



**SERCA**  
INSTITUTO  
DE ALTOS ESTUDIOS  
ESPECIALIZADOS

# MÁSTER DE FORMACIÓN PERMANENTE EN LIDERAZGO Y DIRECCIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO



FORMACIÓN PERMANENTE



[WWW.INSTITUTOSERCA.COM](http://WWW.INSTITUTOSERCA.COM)



## Acerca de **Instituto Serca**

Instituto Serca es un centro especializado en Formación de Postgrado: Másteres, Dobles Títulos de Máster, Especialistas y Expertos Universitarios, así como Cursos Homologados por Universidades. Se caracteriza por no centrarse en la formación de expedientes, sino de personas, cuyo aprendizaje dará sentido a su experiencia.

Los Másteres, Especialistas, Expertos Universitarios y Cursos que impartimos desde Instituto SERCA, cuentan con todas las garantías y exigencias de calidad, lo que hace posible que la titulación obtenida por nuestros alumnos/as sean Títulos expedidos por prestigiosas universidades.



# Metodología de **Estudio**

- ✓ **Campus Virtual Avanzado:** Experiencia de estudio individualizada, intuitiva e interactiva.
- ✓ **Tutorización Permanente:** Nuestro equipo docente estará a disposición del alumnado desde su matriculación hasta la finalización de todo el proceso formativo.
- ✓ **Clases en vídeo y en audio:** Cada programa formativo dispone de clases en vídeo y audios específicos por materia, para reforzar el contenido teórico.
- ✓ **Metodología E-Learning:** Modalidad 100% online adaptada a las necesidades del alumnado.
- ✓ **Evaluación:** Planteamiento de casos y actividades dirigidas a la valoración competencial del programa formativo.
- ✓ **Profesorado Especializado:** Contamos con un claustro de profesores especializado que realizará un seguimiento personalizado del aprendizaje.
- ✓ **Biblioteca Digital:** A través de nuestra innovadora plataforma digital, el alumnado podrá acceder a un amplio catálogo de libros, revistas, obras de investigación y tesis doctorales.
- ✓ **Descarga automática de certificados y actualización de notas permanente.**
- ✓ **Notificaciones en tiempo real sobre el estado y evolución del estudio.**





## Campus **Virtual**

- ✓ Clases en vídeo de cada materia
- ✓ Tutorías de seguimiento en directo mensuales
- ✓ Herramientas de interacción y seguimiento: tutorización permanente, foro, emails, etc.
- ✓ Consulta directa del expediente académico
- ✓ Descarga de certificados
- ✓ ¡Y mucho más!...

# Presentación del Programa

Especialízate con el Máster en Liderazgo y Dirección del Sector Turístico de Instituto Serca, un programa diseñado para formar profesionales capaces de liderar organizaciones turísticas en un entorno global cada vez más competitivo y cambiante.

A lo largo de esta formación online, abordarás áreas clave como la dirección estratégica de empresas turísticas, el liderazgo de equipos multiculturales, la gestión económico-financiera, el revenue management, el marketing digital y la transformación tecnológica del sector. También profundizarás en sostenibilidad, responsabilidad social corporativa, gestión de crisis y la dirección especializada de subsectores como hotelería, restauración, turismo MICE y turismo experiencial.

Al finalizar, contarás con una visión integral y actualizada que te permitirá ocupar puestos de alta responsabilidad en empresas y destinos turísticos. Desarrollarás competencias en negociación estratégica, toma de decisiones, innovación de modelos de negocio y gestión del cambio, fortaleciendo tu perfil como directivo preparado para los retos del turismo contemporáneo.



