

ESPECIALIZACIÓN

Gestión de Negocios y Servicios Turísticos

 Modalidad: Online
100% clases en vivo

 **27** Agosto 2025

 **03** Meses lectivos



Acerca del Programa



ESPECIALIZACIÓN

Gestión de Negocios y Servicios Turísticos

 **Modalidad Online:** Clases en tiempo real

El programa brinda una formación orientada al análisis crítico y estratégico del sector turístico, entendido como un fenómeno dinámico que combina aspectos económicos, sociales, culturales y tecnológicos. En un contexto global de transformación e innovación, el programa responde a la necesidad de formar profesionales capaces de liderar organizaciones turísticas con una visión integral, sostenible y orientada a la excelencia en la experiencia del cliente.

Certificación



CENTRUM PUCP

Programa de Especialización en Gestión de Negocios y Servicios Turísticos



Objetivos

01

Conocer las herramientas de gestión turística para optimizar la operación de negocios orientados al servicio, integrando criterios de sostenibilidad y rentabilidad.

02

Diseñar propuestas de mejora en la experiencia del cliente a partir del análisis de estándares de calidad, atención y satisfacción.

03

Evaluar el impacto de tecnologías aplicadas a la innovación de servicios turísticos y su contribución a la eficiencia del negocio.

Contenido del Programa

MÓDULOS

1 **Fundamentos de Gestión Turística y Modelos de Negocio**

Este curso de naturaleza teórico-práctica tiene como finalidad brindar una visión integral de la gestión de negocios turísticos, analizando los distintos modelos operativos, tipos de oferta y mercados. Se abordarán estrategias para el diseño de propuestas de valor diferenciadas, así como la comprensión del ecosistema turístico desde una perspectiva empresarial, cultural y de servicio.

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sesión 1-2 <ul style="list-style-type: none"> • Introducción a la gestión de negocios turísticos. • Tipologías turísticas y segmentación de mercados. | Sesión 3-4 <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos de modelos de negocio turísticos. • Diseño de propuestas de valor turísticas. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sesión 5-6 <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la experiencia del cliente en turismo. • Gestión operativa y procesos turísticos. | Sesión 7-8 <ul style="list-style-type: none"> • Comercialización y canales de distribución turística. • Fundamentos de gestión financiera en negocios turísticos. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sesión 9-10 <ul style="list-style-type: none"> • Sostenibilidad aplicada a los modelos de negocio turístico. • Medición de sostenibilidad turística. | Sesión 11-12 <ul style="list-style-type: none"> • Nuevos tipos de turismo y oportunidades de negocio. • Trabajo Final. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

2 **Estrategias de Atención al Cliente y Experiencia del Usuario**

Este curso de naturaleza teórico-práctica tiene como finalidad fortalecer las habilidades para diseñar y evaluar experiencias memorables en el sector turismo. A partir del análisis de estándares de calidad, herramientas de medición y casos exitosos, los participantes podrán implementar estrategias efectivas centradas en el usuario y alineadas con la promesa de valor del negocio.

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sesión 1-2 <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de CX. | Sesión 3-4 <ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de Valor de la Experiencia. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Sesión 5-6 • Journey Mapping. **Sesión 7-8** • Service Design.

Sesión 9-10 • Estrategia de Gestión de Clientes. **Sesión 11-12** • Trabajo Aplicativo Final - TAF.

3 Sostenibilidad en los Negocios y Servicios Turísticos

Este curso de naturaleza teórico-práctica tiene como finalidad integrar los principios de sostenibilidad ambiental, social y económica en la gestión de servicios turísticos. Se estudiarán prácticas responsables, indicadores ESG y políticas que promuevan el turismo consciente, resiliente y con impacto positivo en las comunidades anfitrionas.

Sesión 1-2 • Introducción.
• Sostenibilidad y Turismo: Principios, convergencias y desafíos. **Sesión 3-4** • Destinos turísticos sostenibles e inteligentes.

Sesión 5-6 • Estándares nacionales e internacionales para gestionar los servicios turísticos. **Sesión 7-8** • Proceso de implementación para un sistema de calidad.

Sesión 9-10 • Comportamiento de la demanda turística y marketing orientado a la sostenibilidad. **Sesión 11-12** • Trabajo Final.

4 Innovación y Transformación Digital en el Turismo

Este curso de naturaleza teórico-práctica tiene como finalidad explorar las herramientas tecnológicas más relevantes aplicadas al sector turístico. Los participantes analizarán el uso de plataformas digitales, automatización de procesos, inteligencia artificial, big data y otras tecnologías emergentes que optimizan la operación, la promoción y la experiencia del cliente.

Sesión 1-2 • Introducción a la gestión de TI en la actualidad. **Sesión 3-4** • Analytics & Framework de Transformación Digital.

- Sesión 5-6** • Modelo de gestión de conocimiento.
 - Sesión 7-8** • Business Intelligence y Business Analytics.
 - Sesión 9-10** • Data Analytics Process.
 - Sesión 11-12** • Trabajo Aplicativo Final - TAF.
-

Inicio

27 de Agosto 2025

Duración y Horario

3 meses lectivos - 72 horas

Lunes y Miércoles de 07:00 p.m. a 10:30 p.m.

Modalidad

Online (100% clases en vivo)

Inversión

S/. 4,200*

*Consulta por nuestras promociones de
preventa y descuentos corporativos

**Para el financiamiento directo otorgado por Centrum PUCP, los
participantes y sus respectivos avales deberán suscribir letras
de cambio electrónicas como requisito indispensable para estar
matriculado en el programa o curso académico escogido.*

La inversión incluye:

- Emisión del certificado por CENTRUM PUCP.
- Materiales académicos.

La inversión no incluye:

- Emisión de otros certificados (participación,
constancia de notas, mallas académicas,
etc.).

Mayor información, descuentos y promociones:

 Carina Mena
 cmenay@pucp.edu.pe
 940 101 495

 Daniel Purizaca
 purizaca.dl@pucp.pe
 982 511 556

 Estefanny Roque
 elroque@pucp.edu.pe
 942 782 853

ESPECIALIZACIÓN

Gestión de Negocios y Servicios Turísticos



CUATRO ACREDITACIONES GLOBALES



DE EXCELENCIA ACADÉMICA