



Management Consulting Awards 2023.
Premio a la Mejor Empresa para el Desarrollo de Talento y
Gestión Empresarial.

Consultoría Especializada y Formación Gerencial



DIPLOMADO en Gerencia de Negocios Turísticos: Destinos, Hotelería y Gastronomía.

El **Diplomado en Gestión Integral de Destinos, Hotelería y Gastronomía** es un programa de formación ejecutiva diseñado para capacitar a profesionales en la dirección estratégica y operativa de los pilares fundamentales del sector turístico: la gestión de destinos, la administración hotelera y la gerencia gastronómica. En un contexto global de constante evolución y creciente demanda por experiencias auténticas y sostenibles, este diplomado ofrece una visión 360 grados que permite a los participantes comprender las interconexiones entre estos componentes clave para el éxito turístico.

El programa aborda desde la planificación y desarrollo de destinos hasta la optimización de las operaciones hoteleras y la creación de valor en la oferta gastronómica. Los participantes explorarán las últimas tendencias del mercado, las innovaciones tecnológicas y las mejores prácticas en sostenibilidad y responsabilidad social. Se hará énfasis en el marketing digital para la promoción de destinos y servicios, el revenue management en hotelería, el control de costos en gastronomía, y la gestión del talento humano como factor diferenciador.

A través de una metodología práctica, interactiva y basada en casos de estudio, se fomentará el pensamiento crítico y la capacidad de resolución de problemas. Los módulos están estructurados para que los participantes puedan aplicar los conocimientos directamente en escenarios reales, desarrollando habilidades de liderazgo, negociación y toma de decisiones en un entorno dinámico y competitivo como el de Caracas y Venezuela. Este diplomado es ideal para aquellos que buscan impulsar su carrera, emprender nuevos proyectos o consolidar su posición en la vibrante industria del turismo y la hospitalidad.

Objetivo General

Proporcionar a los participantes las herramientas y conocimientos necesarios para la gestión eficiente y exitosa de empresas en los sectores turístico y gastronómico. Está dirigido a profesionales, emprendedores y estudiantes interesados en desarrollar o fortalecer sus habilidades directivas en estas industrias dinámicas y en constante evolución.

Objetivos Específicos

- **Comprender y analizar** de forma integral el ecosistema turístico, identificando las interrelaciones entre la gestión de destinos, el hotelería y la gastronomía como componentes estratégicos.
- **Diseñar y ejecutar planes estratégicos** para el desarrollo y la promoción de destinos turísticos, considerando sus recursos naturales, culturales y humanos, así como las tendencias del mercado global y local.
- **Gestionar eficientemente** las operaciones de establecimientos hoteleros, desde el *front office* hasta el *back office*, aplicando principios de *revenue management*, control de calidad y excelencia en el servicio al cliente.
- **Optimizar la oferta gastronómica**, desde la conceptualización y diseño de menús hasta la gestión de inventarios, control de costos y estrategias de marketing para restaurantes y servicios de alimentos y bebidas.
- **Aplicar herramientas de marketing digital y comunicación** para la promoción efectiva de destinos, hoteles y propuestas gastronómicas, construyendo una reputación online sólida y atrayendo al público objetivo.
- **Desarrollar habilidades de liderazgo y gestión del talento humano** que permitan construir equipos de alto rendimiento, fomentar un ambiente de trabajo positivo y garantizar la calidad del servicio en el sector turístico y gastronómico.
- **Integrar prácticas de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa** en todas las áreas de la gestión turística, contribuyendo al desarrollo económico local, la preservación del patrimonio y la creación de experiencias auténticas.
- **Identificar y aprovechar las oportunidades de innovación y tecnología** para mejorar la eficiencia operativa, personalizar la experiencia del cliente y generar nuevas fuentes de valor en los negocios turísticos y gastronómicos.
- **Formular y evaluar proyectos de inversión** en los sectores turístico, hotelero y gastronómico, aplicando principios de análisis financiero y viabilidad económica.
- **Desarrollar una visión emprendedora** que les permita identificar nichos de mercado, crear modelos de negocio innovadores y llevar a cabo iniciativas empresariales exitosas en el sector turístico venezolano e internacional.

