



## UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

### Modelos y técnicas de auditoría y certificación en el sector turístico Curso Online

#### Presentación

El curso de modelos y técnicas de auditoría y certificación en el sector turístico ofrece una oportunidad única e innovadora que permitirá a los estudiantes introducirse en una alternativa profesional de alto potencial. La calidad turística se ha convertido en los últimos años en uno de los elementos determinantes del éxito en el sector turístico español. Así, empresas e instituciones reclaman cada vez con mayor frecuencia especialistas en este ámbito.

El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) es una entidad de Certificación de Sistemas de Calidad especialmente creados para empresas turísticas. Es un organismo español, privado, independiente, sin ánimo de lucro y reconocido en todo el ámbito nacional.

La Universidad Complutense ha decidido unirse al Instituto para la Calidad Turística Española para crear un curso innovador.

Este curso se ofrece en modalidad online y se desarrollará a través del campus virtual de la UCM. De esta manera será el alumno quien organice sus horas de estudio pudiendo establecer contacto con los profesores a través de chat.

#### Objetivos

El objetivo fundamental del curso de modelos y técnicas de auditoría y certificación en el sector turístico es el de capacitar tanto a recién titulados como a profesionales que quieran orientar su carrera profesional en el ámbito de la consultoría y auditoría de calidad, o en departamentos de calidad en empresas turísticas que deseen mejorar la organización interna de la empresa y su orientación al cliente. De este modo, se pretende formar a los estudiantes en habilidades y competencias necesarias para:

- Conocer los diferentes modelos, normas y reglamentos existentes en el ámbito nacional e internacional con respecto a la calidad turística.
- Analizar los diferentes sistemas de calidad en las empresas turísticas así como los mecanismos de comercialización ligados a ellos.
- Aplicar las normas UNE-ISO asociadas a la marca "Q" de Calidad Turística del ICTE a diferentes sectores.
- Aprender cómo implantar y certificar sistemas de calidad en establecimientos y empresas turísticas siguiendo los procedimientos y normas nacionales e internacionales.



#### INFORMACIÓN:

Facultad de Comercio y Turismo.  
Universidad Complutense de Madrid  
Av. de Filipinas, 3, 28003 Madrid

Tel: 91 394 67 65 / 91 533 10 00

[ucm.ictc@ucm.es](mailto:ucm.ictc@ucm.es)

#### INSCRIPCIONES:

<https://www.ucm.es/estudios/diploma-modelosyt%C3%A9nicasdeauditoriaycertificaci%C3%B3ndecalidadenelsectortur%C3%ADstico-acceso>

[www.ucm.es](http://www.ucm.es)  
[www.calidadturisticaahoy.es](http://www.calidadturisticaahoy.es)



#### INFORMACIÓN ACADÉMICA

##### Dirección:

Dr. Adolfo Millán Aguilar  
Catedrático EU. Facultad de Comercio y Turismo  
Universidad Complutense de Madrid

Dña. Maricruz Cádiz Gómez  
Directora del Área Técnica  
Instituto para la Calidad Turística Española

##### Coordinación:

Dña. Marisol González Chaparro  
Área Técnica  
Instituto para la Calidad Turística Española

## Modelos y Técnicas de Auditoría y Certificación en el Sector Turístico 3ª edición

### Modalidad Online

#### DURACIÓN Y DESARROLLO

20 de Marzo 2019 - 14 de Junio 2019

Número de horas: 100 horas  
(reconocimiento de 5 créditos de grado)

## Modelos y técnicas de auditoría y certificación en el sector turístico

### CLAUSTRO DE PROFESORES

**D. Javier Amores Salvadó**  
Departamento de Organización de Empresas  
Universidad Complutense de Madrid

**Dña. Maricruz Cádiz Gómez**  
Directora Técnica  
Instituto para la Calidad Turística Española

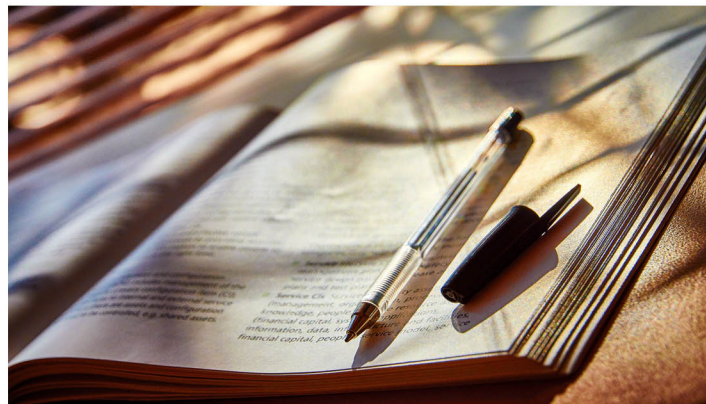
**D. José Fernández Menéndez**  
Coordinador en los grados de Comercio, Turismo y Relaciones Laborales y Recursos Humanos  
Universidad Complutense de Madrid

