

## Estándar de Cualificación

# Operaciones de Empresas de Alojamiento

Código 1013-15-02-4-01

Versión 01



Setiembre 2019

**EMPEZAR**

# Índice

I. Identificación de la cualificación	5
II. Descripción de las competencias específicas	8
III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas	12
IV. Contexto laboral	13
V. Emisión de diploma	15
VI. Glosario de términos	16

**EL MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA****Aprobación**

El Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) fue aprobado en la sesión N° 37- 2016, celebrada por el Consejo Superior de Educación el día 18 de julio del 2016, mediante acuerdo N° 06-37-2016 y actualizado en el acuerdo N° 04-60-2019, según consta en el Decreto Ejecutivo N° 39851-MEP-MTSS, el cual fue publicado el martes 6 de setiembre del 2016 en el Alcance N° 161A de la Gaceta.

En cuanto a su definición, propósito general y componentes, el documento del MNC-EFTP-CR (2019), en su Capítulo III, establece:

- Definición

El Marco Nacional de Cualificaciones de Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) es la estructura reconocida nacionalmente, que norma las cualificaciones y las competencias asociadas a partir de un conjunto de criterios técnicos contenidos en los descriptores, con el fin de guiar la formación; clasificar las ocupaciones y puestos para empleo; y facilitar la movilidad de las personas en los diferentes niveles; todo lo anterior de acuerdo con la dinámica del mercado laboral (p.42).

- Propósito general

El MNC-EFTP-CR norma el subsistema de educación y formación técnica profesional, a través de la estandarización de los niveles de formación, descriptores, duración y perfiles de ingreso y egreso de la formación, entre otros. Establece la articulación vertical y horizontal en el sistema educativo costarricense y orienta la atención de la demanda laboral. Además, asocia las cualificaciones con campos de la educación establecidos en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013) y la normativa salarial (p.4).

- Componentes

El MNC-EFTP-CR establece un sistema de nomenclatura de cinco niveles de técnico. Cada nivel de cualificación cuenta con su respectivo descriptor, requisito mínimo de escolaridad para el ingreso, rango de duración del plan de estudios y requisito mínimo de escolaridad para la titulación (p.43).

Con respecto a los Estándares de cualificación y al Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) el MNC-EFTP-CR, establece:

Los estándares pueden entenderse como definiciones de lo que una persona debe saber, hacer, ser y convivir para ser considerado competente en un nivel de cualificación. Los estándares describen lo que se debe lograr como resultado del aprendizaje de calidad.

El estándar de cualificación es un documento de carácter oficial aplicable en toda la República de Costa Rica, establece los lineamientos para la formulación y alineación de los planes de estudios y programas de la EFTP, que se desarrollan en las organizaciones educativas (p.8)

El Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) asume la organización por campos de la educación que establece la CINE-F-2013, agregando el Campo de la Oferta Educativa y se subdivide en Campo Profesión y el Campo Cualificación reconocida a nivel nacional e internacional, las cuales son asociadas al Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR) u otros. (p.1)

La metodología incorpora la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013)<sup>1</sup> con el objetivo de codificar las cualificaciones para el Catálogo Nacional de Cualificaciones de EFTP, normalizar la oferta educativa y los indicadores de la estadística de la EFTP en el ámbito nacional e internacional. (p.1)

## El Campo Detallado

Según Clasificación Internacional Normalizada de la Educación, Campos de la Educación y la Formación 2013 (CINE-F 2013)<sup>1</sup> – Descripción de los campos detallados, el campo detallado 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes, incluye.

Los programas y certificaciones interdisciplinarios o amplios en los cuales se destina el mayor tiempo de aprendizaje previsto a la ingeniería, la fabricación y la construcción, se clasifican aquí.

- Servicios de banquetes (catering)
- Cocina (restaurante y hotel)
- Preparación de comida rápida
- Porción de alimentos

<sup>1</sup> Hace referencia a: Campos de Educación y Capacitación 2013 de la CINE (ISCED-F-2013).

## Operaciones de empresas de alojamiento

1015-15-02-4-01

3

- Servicios de hospitalidad
- Estudios de hoteles y restaurantes
- Recepción hotelera
- Servicios de hotel
- Servicio de espera y bar

### Créditos

#### Elaboración

- Personas que representan a las organizaciones, instituciones y empresas que participaron en la elaboración del Estándar de Cualificación<sup>2</sup>

Marco Vinicio Campos Castro. Ministerio de Educación Pública.

