



**EDUCA  
BUSINESS  
SCHOOL**



Titulación certificada por  
**EDUCA BUSINESS SCHOOL**



## Maestría Internacional en Asistente de Dirección y Ejecutivo



**EDUCA  
BUSINESS  
SCHOOL**



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



# Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

## SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

## NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones** dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL** que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

## Maestría Internacional en Asistente de Dirección y Ejecutivo



**DURACIÓN:**

600 horas



**MODALIDAD:**

Online



**PRECIO:**

1.495 \$

Incluye materiales didácticos,  
titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



## Titulación

Titulación de Maestría Internacional en Asistente de Dirección y Ejecutivo con 600 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).





## Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado  
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

## Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX

Con una calificación de **NOTABLE**

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General  
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD  
**SOCIAL**  
CORPORATIVA



El presente Título es parte del Sistema Formativo de la Maestría Internacional en Asistente de Dirección y Ejecutivo de la Universidad de Granada, en el marco de la colaboración con Educa Business School, entidad de carácter privado sin ánimo de lucro, que presta servicios de formación en el ámbito de la gestión y la administración de empresas. El presente Título es expedido por Educa Business School, entidad de carácter privado sin ánimo de lucro, que presta servicios de formación en el ámbito de la gestión y la administración de empresas. El presente Título es expedido por Educa Business School, entidad de carácter privado sin ánimo de lucro, que presta servicios de formación en el ámbito de la gestión y la administración de empresas.

## Descripción

En el ámbito de la Administración y Gestión, es necesario conocer los diferentes campos de la Asistencia a la dirección, dentro del área profesional Gestión de la Información y Comunicación. Así, con La presente Maestría en Procedimientos Asistenciales a la Dirección se pretende aportar los conocimientos necesarios para Gestionar las informaciones y comunicaciones, internas y externas, relacionadas con los responsables y órganos de la dirección utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, manteniendo el archivo propio de la secretaría de dirección, así como asistir a la dirección en el desarrollo y ejecución de las actividades de organización delegadas por la misma, con visión global y pro-actividad, según los objetivos marcados y las normas internas establecidas.



## Objetivos

- Analizar la información contenida en hojas de cálculo identificando los resultados y forma de presentación más adecuados, a través de gráficos, utilizando con precisión las fórmulas, funciones u otras herramientas adecuadas para alcanzarlos. - Identificar los distintos tipos de datos que pueden contener las hojas de cálculo como son los rótulos, valores, fórmulas, fechas y horas. - Identificar los distintos tipos de funciones disponibles, su tipología y sintaxis como las matemáticas, predefinidas, anidadas, de pago, lógicas, estadísticas y aritméticas. - Automatizar la captura de información proveniente de otra aplicación a través de las aplicaciones informáticas oportunas. - Obtener e interpretar la información de todo tipo de discursos orales relacionados con las gestiones tipo de la asistencia a la dirección en inglés estándar, emitidos de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones. - Redactar y/o cumplimentar documentos o formularios relacionados con las actividades de la asistencia a la dirección en inglés, aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica, y utilizando la lengua de forma flexible y eficaz. - Aplicar y utilizar criterios de eficiencia y optimización en la organización de recursos e instalaciones utilizando la normativa adecuada, orientando dicha normativa, en el caso de instalaciones, a la prevención de riesgos. - Aplicar los métodos y técnicas de gestión del tiempo a través de las herramientas idóneas en procesos de organización de agenda. - Utilizar aplicaciones informáticas de gestión del tiempo. - Analizar las funciones y estilos de mando más habituales de organizaciones tipo en diferentes sectores económicos, distinguiendo sus características básicas Integrar con destreza técnicas de comunicación oral en situaciones presenciales tipo del entorno profesional, adaptando el mensaje a la situación y al interlocutor de forma precisa e inequívoca y, resolviendo los problemas producidos -Aplicar las técnicas de atención y respuesta de llamadas más habituales del ámbito profesional específico, en los procesos de comunicación telefónica y telemática, identificando sus dificultades y tratamiento -Analizar los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, internas y externas, por correo convencional o a través de medios telemáticos -Aplicar las técnicas de comunicación escrita en la elaboración y/o supervisión de información y documentación propia, de circulación interna o externa en organizaciones tipo, utilizando las herramientas idóneas

## A quién va dirigido

Esta Maestría en Procedimientos Asistenciales a la Dirección está dirigida a todas aquellas personas interesada en el ámbito de Administración y Gestión y quieran especializarse en Procedimientos Asistenciales a la Dirección.

## Para qué te prepara

Esta Maestría en Procedimientos Asistenciales a la Dirección le prepara para adquirir unos conocimientos específicos dentro del área desarrollando en el alumno unas capacidades para desenvolverse profesionalmente en el sector, y más concretamente en Procedimientos Asistenciales a la Dirección.

