



**EDUCA  
BUSINESS  
SCHOOL**



# FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por  
**EDUCA BUSINESS SCHOOL**



## Máster en Atención al Cliente y Tramitación de Consultas de Servicios Financieros



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.

## Máster en Atención al Cliente y Tramitación de Consultas de Servicios Financieros



**DURACIÓN:**

1.500 horas



**MODALIDAD:**

Online



**PRECIO:**

1.495 €

Incluye materiales didácticos,  
titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



## Titulación

Titulación de Master en Atención al Cliente y Tramitación de Consultas de Servicios Financieros con 1500 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 expidió 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



EDUCA BUSINESS SCHOOL es una entidad formada por el conjunto de personas que se dedican a la actividad de enseñanza y formación de postgrado en el ámbito de los negocios y administración de empresas, con el fin de proporcionar a los alumnos la formación necesaria para el desarrollo de su actividad profesional y personal. Educa Business School es una entidad formada por el conjunto de personas que se dedican a la actividad de enseñanza y formación de postgrado en el ámbito de los negocios y administración de empresas, con el fin de proporcionar a los alumnos la formación necesaria para el desarrollo de su actividad profesional y personal. Educa Business School es una entidad formada por el conjunto de personas que se dedican a la actividad de enseñanza y formación de postgrado en el ámbito de los negocios y administración de empresas, con el fin de proporcionar a los alumnos la formación necesaria para el desarrollo de su actividad profesional y personal.

## Descripción

Si trabaja en el sector financiero y desea conocer las técnicas para realizar análisis contables y gestionar el servicio al cliente este es su momento, con el Master en Atención al Cliente y Tramitación de Consultas de Servicios Financieros podrá adquirir los conocimientos oportunos para desempeñar esta función de la mejor manera posible.

## Objetivos

## Máster en Atención al Cliente y Tramitación de Consultas de Servicios Financieros **Ver Curso**

- Analizar la información contable mediante el empleo de técnicas de análisis económico, financiero y patrimonial.
- Valorar la importancia de detectar las necesidades de financiación en las organizaciones para el adecuado funcionamiento de las mismas.
- Analizar las distintas alternativas de inversión patrimonial y previsión, servicios bancarios y tipología de seguros, identificando las características y especificaciones de las mismas.
- Realizar los cálculos financieros necesarios para el asesoramiento sobre los distintos productos de activo.
- Analizar sugerencias y consultas, presentadas del sector financiero obteniendo los datos de fuentes fiables y en el marco de la legislación vigente, para deducir líneas de actuación y canalización.
- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y/o asesoramiento al cliente, en la gestión de sugerencias y consultas.

## **A quién va dirigido**

Este Master en Atención al Cliente y Tramitación de Consultas de Servicios Financieros está dirigido a profesionales del entorno financiero y de seguros que deseen especializarse en las funciones de análisis financiero y atención al cliente.

## **Para qué te prepara**

El Master en Atención al Cliente y Tramitación de Consultas de Servicios Financieros le prepara para conocer a fondo el sistema financiero, aplicando estrategias de asesoramiento y atención al cliente.

## **Salidas Laborales**

Finanzas / Contabilidad.

## **Formas de Pago**

- Contrareembolso

- 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. ANÁLISIS CONTABLE Y FINANCIERO

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LOS ESTADOS CONTABLES

1. Balance de Situación
  - 1.- Criterios de Ordenación.
  - 2.- Activo no Corriente
  - 3.- Activo Corriente
  - 4.- Patrimonio Neto
  - 5.- Pasivo
2. Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - 1.- Operaciones Continuas y Operaciones Interrumpidas
  - 2.- Ingresos y Gastos.
  - 3.- Resultado de Explotación
  - 4.- Resultado Financiero
  - 5.- Resultado antes de Impuesto
  - 6.- Resultado procedente de Operaciones Continuas
  - 7.- Resultado de Operaciones Interrumpidas
  - 8.- Resultado del ejercicio
3. Estado de Cambios en el Patrimonio Neto
  - 1.- Resultados de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - 2.- Ingresos y Gastos imputados directamente en el Patrimonio Neto
  - 3.- Total Transferencias a la Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  - 4.- Total de Ingresos y Gastos reconocidos
  - 5.- Estado Total de Cambios en el Patrimonio Neto

