



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO



ESTADO DE
MÉXICO
¡El poder de servir!

CARTELERA DE CURSOS 2025

Subdirección de Capacitación Turística



CARTELERA DE CAPACITACIÓN PERMANENTE



Gobierno del
Estado de
México



ESTADO DE
MÉXICO
¡El poder de servir!

Cada año, durante los meses de enero y febrero, preparamos nuestro programa de capacitación permanente con los temas más relevantes y en tendencia en el ámbito turístico.

La capacitación se desarrolla de febrero a diciembre, abarcando Pueblos Mágicos, Pueblos con Encanto y Municipios con Vocación Turística.

Las sesiones se programan semanalmente y los participantes son invitados mediante un enlace de acceso, gestionado a través de los Directores de Turismo municipales o directamente por la Dirección General de Calidad y Servicios Turísticos.

BASADOS EN 5 EJES TURÍSTICOS

1. SEGURIDAD TURÍSTICA
2. GESTIÓN DE CALIDAD Y CERTIFICACIONES TURÍSTICAS
3. ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD TURÍSTICA
4. GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS Y SOSTENIBILIDAD
5. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS



Eje 1: Seguridad Turística

Este eje de capacitación aborda tanto la protección física y emocional de los turistas como la importancia de operar dentro de un marco normativo, legal y financiero que garantice el correcto funcionamiento de las empresas turísticas.

Cursos que integran al Eje 1:

- **Normatividad Turística**
- **Conformación legal de empresas turísticas**
- **Contabilidad y educación financiera para empresas turísticas**

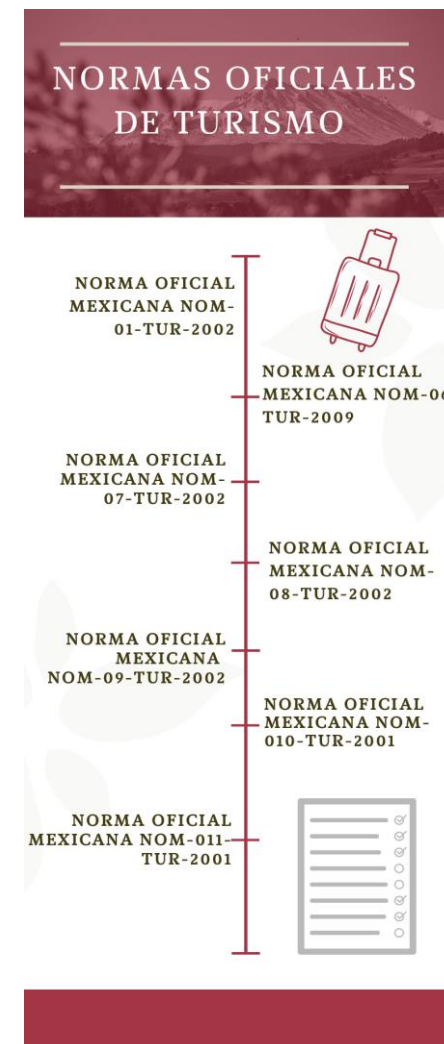


NORMATIVIDAD TURÍSTICA

Duración: 2 horas

Modalidad: Virtual o presencial

Objetivo: Que los prestadores de servicios turísticos comprendan la normatividad del sector, incluyendo contratos, seguros y formatos, y promuevan los principios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para mejorar la competitividad empresarial.





CONFORMACIÓN LEGAL DE EMPRESAS TURÍSTICAS

Duración: 2 horas

Modalidad: Virtual o presencial

Objetivo: Informar a los participantes acerca de las diferentes figuras legales para la conformación de una empresa turística, incluyendo tipos de sociedades, responsabilidades y derechos. Además, aprenderán el proceso detallado para tramitar el registro de marca, sus beneficios, duración y costos asociados.



CONFORMACIÓN LEGAL PARA EMPRESAS TURÍSTICAS

¿QUÉ NECESITO PARA ABRIR MI EMPRESA?

