



SERCA
INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

CURSO ONLINE EN COMUNICACIÓN Y HABILIDADES SOCIALES PARA PERSONAL ADMINISTRATIVO



FORMACIÓN PERMANENTE

WWW.INSTITUTOSERCA.COM



Acerca de **Instituto Serca**

Instituto Serca es un centro especializado en Formación de Postgrado: Másteres, Dobles Títulos de Máster, Especialistas y Expertos Universitarios, así como Cursos Homologados por Universidades. Se caracteriza por no centrarse en la formación de expedientes, sino de personas, cuyo aprendizaje dará sentido a su experiencia.

Los Másteres, Especialistas, Expertos Universitarios y Cursos que impartimos desde Instituto SERCA, cuentan con todas las garantías y exigencias de calidad, lo que hace posible que la titulación obtenida por nuestros alumnos/as sean Títulos expedidos por prestigiosas universidades.



Metodología de Estudio

- ✓ **Campus Virtual Avanzado:** Experiencia de estudio individualizada, intuitiva e interactiva.
- ✓ **Tutorización Permanente:** Nuestro equipo docente estará a disposición del alumnado desde su matriculación hasta la finalización de todo el proceso formativo.
- ✓ **Clases en vídeo y en audio:** Cada programa formativo dispone de clases en vídeo y audios específicos por materia, para reforzar el contenido teórico.
- ✓ **Metodología E-Learning:** Modalidad 100% online adaptada a las necesidades del alumnado.
- ✓ **Evaluación:** Planteamiento de casos y actividades dirigidas a la valoración competencial del programa formativo.
- ✓ **Profesorado Especializado:** Contamos con un claustro de profesores especializado que realizará un seguimiento personalizado del aprendizaje.
- ✓ **Biblioteca Digital:** A través de nuestra innovadora plataforma digital, el alumnado podrá acceder a un amplio catálogo de libros, revistas, obras de investigación y tesis doctorales.
- ✓ **Descarga automática de certificados y actualización de notas permanente.**
- ✓ **Notificaciones en tiempo real sobre el estado y evolución del estudio.**





Campus **Virtual**

- ✓ Clases en vídeo de cada materia
- ✓ Tutorías de seguimiento en directo mensuales
- ✓ Herramientas de interacción y seguimiento: tutorización permanente, foro, emails, etc.
- ✓ Consulta directa del expediente académico
- ✓ Descarga de certificados
- ✓ ¡Y mucho más!...

Presentación del Programa

Amplía tu formación con nuestro **Curso de Comunicación y Habilidades Sociales para Personal Administrativo**, diseñado para profesionales que desean potenciar sus competencias comunicativas y relacionales en el entorno de trabajo. En Instituto Serca apostamos por una preparación integral que permita al alumnado destacar en su desempeño diario y proyectar una imagen profesional sólida.

A lo largo del programa abordarás contenidos clave como los fundamentos de la comunicación verbal y no verbal, la escucha activa, la redacción de documentos administrativos, la asertividad y la atención al público. También profundizarás en gestión de conflictos, trabajo en equipo, inteligencia emocional y protocolo empresarial, aplicando cada concepto a situaciones reales del ámbito administrativo.

Al finalizar, contarás con herramientas prácticas para gestionar relaciones interpersonales con eficacia, resolver incidencias con usuarios y mejorar la comunicación interna de tu organización. Todo ello fortalecerá tu perfil profesional y te abrirá nuevas oportunidades de desarrollo en el sector administrativo.



Duración: 150 horas



Créditos: 6 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente

Programa Académico

- ✓ Conocer los fundamentos teóricos de la comunicación, identificando modelos y barreras comunicativas.
- ✓ Distinguir las formas de comunicación verbal y no verbal, analizando su impacto profesional.
- ✓ Desarrollar la escucha activa y la empatía, aplicando técnicas específicas en contextos administrativos.
- ✓ Dominar la redacción de documentos administrativos, aplicando principios de claridad y corrección profesional.
- ✓ Identificar habilidades sociales y técnicas asertivas, diferenciando estilos comunicativos en el entorno laboral.
- ✓ Implementar estrategias de atención al público, gestionando quejas y adaptándose a distintos usuarios.
- ✓ Aplicar técnicas de resolución de conflictos y trabajo en equipo, fomentando la colaboración organizacional.
- ✓ Incorporar competencias de inteligencia emocional y protocolo, diseñando un plan individual de mejora comunicativa.



