

# Curso Universitario

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



## Curso Universitario

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

- » Modalidad: online
- » Duración: 6 semanas
- » Titulación: TECH Global University
- » Acreditación: 6 ECTS
- » Horario: a tu ritmo
- » Exámenes: online

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

# Índice

01

Presentación

---

*pág. 4*

02

Objetivos

---

*pág. 8*

03

Dirección del curso

---

*pág. 12*

04

Estructura y contenido

---

*pág. 16*

05

Metodología de estudio

---

*pág. 20*

06

Titulación

---

*pág. 30*

# 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 Curso Universitario, 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.

Adicionalmente, los egresados podrán acceder a una *Masterclass* exclusiva y complementaria, diseñada por un renombrado experto de gran fama internacional, especializado en la gestión del talento en el ámbito empresarial. De este modo, esta lección extra les permitirá actualizar sus conocimientos y reforzar sus habilidades en el uso del Inglés avanzado en el entorno profesional.

Este **Curso Universitario 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



*¡Mejora tu habilidad en Inglés para el ámbito empresarial con TECH! Accederás a una Masterclass exclusiva y complementaria, impartida por un reconocido docente de prestigio internacional en este campo”*

“

*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 Global University, 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

# Dirección del curso

Los docentes son profesionales con una sólida capacitación en comunicación empresarial y resolución de conflictos, complementada con un dominio avanzado del Inglés. De hecho, su experiencia en el ámbito laboral les permitirá ofrecer una enseñanza práctica y adaptada a los retos cotidianos que enfrentan los profesionales en entornos de trabajo internacionales. Además, estos expertos se especializan en técnicas de negociación, manejo de reclamaciones y gestión de incidencias, asegurando que los egresados adquieran las competencias lingüísticas y estratégicas necesarias para abordar situaciones complejas en Inglés.



“

*El enfoque pedagógico de los docentes combina teoría con casos reales, brindándote herramientas efectivas para resolver problemas y mejorar la comunicación en situaciones laborales delicadas”*

## Directora Invitada Internacional

Shubha Shridharan es una líder internacionalmente reconocida en el ámbito de la transformación de **Recursos Humanos**, con una exitosa trayectoria en la conceptualización y ejecución de **estrategias organizacionales** que impulsan el crecimiento y el **éxito empresarial**. En este sentido, su enfoque se ha centrado en crear **experiencias excepcionales de talento**, utilizando soluciones de vanguardia en el ámbito de **RR.HH.**, y gestionando equipos en diversas regiones para fomentar la **inclusión**, el **aprendizaje continuo** y el **desarrollo de liderazgo**. Así, ha demostrado un fuerte compromiso con la mejora de la moral de los empleados y la creación de entornos de trabajo estimulantes y respetuosos.

De este modo, ha ocupado importantes cargos, por ejemplo, como **Directora Global de Talento** en **The Adecco Group**, una de las compañías más grandes del mundo en **talento y tecnología**. En esta posición, ha liderado la creación de estrategias internas para potenciar el desarrollo de su **equipo global**, implementando prácticas de **talento** innovadoras y asegurando que la **diversidad, equidad e inclusión** sean el núcleo de la **cultura organizacional**. Además, ha sido **Directora de Recursos Humanos** en esta misma empresa, donde ha supervisado a más de **100 mil organizaciones** y **3.5 millones de personas**, enfocándose en la adaptación y mejora de las **estrategias de talento** y **modelos organizacionales** en mercados altamente diversos.

Cabe destacar que Shubha Shridharan ha trabajado como **Jefa de Aprendizaje y Desarrollo** en **Signify**, anteriormente **Philips Lighting**, donde ha desempeñado un papel clave en la transformación de la **industria de la iluminación**, contribuyendo a la evolución de la compañía, hasta convertirse en líder en **soluciones IoT y energía eficiente**. También ha ocupado el puesto **Directora de Desarrollo Organizacional**, liderando iniciativas de planificación estratégica de la **fuerza laboral** a nivel global, apoyando el crecimiento de **capacidades críticas** en más de **65 países**.



## Dña. Shridharan, Shubha

---

- ♦ Directora Global de Talento y Directora de Recursos Humanos en The Adecco Group, Singapur, Zurich
- ♦ Directora de Aprendizaje y Desarrollo en Signify
- ♦ Directora de Desarrollo Organizacional en Philips Lighting
- ♦ Líder de Función y Gestión del Desempeño Ejecutivo en ING
- ♦ Gerente de Capacitación Global y Gestión de Cambios en Philips
- ♦ MBA en Administración de Empresas y Dirección General por Harvard Business School
- ♦ MBA en Recursos Humanos y Dirección General por la Escuela Internacional de Negocios y Medios
- ♦ Licenciada en Electrónica por la Universidad de Pune

“

*Gracias a TECH podrás aprender con los mejores profesionales del mundo”*

# 04

## 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”*

# 05

# 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 en la plataforma de reseñas Trustpilot, 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

El Curso Universitario 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 Curso Universitario expedido por TECH Global University.



“

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

Este programa te permitirá obtener el título propio de **Curso Universitario en Reclamaciones y Resolución de Incidencias en Inglés Avanzado en el Entorno Laboral** avalado por **TECH Global University**, la mayor Universidad digital del mundo.

**TECH Global University**, es una Universidad Oficial Europea reconocida públicamente por el Gobierno de Andorra (*boletín oficial*). Andorra forma parte del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) desde 2003. El EEES es una iniciativa promovida por la Unión Europea que tiene como objetivo organizar el marco formativo internacional y armonizar los sistemas de educación superior de los países miembros de este espacio. El proyecto promueve unos valores comunes, la implementación de herramientas conjuntas y fortaleciendo sus mecanismos de garantía de calidad para potenciar la colaboración y movilidad entre estudiantes, investigadores y académicos.

Este título propio de **TECH Global University**, es un programa europeo de formación continua y actualización profesional que garantiza la adquisición de las competencias en su área de conocimiento, confiriendo un alto valor curricular al estudiante que supere el programa.

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

Modalidad: **online**

Duración: **6 semanas**

Acreditación: **6 ECTS**







## Curso Universitario

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

- » Modalidad: online
- » Duración: 6 semanas
- » Titulación: TECH Global University
- » Acreditación: 6 ECTS
- » Horario: a tu ritmo
- » Exámenes: online

# Curso Universitario

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

