



SERCA
INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

CURSO ONLINE EN GESTIÓN DE LA REPUTACIÓN ONLINE EN EL SECTOR TURÍSTICO



FORMACIÓN PERMANENTE

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 **Curso de Gestión de la Reputación Online en el Sector Turístico** de Instituto Serca, una formación diseñada para profesionales que desean dominar las estrategias clave para construir, proteger y potenciar la imagen digital de empresas y destinos turísticos en un entorno cada vez más competitivo.

A lo largo del programa, abordarás desde los fundamentos de la reputación digital en turismo hasta el manejo de plataformas como TripAdvisor, Booking o Google Business Profile. Aprenderás a monitorizar menciones, gestionar reseñas, diseñar planes de crisis reputacional y aplicar técnicas de SEO, marketing de contenidos e influencer marketing específicas del sector. Además, explorarás el uso de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y el Big Data aplicados a la analítica del viajero.

Esta formación online te permitirá estudiar a tu ritmo y compaginar el aprendizaje con tu actividad profesional. Al finalizar, contarás con las competencias necesarias para diseñar e implementar planes estratégicos de reputación online, un perfil cada vez más demandado en hoteles, agencias de viaje, destinos turísticos y empresas del sector.



Duración: 150 horas



Créditos: 6 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente

Programa Académico

- ✓ Comprender los fundamentos de la reputación online, diferenciando imagen de marca e identidad digital.
- ✓ Identificar plataformas y canales digitales turísticos, clasificando su función reputacional específica.
- ✓ Dominar herramientas de monitorización reputacional, aplicando metodologías de escucha activa y análisis semántico.
- ✓ Diseñar estrategias de generación de reseñas, elaborando protocolos de respuesta personalizados.
- ✓ Desarrollar planes de gestión de crisis reputacionales, implementando procedimientos de detección y respuesta.
- ✓ Aplicar técnicas de SEO reputacional y marketing de contenidos, incorporando colaboraciones con influencers.
- ✓ Relacionar la experiencia del cliente con la valoración digital, utilizando tecnologías emergentes aplicadas.
- ✓ Elaborar un plan estratégico de reputación online, fundamentando las decisiones en el marco legal vigente.



1: FUNDAMENTOS CONCEPTUALES DE LA REPUTACIÓN ONLINE EN EL ECOSISTEMA TURÍSTICO

- 1.1. Definición y evolución del concepto de reputación digital aplicada al turismo
- 1.2. Diferencias entre imagen de marca, identidad digital y reputación online
- 1.3. Impacto de la transformación digital en la industria turística
- 1.4. Agentes implicados en la construcción reputacional turística
- 1.5. Componentes esenciales de la reputación online en turismo

2: PLATAFORMAS Y CANALES CLAVE PARA LA REPUTACIÓN TURÍSTICA DIGITAL

- 2.1. Cartografía del ecosistema digital turístico actual
- 2.2. Plataformas de reseñas especializadas en turismo
- 2.3. Plataformas de economía colaborativa
- 2.4. Redes sociales como espacios reputacionales
- 2.5. Foros, blogs especializados y medios verticales del sector

3: ANÁLISIS Y MONITORIZACIÓN DE LA REPUTACIÓN ONLINE

- 3.1. Metodologías de escucha activa digital aplicadas al turismo
- 3.2. Definición de indicadores clave de desempeño reputacional
- 3.3. Herramientas profesionales de monitorización
- 3.4. Análisis comparativo y benchmarking competitivo
- 3.5. Análisis semántico y detección de tendencias en reseñas



4: ESTRATEGIAS DE GENERACIÓN Y GESTIÓN DE RESEÑAS

- 4.1. Importancia estratégica del volumen y frescura de las reseñas
- 4.2. Tácticas para incentivar la generación de reseñas auténticas
- 4.3. Marco ético y legal en la solicitud de valoraciones
- 4.4. Protocolos de respuesta a reseñas
- 4.5. Personalización y tono de voz en las respuestas corporativas

5: GESTIÓN DE CRISIS REPUTACIONALES EN EL SECTOR TURÍSTICO

- 5.1. Tipologías de crisis reputacionales específicas del turismo
- 5.2. Fases del ciclo de vida de una crisis digital
- 5.3. Elaboración del manual de crisis reputacional
- 5.4. Gestión de contenido negativo viral en redes sociales
- 5.5. Aspectos legales: difamación, derecho al olvido y eliminación de contenidos

6: MARKETING DE CONTENIDOS Y SEO REPUTACIONAL PARA EL TURISMO

- 6.1. Integración del marketing de contenidos en la estrategia reputacional
- 6.2. SEO aplicado a la reputación online turística
- 6.3. Storytelling de marca aplicado a destinos y establecimientos
- 6.4. User Generated Content como activo reputacional



7: INFLUENCER MARKETING Y EMBAJADORES DE MARCA TURÍSTICA

- 7.1. Ecosistema de creadores de contenido en el sector viajes
- 7.2. Selección estratégica de perfiles afines a la marca
- 7.3. Diseño y negociación de campañas con influencers
- 7.4. Programas de embajadores y advocacy del cliente fiel
- 7.5. Medición del retorno reputacional de las colaboraciones

8: EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y REPUTACIÓN: DEL SERVICIO A LA VALORACIÓN

- 8.1. La experiencia del huésped como base de la reputación sostenible
- 8.2. Mapeo del customer journey turístico
- 8.3. Cultura organizacional orientada al cliente
- 8.4. Programas de calidad y certificaciones reputacionales
- 8.5. Conexión entre satisfacción operativa y valoración digital

9: TECNOLOGÍAS EMERGENTES APLICADAS A LA REPUTACIÓN ONLINE

- 9.1. Inteligencia artificial en la gestión reputacional turística
- 9.2. Chatbots y asistentes virtuales en la atención al cliente
- 9.3. Big Data y analítica avanzada del comportamiento del viajero
- 9.4. Realidad aumentada y virtual en la creación de expectativas
- 9.5. Blockchain y verificación de reseñas auténticas



10: MARCO LEGAL, ÉTICO Y DEONTOLÓGICO DE LA REPUTACIÓN DIGITAL

- 10.1. Normativa europea aplicable al sector turístico digital
- 10.2. Legislación española específica del sector turístico
- 10.3. Derechos de los consumidores en plataformas digitales
- 10.4. Propiedad intelectual y derechos de imagen
- 10.5. Códigos éticos sectoriales y autorregulación profesional

11: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE REPUTACIÓN ONLINE

- 11.1. Diagnóstico inicial y auditoría reputacional
- 11.2. Definición de objetivos SMART reputacionales
- 11.3. Estrategias, tácticas y plan de acción
- 11.4. Sistema de medición y reporting
- 11.5. Mejora continua y revisión estratégica periódica

12: CASOS PRÁCTICOS Y TENDENCIAS DE FUTURO EN REPUTACIÓN TURÍSTICA

- 12.1. Análisis de casos de éxito en cadenas hoteleras internacionales
- 12.2. Estudios de gestión reputacional en destinos turísticos
- 12.3. Aprendizajes de crisis reputacionales emblemáticas
- 12.4. Tendencias emergentes en el comportamiento del viajero digital
- 12.5. El futuro del trabajo en gestión reputacional turística



Titulación y Certificaciones



El alumno/a recibirá un **Certificado universitario** emitido por la **Universidad EUNEIZ**.



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



Proceso de **Matriculación**



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 abonado 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

 info@institutoserca.com

 +34 958 372 363 / 660 880 416