- 6.- Saldos Finales y Saldos Ajustados
- 4.Estado de Flujos de Efectivo
  - 1.- Flujos de Efectivo de las Actividades de Explotación. - Flujos de Efectivo de las Actividades de Inversión
  - 2.- Flujos de Efectivo de las Actividades de Financiación
  - 3.- Efecto de las variaciones de los tipos de cambio
  - 4.- Aumento / Disminución neta del Efectivo
- 5.Memoria
  - 1.- Modelos
  - 2.- Contenido
  - 3.- Criterios de Complimentación

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANÁLISIS PORCENTUAL Y MEDIANTE RATIOS DE LOS ESTADOS**

### **CONTABLES**

- 1.Solvencia
  - 1.- Liquidez.
  - 2.- Tesorería
  - 3.- Disponibilidad
- 2.Endeudamiento
  - 1.- Endeudamiento Total.
  - 2.- Autonomía
  - 3.- Garantía
  - 4.- Calidad de la Deuda
  - 5.- Peso de los Recursos Permanentes
- 3.El Fondo de Maniobra
  - 1.- Activo Corriente. Sus componentes.
  - 2.- Pasivo Corriente. Sus componentes
  - 3.- Valores del Fondo de Maniobra y su significado
  - 4.- Fondo de Maniobra Aparente y Fondo de Maniobra Necesario
- 4.Periodo de Maduración
  - 1.- Stock de Materias Primas.
  - 2.- Stock de Productos en Curso
  - 3.- Stock de Productos Acabados
  - 4.- Plazo de Cobro a Clientes
- 5.Cash - Flow
  - 1.- Cash - Flow Financiero.
  - 2.- Cash - Flow Económico
  - 3.- Relaciones, Diferencias e Implicaciones de ambos
- 6.Apalancamiento Operativo y Apalancamiento Financiero
  - 1.- Concepto de Apalancamiento.
  - 2.- El uso de la Deuda

- 3.- Efectos del Apalancamiento Financiero
- 7.Umbral de Rentabilidad
  - 1.- Cálculo
- 8.Rentabilidad Financiera y Rentabilidad Económica
  - 1.- Relación entre Beneficio Neto y Capitales Propios (ROE)
  - 2.- Relación entre Beneficio antes de Intereses e Impuestos y Activo Total (ROI)

## PARTE 2. ANÁLISIS DEL SISTEMA FINANCIERO Y PROCEDIMIENTOS DE CÁLCULO

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL SISTEMA FINANCIERO

- 1.Introducción y Conceptos Básicos
  - 1.- Unidades ahorradoras y Unidades inversoras
  - 2.- Activos Financieros
  - 3.- Mercados Financieros
  - 4.- Los Intermediarios Financieros
- 2.Elementos del Sistema Financiero
  - 1.- Instituciones
  - 2.- Medios
  - 3.- Mercados
- 3.Estructura del Sistema Financiero
  - 1.- El Sistema Europeo de Bancos Centrales
  - 2.- El Banco Central Europeo
  - 3.- El Banco de España
  - 4.- Los Intermediarios Financieros
  - 5.- La Comisión Nacional del Mercado de Valores
  - 6.- El Fondo de Garantía de Depósitos
  - 7.- Las Cooperativas de Crédito
  - 8.- El Crédito Oficial
- 4.La Financiación Pública
  - 1.- El Instituto de Crédito Oficial
  - 2.- Fines y Funciones
  - 3.- Recursos
  - 4.- Fondo de Provisión