- Personas que representan a las organizaciones, instituciones y empresas que participaron en la validación del Estándar de Cualificación:

Ángel Calderón Altamirano. Best Western Jacó Beach.

Gerardo Cambroner Ramírez. CTP Jacó.

Víctor González Arrieta. Hotel Club del Mar.

Arlette Gatgens Marin. Hotel Croc's Casino Resort.

Edgardo Quesada. Hotel Finca Rosa Blanca.

Daniel Sánchez. Hotel Radisson.

Meryen Ureña. Hotel Radisson.

Oscar Ramirez Mora. Hotel Radisson.

Hugo A. Robles. Hotel Roblemar.

Manrique Bonilla Hernández. Hotel y Club Punta Leona.

Nain Castiilo Ledezma. Hotel y Club Punta Leona.

Joice Solano. Los sueños Marriott

- Personas que representan la Instancia de Gestión y Registro de Estándares de Cualificación que asesoraron durante el proceso:

Lourdes Castro Campos. MNC-EFTP-CR.

<sup>2</sup> Se anexa el listado de organizaciones, instituciones y empresas, informante clave, durante el proceso de elaboración del Estándar de Cualificación.

## Operaciones de empresas de alojamiento

1015-15-02-4-01

4

### Acuerdo de aprobación oficial

El presente Estándar de Cualificación fue aprobado por la Comisión Interinstitucional para la Implementación y Seguimiento del Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, mediante el Acuerdo N° 11-02-2019, el día **diecinueve** del mes **setiembre** del año **dos mil diecinueve**.

## Operaciones de empresas de alojamiento

1015-15-02-4-01

5

## I. Identificación de la cualificación

1

Codificación Cualificación: 1013-15-02-4-01

2

Cualificación (Nombre): Operaciones de Empresa de Alojamiento

3

Nivel de cualificación: Técnico 4

4

Campo Amplio: 10 Servicio

5

Campo Específico: 101 Servicios personales

6

Campo Detallado: 1013 Hotelería, restaurante y servicios de banquetes.

7

Campo Profesión: 15 Hotelería

8

Campo Cualificación: 02 Servicios de alojamiento

9

Tiempo de Vigencia del Estándar de Cualificación: 5 años

10

Fecha de actualización: setiembre 2024

11

Nivel de escolaridad requerido para el ingreso: III Ciclo Educación General Básica

12

Nivel de escolaridad requerido para titulación: Educación Diversificada

13

**Competencia general:** Ejecutar operaciones en los servicios de alojamiento, considerando las políticas organizacionales y la normativa vigente, coordinando con personal cualificado y supervisando procesos y equipos de trabajo de manera ética a nivel personal, profesional y laboral, comunicándose en forma respetuosa, asertiva y propositiva, con los niveles jerárquicos de la organización.

14

**Competencias específicas de otros estándares de cualificación requeridas para titulación de este:**

**1013-15-02-2-02 Prestación de servicios y atención a huéspedes**

CE1 Realizar el proceso de reservaciones, en organizaciones que ofrecen servicios de hospedaje, según políticas y procedimientos establecidos por la organización.

CE2 Realizar los procesos de recepción, caja y atención telefónica, en organizaciones que ofrecen servicios de hospedaje, cumpliendo con la legislación vigente, políticas y procedimientos.

CE3 Brindar los servicios de un concierge hotelero, en organizaciones que ofrecen servicios de hospedaje, cumpliendo con los objetivos y procedimientos establecidos por la organización.

CE4 Realizar las actividades propias de gestión y operación nocturna en organizaciones que ofrecen servicios de hospedaje, cumpliendo con legislación vigente, políticas y procedimientos establecidos.

**0231-16-01-C1-01 Inglés Avanzado**

CE1. Interpretar y utilizar expresiones, frases e instrucciones de uso cotidiano a nivel principiante, destinadas a satisfacer necesidades de tipo inmediato del interlocutor siempre que éste hable despacio y con claridad.

