



# MÁSTER

**MÁSTER EN INNOVACIÓN Y  
ENTREPRENEURSHIP**

**DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO**

**EBS104**

Escuela asociada a:



CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS DE FORMACIÓN



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ESCUELAS DE NEGOCIOS

## DESTINATARIOS

Este Máster está dirigido a empresarios, directivos, emprendedores, trabajadores y a cualquier persona que pretenda adquirir los conocimientos técnicos y la titulación necesaria para ejercer como profesional en Innovación y Entrepreneurship. Permite conocer el Development and Entrepreneurship, el Desarrollo de Productos, el Coaching en Programación Neurolingüística, Social Media y Posicionamiento Web SEM, SEO y Adwords y la Responsabilidad Social Corporativa.

## MODALIDAD

- **ONLINE:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde encontrarás todo el material de estudio.

## DURACIÓN

La duración del curso es de 600 horas.

## IMPORTE

IMPORTE ORIGINAL: ~~2480€~~

**IMPORTE ACTUAL: 620€**

## CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el "MÁSTER EN INNOVACIÓN Y ENTREPRENEURSHIP", de ELBS Escuela de Liderazgo, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP, AEC y AEEN, máximas instituciones españolas en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

# CONTENIDO FORMATIVO

## PARTE 1. DEVELOPMENT AND ENTREPRENEURSHIP

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ACTITUD Y CAPACIDAD EMPRENDEDORA

1. Evaluación del potencial emprendedor
2. Variables que determinan el éxito en el pequeño negocio o microempresa
3. Empoderamiento

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANÁLISIS DE OPORTUNIDADES E IDEAS DE EMPRESA

1. Identificación de oportunidades e ideas de negocio
2. Análisis DAFO de la oportunidad e idea negocio
3. Análisis del entorno de la empresa
4. Análisis de decisiones previas
5. Plan de acción

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONSTITUCIÓN JURÍDICA DE UNA EMPRESA

1. Clasificación de las empresas
2. Tipos de sociedades mercantiles más comunes en empresas
3. La forma jurídica de sociedad: exigencias legales, fiscales, responsabilidad frente a terceros y capital social
4. La elección de la forma jurídica de la empresa

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS EN UNA EMPRESA

1. Componentes básicos de una empresa
2. Sistemas: planificación, organización, información y control
3. Recursos económicos propios y ajenos
4. Los procesos internos y externos en la pequeña empresa o microempresa
5. La estructura organizativa de la empresa
6. Variables a considerar para la ubicación del pequeño negocio o microempresa
7. Decisiones de inversión en instalaciones, equipamientos y medios
8. Control de gestión de la empresa
9. Identificación de áreas críticas

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. PLANIFICACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA PREVISIONAL DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA EN EMPRESAS

1. Características y funciones de los presupuestos
2. El presupuesto financiero
3. Estructura y modelos de los estados financieros previsionales
4. Características de las principales magnitudes contables y masas patrimoniales
5. Estructura y contenido básico de los estados financiero-contables previsionales y reales
6. Memoria

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. RENTABILIDAD Y VIABILIDAD DEL NEGOCIO O EMPRESA**

1. Tipos de equilibrio patrimonial y sus efectos en la estabilidad de la empresa
2. Instrumentos de análisis: ratios financieros, económicos y de rotación más importantes
3. Rentabilidad de proyectos de inversión
4. Aplicaciones ofimáticas específicas de cálculo financiero

## **UNIDAD DIDÁCTICA 7. ESTRATEGIAS DE MARKETING EN EMPRESAS**

1. Planificación y marketing
2. Determinación de la cartera de productos
3. Gestión estratégica de precios
4. Canales de comercialización
5. Comunicación e imagen de negocio
6. Estrategias de fidelización y gestión de clientes

## **UNIDAD DIDÁCTICA 8. PLAN DE NEGOCIO DE LA EMPRESA**

1. Finalidad del Plan de Negocio
2. Previsión y planificación económica
3. La búsqueda de financiación
4. Presentación del plan de negocio y sus fases
5. Instrumentos de edición y presentación de la información
6. Presentación y divulgación del Plan de Negocio a terceros

## **UNIDAD DIDÁCTICA 9. INICIO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA EN UNA EMPRESA**

1. Trámites de constitución según la forma jurídica
2. La seguridad social
3. Organismos públicos relacionados con la constitución, puesta en marcha y modificación de las circunstancias jurídicas de empresas
4. Los registros de propiedad y sus funciones
5. Los seguros de responsabilidad civil en empresas

## **UNIDAD DIDÁCTICA 10. FINANCIACIÓN DE EMPRESAS**

1. Productos de financiación ajena para empresas
2. Otras formas de financiación de ámbito local, autonómico y nacional para empresas

## **UNIDAD DIDÁCTICA 11. GESTIÓN DE TESORERÍA EN EMPRESAS**

1. Ejecución del presupuesto de tesorería y métodos de control
2. Técnicas de detección de desviaciones
3. Aplicaciones informáticas y ofimáticas en la gestión de tesorería

## **UNIDAD DIDÁCTICA 12. GESTIÓN CONTABLE, FISCAL Y LABORAL EN EMPRESAS**

1. Obligaciones contables en función de la forma jurídica
2. La gestión fiscal en pequeños negocios
3. Obligaciones de carácter laboral
4. Aplicaciones informáticas y ofimáticas de gestión contable, fiscal y laboral

## **PARTE 2. DESARROLLO DE PRODUCTOS**

### **MÓDULO 1. SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE MERCADOS**

#### **UNIDAD FORMATIVA 1. ENTORNO E INFORMACIÓN DE MERCADOS**

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE MERCADOS (SIM).**

1. Definición y funciones del SIM.
2. Componentes del SIM.
  - El subsistema de datos internos.
  - El subsistema de inteligencia de marketing.
  - El subsistema de investigación de marketing.
  - El subsistema de apoyo a las decisiones de marketing.
3. Diferencias entre el SIM y la investigación comercial.