## Salidas Laborales

Administración y Gestión

## Formas de Pago

- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono  
**(+34) 958 050 217** e  
infórmate de los pagos a  
plazos sin intereses que  
hay disponibles



## Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

**10% Beca Alumnos:** Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



## Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



## Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



## Reinventamos la Formación Online



### Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



### Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



### Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



### Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



### Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



### Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



### Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



### Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



### Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

## Acreditaciones y Reconocimientos



## Temario

# PARTE 1. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN EN LOS PROCESOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

- 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

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

- 1.El proceso de la comunicación
- 2.La comunicación en la empresa. Su importancia

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIONES PRESENCIALES

- 1.Formas de comunicación oral en la empresa -conversaciones, reuniones, tertulias, debates, mesas redondas, conversaciones telefónicas, entrevistas, discursos o exposiciones
- 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 4. EL PROTOCOLO SOCIAL

- 1.Presentaciones y saludos

2. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones. Cortesía y puntualidad
3. Utilización de técnicas de imagen personal. -Indumentaria, elegancia y movimientos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. COMUNICACIONES NO PRESENCIALES

1. Normas generales: contenidos
2. Herramientas para la corrección de textos: Diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas
3. Normas específicas:
4. La correspondencia: su importancia:
5. Comunicaciones urgentes:
6. El fax. Utilización y formatos de redacción
7. El correo electrónico:
8. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas. Prestigio inherente
9. Instrumentos de comunicación interna en una organización: buzón de sugerencias, tabloneros de anuncios, avisos y notas internas
10. Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas:
11. Legislación vigente sobre protección de datos:

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. Proceso
2. PARTES INTERVINIENTES. TIPOS DE INTERLOCUTORES. TRATAMIENTO ADECUADO
3. Prestaciones habituales para las empresas:
4. Medios y equipos:
5. Componentes de la atención telefónica: actitud física, voz, timbre, tono, ritmo, articulación, elocución, silencios, sonrisa:
6. Realización de llamadas efectivas
7. Recogida y transmisión de mensajes:
8. Filtrado de llamadas
9. Gestión de llamadas simultáneas
10. Tratamiento de distintas categorías de llamadas:
11. El protocolo telefónico
12. Videoconferencia, FAQ -preguntas de uso frecuente PUF-, foros -de mensajes, de opinión, de discusión-, SMS -servicio de mensajes cortos para móviles-, grupos de noticias -comunicación a través de Internet-
13. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. TÉCNICAS Y HABILIDADES EN EL TRATAMIENTO DE CONFLICTOS

1. El conflicto como problema en la empresa
2. Funciones del conflicto
3. Causas de los conflictos
4. Tipos de conflictos. En función de:
5. Agresividad humana y conflicto
6. Resolución de conflictos

7. Factores determinantes en la resolución de conflictos
8. Relación previa entre las partes
9. Naturaleza del conflicto
10. Características de las partes
11. Estimaciones de éxito
12. Prevención de conflictos
13. Desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos -empatía, asertividad, escucha activa, influencia, liderazgo, canalización del cambio y diálogo

## PARTE 2. ORGANIZACIÓN Y OPERACIONES CON HOJAS DE CÁLCULO Y TÉCNICAS DE REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE DOCUMENTOS

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN Y OPERACIONES CON HOJAS DE CÁLCULO

1. Libro de trabajo y hoja de cálculo
2. Tipos de datos: rótulos, valores, fórmulas, fechas y horas. -
3. Diseño de hojas de cálculo
4. Fórmulas y funciones
5. Edición de hojas de cálculo
6. Instalación personalizada de una hoja de cálculo
7. Gestión de archivos: Grabación de hojas de cálculo en distintos formatos -plantilla y Web incluidos-
8. Impresión de hojas de cálculo
9. Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE REPRESENTACIÓN GRÁFICA EN DOCUMENTOS

1. Representaciones gráficas
2. Elaboración -legibilidad, representatividad, vistosidad-
3. Gráficos
4. Elaboración de organigramas, diagramas y mapas
5. Tablas
6. Procedimientos de integración de representaciones gráficas en documentos
7. Impresión de gráficos
8. Inter-operaciones entre aplicaciones

## PARTE 3. INTERPRETACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ORALES Y ESCRITAS DE ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN EN LENGUA INGLESA

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. EXPRESIONES Y LÉXICO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN INGLÉS

1. Expresiones de cortesía y agradecimiento -small talk-
2. Cómo se dan y piden ayudas e instrucciones
3. Felicitaciones y deseos
4. Presentaciones
5. Frases de bienvenida y despedida
6. Frases de duda y disculpa. Solicitud de aclaraciones
7. Fechas y horas -diferentes formas de expresarlas-
8. En el hotel
9. Las comidas
10. Salidas y llegadas de medios de transporte
11. Expresiones de tiempo
12. Precios y medidas
13. Giros comerciales
14. Ofertas-pedido
15. Condiciones de venta
16. Plazos de pago
17. Reclamaciones
18. Embalaje y transporte
19. Informaciones del producto

