



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Técnico Superior en Asistencia a la Dirección (Preparación Acceso a las Pruebas Libres de FP)





Elige aprender en la escuela  
**líder en formación online**

# ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

## SOMOS EUROINNOVA

---

**Euroinnova International Online Education** inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de

**19**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Hasta un

**98%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,  
**Elige Euroinnova**



**QS, sello de excelencia académica**  
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE EUROINNOVA

---

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## BY EDUCA EDTECH

---

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



### ONLINE EDUCATION

---



Ver en la web

# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



## 6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

## FINANCIACIÓN Y BECAS

---

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

**25%** Beca  
ALUMNI

**20%** Beca  
DESEMPLEO

**15%** Beca  
EMPRENDE

**15%** Beca  
RECOMIENDA

**15%** Beca  
GRUPO

**20%** Beca  
FAMILIA  
NUMEROSA

**20%** Beca  
DIVERSIDAD  
FUNCIONAL

**20%** Beca  
PARA PROFESIONALES,  
SANITARIOS,  
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## Descripción

---

La asistencia a la dirección en el ámbito empresarial juega un papel más relevante del que pueda parecer en un principio, ya que se encarga de gestionar, controlar y organizar una gran variedad de funciones y tareas del día a día de los mandos intermedios, de la dirección y del personal ejecutivo, que si bien son rutinarias y repetitivas, son fundamentales para el funcionamiento de la organización y para la realización de tareas posteriores. Además, al ocuparse de este tipo de funciones de carácter más rutinario, el profesional al que asiste puede dedicar más tiempo a otras actividades que requieren de conocimientos o experiencia avanzados. Así, el funcionamiento de la organización se vuelve más eficiente y ágil. El grado superior asistencia a la dirección ofrece al alumnado la formación necesaria para poder desempeñar todas las funciones relacionadas con este puesto, cada vez más demandado en todo tipo de grandes y medianas organizaciones. A través del presente curso se ofrece la formación de preparación para acceso a pruebas libres del grado en Asistencia a la Dirección

## Objetivos

---

Los objetivos que debes alcanzar con este grado superior asistencia a la dirección son los siguientes: Administrar sistemas de información y archivo, en soporte convencional e informático en condiciones de seguridad y estableciendo medidas de control. Comunicarse oralmente y por escrito de forma precisa en, al menos dos lenguas extranjeras. Organizar y gestionar la agenda y las comunicaciones de la dirección, coordinando su actividad con otras áreas u organizaciones. Gestionar la organización de eventos, reuniones y demás actos corporativos, siguiendo normas y protocolos establecidos. Desarrollar tareas de relaciones públicas en la empresa, mediante la cooperación con otras instancias internas y externas. Realizar presentaciones de documentos e informes, integrando textos, datos y gráficos, utilizando aplicaciones informáticas. Realizar tareas básicas de administración de las áreas comercial, financiera, contable y fiscal de la empresa con una visión global e integradora de esos procesos. Tramitar documentos y comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa. Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas. Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.

## A quién va dirigido

---

El grado superior asistencia a la dirección se dirige a aquellas personas que quieran formarse en esta materia, para desarrollar su ofreciendo tareas de apoyo a directivos o directivas, o ejecutivos o ejecutivas, jugando un papel principalmente interpersonal, organizacional y administrativo, que puede desarrollarse en todo tipo de organizaciones: empresas nacionales o internacionales, asociaciones, agencias gubernamentales, entidades del sector público o privado, domésticas o internacionales. Este curso online es un curso de preparación para acceso a pruebas libres del grado en Asistencia a la Dirección

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

## Para qué te prepara

---

Gracias al grado superior asistencia a la dirección te capacitarás para organizar, gestionar, elaborar y transmitir la información procedente o con destino a los órganos ejecutivos, profesionales y de gestión en lengua propia y/o extranjera, así como para organizar agendas y eventos, entre otras tareas. Este curso online es un curso de preparación para acceso a pruebas libres del grado en Asistencia a la Dirección. Este curso es de Preparación Acceso a las: Pruebas Libres FP Andalucía, Pruebas Libres FP Aragón, Pruebas Libres FP Asturias, Pruebas Libres FP Baleares, Pruebas Libres FP Canarias, Pruebas Libres FP Cantabria, Pruebas Libres FP Castilla la Mancha, Pruebas Libres FP Castilla y León, Pruebas Libres FP Cataluña, Pruebas Libres FP Comunidad Valenciana, Pruebas Libres FP Extremadura, Pruebas Libres FP Galicia, Pruebas Libres FP La Rioja, Pruebas Libres FP Madrid, Pruebas Libres FP Murcia, Pruebas Libres FP Navarra y Pruebas Libres FP País Vasco

