

---

# Tutorial para Sacar Tu Negocio o Empresa Adelante

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

- Planificar iniciativas y actividades empresariales en pequeños negocios o microempresas.
- Dirigir y controlar la actividad empresarial diaria y los recursos de pequeños negocios o microempresas.
- Comercializar productos y servicios en pequeños negocios o microempresas.
- Realizar las gestiones administrativas y económico-financieras de pequeños negocios o microempresas.
- Gestionar la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios.

## Contenidos:

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS.

Componentes básicos de una pequeña empresa.

Sistemas: planificación, organización, información y control.

Recursos económicos propios o ajenos.

Los procesos internos y externos en la pequeña empresa o microempresa.

La estructura organizativa de la empresa.

Variables a considerar para la ubicación del pequeño negocio o microempresa.

Decisiones de inversión en instalaciones, equipamientos y medios

Control de gestión del pequeño negocio o microempresa.

Identificación de áreas críticas.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. PLANIFICACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA PREVISIONAL DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS.

Características y funciones de los presupuestos:

El presupuesto financiero:

Estructura, y modelos de los estados financieros previsionales:

Características de las principales magnitudes contables y masas patrimoniales:

Estructura y contenido básico de los estados financiero-contables previsionales y reales:

Memoria.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. RENTABILIDAD Y VIABILIDAD DEL NEGOCIO O MICROEMPRESA

Tipos de equilibrio patrimonial y sus efectos en la estabilidad de los pequeños negocios o microempresa.

Instrumentos de análisis: ratios financieros, económicos y de rotación más importantes.

Rentabilidad de proyectos de inversión.

Aplicaciones ofimáticas específicas de cálculo financiero.

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LA ACTIVIDAD EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS.

Variables que intervienen en la optimización de recursos.

Los indicadores cuantitativos de control, a través del Cuadro de Mando Integral.

Otros indicadores internos.

La mejora continua de procesos como estrategia competitiva

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. FINANCIACIÓN DE PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS.

Productos de financiación ajena para pequeños negocios.

Otras formas de financiación de ámbito local, autonómico y nacional para pequeños negocios o microempresas.

### UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL CLIENTE; LA BASE DE LA FIDELIZACIÓN

Introducción

Principales causas de la insatisfacción del cliente

El decálogo del cliente

La excelencia en la atención al cliente

La calidad del servicio al cliente

### UNIDAD DIDÁCTICA 7. FIDELIZACIÓN Y RETENCIÓN

Consideraciones previas

---

Cuestiones prácticas de negociación  
Estrategias para cerrar la venta  
Cómo ofrecer un excelente servicio postventa  
Programas de fidelización  
Diseño del programa de fidelización  
Medición de los programas de fidelización