



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

CATÁLOGO DE CURSOS **2026**



Soluciones Estratégicas en Áreas Comerciales 3



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una consultoría enfocada en apoyar a las organizaciones para lograr sus metas de crecimiento mediante soluciones innovadoras en capital humano como estrategia competitiva para atraer, retener y desarrollar el mejor talento humano disponible en el mercado, así como estrategias para potenciar la capacidad de nuestros colaboradores, reflejando estas acciones en la rentabilidad de cada empresa.



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

NUESTROS VALORES

Solidaridad

Tenemos el compromiso de unir esfuerzos con nuestros colaboradores y clientes para apoyarlos en el logro de sus objetivos.

Confianza

Confiamos en nosotros mismos y estamos convencidos de que un ambiente de confianza mutua es indispensables para la obtención de resultados.

Profesionalismo

Entendemos la importancia de la calidad. Nos comprometemos a prestar nuestros servicios oportunos y efectivos, aplicando toda nuestra experiencia profesional de trabajo, con apego a la ética, y manteniendonos actualizados a través de la educación profesional continua.



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS



**ALEJANDRO
FIGUEROA**

CONSULTORIA Y ASOCIADOS

NUESTROS EQUIPO

SE CONFORMA DE PROFESIONALES ALTAMENTE CAPACITADOS Y CON MUCHOS AÑOS DE EXPERIENCIA EN DIFERENTES GIROS Y EN ÁREAS COMO:

CAPACITACIÓN

- ✓ RECURSOS HUMANOS (Y TODAS SUS VERTIENTES)
- ✓ DESARROLLO ORGANIZACIONAL
- ✓ RELACIONES LABORALES
- ✓ DISEÑO Y CREACIÓN DE CURSOS
- ✓ ENTRE OTROS...

EN EMPRESAS E INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS.



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

Cuarta Certificación Nacional
SEP / CONOCER
EC0217-EC0301-EC0249-EC0 1267
STPS FIBN-720628-G28-0005

ALTA ANTE SECTUR FEDERAL, PARA
CERTIFICAR A GUIAS DE TURISTAS



Facilitador:
LCG. LDV
ALEJANDRO
FIGUEROA BARAJAS

Instructor Master

EXTRACTO Y PERFIL PROFESIONAL:

Facilitador Master en Programas de Formación Profesional para Desarrollo de Fuerza de Ventas

en Consultoría Alejandro Figueroa y Asociados.

Más de 44 años de experiencia desempeñando de manera exitosa posiciones estratégicas y comerciales en empresas nacionales líderes en el ramo de la Hospitalidad, Turismo y Servicio al Cliente, así como en áreas de Ventas y Operaciones.

Líder apasionado, comprometido, visionario, experto en la formación, desarrollo y dirección de equipos dedicados al servicio al cliente.

Ha colaborado con diversas marcas nacionales en el ramo inmobiliario, automotriz, turístico, capacitando en temas motivacionales, trabajo en equipo y estrategias de venta.

Ha Cumplido Responsabilidades de manera exitosa como:

- **Lead Consultant | Enfocando Resultados CG**
- **Director General | Consultoría Alejandro Figueroa y Asociados**
- **Gerente General - Gerente de Capacitación | Grupo Jigsa**
- **Gerente General | Asociación Mexicana de Franquicias**
- **Gerente Operativo | Grupo Trotters**
- **Asesor Financiero | Grupo Financiero Inbursa**
- **Gerente y Supervisor General de Aperturas | Toks**
- **Gerente General – Supervisor Training | Grupo Alsea**
- **Supervisor de Operaciones | Los Bisquets Obregón**



EXTRACTO Y PERFIL PROFESIONAL:

Especialista de alto nivel en el área de Capital Humano, con amplia trayectoria distinguida de mas de 16 años, desarrollando y capacitando a grandes equipos de trabajo, creando procesos propios del área.

Experta en la atracción de personal, relaciones laborales, vinculaciones y desvinculaciones, manuales, procesos, perfiles, supervisión de personal, nominas, tramites antes dependencias, Nom. 035, psicometrías, creadora de talleres y cursos, entre otras funciones.



ADMIN.RR.HH Y PSIC.
CINTHIA D. CAMAS MENDOZA

Ha Cumplido Responsabilidades de manera exitosa como:

- **Gerente de Capital Humano| Consultoría Alejandro Figueroa y Asociados**
- **Auditor de Procesos | Secretaría de Administración y Finanzas del Estado de Yucatán.**
- **Gerente de Recursos Humanos| Berny Distribuidora**
- **Gerente de Recursos Humanos| Grupo Jigsa**
- **Jefe de Desarrollo de personal| Méridana**
- **Coordinadora de Recursos Humanos| Anmar de México**
- **Reclutamiento y Selección| Profuturo GNP**
- **Gerente de Recursos Humanos| Hotel Villamercedes**
- **Concierge en Recursos Humanos| Gran Bahía Príncipe**
- **Analista de Recursos Humanos| Grupo Comercial Control**

6



EXTRACTO Y PERFIL PROFESIONAL:



EP. LUNA MONTEJO
(Gerente de Marketing
Digital y Redes Sociales)

EP. Con 8 años de experiencia

Ha Cumplido Responsabilidades de manera exitosa como:

- **Soporte en Marketing digital | Consultoría Alejandro Figueroa y Asociados**
- **Publicidad y posteo en Redes Sociales | Consultoría Alejandro Figueroa y Asociados**
- **Fotografía y videos | Consultoría Alejandro Figueroa y Asociados**
- **Soporte en entrenamientos profesionales | Consultoría Alejandro Figueroa y Asociados**





**ALEJANDRO
FIGUEROA**

CONSULTORIA Y ASOCIADOS

CATÁLOGO DE CURSOS **2026**

1. LA IMPORTANCIA DEL TURISMO LGBT EN YUCATÁN.
2. DESARROLLO DE NUEVAS RUTAS Y ATRACTIVOS TURÍSTICOS.
3. LA IMPORTANCIA DEL TURISMO CULTURAL EN YUCATÁN.
4. LOS PARADIGMAS DEL TURISMO ACCESIBLE.
5. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN EL MANEJO Y CONDUCCIÓN DE GRUPOS DE TURISMO.
6. TENDENCIAS ACTUALES DEL TURISMO EN YUCATÁN.



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS



**ALEJANDRO
FIGUEROA**

CONSULTORIA Y ASOCIADOS

CATÁLOGO DE CURSOS **2026**

7. LA MANEJO DE CONFLICTOS EN LA CONDUCCIÓN DE GRUPOS.
8. TÉCNICAS DE VENTAS Y MARKETING DIGITAL EN EL SECTOR TURÍSTICO.
9. GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO.
10. DESARROLLO DE PRODUCTOS Y DESTINOS TURISTICOS.
11. DISEÑO, CREACIÓN Y GESTIÓN DE EXPERIENCIAS EMOCIONALES Y MEMORABLES.