## Salidas laborales

---

Tras finalizar la presente formación, habrás adquirido las competencias necesarias que aumentarán tus expectativas laborales en los siguientes sectores: Asistente a la dirección, asistente personal, secretaria / secretario de dirección, asistente de despachos y oficinas, asistente jurídico, asistente en departamentos de recursos humanos, administrativas / administrativos en las administraciones y organismos públicos.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## TEMARIO

---

### MÓDULO 1. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN JURÍDICA Y EMPRESARIAL

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y LA UNIÓN EUROPEA

1. La Constitución Española: estructura y contenidos
2. División de poderes
3. La Administración del Estado
4. La Administración Autonómica
5. La Administración Local
6. La Unión Europea
7. Instituciones y Órganos comunitarios

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN JURÍDICA REQUERIDA POR LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

1. Fuentes del Derecho
2. Identificación de las normas jurídicas y órganos de elaboración, aprobación y publicación
3. El Boletín Oficial de Estado y los Boletines Autonómicos
4. La empresa como ente jurídico y económico
5. El plan de empresa

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ORGANIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN JURÍDICA DE LA CONSTITUCIÓN Y FUNCIONAMIENTO ORDINARIO DE LA EMPRESA

1. Formas jurídicas de la empresa
2. Elaboración y análisis de los documentos de constitución y funcionamiento de las distintas formas jurídicas empresariales
3. Elevación a público de los documentos de constitución y gestión empresarial
4. Obligaciones contables
5. Obligaciones fiscales
6. Obligaciones laborales
7. Registro público

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. CUMPLIMENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE LA CONTRATACIÓN PRIVADA EN LA EMPRESA

1. Análisis del proceso de contratación privada
2. Modelos de contratación privada
3. Búsqueda de modelos de contratos
4. Cumplimentación de modelos de contratos a través de aplicaciones informáticas
5. Archivo de la información y documentación de cada contrato

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS REQUERIDOS POR LOS ORGANISMOS PÚBLICOS

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

1. El acto administrativo
2. Procedimiento administrativo
3. El recurso administrativo
4. El proceso contencioso administrativo
5. Documentos de las fases del procedimiento administrativo y recursos
6. La firma electrónica
7. Legislación aplicable a los procesos de contratación pública
8. Partes del contrato
9. Procedimiento general de contratación
10. Pliego de prescripciones técnicas. Pliego de cláusulas administrativas. Certificado de existencia de crédito. Fiscalización del gasto
11. Modalidades
12. Adjudicación
13. Formalización del contrato

## MÓDULO 2. RECURSOS HUMANOS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA COMO COMUNIDAD DE PERSONAS

1. Tendencias actuales de la ética empresarial
2. Principios y valores de la ética
3. Ética y comportamiento humano
4. El marco ético de la RSC
5. ¿Qué elementos debe contener la RSC?
6. ¿Quién debe implementar la RSC? La peculiaridad de las PYMES
7. Análisis de la RSC en España
8. Relaciones de la empresa con los grupos de interés
9. Concepto y Tipología de los “stakeholders”
10. Herramientas de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)

1. Instrumentos de RSC a nivel europeo
2. Antecedentes de la RSC en la Unión Europea
3. Estado de la RSC a nivel europeo
4. La RSC en materia de Derechos Humanos
5. Códigos éticos de conducta
6. El Código Ético Empresarial
7. Los Comités Éticos y de RSC
8. Informes de RSC
9. Auditorías éticas y de RSC
10. El diseño de un programa de actuación de RSC

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. COORDINACIÓN DE LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS A TRAVÉS DE LA ORGANIZACIÓN

1. Introducción a la planificación de plantillas
2. Concepto de planificación de Recursos Humanos

3. Importancia de la planificación de los Recursos Humanos: ventajas y desventajas
4. Objetivos de la planificación de Recursos Humanos
5. Modelos de planificación de los Recursos Humanos
6. El caso especial de las Pymes

