

## Guía del Participante

### Programa de Apoyo al Comercio Minorista



1. Introducción .....	3
2. Objetivos del Programa .....	3
3. Características del Programa .....	4
A. Destinatarios .....	4
B. Número de Participantes.....	4
C. Duración del Programa .....	4
4. Metodología .....	5
5. Calendario .....	9
6. Contenido de los Módulos del Programa .....	10
7. Equipo Pedagógico.....	14
A. Coordinadora del Programa.....	14
B. Director de Proyectos.....	14
C. Consultores .....	14
8. Documentación a Entregar por los Participantes .....	14
9. Evaluación del Programa .....	15

## 1. INTRODUCCIÓN

---

El crecimiento, el empleo y la competitividad de las empresas son factores determinantes para el desarrollo de la “pequeña empresa” dentro del mundo empresarial. Siendo muchas las amenazas que rodean la evolución de estas empresas una de las herramientas más útiles para minimizarlas es la Formación. En la medida que una pequeña empresa sea capaz de añadir a su flexibilidad de actuación, las capacidades de gestión más innovadoras, propias en este momento de empresas con mayores recursos, podrá hacer frente a los retos que la actual situación de los mercados impone, y desenvolverse con la competitividad adecuada.

El curso para el que ha sido seleccionado está cofinanciado por el Fondo Social Europeo dentro de su Programa Operativo 2007-2013, denominado “Adaptabilidad y Empleo”, aprobado a la Fundación Incyde

El programa aportará valor y consolidación a las empresas ya que se trabaja en la mejora de la rentabilidad y alternativas de expansión así como en la viabilidad de un proyecto de negocio para su puesta en marcha

## 2. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

---

Promover la mejora de las oportunidades de negocio para los/las Propietarios/as y/o Gerentes de Pymes. Mejorar la competitividad de las MPYMES mediante la impartición de un programa de formación específico en donde se analizarán, de cada empresa participante, los elementos de cada uno de ellas susceptibles de mejora y su participación en **redes** de empresas.

Para ello, se establecen los siguientes objetivos específicos:

- Fomentar **la innovación, creatividad y responsabilidad social** de las empresas participantes en el programa.

- Transmitir **técnicas y herramientas de gestión estratégica**, de general aplicación en el mundo empresarial.
- Facilitar la elaboración por cada empresa de un **diagnóstico de su situación actual** y la elaboración del correspondiente **Plan de Consolidación o Desarrollo**.
- Facilitar la adaptación de los profesionales del sector que se enfrentan a nuevas exigencias derivadas en especial de las innovaciones surgidas por las **nuevas estrategias comerciales**.
- Desarrollar **redes y cooperación** entre productores, proveedores y clientes; en ello participan tanto grandes empresas y proveedores como PYMES, para estimular la transferencia de conocimientos técnicos y buenas prácticas con el fin de mejorar la capacidad de las empresas para fomentar a sus efectivos, especialmente con miras a cubrir las necesidades específicas del pequeño comercio.

### 3. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

---

#### A. DESTINATARIOS

El Programa está dirigido a personas responsables de la gestión de un Pequeño **Comercio** que quieran mejorar la rentabilidad de su negocio, siendo el objetivo principal la elaboración de un **Plan Estratégico** que permita mejorar las capacidades comerciales de las empresas participantes, así como evaluar otras alternativas de expansión y consolidación.

#### B. NÚMERO DE PARTICIPANTES

Entre **20 y 25 comercios** que tengan el perfil requerido y se comprometan a prestar la suficiente dedicación al Programa.

#### C. DURACIÓN DEL PROGRAMA

La duración del programa será de **8 Semanas consecutivas** por un total de **320 horas** con la siguiente distribución:

- Un 10% aproximadamente (32 horas), para la transmisión de **conceptos y técnicas de gestión** en sesiones de **asistencia conjunta** (4 horas semanales de promedio)
- El 90% restante (288 horas), dedicado a **consultoría individual** con cada comercio, a razón de una consulta semanal en día y hora a convenir según necesidades.

#### 4. METODOLOGÍA

---

El programa se concibe como un conjunto de actividades llevadas a cabo por el/la comerciante con la orientación del equipo de consultores/as del programa. Se parte de una información y reflexión sobre los temas más importantes que afectan a la situación actual de su negocio, para hacer una aplicación al caso concreto de cada uno.