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS



**ALEJANDRO
FIGUEROA**

CONSULTORIA Y ASOCIADOS

LA IMPORTANCIA DEL TURISMO LGBT EN YUCATÁN



**¡VIVE Y DISFRUTA AL
MÁXIMO!**



YUCATAN

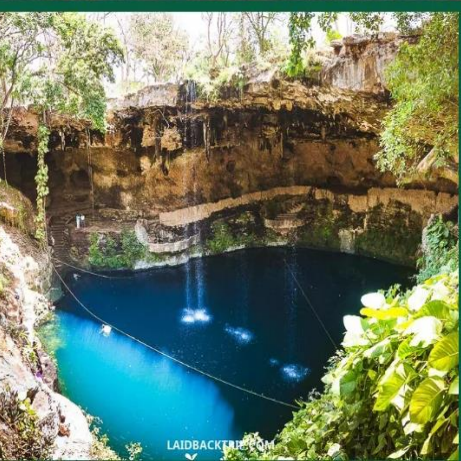
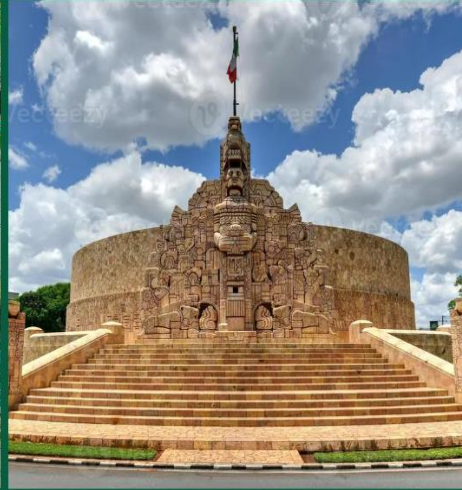


OBJETIVO



El **turismo LGBT+**, es una modalidad de turismo dirigida a personas de la comunidad LGBT que se ha ido implementando en los últimos años en lugares de amplia aceptación social.

La industria del turismo LGBT+ se ha visto ampliada en países donde el aporte del turismo al producto interno bruto es importante, considerando el «dinero rosa» y adecuando su oferta turística para este sector, esto incluye agencias de viajes, líneas de cruceros, hoteles, centros de relajación, saunas, clubes nocturnos, bares gay, entre otros lugares y servicios calificados como **gay friendly**.



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS



TEMARIO



Principios y valores



Origen



La importancia del turismo LGBT.

- Características del turismo LGBT
- Necesidades y expectativas
- Segmento de mercado
- Destinos
- Experiencias
- Diversión y esparcimiento
- Estancias
- Derrama económica
- El turismo LGTB como una nueva forma de desarrollo turístico
- Motivación turística



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS



TEMARIO



Cultura y sociedad



Empatía



Hospitalidad y calidez



Atención sin discriminación



Vuelva pronto...

Yucatán te recibe con los brazos abiertos...



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

DESARROLLO DE NUEVAS RUTAS Y ATRATIVOS TURÍSTICOS



Consultor Alejandro Figueroa
Tel. 9999923548

Facebook: Consultoría Alejandro Figueroa y Asociados



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

OBJETIVO

Capacitar a los participantes en el diseño, desarrollo y gestión de nuevas rutas y atractivos turísticos que sean sostenibles y adaptados a las tendencias del mercado. Adquiriendo habilidades que les permitan crear experiencias turísticas innovadoras, diseñar estrategias de promoción efectivas, las cuales impulsen el desarrollo turístico de sus comunidades y fomenten un turismo responsable y participativo.



TEMARIO

CONTEXTO DEL TURISMO
ACTUAL. IDENTIFICACIÓN Y
EVALUACIÓN DE RECURSOS
LOCALES.

1. TENDENCIAS ACTUALES DEL TURISMO
2. PUEBLOS MÁGICOS DE YUCATÁN
3. QUE ES UN PUEBLO MÁGICO
4. ANALISIS DE CASOS
5. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RECURSOS LOCALES



SESIÓN 1

TEMARIO

DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DE RUTAS Y ATRACTIVOS TURÍSTICOS.

1. PRINCIPIOS DEL DISEÑO DE RUTAS TURÍSTICAS SOSTENIBLES Y ACCESIBLES
2. RUTA TURISTICA
3. ELEMENTOS CLAVES
4. OBJETIVO DE UNA RUTA TURISTICA
5. ESTRUCTURA DE UNA RUTA TURISTICA
6. SELECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS PUNTOS DE INTERÉS
7. DEFINICIÓN DEL ITINERARIO DE LA RUTA TURÍSTICA
8. DISEÑO DE LA SEÑALIZACIÓN Y ELEMENTOS DE INTERPRETACIÓN
9. LOGÍSTICA DE ACCESO Y MOVILIDAD



SESIÓN 2

TEMARIO



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DE RUTAS Y ATRACTIVOS TURÍSTICOS.

10. CREACIÓN DE EXPERIENCIAS Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS
11. ESTABLECIMIENTO DE PROTOCOLOS DE SOSTENIBILIDAD
12. PLANIFICACIÓN DE RECURSOS Y MANTENIMIENTO
13. DETERMINACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS SERVICIOS A INCLUIR
14. DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN
15. HERRAMIENTAS DE MAPEO Y SOFTWARE PARA PLANIFICAR RUTAS
16. INVENTARIO TURISTICO
17. INVENTARIO, ATRACTIVO Y CIRCUITO TURISTICO
18. SOSTENIBILIDAD
19. ANALISIS DE CASOS

SESIÓN 2



TEMARIO



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

SESIÓN 3

CREACIÓN DE EXPERIENCIAS TURÍSTICAS Y STORYTELLING.

1. EXPERIENCIA TURISTICA
2. ¿QUÉ ES EL STORYTELLING?
3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
4. ACTIVIDADES INTERACTIVAS
5. EXPERIENCIAS
6. INTEGRACIÓN DE ELEMENTOS CULTURALES Y
LOCALES PARA ENRIQUECER LA EXPERIENCIA
- 3.9 ADAPTACIÓN DE LA EXPERIENCIA A DIFERENTES
PÚBLICOS Y PERFILES DE TURISTAS
- 3.10 ACTIVIDAD DE EXPERIENCIA TURISTICA



TEMARIO



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

ESTRATEGIAS DE MARKETING Y PROMOCIÓN DE NUEVAS RUTAS.

SESIÓN 4

1. QUE ES MARKETING
2. IDENTIFICACIÓN DEL PÚBLICO OBJETIVO Y LA SEGMENTACIÓN DEL MERCADO
3. SEGMENTACIÓN DE MERCADO
4. CRITERIOS Y EJEMPLOS
5. PASOS PARA IDENTIFICAR Y SEGMENTAR EL PÚBLICO OBJETIVO EN EL TURISMO
6. ANALISIS DE CASO
7. MARKETING DIGITAL
8. CLAVES
9. ESTRATEGIAS
10. IMPORTANCIA
11. ANALISIS DE CASO
12. PROMOCIÓN LOCAL E INTERNACIONAL
13. DOCUMENTAL





**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

LA IMPORTANCIA DEL TURISMO CULTURAL EN YUCATÁN



Consultor Alejandro Figueroa
Tel. 9999923548

Facebook: Consultoría Alejandro Figueroa y Asociados



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

OBJETIVO

Analizar y destacar la relevancia del turismo cultural en Yucatán, entendiendo su impacto en la preservación del patrimonio, la economía local y la identidad cultural, así como explorar estrategias sostenibles para su desarrollo y promoción.