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS RELATIVOS A LA SELECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1. Descripción y análisis de puestos de trabajo
2. El proceso de analizar los puestos de trabajo
3. El análisis de la información
4. Introducción al reclutamiento y selección del personal
5. Reclutamiento: definición y entorno
6. Canales de reclutamiento
7. Tipos de candidaturas
8. Intermediarios y mediadores en el proceso del reclutamiento

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS RELATIVOS A LA FORMACIÓN Y PROMOCIÓN DE PERSONAL

1. La formación como opción estratégica
2. El servicio de formación en la organización
3. La elaboración del plan de formación
4. La propuesta del plan de formación
5. Gestión del plan de formación
6. Proceso de gestión de acciones formativas
7. Evaluación del plan de formación

#### MÓDULO 3. OFIMÁTICA Y PROCESO DE LA INFORMACIÓN

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. MANTENIMIENTO BÁSICO DE EQUIPOS, APLICACIONES Y RED

1. Hardware
2. Software
3. Sistema operativo
4. Accesibilidad a internet

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ESCRITURA DE TEXTOS SEGÚN LA TÉCNICA MECANOGRÁFICA

1. ¿Qué es la Mecanografía?
2. La importancia de la Mecanografía
3. Posicionamiento de los dedos
4. Desarrollo de la destreza mecanográfica

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE ARCHIVOS Y BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

1. Internet y navegadores
2. Aplicaciones de Internet dentro de la empresa
3. Herramientas Web 2.0
4. Tipos de aplicaciones

5. Requisitos de accesibilidad de contenidos web
6. Buscadores de información

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. ELABORACIÓN DE HOJAS DE CÁLCULO

1. Instalación e inicio de la aplicación
2. Estructura y funciones
3. Diseño de la hoja de cálculo
4. Modificación de datos
5. Inserción y eliminación
6. Gráficos
7. Gestión de archivos
8. Impresión de hojas de cálculo

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. CREACIÓN DE DOCUMENTOS CON PROCESADORES DE TEXTO

1. Procesador de textos
2. Posibilidades que ofrece el procesador de textos para mejorar el aspecto del texto
3. Diseño de documentos y plantillas
4. Edición de textos y tablas
5. Impresión de textos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. UTILIZACIÓN DE BASES DE DATOS PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

1. Qué es una base de datos
2. Características generales del tratamiento de los datos y las bases de datos
3. Elementos básicos de la base de datos
4. Distintas formas de creación de una base de datos
5. Registros y campos
6. Distintas formas de creación de tablas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE CORREO Y AGENDA ELECTRÓNICA

1. El correo electrónico
2. Uso del correo electrónico
3. Gestores de correo electrónico
4. Correo Web
5. Plantillas y firmas corporativas
6. Gestión de la libreta de direcciones
7. Gestión de correo
8. Componentes fundamentales de una aplicación de gestión de correos y agendas electrónicas
9. Foros de noticias "mes"
10. Programas de agendas en sincronización con dispositivos portátiles tipo "palm"
11. Gestión de la agenda

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. ELABORACIÓN DE PRESENTACIONES

1. Estructura y funciones
2. Procedimiento de presentación

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

3. Fondos de diapositivas
4. Insertar y modificar texto
5. Utilidades de la aplicación

#### MÓDULO 4. PROCESO INTEGRAL DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL, EL PATRIMONIO Y LA FUNCIÓN COMERCIAL

1. La actividad empresarial
2. El ciclo de actividad de la empresa
3. La función comercial de la empresa
4. El Patrimonio de la empresa
5. La actividad empresarial y las normas

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA CONTABILIDAD

1. Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable
2. Normalización contable
3. Las cuentas anuales
4. Cuadro de cuentas

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LAS NORMAS FISCALES Y MERCANTILES

1. Marco tributario español. Justificación del sistema tributario
2. Impuestos, tasas y contribuciones especiales
3. Clasificación de los impuestos directos e indirectos
4. Elementos tributarios de IS, IRPF e IVA

##### UNIDAD DIDÁCTICA 4. DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COMPRAVENTA

1. Contrato de compraventa
2. El presupuesto
3. El pedido
4. El albarán o nota de entrega
5. Documentos de transporte: la carta de porte

##### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA FACTURACIÓN

1. El proceso de facturación
2. La factura
3. Modelos de factura
4. Casos especiales de facturación
5. Registro de facturas emitidas
6. Archivo y conservación de los documentos de facturación

##### UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL IVA

1. El impuesto sobre el valor añadido
2. Tipos de gravámenes del IVA
3. Regímenes de aplicación

4. Regla de prorrata
5. Requisitos para la deducción del IVA
6. Declaraciones y liquidaciones periódicas de IVA
7. Tráfico internacional e IVA
8. Declaraciones con operaciones intracomunitarias

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. COBROS Y PAGOS AL CONTADO

1. Productos y servicios financieros básicos
2. La normativa mercantil
3. Documentos de cobro y pago

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. COBROS Y PAGOS APLAZADOS

1. Capitalización simple
2. Cálculo del descuento simple
3. Capitalización compuesta
4. Equivalencia financiera
5. Documentos de cobros y pagos
6. Operaciones financieras básicas en la gestión de cobros y pagos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. GESTIÓN DE TESORERÍA

1. Libros registro de tesorería: caja y bancos
2. Operaciones de cobro y pago con las administraciones públicas
3. Presupuesto de tesorería
4. Herramientas informáticas específicas. Hoja de cálculo

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES DE COMPRAS Y PAGOS

1. Las compras en el plan general de contabilidad
2. Registro contable de las compras
3. Registro contable de operaciones relacionadas con compras
4. Otros registros relacionados con las compras de mercaderías

#### UNIDAD DIDÁCTICA 11. CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES DE COBRO Y VENTA

1. Las ventas en el plan general de contabilidad
2. Registro contable de las ventas
3. Registro contable de operaciones relacionadas con ventas
4. Problemática contable de los derechos de cobro
5. Registro contable de la declaración-liquidación de IVA

#### UNIDAD DIDÁCTICA 12. GESTIÓN DE ALMACENES

1. La gestión del stock en la empresa
2. Gestión de inventarios
3. El tratamiento contable de las mercaderías

#### UNIDAD DIDÁCTICA 13. CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES FIN DE EJERCICIO

1. El ciclo contable
2. El impuesto sobre beneficios

## MÓDULO 5. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y PROMOCIONAL

1. La empresa y su organización
2. La organización empresarial
3. La dirección en la empresa
4. Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección
5. Funciones del servicio del secretariado
6. El proceso de la comunicación
7. La comunicación en la empresa

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LAS COMUNICACIONES ORALES PRESENCIALES

1. Formas de comunicación oral en la empresa
2. Precisión y claridad en el lenguaje
3. Elementos de comunicación oral. La comunicación efectiva
4. La conducción del diálogo
5. La comunicación no verbal. Funciones
6. La imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LAS COMUNICACIONES NO PRESENCIALES Y LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS PROFESIONALES ESCRITOS

1. Comunicación no presencial
2. Herramientas para la corrección de textos
3. Documentos

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN, REGISTRO, DISTRIBUCIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN

1. La correspondencia: su importancia
2. Comunicaciones urgentes
3. El fax
4. El correo electrónico
5. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas
6. Instrumentos de comunicación interna en una organización
7. Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas
8. Legislación vigente sobre la protección de datos

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE/USUARIO

1. La comunicación óptima en la atención al cliente
2. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
3. Resolución de problemas de comunicación
4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Clasificación de clientes
2. La atención personalizada
3. El tratamiento de situaciones difíciles
4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores
5. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación
6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO POSTVENTA

1. Seguimiento comercial postventa
2. Fidelización de la clientela
3. Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia
4. Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa
5. Oferta de servicio postventa
6. Servicio Postventa
7. Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad

## MÓDULO 6. INGLÉS

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. MENSAJES ORALES

1. Obtención de información global y específica de conferencias y discursos
2. Estrategias para comprender e inferir significados no explícitos: ideas principales
3. Comprensión global de un mensaje
4. Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados
5. Identificación del propósito comunicativo de los elementos del discurso oral
6. Recursos gramaticales
7. Otros recursos lingüísticos
8. Diferentes acentos de lengua oral
9. Identificación de registros con mayor o menor grado de formalidad
10. Estrategias para comprender e inferir significados por el contexto

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. INTERPRETACIÓN DE MENSAJES ESCRITOS

1. Predicción de información a partir de elementos textuales y no textuales
2. Recursos digitales, informáticos y bibliográficos
3. Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax
4. Análisis de los errores más frecuentes
5. Identificación del propósito comunicativo
6. Recursos gramaticales
7. Relaciones lógicas
8. Relaciones temporales
9. Comprensión de sentidos implícitos, posturas o puntos de vista
10. Estrategias de lectura

