

**INADEH**Instituto Nacional de Formación Profesional y
Capacitación para el Desarrollo Humano**RESOLUCIÓN N° 32 CONACOM**

20 de Octubre de 2025

"Por la cual se aprueba la Norma de Competencia Laboral**CONACOM-HTG-H-006-2025****AUXILIAR DE SERVICIOS HOTELEROS****LA COMISIÓN NACIONAL DE COMPETENCIAS**

del Instituto Nacional de Formación Profesional

y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH)

en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

Que el Decreto Ley N° 8 de 15 de febrero de 2006, mediante el cual se crea el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH), establece en su artículo 2 que “El Instituto será el organismo rector del Estado en materia de formación profesional, capacitación laboral y capacitación en gestión empresarial, y promoverá una cultura de formación para la vida y el trabajo, en todas sus manifestaciones”.

Que el artículo 31 del Decreto Ley N° 8 de 15 de febrero de 2006 establece que “El Instituto contará con una Comisión Nacional de Competencias. Correspondrá a esta Comisión, proponer al Consejo Directivo la reglamentación de los procesos y mecanismos de certificación y reconocimiento de las competencias laborales de los trabajadores. También tendrá a su cargo la responsabilidad de administrar el sistema de certificación de las competencias básicas, genéricas y laborales, con sujeción a las reglamentaciones correspondientes y a las políticas fijadas por el Consejo Directivo”.

Que el numeral 7 del artículo 11 de la Resolución N° CD 20-10 de 5 de agosto de 2010 por la cual se adopta el reglamento de la Comisión Nacional de Competencias del Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH), menciona entre otras funciones la de aprobar los proyectos de normas de competencias laborales.

Que la Secretaría Técnica de la CONACOM, sometió a consideración del pleno de la Comisión Nacional de Competencias el análisis de la Norma de Competencia Laboral **CONACOM-HTG-H-006-2025 AUXILIAR DE SERVICIOS HOTELEROS**, siendo aprobada por los miembros presentes que representan la mayoría de la Comisión.

En mérito de lo expuesto,



RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar la Norma de Competencia Laboral **CONACOM-HTG-H-006-2025-AUXILIAR DE SERVICIOS HOTELEROS**, (según se establece en el Anexo N°1 de la presente resolución y que forma parte de esta).

SEGUNDO: Esta norma de Competencia Laboral entrará a regir y tendrá su plena vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Decreto Ley N° 8, de 15 de febrero de 2006

Résolucion N° CD-20-10, de 5 de agosto 2010.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en la ciudad de Panamá, a los (20) días del mes de Octubre de dos mil veinticinco (2025).

Miembros de la CONACOM:

Manning Suárez (Principal)

Representante CONEP

Lcda. Carmen Corro
Presidenta (a.i.) CONACOM
Madelaine Escribano (Principal)

Representante CONATO

Antonio Loaiza Batista (Principal)

Representante CONEP

Itza Valdés (Principal)

Representante CONATO

Darío A. Sandoval (Principal)

Representante MITRADEL

Francisco Mola Ortega (Principal)

Representante MICI

Luis Antonio Herrera (Principal)

Representante MEDUCA

Juan Pablo Cardozo (Principal)

Representante Consejo de Rectores de Panamá

Jorge A. Jeo A.

Secretaría Técnica CONACOM





**Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el
Desarrollo Humano**

COMISIÓN NACIONAL DE COMPETENCIAS

Norma de Competencia Laboral

AUXILIAR DE SERVICIOS HOTELEROS

**Nivel 3 en el Marco de Competencia Nacional de
Cualificaciones de Panamá**

SECTOR: TURISMO Y HOTELERÍA.

SECRETARÍA TÉCNICA

CONACOM

2025



Anexo N°1.



INTRODUCCIÓN

El Instituto de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH), a través de la Comisión Nacional de Competencias (CONACOM), es el administrador del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, por consiguiente, una de sus funciones es la aprobación de las Normas de Competencias Laboral. (NCL).

Las NCL son un referente para el diseño curricular de los programas de formación y capacitación profesional, implementar sistemas de gestión de recursos humanos eficientes y efectivos, evaluar y certificar el desempeño de las personas basados en NCL.

Las NCL son elaboradas en base a las metodologías establecidas para el sistema de certificación de Competencias Laborales (SCCL), como son la de referenciación internacional de competencias con desempeño superiores o la de construcción de perfiles ocupacionales con el sector productivo en base a la demanda del recurso humano y con los diferentes descriptores por nivel de cualificación del Marco Nacional de Cualificaciones de Panamá (MNC).

El sistema de certificación de competencia laboral (SCCL) se apoya en los Consejos Sectoriales de Competencias (CSC), convocados por la CONACOM, que son instancias tripartitas y de carácter consultivo que aportan:

Información para los estudios de caracterización sectorial, la cadena de valor y brechas, a partir de insumos de información primaria y secundaria que permitan identificar las tendencias, dinámica ocupacional y prospectiva.

Detección de los desbalances existentes frente a la demanda de habilidades del sector.

Identificación de los procesos claves del sector y establecen las cadenas de valor a ser objeto del poblamiento, en razón a criterios de pertinencia y relevancia estratégica.

Recomendaciones para la actualización de las normas de competencia, cuando esté próxima a expirar la vigencia establecida o se presente algún cambio relevante.

Dictamen para la validación de los proyectos de norma de competencia laboral.

La NCL CONACOM-HTG-H-006-2025 AUXILIAR DE SERVICIOS HOTELEROS fue validada por los CSC tripartitos de Turismo y Hotelería aprobada por la CONACOM, mediante Resolución N° 032 de 20 de octubre de 2025.

Una vez aprobadas, las propuestas de NCL resultado del proceso con los CSC son adoptadas y publicadas para acceso de distintos actores del país, como Norma de Competencia Laboral nacional.