Como cada empresa presenta rasgos y situaciones muy diferentes dentro de un marco común de problemas y decisiones a tomar, la **metodología** se adapta a estas circunstancias al utilizar sesiones de consultoría individualizada para cada empresa, junto con otras sesiones conjuntas para tratar temas comunes a todas las empresas en dificultad. En todo caso los enfoques son eminentemente **prácticos** basados en los conocimientos y la experiencia de los/as profesores/as y consultores/as que llevan a cabo el programa.

Se desea también fomentar la relación entre los/as participantes de las diferentes empresas, ya que una parte muy importante del aprendizaje se produce con el **intercambio** de **experiencias** y puntos de vista sobre problemas de la misma naturaleza, compartidos por todos y todas.

Desde el inicio se plantea como resultado final del programa y materialización del trabajo realizado, la preparación del **“Plan de ajuste empresarial/ Plan de recuperación empresarial”**.

La **formación** se desarrollará a través de diversos programas en grupos de 20 - 25 personas aproximadamente y se contará con la participación de consultores de gran experiencia.

El programa se estructura en *dos áreas* de **formación - tutoría complementarias**, que compaginan la formación sobre herramientas generales de gestión, y el desarrollo de los proyectos, basado en la tutoría **individualizada**, que se realiza de forma paralela a lo largo del desarrollo del programa.

- Formación general en **gestión empresarial**.
- Formación y consultoría específica en el **desarrollo de empresas existentes**, siguiendo una guía de **Plan de Negocio** que permite avanzar, paso a paso, desde la definición de los problemas existentes hasta la formulación de un plan de ajuste empresarial.

Se llevará una atención sistemática individualizada con cada comercio participante, donde no sólo se avanzará en la definición de los problemas existentes, sino que también se usará para la nivelación de conocimientos. La metodología que a lo largo de estos años ha desarrollado la Fundación **INCYDE** está dotada de flexibilidad permitiendo, fácilmente, su adaptación al nivel y perfil de las empresas participantes.

Se designará un tutor para cada empresa que llevará el **seguimiento** del mismo durante los 24 primeros meses de implantación. En esta etapa también se difundirá la necesidad de adaptarse a los criterios de responsabilidad empresarial y de gestión ambiental que además de mejorar la competitividad, otorgan una imagen positiva de la empresa.

En el desarrollo del programa describimos un **método** que sirve como **guía** para la **mejora** de los comercios.

El método enseña a **analizar** los abundantes datos que proporciona el entorno, su depuración en **información** útil, discriminar la importante y **establecer mecanismos de acción** para conseguir los objetivos propuestos.

El “**Plan de ajuste empresarial/ Plan de recuperación empresarial**” es **importante** por varios motivos:

- **Identifica y analiza** una o varias **oportunidades** de negocio.
- Permite determinar la **situación actual, eliminando incertidumbres** y por tanto **riesgos** innecesarios al evitar decisiones de inversión erróneas.
- Permite definir las **actividades futuras** de la empresa al anticipar los posibles acontecimientos que puedan afectarla.
- Posibilita la **asimilación** de los **conocimientos** adquiridos.
- Determina la **viabilidad técnica, jurídica, comercial y financiera** y por tanto su mejora.
- Desarrolla **alternativas, estrategias, objetivos, y planes de acción** que nos permiten aprovechar las oportunidades del entorno.
- Nos **ayuda** en nuestras **relaciones** con asesores, contables, clientes, proveedores, etc.

El “**Plan de ajuste empresarial/ Plan de recuperación empresarial**” debe realizarse de una forma  **sintética, coherente y convincente**, actualizándose continuamente.

Los puntos a tratar son los siguientes:

- El **primer punto** trata sobre la cumplimentación por las empresas participantes de un **cuestionario de auto diagnóstico** de su nivel general de competitividad.
- El **segundo punto** trata del análisis del entorno **externo**, mercado, sector, competidores, clientes, proveedores, relaciones con la administración estatal, autonómica y local.

