# Curso Universitario

## Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés en el Entorno Laboral

tech universidad

tech universidad

# Curso Universitario
## Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés en el Entorno Laboral

- Modalidad: **online**
- Duración: **6 semanas**
- Titulación: **TECH Universidad**
- Acreditación: **6 ECTS**
- Horario: **a tu ritmo**
- Exámenes: **online**

Acceso web: **www.techtitute.com/escuela-de-idiomas/curso-universitario/reclamaciones-resolucion-incidencias-ingles-entorno-laboral**

# Índice


01 Presentación — *pág. 4*

02 Objetivos — *pág. 8*

03 Estructura y contenido — *pág. 12*

04 Metodología de estudio — *pág. 16*

05 Titulación — *pág. 26*

01

# Presentación

Las empresas globalizadas están en contacto con clientes, proveedores, asesores y colaboradores de diferentes países. Por ello, es fundamental que sus empleados cuenten con habilidades comunicativas en inglés como lengua franca que les permitan mejorar en su práctica diaria, resolviendo gestiones, dudas, reclamaciones o incidencias fundamentales en su trabajo. Con este programa, se ofrece al alumno la posibilidad de mejorar sus competencias lingüísticas en dicho idioma, logrando un impulso para su carrera profesional, que le permita acceder a puestos de mayor relevancia.

*Si trabajas en empresas internacionales y tienes que llevar a cabo la comunicación interna en inglés, este es tu programa. Aprenderás el idioma de manera fluida y con los requerimientos que tu empleo necesita"*

Sin duda, la globalización de los mercados ha provocado que hablar inglés sea esencial en la sociedad actual, sobre todo a nivel empresarial. Saber inglés es una de las habilidades fundamentales que requieren la mayoría de las empresas de o por parte de sus empleados. Cada vez más, las compañías tienen contacto con personas extranjeras, ya sea porque forman parte de sus plantillas, son clientes potenciales o los propios proveedores, por ejemplo. Por ello, es frecuente tener que llevar a cabo conversaciones, en persona, por teléfono o por escrito, en otro idioma. Por este motivo, TECH ha decidido crear este Curso Universitario en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés en el Entorno Laboral.

Un programa que cuenta con las principales técnicas para aprender a contactar con los clientes sobre sus quejas, pero también para llevar a cabo una comunicación interdepartamental que permita a los empleados estar al día sobre las principales acciones de la empresa o manejar con rapidez y seguridad tareas relacionadas con el personal, como las bajas médicas, las renuncias voluntarias o las solicitudes de vacaciones. En definitiva, un sinfín de acciones cotidianas que podrán ser resueltas con mayor facilidad si se entiende claramente al interlocutor y, para ello, nada mejor que mejorar el nivel de inglés con este Curso Universitario.

Además, una de las principales ventajas de este programa es que se ofrece en un formato 100% online, a través de un campus virtual en el que el alumno podrá encontrar multitud de recursos teórico-prácticos. Así, el estudiante podrá autogestionar fácilmente su proceso de aprendizaje, compaginándolo a la perfección con el resto de sus actividades diarias.

Este **Curso Universitario en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés en el Entorno Laboral** contiene el programa universitario más completo y actualizado. Las características más destacadas son:

- El desarrollo de casos prácticos presentados por docentes de inglés
- Sus contenidos gráficos, esquemáticos y eminentemente prácticos con los que están concebidos, recogen una información científica y práctica sobre aquellas disciplinas indispensables para el ejercicio profesional
- Los ejercicios prácticos donde realizar el proceso de autoevaluación para mejorar el aprendizaje
- Su especial hincapié en metodologías innovadoras en la enseñanza de idiomas
- Las lecciones teóricas, preguntas al experto, foros de discusión de temas controvertidos y trabajos de reflexión individual
- La disponibilidad de acceso a los contenidos desde cualquier dispositivo fijo o portátil con conexión a internet

*Saber inglés te permitirá acceder a puestos de mayor responsabilidad en tu empresa, comunicándote con clientes y proveedores internacionales"*

*Las empresas buscan profesionales capaces de defenderse en inglés y saber atender las reclamaciones de los clientes. Este programa te enseñará todo lo que debes saber para trabajar de cara al público"*

*TECH ofrece a los alumnos múltiples recursos didácticos con los que pueden mejorar sus habilidades en inglés.*

*Mejorar tu nivel de inglés te ayudará a resolver las incidencias de clientes extranjeros.*

Incluye en su cuadro docente a profesores de inglés nativos, que vierten en este programa la experiencia de su trabajo, además de reconocidos especialistas de sociedades de referencia y universidades de prestigio.