PERSONA FÍSICA

PERSONA MORAL

¿QUÉ TIPO DE SOCIEDAD MERCANTIL SE ADECUA A MI NEGOCIO?

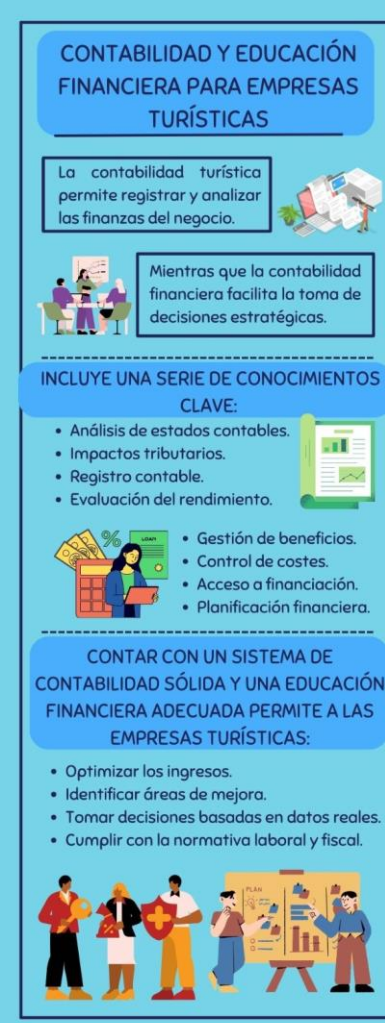
- SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
- SOCIEDAD ANONIMA
- SOCIEDAD EN COMANDITA POR ACCIONES
- SOCIEDAD EN NOMBRE COLECTIVO
- SOCIEDAD DE COMANDITA SIMPLE

CONTABILIDAD Y EDUCACIÓN FINANCIERA PARA EMPRESAS TURÍSTICAS

Duración: 2 horas

Modalidad: Virtual o presencial

Objetivo: Orientar a los participantes sobre la importancia de la contabilidad para interpretar el panorama financiero de sus empresas turísticas, gestionar el flujo de caja de manera estratégica, equilibrar sus cuentas y llevar la contabilidad de forma profesional, mejorando la administración financiera de sus negocios.



CONTABILIDAD Y EDUCACIÓN FINANCIERA PARA EMPRESAS TURÍSTICAS

La contabilidad turística permite registrar y analizar las finanzas del negocio.

Mientras que la contabilidad financiera facilita la toma de decisiones estratégicas.

INCLUYE UNA SERIE DE CONOCIMIENTOS CLAVE:

- Análisis de estados contables.
- Impactos tributarios.
- Registro contable.
- Evaluación del rendimiento.
- Gestión de beneficios.
- Control de costos.
- Acceso a financiación.
- Planificación financiera.

CONTAR CON UN SISTEMA DE CONTABILIDAD SÓLIDA Y UNA EDUCACIÓN FINANCIERA ADECUADA PERMITE A LAS EMPRESAS TURÍSTICAS:

- Optimizar los ingresos.
- Identificar áreas de mejora.
- Tomar decisiones basadas en datos reales.
- Cumplir con la normativa laboral y fiscal.



Eje 2: Gestión de Calidad y Certificaciones Turísticas

Este eje de capacitación, es fundamental para asegurar que los servicios turísticos cumplan con los estándares establecidos, mejorando la experiencia del turista y promoviendo el desarrollo sostenible del sector.

Cursos que integran al Eje 2:

- **Impulso al programa de Certificación Turística**
- **Registro Nacional de Turismo y Sistema de Clasificación Hotelera**
- **Acreditación de guías**



IMPULSO AL PROGRAMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

Duración: 2 horas

Modalidad: Virtual

Objetivo: Capacitar a los prestadores de servicios turísticos en los procedimientos y acciones necesarias para obtener los Distintivos de Certificación Turística, fomentando un sector competitivo y preparado para satisfacer las necesidades de los turistas, promoviendo así la calidad y profesionalización en los servicios turísticos



REGISTRO NACIONAL DE TURISMO Y SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

Duración: 2 horas

Modalidad: Virtual

Objetivo: Instruir a los prestadores de servicios turísticos del Estado de México en los procedimientos y documentación requeridos para obtener la Constancia de Inscripción al Registro Nacional de Turismo, cumpliendo con los requisitos obligatorios, y proporcionarles conocimientos sobre la clasificación de hoteles en México para fortalecer su profesionalización.