TEMARIO

01

EVOLUCIÓN Y RAÍCES DEL TURISMO CULTURAL EN YUCATÁN.

- HISTORIA Y EVOLUCIÓN DEL TURISMO EN YUCATÁN.
- DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL TURISMO CULTURAL.
- IMPORTANCIA DEL TURISMO CULTURAL.
- HISTORIA Y HERENCIA MAYA.

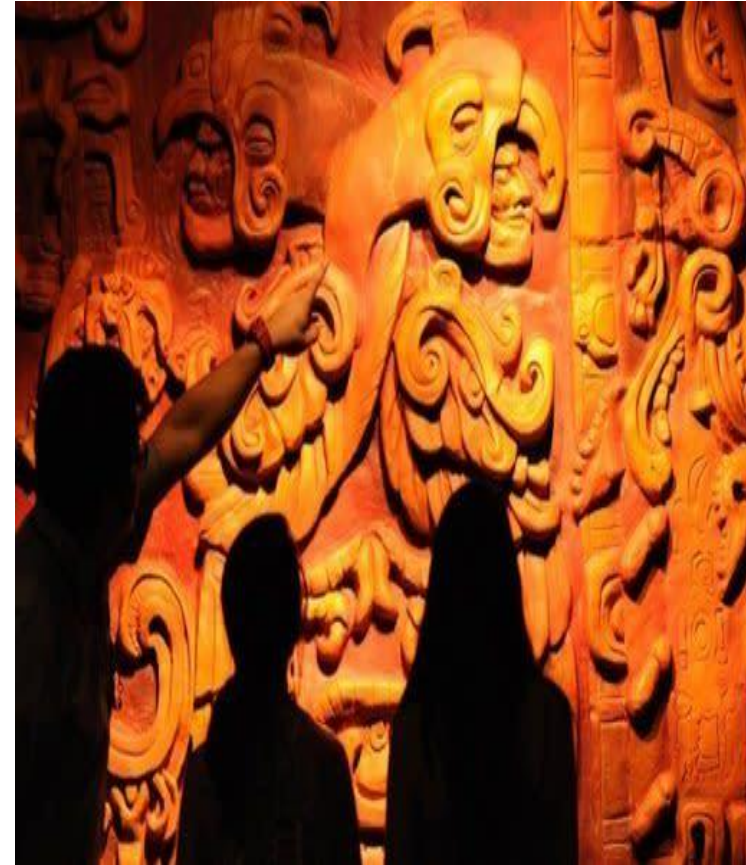


TEMARIO

02

EL LEGADO CULTURAL DE YUCATÁN: TRADICIONES, ARTE Y PATRIMONIO COMO MOTOR DEL TURISMO.

- ARQUITECTURA COLONIAL Y SU VALOR HISTÓRICO.
- YUCATÁN Y SUS EDIFICACIONES COLONIALES: HISTORIA Y ATRACCIÓN TURÍSTICA.
- YUCATÁN Y SUS PRINCIPALES EDIFICACIONES COLONIALES.
- MUSEOS Y CENTROS CULTURALES.
- ALGUNOS MUSEOS Y CENTROS CULTURALES REPRESENTATIVOS DE YUCATÁN.
- TRADICIONES Y FESTIVIDADES CULTURALES EN YUCATÁN.



TEMARIO

02

EL LEGADO CULTURAL DE YUCATÁN: TRADICIONES, ARTE Y PATRIMONIO COMO MOTOR DEL TURISMO.

- IMPORTANCIA DE PRESERVAR LAS TRADICIONES Y FESTIVIDADES CULTURALES DE YUCATÁN.
- LA GASTRONOMÍA COMO PATRIMONIO CULTURAL.
- RAZONES PARA CONSIDERAR A LA GASTRONOMÍA YUCATECA COMO PATRIMONIO CULTURAL.
- IMPORTANCIA DE LA GASTRONOMÍA YUCATECA COMO ATRACTIVO TURÍSTICO.
- ARTE Y ARTESANÍAS YUCATECAS.
- LA JARANA YUCATECA Y LA TROVA.
- LEGADO CULTURAL DE YUCATÁN.



TEMARIO

03

EL LEGADO CULTURAL DE YUCATÁN: TRADICIONES, ARTE Y PATRIMONIO COMO MOTOR DEL TURISMO.

- IMPACTO ECONÓMICO.
- IMPACTO SOCIAL.
- TURISMO CULTURAL COMUNITARIO.
- POLÍTICAS Y PRÁCTICAS PARA UN TURISMO RESPONSABLE.
- RETOS DE LA PRESERVACIÓN CULTURAL EN UN ENTORNO TURÍSTICO.
- ESTRATEGIAS PARA SUPERAR LOS RETOS DE PRESERVACIÓN CULTURAL.
- TURISMO CULTURAL COMUNITARIO.



TEMARIO

04

DESAFÍOS Y FUTURO DEL TURISMO CULTURAL EN YUCATÁN.

- RETOS Y DESAFÍOS DEL SECTOR TURÍSTICO.
- SOSTENIBILIDAD Y PRESERVACIÓN AMBIENTAL.
- PRESERVACIÓN CULTURAL Y AUTENTICIDAD.
- GENTRIFICACIÓN.
- DESIGUALDAD EN LA DISTRIBUCIÓN DE BENEFICIOS.
- INFRAESTRUCTURA Y CAPACIDAD DE CARGA.
- GESTIÓN DEL TURISMO MASIVO.
- CAMBIOS GLOBALES Y PANDEMIAS.
- CAMBIO CLIMÁTICO.



TEMARIO

04

DESAFÍOS Y FUTURO DEL TURISMO CULTURAL EN YUCATÁN.

- RETOS Y DESAFÍOS DE UNA COMUNIDAD ANTE EL CAMBIO CLIMÁTICO
- EDUCACIÓN Y FORMACIÓN DE LA FUERZA LABORAL.
- ADAPTACIÓN A NUEVAS TECNOLOGÍAS.
- RETOS Y DESAFÍOS DEL SECTOR TURÍSTICO.
- FUTURO DEL TURISMO CULTURAL EN YUCATÁN.
- IMPORTANCIA DE LA ADAPTACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO EN EL TURISMO DE YUCATÁN.





**ALEJANDRO
FIGUEROA**

CONSULTORIA Y ASOCIADOS

LOS PARADIGMAS DEL TURISMO ACCESIBLE

TODOS PODEMOS VIAJAR



Consultor Alejandro Figueroa
Tel. 9999923548

Facebook: Consultoría Alejandro Figueroa y Asociados



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS



OBJETIVO



El Turismo Accesible o Turismo para Todos no se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de la comunicación, sino que tiene por finalidad lograr que los entornos, productos y servicios turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad.

CONOCERÁS LOS SIGUIENTES TEMAS



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

1.- Sensibilización

- **Objetivo:** Informar sobre cuales son los conceptos más importantes de la accesibilidad, que debes tener claro para iniciarte como especialista en turismo accesible.

1. Definiciones, características e importancia de la accesibilidad.
2. Turismo accesible

2.- Inicio del viaje

- **Objetivo:** Descubrir dónde empieza la cadena de accesibilidad en el turismo

1. Cadena de accesibilidad en el turismo
2. Regulación de la Cadena de Accesibilidad en el Turismo
3. Normativas

3.- Tipos de accesibilidad de acuerdo a las diversidades funcionales

- **Objetivo:** Descubrir cuáles son las accesibilidades requeridas en el Turismo.