Información General



Duración: 120 horas académicas



Nivel: Gerencial



Idioma: español



Modalidad: On Line



Plataforma: Zoom



Fecha: Inicia el 30 de marzo 2027

Importante: Las clases en vivo quedan grabadas y se comparten con los participantes para posteriores consultas en caso de no haber asistido en la hora programada. Cuando este sea el caso, el participante se comunica con el facilitador para exponer su situación y acordar detalles de recuperación de la actividad.

Contenido Programático

Módulo 1: Fundamentos del Turismo y la Gastronomía

- Introducción al sector turístico: Conceptos básicos, tipologías de turismo, tendencias actuales y el impacto socioeconómico del turismo.
- Introducción al sector gastronómico: Historia de la gastronomía, tendencias culinarias, la cadena de valor alimentaria y la importancia de la experiencia gastronómica.
- Marco legal y regulatorio: Legislación turística y gastronómica, normativas de calidad y seguridad alimentaria.

Módulo 2: Planificación Estratégica y Marketing del Negocio Turístico

- Análisis del entorno y diagnóstico: Herramientas de análisis (FODA, PESTEL), investigación de mercados y segmentación.
- Diseño de modelos de negocio: Canvas, propuesta de valor y estrategias de diferenciación.
- Marketing turístico y gastronómico: Branding, marketing digital (redes sociales, SEO, SEM), marketing de experiencias y relaciones públicas.
- Gestión de la reputación online: Herramientas de monitoreo y estrategias de respuesta.

Módulo 3: Gestión del Servicio al Turista

- ¿Filosofía y principios del servicio al cliente de alto impacto.
- Mapeo del viaje del cliente (Customer Journey).
- Desarrollo de habilidades de comunicación efectiva y empatía.
- Gestión de la experiencia del cliente (CX).
- Personalización del servicio y creación de relaciones duraderas.
- Medición de la satisfacción del cliente (encuestas, feedback).
- Anticipación de necesidades.
- Omnicanalidad y experiencia integrada.
- Feedback en tiempo real y mejora continua

Módulo 4: Operaciones y Gestión de la Calidad del Negocio Turístico

- Gestión de alojamientos turísticos: Hotelería, posadas, campamentos, etc. (operaciones de front y back office, revenue management).
- Gestión de servicios de alimentos y bebidas: Operaciones de cocina y sala, control de inventarios, gestión de proveedores.
- Gestión de eventos y congresos: Planificación, ejecución y evaluación de eventos turísticos y gastronómicos.
- Sistemas de gestión de la calidad: Normas ISO, certificaciones de calidad y sostenibilidad.
- Gestión de la experiencia del cliente: Diseño de servicios y mejora continua.

Módulo 5: Manejo Efectivo de Reclamos y Objeciones

- Tipología de reclamos y objeciones.
- Desarrollo de habilidades para la escucha activa y la empatía.
- Protocolos y procedimientos para la gestión de reclamos.
- Técnicas para transformar reclamos en oportunidades de mejora.
- Manejo de objeciones de venta y negociación.
- Prevención de reclamos a través de la mejora continua.

Módulo 6: Finanzas y Contabilidad para Empresas Turísticas y Gastronómicas

- Contabilidad básica: Registro de operaciones, estados financieros (balance, cuenta de resultados).
- Análisis financiero: Ratios financieros, rentabilidad, punto de equilibrio.
- Presupuesto y control de costos: Elaboración y seguimiento de presupuestos, estrategias de reducción de costos.
- Fuentes de financiación: Acceso a créditos, inversión y subvenciones.
- Precios y estrategias de tarificación: Fijación de precios en servicios turísticos y gastronómicos.

