



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

CARTA DESCRIPTIVA

Nombre del curso:	Manejo y resolución de conflictos	Horario:	10:00-16:00
Municipio sede:	San Luis de la Paz	Duración:	6 horas
Nombre del instructor:	Jorge Neira		
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 cómputo, 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 cómputo, 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 cómputo, 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 cómputo, 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 cómputo, pantalla, proyector, hoja o libreta para tomar notas	1h 30m