



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

CARTA DESCRIPTIVA

| | | | |
|--|--|------------------|---------------------|
| Nombre del curso: | Gestión y resolución de conflictos | Fecha: | 11 de junio de 2025 |
| Municipio sede: | San José Iturbide | Horario: | 10:00-16:00 |
| Nombre del instructor: | Jorge Neira | Duración: | 6 horas |
| Objetivo: | Brindar a los participantes los conocimientos, herramientas y habilidades fundamentales para identificar, gestionar y resolver eficazmente los conflictos que pueden surgir en entornos laborales y con clientes, mediante el uso de una comunicación asertiva, inteligencia emocional y técnicas de negociación, con el fin de mejorar la calidad del servicio, fortalecer las relaciones interpersonales y contribuir a un entorno organizacional armonioso y profesional. | | |
| Perfil del participante: | Personas encargadas de la atención al cliente, gestión de equipos, liderazgo de áreas operativas o administrativas, así como quienes interactúan con turistas y otros prestadores de servicios del sector turístico. | | |
| Conocimientos y habilidades para ingresar al curso: | Conocimientos básicos del entorno turístico y del funcionamiento de los servicios turísticos y experiencia previa en atención al cliente o manejo de equipos de trabajo en turismo. Trabajo en equipo, capacidad de escucha y apertura a la retroalimentación. | | |

| 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 m |
| Introducción a los conflictos en el entorno turístico | Comprender qué es un conflicto, sus tipos y causas más frecuentes en el contexto turístico, así como las consecuencias de una mala gestión. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Exposición de conceptos clave. ✚ Presentación de casos reales del sector turístico. ✚ Generación de diálogo a partir de experiencias del grupo | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Participación en lluvia de ideas. ✚ Análisis de casos reales. ✚ Intervención con ejemplos de conflictos vividos en su entorno laboral. | Exposición dialogada con apoyo visual y ejemplos contextualizados | Lluvia de ideas y discusión guiada | N/A | Equipo de computo, pantalla, proyector, hoja o libreta para tomar notas | 1 h |
| Comunicación efectiva y manejo emocional en | Desarrollar habilidades de comunicación asertiva, escucha | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Dinámicas sobre comunicación verbal y no verbal. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Participación en simulaciones de comunicación, | Demostración y práctica guiada | Dinámica de role-play, trabajo en parejas | N/A | Equipo de computo, pantalla, proyector, hoja o | 1 h 15 m |



**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 | | | | | |
| situaciones de conflicto | activa y autorregulación emocional para enfrentar situaciones conflictivas en el sector turístico. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Ejercicios prácticos sobre escucha activa y mensajes asertivos. ✚ Breve exposición sobre inteligencia emocional. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Ejercicios individuales y en parejas sobre "mensajes yo". ✚ Reflexión grupal sobre el impacto de la comunicación en el conflicto | | | | libreta para tomar notas | |
| Estrategias de gestión de conflictos en organizaciones turísticas | Conocer modelos de gestión de conflictos y su aplicación en entornos turísticos, destacando el papel del liderazgo y del clima laboral. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Explicación de los estilos de gestión de conflicto ✚ Presentación de buenas prácticas y protocolos en empresas turísticas. ✚ Facilitación de debate sobre enfoques colaborativos. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Identificación de su estilo predominante de gestión. ✚ Trabajo en equipos para proponer estrategias preventivas. ✚ Participación en discusión grupal. | Estudio de caso y análisis comparativo | Trabajo en equipos y plenaria | N/A | Equipo de computo, pantalla, proyector, hoja o libreta para tomar notas | 1 h |
| Herramientas de resolución de conflictos | Aplicar herramientas concretas de negociación, mediación y diálogo intercultural para la resolución de conflictos en turismo. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Demostración del proceso de resolución paso a paso. ✚ Ejemplo de simulación de negociación. ✚ Explicación de los principios del diálogo intercultural. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Resolución de un caso práctico en grupo. ✚ Simulación de una negociación con roles asignados. ✚ Discusión sobre diferencias culturales en la resolución de conflictos. | Simulación y análisis de prácticas | Juego de roles en equipos | N/A | Equipo de computo, pantalla, proyector, hoja o libreta para tomar notas | 1 h |
| Conflictos y manejo de quejas | Implementar protocolos para la atención de quejas y manejo de clientes difíciles, y transformar situaciones conflictivas en oportunidades de mejora. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Presentación de la tipología de clientes difíciles. ✚ Explicación de protocolos de atención. ✚ Coordinación de ejercicios de role-play. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Simulación de atención a quejas reales del sector. ✚ Análisis de errores comunes y buenas prácticas. ✚ Reflexión final sobre aprendizajes clave del curso. | Aprendizaje basado en problemas (ABP) | Role-play en grupos reducidos | N/A | Equipo de computo, pantalla, proyector, hoja o libreta para tomar notas | 1h 30m |