	COMISIÓN NACIONAL DE COMPETENCIAS Secretaría Técnica SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES Norma de Competencia Laboral	Código: CONACOM-ST-SNCL-F-NCL-01 Versión N °1 Marzo 2025
---	--	--



COMISIÓN NACIONAL DE COMPETENCIAS CONACOM

SECRETARÍA TÉCNICA

I.DATOS GENERALES DE LA NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

Título de la Norma de Competencia Laboral	AUXILIAR DE SERVICIOS HOTELEROS
Código de la NCL	CONACOM-HTG-H-006-2025
Sector	Turismo y Hotelería.
Cadena de Valor	Mercadeo
Eslabón de la cadena de Valor	Servicios de Alojamiento
Código CNO-2010	4224, 513, 9112, 4221
CIUO-08	ND
Código CINU-2010/CIIU	5510
Perfiles Ocupacionales (relacionados)	4224001 recepcionista de hotel 5131002 mesero de restaurante y café 9112 002 Camarero de hotel 4221 001 Agente de reservaciones
Nivel en el Marco Nacional de Cualificaciones de Panamá.	3
Propósito Clave	Esta norma cumple con el objetivo de establecer los estándares de calidad requeridos para la certificación de competencias laborales de Técnico Superior de Servicios Hoteleros. El /ella estará en condición de realizar actividades de las áreas de recepción, reserva y de alimentos y bebidas como también la limpieza y acondicionamiento de habitaciones ofreciendo servicios y atención de calidad a los clientes.
Regulaciones Generales de la Ocupación	Ley N° 74 22/12/76 del IPAT que regula el hospedaje público. Decreto Ley N°4 de 27 de febrero de 2008, que crea la Autoridad de Turismo de Panamá. Ley 134 de 2013- Ley de Equiparación Económica para las Personas con Discapacidad. Decreto 382 24/08/64 del Ministerio de Salud, Carnet de Manipulación de Alimentos y Carné de Salud vigentes. Manuales Operacionales de Estándares de Desempeño para Hoteles Freeman Group.
Cobertura de la NCL	Nacional.
Fecha de Aprobación	20 de octubre de 2025.
Tiempo de revisión de la Norma	Cada 3 años. En caso de que el sector requiera una actualización en el mercado se revisará antes de los 3 años.


II. NORMA DE COMPETENCIA LABORAL:

Componentes de la NCL	Unidades de Competencia Laboral (UCL)	Elementos de Competencias Laboral (ECL)
	1. Ofrecer atención conforme a la necesidad del cliente, de acuerdo con sus requerimientos y manuales de procedimientos y las políticas de la empresa.	1.1 Identificar las necesidades del cliente, de acuerdo con los manuales de procedimientos y políticas de la empresa. 1.2 Proporcionar la atención al cliente de acuerdo con sus requerimientos y a manuales de procedimientos y las políticas de la empresa.
	2. Atender situaciones difíciles en el servicio al cliente, de acuerdo con lineamientos de la empresa.	2.1 Determinar situaciones difíciles en la atención al cliente, de acuerdo con lineamientos de la empresa. 2.2 Resolver situaciones difíciles con los clientes, brindando solución a las mismas de acuerdo con lineamientos de la empresa.
	3. Gestionar las actividades y movimientos del área de recepción considerando la información de otros departamentos y turnos de acuerdo con sus requerimientos y manuales de procedimientos y las políticas de la empresa.	3.1 Verificar los movimientos y el estado de situación del área articulando las acciones con otros departamentos del establecimiento, asegurando la disponibilidad de los recursos materiales y humanos, de acuerdo con sus requerimientos y manuales de procedimientos y las políticas de la empresa. 3.2 Verificar informaciones disponibles sobre la tarifa asignada al huésped y el estado de su garantía de pago, según las políticas del establecimiento.
	4. Registrar el proceso de entrada y salida de huéspedes de acuerdo con sus demandas y procedimientos establecidos.	4.1 Validar la entrada del huésped considerando sus demandas y de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos. 4.2 Confirmar la salida del huésped de acuerdo con los procedimientos establecidos, según políticas y procedimientos establecidos. 4.3 Verificar las reservaciones considerando las demandas del cliente, la disponibilidad de servicios y según los lineamientos del establecimiento.
	5. Organizar las actividades de limpieza y acondicionamiento de las habitaciones asignadas según orden de trabajo, preservando la seguridad, salud e higiene laboral.	5.1 Verificar los suministros, implementos y suplementos para el acabado y limpieza de las habitaciones asignadas según orden de trabajo y preservando la seguridad, salud e higiene laboral. 5.2 Ejecutar los servicios de las habitaciones asignadas, según el reporte de recepción de habitaciones y del procedimiento de la organización. 5.3 Programar la limpieza y acondicionamiento de las habitaciones según orden de trabajo preservando la seguridad, normas de seguridad e higiene- salud ocupacional con calidad al huésped conforme a lineamientos de la organización.
	6. Coordinar la logística del evento de acuerdo con las políticas y procedimientos de la organización.	6.1 Definir todos los aspectos logísticos del evento, según el cliente y de acuerdo con los estándares de calidad del servicio. 6.2 Preparar el área de eventos considerando el tipo de servicio previsto conforme a la orden de trabajo aplicando los lineamientos de la organización.
	7. Atender al cliente en el área de alimentos y bebidas aplicando reglas de etiquetas y cortesía considerando sus requerimientos, los tiempos establecidos para la presentación del servicio y los lineamientos en el establecimiento.	7.1 Reconocer al cliente practicando reglas de etiquetas y cortesía conforme a lineamientos del establecimiento. 7.2 Ofrecer alimentos y bebidas de acuerdo con los requerimientos de los clientes, la oferta gastronómica disponible y las políticas de mercadeo de la organización. 7.3 Ordenar platos y cerrar el servicio en mesa



		aplicando reglas de cortesía y/o protocolo de servicio conforme a lineamientos de la organización, preservando la seguridad laboral y la seguridad alimentaria en su entorno.
Unidad de Competencia Laboral		
Código de la UCL:	CONACOM- HTG-H-006-2025-U1	
Elemento de competencia laboral		
1.2. Proporcionar la atención al cliente de acuerdo con sus requerimientos y a manuales de procedimientos y las políticas de la empresa.		
Criterios de desempeño		<p>1.2.1 El servicio o producto al cliente la realiza de acuerdo con las necesidades identificadas, de acuerdo con sus requerimientos y a manuales de procedimientos y las políticas de la empresa.</p> <p>1.2.2 El servicio y/o producto solicitado por el cliente se le ofrece de acuerdo con sus requerimientos y a manuales de procedimientos y las políticas de la empresa.</p> <p>1.2.3 Las dudas del cliente son resueltas de acuerdo con sus requerimientos y a manuales de procedimientos y las políticas de la empresa.</p> <p>1.2.4 El servicio o producto ofrecido al cliente lo realiza de acuerdo con sus requerimientos y a manuales de procedimientos y las políticas de la empresa.</p> <p>1.2.5 La información sobre las necesidades manifestadas por el cliente la realiza de acuerdo con sus requerimientos y a manuales de procedimientos y las políticas de la empresa.</p> <p>1.2.6 La satisfacción del cliente son registrado de acuerdo con sus requerimientos y a manuales de procedimientos y las políticas de la empresa.</p>
Conocimientos		<ol style="list-style-type: none"> 1. Técnicas de atención al cliente. 2. Tipos de productos y servicios que ofrece la empresa. 3. Características de los diferentes tipos de clientes. 4. Reglas de cortesía. 5. Administración del tiempo.
Evidencias para la evaluación		<p>Por desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar opciones al cliente basadas en las necesidades identificadas y a los productos o servicios que ofrece la organización, de acuerdo con sus requerimientos y a manuales de procedimientos y las políticas de la empresa. 2. Explicar los servicios y/o productos según con lo requerido por el cliente, de acuerdo con sus requerimientos y a manuales de procedimientos y las políticas de la empresa. 3. Aclarar dudas del cliente sobre los productos o servicios presentando las ventajas y beneficios de estos, de acuerdo con sus requerimientos y a manuales de procedimientos y las políticas de la empresa. 4. Satisfacer las necesidades del cliente según productos o servicios solicitados, ofreciendo opciones, de acuerdo con sus requerimientos y a manuales de procedimientos y las políticas de la empresa. 5. Ofrecer información y orienta al cliente sobre disposiciones generales de la organización según su tipo de necesidad, de acuerdo con sus requerimientos y a manuales de procedimientos y las políticas de la empresa. <p>Por Producto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de satisfacción del cliente.
Campo de aplicación	Empresas turísticas, Hoteles, Hostales, Residenciales.	
Unidad de Competencia Laboral		
Código de la UCL	CONACOM- HTG-H-006-2025-U2	
2. Atender situaciones difíciles en el servicio al cliente, de acuerdo con lineamientos de la empresa.		
Elemento de Competencia Laboral		
2.1 Determinar situaciones difíciles en la atención al cliente, de acuerdo con lineamientos de la empresa.		
Criterios de desempeño		<p>2.1.1 La identificación de la situación difícil en el servicio al cliente la realiza solicitándole retroalimentación, de acuerdo con lineamientos de la empresa.</p> <p>2.1.2 Las quejas o reclamos de los clientes son atendidas de acuerdo con lineamientos de la empresa.</p> <p>2.1.3 La verificación de la comprensión de la situación difícil la realiza a través de preguntas al cliente, de acuerdo con lineamientos de la empresa</p>