ACREDITACIÓN DE GUÍAS



Duración: 2 horas

Modalidad: Virtual o presencial

Objetivo: Comprender el procedimiento que establece la Secretaría de Turismo del Gobierno de México para acreditar a los guías de turistas conforme a las Normas Mexicanas Oficiales (NOM-08-TUR 2002 y NOM-09-TUR-2002).



Eje 3: Atención al Cliente y Calidad Turística

Este eje de capacitación es un pilar clave del sector, ya que influye directamente en la experiencia del viajero y en la reputación del destino o de las empresas involucradas. Comprende una variedad de servicios y competencias esenciales, como la prestación de servicios de calidad y la comunicación asertiva, factores fundamentales para garantizar la satisfacción del turista y fomentar su fidelización.

Cursos que integran al Eje 3:

- **Atención al turista**
- **Servicios de Calidad y comunicación asertiva en la industria turística**

ATENCIÓN AL TURISTA



Duración: 2 horas

Modalidad: Virtual o presencial

Objetivo: Orientar a los prestadores de servicios turísticos para brindar una atención de calidad basada en principios éticos, asegurando que cuenten con los conocimientos y herramientas necesarias para informar, proteger y garantizar la seguridad del viajero, promoviendo una experiencia satisfactoria y memorable que fomente la confianza y el bienestar del turista.

SERVICIOS DE CALIDAD, LIDERAZGO Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA

Duración: 2 horas

Modalidad: Presencial o virtual

Objetivo: Capacitar a los prestadores de servicios turísticos en la calidad del servicio y la comunicación asertiva, promoviendo su participación en la cadena de valor, identificando líderes y desarrollando estrategias colaborativas para alcanzar estándares que impulsen el crecimiento empresarial y el impacto positivo en comunidades receptoras y organizaciones.



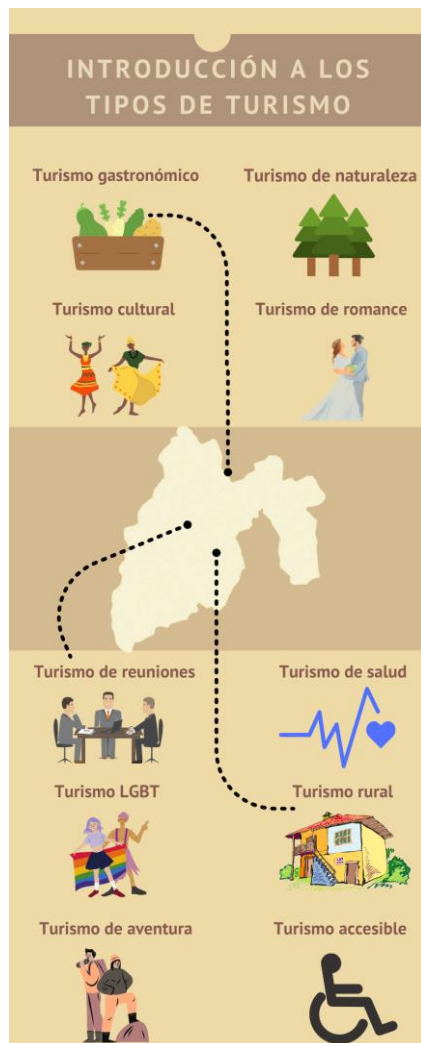


Eje 4: Gestión de Destinos Turísticos y Sostenibilidad

El cuarto eje de capacitación se refiere al proceso de planificación, desarrollo y administración de un lugar para promover y gestionar su atractivo turístico de manera eficiente y sostenible. Implica un equilibrio entre la satisfacción de los turistas, el bienestar de la comunidad local y la preservación del medio ambiente.

