ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

# Derechos del Viajero y Gestión de Quejas, Reclamaciones e Incidencias en Empresas Turísticas

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 el Curso de Formación Permanente en Derechos del Viajero y Gestión de Quejas, Reclamaciones e Incidencias en Empresas Turísticas de ICUFOR, una formación diseñada para profesionales que buscan dominar los aspectos jurídicos y operativos esenciales en la protección del consumidor turístico. En un sector donde la satisfacción del cliente determina el éxito empresarial, contar con conocimientos especializados en esta materia se convierte en una ventaja competitiva fundamental.

A lo largo del programa, profundizarás en el marco normativo que regula los derechos del viajero, desde el Reglamento europeo de transporte aéreo hasta la Directiva de viajes combinados, abarcando todos los subsectores turísticos.

Duración
**100 horas**

Créditos
**4 Créditos ECTS**

Metodología
**Online**

Matriculación
**Permanente**

# Objetivos del curso

Conocer el marco conceptual y los fundamentos jurídicos que amparan los derechos del viajero, identificando las fuentes normativas internacionales, europeas, estatales y autonómicas aplicables al sector turístico.

Clasificar las quejas, reclamaciones e incidencias más frecuentes en empresas turísticas, distinguiendo su tipología, causas raíz e impacto sobre la reputación corporativa, la fidelización de clientes y los resultados económicos de la organización.

Dominar las técnicas de comunicación, negociación y resolución de conflictos en la atención al viajero, incorporando estrategias de escucha activa, gestión emocional, comunicación intercultural y mecanismos alternativos de resolución como la mediación, el arbitraje de consumo y la plataforma ODR.

Diferenciar el régimen jurídico de protección del viajero en los principales subsectores turísticos, analizando las garantías, responsabilidades y mecanismos de compensación previstos en la normativa vigente para transporte, alojamiento, viajes combinados y turismo digital.

Diseñar e implementar sistemas integrales de gestión de quejas y reclamaciones, aplicando protocolos de actuación, flujos de escalado y criterios de priorización conformes a la norma ISO 10002 y a las obligaciones legales vigentes.

Utilizar las herramientas tecnológicas y soluciones de transformación digital disponibles para la gestión de reclamaciones e incidencias turísticas, integrando sistemas CRM, inteligencia artificial, análisis de sentimiento y estrategias de gestión de la reputación online.

# Objetivos del curso

Aplicar los principios de gestión de la calidad y mejora continua a la prevención de incidencias en empresas turísticas, desarrollando planes de acción correctiva y preventiva fundamentados en la metodología PDCA y en el análisis sistemático de datos de reclamaciones.

Relacionar la información derivada de quejas y reclamaciones con la estrategia empresarial turística, transformando la voz del cliente en oportunidades de innovación, diferenciación competitiva y fidelización del viajero.

# Temario

## 01 Marco conceptual y fundamentos jurídicos de los derechos del viajero en el sector turístico

1.1. Evolución histórica de la protección jurídica del viajero y del consumidor turístico
1.2. Delimitación conceptual: viajero, turista, consumidor y usuario de servicios turísticos
1.3. Fuentes del derecho aplicables a la protección del viajero
1.4. Principios generales que informan la protección de los derechos del viajero
1.5. Marco institucional y competencial en la tutela de los derechos del viajero

## 02 Régimen jurídico de los derechos del viajero en los principales subsectores turísticos

2.1. Derechos del viajero en el transporte aéreo de pasajeros
2.2. Derechos del viajero en el transporte ferroviario, marítimo y por carretera
2.3. Derechos del viajero en el alojamiento turístico
2.4. Derechos del viajero en los viajes combinados y servicios de viaje vinculados
2.5. Derechos del viajero en la restauración, actividades de ocio y servicios turísticos complementarios
2.6. Derechos del viajero en el contexto del turismo digital y las plataformas de intermediación
2.7. Régimen sancionador y consecuencias jurídicas de la vulneración de los derechos del viajero

# Temario

## 03 Tipología, caracterización y análisis de quejas, reclamaciones e incidencias en empresas turísticas

3.1. Delimitación conceptual y diferenciación entre queja, reclamación, sugerencia, denuncia e incidencia
3.2. Clasificación de las quejas y reclamaciones según su objeto y subsector turístico
3.3. Tipología de incidencias operativas más frecuentes en la prestación de servicios turísticos
3.4. Análisis de las causas raíz de las quejas y reclamaciones en el ámbito turístico
3.5. El perfil del viajero reclamante: variables sociodemográficas, culturales y motivacionales
3.6. Impacto de las quejas y reclamaciones en la empresa turística

# Temario

## 04 Procedimientos y protocolos de gestión de quejas, reclamaciones e incidencias en la empresa turística

4.1. Marco normativo y obligaciones legales de la empresa turística en materia de atención de reclamaciones
4.2. Diseño e implantación de un sistema integral de gestión de quejas y reclamaciones
4.3. Fases del proceso de gestión de una reclamación: de la recepción a la resolución
4.4. Gestión de incidencias operativas en tiempo real durante la prestación del servicio
4.5. Documentación, trazabilidad y archivo de expedientes de reclamaciones e incidencias
4.6. Indicadores clave de rendimiento (KPI) para la evaluación del sistema de gestión de reclamaciones
4.7. Supuestos prácticos de gestión de reclamaciones en distintos subsectores turísticos

# Temario

## 05 Técnicas de comunicación, negociación y resolución de conflictos aplicadas a la atención del viajero

5.1. Fundamentos de la comunicación eficaz en contextos de conflicto con el viajero
5.2. Gestión emocional del profesional turístico ante situaciones de queja y confrontación
5.3. Técnicas de negociación aplicadas a la resolución de reclamaciones turísticas
5.4. Comunicación intercultural en la gestión de quejas con viajeros internacionales
5.5. Comunicación escrita profesional en la gestión de reclamaciones
5.6. Mecanismos alternativos de resolución de conflictos (ADR) en el sector turístico

# Temario

## 06 Herramientas tecnológicas y transformación digital en la gestión de reclamaciones e incidencias turísticas

6.1. Sistemas de gestión de relaciones con el cliente (CRM) aplicados al sector turístico
6.2. Software especializado y plataformas de gestión de incidencias
6.3. Inteligencia artificial y análisis de datos aplicados a la gestión de la experiencia del viajero
6.4. Gestión de la reputación online y monitorización de la satisfacción del viajero
6.5. Protección de datos personales en el tratamiento de reclamaciones turísticas

# Temario

## 07 Gestión de la calidad, mejora continua y estrategias de prevención de incidencias en empresas turísticas

7.1. La gestión de la calidad como marco estratégico para la prevención de reclamaciones
7.2. Integración de la información de quejas y reclamaciones en el ciclo de mejora continua
7.3. Formación y capacitación del personal de contacto en la prevención y gestión de incidencias
7.4. La voz del cliente como motor de innovación y diferenciación competitiva en turismo
7.5. Casos de éxito y buenas prácticas en la gestión integral de reclamaciones en empresas turísticas referentes

# 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.




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