Módulo 7: Gestión del Talento Humano

- Planificación de personal: Reclutamiento, selección y contratación.
- Desarrollo y capacitación: Programas de formación, gestión del desempeño.
- Liderazgo y motivación: Técnicas de liderazgo, fomento de equipos de alto rendimiento.
- Gestión de conflictos y resolución de problemas.
- Legislación laboral y seguridad en el trabajo.

Módulo 8: Planificación del Trabajo y Equipos de Alto Desempeño

- Elementos claves para una Planificación Efectiva
- Diseño de Objetivos SMART
- Tipos de actividades y tareas en la Planificación ¿Cómo identificar las tareas de una Planificación efectiva?
- Priorización de tareas e identificación de recursos
- Gestión del Tiempo y Productividad
- Herramientas para la Planificación y el Seguimiento
- Errores comunes al Planificar el Trabajo
- Equipos de Alto Desempeño
- Cómo transformar equipos de trabajo en Equipos de Alto Desempeño
- Características de un Equipo de Alto Desempeño
- Gestión basada en Fortalezas para Equipos de Alto Desempeño
- Necesidades sentidas en Equipos de trabajo
- La comunicación efectiva como columna vertebral del Liderazgo y los Equipos de Alto Desempeño
- El arte de hacer preguntas como herramienta del líder para Equipos de Alto Desempeño
- Acciones Integrativas para Equipos de Alto Desempeño

Módulo 9: Innovación y Sostenibilidad

- Tendencias en turismo y gastronomía: Turismo experiencial, turismo de bienestar, gastronomía sostenible, foodtech.
- Innovación en productos y servicios: Diseño de nuevas ofertas, creatividad y pensamiento disruptivo.
- Gestión de la sostenibilidad: Impacto ambiental, social y económico, certificaciones de sostenibilidad.
- Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en el sector turístico y gastronómico.
- Tecnología aplicada: Big data, inteligencia artificial, realidad virtual y aumentada en la industria.

Metodología de Enseñanza-Aprendizaje:

- Clases expositivas y participativas.
- Análisis de casos prácticos y reales.
- Discusiones grupales y debates.

Evaluación

- Participación clase.
- Elaboración y presentación de trabajos individuales y/o grupales.
- Análisis y resolución de casos prácticos.
- Exámenes parciales y/o final por módulo.

Certificación y Aspectos Relevantes

Al finalizar y aprobar el Programa, los participantes recibirán un Diploma emitido por la

Universidad Central de Venezuela

como:

Por haber Aprobado el Programa de Estudio Para El Desarrollo De la Práctica Profesional en

Gerencia de Negocios Turísticos: Destinos, Hotelería y Gastronomía

Condiciones generales que aplican para obtener La Certificación UCV

1. La persona que suscribe el presente documento en lo sucesivo (El Participante) manifiesta su deseo de participación como estudiante de manera libre y espontánea en el programa de estudio que se describe en este documento.
2. El Participante, acepta que una vez realizado el proceso de matriculación no obtendrá reembolso alguno por causas que sean ajenas a ATRACHE Consultor Empresarial.
3. El participante deberá cursar 100% de cada módulo que hace parte del Programa de Estudio. En caso de que no esté presente en tiempo real por temas de conexión u otros inconvenientes, debe comunicarse con el facilitador y enviarle un correo explicativo con su exposición de motivos. Ante tales circunstancias **la clase queda grabada y se comparte para que el participante tenga acceso**, el facilitador monitoreará quién ve la clase grabada, es decir, se debe evidenciar que el participante visualizó la clase.
4. El participante debe realizar y entregar cada evaluación asignada por el facilitador en el tiempo previsto. En caso de tener inconvenientes con lo pautado en la actividad evaluativa, deberá contactar en la inmediatez al facilitador y entregarle justificativo vía correo electrónico con copia a la Coordinación Académica coordinacionatrache@gmail.com y será el facilitador quien defina las opciones en caso de ser conducente para la recuperación de la evaluación.
5. La nota mínima aprobatoria final del programa debe ser igual o mayor a 15 puntos en escala del 1 – 20 pts.
6. Si al terminar el programa usted no alcanza la calificación mínima aprobatoria, ATRACHE Consultor Empresarial le emitirá un certificado digital de participación por el total de las horas cursadas.
7. A los participantes aprobados y solventes administrativamente se les emitirá carta de culminación con el promedio acumulado y se les tramitará la credencial (Diploma) ante la UCV, esta tramitación se demora alrededor de tres (3) meses. (contados a partir de la entrega de resultados definitivos obtenidos de sus notas definitivas). Le informaremos de manera oportuna el proceso de entrega de las credenciales.
8. Los profesores tendrán un lapso de 10 días hábiles para la entrega de notas x cada módulo.

