



SERCA
INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

CURSO ONLINE EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SERVICIOS TURÍSTICOS



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

Especialízate con el **Curso de Gestión de la Calidad en Servicios Turísticos** de Instituto Serca, una formación diseñada para profesionales que desean liderar la excelencia en uno de los sectores más competitivos y exigentes de la economía actual.

A lo largo del programa, abordarás desde los fundamentos conceptuales de la calidad aplicada al turismo hasta la implantación de sistemas de gestión en establecimientos de alojamiento, restauración, intermediación y transporte. Profundizarás en modelos de evaluación como SERVQUAL o EFQM, marcos normativos como las normas ISO y la marca Q de Calidad Turística, así como en herramientas de mejora continua, medición de la satisfacción del cliente y gestión de la reputación online.

Además, explorarás la integración de sostenibilidad y responsabilidad social, la transformación digital del sector y el liderazgo orientado a la cultura de calidad. Nuestra metodología online te permite avanzar con total flexibilidad, adquiriendo un perfil profesional altamente demandado, preparado para diseñar e implementar planes integrales de calidad en cualquier organización o destino turístico.



Duración: 150 horas



Créditos: 6 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente

Programa Académico

- ✓ Comprender los fundamentos de la calidad turística, identificando sus dimensiones y particularidades esenciales.
- ✓ Conocer el marco normativo y las certificaciones, diferenciando normas ISO y sellos sectoriales.
- ✓ Analizar modelos de excelencia y evaluación, aplicando herramientas como SERVQUAL y EFQM.
- ✓ Diseñar sistemas de gestión de la calidad, desarrollando documentación, procesos e indicadores.
- ✓ Identificar estándares de calidad por subsector, distinguiendo alojamiento, restauración e intermediación turística.
- ✓ Dominar técnicas de medición de satisfacción del cliente, utilizando instrumentos cuantitativos y cualitativos.
- ✓ Aplicar herramientas de mejora continua, integrando sostenibilidad, liderazgo y transformación digital.
- ✓ Elaborar un plan integral de calidad turística, implementando diagnóstico, indicadores y seguimiento.



1: FUNDAMENTOS CONCEPTUALES DE LA CALIDAD APLICADA AL SECTOR TURÍSTICO

- 1.1. Evolución histórica del concepto de calidad y su adaptación al turismo
- 1.2. Definiciones y dimensiones de la calidad en servicios turísticos
- 1.3. Particularidades de la calidad en servicios frente a productos manufacturados
- 1.4. Principios fundamentales de la gestión de la calidad total (TQM)
- 1.5. Beneficios estratégicos de la implantación de sistemas de calidad en empresas turísticas

2: MARCO NORMATIVO Y CERTIFICACIONES DE CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO

- 2.1. Panorama internacional de las normas de calidad aplicables al turismo
- 2.2. La familia de normas ISO en el ámbito turístico
- 2.3. Sistema de Calidad Turística Española (SCTE) y la marca Q de Calidad Turística
- 2.4. Certificaciones internacionales específicas del sector
- 2.5. Procesos de auditoría, certificación y renovación



3: MODELOS DE EXCELENCIA Y HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

- 3.1. El modelo EFQM de excelencia empresarial aplicado al turismo
- 3.2. El modelo Malcolm Baldrige y su aplicación internacional
- 3.3. El modelo SERVQUAL para la medición de la calidad percibida
- 3.4. El modelo SERVPERF como alternativa metodológica
- 3.5. Modelos específicos para el sector turístico: HOTELQUAL, LODGSERV y HOLSAT
- 3.6. Comparativa y selección del modelo más adecuado según el tipo de empresa

4: DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 4.1. Diagnóstico inicial de la organización turística
- 4.2. Planificación estratégica del sistema de calidad
- 4.3. Documentación del sistema de gestión de la calidad
- 4.4. Gestión por procesos en empresas turísticas
- 4.5. Fases de implantación efectiva del sistema
- 4.6. Factores críticos de éxito y barreras habituales en la implantación



5: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

- 5.1. Estándares de calidad en hoteles y categorización por estrellas
- 5.2. Procesos críticos en la cadena de servicio hotelero
- 5.3. Calidad en alojamientos extrahoteleros
- 5.4. Gestión de amenities, equipamientos y servicios complementarios
- 5.5. Indicadores específicos de calidad hotelera (RevPAR, ADR, GOPPAR e índices de satisfacción)

6: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN RESTAURACIÓN, INTERMEDIACIÓN Y TRANSPORTE TURÍSTICO

- 6.1. Calidad en establecimientos de restauración
- 6.2. Calidad en agencias de viajes y turoperadores
- 6.3. Calidad en empresas de transporte turístico
- 6.4. Calidad en empresas de turismo activo y guías turísticos
- 6.5. Coordinación interempresarial en la cadena de valor turística



7: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA

- 7.1. La voz del cliente como eje de la mejora continua
- 7.2. Técnicas cuantitativas de medición de la satisfacción
- 7.3. Técnicas cualitativas para profundizar en la experiencia
- 7.4. Gestión de la reputación online y reseñas digitales
- 7.5. Customer Journey Map en la experiencia turística
- 7.6. Gestión de quejas, reclamaciones y recuperación del servicio

8: MEJORA CONTINUA Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD APLICADAS AL TURISMO

- 8.1. El ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) como motor de mejora
- 8.2. Herramientas clásicas de la calidad
- 8.3. Herramientas avanzadas de gestión de la calidad
- 8.4. Equipos de mejora y círculos de calidad
- 8.5. Auditorías internas como herramienta de aprendizaje organizacional



9: CALIDAD, SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL TURISMO

- 9.1. Integración de calidad, medio ambiente y RSC en sistemas integrados de gestión
- 9.2. Turismo sostenible y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- 9.3. Certificaciones sostenibles aplicables al turismo
- 9.4. Accesibilidad universal como dimensión de la calidad
- 9.5. Ética profesional y código mundial de ética del turismo

10: LIDERAZGO, GESTIÓN DE PERSONAS Y CULTURA DE CALIDAD

- 10.1. El factor humano como pilar de la calidad en servicios turísticos
- 10.2. Liderazgo orientado a la excelencia
- 10.3. Selección, formación y desarrollo del personal
- 10.4. Motivación, reconocimiento y empowerment del empleado
- 10.5. Construcción de una cultura organizacional centrada en el cliente

11: TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA CALIDAD TURÍSTICA

- 11.1. Digitalización de procesos en empresas turísticas
- 11.2. Sistemas tecnológicos de soporte a la gestión de la calidad
- 11.3. Big Data y analítica avanzada aplicada a la experiencia del cliente
- 11.4. Inteligencia artificial y automatización en la atención turística
- 11.5. Ciberseguridad y protección de datos en la gestión de la calidad



12: CASO PRÁCTICO INTEGRADOR Y PLAN DE CALIDAD DE UN DESTINO TURÍSTICO

- 12.1. Metodología para elaborar un plan integral de calidad
- 12.2. Diagnóstico estratégico aplicado a un caso real
- 12.3. Definición de objetivos, indicadores y cuadro de mando integral
- 12.4. Desarrollo de acciones operativas por subsector turístico
- 12.5. Sistema de seguimiento, evaluación y revisión del plan
- 12.6. Presentación, defensa y comunicación de resultados a la dirección



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

