



Diplomado en Gestión de la Calidad en Servicios Turísticos

Modalidad a Distancia

Objetivo general:

Formar profesionales en Gestión de la Calidad en Servicios Turísticos para planificar, implementar, auditar y mejorar sistemas de gestión de la calidad en empresas y destinos turísticos, enfocándose en la satisfacción del cliente y la competitividad.

Inicia: 7 de septiembre de 2026.

Concluye: 18 de enero de 2027.

Duración: 4 meses y medio.

Horario de clases: Lunes de 20:00 a 22:00 hrs por la plataforma Moodle y Aula virtual en Google Meet.

Diplomado en Gestión de la Calidad en Servicios Turísticos

Modalidad a Distancia

Dirigido a:

1. Estudiantes y/o egresados de Turismo, Turismo Alternativo, Gestión Turística, Gastronomía, Administración Turística, Administración de Empresas, Economía, Negocios,
2. Profesionistas que tienen alguna actividad relacionada con las empresas turísticas.
3. Guías de turistas.
4. Funcionarios de gobierno que tienen alguna actividad relacionada con el sector turístico.

Duración:

4 meses y medio. El Diplomado está integrado en 6 módulos, con un total de 160 horas, distribuidas en 120 horas en actividades académicas en la plataforma Moodle (clases a distancia, lecturas, tareas, foros) y 40 horas de trabajo final del Diplomado.

Requisitos de ingreso:

1. Clave Única de Registro de Población (CURP). Aplica solo para México. Para obtener su CURP, da un click al siguiente enlace: <https://www.gob.mx/curp/>
2. En caso de ser extranjero/a, enviar copia de identificación oficial de su país de origen.
3. Copia de constancia de último grado de estudios que pueden ser uno de los siguientes documentos: constancia de estudios, certificado de estudio, carta de pasante, título, grado académico o cédula profesional.
4. Copia de comprobante de pago de inscripción y del primer módulo.
5. Leer y aceptar el aviso de privacidad emitido por CIDES.
(<https://www.cides.edu.mx/aviso-de-privacidad/>)
6. Si requiere factura de su pago, es **obligatorio** enviar su constancia de situación fiscal actualizada. Aplica solo para México.

Perfil de ingreso para el Diplomado en Gestión de la Calidad en Servicios Turísticos (DCT):

Se recomienda que los aspirantes cuenten con los conocimientos básicos relacionados con los emprendimientos, ciencias sociales o ciencias económico-administrativas.

Contenido temático:

El contenido del diplomado está distribuido en seis módulos, diseñados con sustento teórico para facilitar el proceso de enseñanza – aprendizaje de cada módulo.

Módulos	Objetivos	Duración	Calendario de clases a Distancia
1.- Fundamentos de la Calidad y el Servicio Turístico.	Estudiar los conceptos fundamentales de la calidad y sus modelos de gestión, diferenciando la naturaleza del servicio turístico y su impacto directo en la satisfacción del cliente.	20 horas	07, 14 y 21 de septiembre de 2026
2.- Sistemas de Gestión de la Calidad en Turismo.	Comprender la estructura y los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y su aplicación para el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) enfocado en los procesos operativos de las organizaciones de servicios turísticos.	20 horas	28 de septiembre, 05 y 12 de octubre de 2026.
3.- Herramientas y metodologías para la Mejora Continua en Turismo.	Aplicar las herramientas y metodologías de la mejora continua (como el ciclo PHVA y las Siete Herramientas de la Calidad), para identificar, analizar y resolver problemas operativos para optimizar la eficiencia y la calidad de los servicios turísticos.	20 horas	19 y 26 de octubre, 03 de noviembre (18:00 – 20:00 hrs) de 2026.
4.- Certificaciones y Normas del Sector Turístico.	Analizar las normas, estándares y certificaciones de calidad para planificar y dirigir procesos de auditoría y certificación que validen la calidad de los servicios y la gestión integral en las organizaciones turísticas.	20 horas	09, 17 (18:00 – 20:00 hrs), y 23 de noviembre de 2026.
5.- Gestión de la Experiencia del Cliente.	Aplicar técnicas y estrategias para diseñar, gestionar y monitorizar la experiencia integral del cliente (<i>Customer Journey</i>), asegurando la excelencia en los momentos de la verdad y potenciando el factor humano para medir, fidelizar y maximizar la satisfacción del turista.	20 horas	30 de noviembre, 07 y 14 de diciembre de 2026.
	Vacaciones de invierno		21 de diciembre de 2026 – 01 de enero de 2027.
6.- Planificación e Implementación Estratégica de la Calidad Turística.	Diseñar una propuesta de Plan Estratégico de Calidad Turística, incluyendo el diagnóstico, la planificación, la implementación y las estrategias de seguimiento, para garantizar la competitividad y mejora continua del servicio turístico.	20 horas	04, 11 y 18 de enero de 2027.
Total		120 horas	

Perfil de egreso:

Los egresados del Diplomado en Gestión de la Calidad en Servicios Turísticos (DCT) del Centro de Investigación para el Desarrollo Sustentable, A.C. (CIDES), obtendrán las siguientes competencias profesionales:

1. Estudia los conceptos fundamentales de la calidad y sus modelos de gestión, diferenciando la naturaleza del servicio turístico y su impacto directo en la satisfacción del cliente.
2. Comprende la estructura y los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y su aplicación para el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) enfocado en los procesos operativos de las organizaciones de servicios turísticos.
3. Aplica las herramientas y metodologías de la mejora continua (como el ciclo PHVA y las Siete Herramientas de la Calidad), para identificar, analizar y resolver problemas operativos para optimizar la eficiencia y la calidad de los servicios turísticos.
4. Analiza las normas, estándares y certificaciones de calidad para planificar y dirigir procesos de auditoría y certificación que validen la calidad de los servicios y la gestión integral en las organizaciones turísticas.
5. Aplica técnicas y estrategias para diseñar, gestionar y monitorizar la experiencia integral del cliente (*Customer Journey*), asegurando la excelencia en los momentos de la verdad y potenciando el factor humano para medir, fidelizar y maximizar la satisfacción del turista.
6. Diseña una propuesta de Plan Estratégico de Calidad Turística, incluyendo el diagnóstico, la planificación, la implementación y las estrategias de seguimiento, para garantizar la competitividad y mejora continua del servicio turístico.

Clases en Vivo, trabajo final y requerimiento tecnológico:

Clases en Vivo: Sesiones en vivo de 2 horas, una vez a la semana (día lunes) de 20:00 a 22:00 horas por la plataforma Moodle y Aula Virtual en Google Meet con un Profesor - Investigador CIDES. Por política institucional, las clases se graban y estarán disponibles en la plataforma Moodle para que cada estudiante pueda revisar los temas desarrollados.

Trabajo final: El trabajo final consiste en un escrito donde se presenta la aplicación del conocimiento adquirido, con 40 horas de trabajo independiente y con ello se acredita el Diplomado. La guía de trabajo final está disponible en la plataforma Moodle para que cada estudiante desarrolle su contenido.

Requerimiento tecnológico: 1 computadora con acceso a internet y 1 cuenta de correo electrónico.

Metodología de enseñanza - aprendizaje:

1. El Centro de Investigación para el Desarrollo Sustentable, A.C. (CIDES), a través de sus Profesores Investigadores, entregará a los estudiante CIDES material didáctico de cada módulo que consisten en libros, capítulos de libros y/o artículos científicos a través de la plataforma Moodle.
2. Las clases serán impartidas en vivo a través de Google Meet, donde el Profesor-Investigador CIDES presentará y analizará los contenidos del programa de estudios con sus estudiantes. El contenido de cada diplomado se encuentra en la plataforma Moodle.
3. Los estudiantes CIDES siendo los protagonistas en su proceso educativo, podrán participar de manera sincrónica o asincrónica, analizando los contenidos académicos acorde a su realidad ya sea con su Profesor-Investigador en tiempo real en la plataforma Moodle y Google Meet.
4. Los estudiantes CIDES podrán estar presentes en cada clase de dos horas por semana en el horario señalado en esta convocatoria. Las clases serán impartidas por Google Meet. Los estudiantes CIDES que no asisten a sesiones en vivo, podrán revisar la grabación de la clase que estará disponible en la plataforma Moodle.
5. Al final del diplomado, cada estudiante CIDES entregará un trabajo académico como producto final del diplomado y requisito de egreso. El contenido del trabajo final es la aplicación del conocimiento adquirido durante el desarrollo del diplomado.

Perfil de los Profesores Investigadores:

Nuestros Profesores Investigadores CIDES tienen amplia experiencia académica a nivel nacional e internacional, formados profesionalmente en Universidades y Centros de Investigación nacionales e internacionales de alto prestigio y algunos de ellos son miembros del Sistema Nacional de Investigadoras e Investigadores (SNII) de la Secretaría de Ciencia, Humanidades, Tecnología e Innovación de México (SECIHTI).

Acreditación del Diplomado:

Una vez acreditado el contenido académico del Diplomado a través de la entrega del trabajo final, se entregará un Diploma digital por correo electrónico con valor curricular de 160 horas firmado por las autoridades competentes del Centro de Investigación para el Desarrollo Sustentable, A.C.

Planes de pagos:

Puede elegir el plan de pagos de colegiatura que más le acomode, el pago único y meses sin intereses, ya incluyen inscripción.

