



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Curso en Marketing Interno para Innovar en Servicios





Elige aprender en la escuela  
**líder en formación online**

# ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

## SOMOS EUROINNOVA

---

**Euroinnova International Online Education** inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de

**19**

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

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,  
**Elige Euroinnova**



**QS, sello de excelencia académica**  
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE EUROINNOVA

---

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## BY EDUCA EDTECH

---

Euroinnova 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

---



Ver en la web

# 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.



Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



## 6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

## FINANCIACIÓN Y BECAS

---

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

**25%** Beca  
ALUMNI

**20%** Beca  
DESEMPLEO

**15%** Beca  
EMPRENDE

**15%** Beca  
RECOMIENDA

**15%** Beca  
GRUPO

**20%** Beca  
FAMILIA  
NUMEROSA

**20%** Beca  
DIVERSIDAD  
FUNCIONAL

**20%** Beca  
PARA PROFESIONALES,  
SANITARIOS,  
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## Descripción

---

Este curso en Marketing Interno para Innovar en Servicios le ofrece una formación especializada en la materia. El marketing interno son las actividades de comunicación que se encargan de promocionar los valores de marca, la identidad corporativa e imagen corporativa de una compañía entre sus propios empleados, es capaz de vincular el capital humano a la estrategia competitiva de la organización. El curso en Marketing Interno para Innovar en Servicios ofrece unos conocimientos sobre esta herramienta que puede llegar a ser una ventaja competitiva de la empresa y puede ayudar a asegurar la consistencia de la estrategia corporativa y el éxito de los nuevos servicios en el mercado a través de una mayor motivación y productividad de los empleados.

## Objetivos

---

- Entender el concepto de servicio determinando sus características definitorias y las tipologías más utilizadas.
- Aprender las diferentes investigaciones en la innovación en servicios.
- Analizar los nuevos servicios.
- Identificar los factores de desarrollo de nuevos servicios en el marketing interno.
- Realización de una investigación empírica, evaluar y contrastar las hipótesis.

## A quién va dirigido

---

El presente Curso en Marketing Interno para Innovar en Servicios está dirigido a cualquier persona que esté interesada en utilizar las técnicas que se usan para vender la marca de la compañía a sus propios trabajadores (marketing interno) para obtener éxito en el negocio o aquellos profesionales del marketing que quieran obtener una formación especializada.

## Para qué te prepara

---

El curso de Marketing Interno para Innovar en Servicios le prepara para obtener las competencias necesarias para ser un profesional en marketing interno y obtener una ventaja competitiva a través de esta herramienta.

## Salidas laborales

---

Marketing, Investigación de Mercados, Dirección de empresas, Consultor SEO, Responsable de Marketing Online, Marketing Digital.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## TEMARIO

---

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LOS SERVICIOS

1. Aproximación al concepto de servicio
2. Características diferenciales de los servicios
  1. - Intangibilidad: el grado de (in)tangibilidad
  2. - Inseparabilidad: como el grado de producción y consumo simultáneo
  3. - Inconsistencia como grado de heterogeneidad
  4. - Inventariabilidad: como posibilidad de ser inventariado o grado de caducidad
3. Tipología de los servicios
  1. - La matriz de los procesos en servicios
  2. - Las clasificaciones con fines estratégicos
  3. - Clasificación de los servicios según la CNAE
4. La terciarización de las economías occidentales
  1. - Factores explicativos de la expansión del sector servicios
  2. - El enigma de la productividad
  3. - Panorámica del sector servicios
5. Los servicios empresariales y los kibs como palanca de progreso

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA INNOVACIÓN EN SERVICIOS

1. Antecedentes
2. Concepto y desarrollo de nuevos servicios (DNS)
3. Tipos de innovaciones en servicios
4. Un nuevo paradigma del proceso de DNS
  1. - El desarrollo del concepto del servicio
  2. - El diseño del sistema de prestación del servicio (service delivery system)

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL ESTADO DEL ARTE EN DESARROLLO DE NUEVOS SERVICIOS

1. Metodología de análisis y principales resultados
2. Áreas temáticas en la investigación en DNS
  1. - Descripción y principales aportaciones de la categoría aspectos macroeconómicos
  2. - Descripción y principales aportaciones de la categoría consumidor e innovación
  3. - Descripción y principales aportaciones de la categoría sectorial
  4. - Descripción y principales aportaciones de la categoría organización
  5. - Descripción y principales aportaciones de la categoría factores de éxito

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. FACTORES DE ÉXITO EN EL DESARROLLO DE NUEVOS SERVICIOS

1. Clasificación de los factores de éxito en el DNS
2. Los trabajos pioneros sobre factores de éxito en servicios
3. Factores de éxito según el tipo de servicio o de innovación
4. El marketing interno como factor de éxito

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL MARKETING INTERNO

1. El marketing interno en la evolución del marketing
2. Conceptualización y enfoques pioneros
  1. - Primer enfoque: instrumento para motivar y satisfacer a los empleados
  2. - Segundo enfoque: instrumento para desarrollar la orientación al cliente
3. Nuevas aportaciones: la dimensión estratégica del marketing interno
4. Instrumentos del marketing interno
  1. - La importancia de la investigación del mercado interno
  2. - La segmentación del mercado interno y el posicionamiento
  3. - El marketing-mix interno
5. Estrategia para la puesta en funcionamiento de un plan de marketing interno
6. Utilidad y aplicación
  1. - Marketing interno y gestión del cambio
  2. - Marketing interno y gestión de la calidad total
  3. - Marketing interno y mercado laboral
  4. - Marketing interno y gestión del conocimiento
  5. - Marketing interno y responsabilidad social corporativa
  6. - Marketing interno e innovación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. DESARROLLO DEL MODELO CONCEPTUAL

1. La orientación al mercado interno
  1. - La medida de la orientación al mercado interno
  2. - La influencia de la OMI en el éxito de un nuevo servicio
  3. - La influencia de la OMI en la calidad del servicio
  4. - La influencia de la OMI en el tiempo de mercado
2. Modelo conceptual de la relación entre la OMI y el éxito de un nuevo servicio
3. Modelización con ecuaciones estructurales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

1. Justificación del subsector y de la muestra
2. Diseño del instrumento de recogida de información
  1. - Medición del grado en el que la empresa está orientada a su mercado interno
  2. - Medición de la calidad del nuevo servicio
  3. - Medición de la variable tiempo de mercado
  4. - Medición del resultado del nuevo servicio
  5. - Análisis de la fiabilidad de las escalas empleadas
3. Recogida de información
4. Primeros resultados: información sobre la empresa y la dirección

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. ANÁLISIS, RESULTADOS Y CONTRASTE DE HIPÓTESIS

1. Objetivos del análisis del modelo
2. Aspectos metodológicos con PLS
  1. - La determinación de los constructos
  2. - El tamaño de la muestra
3. Análisis e interpretación del modelo con PLS-GRAPH
  1. - Evaluación del modelo de medida
  2. - Evaluación del modelo estructural

4. Nomograma del modelo estructural
5. Discusión del modelo
  1. - Nuestra escala de medida de la OMI
  2. - Nuestras escala de medida de la calidad, tiempo de mercado y resultado
  3. - Interpretación de resultados del modelo global

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

1. Resumen y conclusiones
2. Limitaciones
3. Futuras líneas de investigación

EDITORIAL ACADÉMICA Y TÉCNICA: Índice de libro Marketing interno para innovar en servicios. Autor: M<sup>a</sup> Isabel Sánchez Hernández. Publicado por Delta Publicaciones

## ¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

### Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 900 831 200

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

### Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By  
**EDUCA EDTECH**  
Group