CE2. Interactuar a nivel elemental en diferentes contextos, con ayuda del interlocutor de ser necesario, sobre situaciones rutinarias, predecibles o que le son especialmente relevantes haciendo uso de expresiones y preguntas de uso frecuente.

CE3. Interpretar y argumentar, a nivel intermedio, sus opiniones acerca de textos con mayor complejidad, menos rutinarios, que le son conocidos y en los que tiene un interés personal, cultural o son de su campo de profesión.

CE4. Interpretar las ideas principales de textos complejos que traten de temas múltiples, incluso si son de carácter técnico. Asimismo, producir textos con la formalidad determinada por el contexto, con un grado de fluidez y naturalidad a nivel intermedio alto, de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de los interlocutores.

CE5. Interpretar una amplia variedad de textos extensos y de mayor complejidad, que le permite comunicarse a nivel avanzado, de forma fluida y espontánea, sin esfuerzo, encontrando la expresión adecuada en situaciones sociales, académicas, profesionales; y produciendo textos claros, bien estructurados, que muestren un uso correcto del léxico y los mecanismos de organización, articulación y cohesión.

## Operaciones de empresas de alojamiento

1015-15-02-4-01

7

15

## Mapa de cualificación:

Cualificación

Competencia general

Competencias específicas

1013-15-02-4-01  
Operaciones de  
empresas de  
alojamiento

Ejecutar operaciones en los servicios de alojamiento, considerando las políticas organizacionales y la normativa vigente, coordinando con personal cualificado y supervisando procesos y equipos de trabajo de manera ética a nivel personal, profesional y laboral, comunicándose en forma respetuosa, asertiva y propositiva, con los niveles jerárquicos de la organización.

CE1

1

Planificar y coordinar actividades de entretenimiento, lúdicas y físico-recreativas en empresas de alojamiento turístico, con base en los requerimientos y políticas establecidas.

CE2

2

Implementar controles de calidad y sistemas de organización de cuartos en las diferentes áreas de la empresa de alojamiento, según las políticas organizacionales y las normas internacionales.

Retrocede

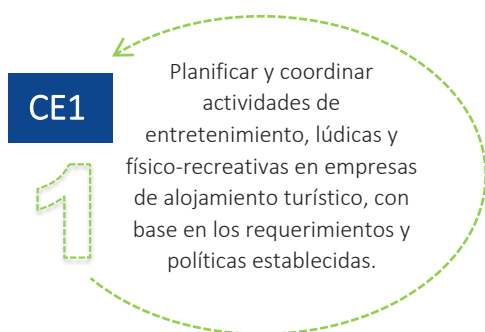
Volver al ÍNDICE

Avanza

## II. Descripción de las competencias específicas

### Competencias específicas (CE)

### Resultados de aprendizaje



La persona es competente cuando:

1. Planifica actividades relacionadas con el entretenimiento, así como, actividades físicas, socioculturales, lúdicas y recreativas en empresas de alojamiento turístico, según las políticas de la organización.
2. Aplica técnicas de promoción de actividades de entretenimiento sociocultural, así como, actividades físicas, lúdicas y recreativas en empresas de alojamiento turístico, según los requerimientos de la clientela.
3. Desarrolla actividades de entretenimiento, así como, actividades físicas, socioculturales, lúdicas y recreativas considerando segmentos generacionales, la disponibilidad de recursos y las características de la empresa de hospedaje.
4. Elabora los reportes de incidencias relacionados con la satisfacción del cliente, según las políticas de la organización.

### Evaluación del logro de la competencia específica N°1

#### Evidencias CE1

#### Conocimientos:

- No aplica.

#### Desempeño:

- Planifica y ejecuta actividades de entretenimiento, físicas, socioculturales, lúdicas y recreativas (coreografías, teatro, aeróbicos, acuaróbicos, bailes populares, dinámicas grupales, entre otras).