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPO DE INTERÉS

- 1.Concepto
  - 1.- Interés Nominal.
  - 2.- Interés Efectivo
  - 3.- Tasa Anual Equivalente (TAE)

- 4.- Formas de cálculo

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. AMORTIZACIÓN DE PRÉSTAMOS**

#### 1.Préstamos

- 1.- Concepto y Clases.
- 2.- Sistemas de Amortización
- 3.- Formas de Cálculo

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. EQUIVALENCIA DE CAPITALES**

#### 1.Equivalencia de Capitales en Capitalización Simple

- 1.- Sustitución de un conjunto de Capitales por un único Capital
- 2.- Vencimiento Común
- 3.- Vencimiento Medio

#### 2.Equivalencia de Capitales en Capitalización Compuesta

- 1.- Sustitución de un conjunto de Capitales por un único Capital
- 2.- Vencimiento Común
- 3.- Vencimiento Medio

#### 3.Tantos Medios

- 1.- Tanto Medio en Capitalización Simple
- 2.- Tanto Medio en Capitalización Compuesta

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. RENTAS FINANCIERAS**

#### 1.Rentas Financieras

- 1.- Concepto y Elementos
- 2.- Clasificación de las Rentas Financieras

#### 2.Rentas Pospagables

- 1.- Valor Actual de una Renta Pospagable
- 2.- Valor Final de una Renta Pospagable

#### 3.Rentas Prepagables

- 1.- Valor Actual de una Renta Prepagable
- 2.- Valor Final de una Renta Prepagable

#### 4.Rentas Temporales, Perpetuas y Diferidas

- 1.- Concepto
- 2.- Diferencias
- 3.- Rentas Diferidas Pospagables Temporales
- 4.- Rentas Diferidas Prepagables Temporales
- 5.- Rentas Diferidas Perpetuas

#### 5.Rentas Anticipadas

- 1.- Concepto
- 2.- Anticipadas Pospagables Temporales
- 3.- Anticipadas Prepagables Temporales
- 4.- Anticipadas Perpetuas

# PARTE 3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL ASESORAMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE PASIVO

## **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS DEL SISTEMA FINANCIERO**

- 1.El Sistema Financiero
- 2.Mercados financieros
- 3.Los intermediarios financieros
- 4.Activos financieros
- 5.Mercado de productos derivados
- 6.La bolsa de valores
- 7.El Sistema Europeo de Bancos centrales
- 8.El Sistema Crediticio Español
- 9.Comisión Nacional del Mercado de Valores

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO**

- 1.Las entidades bancarias
- 2.Organización de las entidades bancarias
- 3.Los bancos
- 4.Las Cajas de Ahorros
- 5.Las cooperativas de crédito

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCEDIMIENTOS DE CÁLCULO FINANCIERO BÁSICO APLICABLE A LOS PRODUCTOS FINANCIEROS DE PASIVO**

- 1.Capitalización simple
- 2.Capitalización compuesta

## **UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES BANCARIAS DE PASIVO**

- 1.Las operaciones bancarias de pasivo
- 2.Los depósitos a la vista
- 3.Las libretas o cuentas de ahorro
- 4.Las cuentas corrientes
- 5.Los depósitos a corto plazo o imposiciones a plazo fijo

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN Y ANÁLISIS DE PRODUCTOS DE INVERSIÓN PATRIMONIAL Y PROVISIONAL Y OTROS SERVICIOS BANCARIOS**

- 1.Las sociedades gestoras
- 2.Las entidades depositarias
- 3.Fondos de inversión
- 4.Planes y fondos de pensiones
- 5.Títulos de renta fija

6. Los fondos públicos
7. Los fondos privados
8. Títulos de renta variable
9. Los seguros
10. Domiciliaciones bancarias
11. Emisión de tarjetas
12. Gestión de cobro de efectos
13. Cajas de alquiler
14. Servicio de depósito y administración de títulos
15. Otros servicios: pago de impuestos, cheques de viaje, asesoramiento fiscal, pago de multas
16. Comisiones bancarias