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANÁLISIS DEL MACROENTORNO DEL MARKETING.**

1. El entorno macroeconómico.
  - Principales indicadores económicos.
  - Bloques de integración económica.
  - Organismos e instituciones nacionales e internacionales.
  - Fuentes de información económica nacional e internacional.
  - La Balanza de Pagos.
2. El entorno demográfico.
  - Principales indicadores demográficos.
  - Variables que influyen en el entorno demográfico.
3. El entorno cultural.
  - Instituciones sociales.
  - Comunicación y lenguaje.
  - La estética de los productos.
  - La religión.
  - Ética y moral.
  - La marca país.
4. El entorno político.
5. El entorno legal.
  - Los contratos internacionales y los sistemas legales.
  - Barreras arancelarias.
  - Barreras no arancelarias.
  - Los derechos de propiedad industrial e intelectual.
6. El entorno tecnológico.
7. El entorno medioambiental.

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS DEL MICROENTORNO DEL MARKETING.**

1. El mercado.
  - Definición y dimensiones del mercado.
  - Clasificación de los mercados.
  - Segmentación de mercados: concepto y técnicas.
  - Posicionamiento de productos/marcas en el mercado.
2. Componentes del microentorno.

- Los clientes.
- La competencia.
- Los sistemas de distribución.
- Los proveedores.
- Las instituciones comerciales.
- La normativa sectorial.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 4. SELECCIÓN DE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN DE MERCADOS.**

1. Tipología de la información de mercados.
  - Información interna y externa.
  - Información cualitativa y cuantitativa.
  - Información primaria y secundaria.
2. Descripción y características de los principales sistemas de obtención de información primaria cualitativa.
  - Entrevista en profundidad.
  - Dinámicas de grupo.
  - Técnicas de creatividad.
  - Observación.
3. Descripción y características de los principales sistemas de obtención de información primaria cuantitativa:
  - La encuesta.
  - El panel.
4. Fuentes de información secundaria sobre mercados nacionales e internacionales.
  - Bases de datos especializadas sobre mercados nacionales e internacionales.
  - Fuentes públicas de información secundaria externa.
  - Investigación de gabinete (desk research).
5. Procedimientos para cumplir los criterios en la selección de las fuentes y datos de información:
  - Procedimientos para garantizar la fiabilidad, exactitud y economía de las fuentes y datos utilizados por el SIM.
  - Cálculo de costes y tiempos en las acciones de recogida de información primaria y secundaria.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN Y ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN DE MERCADOS.**

1. Aplicaciones informáticas para la gestión y archivo de la información de mercados.
  - Procesadores de texto.
  - Hojas de cálculo.
2. Bases de datos.
  - Función y estructura de las bases de datos.
  - Pautas para la diseño de nuevas bases de datos.
  - Manejo de herramientas de búsqueda, consulta y generación de informes en las bases de datos.
  - El mantenimiento de las bases de datos.
3. Utilización de soportes informáticos para el almacenamiento de datos.
  - Tipos de soportes informáticos para el almacenamiento de datos: ventajas y desventajas.
  - Establecimiento de sistemas y procedimientos para la realización de copias de seguridad y actualización de la información en soportes informáticos.

## UNIDAD FORMATIVA 2. INVESTIGACIÓN Y RECOGIDA DE INFORMACIÓN DE MERCADOS

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.

1. Concepto y alcance.
2. El papel de la investigación de mercados en el SIM (Sistema de Información de Mercados).
3. Etapas de la investigación de mercados.
  - Determinación de problema a investigar.
  - Determinación de los objetivos de la investigación.
  - Obtención de información.
  - Tratamiento y análisis de datos.
  - Interpretación de resultados y presentación de conclusiones.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCEDIMIENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN PRIMARIA.

1. Tipos de procedimiento: la entrevista en profundidad y la observación.
2. Proceso de organización y ejecución de entrevistas en profundidad.
  - La preparación de la entrevista en profundidad.
  - Selección del entrevistado.
  - El guion de la entrevista.
  - Tipos de comunicación y barreras.
  - Técnicas para superar las barreras.
  - Las fases de la entrevista.
3. La observación.
  - Tipos de investigación mediante observación.
  - La elección del tipo de observación adecuada.
  - El diseño del proceso de observación.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA ENCUESTA.

1. Concepto y características.
2. Clases de encuestas.
  - Encuesta personal.
  - Encuesta telefónica.
  - Encuesta postal.
  - Encuesta por internet.
  - Encuesta omnibus.
3. Consideraciones previas a la realización de encuestas.
  - Planteamiento de la utilidad de la encuesta y la posibilidad de utilizar fuentes de información secundaria.
  - Determinación de los objetivos principales.
  - Determinación del tipo de encuesta que se va utilizar.
  - Valoración del coste y tiempo necesario para su ejecución.
4. Fases de ejecución de la encuesta.
  - Diseño de la muestra.
  - Diseño del cuestionario.
  - Realización del trabajo de campo.
  - Codificación y tabulación de datos.
  - Análisis de datos.