**Duración:** 1.500 horas



**Créditos:** 60 Créditos ECTS



**Metodología:** Online



**Matriculación:** Permanente

# Programa Académico

- ✓ Analizar la estructura y dinámica del sistema turístico internacional, identificando los flujos, organismos y mecanismos de medición que configuran el panorama global del sector.
- ✓ Clasificar las macro tendencias y los cambios en el comportamiento del consumidor turístico, evaluando su impacto en el entorno competitivo y en la construcción de escenarios prospectivos.
- ✓ Conocer el marco normativo europeo y español aplicable al sector turístico, distinguiendo las regulaciones específicas por subsectores y las obligaciones en materia de protección de datos y responsabilidad civil.
- ✓ Dominar los fundamentos del liderazgo y las competencias directivas esenciales, aplicando modelos de liderazgo ético y adaptativo a la dirección de organizaciones turísticas.
- ✓ Desarrollar estrategias de dirección de equipos de alto rendimiento y gestión del cambio organizacional, implementando técnicas de motivación, comunicación, delegación y transformación cultural en empresas turísticas.
- ✓ Diseñar procesos de planificación estratégica para empresas turísticas, formulando estrategias competitivas y desplegando cuadros de mando integral para su seguimiento y control.
- ✓ Elaborar modelos de negocio innovadores y estrategias de internacionalización, evaluando oportunidades de expansión y formas de implantación en mercados turísticos globales.
- ✓ Dominar las herramientas de contabilidad, análisis financiero, presupuestación y control de gestión, aplicando ratios específicos del sector y sistemas de información directiva para la toma de decisiones económico-financieras.
- ✓ Fundamentar estrategias de marketing turístico integral, diseñando planes de posicionamiento de destinos y productos que integren investigación de mercados, branding y creación de experiencias.



# Programa Académico

- ✓ Implementar estrategias de marketing digital y revenue management, optimizando la fijación dinámica de precios y la gestión de canales de distribución mediante analítica avanzada y herramientas digitales.
- ✓ Describir los procesos de gestión operativa en establecimientos hoteleros, empresas de intermediación y sistemas de calidad, identificando estándares de servicio y estrategias de fidelización orientadas a la experiencia del cliente.
- ✓ Comprender el proceso de transformación digital del sector turístico, incorporando tecnologías emergentes como inteligencia artificial, big data, realidad virtual y blockchain, y gestionando canales de e-commerce de forma eficiente y segura.
- ✓ Justificar la integración de la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa en la estrategia turística, desarrollando planes de gestión medioambiental, reporting ESG y construcción de organizaciones resilientes ante crisis.
- ✓ Aplicar las competencias de dirección en subsectores turísticos especializados —restauración, turismo activo, eventos MICE y gestión de recursos humanos—, fortaleciendo las habilidades directivas de comunicación, negociación y desarrollo profesional continuo del líder turístico.



# Programa Académico

- ✓ Analiza la estructura y dinámica del sistema turístico internacional, identificando sus componentes, los flujos turísticos mundiales, el papel de los organismos internacionales y los indicadores clave para la medición de la actividad turística.
- ✓ Identifica las macrotendencias globales, los cambios en el comportamiento del consumidor turístico y los factores disruptivos del sector, aplicando herramientas de inteligencia competitiva y metodologías de análisis prospectivo para anticipar escenarios futuros.
- ✓ Conoce el marco normativo europeo y español que regula la actividad turística, incluyendo la legislación sobre alojamientos, intermediación, transporte, protección de datos y responsabilidad civil aplicable al sector.
- ✓ Fundamenta su práctica directiva en las principales teorías y modelos de liderazgo, desarrollando competencias de inteligencia emocional, pensamiento estratégico y liderazgo ético adaptadas al contexto de las organizaciones turísticas.
- ✓ Diseña estrategias para la configuración de equipos de alto rendimiento, aplicando técnicas de motivación, comunicación efectiva, gestión de conflictos y delegación orientadas a la retención del talento en empresas turísticas.
- ✓ Domina los modelos y metodologías de gestión del cambio organizacional, diagnosticando la cultura existente, diseñando hojas de ruta para la transformación y evaluando la consolidación de los cambios implementados en organizaciones turísticas.
- ✓ Elabora planes estratégicos para empresas turísticas, realizando análisis del entorno y de la organización, formulando estrategias competitivas y desplegando sistemas de seguimiento mediante cuadros de mando integral.
- ✓ Diseña modelos de negocio turísticos innovadores utilizando herramientas de visualización y metodologías como el design thinking, fomentando el emprendimiento y el intraemprendimiento como motores de competitividad en el sector.
- ✓ Planifica la internacionalización de negocios turísticos, analizando mercados internacionales, seleccionando modos de entrada adecuados y gestionando las operaciones, los riesgos y la diversidad cultural inherentes a la expansión global.



