

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



ÍNDICE

1 | Somos Educa
Business School

2 | Rankings

3 | Alianzas y
acreditaciones

4 | By EDUCA
EDTECH
Group

5 | Metodología
LXP

6 | Razones por las
que elegir Educa
Business School

7 | Programa
Formativo

8 | Temario

9 | Contacto

SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

EDUCA Business School es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

18

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

Educa Business School se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



ALIANZAS Y ACREDITACIONES



FONDO
SOCIAL
EUROPEO



BY EDUCA EDTECH

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



ONLINE EDUCATION



METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



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



DURACIÓN
1500 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Master en Atención al Cliente y Tramitación de Consultas de Servicios Financieros 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



EDUCA BUSINESS SCHOOL

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Firma del Alumno/a
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con Establecimiento Consultivo, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UNED (C3) (Resolución 6049)

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

Este Master en Atención al Cliente y Tramitación de Consultas de Servicios Financieros facilitará el alcance de los siguientes objetivos: - 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.

Para qué te prepara

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.

A quién va dirigido

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

Gracias a este Master en Atención al Cliente y Tramitación de Consultas de Servicios Financieros aumentarás tu formación en el entorno financiero, permitiendo orientar tu futuro laboral hacia finanzas y contabilidad de forma profesional.

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.