	2.1.4 El reporte de las situaciones difíciles identificadas, de acuerdo con lineamientos de la empresa.
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> 1. Políticas, procedimientos y normas organizacionales. 2. Manejo de quejas y reclamos. 3. Análisis de la información.
Evidencia de evaluación	<p>Por desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Identificar la situación difícil a través de realimentación con el cliente, de acuerdo con lineamientos de la empresa. 2. Atender las quejas o reclamos de los clientes según los procedimientos, de acuerdo con lineamientos de la empresa. 3. Verificar la comprensión de la situación difícil detectada asegurando a través de pregunta, de acuerdo con lineamientos de la empresa. <p>Por producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Reporte de las situaciones difíciles identificadas y enviado a las autoridades apropiadas.
Campo de aplicación	Empresas turísticas, Hoteles, Hostales, Residenciales.

Elemento de Competencia Laboral

2.2 Resolver situaciones difíciles con los clientes, brindando solución a las mismas de acuerdo a la empresa.

Criterios de Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> 2.2.1 La identificación de las opciones de solución a las situaciones difíciles las realiza detectando que serán reales o potenciales en el servicio al cliente, de acuerdo con lineamientos de la empresa. 2.2.2 La sugerencia al cliente de las diferentes alternativas de la solución de situaciones difíciles las realiza, de acuerdo con lineamientos de la empresa. 2.2.3 La selección de la mejor opción para la organización y el cliente la realiza considerando los límites de su participación de acuerdo con lineamientos de la empresa. 2.2.4 El registro de las acciones para implementar la solución de situaciones difíciles es elaborado, de acuerdo con lineamientos de la empresa.
Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> 1. Manejo de quejas y reclamos. 2. Técnicas de negociación. 3. Redacción de documentos e informes. 4. Estrategia de solución de problemas. 5. Políticas de atención al cliente.
Evidencia de Evaluación	<p>Por desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Identificar las opciones de solución a la situación difícil, de acuerdo con lineamientos de la empresa. 2. Sugerir al cliente las diferentes alternativas de solución mencionando ventajas y desventajas, de acuerdo con lineamientos de la empresa. 3. Ofrecer a los clientes la solución de situaciones difíciles de acuerdo con lineamientos de la empresa. <p>Por producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Registro de las acciones a implementar.
Campo de aplicación	Empresas turísticas, Hoteles

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL

Código de la UCL CONACOM - HTG-H-006-2025-U3

3. Gestión de las actividades y movimientos del área de recepción considerando la información de otros departamentos y turnos de acuerdo con sus requerimientos y manuales de procedimientos y las políticas.

Elemento de Competencia Laboral

3.1. Verificar los movimientos y el estado de situación del área articulando las acciones con otros departamentos del establecimiento, asegurando la disponibilidad de los recursos materiales y humanos, de acuerdo con sus requerimientos y manuales de procedimientos y las políticas de la empresa.

Criterios de Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> 3.1.1 Cuida la presentación personal, el aseo del área de trabajo y la pulcritud considerando los lineamientos profesionales y las políticas de imagen del establecimiento. 3.1.2 Las actividades son organizadas conforme a lineamientos de la organización, informando novedades y articulando acciones en forma sistemática con otros turnos y otras áreas del establecimiento, asegurando el flujo en la prestación del servicio.
------------------------	--

	<p>3.1.3 El área se gestiona, controlando la actualización, pertinencia y el uso compartido de la información, resolviendo situaciones rutinarias y solicitando autorización para las excepcionales e identificando aquellas que requieran derivación.</p> <p>3.1.4 Los materiales e insumos (fichas, llaves electrónicas, brazaletes, vales de desayunos, cortesías estipuladas y otros) se verifican y solicitan en forma rutinaria considerando la previsión de movimientos de los huéspedes, registrando la información en la hoja de pedido conforme lineamientos de la organización.</p> <p>3.1.5 La información registrada concerniente a novedades, requerimientos y anomalías referidas a huéspedes y servicios del hotel en el sistema digital o en bitácora en forma legible y transferible a terceros conforme lineamientos de la organización.</p>
Conocimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempos establecidos para la interacción con el público. 2. Nociones de organización del trabajo. 3. Estrategias de normalizar los flujos de servicio ante contingencias. 4. Operación manual e informático del sistema de reservas y registro de entradas y salidas de huéspedes.
Evidencias para la evaluación	<p>Por desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar el uniforme de trabajo cuidando la presentación personal conforme lineamientos de la organización. 2. Organizar las actividades conforme a lineamientos de la organización, informando novedades y articulando acciones en forma sistemática con otros turnos y otras áreas del establecimiento, asegurando el flujo en la prestación del servicio. 3. Organizar las actividades diarias del área de recepción considerando la cantidad de recursos materiales y el personal para la atención de pasajeros individuales y por grupos, solicitando refuerzos según lineamientos del establecimiento. 4. Verificar y solicita los materiales e insumos (fichas, llaves electrónicas, brazaletes, vales de desayunos, cortesías estipuladas y otros) en forma rutinaria considerando la previsión de movimientos de los huéspedes, registrando la información en la hoja de pedido conforme lineamientos de la organización. <p>Por producto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reportes de anomalías detectadas en las habitaciones, restaurantes, lavandería y otros servicios al área correspondiente según el procedimiento.
Campo de aplicación	Empresas turísticas, Hoteles, Hostales, Residenciales.
Elemento de Competencia Laboral	
3.2 Verificar informaciones disponibles sobre la tarifa asignada al huésped y el estado de su garantía de pago, según las políticas del establecimiento.	
Criterios de Desempeño	<p>3.2.1 La información disponible se verifica a la tarifa de la reserva del huésped para determinar la garantía de pago a aplicar, según las políticas del establecimiento.</p> <p>3.2.2 Al cliente se le aplican los descuentos especiales según su condición de jubilado, pensionado, personas con discapacidad, extranjeros residentes en Panamá, personas mayores, otros, que le corresponden según las políticas del establecimiento.</p> <p>3.2.3 El tipo de garantía se verifica (personal y/o institucional o corporativa) que ofrecen los huéspedes contra el estado de la reservación según las políticas del establecimiento.</p> <p>3.2.4 La garantía de pago diaria se da seguimiento sistemático según las políticas del establecimiento.</p> <p>3.2.5 Las situaciones especiales respecto a las garantías y políticas tarifarias del establecimiento según las políticas del establecimiento.</p>
Conocimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento de operación manual e informático del sistema de reservas y registro de entradas y salidas de huéspedes. 2. Interpretación de la información sobre disponibilidad de habitaciones vinculada a la tarifa del cliente. 3. Operaciones con tarjetas de crédito y débito : identificación del cliente, cobro, apertura y cierre del baucher. 4. Métodos manuales de cobranza. 5. Dominio de tarifas, promociones y formas de pago.