# Programa Académico

- ✓ Aplica los fundamentos contables específicos del sector turístico al análisis de estados financieros, calculando ratios sectoriales y elaborando diagnósticos financieros integrales que incluyan la consolidación de grupos empresariales turísticos.
- ✓ Establece procesos de planificación financiera a largo plazo y presupuestación en empresas turísticas, evaluando inversiones, gestionando la estacionalidad financiera e identificando las fuentes de financiación más adecuadas para el sector.
- ✓ Implementa sistemas de control de gestión adaptados al sector turístico, aplicando contabilidad de costes, control presupuestario, análisis de desviaciones y herramientas de business intelligence para la toma de decisiones directivas.
- ✓ Define estrategias de marketing turístico fundamentadas en la investigación de mercados, la segmentación, el posicionamiento diferenciador y la construcción de marcas potentes, tanto para destinos como para productos y experiencias turísticas.
- ✓ Diseña estrategias de marketing digital para el sector turístico, integrando marketing de contenidos, posicionamiento en buscadores, gestión de redes sociales, reputación online y analítica digital para optimizar la comunicación y la conversión.
- ✓ Aplica los principios del revenue management a la fijación dinámica de precios, utilizando técnicas de forecasting, segmentación tarifaria y optimización del inventario en un entorno de distribución multicanal orientado al beneficio total.
- ✓ Dirige las operaciones de establecimientos hoteleros, coordinando los departamentos de alojamiento, alimentos y bebidas, mantenimiento y servicios técnicos mediante la definición de estándares de servicio y el seguimiento de indicadores operativos.
- ✓ Analiza la estructura del sistema de distribución turística, gestionando las relaciones con intermediarios tradicionales y plataformas digitales, y definiendo el mix de canales óptimo para la comercialización de servicios turísticos.
- ✓ Implementa sistemas de gestión de calidad y experiencia del cliente en empresas turísticas, diseñando procesos de medición de la satisfacción, gestión de reclamaciones y programas de fidelización orientados a la mejora continua.



# Programa Académico

- ✓ Planifica la transformación digital de organizaciones turísticas, integrando sistemas de información, automatización de procesos, soluciones cloud y estrategias de ciberseguridad adaptadas a las necesidades operativas del sector.
- ✓ Identifica las tecnologías emergentes —inteligencia artificial, big data, realidad virtual y aumentada, blockchain— y evalúa su aplicabilidad al sector turístico, estableciendo criterios de selección y midiendo el retorno de las inversiones tecnológicas.
- ✓ Diseña estrategias de comercio electrónico turístico, optimizando webs de venta, implementando técnicas de captación de tráfico cualificado, gestionando pasarelas de pago seguras y desarrollando presencia efectiva en marketplaces digitales.
- ✓ Fundamenta la gestión medioambiental de empresas y destinos turísticos en los principios del turismo sostenible, aplicando sistemas de gestión ambiental, certificaciones de sostenibilidad y estrategias de mitigación ante el cambio climático.
- ✓ Integra la responsabilidad social corporativa en la estrategia de empresas turísticas, evaluando el impacto social, gestionando responsablemente la cadena de suministro y alineando la actuación empresarial con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- ✓ Elabora planes de gestión de crisis para organizaciones turísticas, identificando vulnerabilidades, diseñando protocolos de actuación y comunicación, y desarrollando capacidades organizacionales de resiliencia y recuperación post-crisis.
- ✓ Dirige empresas de restauración y gastronomía, gestionando la operativa de establecimientos, aplicando estrategias de innovación y marketing gastronómico, y planificando modelos de expansión y franquicia en el sector.
- ✓ Gestiona empresas de turismo activo y experiencial, diseñando actividades y experiencias memorables, implementando protocolos de seguridad y gestión de riesgos, y desarrollando estrategias de comercialización para nichos especializados.
- ✓ Planifica y dirige eventos y actividades del sector MICE, dominando los procesos de organización, presupuestación, logística, captación mediante bidding internacional y aplicación de tendencias en formatos híbridos y sostenibles.