- Presentación de conclusiones.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL CUESTIONARIO.**

1. Concepto y utilidad.
2. Estructura del cuestionario.
  - Título y encabezamiento.
  - Presentación.
  - Bloques de preguntas.
  - Despedida y agradecimiento.
3. Tipos de preguntas de un cuestionario.
  - Atendiendo a la naturaleza del contenido: hechos y comportamientos, opinión y actitudes, socio-demográficas o clasificatorias.
  - Atendiendo al tipo de respuesta admitida: de respuesta abierta, semiabierta y cerrada.
  - Atendiendo a su función dentro del cuestionario: rompehielos y alivio, esenciales y de escala.
4. Pautas para la elaboración de preguntas.
  - Revisión de los objetivos del cuestionario.
  - Agrupación de objetivos en temas afines.
  - Elaboración de preguntas a partir de los objetivos marcados.
  - Elegir un orden de preguntas por bloques coherentes.
  - Establecer preguntas para conectar bloques.
5. Proceso de evaluación del cuestionario.
  - Pre-test del cuestionario.
  - Revisión de la exactitud, claridad y tono de las preguntas.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL MUESTREO.**

1. Concepto y alcance.
2. El proceso de diseño de la muestra.
  - Definición de la población objetivo.
  - Definición del marco muestral.
  - Selección de un método de muestreo.
  - Determinación del tamaño de la muestra.
  - Definición del plan de muestreo.
  - Selección de la muestra.
3. Técnicas de muestreo no probabilístico.
  - Muestreo de conveniencia.
  - Muestreo discrecional.
  - Muestreo por cuotas.
4. Técnicas de muestreo probabilístico.
  - Muestreo probabilístico simple.
  - Muestreo probabilístico sistemático.
  - Muestreo probabilístico estratificado.
  - Muestreo por conglomerados o áreas.
  - Muestreo por itinerarios aleatorios.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO.**

1. Variables a considerar en la planificación del trabajo de campo.
  - Cálculo del tiempo necesario para el desarrollo del trabajo.
  - Cálculo del número de entrevistadores necesarios.
  - Cálculo del coste de las acciones del trabajo de campo.



- Elaboración del presupuesto.
2. El papel de los encuestadores en el desarrollo del trabajo de campo.
- Determinación de las capacidades y habilidades que deben tener los encuestadores.
  - Pautas de comportamiento que deben seguir los encuestadores.

## UNIDAD FORMATIVA 3. TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE MERCADOS

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN DE MERCADOS.

1. Objeto de la codificación y tabulación de datos.
2. Trabajos previos a la codificación y tabulación de datos:
  - Edición de datos.
  - Limpieza de datos: verificación de rangos y consistencia.
3. Elaboración de un código maestro.
  - Codificación de respuestas sobre preguntas cerradas de respuesta única.
  - Codificación de respuestas sobre preguntas cerradas de respuesta múltiple.
  - Codificación de respuestas sobre preguntas abiertas.
  - Utilización de hojas de cálculo para la creación de tablas de doble entrada para el registro de los datos.
4. Tabulación de datos.
  - Distribución de frecuencias.
  - Tabulación unidireccional.
  - Tabulación cruzada.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN DE MERCADOS.

1. Análisis descriptivo.
  - Medidas de posición: media, moda, mediana, media y cantiles.
  - Medidas de dispersión: rango muestral, varianza, desviación típica, coeficiente de variación de Pearson.
2. Probabilidad.
  - Sucesos y experimentos aleatorios.
  - Frecuencia y probabilidad.
  - Probabilidad de sucesos condicionados y dependencia de sucesos.
  - Regla de Bayas.
  - Principales distribuciones de probabilidad.
3. Inferencia estadística.
  - Concepto de inferencia.
  - Estimación puntual.
  - Estimación por intervalos.
  - Contraste de hipótesis.
4. Análisis estadístico bivalente:
  - Tablas de contingencia.
  - Contraste de independencia entre variables.
  - Regresión.
  - Covarianza.
  - Correlación.
5. Introducción al análisis multivariante en la investigación de mercados.
  - Alcance del análisis multivariante.

- Descripción y aplicaciones de los métodos de análisis de dependencia cuantitativa y cualitativa.
  - Descripción y aplicaciones de los métodos de análisis de interdependencia.
6. Utilización de programas informáticos para el análisis estadístico en la investigación de mercados.
- Herramientas de análisis estadístico en hojas de cálculo.
  - Software específico para el tratamiento estadístico de datos.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. INFORMES Y PRESENTACIONES COMERCIALES DE LA INFORMACIÓN DE MERCADOS.**

1. Informes comerciales.
  - Diseño preliminar del informe: Identificación necesidades, objetivos, elección del tipo de informe adecuado y elaboración de un esquema inicial.
  - Estructura del informe.
  - Recomendaciones prácticas para la planificación y elaboración de informes.
  - Utilización de herramientas para la generación de gráficos en hojas de cálculo y procesadores de texto.
2. Presentaciones orales.
  - Organización del trabajo de presentación.
  - Actitudes adecuadas para las presentaciones orales.
  - Utilización de recursos informáticos y audiovisuales para presentaciones orales.

## **MÓDULO 2. POLÍTICAS DE MARKETING**

### **UNIDAD FORMATIVA 1. PLAN DE MARKETING EMPRESARIAL**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE MARKETING.**

1. Concepto y contenido del marketing:
  - Función del marketing en la gestión de la empresa: la orientación al cliente.
  - Marketing estratégico y operativo.
2. Estrategias y tipos de marketing.
3. Marketing mix:
  - Planificación integral del marketing.
  - Elementos que integran el marketing mix e interrelación entre ellos.
4. Elaboración del plan de marketing:
  - Estructura y funcionalidad.
  - Políticas de marketing en la empresa.
  - Presupuesto del plan de marketing.
5. Análisis DAFO y estrategias de marketing:
  - Estudios de mercado.
  - Segmentación y posicionamiento y detección de oportunidades de mercado.
  - Elaboración de informes de oportunidades de mercado.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. POLÍTICA DE PRODUCTO.**

1. Definición de la política de producto.
2. Atributos y características de productos y servicios de la empresa.
  - Clasificación de productos.
  - Diferenciación de los productos.
3. Concepto de gama y línea de productos.

