ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Habilidades Sociales en el Entorno Laboral: Trato y Cortesía

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 este programa formativo diseñado para transformar tu manera de relacionarte en el ámbito profesional. En ICUFOR sabemos que el éxito laboral no depende únicamente de los conocimientos técnicos, sino también de la capacidad para establecer relaciones interpersonales efectivas, comunicarse con asertividad y proyectar una imagen profesional que genere confianza. Las habilidades sociales se han convertido en competencias imprescindibles para cualquier profesional que aspire a destacar en su entorno de trabajo.

A través de este curso abordarás desde los fundamentos de la comunicación interpersonal hasta técnicas avanzadas de resolución de conflictos, pasando por el dominio del protocolo empresarial y la cortesía profesional. Aprenderás a gestionar tus emociones, desarrollar tu asertividad y liderar equipos de trabajo con eficacia.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos teóricos y conceptuales de las habilidades sociales, identificando sus componentes y principales modelos explicativos aplicados al entorno laboral.

Conocer las normas de cortesía, protocolo y etiqueta profesional, aplicando fórmulas adecuadas de trato en situaciones presenciales, escritas, telefónicas y digitales.

Identificar las habilidades sociales necesarias para el trabajo en equipo y el liderazgo, describiendo su influencia en la cooperación, la toma de decisiones grupal y la construcción de relaciones profesionales positivas.

Dominar los principios de la comunicación interpersonal, verbal, no verbal y paraverbal, diferenciando estilos comunicativos y aplicando técnicas de escucha activa y retroalimentación constructiva en contextos profesionales.

Desarrollar la asertividad y la gestión emocional en el ámbito laboral, utilizando técnicas específicas para expresar opiniones, establecer límites y afrontar situaciones de tensión de forma equilibrada y respetuosa.

Analizar la naturaleza de los conflictos interpersonales en el trabajo, aplicando estrategias de prevención, mediación y resolución adaptadas a cada situación y nivel de escalada.

Objetivos del curso

Incorporar competencias de trato y cortesía en la atención al cliente y en entornos digitales y de trabajo remoto, distinguiendo buenas prácticas comunicativas según el canal y el contexto de interacción.

Diseñar e implementar programas de evaluación y entrenamiento en habilidades sociales dentro de la organización, integrando criterios de diversidad, inclusión y competencia intercultural en todas las intervenciones formativas.

Temario

01 Fundamentos teóricos y conceptuales de las habilidades sociales en el entorno laboral

1.1. Definición y delimitación conceptual de las habilidades sociales
1.2. Evolución histórica del estudio de las habilidades sociales y su aplicación al mundo del trabajo
1.3. Principales modelos teóricos explicativos de las habilidades sociales
1.4. Las habilidades sociales como factor clave de empleabilidad y desarrollo profesional
1.5. Relación entre habilidades sociales, bienestar laboral y clima organizacional

Temario

02 La comunicación interpersonal como base del trato profesional

2.1. Fundamentos de la comunicación interpersonal en contextos laborales
2.2. La escucha activa como habilidad fundamental en las relaciones profesionales
2.3. Estilos comunicativos en el entorno laboral: pasivo, agresivo y asertivo
2.4. La retroalimentación constructiva como herramienta de mejora profesional
2.5. Comunicación formal e informal en la organización y su influencia en las relaciones
2.6. Habilidades conversacionales aplicadas al entorno de trabajo
2.7. La comunicación persuasiva y la influencia positiva en el ámbito profesional

Temario

03 Comunicación no verbal y paraverbal en las interacciones profesionales

3.1. Importancia y funciones de la comunicación no verbal en el ámbito laboral
3.2. Componentes kinésicos: expresión facial, gestos, postura y contacto visual
3.3. Componentes proxémicos: gestión del espacio interpersonal en el trabajo
3.4. Componentes paraverbales: tono, volumen, ritmo, fluidez y uso de los silencios
3.5. Congruencia entre comunicación verbal y no verbal como garantía de credibilidad