## **PARTE 4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL ASESORAMIENTO DE PRODUCTOS DE ACTIVO**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCEDIMIENTOS DE CÁLCULO FINANCIERO BÁSICO APLICABLE A LOS PRODUCTOS FINANCIEROS DE ACTIVO**

1. Actualización simple
2. Actualización compuesta
3. Rentas constantes, variables y fraccionadas

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES BANCARIAS DE ACTIVO**

1. Las operaciones bancarias de activo
2. Los préstamos
3. Los créditos
4. La garantía crediticia
5. El aval bancario
6. La remesa de efectos
7. El arrendamiento financiero o leasing
8. El Renting
9. El Factoring
10. El Confirming
11. Los empréstitos

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN BANCARIA**

1. Hojas de cálculo financiero
2. Aplicaciones de gestión de créditos
3. Simuladores de cálculo financiero
4. Internet
5. Normativa de seguridad y medioambiente en el uso de material informático

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONTABLES**

1. Masas patrimoniales
2. El balance
3. Las cuentas de gestión
4. La cuenta de pérdidas y ganancias
5. Instrumentos de análisis

## **PARTE 5. ASESORÍA FINANCIERA**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ASPECTOS GENERALES DE LA SOCIEDAD ANÓNIMA**

1. Introducción.
2. La acción: eje fundamental de la S.A..
3. La fundación de la sociedad anónima.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. AUMENTOS DE CAPITAL SOCIAL**

1. Aspectos legales.
2. Tratamiento de la prima de emisión y el derecho de suscripción preferente
3. Procedimientos de ampliación de capital.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. REDUCCIÓN DE CAPITAL SOCIAL**

1. Aspectos legales.
2. Reducción por devolución de aportaciones.
3. Reducción por condonación de dividendos pasivos.
4. Reducción por saneamiento de pérdidas.
5. Reducción por constitución o aumento de reservas.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. DISOLUCIÓN DE LA SOCIEDAD ANÓNIMA**

1. Aspectos legales.
2. Periodo de liquidación.
3. Reflejo contable del proceso disolutorio.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. ANÁLISIS DE BALANCES**

1. Concepto y finalidad.
2. Características técnicas, económicas y financieras de las partidas patrimoniales del activo y del pasivo
3. Supuesto 1

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. MASAS PATRIMONIALES**

1. Utilización de los capitales disponibles en las varias formas posibles de inversión
2. Fuentes de financiación para financiar las inversiones de la empresa
3. El capital en circulación en la empresa. El capital corriente o fondo de rotación o de maniobra
4. Supuesto 2

### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. ÍNDICES Y RATIOS**

1. La tesorería neta y el coeficiente básico de financiación (capital corriente real y capital corriente mínimo)
2. Estudio de los ratios de capital corriente.
3. Índice de solvencia a largo plazo.
4. Índice de solvencia inmediata "acid test".

5. Análisis básico del endeudamiento de la empresa.

6. Supuesto 3

### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. ANÁLISIS DE PROVEEDORES, CLIENTES Y CASH FLOW**

1. Crisis financiera de la empresa y consolidación de deudas a corto plazo

2. Análisis de los proveedores de la empresa: ratio de giro de proveedores

3. Análisis de los clientes de la empresa: ratio de giro de clientes

4. Análisis de la capacidad de la empresa para renovar su activo no corriente mediante la amortización

5. El "cash flow".

6. Supuesto 4.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA RENTABILIDAD**

1. Rentabilidad.

2. Diferencia entre la situación económica y la situación financiera de una empresa

3. Clases de rentabilidad.

4. Rentabilidad de las fuentes de financiación propias. Rentabilidad financiera y rentabilidad económica

5. Ecuación fundamental de la rentabilidad.

6. Rentabilidad de los capitales propios y estructura financiera de la empresa

7. Rentabilidad efectiva para el accionista.

8. Supuesto 5.