

Diplomado en Gestión de Turismo

Programa

MÓDULO 1 – Introducción a la Gestión de la Calidad en Servicios Turísticos

Introducción

Este módulo establece el marco conceptual de la calidad aplicada al turismo. Se busca romper con la idea de “calidad como burocracia” y posicionarla como herramienta de gestión, rentabilidad y control.

Programa

- Evolución del concepto de calidad
- Calidad en servicios vs. calidad en productos
- Particularidades del servicio turístico
- Expectativas del cliente turístico
- Relación entre calidad, experiencia y rentabilidad
- Rol del liderazgo en la calidad

Programa

MÓDULO 2 – Principios de Gestión de la Calidad (ISO) aplicados al Turismo

Introducción

Se trabajan los principios de gestión como base para tomar decisiones coherentes en todos los niveles de la organización.

Programa

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora continua
- Toma de decisiones basada en evidencias
- Gestión de las relaciones

Programa

MÓDULO 3 – Gestión por Procesos en Empresas Turísticas

Introducción

La calidad se gestiona por procesos, no por personas. Este módulo es clave para ordenar operaciones y reducir la dependencia de “empleados clave”.

Programa

- Qué es un proceso
- Tipos de procesos: estratégicos, operativos y de apoyo
- Mapa de procesos turístico
- Interacciones entre áreas
- Riesgos y cuellos de botella

Programa

MÓDULO 4 – Procedimientos, Instrucciones y Estandarización del Servicio

Introducción

Estandarizar no es rigidizar: es garantizar consistencia del servicio, independientemente de quién lo preste.

Programa

- Diferencia entre proceso, procedimiento e instrucción
- Nivel de detalle adecuado
- Errores comunes en la documentación
- Documentación útil vs. burocrática
- Control de cambios

Programa

MÓDULO 5 – Experiencia del Cliente y Promesas de Servicio (ISO 10001)

Introducción

La experiencia comienza antes del servicio. Este módulo conecta marketing, operación y calidad.

Programa

- Expectativas del cliente
- Promesas explícitas e implícitas
- Momentos de verdad
- Diseño de compromisos de servicio
- Coherencia entre venta y operación

Programa

MÓDULO 6 – Gestión de Quejas y Reclamos (ISO 10002)

Introducción

Las quejas no son problemas: son información estratégica. El foco está en pasar del “apagar incendios” a un sistema gestionado.

Programa

- Queja vs. reclamo
- Canales de recepción
- Tratamiento, respuesta y seguimiento
- Roles y responsabilidades
- Comunicación con el cliente

Programa

MÓDULO 7 – Resolución de Conflictos y Satisfacción del Cliente (ISO 10003)

Introducción

Cuando la queja escala, la empresa necesita criterios claros de resolución, evitando decisiones improvisadas.

Programa

- Escalamiento de reclamos
- Métodos de resolución
- Criterios de compensación
- Registro y aprendizaje organizacional
- Prevención de conflictos repetitivos

Programa

MÓDULO 8 – Medición de la Satisfacción del Cliente (ISO 10004)

Introducción

No se puede mejorar lo que no se mide. Este módulo conecta opinión del cliente con decisiones gerenciales.

Programa

- Métodos de medición
- Indicadores de satisfacción
- Encuestas vs. datos operativos
- Análisis de resultados
- Uso real de la información

Programa

MÓDULO 9 – Indicadores, KPIs y Gestión de Datos para la Calidad

Introducción

Se busca que los gerentes gestionen con datos, no con percepciones.

Programa

- Indicadores operativos vs. estratégicos
- KPIs de calidad turística
- Tableros de control
- Seguimiento y análisis
- Acciones correctivas

Programa

MÓDULO 10 – Auditorías Internas, Mejora Continua y Preparación Organizacional

Introducción

La auditoría se presenta como herramienta de mejora, no de control punitivo.

Programa

- Qué es una auditoría interna
- Enfoque basado en procesos
- Preparación del equipo
- Detección de oportunidades de mejora
- Ciclo PDCA aplicado al turismo

Evaluación Final