- Cursos que integran al Eje 4:
- **Tipos de Turismo**
- **Turismo sostenible**
- **Turismo de naturaleza**

TIPOS DE TURISMO



Duración: 2 horas

Modalidad: Virtual

Objetivo: Proporcionar a los participantes una comprensión integral de los diferentes tipos de turismo, sus características, tendencias, y beneficios, destacando su impacto en las comunidades receptoras y su potencial para diversificar la oferta turística

TURISMO SOSTENIBLE

Duración: 2 horas

Modalidad: Virtual

Objetivo: Brindar una visión integral de la sostenibilidad en el turismo, abordando sus antecedentes, los impactos negativos de la actividad turística en el entorno, y los elementos clave del turismo sostenible. Identificar herramientas prácticas para fomentar una gestión más responsable y sostenible en destinos y empresas turísticas.





TURISMO DE NATURALEZA

Áreas rurales/naturales límitrofes con espacios acuáticos	Montaña
Áreas litorales	Alta montaña
Próximas a lagos	Media montaña
Próximas a ríos	Zonas rurales/pueblos

Estos viajes se agrupan de acuerdo con el interés del turista

Ecoturismo 

Turismo de aventura 

Turismo rural 

EN CONTACTO DIRECTO CON LA NATURALEZA

TURISMO DE NATURALEZA

Duración: 2 horas

Modalidad: Virtual

Objetivo: Capacitar a los prestadores de servicios turísticos para valorar el turismo de naturaleza como una herramienta clave para el aprovechamiento sustentable de los recursos, la generación de empleos, el desarrollo comunitario y la promoción del patrimonio natural y cultural de México.



Eje 5: Herramientas Tecnológicas

El quinto eje, es un recurso fundamental que ha revolucionado la industria turística, transformando la gestión de destinos, la promoción de servicios y la interacción de los turistas con los lugares que visitan. Vinculadas estrechamente con la era digital, estas herramientas optimizan la experiencia del viajero y redefinen la identidad y el marketing de las empresas turísticas.

Cursos que integran al Eje 5:

- **La era digital y la experiencia del turista**
- **Imagen, identidad y marketing de las empresas turísticas**

LA ERA DIGITAL Y LA EXPERIENCIA DEL TURISTA

Duración: 2 horas

Modalidad: Presencial

Objetivo: Que los participantes cuenten con los conocimientos y habilidades necesarias para impartir técnicas emocionales a sus equipos de trabajo en relación con la atención al cliente, mejorando así la satisfacción en la experiencia de compra y la interacción con la marca. Además, aprenderán a utilizar las plataformas digitales de manera efectiva, a nivel empresarial, equipándolos con las herramientas necesarias para implementar estas estrategias en su negocio.

LA ERA DIGITAL Y EL TURISMO

**FÁCIL DE CONTESTAR
WHATSAPP BUSINESS**

- APLICACIÓN DE DESCARGA GRATUITA PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS
- SU OBJETIVO ES PONER EN CONTACTO A LAS EMPRESAS CON SUS CLIENTES Y/O CONTACTOS.

**f LA RED SOCIAL CON
MAYOR NÚMERO DE
USUARIOS**

- EMPRESA / MARCA O COMUNIDAD
- PUEDES CREAR ALGUNAS DE TUS PROPIAS PUBLICACIONES O COMPARTIR CONTENIDO RELEVANTE

IMAGEN, IDENTIDAD Y MARKETING DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS

Duración: 2 horas

Modalidad: Virtual

Objetivo: Facilitar el uso de las herramientas digitales disponibles para comercializar sus productos y servicios a través del marketing digital. Además, aprenderán a integrar estrategias de marketing basadas en las experiencias de sus servicios, con el fin de crear un vínculo emocional positivo con los turistas, lo cual es clave para fortalecer su marca y diferenciarse en un mercado competitivo.



IMAGEN IDENTIDAD Y MARKETING DE LAS EMPRESAS

La llegada de turismo...
Estimula nuevas actividades económicas, contribuyendo así a la creación de una identidad turística

Identidad e Imagen Empresarial
Implica la percepción que los viajeros tienen de un destino para influir significativamente en sus decisiones de viaje.

