

# Diplomado

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



## Diplomado

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

- » Modalidad: **online**
- » Duración: **6 semanas**
- » Titulación: **TECH Universidad Tecnológica**
- » Dedicación: **16h/semana**
- » Horario: **a tu ritmo**
- » Exámenes: **online**

Acceso web: [www.techtute.com/escuela-de-idiomas/curso-universitario/reclamaciones-resolucion-incidencias-ingles-avanzado-entorno-laboral](http://www.techtute.com/escuela-de-idiomas/curso-universitario/reclamaciones-resolucion-incidencias-ingles-avanzado-entorno-laboral)

# Índice

01

Presentación

---

*pág. 4*

02

Objetivos

---

*pág. 8*

03

Estructura y contenido

---

*pág. 12*

04

Metodología

---

*pág. 16*

05

Titulación

---

*pág. 24*

# 01

# Presentación

En este programa intensivo, los alumnos con un nivel intermedio del idioma, podrán afianzar sus conocimientos y reforzar sus habilidades en la lengua inglesa, preparándolos para un mundo laboral sin barreras comunicativas. Con esta completa capacitación, el profesional será capaz de expresarse de forma asertiva, directa y clara, con un enfoque y lenguaje exigente y variado, incluso en ámbitos de cierta complejidad, que requieran un dominio avanzado del idioma, como pueden ser las reclamaciones o las resoluciones de incidencias en el entorno laboral. Una oportunidad única, para el profesional que desee mejorar sus capacidades comunicativas en el idioma, y destacar en su área de trabajo.



**CLAIM**

“

*Aprenderás a utilizar una serie de conectores y otros elementos cohesivos, para establecer relaciones de coherencia interna, en las presentaciones en inglés”*

Partiendo de un nivel B1 de Inglés, del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER), a lo largo del Diplomado, el alumno adquirirá los conocimientos y destrezas adecuadas de un nivel B2/C1. Su objetivo principal es ayudar a adquirir las competencias comunicativas necesarias para poder desempeñarse con éxito en el sector laboral.

A lo largo de estas semanas de capacitación, el alumno aprenderá a producir textos orales complejos y detallados, atendiendo a las diferencias de registro; sabrá dar respuesta a incidencias y trámites administrativos, siguiendo las normas de los géneros textuales típicos del ámbito empresarial, y aprenderá a relacionarse de manera adecuada con el cliente, utilizando expresiones que respeten las normas de cortesía, entre otras cuestiones de gran interés para el profesional que quiera alcanzar un dominio elevado del idioma.

Este programa, 100% online, es una oportunidad única para aquellos que deseen o necesiten un dominio avanzado del inglés en su profesión. Brindará al estudiante la facilidad de poder cursarlo cómodamente, donde y cuando quiera. Solo necesitará un dispositivo con acceso a internet, para lanzar su carrera un paso más allá.

Una modalidad acorde al tiempo actual, con todas las garantías para mejorar las capacidades comunicativas del profesional que lo curse.

Este **Diplomado en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés Avanzado en el Entorno Laboral**, contiene el programa educativo más completo y actualizado.

Las características más destacadas son:

- ♦ El desarrollo de casos prácticos presentados por expertos
- ♦ 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



*Gracias a este programa intensivo, serás capaz de usar vocabulario y expresiones descriptivas de la estructura empresarial”*

“

*Con esta especialización intensiva, aprenderás a utilizar una serie de conectores y otros elementos cohesivos de nivel avanzado, que aseguran la coherencia del discurso”*

Incluye, en su cuadro docente profesionales que vierten en esta capacitación la experiencia de su trabajo, además de reconocidos especialistas pertenecientes a sociedades de referencia y universidades de prestigio.

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

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

*Alcanza tus objetivos de mejora profesional, con la calidad de un programa, concebido para impulsarte hasta la excelencia.*

*Aprenderás a utilizar los recursos lingüísticos, necesarios para desenvolverte en situaciones complejas de comunicación, en el ámbito laboral.*



# 02

# Objetivos

TECH Universidad Tecnológica, ofrece la especialización más completa, de la mano de los principales expertos en la materia. El diseño del programa, permitirá al alumno adquirir las competencias comunicativas, necesarias para actualizar y mejorar su dominio de la lengua inglesa en el ejercicio diario de su profesión. Para ello, TECH, establece una serie de objetivos generales y específicos para mayor satisfacción del futuro egresado.





