ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Experiencia de Cliente y Calidad del Servicio en Empresas Turísticas: Marca Q de Calidad Turística y Normas UNE

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 de ICUFOR diseñado para profesionales que desean liderar la gestión de calidad en el competitivo sector turístico español. En un mercado donde la experiencia del cliente constituye el factor diferenciador por excelencia, dominar los sistemas de certificación reconocidos a nivel nacional e internacional se convierte en una competencia estratégica imprescindible para impulsar cualquier proyecto empresarial turístico hacia la excelencia.

A lo largo de esta formación, profundizarás en los fundamentos teóricos y prácticos que sustentan la calidad del servicio turístico, desde los modelos SERVQUAL y SERVPERF hasta la gestión integral del Customer Journey. Conocerás en detalle el marco institucional español, el funcionamiento del ICTE y los requisitos específicos para obtener y mantener la prestigiosa Marca Q de Calidad Turística.

Duración
100 horas

Créditos
4 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos de la calidad del servicio y la experiencia de cliente en el sector turístico, analizando los principales modelos teóricos y su aplicabilidad según tipología de empresa.

Dominar la estructura y tipología de las normas UNE aplicadas al sector turístico, diferenciando los requisitos comunes y específicos según subsectores de actividad.

Diseñar estrategias de gestión integral de la experiencia de cliente en empresas turísticas, aplicando herramientas de mapeo del viaje del cliente, medición de indicadores clave y gestión sistemática del feedback.

Planificar y ejecutar auditorías internas de calidad turística, elaborando informes de hallazgos, gestionando no conformidades y diseñando planes de acción correctiva eficaces.

Conocer el marco institucional y normativo de la calidad turística en España, identificando las políticas públicas, los organismos responsables y su articulación con los estándares europeos e internacionales.

Analizar los requisitos, el proceso de certificación y el valor estratégico de la Marca Q de Calidad Turística, describiendo sus fases de implantación, mantenimiento y renovación.

Implementar sistemas de gestión de la calidad en organizaciones turísticas, desarrollando la documentación, la gestión por procesos y las metodologías de mejora continua exigidas por las normas de referencia.

Incorporar las herramientas de transformación digital e innovación a la gestión de la calidad y la experiencia turística, utilizando tecnologías como CRM, inteligencia artificial, analítica de datos y gestión de la reputación online.

Temario

01 Fundamentos de la calidad del servicio y la experiencia de cliente en el sector turístico

1.1. Evolución histórica del concepto de calidad aplicado al sector turístico
1.2. La experiencia de cliente como paradigma central en la gestión turística contemporánea
1.3. Modelos teóricos de calidad del servicio aplicados al ámbito turístico
1.4. Calidad del servicio, satisfacción del cliente y competitividad como ejes estratégicos del turismo

02 Marco institucional y normativo de la calidad turística en España

2.1. Políticas públicas de calidad turística en España: del Plan Futures al Plan de Turismo Sostenible
2.2. El Sistema de Calidad Turística Español (SCTE): estructura, objetivos y evolución
2.3. El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE): funciones, composición y ámbito de actuación
2.4. Marco normativo europeo e internacional en materia de calidad turística
2.5. Articulación entre la normativa turística autonómica y los sistemas nacionales de calidad

Temario

03 Normas UNE aplicadas al sector turístico: fundamentos, estructura y tipología

3.1. Introducción al sistema de normalización español: UNE y su relación con las normas ISO y CEN
3.2. Estructura y contenido general de las normas UNE para el sector turístico
3.3. Normas UNE aplicables al sector de alojamiento turístico
3.4. Normas UNE aplicables al sector de restauración y servicios gastronómicos
3.5. Normas UNE para agencias de viajes, turismo activo y otros servicios turísticos complementarios
3.6. Normas UNE para oficinas de información turística, espacios culturales y de ocio
3.7. Requisitos comunes y diferenciales entre las distintas normas UNE del sector turístico

Temario

04 La Marca Q de Calidad Turística: requisitos, implementación y proceso de certificación

4.1. Origen, evolución histórica y posicionamiento estratégico de la Marca Q de Calidad Turística
4.2. Alcance sectorial y valor diferencial de la certificación Q de Calidad
4.3. Requisitos generales exigidos para la obtención de la Marca Q de Calidad Turística
4.4. Documentación y registros necesarios para la implantación del sistema Q
4.5. El proceso de certificación: fases, plazos, costes y documentación necesaria
4.6. Mantenimiento, renovación y causas de pérdida o suspensión de la Marca Q
4.7. Casos prácticos de implantación de la Marca Q en diferentes subsectores turísticos
4.8. Análisis comparativo de la Marca Q con otras certificaciones de calidad en el sector turístico

Temario

05 Gestión integral de la experiencia de cliente en empresas turísticas

5.1. Diseño y mapeo del viaje del cliente (Customer Journey) en servicios turísticos
5.2. Medición y análisis sistemático de la experiencia del cliente en entornos turísticos
5.3. Gestión de la voz del cliente: sistemas de recogida, análisis e integración del feedback
5.4. Estrategias de personalización, segmentación avanzada y cocreación de experiencias turísticas
5.5. Gestión de quejas, reclamaciones e incidencias como oportunidad de mejora y fidelización
5.6. La gestión emocional y el desarrollo competencial del equipo como base de la experiencia del cliente
5.7. Programas de fidelización y estrategias de relación a largo plazo con el cliente turístico

Temario

06 Implantación de sistemas de gestión de la calidad en empresas turísticas

6.1. Planificación estratégica de la implantación del sistema de gestión de la calidad
6.2. Documentación del sistema de gestión de la calidad en el contexto turístico
6.3. Gestión por procesos en empresas turísticas: del enfoque funcional al enfoque transversal
6.4. Gestión de los recursos humanos orientada a la calidad y la excelencia del servicio
6.5. Herramientas y metodologías de mejora continua aplicadas al sector turístico
6.6. Integración de sistemas de gestión: calidad, medio ambiente, seguridad y responsabilidad social

07 Auditoría, evaluación del desempeño y mantenimiento de la certificación de calidad turística

7.1. Fundamentos y tipología de las auditorías aplicadas a sistemas de calidad turística
7.2. Planificación y ejecución de auditorías internas conforme a las normas UNE turísticas
7.3. Gestión de no conformidades y diseño de planes de acción correctiva
7.4. Revisión por la dirección y evaluación periódica del desempeño global del sistema de calidad
7.5. Preparación integral de la organización para auditorías externas y estrategias de mantenimiento sostenido de la certificación

Temario

08 Transformación digital e innovación aplicadas a la calidad y la experiencia turística

8.1. Impacto de la digitalización en la evolución de los estándares de calidad turística
8.2. Tecnologías aplicadas a la gestión de la calidad y la experiencia del cliente en turismo
8.3. Gestión de la reputación digital y su relación con la calidad percibida por el cliente
8.4. Tendencias emergentes en calidad y experiencia turística: sostenibilidad certificada, accesibilidad universal e innovación en servicios

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.



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

