ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Voz y Comunicación para Profesionales de la Atención al Público

4 ECTS | 100 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 diseñado para profesionales que utilizan la voz como herramienta fundamental de trabajo. En ICUFOR entendemos que una comunicación efectiva marca la diferencia en la calidad del servicio ofrecido al público, por lo que hemos desarrollado esta formación integral que te permitirá dominar todas las dimensiones de la interacción profesional. Tanto si trabajas en atención presencial, telefónica o digital, adquirirás competencias esenciales para destacar en tu desempeño diario.

A lo largo del programa profundizarás en los fundamentos anatómicos y fisiológicos de la producción vocal, aprenderás técnicas de higiene y prevención de patologías vocales, y dominarás métodos de proyección e impostación que protegerán tu salud mientras optimizas tu rendimiento.

Duración
100 horas

Créditos
4 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Conocer los fundamentos anatómicos, fisiológicos y acústicos de la producción vocal humana, identificando las estructuras y los parámetros implicados en la fonación profesional.

Dominar las técnicas de respiración, relajación, impostación y proyección vocal, diseñando una rutina personal de entrenamiento adaptada a las demandas de la atención al público.

Analizar los componentes de la comunicación no verbal —kinésica, proxémica y postura—, incorporando la congruencia multicanal en la práctica profesional de atención directa.

Diferenciar las exigencias comunicativas de los distintos canales de atención —presencial, telefónico y digital—, adaptando la voz y el discurso a cada formato y entorno profesional.

Identificar los factores de riesgo y las principales patologías vocales de origen funcional, aplicando pautas de higiene vocal para la prevención y la detección precoz de trastornos de la voz.

Desarrollar competencias de comunicación verbal y paraverbal eficaz, utilizando la escucha activa, la asertividad y la modulación vocal para optimizar la interacción con el usuario.

Aplicar estrategias de gestión emocional y técnicas de desescalada comunicativa, distinguiendo los protocolos de actuación ante situaciones difíciles y de alta carga emocional.

Elaborar un plan de mejora individual de competencias vocales y comunicativas, implementando adaptaciones específicas para la atención a públicos con necesidades comunicativas diversas.

Temario

01 Fundamentos anatómicos, fisiológicos y acústicos de la producción vocal humana

1.1. Anatomía funcional del aparato fonador: estructuras implicadas en la producción de la voz
1.2. Fisiología de la fonación: coordinación pneumo-fono-articulatoria
1.3. Parámetros acústicos de la voz: frecuencia fundamental, intensidad, armónicos y formantes
1.4. La articulación del habla: órganos articulatorios y producción de los sonidos del español
1.5. Diferencias individuales y la voz como instrumento profesional

02 Higiene vocal y prevención de trastornos de la voz en profesionales de atención directa

2.1. Concepto de higiene vocal y su importancia en profesionales con alta demanda comunicativa
2.2. Factores de riesgo para la salud vocal en entornos de atención al público
2.3. Principales patologías vocales de origen funcional y detección precoz de problemas vocales
2.4. Pautas de higiene vocal y recursos para la protección y rehabilitación de la voz

Temario

03 Técnicas de entrenamiento, proyección y optimización de la voz profesional

3.1. Evaluación inicial del perfil vocal: autoanálisis y registro de las características de la propia voz
3.2. Entrenamiento de la respiración como base de una fonación eficiente
3.3. Técnicas de relajación y liberación de tensión en la musculatura fonatoria y perilaríngea
3.4. Impostación vocal y proyección de la voz sin esfuerzo excesivo
3.5. Mejora de la articulación y la dicción para garantizar la inteligibilidad del mensaje
3.6. Modulación vocal expresiva: variaciones de tono, ritmo y velocidad al servicio de la comunicación
3.7. Diseño de una rutina personal de entrenamiento vocal: calentamiento, ejercitación y enfriamiento

Temario

04 Comunicación verbal y paraverbal eficaz en la interacción profesional con el público

4.1. Modelos teóricos de la comunicación aplicados al contexto de la atención al público
4.2. El componente verbal del mensaje: selección léxica, estructura y claridad discursiva
4.3. El componente paraverbal: la voz como vehículo de actitudes y emociones
4.4. La escucha activa como competencia esencial: parafraseo, reflejo, preguntas clarificadoras y síntesis
4.5. Asertividad verbal y paraverbal en la comunicación con usuarios y clientes
4.6. Construcción de un discurso vocal coherente: alineación entre contenido verbal, tono y actitud

05 Comunicación no verbal y gestión de la presencia profesional en la atención directa

5.1. Fundamentos de la comunicación no verbal y su peso en la percepción del interlocutor
5.2. La kinésica profesional: expresión facial, contacto visual y gestualidad
5.3. La proxémica y el manejo del espacio interpersonal en la atención presencial
5.4. La postura corporal, la orientación y la apariencia como indicadores de profesionalidad
5.5. Congruencia multicanal: alineación entre voz, palabra, gesto y actitud corporal

Temario

06 Gestión emocional y comunicación en situaciones difíciles de atención al público

6.1. El componente emocional de la atención al público: impacto en la voz y en la comunicación
6.2. Inteligencia emocional aplicada a la comunicación profesional
6.3. Estrategias de comunicación ante usuarios insatisfechos, enfadados o agresivos
6.4. Comunicación de malas noticias, negativas y restricciones en la atención al público
6.5. Prevención del desgaste emocional y vocal: estrategias de autocuidado profesional
6.6. Trabajo en equipo y apoyo entre profesionales en entornos de alta demanda emocional

07 Comunicación adaptada a canales, entornos y perfiles diversos de atención al público

7.1. Comunicación vocal y verbal en la atención telefónica profesional
7.2. Comunicación escrita y oral en la atención a través de canales digitales
7.3. Comunicación presencial en mostrador, ventanilla y espacios abiertos de atención
7.4. Atención a públicos con necesidades comunicativas especiales
7.5. Plan de mejora individual: autoevaluación, objetivos y seguimiento del desarrollo de competencias vocales y comunicativas

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 4 créditos ECTS y 100 horas.

Certificados de ICUFOR

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


EUNEIZ

El Rector de Universidad EUNEIZ

considerando que, conforme a la legislación y normativa universitaria vigente,

con nº de identificación , ha superado los estudios correspondientes y conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, a las Normas de Organización y Funcionamiento de Universidad EUNEIZ, en colaboración con expide el presente título de

dirigido a Enfermería, realizado entre el 05 de abril de 2023 y el 31 de mayo de 2023, con una asignación de 375 horas (15 créditos ECTS), por haber acreditado convenientemente los requisitos exigidos por la normativa vigente aplicable.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 31 de mayo de 2023

La interesada

El Rector
(Por asignación R.R. de 01/04/23)

Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Nº Registro: 4250

Director del Centro de Extensión Universitaria

Titulación Propia de Universidad EUNEIZ

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