“

*Conocerás los aspectos sociales más relevantes de las situaciones de la vida cotidiana, y las formas más usuales de relación social”*



## Objetivos generales

---

- ♦ Resolver tareas comunicativas exigentes, y cumplir las funciones complejas de estas tareas, tanto en el entorno laboral como en las situaciones cotidianas
- ♦ Interactuar y expresarse en estas situaciones de forma independiente y adecuada, en un registro estándar de lenguaje oral
- ♦ 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 complejas 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





## Objetivos específicos

---

- ♦ Producir textos orales complejos y detallados, atendiendo a las diferencias de registro
- ♦ 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 que respeten las normas de cortesía
- ♦ Utilizar una serie de conectores y otros elementos cohesivos de nivel avanzado, que aseguran la coherencia del discurso
- ♦ Saber usar vocabulario y expresiones descriptivas de la estructura empresarial

“

*Mejorarás tu competencia comunicativa de manera rápida y eficaz, de la mano de profesores nativos, con años de experiencia en la docencia universitaria”*

# 03

## Estructura y contenido

TECH, garantiza al alumnado un contenido de calidad, acorde a sus expectativas, otorgándole la oportunidad de destacar en su área laboral. Profesionales de primer nivel dentro del panorama educativo, con una amplia trayectoria y reconocido prestigio en la profesión, han diseñado la estructura y contenido de esta prestigiosa especialización. Profesores nativos con años de experiencia en el sector, y con amplio dominio de las nuevas tecnologías aplicadas a la docencia, formarán el equipo docente de este programa intensivo.



“

*Aprenderás a relacionarte con hablantes nativos, mostrando un grado avanzado de fluidez y naturalidad”*

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

- 1.1. Departamentos y cargos especializados en una empresa
- 1.2. Responsabilidades y obligaciones complejas de departamentos y cargos
- 1.3. Jerarquías en el ámbito laboral
- 1.4. Tipos de incidencias y quejas, complejas y detalladas
- 1.5. Afrontación y resolución de incidencias y quejas, complejas y detalladas
- 1.6. Comunicación unilateral en el ámbito empresarial y sus ventajas
- 1.7. Comunicación bilateral en el ámbito empresarial y sus ventajas
- 1.8. Renuncias voluntarias y solicitud de vacaciones
- 1.9. Bajas médicas y por maternidad/paternidad
- 1.10. Diccionario de la Lengua Española 1





“

*Estudiarás con una metodología creada para profesionales, con el fin de lograr el mayor impacto en el menor tiempo posible”*

04

# Metodología

Este programa de capacitación ofrece una forma diferente de aprender. Nuestra metodología se desarrolla a través de un modo de aprendizaje de forma cíclica: ***el Relearning***.

Este sistema de enseñanza es utilizado, por ejemplo, en las facultades de medicina más prestigiosas del mundo y se ha considerado uno de los más eficaces por publicaciones de gran relevancia como el ***New England Journal of Medicine***.





“

*Descubre el Relearning, un sistema que abandona el aprendizaje lineal convencional para llevarte a través de sistemas cíclicos de enseñanza: una forma de aprender que ha demostrado su enorme eficacia, especialmente en las materias que requieren memorización”*

## En TECH Education School empleamos el Método del Caso

Ante una determinada situación concreta, ¿qué debería hacer un profesional? A lo largo del programa, los estudiantes se enfrentarán a múltiples casos simulados, basados en situaciones reales en los que deberá investigar, establecer hipótesis y, finalmente, resolver la situación. Existe abundante evidencia científica sobre la eficacia del método.

*Con TECH el educador, docente o maestro experimenta una forma de aprender que está moviendo los cimientos de las universidades tradicionales de todo el mundo.*



*Se trata de una técnica que desarrolla el espíritu crítico y prepara al educador para la toma de decisiones, la defensa de argumentos y el contraste de opiniones.*

“

*¿Sabías que este método fue desarrollado en 1912, en Harvard, para los estudiantes de Derecho? El método del caso consistía en presentarles situaciones complejas reales para que tomaran decisiones y justificasen cómo resolverlas. En 1924 se estableció como método estándar de enseñanza en Harvard”*

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

1. Los educadores 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 educador una mejor integración del conocimiento a la práctica diaria.
3. Se consigue una asimilación más sencilla y eficiente de las ideas y conceptos, gracias al planteamiento de situaciones que han surgido de la docencia real.
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.