3.1 Tipos de Accesibilidad





TEMARIO

4.- Accesibilidad en el Transporte

- Objetivo: Descubrir qué es necesario para que el transporte sea accesible.

1. Cadena de valor del Turismo y Transporte
2. Componentes de un sistema de Transporte
3. Elementos de accesibilidad en el Transporte

5.- Accesibilidad en el entorno

- Objetivo: Conocer la accesibilidad en el espacio público, en edificaciones y en espacios de recreo.

1. Normatividad
2. Retos y consideraciones en la accesibilidad en el entorno
3. Infraestructura Pública: Abriendo Puertas a la Inclusión
4. Retos del Transporte Público
5. Accesibilidad en el Entorno Urbano: Superando Obstáculos
6. Entorno Digital: Inclusión en el Mundo Virtual
7. Actitudes Sociales: Rompiendo Barreras Invisibles
8. Retos

6.- Accesibilidad en hoteles y restaurantes

- Objetivo: Conocer las claves para que hoteles y restaurantes sean totalmente accesibles.

1. Principales aspectos de accesibilidad en Hoteles y Restaurantes
2. Tecnologías y Herramientas
3. Beneficios

7.- Accesibilidad en atractivos turísticos

- Objetivo: Conocer cómo podemos mejorar la accesibilidad en destinos turísticos.

1. Accesibilidad en los atractivos turísticos
2. Atractivos turísticos: tangibles e intangibles
3. Propuestas para mejorar la accesibilidad en los atractivos turísticos
4. Elementos clave para un atractivo turístico accesible
5. Señalización

TEMARIO

8.-Tecnología: Transformando el Turismo Accesible

- Objetivo: Conocer las herramientas que la Tecnología brinda al Turismo accesible.

1. Acceso a la información
2. Movilidad y Orientación
3. turismo Inclusivo
4. El Futuro del Turismo Accesible: Diseñando para Todos





**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS



PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN EL MANEJO Y CONDUCCIÓN DE GRUPOS DE TURISMO

Consultor Alejandro Figueroa
Tel. 9999923548

Facebook: Consultoría Alejandro Figueroa y Asociados

OBJETIVO

Conocer los diferentes protocolos de atención en el manejo y conducción de grupos turísticos, desarrollando habilidades de comunicación, liderazgo y organización; las cuales permitirán ofrecer un servicio de calidad, eficiencia y seguridad.



TEMARIO



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

SESIÓN 1

1. INTRODUCCIÓN EN EL MANEJO Y GUÍA DE GRUPOS TURÍSTICOS: CONCEPTOS IMPORTANTES.

1. CONCEPTOS IMPORTANTES
2. HISTORIA Y EVOLUCIÓN DEL GUÍA DE TURISTAS
3. EL GUÍA DE TURISTAS EN MÉXICO: ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y EVOLUCIÓN
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES UTILIZADOS EN EL TURISMO
5. ORGANISMO Y DEFICIONES
6. TIPO DE TURISMOS
7. TIPOS DE GUÍAS DE TURISTAS
8. MARCO LEGAL Y REGULATORIO PARA EL GUÍA DE TURISTA
9. LEYES IMPORTANTES
10. ANALISIS DE CASOS



TEMARIO



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

2. TÉCNICAS EN EL MANEJO Y GUÍA DE GRUPOS DE TURISMO.

1. ¿QUÉ ES UN GRUPO?
2. TIPOS DE GRUPOS
3. CARACTERISTICAS DE LOS GRUPOS
4. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN
- 2.
5. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN
6. HABILIDADES COMUNICATIVAS
7. FACTORES A CONSIDERAR EN EL MANEJO Y GUIA DE GRUPOS DE TURISMO
8. IDENTIFICACIÓN DEL AMBIENTE
9. COMUNICACIÓN INCLUSIVA
10. ANIMACIÓN DEL GRUPO
11. IMPORTANCIA DEL IDIOMA DURANTE EL MANEJO Y GUÍA DE GRUPOS TURÍSTICOS
12. VENTAJAS DE DOMINAR MÁS DE UN IDIOMA EN EL SECTOR TURÍSTICO
13. IDIOMAS EN EL MUNDO
14. CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN EL MANEJO Y GUÍA DE GRUPOS DE TURISMO



SESIÓN 2

TEMARIO



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

3. GESTIÓN INTERCULTURAL Y SOSTENIBILIDAD EN EL TURISMO

3.1 GESTIÓN INTERCULTURAL

2. ELEMENTOS ESENCIALES PARA LA GESTIÓN INTERCULTURAL
3. CONOCIMIENTO Y SENSIBILIDAD CULTURAL
4. COMUNICACIÓN INTERCULTURAL
5. RESPETO Y PROMOCIÓN DE LA CULTURA LOCAL
6. ANALISIS DE CASOS
7. SOSTENIBILIDAD EN EL TURISMO
8. CARACTERISTICAS DE LA SOSTENIBILIDAD
9. OBJETIVO DE LA SOSTENIBILIDAD
10. ACTIVIDAD



SESIÓN 3

TEMARIO



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

4. PREVENCIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS EN ACTIVIDADES TURÍSTICAS Y GESTIÓN DE EMERGENCIAS.

SESIÓN 4

1. PREVENCIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS
2. CONCEPTOS IMPORTANTES
3. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS
4. PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE RIESGOS
5. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y ALERTA TEMPRANA
6. PRIMEROS AUXILIOS Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS
7. EVALUACIÓN DE CONDICIONES DEL ENTORNO
8. PLAN DE CONTINGENCIA Y RECUPERACIÓN
9. GESTIÓN DE EMERGENCIAS
10. LA IMPORTANCIA DE LOS PRIMEROS AUXILIOS EN EL SECTOR TURÍSTICO
11. ANALISIS DE CASOS





**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

TENDENCIAS ACTUALES DEL TURISMO EN YUCATÁN



Consultor Alejandro Figueroa
Tel. 9999923548

Facebook: Consultoría Alejandro Figueroa y Asociados

OBJETIVO:



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS



Analizar las dinámicas actuales del turismo tanto a nivel local como global, permitiendo identificar oportunidades de mejora en la tecnología y en la gestión de los recursos naturales y culturales.



DIRIGIDO A:



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS



Profesionales dedicados al servicio del Turismo en la Región de Yucatán.

