realizados.
- **Organización del tiempo y mejora de la productividad personal**
  - Importancia de la gestión del tiempo en la actividad del autónomo.
  - Identificación de tareas prioritarias y urgentes.
  - Métodos básicos de organización del trabajo:
  - Gestión de tareas (GTD).
  - Organización visual del trabajo (Kanban).
  - Planificación diaria y semanal.
  - Reducción de interrupciones y mejora de la concentración.
  - Optimización del tiempo de trabajo.
- **Negociación y gestión de proveedores**
  - Importancia de los proveedores en el funcionamiento del negocio.
  - Selección básica de proveedores.
  - Negociación de condiciones comerciales.
  - Gestión de relaciones con proveedores.
  - Control de costes asociados a proveedores.
  - Resolución de incidencias con proveedores.
- **Desarrollo de la comunicación profesional, el networking y la gestión de contactos**
  - Importancia de la comunicación profesional en el negocio.
  - Comunicación eficaz con clientes, proveedores y colaboradores.
  - Networking como herramienta de generación de oportunidades.
  - Gestión y mantenimiento de la red de contactos.
  - Uso de herramientas digitales para la gestión de contactos.
  - Colaboraciones profesionales y sinergias.
- **Gestión del estrés, autocuidado y equilibrio entre vida personal y trabajo**

        - Identificación de fuentes de estrés en la actividad del autónomo.
        - Consecuencias del estrés prolongado en la actividad profesional.
        - Técnicas básicas de gestión del estrés.
        - Importancia del autocuidado físico y emocional.
        - Organización del trabajo para favorecer el equilibrio vida-trabajo.
        - Prevención del agotamiento profesional.
    - **Desarrollo de soft skills esenciales para el autónomo**
        - Importancia de las competencias personales y sociales en el negocio.
        - Resolución de problemas en el entorno profesional.
        - Pensamiento crítico aplicado a la toma de decisiones.
        - Comunicación efectiva en situaciones profesionales.
        - Adaptabilidad ante cambios del mercado y del entorno.
        - Mejora continua de las habilidades personales.
    - **Definición de estrategias para crecer, diversificar o reinventarse**
        - Identificación de oportunidades de crecimiento del negocio.
        - Diversificación de productos o servicios.
        - Adaptación del negocio a cambios del mercado.
        - Innovación básica en el ámbito del autónomo.
        - Toma de decisiones estratégicas en pequeños negocios.
        - Planificación de cambios de forma progresiva y controlada.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Adquisición de competencias sociales, personales y emocionales que son necesarias para la gestión de los negocios.
- Asimilación de las ventajas que ofrece sabes gestionar las habilidades sociales.
- Valoración de la importancia de la comunicación y la negociación.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicite, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.