## Relearning Methodology

TECH potencia el uso del método del caso de Harvard con la mejor metodología de enseñanza 100% online del momento: el Relearning.

Esta universidad es la primera en el mundo que combina el estudio de casos con un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración, que combina un mínimo de 8 elementos diferentes en cada lección, y que suponen una auténtica revolución con respecto al simple estudio y análisis de casos.



*El educador aprenderá mediante casos reales y resolución de situaciones complejas en entornos simulados de aprendizaje. Estos simulacros están desarrollados a partir de softwares de última generación que permiten facilitar el aprendizaje inmersivo.*

Situado a la vanguardia pedagógica mundial, el método Relearning ha conseguido mejorar los niveles de satisfacción global de los profesionales que finalizan sus estudios, con respecto a los indicadores de calidad de la mejor universidad online en habla hispana (Universidad de Columbia).

Con esta metodología se han capacitado más de 85.000 educadores con un éxito sin precedentes en todas las especialidades. Nuestra metodología pedagógica está desarrollada en un entorno de máxima exigencia, con un alumnado universitario de un perfil socioeconómico medio-alto y una media de edad de 43,5 años.

*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.*

En nuestro programa, el aprendizaje no es un proceso lineal, sino que sucede en espiral (aprender, desaprender, olvidar y reaprender). Por eso, combinan cada uno de estos elementos de forma concéntrica.

La puntuación global que obtiene nuestro sistema de aprendizaje es de 8.01, con arreglo a los más altos estándares internacionales.



Este programa ofrece los mejores materiales educativos, preparados a conciencia para los profesionales:



#### Material de estudio

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

Estos contenidos son aplicados después al formato audiovisual, para crear el método de trabajo online de TECH. Todo ello, con las técnicas más novedosas que ofrecen piezas de gran calidad en todos y cada uno los materiales que se ponen a disposición del alumno.



#### Técnicas y procedimientos educativos en video

TECH acerca al alumno las técnicas más novedosas, con los últimos avances educativos, al primer plano de la actualidad en Educación. Todo esto, en primera persona, con el máximo rigor, explicado y detallado para su asimilación y comprensión. Y lo mejor, puedes verlos las veces que quieras.



#### Resúmenes interactivos

El equipo de TECH presenta los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audios, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento.

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



#### Lecturas complementarias

Artículos recientes, documentos de consenso y guías internacionales, entre otros. En la biblioteca virtual de TECH el estudiante tendrá acceso a todo lo que necesita para completar su capacitación.





**Análisis de casos elaborados y guiados por expertos**

El aprendizaje eficaz tiene, necesariamente, que ser contextual. Por eso, TECH presenta los desarrollos de casos reales en los que el experto guiará al alumno a través del desarrollo de la atención y la resolución de las diferentes situaciones: una manera clara y directa de conseguir el grado de comprensión más elevado.



**Testing & Retesting**

Se evalúan y reevalúan periódicamente los conocimientos del alumno a lo largo del programa, mediante actividades y ejercicios evaluativos y autoevaluativos para que, de esta manera, el estudiante compruebe cómo va consiguiendo sus metas.



**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 las 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

El Diplomado en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés Avanzado en el Entorno Laboral garantiza, además de la capacitación más rigurosa y actualizada, el acceso a un título de Diplomado expedido por TECH Universidad Tecnológica.



“

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

Este **Diplomado en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés Avanzado en el Entorno Laboral** contiene el programa más completo y actualizado del mercado.

Tras la superación de la evaluación, el alumno recibirá por correo postal\* con acuse de recibido su correspondiente título de **Diplomado** emitido por **TECH Universidad Tecnológica**.

El título expedido por **TECH Universidad Tecnológica** expresará la calificación que haya obtenido en el Diplomado, y reunirá los requisitos comúnmente exigidos por las bolsas de trabajo, oposiciones y comités evaluadores de carreras profesionales.

Título: **Diplomado en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés Avanzado en el Entorno Laboral**

N.º Horas: **150 h.**



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



## Diplomado

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

- » Modalidad: online
- » Duración: 6 semanas
- » Titulación: TECH Universidad Tecnológica
- » Dedicación: 16h/semana
- » Horario: a tu ritmo
- » Exámenes: online

# Diplomado

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