TEMARIO



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

1. TENDENCIAS GLOBALES EN EL TURISMO Y SU APLICACIÓN LOCAL.

SESIÓN 1

- 1. TENDENCIAS
GLOBALES Y SU
APLICACIÓN LOCAL.**
- 2. ADAPTACIÓN DE LOS
DESTINOS LOCALES A LAS
TENDENCIAS GLOBALES**
- 1.3 IMPACTO DE LAS
TENDENCIAS ACTUALES A
TU LOCALIDAD**



TEMARIO



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

2. TURISMO SOSTENIBLE.

1. ¿QUÉ ES EL TURISMO SOSTENIBLE
2. OBJETIVO DEL TURISMO SOSTENIBLE
3. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE
4. RESPETO Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE
5. ¿EN MI COMUNIDAD QUE ESTAMOS HACIENDO PARA CUIDAR Y CONSERVAR EL MEDIO AMBIENTE?
6. BENEFICIOS ECONÓMICOS LOCALES
7. PRESERVACIÓN DE LA CULTURA Y PATRIMONIO LOCAL
8. COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL
9. PARTICIPACIÓN Y BENEFICIO DE LAS COMUNIDADES LOCALES
10. ACTIVIDAD

SESIÓN 2



TEMARIO



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

3. EXPERIENCIAS PERSONALIZADAS EN EL TURISMO.

SESIÓN 3

1. EXPERIENCIAS PERSONALIZADAS EN TURISMO
2. EXPERIENCIAS PERSONALIZADAS
3. TALLERES DE GASTRONOMÍA YUCATECA
4. EXPERIENCIAS CULINARIAS
5. CEREMONIAS Y RITOS MAYAS
6. RECORRIDOS Y VISITAS GUIADAS
7. TOURS PERSONALIZADOS
8. ANALISIS DE CASOS
9. SENDERISMO Y TURISMO DE AVENTURA EN ZONAS NATURALES
10. EXPERIENCIAS DE BIENESTAR EN ENTORNOS NATURALES
11. EXPLORACIÓN DE PUEBLOS MÁGICOS Y CULTURA COLONIAL



4. INNOVACIÓN TECNOLÓGICA APLICADA AL TURISMO

SESIÓN 4

- 1. APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS EN EL TURISMO**
- 2. INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)**
- 3. CASO ANALITICO**
- 4. REALIDAD AUMENTADA (RA)**
- 5. REALIDAD VIRTUAL (VR)**
- 6. BIG DATA**
- 7. ¿CÓMO SE APLICA EL BIG DATA EN EL TURISMO?**
- 8. INNOVACIÓN TECNOLÓGICA APLICADA AL TURISMO**



“MANEJO DE CONFLICTOS EN LA CONDUCCIÓN DE GRUPOS”



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS



Consultor Alejandro Figueroa
Cel. 9999923548

Facebook: Consultoría Alejandro Figueroa y Asociados



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORÍA Y ASOCIADOS

OBJETIVO:



Capacitar a los participantes con habilidades para identificar, prevenir y resolver conflictos de manera constructiva, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo, productivo y armónico con los visitantes.

MÓDULO 1

TEMARIO



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

Fundamentos del Grupo Turístico y el Conflicto (4 Horas)

Unidad de Aprendizaje	Contenido Clave	Duración (Horas)
1.1. Dinámica de Grupos Turísticos	- Características y tipologías de grupos.	1
	- Etapas de desarrollo grupal (formación, conflicto, normalización, desempeño).	
	- Roles y liderazgo del guía turístico como gestor de la dinámica grupal.	
1.2. Conceptualización del Conflicto	- Definición, naturaleza y ciclo del conflicto.	1.5
	- Tipos de conflictos en el turismo (interpersonal, intragrupal, cliente-servicio).	
	- Fuentes comunes de conflicto en un viaje: expectativas, cultura, logística, personalidad.	
1.3. La Psicología del Turista y el Estrés	- Perfiles de turistas y sus motivaciones.	1.5
	- Factores estresantes del viaje que generan tensión (retrasos, fatiga, incertidumbre).	
	- Impacto del conflicto en la experiencia del cliente y la reputación de la empresa.	

MÓDULO 2 TEMARIO



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

Habilidades Clave para la Prevención y Comunicación (6 Horas)

Unidad de Aprendizaje	Contenido Clave	Duración (Horas)
2.1. Comunicación Efectiva y Asertividad	- Escucha activa y empatía como herramientas preventivas.	2
	- Comunicación verbal y no verbal en situaciones de tensión.	
	- Técnicas de comunicación asertiva para establecer límites y manejar quejas iniciales.	
2.2. Prevención Proactiva de Conflictos	- Establecimiento de normas y acuerdos grupales claros al inicio del tour.	2
	- Gestión de expectativas: el arte de prometer lo justo y entregar más.	
	- Manejo de la diversidad cultural y las sensibilidades en el grupo.	
2.3. Inteligencia Emocional en la Conducción	- Autoconciencia y autocontrol emocional del guía bajo presión.	2
	- Reconocimiento y manejo de las emociones del turista (frustración, ira, ansiedad).	
	- Herramientas para mantener la calma y proyectar seguridad.	

MÓDULO 3 TEMARIO



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

Técnicas de Resolución y Gestión de Conflictos (7 Horas)

Unidad de Aprendizaje	Contenido Clave	Duración (Horas)
3.1. Estilos de Afrontamiento del Conflicto	- Identificación de los 5 estilos (evasión, cesión, confrontación, compromiso, colaboración).	1.5
	- Ventajas y desventajas de cada estilo según el contexto turístico.	
	- Selección del estilo más adecuado para cada situación.	
3.2. Proceso de Mediación y Negociación	- El modelo de los 7 pasos para la resolución efectiva de conflictos.	2.5
	- Técnicas de negociación para llegar a un acuerdo (ganar-ganar).	
	- El rol del guía como mediador neutral entre miembros del grupo o con proveedores.	
3.3. Manejo de Quejas y Reclamaciones	- Protocolo para recibir, documentar y responder a una queja formal.	2
	- Transformación de la queja en oportunidad de servicio.	
	- Casos especiales: clientes conflictivos, intoxicación o alteración por sustancias.	
3.4. Cierre y Seguimiento del Conflicto	- Formalización de acuerdos y disculpas cuando sea necesario.	1
	- Documentación de incidentes para el registro interno.	
	- Seguimiento post-conflicto para restaurar la armonía grupal.	

MÓDULO 4 TEMARIO



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

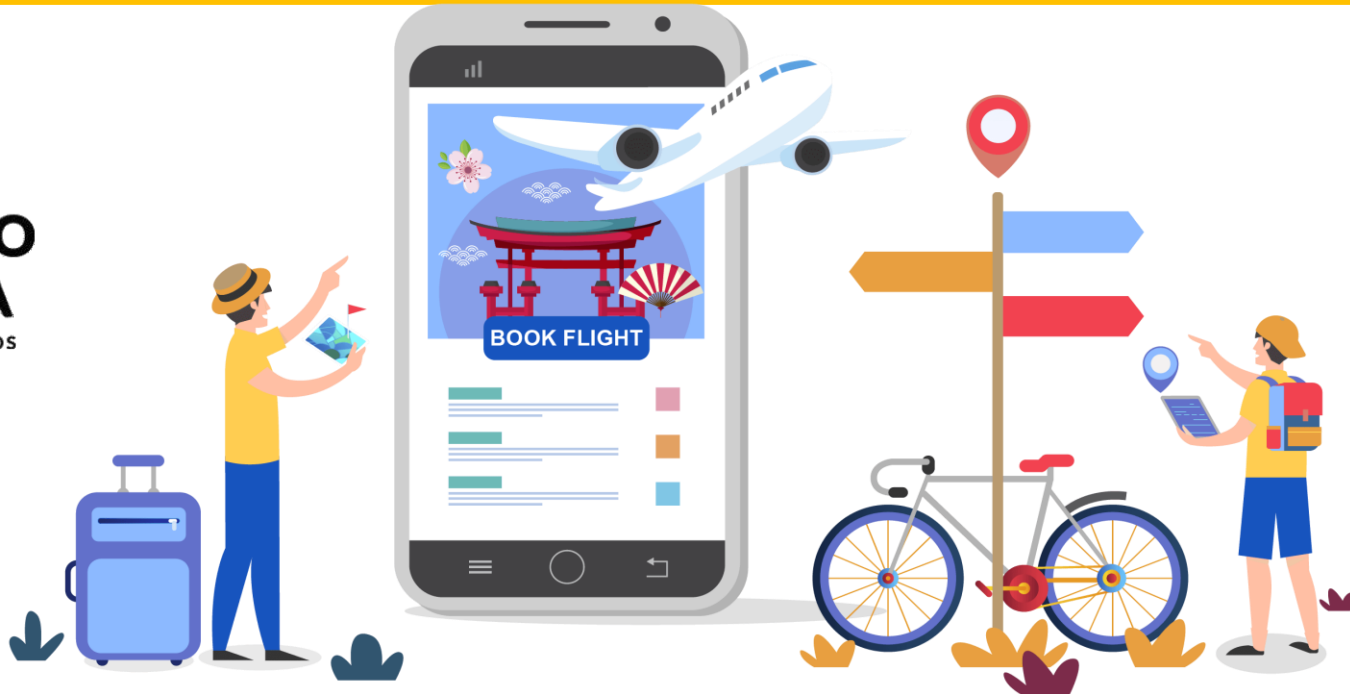
Simulación y Aprendizaje Práctico (3 Horas)