¿Cómo construir una identidad empresarial?

- Análisis
- Identificación
- Desarrollo
- Implementación Interna
- Comunicación
- Evaluación
- Adaptación

¿LA IMAGEN DEL DESTINO DEPENDE DE SUS PRESTADORES DE SERVICIOS?

La atención al cliente es fundamental para que la imagen del destino tenga una reputación adecuada

¿CÓMO SOLICITAR UN CURSO?



Virtual: Mediante la plataforma zoom/teams con un aforo mínimo de 25 y máximo de 100 participantes.

Presencial: Un aforo mínimo de 25 y máximo de 50 participantes.

El proceso de solicitud es el siguiente:

Por correo electrónico:

Solicitar el o los cursos vía oficio dirigido a la Lic. Nelly Minerva Carrasco Godínez, Secretaria de Cultura y Turismo del Estado de México al correo nelly.carrasco@edomex.gob.mx con copia a capacitur@edomex.gob.mx

Donde solicite el curso (nombre del curso), municipio, fecha o fechas, horario, número, tipo de beneficiados y modalidad, así mismo deberá incluir el contacto de la persona (correo o teléfono) para darle respuesta.

De manera física en las Oficinas de la Secretaría de Cultura, ubicadas en Boulevard Jesús Reyes Heróles, número 302, Colonia San Buenaventura, C.P. 50110, Toluca.

Solicitar el o los cursos vía oficio dirigido a la Lic. Nelly Minerva Carrasco Godínez,
Secretaria de Cultura y Turismo del Estado de México

Donde solicite el curso (nombre del curso), municipio, fecha o fechas, horario, número, tipo de beneficiados y modalidad, así mismo deberá incluir el contacto de la persona (correo o teléfono) para darle respuesta.

EJEMPLO

Por medio de la presente solicito el curso **“Atención al turista”** para el municipio de **“Otumba”** el día **25 de marzo de la presente anualidad, en un horario de 11:00-13:00 horas** para **“30 prestadores”** de servicios turísticos de manera **virtual**. Se solicita atentamente dar una respuesta al correo: x o al teléfono :x

Una vez que recibamos su solicitud se agendará su curso de acuerdo a la disponibilidad en el calendario siendo favorable a su fecha propuesta o en caso contrario le preponderemos la fecha disponible misma que le haremos llegar por correo electrónico y enviaremos la liga de teams o zoom.



- Contar con personal capacitado para prestar un servicio de calidad.
- Permanencia/integración en la “Declaratoria de Pueblos con Encanto”
- Permanencia/integración el Programa de “Pueblos Mágicos”
- Constancia de participación con valor curricular.

BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN

CONSTANCIA O RECONOCIMIENTO DE CAPACITACIÓN



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO

ESTADO DE
MÉXICO
¡El poder de servir!

CULTURA Y TURISMO
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO

El Gobierno del Estado de México, a través de la Secretaría de Cultura y Turismo
y de la Subsecretaría de Turismo,
otorga la presente

CONSTANCIA
a:
Nombre
Por su valiosa participación en el...

CONFIDENCIAL

Nombre _____
Cargo _____
Lugar y fecha: _____

- Por cada 4 cursos de capacitación consecutivos, que usted tome se hará acreedor a una constancia con valor curricular.
- Siempre y cuando apruebe con una calificación mínima de 8 cada uno de los cursos.
- Las constancias se enviarán vía correo electrónico al participante o ayuntamiento.



Una vez confirmada su capacitación se requiere considerar los siguientes puntos :

Municipio o solicitante:

- Proyector y mampara para proyectar
- Mesas y sillas para los participantes, montadas en media luna
- Espacio con ventilación e iluminación para llevar a cabo la capacitación.
- LAP-TOP
- Cable HDMI
- Solicitar a los participantes libreta y lapicero

Dirección General de Calidad y Servicios Turísticos:

- Presentación
- Instructor
- Constancias



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO



ESTADO DE
MÉXICO
¡El poder de servir!

¡Muchas gracias!

SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO