



**DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO TURÍSTICO
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA 2025**

CARTA DESCRIPTIVA

Nombre del curso:	Herramientas de calidad para mejorar el servicio	Horario:	10:00-16:00
Municipio sede:	Salvatierra	Duración:	6 horas
Nombre del instructor:	Jorge Neira	Duración de cada sesión	1 de 6 horas
Objetivo:	Brindar a los participantes los conocimientos y herramientas prácticas de calidad que les permitan mejorar la atención y satisfacción del cliente en el sector turístico, mediante la aplicación de técnicas de comunicación, atención de quejas, procedimientos estandarizados y medición de la satisfacción, fortaleciendo así la competitividad de los servicios turísticos ofrecidos.		
Perfil del participante:	Personal operativo, administrativo y de atención al cliente en empresas de servicios turísticos (hoteles, agencias de viajes, operadores turísticos, restaurantes, centros de atención al visitante, entre otros). Emprendedores y pequeños empresarios del sector turístico.		
Conocimientos y habilidades para ingresar al curso:	Conocimientos básicos sobre servicios turísticos y atención al cliente. Conocimiento general de los procesos de servicio dentro de su empresa o negocio. Habilidades básicas de comunicación oral y escrita. Capacidad de escucha activa y empatía con el cliente. Capacidad de trabajo en equipo. Disposición para el análisis crítico y la mejora continua. Habilidades básicas en el uso de herramientas de medición simples (encuestas o formularios).		

Contenido temático	Objetivo particular	Actividades		Técnicas instruccionales	Técnicas grupales	Evaluación	Requerimientos	Tiempo
		Instructor	Participante					
Bienvenida	Los participantes se conocerán entre sí, por medio de una dinámica de presentación para propiciar un ambiente participativo.	Explicar la dinámica de presentación, el contenido y objetivos del curso, así como la temática y ejercicios a realizar.	Escucha con atención, genera un compromiso y participa en la dinámica.	Expositiva	Discusión grupal	N/A	Pantalla para proyectar y equipo de cómputo.	15 min
Calidad en el servicio	Comprender qué es la calidad en el servicio, su importancia y cómo perciben la calidad los clientes. organización y control en ellas	Presentación de conceptos clave y casos de éxito. Planteamiento de preguntas detonadoras.	Participar en lluvia de ideas y compartir ejemplos de buenas/malas experiencias de servicio.	Expositiva	Discusión guiada	N/A	Pantalla para proyectar y equipo de cómputo. Los participantes deberán tener libreta u hoja para anotar, así	1 hora



DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO TURÍSTICO
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA 2025

Contenido temático	Objetivo particular	Actividades		Técnicas instruccionales	Técnicas grupales	Evaluación	Requerimientos	Tiempo
		Instructor	Participante					
	para lograr una buena planeación estratégica dentro de sus empresas.						como lápiz o pluma	
Tipos de Comunicación y su impacto en la Calidad	Identificar cómo la comunicación efectiva mejora la calidad del servicio y prevenir errores comunes.	Explicación de los tipos de comunicación. Demostración de ejemplos correctos e incorrectos.	Realizar ejercicios prácticos de comunicación efectiva. Identificar errores en ejemplos presentados.	Expositiva, demostrativa	Juego de roles, análisis de casos	N/A	Pantalla para proyectar y equipo de cómputo. Los participantes deberán tener libreta u hoja para anotar, así como lápiz o pluma	1 hora
Técnicas de Venta Orientadas a la Calidad	Aplicar técnicas de venta que aseguren calidad en la atención y satisfacción del cliente.	Exposición de técnicas de venta enfocadas en servicio de calidad.	Discusión de situaciones de venta. Propuesta de mejoras aplicando técnicas vistas.	Expositiva, análisis de ejemplos	Dramatización breve, mesa redonda	N/A	Pantalla para proyectar y equipo de cómputo. Los participantes deberán tener libreta u hoja para anotar, así como lápiz o pluma	1 hora
Manejo de Quejas como Herramienta de Mejora	Desarrollar habilidades para atender quejas de forma proactiva y convertirlas en oportunidades de mejora.	Explicación del proceso de manejo de quejas. Supervisión de actividades de role play.	Realizar role plays de atención de quejas. Evaluar su actuación y recibir retroalimentación.	Expositiva, demostrativa	Discusión en grupos y Role Play	N/A	Pantalla para proyectar y equipo de cómputo. Los participantes deberán tener libreta u hoja para anotar, así como lápiz o pluma	1 hora
Herramientas de Medición: Encuestas de Satisfacción	Aprender a diseñar encuestas de satisfacción y utilizar sus resultados para mejorar procesos.	Explicación de los componentes de una encuesta efectiva. Ejemplos prácticos.	Diseñar una encuesta de satisfacción breve. Compartirla y discutir posibles mejoras.	Expositiva, práctica supervisada	Trabajo en equipo	N/A	Pantalla para proyectar y equipo de cómputo. Los participantes deberán tener libreta u hoja para anotar, así	1 hora



DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO TURÍSTICO
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA 2025

Contenido temático	Objetivo particular	Actividades		Técnicas instruccionales	Técnicas grupales	Evaluación	Requerimientos	Tiempo
		Instructor	Participante					
							como lápiz o pluma	
Procedimientos y Estándares de Calidad	Comprender la importancia de establecer y seguir procedimientos para garantizar la calidad del servicio.	Explicación del diseño de manuales de procedimiento. Supervisión del ejercicio de creación.	Elaborar un esquema de procedimiento para un servicio específico. Compartirlo en plenaria.	Expositiva	Trabajo colaborativo, presentación grupal	N/A	Pantalla para proyectar y equipo de cómputo. Los participantes deberán tener libreta u hoja para anotar, así como lápiz o pluma	1 hora