- La cartera de productos.
4. La teoría del ciclo de vida del producto (CVP) y su aplicación al marketing.
    - Estrategias según el CVP.
    - Servicios añadidos.
  5. Mapas de posicionamiento.
    - Concepto de posicionamiento de producto.
    - La elección de los ejes de posicionamiento.
  6. Matriz BCG y creación de nuevos productos.
  7. Análisis del envase y de la marca como elementos diferenciadores.
    - Concepto y finalidad de la marca.
    - Tipología de las marcas.
    - Estrategia de marca.
    - Elementos fundamentales del envase.
  8. Elaboración de informes sobre producto.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. POLÍTICA DE PRECIOS.**

1. Definición de la política de precios.
  - El concepto de precio.
  - El precio como instrumento de marketing.
2. Características y variables de decisión.
3. Concepto de elasticidad de precio.
  - Elasticidad cruzada.
4. Normativa vigente en materia de precios.
  - Relaciones con los distribuidores.
5. Métodos para la determinación de los precios:
  - Métodos basados en el coste.
  - Métodos basados en la competencia.
  - Métodos basados en el mercado o demanda.
6. Cálculo del punto muerto.
7. Estrategias comerciales en la política de precios.
  - Estrategias diferenciales.
  - Estrategias competitivas.
  - Estrategias para líneas de productos.
  - Estrategias para productos nuevos.
8. Elaboración de informes sobre precios.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. POLÍTICA DE DISTRIBUCIÓN.**

1. Definición de la política de distribución.
2. Canales y fórmulas de distribución.
  - Elección de los canales.
  - Relación entre miembros del canal de distribución.
  - Comercio mayorista.
  - Comercio minorista.
3. Estrategias en la política de distribución.
4. Relaciones con la red y puntos de ventas.
  - Determinación del número de puntos de venta.
  - Selección del lugar de emplazamiento.
5. Marketing en la distribución.
  - Merchandising.
6. Comercialización «on line» de productos y servicios.

- Las relaciones comerciales B2B y B2C.

## 7. Elaboración de informes sobre distribución.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN.**

#### 1. Definición de la política de comunicación en la empresa.

#### 2. Tipos de comunicación en la empresa.

- Comunicación interna.
- Comunicación externa en la empresa.
- La comunicación personal.
- Otros tipos de comunicación.

#### 3. El mix de comunicación: tipos y formas.

- Publicidad.
- Promoción de ventas.
- Relaciones públicas.
- Marketing directo.
- Marketing relacional.
- Marketing «online».

#### 4. Medios de comunicación.

- Medios convencionales.
- Medios no convencionales.

#### 5. Elaboración del briefing de productos, servicios o marcas:

- Objetivos y finalidad del briefing.
- Estructura y elementos del briefing.
- Aplicaciones de presentación del briefing.

## **UNIDAD FORMATIVA 2. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE POLÍTICAS DE MARKETING**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. EJECUCIÓN E IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE MARKETING.**

#### 1. Fases del plan de marketing:

- Diseño.
- Implementación.
- Control.
- Mejora Continua.

#### 2. Negociación del plan de marketing en la empresa.

- Formulación de la estrategia de marketing.
- Definición de objetivos.
- Modelos de organización empresarial e implantación del plan.

#### 3. Recursos económicos para el plan de marketing.

- El presupuesto del plan de marketing.
- Cálculo de desviaciones de gastos.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE MARKETING.**

#### 1. Técnicas de seguimiento y control de las políticas de marketing.

- Control del plan anual.
- Control de rentabilidad.
- Control de eficiencia.
- Control estratégico.

#### 2. Ratios de control del plan de marketing.

- Beneficios.
- Rentabilidad y participación en el mercado.

3. Análisis de retorno del plan de marketing.
  - Criterios a considerar.
4. Elaboración de informes de seguimiento.

## **MÓDULO 3. LANZAMIENTO E IMPLANTACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

### **UNIDAD FORMATIVA 1. MARKETING Y PROMOCIÓN EN EL PUNTO DE VENTA**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARKETING EN EL PUNTO DE VENTA.**

1. Concepto de marketing en el punto de venta:
  - Determinación de los objetivos de venta en el punto de venta.
  - Lanzamiento de nuevos productos y otras promociones.
2. Métodos físicos y psicológicos para incentivar la venta:
  - Análisis del consumidor en el punto de venta.
3. Análisis del punto de venta:
  - Superficie de venta: espacio y lineales.
  - Ubicación del producto: optimización del lineal y superficie de venta.
4. Gestión del surtido:
  - Conceptos de surtido.
  - Amplitud y profundidad del surtido.
  - Planogramas.
5. Animación del punto de venta:
  - Publicidad en el punto de venta (PLV): carteles.
  - El escaparate.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. MARKETING PROMOCIONAL.**

1. Concepto y fines de la promoción:
  - Instrumentos de la promoción.
  - Objetivos de las acciones promocionales.
  - Tipos de promociones.
2. Formas de promoción dirigidas al consumidor: 2×1, 3×2, otras.
3. Formas de promoción a distribuidores, intermediarios y establecimiento:
  - Clases de incentivos y promociones a los distribuidores y consumidores.
4. Promociones especiales.
5. Tipos de acciones de marketing y promoción según el punto de venta.
6. Acciones de marketing directo:
  - Posibilidades y características.
  - Evaluación y criterios de clasificación de clientes potenciales.
  - Legislación sobre protección de datos.
7. Acciones de promoción «online»:
  - Internet como canal de información y comunicación de la empresa.
  - Herramientas de promoción «online», sitios y estilos web para la promoción de espacios virtuales.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTROL Y EVALUACIÓN DE ACCIONES PROMOCIONALES.**

1. Eficacia y eficiencia de la acción promocional:
  - Concepto de eficacia y eficiencia.
  - Indicadores para la evaluación de la eficacia y eficiencia de las acciones de marketing y promociones.

2. Índices y ratios económico-financieros de evaluación de promociones:
  - margen bruto.
  - tasa de marca.
  - stock medio.
  - rotación de stock.
  - rentabilidad bruta.
3. Aplicaciones para el cálculo y análisis de las desviaciones en las acciones promocionales.
4. Aplicaciones de gestión de proyectos y tareas y hojas de cálculo.
  - Cronograma de la promoción e implantación de productos.
5. Informes de seguimiento de promociones comerciales:
  - Resultados.
  - Medidas correctoras de las desviaciones.

## **UNIDAD FORMATIVA 2. RED DE VENTAS Y PRESENTACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y MOTIVACIÓN DE LA RED DE VENTAS.**

1. Red de ventas:
  - Sistemas comerciales y red de venta y distribución.
  - Organización del sistema de ventas.
  - Relaciones entre fabricantes, distribuidores y clientes: Acuerdos comerciales.
2. Estilos de liderazgo y persuasión aplicables a la red de ventas:
  - Selección de la estrategia de liderazgo y habilidades personales.
  - Adaptación del vendedor a situaciones, clientes y productos distintos.
3. Técnicas de motivación a vendedores:
  - Reuniones periódicas.
  - Reconocimiento.
  - Incentivos, comisiones y primas.
4. Formación a vendedores y prescriptores:
  - Tareas de los vendedores.
  - Técnicas de persuasión e información.
  - Redes sociales y marketing.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRESENTACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.**

1. Proceso de venta:
  - Fases del proceso de venta.
  - Tipos y clases de venta: Venta directa, indirecta, mayorista, industrial u otras.
  - La venta personal: características.
  - Tareas del vendedor.
  - Descripción del objeto de la venta: productos y servicios.
2. Argumentarios de ventas:
  - Según tipos de productos y servicios.
  - Según canales de comercialización.
  - Objeciones y técnicas de refutación.
  - Garantías y protección al consumidor.
3. Técnicas de presentación de productos y servicio a la red de venta propia y ajena.
  - El proceso de comunicación en la promoción y venta.
  - Técnicas de comunicación aplicables a la red de ventas.
  - Aplicaciones informáticas para la presentación de productos y servicios a la venta.

## **MÓDULO 4. GESTIÓN DE EVENTOS DE MARKETING Y COMUNICACIÓN**

### **UNIDAD FORMATIVA 1. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE MARKETING Y COMUNICACIÓN**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE EVENTOS DE MARKETING Y COMUNICACIÓN.**

1. Imagen y de comunicación de la empresa:
  - Mecenazgo, patrocinio y colaboración.
  - Consolidación de marcas y productos.
2. Eventos en marketing y comunicación:
  - Ferias.
  - Actos promocionales.
  - Actos institucionales.
  - Congresos.
  - Recepciones.
  - Ruedas de prensa y otros eventos.
3. Documentación interna de planificación.
  - Cronograma y Organización de eventos.
  - Planos, información práctica.
  - Seguridad del evento.
4. Atención especial a autoridades.
5. Comunicación de eventos entre otros:
  - Correspondencia.
  - Publicidad del evento.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y CONTRATACIÓN DE ESPACIOS, MEDIOS Y PERSONAS PARA EVENTOS.**

1. Selección y negociación de ofertas.
  - Especificaciones del lugar, material y equipo necesario.
  - Lugares de celebración.
  - Proveedores de servicios.
2. Contratación de prestación de lugares o alquiler de medios.
  - Contratación de servicios de logística y catering del evento.
  - Contratación de otros medios de apoyo al evento.
3. Organización de recursos humanos y materiales para el desarrollo de eventos:
  - Personal para el evento.
  - Contratación y transmisión de instrucciones y normas.
4. Prácticas habituales en la organización y gestión de eventos de marketing y comunicación.
  - Utilización de aplicaciones informáticas en la gestión de eventos.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE EVENTOS DE MARKETING Y COMUNICACIÓN.**

1. Supervisión y seguimiento de eventos.
  - Control de participantes.
2. Coordinación de recursos y proveedores: puntualidad, protocolo, seguridad y coordinación de servicio técnico.
3. Repercusión en los medios y Dossier de prensa.
4. Calidad en los servicios de gestión de eventos.

- Tratamiento de las reclamaciones y quejas.
  - Incidencias y actuaciones ante las desviaciones e imprevistos.
5. Evaluación de servicios requeridos por los eventos.
- Elaboración de informes de actos y eventos.
  - Indicadores de calidad del evento.
  - Cuestionarios de satisfacción.
6. Utilización de aplicaciones informáticas en la gestión de la calidad de eventos.

## UNIDAD FORMATIVA 2. PROTOCOLO EN EVENTOS DE MARKETING Y COMUNICACIÓN

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROTOCOLO Y COMUNICACIÓN PERSONAL Y CORPORATIVA.

1. Relaciones entre protocolo e imagen corporativa:
- Naturaleza del protocolo empresarial.
  - Manual de protocolo de la empresa.
  - Comunicación corporativa.
2. Tipos de protocolo:
- Protocolo social.
  - Protocolo académico.
  - Protocolo internacional.
  - Protocolo de banquetes y comidas.
  - Protocolo de normas de expresión y comportamiento a través de Internet.
  - Protocolo de actos deportivos.
  - Protocolo de atención.
  - Protocolo de seguridad.
3. Habilidades sociales y relaciones interpersonales.
- Normas de comportamiento y educación social.
  - Relaciones personales y relaciones de grupo: similitudes y diferencias.
  - Psicología individual y social básica aplicada a actos sociales.
  - Liderazgo, empatía y asertividad.
4. La imagen personal.
- Elección del vestuario.
  - Formas de saludar.
5. Formas protocolares de expresión oral:
- Comunicación verbal.
  - El lenguaje corporal.
6. Formas protocolares de expresión escrita.
7. Atención a los medios de comunicación y prensa.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CEREMONIAL DE ACTOS Y EVENTOS DE MARKETING Y COMUNICACIÓN.

1. Legislación de protocolo y ceremonial del Estado, Académico y Religioso.
2. Ceremonial y protocolo institucional aplicado a eventos de empresas.
3. Normas y usos habituales en actos protocolarios:
- Decoración y elementos escenográficos.
  - Disposición de autoridades.
  - Uso de símbolos oficiales: banderas, himnos, logotipos e imágenes de empresa.
  - Orden de intervenciones y jerarquía.
  - Atención a invitados y acompañantes.
4. Desarrollo de actos y eventos protocolarios:



- Incidencias habituales en el desarrollo de actos y eventos.
- Fórmulas de resolución.

## **MÓDULO 5. ORGANIZACIÓN Y CONTROL DEL PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

### **UNIDAD FORMATIVA 1. PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN E INTERNET**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. REGULACIÓN Y CÓDIGOS DEONTOLÓGICOS EN PUBLICIDAD.**

1. Normativa en materia de publicidad y derechos del consumidor.
2. Diferenciación de conceptos clave:
  - Publicidad ilícita.
  - Publicidad subliminal.
  - Publicidad engañosa y desleal.
3. Regulación publicitaria en Internet.
4. Códigos deontológicos en el sector.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. DISEÑO DEL PLAN DE MEDIOS Y SOPORTES PUBLICITARIOS.**

1. Plan de medios:
  - Concepto.
  - Características y elementos de planificación.
2. Medios, formas y soportes de publicidad y comunicación:
  - Diferenciación de medios, soportes y formas publicitarias.
  - Publicidad convencional y no convencional.
  - Internet como medio publicitario y de relaciones con clientes.
3. Modelos de planes de medios:
  - Fuentes de información e investigación de medios de comunicación.
  - Características y diferencias.
  - Obtención del ranking de soportes: audiencia, costes, rentabilidad, afinidad, etc.
  - Cuadro de mando de una campaña publicitaria.
4. Criterios de elección de medios y soportes:
  - Según producto.
  - Según público objetivo: targets.
  - Evaluación de perfiles y clientes potenciales y objetivos del plan de medios.
  - Tarifas y otros criterios de elección del mix del plan de medios.
5. Formas específicas de publicidad en Internet:
  - Banners, Inserciones, Enlaces patrocinados, e-mails comerciales, contenidos a medida, entre otros.
  - Efectividad sobre otras formas y canales publicitarios tradicionales.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. EJECUCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PLAN DE MEDIOS.**

1. Calendario de inserciones publicitarias:
  - Representación gráfica del plan de medios.
2. Presupuesto del plan de medios:
  - Confección del presupuesto total y desglosado por períodos y por medios.
  - Recomendaciones para la compra de espacios en medios.
  - Optimización del plan de medios.

3. Ejecución del plan de medios.
  - Relaciones entre agencias y anunciantes.
  - Relaciones entre agencias y los medios.
4. Contratación de inserciones y desarrollo de campañas publicitarias.
  - El contrato de publicidad.
  - El contrato de difusión publicitaria.
  - El contrato de creación publicitaria.
  - El contrato de patrocinio.
  - La contratación «online».
  - Facturación.
5. Cursaje de emisión:
  - Gestión eficiente del cursaje de emisión.
  - Elaboración de órdenes de cursaje.

## **UNIDAD FORMATIVA 2. EVALUACIÓN Y CONTROL DEL PLAN DE MEDIOS**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. LAS AUDIENCIAS Y LA EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEDIOS.**

1. Conceptos clave para la medición de audiencia:
  - Audiencia.
  - Cobertura o alcance del plan de medios.
  - Inserciones o frecuencia de la comunicación.
2. Indicadores de medición de audiencias e impacto:
  - Coste Por Mil (CPM).
  - Cobertura neta.
  - Gross Rating Point.
  - Coste por Click (CPC).
3. Fuentes de medición de audiencias e impacto.
  - Encuesta General de Medios (EGM)
  - Sofres TNS (Taylor Nelson Sofres) Audiencia de medios
  - Infoadex
  - OJD (Oficina de Justificación de la Difusión para prensa escrita).
  - EGM (Estudio General de Medios de la Asociación para la investigación de medios de Comunicación).
  - Paneles de consumidores y detallistas de Nielsen
  - Estudios de perfiles de audiencias y coberturas de cada soporte.
  - Medición de la audiencia en Internet.
4. Calidad de la medición de audiencias e impacto del plan de comunicación.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTROL DE EMISIÓN DEL PLAN DE MEDIOS.**

1. Técnicas y herramientas de control de emisión.
  - Simulación de procesos de control de emisión.
  - Técnicas de búsqueda «on line» y «off line».
2. Control de contenidos pagados y no pagados.
  - Diferencias y similitudes del proceso de control.
  - Control de plan de medios escritos.
  - Control del plan de medios en televisión y radio.
3. Seguimiento de noticias e informes de cobertura informativa:
  - El press clipping: estructura y composición.
  - Generación de informes y conclusiones a partir de la cobertura mediática.
4. Control del plan de medios en Internet.

## **MÓDULO 6. ELABORACIÓN DE MATERIALES DE MARKETING Y COMUNICACIÓN AUTOEDITABLES**

### **UNIDAD FORMATIVA 1. TÉCNICAS DE DISEÑO GRÁFICO CORPORATIVO**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. IMAGEN E IDENTIDAD CORPORATIVA.**

1. Identidad corporativa:
  - La marca y la imagen de la empresa.
  - Construcción y refuerzo de la imagen corporativa y de la marca.
  - Manual de comunicación de la empresa y Manual de identidad corporativa: diferencias y contenidos de cada uno.
2. Imagen gráfica:
  - El logotipo y otros elementos de identidad visual.
  - Símbolos, iconos y señalética a considerar en la imagen corporativa.
  - Isotipo: color, tipografía, u otros.
3. Diseño gráfico y comunicación corporativa:
  - Formato y composición de soportes publicitarios y materiales publipromocionales: carteles y folletos.
  - Adaptación de la imagen a la identidad de la empresa.
4. Elaboración de un briefing para una agencia de publicidad.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ELABORACIÓN DE MATERIALES DE MARKETING Y COMUNICACIÓN SENCILLOS.**

1. Principios y elementos de composición:
  - Equilibrio, armonía, proporción, contraste, forma, contraforma, entre otros.
2. Estilos de comunicación persuasiva y no persuasiva.
3. Elaboración de mensajes publi-promocionales para los materiales de marketing y comunicación.
  - Lema publicitario o eslogan: Características y elementos del lema publicitario.
  - Objetivo.
  - Redacción del mensaje.
4. Fuentes de información y bancos de imágenes:
  - Derechos de autor: especificaciones y licencias de uso
  - Cita de autores: normas y criterios.
  - Derechos del consumidor y publicidad.
  - Motores de búsqueda de información e imágenes.
  - Buscadores de imágenes de dominio público: Creative Commons, GNU u otros.
5. Selección de contenidos, imágenes y textos para materiales de comunicación de la empresa.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. AUTOEDICIÓN DE FOLLETOS Y MATERIALES DE COMUNICACIÓN SENCILLOS.**

1. La línea gráfica impresa: papelería corporativa.
2. Técnicas de diseño gráfico en materiales publipromocionales sencillos:
  - Formato y composición de los materiales publi promocionales: folletos, carteles y anuncios sencillos.
  - Aplicación de la teoría del color y la composición en bocetos publi promocionales.
3. Utilización de software de diseño gráfico en entornos de usuario.

## UNIDAD FORMATIVA 2. GESTIÓN DE CONTENIDOS WEB

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARKETING DIGITAL Y COMUNICACIÓN EN LA WEB.

1. Tendencias y desarrollo del marketing en la web:
  - Introducción a la web 2.0.
  - Marketing colaborativo: Redes Sociales.
  - Cloud computing (informática en la nube), nubes privadas, entre otras.
2. La imagen de la empresa en Internet.
  - Gestión de la imagen, la marca y los productos en internet
  - Redes Sociales y el CRM de la empresa.
3. Técnicas de marketing digital:
  - Publicidad en buscadores (SEM)
  - Marketing viral
  - Fidelización de clientes a través de la web.
  - Promociones dirigidas al canal «on line».
4. Posicionamiento de la web de la empresa en Internet a través de contenidos (SEO).
5. Internet móvil.
  - Concepto y aplicaciones.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE PÁGINAS WEB COMERCIALES.

1. Conceptos básicos de Internet e Intranet:
  - visitas.
  - páginas.
  - cookies.
  - blogs.
  - protocolos.
  - webtrends u otros.
2. Nociones básicas de Lenguaje HTML.
3. Características de una página web.
  - Mapa del sitio.
  - Panel de administración.
  - Estadísticas de visitas.
  - Descripción y palabras clave.
  - Traslado de elementos de identidad corporativa a la web.
4. La creación de mensajes publicitarios para Internet:
  - Perfil del usuario o cliente objetivo de la empresa en el canal «on line».
5. Inserción de textos y elementos multimedia:
  - texto.
  - imágenes.
  - ficheros PDF.
  - audio y vídeos.
  - creación de enlaces.
6. Diseño y mantenimiento de blogs, canales de vídeo u otros sistemas de transmisión de contenidos corporativos y comerciales.
7. Aplicaciones informáticas para la gestión de contenidos «on line».

## **MÓDULO 7. INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR EN INGLÉS.**

1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.
2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor:
  - saludos,
  - presentaciones y
  - fórmulas de cortesía habituales.
3. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores:
  - Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA EN INGLÉS.**

1. Presentación de productos/servicios:
  - características de productos/servicios,
  - medidas,
  - cantidades,
  - servicios añadidos,
  - condiciones de pago y
  - servicios postventa, entre otros.
2. Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes/consumidores.
3. Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta:
  - instrucciones de uso,
  - precio,
  - descuentos y
  - recargos entre otros.
4. Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor.
5. Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica:
  - Fórmulas habituales en el argumentario de venta.
6. Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN COMERCIAL ESCRITA EN INGLÉS.**

1. Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica:
  - pedidos,
  - facturas,
  - recibos y
  - hojas de reclamación.
2. Complimentación de documentación comercial básica en inglés:
  - hojas de pedido,
  - facturas,
  - ofertas y
  - reclamaciones entre otros.
3. Redacción de correspondencia comercial:
  - Ofertas y presentación de productos por correspondencia.
  - Cartas de reclamación o relacionadas con devoluciones, respuesta a las reclamaciones, solicitud de prórroga y sus respuestas.

- Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga.
4. Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés.
  5. Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés.
  6. Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta.
  7. Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes:
    - Internet,
    - fax,
    - correo electrónico,
    - carta u otros análogos.

### **PARTE 3. COACHING EN PNL**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. COACHING E INTELIGENCIA EMOCIONAL I**

1. ¿Qué es la Inteligencia emocional?
2. Componentes de la Inteligencia emocional
3. Habilidades de Inteligencia Emocional
4. Cociente intelectual e inteligencia emocional

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. COACHING E INTELIGENCIA EMOCIONAL II**

1. Inteligencia emocional y vida personal
2. Inteligencia emocional y vida empresarial
3. Técnicas para aumentar la Inteligencia Emocional

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. COACHING Y PNL I**

1. ¿Qué es la PNL?
2. Principios de PNL
3. PNL y sistemas representacionales
4. Coaching y PNL

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. COACHING Y PNL II**

1. Marcos de la PNL
2. Prácticas y procesos de PNL
3. Metaprogramas
4. Estrategias con PNL

### **PARTE 4. SOCIAL MEDIA Y POSICIONAMIENTO WEB SEM, SEO Y ADWORDS**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARKETING ONLINE**

1. Introducción
2. Concepto de Marketing Digital
3. Funciones y objetivos del Marketing Digital
4. Ventajas del Marketing Digital
5. Características de Internet como medio del Marketing Digital

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL ENTORNO WEB**

1. Compra de dominio y contratación de hosting
2. Instalación de Wordpress

3. Configuraciones iniciales
4. Themes
5. Personalización de Wordpress
6. Creación de Posts y Páginas
7. Gestión comentarios
8. Biblioteca Multimedia
9. Gestión de usuarios y roles
10. Herramientas útiles

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMERCIO ELECTRÓNICO**

1. Auge del comercio online
2. Tipos de eCommerce
3. Atención al cliente
4. Embudos de conversión
5. Casos de éxito

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. POSICIONAMIENTO WEB**

1. Importancia del SEO
2. Funcionamiento de los buscadores
3. Google: algoritmos y actualizaciones
4. Cómo salir de una penalización en Google
5. Estrategia SEO

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. POSICIONAMIENTO ORGÁNICO EN BUSCADORES (SEO)**

1. SEO local
2. SEO internacional
3. SEO para apps: ASO
4. SEO para Amazon Marketplace
5. SEO en Youtube

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. TÉCNICAS SEO**

1. Auditoria de indexabilidad
2. Velocidad de carga de la web (WPO) y renderizado
3. Monitorización de marca
4. Análisis y planificación del posicionamiento orgánico
5. Códigos de estado y Protocolo
6. Análisis Log
7. Análisis de la taxonomía web

### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. POSICIONAMIENTO PATROCINADO EN BUSCADORES (SEM)**

1. Introducción al SEM
2. Principales conceptos de SEM
3. Sistema de pujas y calidad del anuncio
4. Primer contacto con Google Ads
5. Creación de anuncios de calidad
6. Indicadores clave de rendimiento en SEM

## **UNIDAD DIDÁCTICA 8. KEYWORD HUNTING PARA SEO Y SEM - HERRAMIENTAS**

1. Introducción
2. Tipo de Keywords
3. SEMrush
4. Sistrix
5. LongTail y Voice Search: AnswerThePublic
6. Herramientas gratuitas
7. Extensiones para Chrome

## **UNIDAD DIDÁCTICA 9. MARKETING DE CONTENIDOS (CONTENT MARKETING)**

1. ¿Qué es el Inbound Marketing?
2. Marketing de Contenidos
3. Marketing viral
4. Video Marketing
5. Reputación online

## **UNIDAD DIDÁCTICA 10. BLACK HAT SEO**

1. ¿Qué es Black Hat SEO?
2. White Hat SEO
3. Riesgos del uso de Black Hat SEO
4. Técnicas Black Hat SEO
5. Cambios en los algoritmos de Google y penalizaciones
6. Informe de Acciones manuales

## **UNIDAD DIDÁCTICA 11. PLAN SOCIAL MEDIA**

1. Tipos de redes sociales
2. La importancia actual del social media
3. Prosumer
4. Contenido de valor
5. Marketing viral
6. La figura del Community Manager
7. Social Media Plan
8. Reputación Online

## **PARTE 5. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMAS DE AUTORREGULACIÓN Y CÓDIGOS DE CONDUCTA EMPRESARIAL.**

1. La actividad empresarial y la regulación voluntaria:
  - Objetivo y finalidad de los sistemas de autorregulación de las empresas y el mercado.
  - Corresponsabilidad empresarial y competitividad
  - Ámbitos habituales en la autorregulación empresarial y sectorial.
2. Organizaciones reconocidas a nivel nacional, autonómico e internacional en el ámbito de la autorregulación:
  - AENOR.
  - Agencia de protección de datos.
  - Cámara de Comercio Internacional.
  - Otros.
3. Códigos de conducta voluntarios y responsabilidad social de las empresas.



- Códigos de buenas practicas.
  - Programas de responsabilidad social corporativa en el ambito del consumo responsable.
4. Certificación de Sistemas de Calidad a empresas.
- Procesos de evaluación de la calidad. Certificación y acreditación.
  - Normas UNE.
  - Normas ISO.
5. Sistemas de autorregulación de publicidad, comercio electrónico y/o actividades comerciales relacionadas.
- Control de puntos críticos.
  - Distintivos de calidad y confianza.
  - Arbitraje de consumo.
  - "Benchmarking" y mejores practicas.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE AUTORREGULACIÓN EMPRESARIAL EN CONSUMO.**

1. La responsabilidad social corporativa en materia de consumo, publicidad y fidelización del cliente.
- La responsabilidad social corporativa en el ámbito del consumo responsable.
  - La responsabilidad social del consumidor o usuario.
2. La orientación de la empresa a la satisfacción del consumidor.
- Percepción y expectativas de los consumidores y usuarios.
  - Garantías y calidad de servicio.
3. Implantación de sistemas de calidad total en la empresa.
- Modelos de evaluación de sistemas de calidad.
  - Aplicación de los sistemas de calidad.
4. Sistema interno de control interno/inspección:
- Procedimientos de análisis y control de puntos críticos.
  - Auditorias internas.
  - La toma de muestras.
5. Documentos de Control de la calidad:
- Protocolos e instrucciones de trabajo.
  - Cartas de servicios.
  - Manualización de procedimientos.
  - Estandarización documental.
  - Gestión de avisos.
6. La implantación de los procesos de mejora continua en la empresa.
- Evaluación y retroalimentación de circuitos procedimentales.