Temario

04 Cortesía, protocolo y normas de etiqueta en el ámbito profesional

4.1. Concepto de cortesía y su relevancia en las relaciones laborales contemporáneas
4.2. Normas básicas de urbanidad y buenos modales en el lugar de trabajo
4.3. Protocolo empresarial en situaciones formales e institucionales
4.4. La cortesía en la comunicación escrita profesional
4.5. La cortesía en la atención telefónica profesional
4.6. Imagen profesional y presentación personal en el entorno laboral
4.7. Gestión de situaciones incómodas o comprometidas mediante el uso estratégico de la cortesía
4.8. La descortesía en el trabajo: identificación, efectos negativos y estrategias de afrontamiento

Temario

05 Asertividad y gestión emocional en las relaciones laborales

5.1. Concepto y dimensiones de la asertividad en el ámbito profesional
5.2. Técnicas de comunicación asertiva aplicadas al entorno de trabajo
5.3. Inteligencia emocional y su aplicación a las relaciones profesionales
5.4. Gestión del estrés y las emociones negativas en situaciones laborales difíciles
5.5. Establecimiento de límites saludables en las relaciones laborales
5.6. Desarrollo de la autoestima y la autoconfianza como base del comportamiento social competente

Temario

06 Habilidades sociales para el trabajo en equipo y la colaboración interprofesional

6.1. Fundamentos del trabajo en equipo y la colaboración en las organizaciones
6.2. Roles en el equipo de trabajo y su relación con las habilidades interpersonales
6.3. Habilidades de liderazgo y su impacto en el trato interpersonal dentro del equipo
6.4. Técnicas de cooperación y coordinación en equipos multidisciplinares y diversos
6.5. Habilidades para la toma de decisiones grupal y la negociación en el equipo
6.6. La comunicación efectiva en reuniones de trabajo y contextos grupales
6.7. Construcción y mantenimiento de relaciones profesionales positivas en el equipo

Temario

07 Gestión y resolución de conflictos interpersonales en el entorno de trabajo

7.1. Naturaleza y tipología de los conflictos en el entorno laboral
7.2. Estilos personales de afrontamiento del conflicto laboral
7.3. Estrategias y técnicas de resolución de conflictos en el ámbito profesional
7.4. Habilidades sociales específicas para la gestión de situaciones conflictivas
7.5. Prevención de conflictos mediante el desarrollo sistemático de habilidades sociales
7.6. Gestión de situaciones de acoso, intimidación y conductas tóxicas en el lugar de trabajo

08 Habilidades sociales en la atención al cliente y la prestación de servicios

8.1. El trato al cliente como expresión de la identidad y la cultura organizacional
8.2. Habilidades de comunicación específicas para la atención al público
8.3. Gestión de quejas, reclamaciones y situaciones difíciles con clientes
8.4. La cortesía y el trato excelente como ventaja competitiva diferencial
8.5. Fidelización del cliente a través de las habilidades relacionales y el trato personalizado
8.6. Indicadores de calidad en el trato y la atención al cliente: medición y mejora continua

Temario

09 Habilidades sociales en entornos digitales y de trabajo remoto

9.1. Transformación digital y su impacto en las relaciones interpersonales laborales
9.2. Netiqueta: normas de cortesía y trato en la comunicación digital profesional
9.3. Habilidades sociales en videoconferencias y reuniones virtuales
9.4. Desafíos del teletrabajo para las relaciones interpersonales y el trato profesional
9.5. Prevención y gestión de malentendidos derivados de la comunicación digital

10 Diversidad, inclusión y competencia intercultural en el trato profesional

10.1. Diversidad en el entorno laboral: dimensiones, manifestaciones y retos actuales
10.2. Competencia intercultural y su relación con las habilidades sociales profesionales
10.3. Comunicación inclusiva y no discriminatoria en el entorno laboral
10.4. Gestión de la diversidad generacional y su influencia en los estilos de interacción
10.5. Accesibilidad y trato adecuado a personas con discapacidad en el entorno de trabajo
10.6. Creación de entornos laborales inclusivos a través del trato respetuoso y la cortesía

Temario

11 Evaluación, entrenamiento y desarrollo de programas de habilidades sociales en la organización

11.1. Evaluación de las habilidades sociales en el contexto profesional
11.2. Metodologías de entrenamiento en habilidades sociales para profesionales
11.3. Diseño e implementación de programas formativos de habilidades sociales en la empresa
11.4. Tendencias actuales y retos futuros en el desarrollo de habilidades sociales en el ámbito laboral

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.



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