1: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA COMUNICACIÓN HUMANA EN ENTORNOS PROFESIONALES

- 1.1. Conceptualización y evolución histórica del proceso comunicativo
- 1.2. Elementos estructurales del proceso de comunicación interpersonal
- 1.3. Modelos teóricos aplicados a la comunicación organizacional
- 1.4. Funciones de la comunicación en el ámbito administrativo
- 1.5. Barreras y obstáculos en la transmisión efectiva de información

2: COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL EN EL CONTEXTO ADMINISTRATIVO

- 2.1. Características y particularidades de la comunicación verbal profesional
- 2.2. La comunicación no verbal y su impacto en la interacción laboral
- 2.3. La imagen personal como elemento comunicativo
- 2.4. Coherencia entre lenguaje verbal y no verbal
- 2.5. Diferencias culturales en la comunicación no verbal

3: LA ESCUCHA ACTIVA Y LA EMPATÍA COMO COMPETENCIAS PROFESIONALES

- 3.1. Definición y componentes de la escucha activa
- 3.2. Niveles de escucha en la interacción profesional
- 3.3. Técnicas para desarrollar la escucha activa
- 3.4. La empatía como habilidad relacional
- 3.5. Errores frecuentes que dificultan la escucha efectiva



4: COMUNICACIÓN ESCRITA APLICADA AL ÁMBITO ADMINISTRATIVO

- 4.1. Principios de redacción profesional clara y eficaz
- 4.2. Tipología de documentos administrativos
- 4.3. Estructura y elementos formales de los escritos administrativos
- 4.4. Comunicación digital: correo electrónico y mensajería corporativa
- 4.5. Errores frecuentes en la redacción administrativa
- 4.6. Revisión, corrección y estilo en documentos profesionales

5: HABILIDADES SOCIALES FUNDAMENTALES PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO

- 5.1. Concepto y tipología de las habilidades sociales
- 5.2. Componentes conductuales, cognitivos y fisiológicos
- 5.3. Habilidades sociales básicas en el entorno laboral
- 5.4. Habilidades sociales avanzadas
- 5.5. Evaluación y entrenamiento de habilidades sociales



6: ASERTIVIDAD Y COMUNICACIÓN EFICAZ EN EL PUESTO DE TRABAJO

- 6.1. Definición y características de la conducta asertiva
- 6.2. Estilos de comunicación interpersonal
- 6.3. Derechos asertivos en el contexto profesional
- 6.4. Técnicas asertivas aplicadas al ámbito administrativo
- 6.5. Cómo decir "no" sin generar conflictos
- 6.6. Expresar opiniones y desacuerdos de forma constructiva

7: ATENCIÓN AL PÚBLICO Y GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON CLIENTES Y USUARIOS

- 7.1. El personal administrativo como imagen de la organización
- 7.2. Fases del proceso de atención al cliente
- 7.3. Atención presencial: protocolo y buenas prácticas
- 7.4. Atención telefónica eficaz
- 7.5. Atención a través de canales digitales
- 7.6. Tipología de clientes y estrategias de adaptación
- 7.7. Tratamiento de quejas, reclamaciones y sugerencias



8: GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ENTORNO LABORAL

- 8.1. Naturaleza y tipología de los conflictos organizacionales
- 8.2. Fases de desarrollo y escalada del conflicto
- 8.3. Estilos personales de afrontamiento del conflicto
- 8.4. Técnicas de negociación aplicadas al ámbito administrativo
- 8.5. La mediación como herramienta de resolución
- 8.6. Prevención de conflictos mediante comunicación efectiva

