

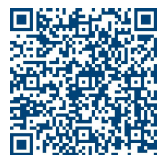


**UCAM**  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE MURCIA

# DIPLOMA UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE REPUTACIÓN ONLINE DE HOTELES



Más información:



**MODALIDAD**  
Presencial y  
Online



**CAMPUS**  
Murcia



**DURACIÓN**  
1 semana



**CRÉDITOS**  
3 ECTS



**MÍNIMO**  
10 estudiantes

## Objetivos

- Entender las diferentes fuentes utilizadas para el análisis de la reputación online: Encuestas Internas, Webs Externas y Redes Sociales.
- Analizar las diferencias entre las diferentes fuentes, así como los diferentes clientes o potenciales clientes que escriben en cada una de ellas.
- Realizar un análisis diferenciado para cada tipo de fuente.
- Entender la influencia de cada fuente en el resultado final de la reputación online de un establecimiento hotelero
- Implementar técnicas aplicadas y efectivas para la mejora de la reputación online de los hoteles
- Implementar acciones dentro de la operación del hotel destinadas a mejorar la reputación online, sin incurrir en recursos extraordinarios para lograrlo.

## Información adicional

- **Lugar:** Campus de la UCAM (Murcia)
- **Horas lectivas:** 30 horas
- **Horario:** Lunes a Jueves: de 9.00 am a 4.30 pm con 1 hora para comer de 1.00 pm a 2.00 pm.  
Viernes: de 9.00 am a 1.00 pm

# Horario

## LUNES

08:00 - 09:00 Welcome day a Reputación Online de Hoteles

09:00 - 11:00 Introducción al análisis de reputación online de hoteles

11:00 - 11:30 **DESCANSO**

11:30 - 13:00 Introducción al análisis de reputación online de hoteles

13:00 - 14:00 **COMIDA**  
En el comedor UCAM

14:00 - 15:30 Reputación online cuantitativa. Booking, TripAdvisor y Google

15:30 - 16:00 **DESCANSO**

16:00 - 17:30 Reputación online cuantitativa. Booking, TripAdvisor y Google

## MARTES

09:00 - 11:00 Encuestas Internas

11:00 - 11:30 **DESCANSO**

11:30 - 13:00 Encuestas Internas

13:00 - 14:00 **COMIDA**  
En el comedor UCAM

14:00 - 15:30 Práctico ¿Cómo subir la reputación online en 2 meses?

15:30 - 16:00 **DESCANSO**

16:00 - 17:30 Práctico ¿Cómo subir la reputación online en 2 meses?

## MIÉRCOLES

09:00 - 11:00 Introducción al Análisis semántico y de sentimiento de los comentarios

11:00 - 11:30 **DESCANSO**

11:30 - 13:00 Introducción al Análisis semántico y de sentimiento de los comentarios

13:00 - 14:00 **COMIDA**  
En el comedor UCAM

14:00 - 15:30 Análisis semántico de las encuestas internas

15:30 - 16:00 **DESCANSO**

16:00 - 17:30 Análisis semántico de las encuestas internas

## JUEVES

09:00 - 11:00 Análisis semántico de comentarios en plataformas externas. TripAdvisor, Booking.com y Google.

11:00 - 11:30 **DESCANSO**

11:30 - 13:00 Análisis semántico de comentarios en plataformas externas. TripAdvisor, Booking.com y Google.

13:00 - 14:00 **COMIDA**  
En el comedor UCAM

14:00 - 15:30 Redes sociales y análisis de sentimiento. Aplicación en reputación online de Hoteles y Restaurantes

15:30 - 16:00 **DESCANSO**

16:00 - 17:30 Redes sociales y análisis de sentimiento. Aplicación en reputación online de Hoteles y Restaurantes

## VIERNES

09:00 - 11:00 Ejercicio práctico final. Análisis cuantitativo y cualitativo. Toma de decisiones.

11:00 - 11:30 **DESCANSO**

11:30 - 13:00 Ejercicio práctico final. Análisis cuantitativo y cualitativo. Toma de decisiones.

13:00 - 17:30 **COMIDA**  
En el comedor UCAM

## ¿Qué incluye la matrícula?

- Alojamiento
- Cena de bienvenida y despedida
- Materiales educativos (si se requieren)
- Pack de bienvenida UCAM
- Visita turística guiada por Murcia (*Murcia city guided tour*)
- Certificado UCAM
- 1 visita a empresa por semana

*El transfer a Murcia o servicios de recogida del aeropuerto, estaciones de tren o bus no están incluidas.*