Evidencias de Evaluación	<p>Por desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar el estado de las reservas no garantizadas en la fecha y horario límite de su vencimiento, según las políticas del establecimiento. 2. Aplicar a los clientes los descuentos que le corresponden legalmente por su condición de cliente y comunica las tarifas resultantes, según las políticas del establecimiento. 3. Verificar el tipo de garantía de pago (personal y/ o institucional o corporativa) que ofrecen los huéspedes contra el estado de la reservación según las políticas del establecimiento. 4. Resolver situaciones especiales respecto a las garantías y políticas tarifarias del establecimiento según las políticas del establecimiento. <p>Por producto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de garantías de pagos.
Campo de aplicación	Empresas turísticas, Hoteles, Hostales, Residenciales
Código de UCL	CONACOM- HTG-H-006-2025-U4
4. Registrar el proceso de entrada y salida de huéspedes de acuerdo con sus demandas y procedimientos establecidos.	
Elemento de Competencia Laboral	
4.1 Validar la entrada del huésped considerando sus demandas y de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos.	
Criterios de Desempeño	<ol style="list-style-type: none"> 4.1.1 El huésped es recibido de acuerdo con los protocolos de trato, atención y servicio al huésped y los procedimientos establecidos. 4.1.2 La información del huésped es registrada en los softwares disponibles preservando la confidencialidad de los datos, de acuerdo con la normatividad vigente. 4.1.3 La disponibilidad de las habitaciones es verificada, según procedimientos definidos. 4.1.4 El proceso de cobro es realizado de acuerdo con las políticas del establecimiento y la normatividad vigente. 4.1.5 El método de pago es realizado según la opción disponible del establecimiento y a criterio del huésped.
Conocimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estándares de atención y servicio al huésped. 2. Administra herramientas tecnológicas de sistemas de registros y reservas. 3. Software para el registro de huéspedes. 4. Problemas vinculados al rechazo de garantías. 5. Procedimientos de asignación de habitaciones. 6. Tarifas, promociones y formas de pago aplicadas por el establecimiento. 7. Tipos de servicios hoteleros adicionales. 8. Normatividad vigente sobre facturación de servicios.
Evidencias de Evaluación	<p>Por desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir al huésped de acuerdo con los protocolos de atención. 2. Registrar la información del huésped en los softwares disponibles. 3. Verificar la disponibilidad de las habitaciones. 4. Suministrar información de los servicios adicionales. <p>Por producto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cobros y facturación realizados. 2. Recepción de pagos realizados por el cliente. 3. Asignación de habitaciones realizada.
Campo de aplicación	Hoteles, Hostales, Residenciales
Elemento de Competencia Laboral	
4.2. Confirmar la salida del huésped de acuerdo con los procedimientos establecidos, según políticas y procedimientos establecidos.	



Criterios de Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> 4.2.1 Los cargos de habitación, impuestos y otros servicios brindados son verificados en el sistema, durante la operación nocturna, según políticas y procedimientos establecidos. 4.2.2 Las salidas de los huéspedes durante el turno son programadas según procedimientos establecidos. 4.2.3 La forma de pago (efectivo, tarjetas, prepagos, boucher, electrónico) es verificada según procedimientos establecidos. 4.2.4 El cierre de cuentas es efectuado en el sistema de acuerdo con los procedimientos establecidos. 4.2.5 Los consumos de otros departamentos son verificados según los procedimientos. 4.2.6 El estado de cuenta es presentado al huésped adjuntando comprobantes de consumo, de acuerdo con las políticas definidas. 4.2.7 La conformidad del huésped es solicitada según las políticas establecidas. 4.2.8 El pago del huésped es verificado en el sistema, de acuerdo con los procedimientos establecidos. 4.2.9 Las consultas o reclamos del huésped son atendidos según lineamientos del establecimiento. 4.2.10 El registro de la salida del huésped es efectuado en el sistema, según los procedimientos establecidos.
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tipos de usuarios de los servicios turísticos. 2. Características de los paquetes turísticos. 3. Normatividad relativa a servicios de turismo. 4. Protocolos de trato, atención y servicio al huésped.
Evidencia de Evaluación	<p>Por desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Solicitar Conformidad del huésped del servicio. 2. Atender Consultas o reclamos del huésped. 3. Presentar el Estado de cuenta al huésped. 4. Verificar los Consumos de otros departamentos. 5. Despedir al huésped. <p>Por producto</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Cargos de habitación, impuestos y otros servicios brindados verificados en el sistema. 2. Salidas/Egresos del turno programados. 3. Forma de pago (efectivo, tarjetas, prepagos, Boucher) verificada. 4. Cierre de cuentas efectuado en el sistema. 5. Pago del huésped verificado en el sistema. 6. Registro de la salida en el sistema efectuado.
Campo de aplicación	Empresas turísticas, Hoteles, Hostales, Residenciales
Elemento de Competencia Laboral	
4.3 Verificar las reservaciones considerando las demandas del cliente, la disponibilidad de servicios y según los lineamientos del establecimiento.	
Criterios de Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> 4.3.1 El cliente hace acuerdos con respecto a los servicios a reservar, considerando sus preferencias, la disponibilidad en el período solicitado y según los lineamientos del establecimiento. 4.3.2 En el sistema se verifica la información registrada cotejando la inclusión de los datos personales, las tarifas, las fechas vencimiento y permanencia, y los servicios acordados, conforme a lineamientos de la organización.
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> 1. Operación de sistemas de registro manual y computarizado hotelero. 2. Dominio de tarifas, promociones y formas de pago aplicadas por el establecimiento. 3. Visión global de las prestaciones del establecimiento y su entorno. 4. Nociones básicas de oratoria y técnicas de negociación: Descripción de servicios hoteleros y anexos; apertura, proceso y cierre de ventas. 5. Operaciones básicas de matemáticas aplicadas al cálculo de tarifas y la conversión de divisas y valores. 6. Operación de sistemas manuales e informáticos aplicados a cálculo de tarifas.
Evidencia de Evaluación	<p>Por desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Informar al huésped sobre tarifas, paquetes especiales, huéspedes, promociones, formas de pago, etc., considerando los lineamientos de la organización.