## Programa Académico

- ✓ Administra los recursos humanos en empresas turísticas, planificando plantillas, diseñando procesos de selección y formación, estableciendo sistemas de compensación y promoviendo el bienestar laboral en un contexto de estacionalidad sectorial.
- ✓ Desarrolla habilidades directivas avanzadas en comunicación ejecutiva, negociación estratégica, gestión del tiempo, toma de decisiones en entornos complejos y construcción de redes profesionales, elaborando un plan de desarrollo profesional continuo como líder turístico.



## MÓDULO 1. FUNDAMENTOS DEL SECTOR TURÍSTICO Y SU ENTORNO GLOBAL

**MATERIA 1.** Estructura y dinámica del sistema turístico internacional

**MATERIA 2.** Análisis del entorno competitivo y tendencias emergentes en turismo

**MATERIA 3.** Marco normativo y regulación del sector turístico

## MÓDULO 2. LIDERAZGO ESTRATÉGICO EN ORGANIZACIONES TURÍSTICAS

**MATERIA 4.** Fundamentos del liderazgo aplicado al sector turístico

**MATERIA 5.** Dirección de equipos y gestión del talento en turismo

**MATERIA 6.** Gestión del cambio y transformación organizacional

## MÓDULO 3. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS TURÍSTICAS

**MATERIA 7.** Planificación estratégica en el sector turístico

**MATERIA 8.** Modelos de negocio e innovación en turismo

**MATERIA 9.** Internacionalización y expansión de negocios turísticos

## MÓDULO 4. GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA Y CONTROL DE GESTIÓN

**MATERIA 10.** Contabilidad y análisis financiero de empresas turísticas

**MATERIA 11.** Planificación financiera y presupuestación

**MATERIA 12.** Control de gestión y sistemas de información directiva



## MÓDULO 5. MARKETING Y COMERCIALIZACIÓN TURÍSTICA

**MATERIA 13.** Marketing estratégico de destinos y productos turísticos

**MATERIA 14.** Marketing digital y comunicación en turismo

**MATERIA 15.** Revenue management y política de precios

## MÓDULO 6. GESTIÓN OPERATIVA DE EMPRESAS TURÍSTICAS

**MATERIA 16.** Dirección de operaciones hoteleras

**MATERIA 17.** Gestión de intermediación y distribución turística

**MATERIA 18.** Gestión de la calidad y experiencia del cliente

## MÓDULO 7. TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TECNOLOGÍA EN TURISMO

**MATERIA 19.** Digitalización de procesos y operaciones turísticas

**MATERIA 20.** Tecnologías emergentes y su aplicación al turismo

**MATERIA 21.** E-commerce y canales digitales de venta turística

## MÓDULO 8. SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD EN EL TURISMO

**MATERIA 22.** Turismo sostenible y gestión medioambiental

**MATERIA 23.** Responsabilidad social corporativa en turismo

**MATERIA 24.** Gestión de crisis y resiliencia organizacional



## MÓDULO 9. SUBSECTORES TURÍSTICOS Y ESPECIALIZACIÓN DIRECTIVA

**MATERIA 25.** Dirección de empresas de restauración y gastronomía

**MATERIA 26.** Dirección de empresas de turismo activo y experiencial

**MATERIA 27.** Dirección de eventos y turismo MICE

**MATERIA 28.** Gestión de recursos humanos en el sector turístico

**MATERIA 29.** Habilidades directivas y desarrollo profesional del líder turístico



## Programa Académico

**Si te especializas con nuestro programa formativo podrás trabajar en:**

- ✓ Director general de cadenas hoteleras nacionales o internacionales
- ✓ Gestor de destinos turísticos en organismos públicos de turismo
- ✓ Revenue manager en grupos hoteleros o turoperadores
- ✓ Director comercial y de marketing en empresas turísticas