Cronograma de Clases. Horario 7:30pm – 9:45pm

MODULO	FECHA	FACILITADOR
Fundamentos del Turismo	30,31 marzo 2027	ANGEL MARCANO
	01,02 abril 2027	
Planificación Estratégica y Marketing	06,07,08,09 abril 2027	ANGEL MARCANO
Gestión del Servicio al Turista	20,21,22,23 abril 2027	SERGIO SEQUERA
Operaciones y Gestión de la Calidad	26,27,28,29,30 abril 2027	ANGEL MARCANO
Manejo Efectivo de Reclamos y Objeciones	11,12,13,14 mayo 2027	ANA OJEDA
Finanzas y Contabilidad	17,18,19,20,21 mayo 2027	ANGEL MARCANO
Gestión del Talento Humano	31 de mayo 2027	SISSI MARIN
	01,02,03 junio 2027	
Planificación del Trabajo y Equipos de Alto Desempeño	07,08,09,10,11 junio 2027	ANA OJEDA
Innovación y Sostenibilidad	22,23,24,25 junio 2027	ANGEL MARCANO

Facilitadores

Abg. Ángel Marcano



ANGEL MARGANO

Abogado Especialista en Gestión Gastronómica

Abg. Sissi Marin



SISSI MARIN

Abogada.
Especialista En Derecho Laboral
Especialista en Conflictos Colectivos – Negociación
Liderazgo en Equipos de Trabajo
Planificación estratégica

Mgs. Ana Ojeda



ANA VIRGINIA OJEDA

Coach Profesional y Coach Organizacional, dedicada a potenciar las habilidades comunicativas de líderes, equipos de trabajo, profesionales y encargados de la atención al cliente; a fin de garantizar entornos y relaciones más amigables, respetuosas y fructíferas.

Lic. Sergio Sequera



SERGIO SEQUERA

Magister, Gerencia Empresarial
Especialista, Finanzas de Empresas
Licenciado en Administración, Mención Gerencia Empresarial
Consultor empresarial independiente en marketing, ventas, mejoramiento de procesos y sensibilización y desarrollo de gente.
Personal Brander.

Inversión y Plan de Pago

INVERSIÓN	Pago Inicial	2da. Cuota
450\$ (Tasa BCV)	250\$ (Tasa BCV) Antes 30 marzo 2027	200\$ (Tasa BCV) 30 abril 2027

Pasos Previos para la Postulación e Inscripción en el Programa

- Llenar la Planilla de Inscripción, la cual deberá solicitar vía whatsapp al número +58 (424) 279.36.65
- Una vez confirmada su participación, debe acordar con su asesor fecha y forma de pago.
- Entregar vía whatsapp el soporte de pago.

Reiteramos nuestro compromiso al habernos considerado para llevar a cabo las actividades de la referencia.
Deseamos acompañarle a solventar sus necesidades con calidad, eficiencia, pasión e innovación

Amalys Atrache

DIRECTORA GENERAL
ATRACHE CONSULTOR EMPRESARIAL