Unidad de Aprendizaje	Contenido Clave	Duración (Horas)
4.1. Estudio de Casos Reales	- Análisis y debate de situaciones conflictivas comunes en diferentes destinos (culturales, de aventura, de descanso).	1.0
	- Creación de un plan de acción para casos complejos.	
4.2. Role-Playing y Prácticas Simuladas	- Simulación de 3 a 4 escenarios de conflicto (p.ej., desacuerdo en el itinerario, disputa por asientos, queja de proveedor, cliente agresivo).	1.5
	- Feedback constructivo y coevaluación de las estrategias aplicadas por los participantes.	
4.3. Reflexión y Compromiso de Mejora	- Elaboración de un "Decálogo personal" de manejo de conflictos.	0.5
	- Cierre del curso y rondas de preguntas y respuestas.	

“TÉCNICAS DE VENTAS Y MARKETING DIGITAL EN EL SECTOR TURÍSTICO”



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS



Consultor Alejandro Figueroa
Cel. 9999923548

Facebook: Consultoría Alejandro Figueroa y Asociados



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORÍA Y ASOCIADOS

OBJETIVO:



Capacitar a profesionales para mejorar la presencia online y aumentar las ventas a través de estrategias digitales específicas para el sector turístico.

MÓDULO 1 TEMARIO



Fundamentos del Turismo Digital y el Nuevo Consumidor (5 Horas)

Tema	Horas	Contenido Clave
1.1. El Ecosistema Digital Turístico	1.5 h	• Tendencias actuales: post-pandemia, sostenibilidad, experiencias. • El Viajero 4.0: Comportamiento y Proceso de Decisión (ZMOT). • El Customer Journey turístico digital y sus puntos de contacto.
1.2. Bases de Marketing Turístico Digital	1.5 h	• Definición de la propuesta de valor y nicho de mercado. • El Marketing Mix turístico (las 4 P's/5 P's en el entorno digital). • Conceptos clave: SEO, SEM, Inbound vs. Outbound.
1.3. Reputación y Gestión de la Marca Online	2.0 h	• Importancia de la Reputación Online (Reviews, Testimonios). • Herramientas clave para monitoreo (Google My Business, Tripadvisor, etc.). • Estrategias de gestión de comentarios positivos y manejo de crisis.

MÓDULO 2 TEMARIO



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

Marketing de Contenidos y Redes Sociales para Vender (5 Horas)

Tema	Horas	Contenido Clave
2.1. Storytelling y Creación de Contenidos Atractivos	1.5 h	• El turismo como experiencia y la narrativa de marca (Storytelling). • Tipos de contenidos que venden (video, carruseles, experiencias 360). • Técnicas de Copywriting persuasivo adaptado al sector.
2.2. Estrategia y Planificación de Redes Sociales	2.0 h	• Selección de plataformas (Instagram, TikTok, YouTube) según objetivo. • Diseño de un calendario de contenidos estratégico (para captar y fidelizar). • Uso de anuncios y publicidad en redes (Ads básicos).
2.3. Email Marketing y Automatización (TravelBots)	1.5 h	• Segmentación de la base de datos turística. • Diseño de campañas (nutrición de leads, ofertas, post-venta). • Introducción a Chatbots (TravelBots) para atención al cliente y ventas 24/7.

MÓDULO 3

TEMARIO



Técnicas de Ventas Online y Conversión (5 Horas)

Tema	Horas	Contenido Clave
3.1. Fundamentos de la Venta Consultiva en Turismo	1.5 h	• Del "vendedor de folletos" al "consultor de viajes". • Escucha activa y Detección de Necesidades (Motivaciones de Viaje). • Comunicación de Valor: Vender experiencias, no solo productos.
3.2. Proceso de Venta y Cierre de Reservas	2.0 h	• Manejo de objeciones comunes en el sector (Precio, Disponibilidad, Competencia). • Técnicas de Cierre: Trial Closing, Cierre por Alternativa. • Up-selling y Cross-selling (Venta adicional y complementaria de servicios).
3.3. Optimización de Canales de Venta Digital	1.5 h	• Gestión eficaz de OTAs (Booking, Airbnb, Expedia) y su Revenue Management. • Optimización de la web/motor de reservas propio (usabilidad, velocidad). • Importancia del móvil (Mobile-first) en la conversión.

MÓDULO 4 TEMARIO



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS



Analítica y Estrategias Avanzadas (5 Horas)

Tema	Horas	Contenido Clave
4.1. Medición de Resultados y KPIs Esenciales	1.5 h	• Introducción a Google Analytics para el sector turístico (tráfico, fuentes). • Métricas clave de venta y marketing (CAC, LTV, ROAS, Tasa de Conversión). • Interpretación de datos para la toma de decisiones.
4.2. Estrategias de Fidelización y Remarketing	1.5 h	• La importancia de la post-venta: Convertir un cliente en embajador. • Programas de fidelización y recompensas. • Estrategias de Remarketing / Retargeting para recuperar carritos abandonados y leads fríos.
4.3. Innovación Digital y Tendencias Futuras	2.0 h	• Introducción a la Inteligencia Artificial (IA) en el Marketing Turístico. • Uso de Big Data y Personalización de ofertas. • Realidad Virtual/Aumentada (Metaverso) y su aplicación en la promoción de destinos.

“GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO”



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORÍA Y ASOCIADOS

OBJETIVO:



Capacitar a los profesionales para planificar, administrar e innovar en la industria, promoviendo un turismo sustentable y competitivo.