- ✓ Responsable de transformación digital en compañías del sector
- ✓ Consultor estratégico especializado en empresas turísticas
- ✓ Director de operaciones en agencias de viajes o turoperadores
- ✓ Responsable de sostenibilidad y RSC en grupos turísticos
- ✓ Director financiero en empresas hoteleras o de restauración
- ✓ Organizador profesional de congresos y eventos corporativos (PCO)
- ✓ Emprendedor en startups de turismo experiencial o tecnológico
- ✓ Director de recursos humanos en cadenas hoteleras o resorts



# Titulación y Certificaciones



**Certificado de Postgrado** de Máster en formato digital. El alumno tiene la posibilidad de obtener un **certificado de calificaciones** disponible previa solicitud y pago a **la Universidad EUNEIZ**.



Descarga de certificados expedidos por Instituto Serca desde la Secretaría Virtual de nuestro Campus.



# Proceso de **Matriculación**



## Requisitos:

Titulación Universitaria



## Formalización de la matrícula:

- Completar y enviar el formulario de matriculación. Tras recibirlo, automáticamente le enviaremos sus claves de acceso a pagos/facturas.
- Una vez abonada la primera mensualidad o el importe completo del Programa Formativo, el alumno/a recibirá los accesos al Campus Virtual y podrá iniciar su estudio.

**Matricúlate**

**Más información**





# Métodos y facilidad de Pagos

- ✓ **Facilidad de pago:** Opciones de pago fraccionado sin intereses.
- ✓ **Seguridad:** Plataforma de pago online segura y encriptada.
- ✓ **Flexibilidad:** Varias opciones de pago como tarjeta de crédito, débito, transferencia bancaria y PayPal.
- ✓ **Descuentos:** Ofrecemos descuentos directos aplicados automáticamente al realizar la matrícula en nuestra web.
- ✓ **Simplicidad:** Proceso de pago simple e intuitivo en pocos pasos.
- ✓ **Facturación:** Descarga de facturas en el área de pagos.

# ¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



## Calidad en la enseñanza

Miles de alumnos/as de todo el mundo avalan nuestra **calidad** y nuestros **sistemas de enseñanza**, haciendo con Instituto Serca su especialización profesional.



## Contenidos actualizados

Permanente actualización y mejora de contenidos. Instituto Serca está afiliado a las más prestigiosas instituciones de los ámbitos de **psicología, sanidad y educación**, para estar actualizados en las últimas innovaciones científicas y didácticas.



## Profesionales de primer nivel

Nuestros programas formativos están diseñados por **profesionales de primer nivel** con amplia experiencia y siempre orientados al éxito profesional del alumnado.

# ¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



## A tu ritmo

Nos adaptamos al **ritmo de aprendizaje** de cada alumno/a. Nuestra metodología permite adaptarnos a las necesidades formativas individuales, garantizando así nuestra atención individualizada.



## Tutorización

En Instituto Serca los alumnos/as disponen de un **tutor/a** a su disposición desde el momento de su matriculación, siendo prioritaria la resolución de dudas en el mínimo plazo.



## Clases en vídeo

Clases en vídeo por materia para reforzar el contenido teórico. Además dispondrá de manera sistemática de un webinar de resolución de dudas.



**SERCA**

INSTITUTO  
DE ALTOS ESTUDIOS  
ESPECIALIZADOS



## ¿Necesita más **información**?

 [www.institutoserca.com](http://www.institutoserca.com)

 [info@institutoserca.com](mailto:info@institutoserca.com)

 +34 958 372 363 / 660 880 416