- El **tercero** trata sobre las **capacidades** personales, técnicas, comerciales, de gestión y financieras más importantes con que deben contar los comerciantes.
- En el **cuarto punto** se analizan las **oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades**, evaluando la situación actual.
- El **quinto punto** propone el desarrollo de **alternativas** para minimizar o eliminar las debilidades, potenciar y mejorar las fortalezas, aprovechar las oportunidades más importantes y evitar que las amenazas nos afecten
- En el **sexto** se establecen los **objetivos** de facturación, crecimiento, rentabilidad, flexibilidad, cuota de mercado, etc.
- En el **séptimo punto** se diseñan **planes de acción** detallados para cada área de la empresa.
- En el **octavo** se determina la **viabilidad** de la empresa en función de los objetivos propuestos.

Para la realización del programa se proporcionan los *datos, informaciones y herramientas necesarias* para el desarrollo del Plan de **Mejora** del Pequeño Comercio, siendo el **fin último** que los empresarios que realizan el Programa consigan eliminar sus problemas, mejorar su competitividad y abrir nuevos mercados donde vender sus productos o prestar sus servicios.

Los datos facilitados por el participante a cada uno de los consultores del programa son confidenciales y no serán facilitados por la Fundación INCYDE a ninguna persona u organismo, sin la debida autorización del participante, conforme a la Ley Orgánica, 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.



## 5. CALENDARIO

PROGRAMA DE APOYO AL COMERCIO MINORISTA DE VÉLEZ MÁLAGA					
OCTUBRE					
	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
	07/10/2013	08/10/2013	09/10/2013	10/10/2013	11/10/2013
SEMANA 1	Introducción y Consultoría Inicial. Área Dirección de Proyectos. Chequeo General de la Empresa				
Tutor	Jornada de Presentación CLASE de 18:00 a 21:00 H	Introducción y Consultoría Inicial. Área Dirección de Proyectos. Chequeo General de la Empresa			
	14/10/2013	15/10/2013	16/10/2013	17/10/2013	18/10/2013
SEMANA 2	Consultoría Individual de Área de Área de Económica Financiera Y Jurídico - Fiscal				
Tutor	Área de Económica Financiera y Jurídico - Fiscal CLASE de 18:00 a 21:00 H	Consultoría Individual de Área de Área de Económica Financiera Y Jurídico - Fiscal		Área de Económica Financiera y Jurídico - Fiscal CLASE de 18:00 a 21:00 H	
	21/10/2013	22/10/2013	23/10/2013	24/10/2013	25/10/2013
SEMANA 3	Consultoría Individual de Área de Comercial y de Marketing				
Tutor	Área de Comercial y de Marketing CLASE de 18 a 21 h	Consultoría Individual de Área de Comercial y de Marketing		Área de Comercial y de Marketing CLASE de 18 a 21 h	
	28/10/2013	29/10/2013	30/10/2013	31/10/2013	01/11/2013
SEMANA 4	Consultoría Individual de Área de Arquitectura de Interiores y Escaparatismo				
Tutor	Área de Arquitectura de Interiores y Escaparatismo CLASE de 18:00 a 21:00 H	Consultoría Individual de Área de Arquitectura de Interiores y Escaparatismo		Área de Arquitectura de Interiores y Escaparatismo CLASE de 18:00 a 21:00 H	
NOVIEMBRE					
	04/11/2013	05/11/2013	06/11/2013	07/11/2013	08/11/2013
SEMANA 5	Consultoría Individual de Dirección de Proyectos				
Tutor	CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE ONLINE				
	11/11/2013	12/11/2013	13/11/2013	14/11/2013	15/11/2013
SEMANA 6	Consultoría Individual de Área de Internet, Nuevas Tecnologías y Redes Sociales				
Tutor	Área de Internet, Nuevas Tecnologías y Redes Sociales CLASE de 18:00 a 21:00 H	Consultoría Individual de Área de Internet, Nuevas Tecnologías y Redes Sociales		Área de Internet, Nuevas Tecnologías y Redes Sociales CLASE de 18:00 a 21:00 H	
	18/11/2013	19/11/2013	20/11/2013	21/11/2013	22/11/2013
SEMANA 7	Consultoría Individual Área de Merchandising. Técnicas de Venta. Venta Online				
Tutor	Área de Merchandising. Técnicas de Venta. Venta Online CLASE de 18:00 a 21:00 H	Consultoría Individual Área de Merchandising. Técnicas de Venta. Venta Online		Área de Merchandising. Técnicas de Venta. Venta Online CLASE de 18:00 a 21:00 H	
	25/11/2013	26/11/2013	27/11/2013	28/11/2013	29/11/2013
SEMANA 8	Tutoría Individual Final. Área Dirección de Proyectos. Toma de Decisiones				
Tutor	Igualdad de Oportunidades CLASE de 18:00 a 21:00 H	Tutoría Individual Final. Área Dirección de Proyectos. Toma de Decisiones		Tutoría Individual Final. Área Dirección de Proyectos. Toma de Decisiones CLASE de 18 a 21 horas	