MÓDULO 1

TEMARIO



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

Fundamentos y Planificación del Desarrollo Turístico (5 Horas)

Unidad de Aprendizaje	Contenido Clave	Duración (Horas)
1.1. Bases del Turismo y el Desarrollo	- Concepto de turismo y tipologías (cultural, naturaleza, sol y playa, etc.).	1.5
	- Definición de Desarrollo Turístico y su importancia socioeconómica.	
	- Los agentes clave (stakeholders) en el desarrollo turístico (gobierno, sector privado, comunidad).	
1.2. El Proceso de Planificación Turística	- Fases de la planificación: diagnóstico, formulación, implementación y evaluación.	2
	- Herramientas de análisis territorial y de mercado (inventario de recursos, demanda).	
	- Análisis FODA como base para la toma de decisiones estratégicas.	
1.3. Modelos de Desarrollo Turístico	- Análisis de modelos de desarrollo (masivo vs. sostenible, enclave vs. integrado).	1.5
	- La capacidad de carga en los destinos turísticos y la gestión del uso público.	
	- Impacto del turismo en la infraestructura local.	

MÓDULO 2

TEMARIO



Sostenibilidad y Diseño de Producto (5 Horas)

Unidad de Aprendizaje	Contenido Clave	Duración (Horas)
2.1. Gestión Turística Sostenible	- Dimensiones de la sostenibilidad (ambiental, sociocultural y económica).	2
	- Indicadores y certificaciones de sostenibilidad (Ej. GSTC, Biosphere).	
	- La ética y la responsabilidad social corporativa (RSC) en el turismo.	
2.2. Diseño y Creación de Producto Turístico	- Metodología para el diseño de experiencias memorables.	2
	- Diferenciación y valor agregado: de los atractivos a los productos.	
	- El concepto de cadenas de valor turísticas y la integración de pymes.	
2.3. Gestión del Patrimonio y la Cultura	- El papel de la cultura y el patrimonio local en el desarrollo de la oferta.	1
	- Estrategias de interpretación del patrimonio para el turista.	

MÓDULO 3

TEMARIO

Gestión de Destinos y Marketing Territorial (5 Horas)

Unidad de Aprendizaje	Contenido Clave	Duración (Horas)
3.1. Gestión de Destinos (DMOs)	- El rol y las funciones de las Organizaciones de Gestión de Destinos (DMOs).	1.5
	- Estructuras de gobernanza y colaboración público-privada.	
	- Creación y manejo de la marca destino y su identidad.	
3.2. Marketing Estratégico del Destino	- Segmentación de mercados y elección de nichos prioritarios.	2
	- Posicionamiento de la marca y uso de las tecnologías de la información (TICs).	
	- Estrategias de promoción y comunicación en la era digital.	
3.3. Gestión de Crisis y Riesgos	- Identificación de riesgos comunes en destinos turísticos (naturales, sanitarios, reputacionales).	1.5
	- Elaboración de un plan básico de gestión de crisis y comunicación.	
	- Estrategias de recuperación post-crisis.	

MÓDULO 4

TEMARIO



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

Financiación, Proyectos y Tendencias (5 Horas)

Unidad de Aprendizaje	Contenido Clave	Duración (Horas)
4.1. Estructura de Proyectos de Inversión	- Metodología de ciclo de vida del proyecto turístico.	2
	- Elaboración de un marco lógico para proyectos de desarrollo.	
	- Fuentes de financiamiento (público, privado, fondos internacionales y microcréditos).	
4.2. Evaluación y Seguimiento de Proyectos	- Indicadores de desempeño (KPIs) para medir el éxito del desarrollo.	1.5
	- Métodos de evaluación de impacto social y económico.	
	- Monitoreo y ajustes en la implementación de la planificación.	
4.3. Innovación y Tendencias del Futuro	- El impacto de la transformación digital y la IA en la gestión turística.	1.5
	- Nuevas tendencias de desarrollo (Turismo regenerativo, slow tourism, smart destinations).	
	- Conclusiones: Retos y oportunidades para la gestión y desarrollo.	

“DESARROLLO DE PRODUCTOS Y DESTINOS TURISTICOS”



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS





**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORÍA Y ASOCIADOS

OBJETIVO:



Formar profesionales con las habilidades para diseñar, gestionar y promover productos y servicios turísticos que sean competitivos, innovadores y sostenibles, contribuyendo así al desarrollo económico y social del estado.



Fundamentos del Destino y el Producto Turístico (4 Horas)

Unidad de Aprendizaje	Contenido Clave	Duración (Horas)
1.1. Conceptualización Turística	- Definición de Destino Turístico (DMO) y sus componentes esenciales (recursos, servicios, infraestructura).	1
	- Definición de Producto Turístico (como experiencia integral) y su estructura (recursos, facilitadores, atributos).	
1.2. El Ciclo de Vida del Destino	- Modelo del Ciclo de Vida del Área Turística (TALC) de Butler (exploración, implicación, desarrollo, consolidación, estancamiento, declive/rejuvenecimiento).	1.5
	- Identificación de la fase en la que se encuentra un destino para planificar el desarrollo.	
1.3. Sostenibilidad y Desarrollo Responsable	- Principios del Turismo Sostenible (ambiental, sociocultural, económico).	1.5
	- Importancia de la participación de la comunidad local y la conservación del patrimonio.	

MÓDULO 2 TEMARIO



Diagnóstico y Análisis Competitivo del Destino (6 Horas)

Unidad de Aprendizaje	Contenido Clave	Duración (Horas)
2.1. Inventario y Evaluación de Recursos	- Metodologías para el inventario de atractivos (naturales, culturales, históricos).	1.5
	- Criterios de evaluación de recursos: jerarquización y potencial de desarrollo.	
2.2. Análisis de la Demanda y Tendencias	- Segmentación del mercado turístico: identificación del Turista Objetivo.	2
	- Tendencias actuales del mercado (turismo de experiencias, slow tourism, turismo inclusivo, bienestar).	
	- Investigación de mercado: fuentes de datos y benchmarking.	
2.3. Herramientas de Análisis Estratégico	- Aplicación del análisis FODA/DAFO (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) al destino.	2.5
	- Análisis PESTEL (Político, Económico, Social, Tecnológico, Ambiental, Legal) para el entorno del destino.	
	- La Propuesta de Valor Única (PVU) del destino.	

MÓDULO 3 TEMARIO



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

Diseño y Estructuración del Producto Turístico (7 Horas)

Unidad de Aprendizaje	Contenido Clave	Duración (Horas)
3.1. Creación de Productos Basados en Experiencias	- El Producto Turístico como Conjunto de Experiencias (tangibles e intangibles).	2
	- Metodología de Diseño de Experiencias (Experiential Design): Inmersión, storytelling y emoción.	
	- Componentes clave: Actividades, Servicios complementarios y Ambiente.	
3.2. Desarrollo y Packaging	- Proceso de desarrollo de Nuevos Productos Turísticos (idea, prototipo, testeo, lanzamiento).	2.5
	- Técnicas de packaging (agrupación de servicios) para crear paquetes atractivos y de mayor valor percibido.	
	- Determinación de la estructura de costos y fijación de precios.	
3.3. Calidad, Innovación y Accesibilidad	- Sistemas de gestión de calidad y certificaciones turísticas.	1.5
	- La Innovación como motor de competitividad y diferenciación (tecnología, nuevos nichos).	
	- Diseño para todos: principios de accesibilidad en productos y destinos.	
3.4. Tipologías de Productos Turísticos	- Productos culturales, de naturaleza/aventura, gastronómicos, de sol y playa, de negocios, etc.	1

MÓDULO 4 TEMARIO



Comercialización y Gobernanza del Destino (3 Horas)

Unidad de Aprendizaje	Contenido Clave	Duración (Horas)
4.1. Marketing de Destinos (DMO)	- Desarrollo de la Marca Destino (Branding): identidad, posicionamiento y slogan.	1
	- Estrategias de comunicación y promoción (digital y tradicional).	
4.2. Canales de Distribución y Venta	- Intermediarios tradicionales (Tour Operadores, agencias de viajes) y digitales (OTAs, redes sociales).	1
	- Estrategias de distribución y convenios de comercialización.	
4.3. Gobernanza y Gestión Colaborativa	- El papel de la Organización de Gestión del Destino (OGD/DMO).	1
	- Fomento de la colaboración público-privada y la coordinación de stakeholders.	

