



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

CARTA DESCRIPTIVA

Nombre del curso:	Inteligencia Emocional en el Sector Turístico	Fecha:	17 de julio de 2025
Municipio sede:	Apaseo el Alto	Horario:	10:00-16:00
Nombre del instructor:	María del Carmen Moreno Hagelsieb	Duración:	6 horas
Objetivo:	Desarrollar habilidades de inteligencia emocional para mejorar la atención al cliente, el trabajo en equipo y la gestión del estrés en el sector turístico.		
Perfil del participante:	Prestadores de servicios turísticos		
Conocimientos y habilidades para ingresar al curso:	Prestadores de servicios turísticos		

Contenido temático	Objetivo particular	Actividades		Técnicas instruccionales	Técnicas grupales	Evaluación	Requerimientos	Tiempo
		Instructor	Participante					
Autopresentación y dinámica rompe hielo	Los participantes compartirán su nombre y participarán en la dinámica "Mi maleta emocional"	La instructora explica en qué consiste la dinámica y la va llevando	Dibuja y comparte su "maleta emocional"	Expositiva	Rompe hielo	N/A	Hojas blancas y colores	30 min
Conociendo mis emociones para conectar mejor	Aprender qué es la inteligencia emocional y las habilidades de Goleman para comprender cómo influyen sus emociones en el servicio.	La instructora expone los conceptos teóricos y las dinámicas y actividades para reforzar	Escuchar, anotar y participar en las actividades.	Técnica Diálogo discusión	Lluvia de ideas	N/A	Equipo de cómputo, pantalla. Hojas blancas y colores	60 min
Manejo del estrés para conectar mejor. Control emocional. Emociones frecuentes en turismo	A través de conceptos, actividades y dinámicas, los participantes aprenderán a aplicar la IE en su	La instructora expone los conceptos teóricos y las dinámicas y actividades para reforzar	Escuchar, anotar, participar y compartir experiencias.	Expositiva	Escucha activa	N/A	Computadora portátil, pantalla y proyector, hojas blancas y colores.	4 horas



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

Resiliencia. Inteligencia emocional al servicio del cliente. IE en el equipo de trabajo. Comunicación empática para un servicio emocionalmente inteligente. Clientes difíciles y momentos críticos. ¿Cómo no engancharme?	vida diaria y en la atención a los turistas.							
Cierre y reforzamiento	Conclusión y reforzamiento de la jornada.	Exposición por parte de la instructora explicará las dinámicas de cierre.	Participan en la dinámica de cierre, expresan sus dudas y conclusiones	Expositiva	Lluvia de ideas	N/A	Computadora portátil, pantalla y proyector, hojas blancas y colores..	30 minutos