Plan A / No. de Pagos	Montos	Fecha Límite de Pago
Inscripción	Según Convocatoria	
Pago 1	\$1,800.00	05/09/2026
Pago 2	\$1,800.00	30/09/2026
Pago 3	\$1,800.00	15/10/2026
Pago 4	\$1,800.00	30/10/2026
Pago 5	\$1,800.00	15/11/2026
Pago 6	\$1,800.00	30/11/2026
Pago 7	\$1,800.00	15/12/2026
Pago 8	\$1,800.00	30/12/2026
Total	\$14,400.00 +Inscripción	

Plan B /No. de Pagos	Montos	Fecha Límite de Pago
Inscripción	Según Convocatoria	
Pago 1	\$2,400.00	05/09/2026
Pago 2	\$2,400.00	30/09/2026
Pago 3	\$2,400.00	15/10/2026
Pago 4	\$2,400.00	15/11/2026
Pago 5	\$2,400.00	15/12/2026
Pago 6	\$2,400.00	05/01/2027
Total Colegiatura	\$14,400.00 +Inscripción	

Plan C /No. de Pagos	Montos	Fecha Límite de Pago
Inscripción	Según Convocatoria	
Pago 1	\$3,600.00	05/09/2026
Pago 2	\$3,600.00	15/10/2026
Pago 3	\$3,600.00	15/11/2026
Pago 4	\$3,600.00	15/12/2026
Total Colegiatura	\$14,400.00 +Inscripción	

Pago Único	Pago en una sola exhibición	Fecha Límite de Pago
Inscripción + Módulos	\$13,960.00	05/09/2026

6 meses Sin Intereses	En una sola exhibición	Fecha Límite de Pago
Inscripción + Módulos	\$14,460.00	05/09/2026

Inscripción, costo y formas de pago:

Periodo de inscripciones:

Del 25 de mayo al 7 de septiembre de 2026.

Pago del Diplomado:

- 1.- Depósito de la inscripción.
- 2.- El pago de la colegiatura de los 6 módulos, se hará de acuerdo a la opción de pago elegida por el estudiante (8, 6 o 4 parcialidades).
- 3.- El pago de la colegiatura de los 6 módulos en una sola exhibición, habrá un descuento de 10%.

Costo en pesos mexicanos:

Inscripción: \$3,200.00

Colegiatura total de los 6 módulos:
\$14,400.00.

*Pregunta por las facilidades de pago.

Costo en Dólares:

Inscripción: \$178.00

Colegiatura total de los 6 módulos:
\$800.00

Pago por transferencia o depósito:

1.- Depósito o transferencia bancaria desde su banca móvil:

BANCO SANTANDER.

No. de Cuenta: 65510844458

CLABE Interbancaria: 014130655108444581

Sucursal: 5004

A nombre de: CENTRO DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE

2.- Depósito o transferencia bancaria desde su banca móvil:

BANCO BBVA Bancomer.

No. de cuenta: 0124965280

CLABE Interbancaria: 012130001249652804

Sucursal:

A nombre de: CENTRO DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE

3.- Pago en línea con tarjetas de crédito o débito:

<https://cides.edu.mx/pagos>



4.- Pago en efectivo en tiendas departamentales. Haz Click aquí (https://bit.ly/CIDES_pagos), solicita tu formato de pago y elige la tienda de conveniencia para pagar:



Soriana



Curriculum Institucional

CIDES

Centro de Investigación para el Desarrollo Sustentable, A.C.

Es una institución académica fundada en 2011 en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas; y es reconocida por la **Secretaría de Ciencia, Humanidades, Tecnología e Innovación de México (SECIHTI)** con Registro No. 1701469; que fomenta la investigación científica, humanística y tecnológica para la generación e innovación de conocimientos en desarrollo sustentable.

Misión

Somos una institución académica que fomenta la investigación científica, humanística y tecnológica para la generación e innovación de conocimientos en desarrollo sustentable.

Visión

Ser líder en investigación científica, humanística y tecnológica en desarrollo sustentable.

Valores

- Responsabilidad social.
- Responsabilidad ambiental.
- Respeto a la diversidad cultural.
- Liderazgo transformacional.
- Pasión por la excelencia.

Objetivos generales:

- Generar conocimientos innovadores a través de investigaciones científicas, humanísticas y tecnológicas en desarrollo sustentable.
- Formar capital humano como investigadores científicos, humanistas y tecnólogos que contribuyan a la solución de problemas ecológicos, económicos y socioculturales de la humanidad.
- Aplicar conocimientos innovadores mediante consultorías y/o asesorías a diversas instituciones públicas, privadas y comunitarias bajo los principios de la sustentabilidad.

Contacto:

CIDES

Centro de Investigación para el Desarrollo Sustentable, A.C.

Calle Marte No. 3

Barrio de María Auxiliadora, c.p. 29290.

San Cristóbal de Las Casas, Chiapas. México.

Teléfonos: 967 116 0364 y 967 688 3058

WhatsApp: https://bit.ly/CIDES_info o +52 967 103 7572

Telegram: https://t.me/CIDES_info o +52 967 103 7572

Página web:	www.cides.edu.mx
E-mail:	info@cidos.edu.mx
Google site:	https://bit.ly/CIDES_GoogleSite
Google Maps:	https://bit.ly/CIDES_GoogleMaps
Facebook:	www.facebook.com/cides.mx
Instagram:	www.instagram.com/cides.mx
Treads	www.treads.net/@cidos.mx
X	www.x.com/cides_mx
LinkedIn:	www.linkedin.com/school/cides-mx
YouTube:	www.youtube.com/@cidos_mx
TikTok:	www.tiktok.com/@cidos_mx
Pinterest:	www.pinterest.com/cides_mx
Canal de Telegram:	https://t.me/CIDES_MX
Canal de WhatsApp:	https://bit.ly/CIDES_MX