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRODUCCIÓN DE MENSAJES ORALES

1. Registros utilizados en la emisión de mensajes orales según el grado de formalidad
2. Expresiones de uso frecuente e idiomáticas en el ámbito profesional
3. Recursos gramaticales
4. Otros recursos lingüísticos
5. Fonética
6. Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro
7. Conversaciones informales improvisadas
8. Recursos utilizados en la planificación del mensaje oral
9. Estrategias para participar y mantener la interacción y para negociar significados
10. Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra
11. Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc
12. Entonación como recurso de cohesión del texto oral

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. EMISIÓN DE TEXTOS ESCRITOS

1. Composición de una variedad de textos de cierta complejidad
2. Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos
3. Currículo vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax
4. Propósito comunicativo de los elementos textuales
5. Recursos gramaticales
6. Relaciones lógicas
7. Secuenciación del discurso escrito
8. Derivación
9. Relaciones temporales
10. Coherencia textual
11. Uso de los signos de puntuación
12. Redacción, en soporte papel y digital, de textos de cierta complejidad
13. Elementos gráficos para facilitar la comprensión
14. Argumentación

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. IDENTIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS ELEMENTOS CULTURALES

1. Normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales
2. Uso de los recursos formales y funcionales para la buena imagen de la empresa
3. Reconocimiento de la lengua extranjera
4. Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores
5. Interés por la buena presentación de los textos escritos: normas gramaticales, ortográficas y tipográficas

### MÓDULO 7. SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. MENSAJES ORALES

1. Comprensión de mensajes orales en situaciones diversas
2. Mensajes sencillos directos, telefónicos y grabados
3. Recursos gramaticales

4. Otros recursos lingüísticos
5. Reconocimiento de mensajes orales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. INTERPRETACIÓN DE MENSAJES ESCRITOS

1. Comprensión global de documentos sencillos relacionados con situaciones tanto de la vida profesional como cotidiana
2. Síntesis de ideas al leer documentos escritos
3. Recursos gramaticales
4. Relaciones temporales básicas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRODUCCIÓN DE MENSAJES ORALES

1. Registros utilizados en la emisión de mensajes orales
2. Participación en conversaciones y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional
3. Expresión fónica, entonación y ritmo. La « liaison »
4. Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro
5. Aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales
6. Fonética. Expresión fónica, entonación y rimo
7. Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra
8. Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc
9. Utilización de recursos lingüísticos y semánticos (sinonimia)
10. Entonación como recurso de cohesión del texto oral

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. ELABORACIÓN DE TEXTOS ESCRITOS

1. Currículum vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax
2. Aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales
3. Relaciones temporales básicas
4. Nexos
5. Fórmulas epistolares
6. Estructura de un e-mail, fax, burofax, así como de otros documentos estándar
7. Coherencia textual
8. Uso de los signos de puntuación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. ACTIVIDADES Y COMPORTAMIENTOS PROFESIONALES

1. Elementos culturales más significativos de los países francófonos
2. Normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales
3. Uso de los recursos formales y funcionales para la buena imagen de la empresa
4. Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores

#### MÓDULO 8. PROTOCOLO EMPRESARIAL

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. CARACTERIZACIÓN DE LOS FUNDAMENTOS Y ELEMENTOS DE RELACIONES PÚBLICAS

1. Concepto y definición de relaciones públicas
2. Elementos de las relaciones públicas

3. Concepto de identidad corporativa
4. La Responsabilidad Social Corporativa
5. El proceso de comunicación
6. La imagen de la empresa en los procesos de información y comunicación
7. Los medios de comunicación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. SELECCIÓN DE TÉCNICAS DE PROTOCOLO

1. Necesidad del protocolo en la empresa
2. Seleccionar y colocar invitados en los actos
3. Las reuniones de negocios
4. Agasajos en los negocios
5. Exhibiciones comerciales
6. Inauguración de empresa
7. Visita a empresa
8. Entrega de distinciones empresariales
9. Viaje de negocios
10. Negociación con delegaciones

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. CARACTERIZACIÓN DEL PROTOCOLO INSTITUCIONAL

1. ¿Qué es el protocolo?
2. Actos públicos/Actos privados
3. Normativa sobre protocolo
4. Elementos del Estado
5. Las Comunidades Autónomas
6. Las invitaciones
7. El invitado de honor y la cesión de la presidencia
8. Acomodación de los invitados
9. La simbología en los actos protocolarios: banderas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES DE APOYO A LA COMUNICACIÓN Y LAS RELACIONES PROFESIONALES

1. Políticas de Comunicación Integral (PCI)
2. La formación comunicacional de los directivos
3. Concepto y características de la función de atención al cliente
4. Dependencia funcional del departamento de atención al cliente
5. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente
6. Variables que influyen en la atención al cliente
7. La información suministrada por el cliente
8. Documentación implicada en la atención al cliente

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIO Y COMPROMISOS DE CALIDAD EMPRESARIAL

1. Clasificación de clientes
2. La atención personalizada
3. El tratamiento de situaciones difíciles

4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores
5. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación
6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROMOCIÓN DE ACTITUDES DE ATENCIÓN AL CLIENTE/USUARIO

1. La comunicación óptima en la atención al cliente
2. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
3. Resolución de problemas de comunicación
4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática
5. Cultura empresarial
6. Imagen corporativa frente al cliente o usuario

#### MÓDULO 9. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS EMPRESARIALES

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. OPTIMIZACIÓN DEL AMBIENTE DE TRABAJO

1. El ambiente laboral
2. Habilidades directivas
3. Habilidades sociales y personales
4. Habilidades para la gestión de conflictos
5. Cultura empresarial
6. Modelos de cultura empresarial
7. La gestión del liderazgo en el grupo

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. COORDINACIÓN DE ACTUACIONES EN EL EQUIPO DE TRABAJO

1. Eficiencia, eficacia y efectividad. Umbral de rentabilidad de la actividad del secretariado.  
Productividad
2. Medios y métodos de trabajo
3. La planificación como hábito
4. Priorización
5. Organización
6. Delegación
7. Control y ajuste. El control del tiempo
8. Tipos de agenda
9. Secciones de la agenda
10. Gestión de agendas

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN DE TAREAS DEL DEPARTAMENTO

1. La importancia de las organizaciones
2. Gestión del tiempo del proyecto
3. Utilización de gráficos y métodos de control de proyectos. Gantt, Pert
4. La calidad en los trabajos de secretariado

##### UNIDAD DIDÁCTICA 4. ORGANIZACIÓN DE REUNIONES Y EVENTOS CORPORATIVOS

1. Tipos de Reuniones

2. Planificación de las reuniones
3. Preparación de las reuniones
4. Terminología utilizada en reuniones, juntas y asambleas
5. El desarrollo de la reunión
6. Tipología y funciones de los participantes en una reunión
7. El papel de la secretaria el día de la reunión
8. La evaluación de la reunión

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. ORGANIZACIÓN DE VIAJES Y DESPLAZAMIENTOS NACIONALES E INTERNACIONALES

1. Organización de viajes
2. Documentación necesaria anterior al viaje
3. La organización de las agencias de viajes
4. La organización interna de una empresa
5. El organigrama de una agencia de viajes
6. Contratación de un servicio
7. Medios de realización: Internet, teléfono y otros
8. Seguros de viaje
9. Visado

## MÓDULO 10. GESTIÓN AVANZADA DE LA INFORMACIÓN

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS MEDIANTE APLICACIONES DE CONTROL

1. Marco conceptual de la dirección de proyectos
2. Gestión de la integración del proyecto
3. Gestión del alcance del proyecto
4. Gestión del tiempo del proyecto
5. Gestión de los costes del proyecto
6. Gestión de la calidad del proyecto
7. Gestión de los recursos del proyecto
8. Gestión de las comunicaciones del proyecto
9. Gestión de los riesgos del proyecto
10. Programación del proyecto
11. Ejecución y seguimiento del proyecto
12. Gestión de las adquisiciones del proyecto
13. Gestión de los interesados del proyecto

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS MEDIANTE LA INTEGRACIÓN DE TEXTOS, DATOS, IMÁGENES Y GRÁFICOS

1. Introducción al ordenador (hardware, software)
2. Uso básico de los sistemas operativos
3. Navegadores web
4. Encontrar páginas web
5. Correo electrónico
6. Transferencia de ficheros FTP