FC100, Edic.: 1

## 6. CONTENIDO DE LOS MÓDULOS DEL PROGRAMA

---

A lo largo del programa se desarrollarán diversos contenidos correspondientes a todas aquellas áreas de interés para las pymes: marketing y comercial, innovación y base tecnológica, financiero, etc. A través del desarrollo de estos contenidos se pretende:

- Realizar un **diagnóstico específico** para cada empresa participante, de su situación, adaptado al sector, tamaño y nivel de recursos disponibles.
- **Impartir la formación y prestar consultoría**, según necesidades detectadas en el diagnóstico previo.
- **Elaborar**, para y por cada empresa participante, un **Plan Estratégico** de actuación en el que se determinarán las **acciones de mejora específicas** a desarrollar.
- **Introducir los correspondientes ajustes** y puesta en marcha de los mismos

Las **sesiones conjuntas** se celebrarán dos días a la semana, horario por determinar.

### SEMANA PREVIA O PRIMER DÍA DEL PROGRAMA

- **Entrevista** con los comerciantes preseleccionadas
- **Breve historial** de los comerciantes inscritos
- **Ajuste final** de contenidos del programa según perfil de las empresas participantes.

### Semana Primera – Chequeo General de la Empresa

- Presentación de la **Metodología** de Análisis y Diagnóstico
- **Instrucciones** para la preparación de la información necesaria para las sucesivas sesiones de consultoría
- **Cuestionarios** de Diagnóstico Global: **Ejes** prioritarios y **Factores Críticos**
- Detección de **Problemas Relevantes**
- **Oportunidades** de negocio

## Semana Segunda – Chequeo del Área Comercial y de Marketing.

- Análisis del **Posicionamiento**
- Análisis de **Rentabilidad** de la **Cartera** de **Productos**
- Evaluación y **Diagnóstico** del Área
- **Ajustes** para el mantenimiento de **Márgenes Brutos**
- Revisión, en su caso, del **Plan** de **Marketing**
- **Recomendaciones**

## Semana Tercera – Chequeo del Área de Nuevas Tecnologías de la Información y Herramientas Informáticas

- **Plataformas** de **Información**
- Plataformas de **Comunicación**
- **Comercio electrónico** con Proveedores (B2B) y Clientes (B2C)
- **Innovación** del **área**: Equipos y Aplicaciones TIC asequibles para PYMES.
- Posibles **ayudas** institucionales.
- Informática como herramienta para el **análisis** y **control** del negocio
- **Recomendaciones**

## Semana Cuarta – Arquitectura de Interiores y Escaparatismo

- **Arquitectura** de interiores:
  - Análisis del **local**.
  - Análisis de la **distribución** del espacio enfocada al cliente.
  - Evaluación de **luces**, **mobiliario** y estructura del local.
  - **Recomendaciones**
- **Escaparatismo**
  - Elementos del **escaparate**.
  - **Diseño** de escaparates.
  - Composición y **exposición** de artículos.
  - Análisis de escaparates. Escaparates de **temporada**.
  - **Recomendaciones**

## **Semana Quinta – Área de Dirección de Proyectos**

- Apoyo y seguimiento para la elaboración de los planes de **mejora** de la **competitividad**, en el mercado de la producción y comercialización del sector del pequeño comercio
- Coordinación, apoyo y seguimiento para la elaboración de un estudio básico de **viabilidad** y plan de negocio destinado a las nuevas iniciativas emprendedoras, teniendo en cuenta la producción de actividades complementarias a las inicialmente propuestas

## **Semana Sexta – Chequeo del Área Económica Financiera y Tributaria**

- Evaluación y **Diagnóstico** del Área
- **Ajustes** para el mantenimiento de la **liquidez** y **solvencia** de la empresa
- Revisión del **Punto de Equilibrio** y **Coefficiente de Seguridad**
- Revisión, en su caso, de los **Planes de Inversión**
- Negociación con **Proveedores**
- Negociación con Instituciones **Financieras**
- Revisión de la **Fiscalidad de la empresa** y del empresario
- **Estrategia fiscal** ante la crisis
- **Recomendaciones**

