ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Gestión de la Reputación Online en Empresas y Destinos Turísticos: Reseñas, Opiniones y Respuesta

2 ECTS | 50 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Especialízate con este Curso de Formación Permanente en Gestión de la Reputación Online en Empresas y Destinos Turísticos que te ofrecemos en ICUFOR. En un sector donde las opiniones de los viajeros influyen directamente en las decisiones de compra, dominar la gestión reputacional se ha convertido en una competencia estratégica imprescindible para cualquier profesional del turismo. Te proporcionamos las claves para transformar cada reseña en una oportunidad de diferenciación y fidelización.

A lo largo de esta formación, profundizarás en el ecosistema digital de la reputación turística, desde los fundamentos del boca a boca electrónico hasta las técnicas avanzadas de monitorización y análisis de sentimiento.

Duración
50 horas

Créditos
2 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos de la reputación online en el sector turístico, identificando sus dimensiones, actores y canales clave dentro del ecosistema digital.

Dominar las técnicas de monitorización y escucha activa de la reputación online, aplicando herramientas de seguimiento en tiempo real y análisis de sentimiento a opiniones turísticas.

Desarrollar estrategias proactivas de generación de reseñas positivas y de gestión de crisis reputacionales, integrando procedimientos de prevención, respuesta y recuperación de la imagen.

Elaborar cuadros de mando e informes reputacionales con indicadores clave de rendimiento, fundamentando la toma de decisiones estratégicas en datos cuantitativos y cualitativos.

Diferenciar las principales plataformas de reseñas y opiniones turísticas, analizando sus métricas, sistemas de puntuación y su influencia en el comportamiento del usuario viajero.

Diseñar protocolos de respuesta ante reseñas de distinta tipología, utilizando técnicas de redacción persuasiva y empática adaptadas al entorno digital turístico.

Aplicar herramientas tecnológicas de gestión centralizada de la reputación online, incorporando soluciones basadas en inteligencia artificial para la automatización y optimización de procesos.

Implementar planes de mejora continua de la reputación online, vinculando la gestión reputacional con la estrategia global de calidad del servicio y la experiencia del cliente turístico.

Temario

01 Fundamentos de la reputación online en el sector turístico: conceptos, evolución y ecosistema digital

1.1. Concepto y dimensiones de la reputación online en el ámbito empresarial y turístico
1.2. Evolución histórica de la reputación digital: del boca a boca tradicional al boca a boca electrónico
1.3. El ecosistema digital de la reputación en turismo: actores, canales y plataformas clave
1.4. La reputación online como factor estratégico de competitividad en el sector turístico

Temario

02 Plataformas de reseñas y opiniones en turismo: tipología, comportamiento del usuario, monitorización y análisis

2.1. Clasificación y caracterización de las principales plataformas de reseñas del sector turístico
2.2. Análisis del comportamiento del usuario turístico en la generación de opiniones y reseñas
2.3. Métricas, sistemas de puntuación y algoritmos de ordenación en plataformas de reseñas turísticas
2.4. Técnicas de monitorización y escucha activa de la reputación online turística
2.5. Identificación y gestión de reseñas falsas, fraudulentas o malintencionadas
2.6. Análisis de sentimiento y procesamiento del lenguaje natural aplicado a opiniones turísticas
2.7. Diseño de cuadros de mando e indicadores para el seguimiento sistemático de la reputación online

Temario

03 Estrategias de respuesta y gestión activa de la reputación online en empresas y destinos turísticos

3.1. Principios fundamentales de la comunicación con el cliente en entornos digitales turísticos
3.2. Diseño de protocolos de respuesta ante reseñas y opiniones según su tipología
3.3. Técnicas de redacción persuasiva y empática en respuestas públicas a reseñas
3.4. Gestión de la reputación en entornos multicanal y multiperfil en empresas turísticas
3.5. Estrategias proactivas de generación y fomento de reseñas positivas
3.6. Gestión de la reputación online en destinos turísticos: particularidades y coordinación de actores
3.7. Gestión de crisis reputacionales en el sector turístico: prevención, respuesta y recuperación
3.8. Formación y capacitación del equipo humano para la gestión cotidiana de la reputación online

Temario

04 Herramientas tecnológicas, medición de resultados y planes de mejora continua de la reputación online turística

4.1. Herramientas tecnológicas para la gestión integral de la reputación online en turismo
4.2. Definición y seguimiento de indicadores clave de rendimiento reputacional (KPIs)
4.3. Elaboración de informes de reputación online y presentación estratégica de resultados a la dirección
4.4. Diseño e implementación de planes de mejora continua de la reputación online
4.5. Tendencias emergentes y futuro de la gestión de la reputación online en el sector turístico

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 2 créditos ECTS y 50 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06
Contenidos actualizados
Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07
El curso, por escrito
Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08
Autónomo, pero acompañado
Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09
Enseñanza adaptada
Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10
Estudio sencillo e intuitivo
Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