9: TRABAJO EN EQUIPO Y COMUNICACIÓN INTRAGRUPAL

- 9.1. Diferencias entre grupo y equipo de trabajo
- 9.2. Características de los equipos de alto rendimiento
- 9.3. Roles funcionales y disfuncionales en los equipos
- 9.4. Comunicación interna y flujos de información organizacional
- 9.5. Liderazgo y coordinación de equipos administrativos
- 9.6. Gestión de la diversidad en los equipos de trabajo



10: INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA AL DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO

- 10.1. Fundamentos del concepto de inteligencia emocional
- 10.2. Componentes intrapersonales de la inteligencia emocional
- 10.3. Componentes interpersonales
- 10.4. Gestión del estrés y las emociones difíciles en el trabajo
- 10.5. Desarrollo de la resiliencia profesional

11: PROTOCOLO, IMAGEN PROFESIONAL Y ETIQUETA EMPRESARIAL

- 11.1. Concepto y funciones del protocolo en el ámbito empresarial
- 11.2. Imagen profesional del personal administrativo
- 11.3. Protocolo en eventos y reuniones empresariales
- 11.4. Protocolo telefónico y digital
- 11.5. Comunicación intercultural en entornos globalizados

12: APLICACIÓN PRÁCTICA E INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS COMUNICATIVAS

- 12.1. Diagnóstico personal de habilidades comunicativas y sociales
- 12.2. Diseño de un plan individual de mejora comunicativa
- 12.3. Estudio de casos prácticos del entorno administrativo
- 12.4. Simulaciones y role-playing de situaciones profesionales
- 12.5. Buenas prácticas y aprendizaje continuo en comunicación profesional



Titulación y Certificaciones



El alumno/a recibirá un **Certificado universitario** emitido por la **Universidad EUNEIZ**.



Descarga de certificados expedidos por Instituto Serca desde la Secretaría Virtual de nuestro Campus.



Proceso de **Matriculación**



Formalización de la matrícula:

- Completar y enviar el formulario de matriculación. Tras recibirlo, automáticamente le enviaremos sus claves de acceso a pagos/facturas.
- Una vez abonado el importe completo del Programa Formativo, el alumno/a recibirá los accesos al Campus Virtual y podrá iniciar su estudio.

Matricúlate

Más información



Métodos y facilidad de Pagos

- ✓ **Facilidad de pago:** Opciones de pago fraccionado sin intereses.
- ✓ **Seguridad:** Plataforma de pago online segura y encriptada.
- ✓ **Flexibilidad:** Varias opciones de pago como tarjeta de crédito, débito, transferencia bancaria y PayPal.
- ✓ **Descuentos:** Ofrecemos descuentos directos aplicados automáticamente al realizar la matrícula en nuestra web.
- ✓ **Simplicidad:** Proceso de pago simple e intuitivo en pocos pasos.
- ✓ **Facturación:** Descarga de facturas en el área de pagos.



¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



Calidad en la enseñanza

Miles de alumnos/as de todo el mundo avalan nuestra **calidad** y nuestros **sistemas de enseñanza**, haciendo con Instituto Serca su especialización profesional.



Contenidos actualizados

Permanente actualización y mejora de contenidos. Instituto Serca está afiliado a las más prestigiosas instituciones de los ámbitos de **psicología, sanidad y educación**, para estar actualizados en las últimas innovaciones científicas y didácticas.



Profesionales de primer nivel

Nuestros programas formativos están diseñados por **profesionales de primer nivel** con amplia experiencia y siempre orientados al éxito profesional del alumnado.

¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



A tu ritmo

Nos adaptamos al **ritmo de aprendizaje** de cada alumno/a. Nuestra metodología permite adaptarnos a las necesidades formativas individuales, garantizando así nuestra atención individualizada.



Tutorización

En Instituto Serca los alumnos/as disponen de un **tutor/a** a su disposición desde el momento de su matriculación, siendo prioritaria la resolución de dudas en el mínimo plazo.



Clases en vídeo

Clases en vídeo por materia para reforzar el contenido teórico. Además dispondrá de manera sistemática de un webinar de resolución de dudas.



SERCA

INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS



¿Necesita más **información**?

 www.institutoserca.com

 info@institutoserca.com

 +34 958 372 363 / 660 880 416