**Dña. Marisol González Chaparro**  
Secretaría de Comités de Certificación Sectoriales y Técnico de Certificación  
Instituto para la Calidad Turística Española

**Dña. Sonia Juárez Boal**  
Gestión de Calidad en Grado de Turismo  
Universidad Complutense de Madrid

**Dña. Noelia Santos Fernández-Mazarambroz**  
Responsable de Formación. Área Técnica  
Instituto para la Calidad Turística Española

**D. Francisco Villacastín Domínguez**  
Dirección y Gestión de la Calidad en Máster en Planificación y Gestor de Destinos Turísticos  
Universidad Complutense de Madrid



### Programa

#### MÓDULO I

- La empresa turística. Estructura del mercado turístico nacional e internacional.
- Agentes fundamentales del sistema turístico.
- Fundamentos generales de la calidad.
- Calidad como herramienta del marketing turístico.
- Técnicas de medición de satisfacción del cliente.
- Test Módulo I.

#### MÓDULO II

- Modelos de Buenas Prácticas.
- ISO 9001 Gestión de la calidad.
- ISO 14001 Gestión ambiental.
- UNE-ISO 13009 Playas. Gestión del uso público.
- UNE-ISO 14785 Oficinas de Información Turística.
- UNE-ISO 18065 Espacios Naturales Protegidos. Gestión del uso público.
- UNE 182001 Hoteles y Apartamentos Turísticos.
- UNE 167013 Servicios de Restauración. Higiene alimentaria.
- Modelo Europeo de Excelencia (EFQM).
- Técnicas de auditoría y certificación.
- Test Módulo II.

#### MÓDULO III

- Herramientas básicas de calidad. Diagrama causa efecto. Diagrama de Pareto
- Diagrama de Flujo. Histograma. Hoja de recogida de datos.
- Herramientas de gestión, planificación y mejora. Diagrama de afinidad.
- Diagrama de relaciones. Diagrama de árbol. Matriz de priorización.
- Diagrama matricial. Diagrama de proceso de decisión.
- Despliegue de la función calidad (QFD). Análisis modal de Fallos y Efectos (AMFE)

#### MÓDULO IV

- Diseño de un mapa de procesos y manual de calidad.
- Procedimientos y control documental.
- Test Módulos III y IV.

#### MÓDULO V

- Trabajo práctico.

#### Metodología

La metodología combina la teoría y la práctica, siendo la segunda el foco principal de este curso. Se incorporarán una serie de materiales por tema, presentaciones power point, lecturas y casos prácticos material de estudio, cuestionarios de autoevaluación y tutorías vía chat.

Además se abrirá un foro por módulo con el objetivo de debatir algún tema vinculado con la actividad.



#### Sistema de Evaluación

La evaluación constará de los siguientes componentes:

- Ejercicios de autoevaluación.
- Participación en foros.
- Tres exámenes tipo test electrónico.
- Un trabajo práctico.

#### Destinatarios

• Graduados en Turismo, Administración y Dirección de Empresas, Economía, Máteres vinculados con el Turismo y otras titulaciones que deseen comenzar su carrera profesional en el ámbito de la consultoría y la auditoría de calidad o tengan interés en ser parte de los departamentos de calidad de empresas turísticas.

• Profesionales de ámbitos relacionados con la gestión turística que quieran incorporarse a un proyecto innovador en el que podrán mejorar sus capacidades en consultoría, auditoría y gestión de la calidad.

• Profesionales de la gestión de la calidad que deseen sumarse al proyecto del Instituto para la Calidad Turística Española y la UCM abriéndose una nueva opción laboral ligada al sector turístico.

• Otros profesionales que pretendan abrirse a campos alternativos de gran proyección nacional e internacional y con grandes expectativas laborales en la actualidad.

• Alumnos de último curso de grados universitarios.

#### Reserva de plaza y matrícula

Título: Modelos y técnicas de auditoría y certificación en el sector turístico (3ª edición)

Precio de título: 595 €.

Pago por expedición del diploma según tarifas vigentes de forma independiente al finalizar el curso. Actualmente 30 €.

Código curso: D4261902

Plazo de inscripción: desde el 15 de Enero de 2019.

Nº de Plazas: 50 alumnos.

No se garantiza la apertura del curso si no hay un número mínimo de alumnos matriculados, en cuyo caso se procederá al reintegro de las cantidades abonadas.

**Para más información:** Tel: 91 533 10 00  
formacion@icte.es / ucm.icte@ucm.es



destinatarios

programa

metodología

profesores