ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Bienestar del Personal de Atención al Ciudadano: Quejas, Conflicto y Recuperación Emocional

6 ECTS | 150 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Especialízate con el Curso de Formación Permanente en Bienestar del Personal de Atención al Ciudadano: Quejas, Conflicto y Recuperación Emocional de ICUFOR, una propuesta formativa diseñada para profesionales que desempeñan funciones de atención directa en administraciones públicas y organizaciones de servicio. En estos entornos, la interacción constante con ciudadanos genera demandas emocionales significativas que pueden afectar tanto al rendimiento laboral como a la salud psicológica del trabajador. Esta formación responde a esa realidad con un enfoque integral y actualizado.

A lo largo del programa abordarás contenidos fundamentales como la psicología de las quejas, las dinámicas del conflicto interpersonal, el trabajo emocional y sus efectos, así como los riesgos psicosociales asociados al burnout y la fatiga por compasión.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender el marco conceptual del bienestar laboral en los servicios de atención al ciudadano, identificando los factores organizacionales, individuales y relacionales que determinan la calidad de vida profesional del personal de atención directa.

Conocer las demandas del trabajo emocional y los riesgos psicosociales inherentes a la atención directa, distinguiendo sus manifestaciones —burnout, fatiga por compasión, disonancia emocional— y utilizando modelos teóricos e instrumentos validados para su evaluación.

Desarrollar habilidades comunicativas —escucha activa, asertividad, validación emocional y adaptación al perfil del interlocutor— aplicándolas a la gestión eficaz de quejas y situaciones conflictivas tanto en canales presenciales como no presenciales.

Analizar la psicología de las quejas y las dinámicas del conflicto en la relación profesional-ciudadano, diferenciando tipologías, motivaciones, patrones de interacción disfuncionales y fases de escalada propias de estos contextos.

Dominar estrategias de regulación emocional de base cognitiva, fisiológica y atencional, elaborando un plan personal de regulación adaptado a las exigencias concretas del puesto de atención al ciudadano.

Aplicar técnicas de desescalada, negociación y resolución constructiva de conflictos, implementando protocolos de intervención individual y coordinada ante situaciones de confrontación, agresividad o crisis en la atención directa.

Objetivos del curso

Diseñar procesos de recuperación emocional tras episodios adversos, incorporando técnicas individuales de estabilización, debriefing grupal, criterios de derivación especializada y estrategias de fortalecimiento de la resiliencia profesional.

Identificar las responsabilidades y estrategias organizacionales orientadas a la promoción del bienestar del personal, fundamentando la integración del autocuidado profesional, las redes de apoyo, la formación continua y las políticas institucionales de prevención del desgaste en los servicios de atención al ciudadano.

Temario

01 Marco conceptual del bienestar laboral en los servicios de atención al ciudadano

1.1. Definición y alcance de la atención al ciudadano en las administraciones y organizaciones de servicio público
1.2. Evolución del concepto de bienestar laboral en contextos de atención directa
1.3. Factores determinantes de la calidad de vida laboral del personal de atención al ciudadano
1.4. Relación entre bienestar del profesional y calidad del servicio prestado al ciudadano

02 Psicología de las quejas y reclamaciones en el contexto de la atención al ciudadano

2.1. Conceptualización y tipología de las quejas en los servicios de atención directa
2.2. Motivaciones psicológicas del ciudadano que formula una queja o reclamación
2.3. El impacto emocional de la recepción de quejas en el profesional de atención
2.4. Percepción de justicia y equidad por parte del ciudadano y sus implicaciones para la gestión de quejas
2.5. Patrones de interacción disfuncionales entre ciudadano y profesional durante el manejo de reclamaciones
2.6. El ciclo de la queja: de la recepción inicial a la resolución o cronificación del malestar

Temario

03 Dinámicas del conflicto en la relación profesional-ciudadano

3.1. Fundamentos teóricos del conflicto interpersonal en contextos de servicio público
3.2. Factores desencadenantes y mantenedores del conflicto en la atención presencial y telemática
3.3. Tipología de conflictos frecuentes en los servicios de atención al ciudadano
3.4. El papel de las emociones en la génesis, el desarrollo y la resolución del conflicto
3.5. Consecuencias del conflicto sostenido para el profesional, el equipo y la organización

Temario

04 Trabajo emocional y su impacto en el personal de atención directa al ciudadano

4.1. Concepto de trabajo emocional: origen teórico, evolución y relevancia en la actualidad
4.2. Componentes del trabajo emocional en la atención al ciudadano
4.3. Demandas emocionales específicas del personal que atiende directamente al ciudadano
4.4. Efectos del trabajo emocional sostenido sobre la salud física y psicológica del profesional
4.5. Diferencias individuales en la vulnerabilidad al desgaste derivado del trabajo emocional
4.6. Normas emocionales organizacionales y su influencia en el desempeño del profesional
4.7. Estrategias organizacionales para reducir la carga emocional del personal de atención

Temario

05 Estrés laboral, desgaste profesional y riesgos psicosociales en servicios de atención al ciudadano

5.1. Modelos teóricos del estrés laboral aplicados al contexto de atención directa
5.2. El síndrome de burnout en profesionales de atención al ciudadano
5.3. Fatiga por compasión y trauma vicario en el personal de servicios de atención
5.4. Marco normativo y regulatorio en materia de salud laboral y riesgos psicosociales
5.5. Evaluación de riesgos psicosociales en los puestos de atención al ciudadano
5.6. Absentismo, presentismo y rotación como indicadores organizacionales del malestar laboral
5.7. Interacción entre estrés laboral, trabajo emocional y conflicto sostenido con el ciudadano
5.8. Factores de protección y condiciones promotoras de la salud psicosocial en el puesto de atención

Temario

06 Estrategias de regulación emocional para profesionales de atención al ciudadano

6.1. Fundamentos de la regulación emocional: procesos, mecanismos y modelos de referencia
6.2. Conciencia emocional como base de la regulación: identificación y comprensión de las propias emociones en el contexto de la atención
6.3. Técnicas cognitivas de regulación emocional aplicadas al contexto de atención al ciudadano
6.4. Técnicas fisiológicas y corporales para la gestión del estrés agudo en el puesto de trabajo
6.5. Mindfulness y atención plena como herramienta de regulación emocional en el entorno profesional
6.6. Desarrollo de la inteligencia emocional como competencia profesional clave
6.7. Elaboración de un plan personal de regulación emocional adaptado al puesto de trabajo

Temario

07 Habilidades comunicativas para la gestión de quejas y situaciones conflictivas

7.1. La comunicación como herramienta central en la atención de calidad al ciudadano
7.2. Escucha activa y validación emocional del ciudadano insatisfecho o en conflicto
7.3. Comunicación asertiva del profesional en situaciones de presión y demanda extrema
7.4. Comunicación no verbal y gestión del lenguaje corporal en la interacción conflictiva
7.5. Adaptación del estilo comunicativo a diferentes perfiles de ciudadano
7.6. Comunicación eficaz en canales no presenciales: atención telefónica, telemática y escrita

Temario

08 Técnicas de resolución de conflictos y desescalada en la atención directa al ciudadano

8.1. Principios fundamentales de la resolución constructiva de conflictos en entornos de servicio público
8.2. Protocolos de desescalada en situaciones de confrontación con el ciudadano
8.3. Negociación y mediación como estrategias de resolución en la atención al ciudadano
8.4. Toma de decisiones bajo presión emocional en situaciones conflictivas de atención directa
8.5. Intervención coordinada del equipo y actuación ante situaciones de crisis
8.6. Registro, documentación y seguimiento de incidentes conflictivos conforme a los protocolos organizacionales
8.7. Análisis posterior del incidente como oportunidad de aprendizaje y mejora profesional

Temario

09 Recuperación emocional tras episodios de conflicto e interacciones de alta carga emocional

9.1. Concepto, relevancia y dimensiones de la recuperación emocional en el ámbito laboral
9.2. Fases del proceso de recuperación emocional tras un episodio adverso en la atención al ciudadano
9.3. Técnicas individuales de recuperación emocional tras interacciones difíciles con el ciudadano
9.4. Apoyo entre iguales y recuperación emocional compartida en el equipo de trabajo
9.5. Criterios de derivación a recursos especializados de apoyo psicológico profesional
9.6. Resiliencia profesional: fortalecimiento y crecimiento personal a partir de experiencias adversas

10 Autocuidado y fortalecimiento de recursos personales del profesional de atención al ciudadano

10.1. El autocuidado como competencia profesional del trabajador de atención al ciudadano
10.2. Hábitos de vida saludable como factor de protección frente al desgaste profesional
10.3. Gestión de los límites entre la vida laboral y personal en profesiones de alta carga emocional
10.4. Construcción y mantenimiento de redes de apoyo social dentro y fuera del entorno laboral
10.5. Planificación del desarrollo profesional y sentido de propósito como estrategia de bienestar sostenible

Temario

11 Estrategias organizacionales para la promoción del bienestar del personal de atención al ciudadano

11.1. Responsabilidad institucional en la protección y promoción del bienestar de los profesionales de atención
11.2. Diseño de entornos laborales saludables y políticas organizacionales de prevención del desgaste profesional
11.3. Cultura organizacional de cuidado, reconocimiento y valoración del personal de atención
11.4. Evaluación, mejora continua y buenas prácticas en políticas de bienestar organizacional en servicios de atención al ciudadano

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 6 créditos ECTS y 150 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06

Contenidos actualizados

Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07

El curso, por escrito

Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08

Autónomo, pero acompañado

Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09

Enseñanza adaptada

Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10

Estudio sencillo e intuitivo

Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