## **Semana Séptima – Merchandising. Técnicas de Venta. Venta Online**

- Surtido de productos
- Política de **Precios. Descuentos. Rebajas**
- **Promociones**
- **Gestión de Stocks**
  1. Líneas de productos. Referencias.
  2. Marcaje
  3. Conversaciones margen sobre coste y sobre ventas
  4. Estadísticas
- Viabilidad de proyectos de **expansión** o **remodelación** comercial.
- **El cliente:** satisfacción, fidelización y resolución de quejas.
- **Plan de operaciones:** Aprovisionamientos, marcaje, etiquetado, colocación, reparación.

## Semana Octava – Toma de Decisiones

- Ajustes finales y **Toma de Decisiones**
- Establecimiento de **acciones prioritarias urgentes**
- **Calendario** de puesta en marcha
- Recomendaciones
- Igualdad de oportunidades

## Área de Calidad y Medio Ambiente

- Normativa específica de Gestión **Medioambiental**.
- Calidad de entornos /**marketing territorial**/ marcas de territorio.
- Calidad de **productos**.
- Calidad de operaciones y **procesos**.
- Calidad de **imagen**.
- Calidad y profesionalidad en los **recursos humanos**.
- Evaluación y programación de **necesidades formativas** en seguridad, calidad, medio ambiente y gestión de la sostenibilidad.
- **Accesibilidad** universal.
- **Marcas** de calidad de productos como herramienta de marketing.
- Marcas asociadas y clubs de calidad.
- Calidad de **imagen** productos. .

Este último contenido se impartirá de forma transversal, preferentemente, por los consultores de innovación y jurídico fiscal.

## 7. EQUIPO PEDAGÓGICO

---

### A. COORDINADORA DEL PROGRAMA

Es la figura de referencia para los participantes a lo largo de todo el curso para todas las cuestiones no académicas y la resolución de los problemas técnicos. Los participantes podrán dirigirse a ella, bien por e-mail ([vanessa.crespo@cscamaras.es](mailto:vanessa.crespo@cscamaras.es)) o bien por teléfono al 91-590-69-67.

- Ser el enlace entre las Cámaras, director de proyectos y participantes, tiene que ser informada previamente a cualquier modificación en el calendario.
- Recopila toda la documentación de los alumnos para la elaboración de informes estadísticos y seguimiento del desarrollo del programa.

### B. DIRECTOR DE PROYECTOS

Es el responsable de guiar y tutorizar a los participantes en la elaboración del proyecto mediante tutorías individuales presenciales y/o online.

### C. CONSULTORES

Cada uno de los consultores juega un papel proactivo, siendo el motor de la acción y entre sus funciones destacan las siguientes:

- Responder a las dudas planteadas por los participantes en relación a los contenidos de estudio.
- Proporcionar a cada participante un feedback personalizado a cada una de sus actividades, en un plazo aproximado de 24 a 48 horas para que los participantes puedan seguir avanzando en el proceso formativo.
- Animar o provocar la participación del grupo, actuando como dinamizador del aprendizaje de los participantes.
- Evaluar el aprendizaje de los participantes.

## 8. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR POR LOS PARTICIPANTES

---

Se entregará al director/a de proyectos durante la PRIMERA SEMANA:

- 2 Fotografías tamaño Carnet
- Fotocopia del Documento Nacional de Identidad.
- Fotocopia de contrato laboral o nómina / Fotocopia del último recibo de cotización-autónomos/ Fotocopia de la tarjeta del INEM
- Ficha de inscripción debidamente cumplimentada.

## 9. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

---

La evaluación será continua y será necesario aprobar el 80% de los módulos para superar el proceso formativo. Tres ausencias injustificadas durante la celebración del programa serán motivo de baja del participante.

A lo largo de cada módulo se valorará la regularidad en la asistencia del programa con un mínimo del 80% de las tutorías individuales con el director de proyectos y las sesiones conjuntas.

Al finalizar el programa formativo, se expedirá un diploma a los participantes que hayan alcanzado los objetivos del programa y un certificado de participación para aquellos que no los hayan superado