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN PROYECTANDO LA IMAGEN CORPORATIVA. TRADUCCIÓN Y COMPRENSIÓN ORAL Y LECTORA EN LENGUA INGLESA

1. Descripción de funciones propias de la asistencia a la dirección
2. La traducción. Utilización correcta de diccionarios u otras herramientas de traducción
3. Procedimientos de traducción
4. Traducción de todo tipo de discursos orales emitidos de forma presencial
5. Traducción de todo tipo de discursos orales emitidos de forma no presencial, a través de grabaciones, retransmisiones, vídeos y CDS
6. Traducción de documentación profesional diversa en el contexto profesional y empresarial
7. Traducción de correspondencia en distintos formatos
8. Traducción de documentos específicos en la gestión de eventos, reuniones y negociaciones
9. Métodos de búsqueda de información relevante

# PARTE 4. ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN SOCIO-PROFESIONAL

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. NORMAS GRAMATICALES DE LA LENGUA INGLESA

1. Corrección léxica, ortográfica, gramatical o sintáctica, signos de puntuación, aplicación de siglas y

abreviaturas

- 2.Estructuras habituales
- 3.Textos formales e informales
- 4.Vocablos técnicos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. REDACCIÓN DE ESCRITOS EN INGLÉS**

- 1.De forma estructurada
- 2.Claridad y coherencia
- 3.Párrafos breves y secuenciados
- 4.Ideas principales
- 5.Ideas secundarias

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. REDACCIÓN E INTERPRETACIÓN DE TEXTOS SENCILLOS Y FORMALIZACIÓN DE DOCUMENTOS RUTINARIOS EN DISTINTOS SOPORTES**

- 1.Internos -memorando, convocatoria, acta, autorización, avisos y anuncios, boletines y revistas, memoria de actividades, nota interna, solicitud, resumen de prensa-
- 2.Externos -anuncios, carta circular, carta comercial, tarjetas de visita, tarjetas comerciales, tarjetones, invitaciones, saludas, comunicado de prensa, telegramas-
- 3.Básicos de la empresa privada -informe, certificado, instancia, denuncia,-recurso-
- 4.Mercantiles -presupuesto, pedido, nota de entrega, alabarán, factura pro forma, factura definitiva, nota de abono, contrato de compra-venta, recibo, cheque, pagaré, la letra de cambio, giros, transferencias, relleno de libros de registro, pólizas de seguro-
- 5.De la Administración -informe, certificado, oficio, nota interior, hojas de iniciativas y reclamaciones, la carta-

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. REDACCIÓN DE CORRESPONDENCIA EN LENGUA INGLESA**

- 1.Estructuras lingüísticas y léxico propios de la correspondencia comercial
- 2.Destinatarios
- 3.Estructura: introducción, intereses y experiencias, información adicional y despedida
- 4.Soporte: convencional, fax, correo electrónico. Formatos de redacción en diferentes países

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONCIERTO, APLAZAMIENTO Y ANULACIÓN DE CITAS DE FORMA ESCRITA**

- 1.Adaptación al interlocutor
- 2.Expresión de disculpas por retrasos y ausencias
- 3.Intenciones y preferencias
- 4.Formulación de disculpas en situaciones delicadas

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. REDACCIÓN Y TRADUCCIÓN DE INFORMES SOCIO-PROFESIONALES LARGOS Y COMPLEJOS EN INGLÉS**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. RESÚMENES DE TEXTOS PROFESIONALES**

## **PARTE 5. GESTIÓN DEL TIEMPO, RECURSOS E INSTALACIONES**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD. UMBRAL DE RENTABILIDAD DE LA**

#### **ACTIVIDAD DEL SECRETARIADO. PRODUCTIVIDAD**

1. Medios y métodos de trabajo
2. La planificación como hábito:
3. Priorización
4. Organización
5. Delegación
6. Control y ajuste. El control del tiempo
7. La calidad en los trabajos de secretariado
8. Habilidades de relación intra-personal para optimizar el tiempo: iniciativa, pro-actividad, creatividad e innovación
9. Habilidades de relación interpersonal para optimizar el tiempo: asertividad, comunicación y negociación
10. El puesto de trabajo de la secretaria: el despacho, el mobiliario de oficina, el escritorio, las herramientas de trabajo -ordenador, fax, teléfono, fotocopidora, grabadora, agenda-, el material de trabajo -papel, sobres, etc.-, menaje y suministros varios
11. La recepción de la empresa, la sala de reuniones, el salón de actos y otras dependencias de la organización
12. Prevención de riesgos laborales

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN LA EN LA EMPRESA. EL ARCHIVO**

1. Flujo documental en la empresa
2. Clasificación de los documentos
3. Tratamiento de los documentos. Estrategias y características de un buen archivo
4. El archivo corporativo. Establecimiento de criterios y procedimientos de uso
5. Gestión documental informática -"oficina sin papeles"-
6. Requisitos medioambientales para la eliminación de residuos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA AGENDA**

1. Tipos de agenda
2. Secciones de la agenda
3. Gestión de agendas