“DISEÑO, CREACIÓN Y GESTIÓN DE EXPERIENCIAS EMOCIONALES Y MEMORABLES”



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS





**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORÍA Y ASOCIADOS

OBJETIVO:



Dotar a los participantes de las metodologías, estrategias y herramientas necesarias para crear un vínculo emocional duradero con sus clientes.

MÓDULO 1 TEMARIO



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

El Cambio de Paradigma: De Servicios a Experiencias (4 Horas)

Unidad de Aprendizaje	Contenido Clave	Duración (Horas)
1.1. Fundamentos de la Economía de la Experiencia	- La progresión de valor económico: de materia prima a servicios y a experiencias transformadoras.	1
	- El concepto de valor percibido y la diferencia entre satisfacción y memorabilidad.	
1.2. Neurociencia y Psicología del Turista	- ¿Por qué recordamos?: El papel de las emociones intensas (positivas y negativas) en la formación de la memoria.	1.5
	- El sesgo de la cima y el final (Peak-End Rule): Claves para diseñar momentos cruciales.	
1.3. Componentes de una Experiencia Memorable	- Las 4 "E" de Pine & Gilmore (Entorno, Educación, Estética, Escapismo) y su aplicación en turismo.	1.5
	- Dimensiones de la Experiencia Memorable (MTEs): Novedad, Implicación, Significado, Localidad.	

MÓDULO 2 TEMARIO



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

Herramientas de Diseño Centrado en la Emoción (6 Horas)

Unidad de Aprendizaje	Contenido Clave	Duración (Horas)
2.1. Mapa de Empatía y Buyer Persona	- Métodos para ir más allá de la demografía y entender motivaciones, miedos y deseos del cliente.	1.5
	- Creación de la "Experiencia Deseada" a través de la perspectiva del cliente.	
2.2. Diseño del Viaje del Cliente (Customer Journey Map)	- Identificación de los puntos de contacto (touchpoints) y los Momentos de la Verdad (MDV).	2
	- Creación de un Mapa Emocional para diagnosticar puntos de dolor (pain points) y oportunidades de deleite.	
2.3. Narrativa (Storytelling) y Tematización	- La importancia de la historia como hilo conductor de la experiencia.	2.5
	- Técnicas de tematización (ambientación, música, vestuario) para generar inmersión y coherencia.	
	- Desarrollo de un Relato de Marca que conecte emocionalmente.	

MÓDULO 3

TEMARIO



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

Estrategias de Creación de Momentos Mágicos (7 Horas)

Unidad de Aprendizaje	Contenido Clave	Duración (Horas)
3.1. Gestión de la Sorpresa y el Asombro	- El poder de lo inesperado y cómo introducir la novedad sin crear confusión.	2
	- Técnicas de "Momentos WOW": Diseño intencional de puntos altos que se conviertan en recuerdos clave.	
3.2. Activación Multisensorial	- Integración de los cinco sentidos (vista, oído, tacto, gusto, olfato) para aumentar la intensidad de la experiencia.	2
	- Ejemplo práctico: Diseño de un aroma o una banda sonora para un producto turístico.	
3.3. Personalización y Humanización de la Entrega	- El rol del Anfitrión/Guía como director de orquesta emocional.	2
	- Estrategias de personalización masiva y atención a los detalles únicos.	
	- La empatía como herramienta para gestionar emociones negativas y reconducir la experiencia.	
3.4. Inclusión de la Comunidad Local	- Integración de la autenticidad y la interacción genuina con residentes.	1

MÓDULO 4 TEMARIO



**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

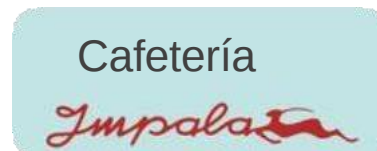
Gestión, Medición y Mejora Continua (3 Horas)

Unidad de Aprendizaje	Contenido Clave	Duración (Horas)
4.1. Medición de la Emoción y la Memorabilidad	- Indicadores clave de rendimiento (KPIs) más allá de la satisfacción (NPS, Customer Effort Score).	1
	- Métodos de recolección de feedback emocional (diarios de viaje, análisis de sentimiento en redes).	
4.2. Gestión de la Memoria Post-Experiencia	- Estrategias para prolongar la experiencia después del viaje (Recolección): fotografías, souvenirs de valor, comunidades en línea.	1
	- Fomento de la prescripción y la recomendación (Word of Mouth).	
4.3. Taller Práctico: Diseño y Pitching	- Aplicación de la metodología a un caso real de un producto/destino.	1
	- Presentación y pitch de la Experiencia Emocional Diseñada.	

NUESTROS CLIENTES



LAS MESTIZAS
COMIDA YUCATECA
YUCATECANFOOD



OLIVA OLIVA
— ENOTECA — — PATIO —

oliva
PIZZERIA

Casa
LECANDA
BOUTIQUE HOTEL



NUESTROS CLIENTES



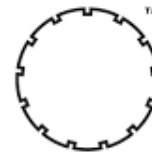


NUESTROS CLIENTES

GASTRONOMÍA
YUCATECA

Viva

TEYA



WAYE
HOTEL DE AQUÍ



SOTUTA DE PEÓN
HACIENDA VIVA



Holiday Inn



chable
YUCATÁN



PORFIRIO'S
RESTAURANTE



t|bar

•CUCINA ITALIANA•
— Don —

SPAGHETTO





**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

NUESTROS CLIENTES



NUESTROS CLIENTES



NUESTROS CLIENTES



Formaprint Mx



SALÓN MEXICANO



Rosas & Xocolate



MAYA DE ASIA









**ALEJANDRO
FIGUEROA**
CONSULTORIA Y ASOCIADOS

C O N T A C T O S

CONSULTORÍA ALEJANDRO FIGUEROA Y ASOCIADOS



LIC. ALEJANDRO FIGUEROA

CONSULTOR DE EMPRESAS DEDICADAS AL SERVICIO AL
CLIENTE | EXPOSITOR MOTIVACIONAL | CAPACITADOR

☎ 999 992 3548



✉ Consultoría Alejandro Figueroa y Asociados
alefiguer11@hotmail.com



MTRA. CINTHIA CAMAS MENDOZA

ESPECIALISTA EN CAPITAL HUMANO

☎ 999 969 7517



✉ Talento Humano Mérida
talent.human2.0@gmail.com