	<p>2. Confirmar la reserva especificando la estadía, tipo de habitación y servicios adicionales y tarifa acordada considerando la secuencia de confirmación, de acuerdo con las políticas del establecimiento.</p> <p>Por producto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte de disponibilidad actual, así como la proyectada, completo y actualizado. 2. Reporte de depósitos de los ingresos de acuerdo con los procedimientos del establecimiento.
Campo de aplicación	Empresas turísticas, Hoteles, Hostales.
UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL	
Código de UCL	CONACOM- HTG-H-006-2025-U5
5. Organizar las actividades de limpieza y acondicionamiento de las habitaciones asignadas según orden de trabajo, preservando la seguridad, salud e higiene laboral.	
ELEMENTO DE COMPETENCIA LABORAL	
5.1 Verificar los suministros, implementos y suplementos para el acabado y limpieza de las habitaciones asignadas según orden de trabajo y preservando la seguridad, salud e higiene laboral.	
Criterios de Desempeño	<p>5.1.1 La solicitud de los suministros, implementos y suplementos la realiza considerando el estatus de la habitación, según orden de trabajo y preservando la seguridad, salud e higiene laboral.</p> <p>5.1.2 Los suministros, implementos y suplementos se realizan según orden de trabajo y preservando la seguridad, salud e higiene laboral.</p> <p>5.1.3 El carro de trabajo es organizado con los suministros, implementos y suplementos para el acabado y limpieza según orden de trabajo y preservando la seguridad, salud e higiene laboral, higiene laboral.</p> <p>5.1.4 La limpieza y el acondicionamiento del office (linen) lo realiza según orden de trabajo y preservando la seguridad, salud e higiene laboral.</p>
Conocimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nociones de clasificación de sustancias y sus riesgos asociados. 2. Normas de Seguridad, Salud e Higiene ocupacional. Técnicas para cargar, descargar y trasladar el carro. 3. Técnicas de montaje de carro: secuencia de armado, disposición, orden.
Evidencia de Evaluación	<p>Por desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar los suministros, implementos y suplementos. 2. Verificar los suministros, implementos y suplementos considerando su estado, la cantidad y tipo conforme solicitud. <p>Por producto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Office linen limpio y en orden. 2. Carro de trabajo ordenado.
Campo de aplicación	Empresas turísticas, Hoteles, Hostales.
ELEMENTO DE COMPETENCIA LABORAL	
5.2 Ejecutar los servicios de las habitaciones asignadas, según el reporte de recepción habitaciones y del procedimiento de la organización.	
Criterios de Desempeño	<p>5.2.1 La verificación de las habitaciones asignadas para la limpieza se realiza, según el sistema digital o en bitácora habitaciones y del procedimiento de la organización.</p> <p>5.2.2 El reporte de habitación es actualizado según el resultado de la verificación realizada en las habitaciones asignadas, para la limpieza, según el reporte de recepción habitaciones y del procedimiento de la organización.</p> <p>5.2.3 La secuencia de limpieza de las habitaciones se realiza según el reporte de recepción habitaciones y del procedimiento de la organización.</p> <p>5.2.4 La verificación de los formularios del servicio de lavado y planchado solicitado por los huéspedes la realiza, según el reporte de recepción habitaciones y del procedimiento de la organización.</p>



	5.2.5 El trámite de servicios solicitados por los huéspedes se realiza especificando los requerimientos del cliente, según el reporte de recepción habitaciones y del procedimiento de la organización.
Conocimientos	<p>1. Elaboración de informe detallado por día.</p> <p>2. Manejo operativo, procesos sistemáticos de registro y control de la información en el sistema reservaciones.</p>
Evidencia de Evaluación	<p>Por desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar el reporte de habitación, según el resultado de la verificación realizada en las habitaciones asignadas. 2. Realizar la secuencia de limpieza de las habitaciones según el reporte de habitaciones y el procedimiento de la organización. 3. Realizar la verificación de los formularios del servicio de lavado y planchado solicitado por los huéspedes, según el reporte de habitaciones y el procedimiento de la organización. 4. Realizar los servicios solicitados por los huéspedes, se realiza especificando los requerimientos del cliente según el reporte de habitaciones y el procedimiento de la organización. <p>Por producto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte de habitaciones actualizado.
Campo de aplicación	Empresas turísticas, Hoteles, Hostales
ELEMENTO DE COMPETENCIA LABORAL	
5.3 Programar la limpieza y acondicionamiento de las habitaciones según orden de trabajo preservando la seguridad, normas de seguridad e higiene- salud ocupacional con calidad al huésped conforme a lineamientos de la organización.	
Criterio de desempeño	<p>5.3.1 La limpieza y el acondicionamiento de las habitaciones se realiza, habitaciones, según orden de trabajo preservando la seguridad, normas de seguridad e higiene y salud ocupacional y de calidad de prestación de servicios al huésped conforme lineamientos de la organización.</p> <p>5.3.2 La verificación del funcionamiento de los equipos eléctricos y las luces se realiza en forma sistemática, según orden de trabajo preservando la seguridad, normas de seguridad e higiene y salud ocupacional y de calidad de prestación de servicios al huésped conforme lineamientos de la organización.</p> <p>5.3.3 La notificación y entrega de los objetos olvidados es realizada según orden de trabajo preservando la seguridad, normas de seguridad e higiene y salud ocupacional y de calidad de prestación de servicios al huésped conforme lineamientos de la organización.</p> <p>5.3.4 La limpieza y aplicación de técnicas de acondicionamiento de las habitaciones se realiza, según orden de trabajo preservando la seguridad, normas de seguridad e higiene y salud ocupacional y de calidad de prestación de servicios al huésped conforme lineamientos de la organización.</p> <p>5.3.5 La limpieza del baño se verifica considerando la higiene y el secado de las superficies, según orden de trabajo preservando la seguridad, normas de seguridad e higiene y salud ocupacional y de calidad de prestación de servicios al huésped conforme lineamientos de la organización.</p>
Conocimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normas de seguridad e higiene y salud ocupacional. 2. Técnicas de limpieza: secuencia de realización, lavado, secado y terminación de superficies; prevención de riesgos en la salud y en la seguridad laboral. Aspectos ergonómicos. 3. Técnicas de arreglo de cama. 4. Mantenimiento operativo, formas de utilización, prevención de riesgos de salud y en la seguridad laboral de su entorno. 5. Manejo de desechos orgánicos e inorgánicos: formas de manipulación, prevención de riesgos en la salud y en la seguridad laboral. 6. Técnicas de limpieza y desinfección.



Evidencias para la evaluación	<p>Por desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la limpieza y el acondicionamiento de las habitaciones, según orden de trabajo preservando la seguridad, normas de seguridad e higiene y salud ocupacional y de calidad de prestación de servicios al huésped conforme lineamientos de la organización. 2. Verificar el funcionamiento de los equipos eléctricos y las luces anotando para realizar el mantenimiento por habitación, según orden de trabajo preservando la seguridad, normas de seguridad e higiene y salud ocupacional y de calidad de prestación de servicios al huésped conforme lineamientos de la organización. 3. Aplicar técnicas de limpieza y acondicionamiento de las habitaciones se realiza, según orden de trabajo preservando la seguridad, normas de seguridad e higiene y salud ocupacional y de calidad de prestación de servicios al huésped conforme lineamientos de la organización. <p>Por producto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte de los objetos olvidados. 2. Informe de mantenimiento de las habitaciones.
Campo de aplicación.	Empresas turísticas, Hoteles, Hostales, Residenciales.
	UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL
Código de la UCL	CONACOM- HTG-H-006-2025-U6
6. Coordinar la logística del evento de acuerdo con las políticas y procedimientos de la organización.	
ELEMENTO DE COMPETENCIA LABORAL	
6.1. Definir todos los aspectos logísticos del evento, de acuerdo con los estándares de calidad del servicio.	
Criterios de desempeño	<ol style="list-style-type: none"> 6.1.1 La logística requerida se dispone de acuerdo con los requerimientos de la operación y dentro de los tiempos definidos en el cronograma. 6.1.2 La coordinación de actividades y servicios con todos los proveedores es realizada con anticipación de acuerdo con los contratos y órdenes de servicio. 6.1.3 Los imprevistos que pueden afectar la realización del evento son identificados en los distintos aspectos del servicio (montaje, tecnología, catering, entre otros) empleando listas de chequeo definidas. 6.1.4 Las acciones frente a imprevistos son implementadas de acuerdo con las políticas de la organización. 6.1.5 Los incidentes presentados y su resolución son documentados de acuerdo con las políticas de calidad.
Conocimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Logística de eventos incluyendo montaje, tecnología y catering. 2. Estándares de servicio. 3. Coordinación con proveedores. 4. Gestión de incidentes y resolución de problemas logísticos de eventos. 5. Uso de listas de chequeo.
Evidencias para la evaluación	<p>Por desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disponer la logística requerida para el evento dentro de los tiempos definidos en el cronograma. 2. Realizar la coordinación de actividades y servicios con todos los proveedores. 3. Implementar acciones frente a imprevistos de acuerdo con las políticas de la organización <p>Por producto</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lista de chequeo de los imprevistos identificados que pueden afectar la realización del evento en los distintos aspectos del servicio 2. Los incidentes y su resolución documentados.
Campo de aplicación	Empresas turísticas, Hoteles, Hostales
ELEMENTO DE COMPETENCIA LABORAL	
6.2 Preparar el área de eventos considerando el tipo de servicio previsto conforme orden de trabajo aplicando los lineamientos de la organización.	

Criterios de desempeño	<p>6.2.1 Los eventos se organizan, de acuerdo con el tipo de servicio a ofrecer, conforme orden de trabajo aplicando los lineamientos de la organización</p> <p>6.2.2 La limpieza y distribución del mobiliario la realiza verificando la actividad a realizar, conforme orden de trabajo aplicando los lineamientos de la organización.</p> <p>6.2.3 Aplica las normas de seguridad e higiene alimentaria y laboral en su entorno, en la preparación de los equipos y los elementos de trabajo.</p> <p>6.2.4 Montaje de mobiliario, presentación, ubicación y distribución de elementos; aplicación de criterios relativos a la optimización de los espacios y preservación de las áreas de circulación, conforme orden de trabajo aplicando los lineamientos de la organización.</p>
Conocimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. En croquis referida a distribución y ubicación de los puestos. 2. Organización sistemática de la secuencia de trabajo. Consideración de aspectos ergonómicos en el ejercicio de la ocupación. Traslado en salón. Reglas de circulación. 3. Clasificación de elementos. 4. Reglas de montaje para una evento.
Evidencias para la evaluación	<p>Por desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar las áreas de acuerdo con el tipo de servicio a ofrecer, conforme orden de trabajo aplicando los lineamientos de la organización 2. Limpiar y distribuir el mobiliario verificando la actividad a realizar, conforme orden de trabajo aplicando los lineamientos de la organización. 3. Aplicar las normas de seguridad e higiene alimentaria y laboral en su entorno, en la preparación del área, los equipos y los elementos de trabajo. <p>Por Producto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Área lista para realizar la actividad.
Campo de aplicación	Empresas turísticas, Hoteles, Hostales, Residenciales
UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL	
Código de la UCL	CONACOM HTG-H-006-2025-U7
<p>7. Atender al cliente en el área de alimentos y bebidas aplicando reglas de etiquetas y cortesía considerando sus requerimientos, los tiempos establecidos para la presentación del servicio y los lineamientos en el establecimiento</p>	
ELEMENTO DE COMPETENCIA LABORAL	
<p>7.1 Reconocer al cliente practicando reglas de etiquetas y cortesía conforme a lineamientos del establecimiento.</p>	
Criterios de desempeño	<p>7.1.1 Atiende al cliente en mesa articulando el trabajo con el Anfitrión conforme a reglas de etiquetas y cortesía considerando sus requerimientos, los tiempos establecidos para la presentación del servicio y los lineamientos en el establecimiento.</p> <p>7.1.2 La ubicación y número de mesa al cliente se le indica conforme a reglas de etiquetas y cortesía considerando sus requerimientos, los tiempos establecidos para la presentación del servicio y los lineamientos en el establecimiento.</p> <p>7.1.3 El cliente se ubica en la mesa e interactúa considerando la situación del servicio y la condición del cliente, conforme a reglas de etiquetas y cortesía considerando sus requerimientos, los tiempos establecidos para la presentación del servicio y los lineamientos en el establecimiento.</p> <p>7.1.4 El cliente es atendido manteniendo contacto visual considerando la forma de interlocución y el tono de voz, interactuando con el cliente, conforme a reglas de etiquetas y cortesía considerando sus requerimientos, los tiempos establecidos para la presentación del servicio y los lineamientos en el establecimiento.</p>
Conocimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reglas de protocolo aplicadas al montaje, presentación y prestación de los servicios. 2. Nociones de organización de eventos.
Evidencias para la evaluación	<p>Por desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atender al cliente en mesa articulando el trabajo con el Anfitrión conforme tipo de organización.



	<ol style="list-style-type: none"> 2. Sugerir la ubicación en mesa presentando opciones conforme disponibilidad y solicitud del cliente, conforme tipo de organización. 3. Aplicar reglas de protocolo al ubicar en mesa e interactuar con el cliente considerando la situación del servicio, conforme tipo de organización. 4. Atender al cliente manteniendo contacto visual considerando la forma de interlocución y el tono de voz, interactuando con el cliente, conforme tipo de organización. <p>Por Producto: N/A.</p>
Campo de aplicación	Empresas turísticas, Hoteles, Hostales, Residenciales.
ELEMENTO DE COMPETENCIA LABORAL	
7.2 Ofrecer alimentos y bebidas de acuerdo con los requerimientos de los clientes, la oferta gastronómica disponible y las políticas de mercadeo de la organización.	
Criterios de desempeño	<p>7.2.1 Los alimentos y bebidas se ofrecen considerando disponibilidad de productos por temporada y los niveles de rotación de las mercaderías de acuerdo con los requerimientos de los clientes, la oferta gastronómica disponible y las políticas de mercadeo de la organización.</p> <p>7.2.2 Los productos sugeridos al cliente se realiza en base a la existencia y disponibilidad de productos y a los lineamientos gastronómicos y políticas de mercadeo, de acuerdo con los requerimientos de los clientes, la oferta gastronómica disponible y las políticas de mercadeo de la organización.</p> <p>7.2.3 El pedido del cliente lo registra en forma sistemática y ordenada considerando sus necesidades específicas, los productos disponibles, de acuerdo con los requerimientos de los clientes, la oferta gastronómica disponible y las políticas de mercadeo de la organización.</p> <p>7.2.4 El servicio de alimentos y bebidas lo realiza sirviendo de acuerdo con los tiempos de despacho de los productos registrados en la comanda, al protocolo del servicio y los lineamientos de la organización.</p>
Conocimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visión general de servicios de la organización 2. Técnicas de preparación alimentos. 3. Información relativa a bebidas. 4. Requerimientos y adecuación de los servicios. 5. Noción básicas de técnicas de ventas.
Evidencias para la evaluación	<p>Por desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ofrecer los alimentos y bebidas considerando disponibilidad de productos por temporada y los niveles de rotación de las mercaderías de acuerdo con los lineamientos del establecimiento. 2. Sugerir los productos al cliente se realiza en base a la existencia y disponibilidad de productos y a los lineamientos gastronómicos y políticas de acuerdo con los lineamientos del establecimiento. 3. Servir los alimentos y bebidas se realiza sirviendo de acuerdo con los tiempos de despacho de los productos registrados en la comanda, al protocolo del servicio y los lineamientos de la organización. <p>Por producto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registrar los pedidos del cliente en forma sistemática y ordenada considerando sus necesidades específicas, los productos disponibles y los lineamientos del establecimiento.
Campo de aplicación	Empresas turísticas, Hoteles, Hostales, Residenciales.
ELEMENTO DE COMPETENCIA	
7.3 Ordenar platos y cerrar el servicio en mesa aplicando reglas de cortesía y protocolo de servicio conforme a lineamientos de la organización, preservando la seguridad laboral y la seguridad alimentaria en su entorno.	
Criterios de desempeño	7.3.1 La atención al cliente la realiza coordinando el equipo del trabajo, el área de cocina y otras áreas del establecimiento asegurando el flujo en la prestación del servicio,

	<p>conforme lineamientos de la organización, preservando la seguridad laboral y la seguridad alimentaria en su entorno.</p> <p>7.3.2 El traslado de los pedidos lo realiza en bandejas considerando las reglas de circulación preservando la seguridad alimentaria, la prevención de riesgos y la seguridad laboral en su entorno, conforme lineamientos de la organización, preservando la seguridad laboral y la seguridad alimentaria en su entorno.</p> <p>7.3.3 El servicio de los pedidos en la mesa los realiza considerando los tiempos de despacho de los productos incluidos en la comanda, conforme lineamientos de la organización, preservando la seguridad laboral y la seguridad alimentaria en su entorno.</p> <p>7.3.4 El cierre del servicio lo realiza aplicando reglas de cortesía y protocolo conforme lineamientos de la organización, preservando la seguridad laboral y la seguridad alimentaria en su entorno.</p> <p>7.3.5 El desmontaje de las mesas lo realiza de acuerdo con el protocolo ubicando los elementos en el área asignada, conforme lineamientos de la organización, preservando la seguridad laboral y la seguridad alimentaria en su entorno.</p>
Conocimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad en servicios de atención al cliente. 2. Técnicas de traslado y uso de bandejas. 3. Técnicas de servicio de utilización de elementos, utensilios. 4. Reglas de Protocolo aplicadas al montaje. 5. Nociones en gastronomía. 6. Manipulación de alimentos. 
Evidencias para la evaluación	<p>Por desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar con el equipo del trabajo, el área de cocina y otras áreas del establecimiento asegurando el flujo en la prestación del servicio, conforme lineamientos de la organización, preservando la seguridad laboral y la seguridad alimentaria en su entorno. 2. Trasladar los pedidos considerando las reglas de circulación preservando la seguridad alimentaria, la prevención de riesgos y la seguridad laboral en su entorno, conforme lineamientos de la organización, preservando la seguridad laboral y la seguridad alimentaria en su entorno. 3. Servir los pedidos en la mesa considerando los tiempos de despacho de los productos incluidos en la comanda, conforme lineamientos de la organización, preservando la seguridad laboral y la seguridad alimentaria en su entorno. 4. Aplicar en el cierre del servicio las reglas de cortesía y protocolo conforme lineamientos de la organización, preservando la seguridad laboral y la seguridad alimentaria en su entorno. <p>Por Producto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desmontar las mesas de acuerdo con el protocolo ubicando los elementos en el área asignada, conforme lineamientos de la organización, preservando la seguridad laboral y la seguridad alimentaria en su entorno.
Campo de aplicación	Empresas turísticas, Hoteles, Hostales, Residenciales
Fuente Consultada y Referenciación Internacional	
<p>México, EC0667 Prestación de los servicios de hotelería, https://conocer.gob.mx/contenido/publicaciones_dof/EC0667.pdf</p> <p>México - EC0828 Atención al huésped durante su alojamiento - https://conocer.gob.mx/contenido/publicaciones_dof/EC0828.pdf</p> <p>México, NUTUR009.01 Prestación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal https://cecytcampeche.edu.mx/estandares/EC0045.pdf</p> <p>Costa Rica, Prestación de Servicios y Atención a Huéspedes Código 1013-15-02-2-02, https://www.cualificaciones.cr/mnc/index.php/catalogo-nacional-de-cualificaciones/10-servicios/1-servicios-personales/3-hotelaria-restaurantes-y-servicios-de-banquetes/351-ec-1013-15-02-2-02-prestacion-de-servicios-atencion-huespedes/file</p>	

Descriptores de Nivel del Marco Nacional de Cualificaciones de Panamá. MNC.	
NIVEL 3	
La persona con este nivel de cualificación analiza y utiliza información para responder a las actividades, la comunica, aplica soluciones a los problemas en contextos conocidos, trabaja de forma colaborativa con otros, toma decisiones sobre su propio quehacer y se desempeña con autonomía, aunque con supervisión directa.	
DIMENSIÓN DE CONOCIMIENTOS Y SABERES DISCIPLINARES	
<p>Resuelve operaciones fundamentales en el campo de los números reales para la solución de situaciones de su entorno.</p> <p>Maneja estructuras básicas, conocimientos y procesos matemáticos, que le permitan comprender y resolver situaciones en su vida diaria.</p> <p>Maneja instrumentos de medición, tomando en consideración la calibración, las normas del sistema internacional y los sistemas de seguridad.</p> <p>Es capaz de utilizar símbolos y fórmulas, con el fin de decodificar e interpretar conceptos matemáticos para comprender su relación con el lenguaje natural.</p> <p>Utiliza la capacidad de pensamiento reflexivo, analítico, de abstracción y síntesis en matemática aplicado a situaciones del contexto.</p>	
DIMENSIÓN DE HABILIDADES	
Comunicativas para la interacción personal cultural y profesional	<p>Emplea el lenguaje verbal, no verbal y escrito para comunicar hechos, sucesos, ideas, pensamientos, sentimientos en situaciones del entorno, a través de su idioma materno, social y otros.</p> <p>Desarrolla la capacidad para comunicar hechos, sucesos, ideas, pensamientos, sentimientos en situaciones del entorno de manera crítica y reflexiva.</p> <p>Demuestra capacidad de comunicación verbal y no verbal, abstracción, síntesis y toma de decisiones.</p>
Solución de problemas -saber hacer -investigar -emprender e innovar	<p>Resuelve problemas propuestos, siguiendo razonamiento lógico y procesos sistemáticos que conlleven a la solución de situaciones concretas de su entorno.</p> <p>Recopila información, elabora, analiza e interpreta cuadros y gráficas de fenómenos de la vida real.</p> <p>Analiza críticamente situaciones problemáticas de la sociedad y propone acciones para mejorar.</p>
Interacción - saber ser y convivir	<p>Se conoce y se valora a sí mismo, a la familia como institución, estolerante con las ideas de los demás, es consciente de las fortalezas, limitaciones, y debilidades para su desarrollo.</p> <p>Manifiesta un marcado sentido de solidaridad y de equidad en sus normas de comportamiento y relación con los demás dentro de su contexto, familiar, social y laboral.</p> <p>Trabaja colaborativamente en actividades de acuerdo con pautas establecidas en contextos conocidos.</p>
DIMENSIÓN DE APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	
Responsabilidad	<p>Conoce la necesidad del aprovechamiento racional de los recursos naturales, de la protección del medio ambiente y de la prevención integral ante los peligros de los fenómenos naturales, económicos y sociales.</p> <p>Actúa responsablemente frente al impacto de los avances científicos y tecnológicos en la sociedad y el ambiente. Demuestra responsabilidad sobre el impacto de los avances científicos y tecnológicos en la sociedad y el ambiente.</p> <p>Mantiene y promueve su salud física, mental y emocional mediante la práctica de hábitos alimenticios, higiénicos y deportivos.</p> <p>Manifiesta en forma responsable su identidad regional y nacional, a través de valores morales, éticos, cívicos y elementos socioculturales y artísticos.</p>
Autonomía	<p>Aplica principios y normas éticas en la vida diaria.</p> <p>Actúa orientado por principios de honestidad, responsabilidad y respeto.</p> <p>Manifiesta actitud perseverante hasta lograr las metas que se ha propuesto.</p>

Fuente: Marco Nacional de Cualificaciones (MNC) de Panamá (República de Panamá, 2018).



Habilidades en Lengua Extranjera						
Lengua	Inglés					
ÁMBITOS DE COMPETENCIA	Nivel de competencia según el MCER					
	A1	A2	B1	B2	C1	C2
Comprensión auditiva		X				
Comprensión lectora		X				
Interacción oral (participación en conversaciones)		X				
Expresión oral		X				
Expresión escrita		X				

Fuente: Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER) (2023) Unión Europea
<https://europa.eu/europass/es/common-european-framework-reference-language-skills>

Elaborada y Refrendada en el Sector:

Validación por el Consejo Sectorial- Tripartito	Vanessa Torres	-JW Marriott Panamá
	Edgar Pérez	-Hoteles Decameron
	Antonio Manfredon	-Hoteles Decameron
	Estayssi Aguilar	-Hotel Exe Oriental
	Elian Figueroedo	-Hotel Exe Oriental
	Connin Sánchez	-Hotel Las América Golden Tower
	Yariela Miranda	-The Panama International Hotel School
	Myriam Palma	-Residence Inn By Marriott
	Isis Urriola	-Best Western Plus Panamá
	David Guerra	-Residence INTmealAc Hotel
	Maria Aizprúa	-Hotel Ejecutivo
	Mark Montavow	-Hotel Grupo Faranda
	Fernando Machado	-Radisson Panamá Canal
	Lissette Licona	-Marriott Panamá
	Daniela Patricia	-Hotel Santa María
	Alina Stevens	-Hotel Hilton Waldorf
	Nathalí N. Rivera	- Hotel Hilton Waldorf
	Diego Sarco	-Hotel Hilton Waldorf
	Alyse Cajar	-Hotel Bristol
	Ellennay Castillo	-Marriott Albrook
	Daniela Cavia	-Hotel Santa María
	Lorena González	-Hoteles Marriott
	Jaime Barja	-Hoteles Marriott
	Carlos M. Bermudez	-Waldorf Astoria
	Heizel Bedoya	-JW Marriott
	Andres Korngold	-Hilton Panamá.
Orientación por la Secretaría Técnica (CONACOM)	Jorge Jeo	
	Elsa Espino	
	Yesenia Villamil	
		



FIEL COPIA DEL ORIGINAL
Santiago Soto 21/11/2025