Su contenido multimedia, elaborado con la última tecnología educativa, permitirá al profesional un aprendizaje situado y contextual, es decir, un entorno simulado que proporcionará un estudio inmersivo programado para entrenarse ante situaciones reales.

El diseño de este programa se centra en el Aprendizaje Basado en Problemas, mediante el cual el alumno deberá tratar de resolver las distintas situaciones de práctica profesional que se le planteen a lo largo del programa. Para ello, contará con la ayuda de un novedoso sistema de vídeo interactivo realizado por reconocidos expertos.

02

# Objetivos

El principal objetivo de este Curso Universitario de TECH es ofrecer a los alumnos una cualificación superior que les permita mejorar su nivel de inglés, accediendo a un conocimiento específico sobre cuestiones relacionadas con las Reclamaciones y la Resolución de Incidencias. De esta manera, el alumno podrá llevar a cabo su trabajo diario de una manera más eficiente, alcanzando los niveles de excelencia que exija su empresa en esta materia.

*Hablar inglés te permitirá desenvolverte con soltura en diferentes tareas relacionadas con tu trabajo”*

## Objetivos generales

- Resolver tareas comunicativas básicas y simples para cumplir las funciones de estas, tanto en un entorno laboral como en situaciones cotidianas
- Interactuar y expresarse en estas situaciones de forma independiente y adecuada, en un registro estándar en la comunicación oral y escrita
- Definir los aspectos sociales más relevantes de las situaciones de la vida cotidiana y reconocer las formas más usuales de relación social
- Utilizar los recursos lingüísticos necesarios para desenvolverse en situaciones de comunicación en el ámbito laboral
- Desarrollar recursos y herramientas que le permitan evaluar y mejorar su propio aprendizaje y su uso de la lengua
- Ser capaz de comprender los puntos principales de textos claros y en lengua estándar si tratan sobre cuestiones que le son conocidas, ya sea en situaciones de trabajo o personales
- Saber desenvolverse en la mayor parte de situaciones que pueden surgir en el trabajo donde se utiliza la lengua inglesa como lengua franca
- Ser capaz de producir textos sencillos y coherentes sobre temas que le son familiares en el trabajo o en los que tiene un interés personal
- Poder describir experiencias laborales, acontecimientos, deseos y aspiraciones, así como justificar brevemente sus opiniones o explicar sus planes de trabajo

## Objetivos específicos

- Producir textos orales simples atendiendo a las diferencias de registro
- Comprender y usar vocabulario simple relacionado con departamentos y cargos de una empresa
- Dar respuesta a incidencias y trámites administrativos, siguiendo las normas de los géneros textuales típicos del ámbito empresarial
- Relacionarse de manera adecuada con el cliente, utilizando expresiones simples que respeten las normas de cortesía
- Utilizar una serie de conectores simples y otros elementos que aseguran la coherencia del discurso
- Usar vocabulario y expresiones descriptivas de la estructura empresarial

*Este programa te ayudará a desarrollar las habilidades precisas para atender las demandas de los clientes en inglés”*

03

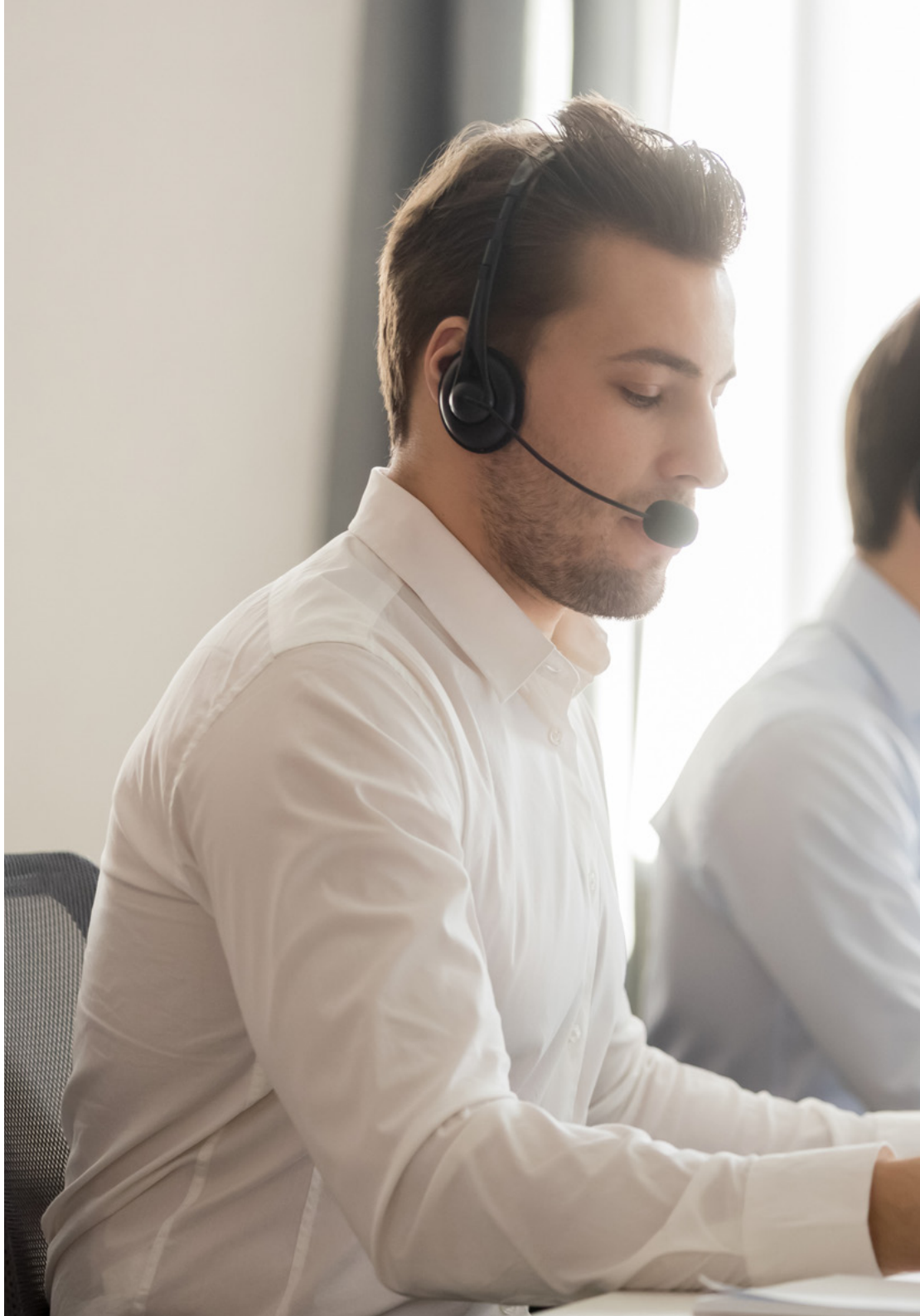
# Estructura y contenido

TECH ha desarrollado este Curso Universitario pensando en las necesidades académicas de los alumnos que buscan mejorar sus habilidades en el inglés para desenvolverse con soltura en el ámbito empresarial. Para ello, el temario parte de un nivel de conocimiento A2, centrado, específicamente, en el vocabulario y los conceptos relacionados con la resolución de incidencias y la comunicación interdepartamental en entornos laborales. Un programa de primer nivel que marcará un antes y un después en su cualificación.

*Accede a un programa exclusivo en el que encontrarás los recursos más novedosos para aprender a manejarte con soltura en inglés"*

## **Módulo 1.** Resolución de incidencias y comunicación interdepartamental

1.1. Generalidades sobre los departamentos y cargos en una empresa
1.2. Responsabilidades y obligaciones simples de departamentos y cargos
1.3. Jerarquías en el ámbito laboral
1.4. Tipos de incidencias y quejas sencillas
1.5. Afrontación y resolución de incidencias y quejas sencillas
1.6. Comunicación unilateral en el ámbito empresarial
1.7. Comunicación bilateral en el ámbito empresarial
1.8. Renuncias voluntarias y solicitud de vacaciones
1.9. Bajas médicas por maternidad/paternidad
1.10. Procedimientos de amonestaciones y despidos



*Gracias a este programa estarás capacitado para resolver incidencias de tu trabajo en inglés”*

04

# Metodología de estudio

TECH es la primera universidad en el mundo que combina la metodología de los ***case studies*** con el ***Relearning***, un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración dirigida.

Esta disruptiva estrategia pedagógica ha sido concebida para ofrecer a los profesionales la oportunidad de actualizar conocimientos y desarrollar competencias de un modo intensivo y riguroso. Un modelo de aprendizaje que coloca al estudiante en el centro del proceso académico y le otorga todo el protagonismo, adaptándose a sus necesidades y dejando de lado las metodologías más convencionales.

*TECH te prepara para afrontar nuevos retos en entornos inciertos y lograr el éxito en tu carrera"*

## El alumno: la prioridad de todos los programas de TECH

En la metodología de estudios de TECH el alumno es el protagonista absoluto. Las herramientas pedagógicas de cada programa han sido seleccionadas teniendo en cuenta las demandas de tiempo, disponibilidad y rigor académico que, a día de hoy, no solo exigen los estudiantes sino los puestos más competitivos del mercado.

Con el modelo educativo asincrónico de TECH, es el alumno quien elige el tiempo que destina al estudio, cómo decide establecer sus rutinas y todo ello desde la comodidad del dispositivo electrónico de su preferencia. El alumno no tendrá que asistir a clases en vivo, a las que muchas veces no podrá acudir. Las actividades de aprendizaje las realizará cuando le venga bien. Siempre podrá decidir cuándo y desde dónde estudiar.

*“En TECH NO tendrás clases en directo (a las que luego nunca puedes asistir)”*

## Los planes de estudios más exhaustivos a nivel internacional

TECH se caracteriza por ofrecer los itinerarios académicos más completos del entorno universitario. Esta exhaustividad se logra a través de la creación de temarios que no solo abarcan los conocimientos esenciales, sino también las innovaciones más recientes en cada área.

Al estar en constante actualización, estos programas permiten que los estudiantes se mantengan al día con los cambios del mercado y adquieran las habilidades más valoradas por los empleadores. De esta manera, quienes finalizan sus estudios en TECH reciben una preparación integral que les proporciona una ventaja competitiva notable para avanzar en sus carreras.

Y además, podrán hacerlo desde cualquier dispositivo, pc, tableta o smartphone.

*El modelo de TECH es asincrónico, de modo que te permite estudiar con tu pc, tableta o tu smartphone donde quieras, cuando quieras y durante el tiempo que quieras”*

## *Case studies* o Método del caso

El método del caso ha sido el sistema de aprendizaje más utilizado por las mejores escuelas de negocios del mundo. Desarrollado en 1912 para que los estudiantes de Derecho no solo aprendiesen las leyes a base de contenidos teóricos, su función era también presentarles situaciones complejas reales. Así, podían tomar decisiones y emitir juicios de valor fundamentados sobre cómo resolverlas. En 1924 se estableció como método estándar de enseñanza en Harvard.

Con este modelo de enseñanza es el propio alumno quien va construyendo su competencia profesional a través de estrategias como el *Learning by doing* o el *Design Thinking*, utilizadas por otras instituciones de renombre como Yale o Stanford.

Este método, orientado a la acción, será aplicado a lo largo de todo el itinerario académico que el alumno emprenda junto a TECH. De ese modo se enfrentará a múltiples situaciones reales y deberá integrar conocimientos, investigar, argumentar y defender sus ideas y decisiones. Todo ello con la premisa de responder al cuestionamiento de cómo actuaría al posicionarse frente a eventos específicos de complejidad en su labor cotidiana.

## Método *Relearning*

En TECH los *case studies* son potenciados con el mejor método de enseñanza 100% online: el *Relearning*.

Este método rompe con las técnicas tradicionales de enseñanza para poner al alumno en el centro de la ecuación, proveyéndole del mejor contenido en diferentes formatos. De esta forma, consigue repasar y reiterar los conceptos clave de cada materia y aprender a aplicarlos en un entorno real.

En esta misma línea, y de acuerdo a múltiples investigaciones científicas, la reiteración es la mejor manera de aprender. Por eso, TECH ofrece entre 8 y 16 repeticiones de cada concepto clave dentro de una misma lección, presentada de una manera diferente, con el objetivo de asegurar que el conocimiento sea completamente afianzado durante el proceso de estudio.

*El Relearning te permitirá aprender con menos esfuerzo y más rendimiento, implicándote más en tu especialización, desarrollando el espíritu crítico, la defensa de argumentos y el contraste de opiniones: una ecuación directa al éxito.*

## Un Campus Virtual 100% online con los mejores recursos didácticos

Para aplicar su metodología de forma eficaz, TECH se centra en proveer a los egresados de materiales didácticos en diferentes formatos: textos, vídeos interactivos, ilustraciones y mapas de conocimiento, entre otros. Todos ellos, diseñados por profesores cualificados que centran el trabajo en combinar casos reales con la resolución de situaciones complejas mediante simulación, el estudio de contextos aplicados a cada carrera profesional y el aprendizaje basado en la reiteración, a través de audios, presentaciones, animaciones, imágenes, etc.

Y es que las últimas evidencias científicas en el ámbito de las Neurociencias apuntan a la importancia de tener en cuenta el lugar y el contexto donde se accede a los contenidos antes de iniciar un nuevo aprendizaje. Poder ajustar esas variables de una manera personalizada favorece que las personas puedan recordar y almacenar en el hipocampo los conocimientos para retenerlos a largo plazo. Se trata de un modelo denominado *Neurocognitive context-dependent e-learning* que es aplicado de manera consciente en esta titulación universitaria.

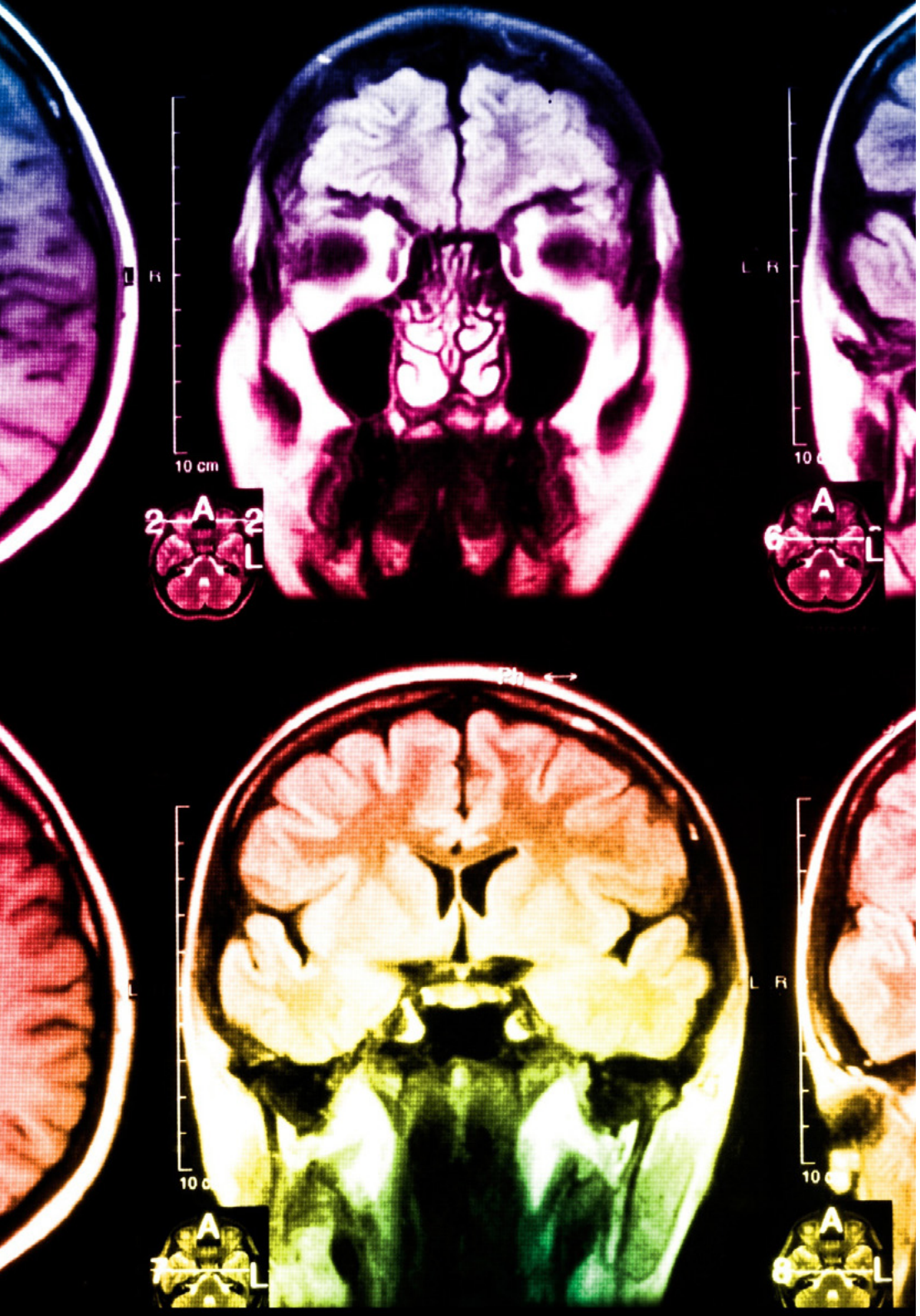
Por otro lado, también en aras de favorecer al máximo el contacto mentor-alumno, se proporciona un amplio abanico de posibilidades de comunicación, tanto en tiempo real como en diferido (mensajería interna, foros de discusión, servicio de atención telefónica, email de contacto con secretaría técnica, chat y videoconferencia).

Asimismo, este completísimo Campus Virtual permitirá que el alumnado de TECH organice sus horarios de estudio de acuerdo con su disponibilidad personal o sus obligaciones laborales. De esa manera tendrá un control global de los contenidos académicos y sus herramientas didácticas, puestas en función de su acelerada actualización profesional.

> *La modalidad de estudios online de este programa te permitirá organizar tu tiempo y tu ritmo de aprendizaje, adaptándolo a tus horarios"*

**La eficacia del método se justifica con cuatro logros fundamentales:**

1. Los alumnos que siguen este método no solo consiguen la asimilación de conceptos, sino un desarrollo de su capacidad mental, mediante ejercicios de evaluación de situaciones reales y aplicación de conocimientos.
2. El aprendizaje se concreta de una manera sólida en capacidades prácticas que permiten al alumno una mejor integración en el mundo real.
3. Se consigue una asimilación más sencilla y eficiente de las ideas y conceptos, gracias al planteamiento de situaciones que han surgido de la realidad.
4. La sensación de eficiencia del esfuerzo invertido se convierte en un estímulo muy importante para el alumnado, que se traduce en un interés mayor en los aprendizajes y un incremento del tiempo dedicado a trabajar en el curso.




## La metodología universitaria mejor valorada por sus alumnos

Los resultados de este innovador modelo académico son constatables en los niveles de satisfacción global de los egresados de TECH.

La valoración de los estudiantes sobre la calidad docente, calidad de los materiales, estructura del curso y sus objetivos es excelente. No en valde, la institución se convirtió en la universidad mejor valorada por sus alumnos según el índice global score, obteniendo un 4,9 de 5.

*Accede a los contenidos de estudio desde cualquier dispositivo con conexión a Internet (ordenador, tablet, smartphone) gracias a que TECH está al día de la vanguardia tecnológica y pedagógica.*

*Podrás aprender con las ventajas del acceso a entornos simulados de aprendizaje y el planteamiento de aprendizaje por observación, esto es, Learning from an expert.*

Así, en este programa estarán disponibles los mejores materiales educativos, preparados a conciencia:

### Material de estudio

Todos los contenidos didácticos son creados por los especialistas que van a impartir el curso, específicamente para él, de manera que el desarrollo didáctico sea realmente específico y concreto.

Estos contenidos son aplicados después al formato audiovisual que creará nuestra manera de trabajo online, con las técnicas más novedosas que nos permiten ofrecerte una gran calidad, en cada una de las piezas que pondremos a tu servicio.

### Prácticas de habilidades y competencias

Realizarás actividades de desarrollo de competencias y habilidades específicas en cada área temática. Prácticas y dinámicas para adquirir y desarrollar las destrezas y habilidades que un especialista precisa desarrollar en el marco de la globalización que vivimos.

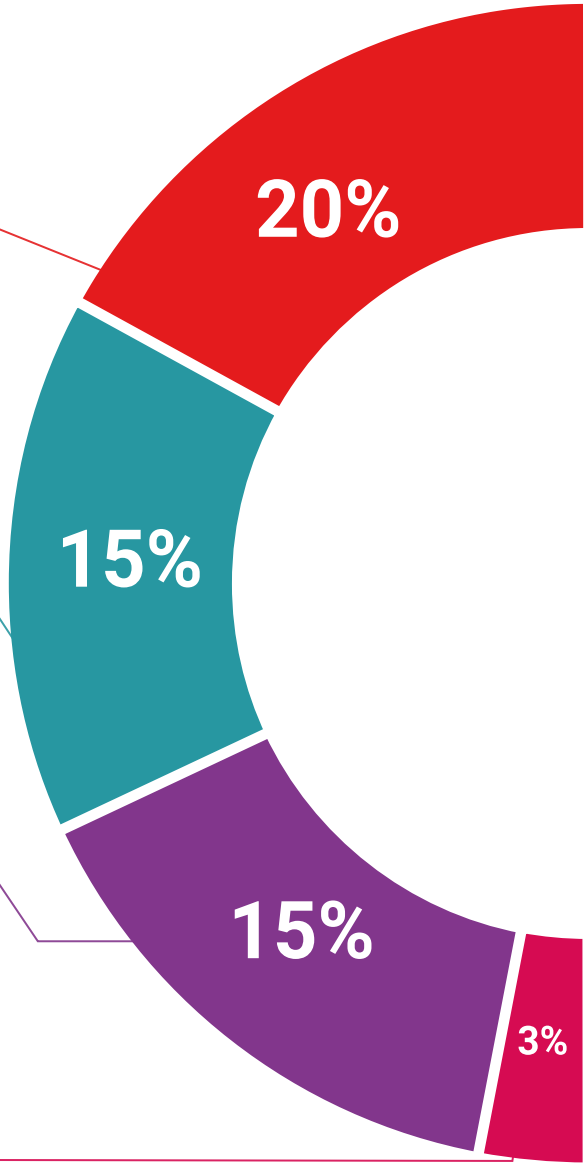
### Resúmenes interactivos

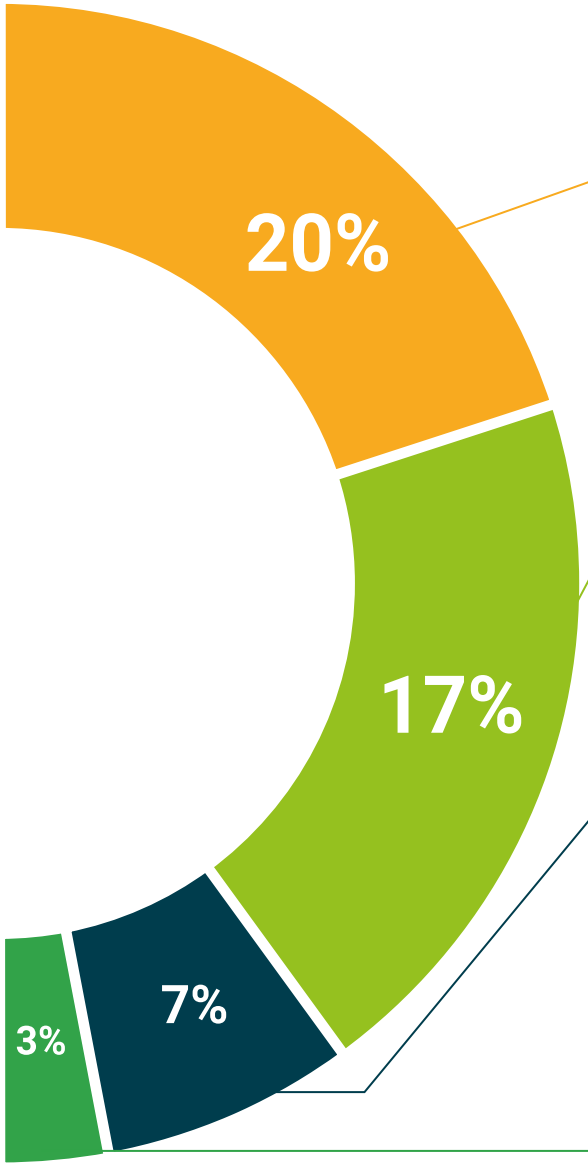
Presentamos los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audio, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento.

Este sistema exclusivo educativo para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".

### Lecturas complementarias

Artículos recientes, documentos de consenso, guías internacionales... En nuestra biblioteca virtual tendrás acceso a todo lo que necesitas para completar tu capacitación.






### *Case Studies*

Completarás una selección de los mejores *case studies* de la materia. Casos presentados, analizados y tutorizados por los mejores especialistas del panorama internacional.

### Testing & Retesting

Evaluamos y reevaluamos periódicamente tu conocimiento a lo largo del programa. Lo hacemos sobre 3 de los 4 niveles de la Pirámide de Miller.

### Clases magistrales

Existe evidencia científica sobre la utilidad de la observación de terceros expertos.

El denominado *Learning from an expert* afianza el conocimiento y el recuerdo, y genera seguridad en nuestras futuras decisiones difíciles.

### Guías rápidas de actuación

TECH ofrece los contenidos más relevantes del curso en forma de fichas o guías rápidas de actuación. Una manera sintética, práctica y eficaz de ayudar al estudiante a progresar en su aprendizaje.

05

# Titulación

Este programa en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés en el Entorno Laboral garantiza, además de la capacitación más rigurosa y actualizada, el acceso a un título de Curso Universitario expedido por TECH Universidad.

*Supera con éxito este programa y recibe tu titulación universitaria sin desplazamientos ni farragosos trámites”*

Este programa te permitirá obtener el título de **Curso Universitario en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés en el Entorno Laboral** emitido por TECH Universidad.

TECH es una Universidad española oficial, que forma parte del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Con un enfoque centrado en la excelencia académica y la calidad universitaria a través de la tecnología.

Este título propio contribuye de forma relevante al desarrollo de la educación continua y actualización del profesional, garantizándole la adquisición de las competencias en su área de conocimiento y aportándole un alto valor curricular universitario a su formación. Es 100% válido en todas las Oposiciones, Carrera Profesional y Bolsas de Trabajo de cualquier Comunidad Autónoma española.

Además, el riguroso sistema de garantía de calidad de TECH asegura que cada título otorgado cumpla con los más altos estándares académicos, brindándole al egresado la confianza y la credibilidad que necesita para destacarse en su carrera profesional.

Título: **Curso Universitario en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés en el Entorno Laboral**

Modalidad: **online**

Duración: **6 semanas**

Acreditación: **6 ECTS**

tech universidad

D/Dña _____, con documento de identificación _____ ha superado con éxito y obtenido el título de:

**Curso Universitario en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés en el Entorno Laboral**

Se trata de un título propio de 150 horas de duración equivalente a 6 ECTS, con fecha de inicio dd/mm/aaaa y fecha de finalización dd/mm/aaaa.

TECH es una universidad Oficial Española legalmente reconocida mediante la Ley 1/2024, del 16 de abril, de la Comunidad Autónoma de Canarias, publicada en el Boletín Oficial del Estado (BOE) núm. 181, de 27 de julio de 2024 (pág. 96.369) e integrada en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT) del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades con el código 104.

En San Cristóbal de la Laguna, a 28 de febrero de 2024

Dr. Pedro Navarro Illana
Rector

código único TECH: AFWOR23S techtitute.com/titulos

*Apostilla de La Haya. En caso de que el alumno solicite que su título en papel recabe la Apostilla de La Haya, TECH Universidad realizará las gestiones oportunas para su obtención, con un coste adicional.

tech universidad

# Curso Universitario
## Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés en el Entorno Laboral

- Modalidad: **online**
- Duración: **6 semanas**
- Titulación: **TECH Universidad**
- Acreditación: **6 ECTS**
- Horario: **a tu ritmo**
- Exámenes: **online**

# Curso Universitario

## Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés en el Entorno Laboral

tech universidad