7. Suites ofimáticas
8. Características generales de los editores de textos
9. Operaciones con el texto del documento
10. Aspecto del texto y párrafo
11. Impresión
12. Creación de tablas
13. Ortografía y gramática
14. Inserción de imágenes
15. Creación de estilos
16. Uso de plantillas
17. Automatización de tareas

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELABORACIÓN DE PRESENTACIONES AUDIOVISUALES

1. La imagen digital
2. Principales programas y herramientas para la edición de imagen digital
3. Introducción al video digital
4. Conceptos fundamentales del vídeo digital
5. Proceso de digitalización de vídeo
6. Compresión de archivos de vídeo
7. Formatos de archivos de vídeo
8. ¿Qué es el streaming?
9. Presentaciones: estructura y funciones
10. Procedimiento de presentación
11. Fondos de diapositivas
12. Insertar y modificar texto
13. Utilidades de la aplicación

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN EMPRESARIAL Y DE PROYECTOS CON HERRAMIENTAS WEB 2.0

1. Internet y navegadores
2. Aplicaciones de Internet dentro de la empresa
3. Herramientas Web 2.0
4. Tipos de aplicaciones
5. Requisitos de accesibilidad de contenidos web
6. Buscadores de información
7. Correo Web
8. Componentes fundamentales de una aplicación de gestión de correos y agendas electrónicas

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS MEDIANTE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (SGD)

1. Aplicación de técnicas de archivo documental
2. Procedimiento de registro y posterior archivo
3. Procedimientos de acceso, búsqueda, consulta, recuperación, actualización, conservación y custodia de la información archivada
4. Funciones y características de los sistemas operativos y de archivo
5. Técnicas de protección de accesos públicos y privados, en archivos convencionales e informáticos

## MÓDULO 11. FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL DERECHO DEL TRABAJO

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUENTES DEL DERECHO LABORAL

1. Introducción a las fuentes del derecho laboral
2. Principios inspiradores del Derecho del Trabajo
3. Normas Internacionales Laborales
4. Normas Comunitarias Laborales
5. La Constitución Española y el mundo laboral
6. Leyes laborales
7. Decretos legislativos laborales
8. Decretos leyes laborales
9. Los Reglamentos
10. Costumbre laboral
11. Condición más beneficiosa de origen contractual
12. Fuentes profesionales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONFLICTOS DE TRABAJO

1. Naturaleza del conflicto laboral
2. Procedimiento administrativo de solución de conflictos colectivos
3. Procedimientos extrajudiciales de solución de conflictos colectivos
4. Procedimiento judicial de solución de conflictos colectivos
5. Ordenación de los procedimientos de presión colectiva o conflictos colectivos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTRATOS (I). LA RELACIÓN LABORAL

1. El contrato de trabajo: capacidad, forma, período de prueba, duración y sujetos
2. Tiempo de trabajo: jornada laboral, horario, horas extraordinarias, recuperables y nocturnas, descanso semanal, días festivos, vacaciones y permisos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTRATOS (II). MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

1. Tipologías y modalidades de contrato de trabajo
2. Contratos de trabajo de duración indefinida
3. Contratos de trabajo temporales
4. Contrato formativo para la obtención de la práctica profesional
5. Contrato de formación en alternancia

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. SISTEMA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

1. Introducción. El Sistema de Seguridad Social
2. Regímenes de la Seguridad Social
3. Régimen General de la Seguridad Social. Altas y Bajas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LA ACTIVIDAD EN EMPRESAS

1. Variables que intervienen en la optimización de recursos

2. Indicadores cuantitativos de control, a través del Cuadro de Mando Integral
3. Otros indicadores internos
4. La mejora continua de procesos como estrategia competitiva

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. INICIO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA EN EMPRESAS

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 pequeños negocios o microempresas
4. Los registros de propiedad y sus funciones
5. Los seguros de responsabilidad civil en pequeños negocios o microempresas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. CONCEPTOS BÁSICOS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Introducción
2. El trabajo
3. La salud
4. Efectos en la productividad de las condiciones de trabajo y salud
5. La calidad

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. LAS TÉCNICAS DE BÚSQUEDA DE EMPLEO

1. Cómo analizar las ofertas de trabajo
2. Cómo ofrecerse a una empresa
3. Cómo hacer una carta de presentación
4. El Curriculum Vitae
5. Las Pruebas Psicotécnicas
6. Dinámicas de grupo

## ¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

### Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 900 831 200

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

### Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By  
**EDUCA EDTECH**  
Group