## Operaciones de empresas de alojamiento

1015-15-02-4-01

9

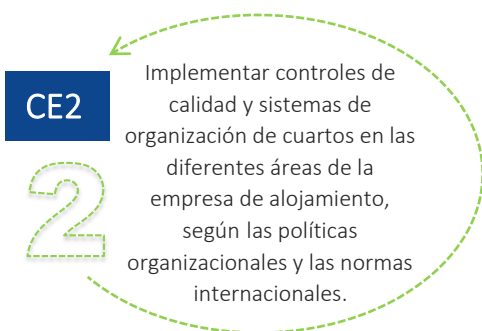
**Nota:** Los desempeños los realiza considerando las políticas organizacionales y la normativa vigente, coordinando con personal cualificado y supervisando procesos y equipos de trabajo de manera ética a nivel personal, profesional y laboral, comunicándose en forma respetuosa, asertiva y propositiva, con los niveles jerárquicos de la organización.

Producto: .....

- No aplica

## Competencias específicas (CE)

## Resultados de aprendizaje



La persona es competente cuando:

1. Interpreta los estándares de calidad establecidos por la administración de la empresa de alojamiento.
2. Planifica las actividades del seguimiento de la calidad, según las políticas organizacionales.
3. Diseña instrumentos para el seguimiento de la calidad de las diferentes áreas de la empresa de alojamiento, según las políticas de la organización.
4. Ejecuta los controles de calidad en las diferentes áreas de la empresa de alojamiento (habitaciones, mantenimiento de instalaciones, recepción, reservaciones, áreas públicas servicio a la habitación), según las políticas establecidas.
5. Coordina labores de mantenimiento y reparación de las instalaciones, según plan preventivo y correctivo de la empresa.
6. Propone mejoras al proceso de seguimiento de la calidad, según las políticas de la organización.
7. Aplica controles de calidad en atención al cliente de los diferentes servicios de la empresa de alojamiento.
8. Utiliza tecnologías de la información y comunicación en la implementación de los controles de calidad.
9. Supervisa el control de inventarios de la empresa de alojamiento, según las políticas organizacionales.
10. Elabora informes requeridos por la empresa de alojamiento, según los requerimientos organizacionales.

# Operaciones de empresas de alojamiento

1015-15-02-4-01

11

## Evaluación del logro de la competencia específica N°2

### Evidencias CE2

#### Conocimientos:

- No aplica.

#### Desempeño:

- No aplica.

#### Producto:

- Instrumento con los criterios para el seguimiento de la calidad de las diferentes áreas de la empresa de alojamiento.
- Informe sobre las actividades de seguimiento de la calidad.

**Nota:** Los productos se realizan según las políticas organizacionales y las normas internacionales.

### III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas<sup>3</sup>

#### Trabajo en equipo

- Emplea los medios y canales establecidos por la organización para facilitar la comunicación en el equipo de trabajo.
- Cumple con las leyes relacionadas con la actividad turística.

#### Adaptación al cambio

- Atiende las políticas y convenios establecidos con la empresa de alojamiento.
- Mantiene una actitud positiva para el aprendizaje.

#### Salud Ocupacional

- Aplica normas de gestión ambiental siguiendo el protocolo establecido.
- Verifica el cumplimiento de la normativa de salud ocupacional

#### Uso de la Tecnología

- Utiliza instrumentos y herramientas tecnológicas especializadas en su labor.

#### Servicio al cliente

- Aplica los protocolos de atención y servicio al cliente.
- Respeta las diferencias culturales y sociales de los diferentes clientes.
- Emplea el idioma oficial, de manera oral y escrita, de forma efectiva en la comunicación con la clientela.
- Maneja de manera confidencial la información sensible de los clientes y de la empresa de hospedaje.

---

<sup>3</sup> Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor: Autonomía y responsabilidad, interacción profesional, cultural y social. Además, se deben considerar para cada Estándar de Cualificación en particular, se requieren algunos de los siguientes: salud ocupacional, sostenibilidad ambiental, servicio a la clientela, calidad, emprendedurismo, innovación, entre otros. En este apartado se incluyen los resultados de aprendizaje de una lengua extranjera. Para efectos del diseño curricular, los resultados de aprendizaje transversales deben integrarse y evaluarse en cada competencia específica.

## IV. Contexto laboral

### 16

#### Condiciones del contexto laboral:

- Trabajar bajo presión.
- Trabajar en diferentes horarios y jornadas laborales (diurna, mixta y nocturna).
- Trabajar de pie durante largas horas.
- Trabajar con uniforme según lo establecido por la empresa.
- Trabajar dentro y fuera del país.
- Trabajar con temperaturas variadas o climatización artificial.
- Trabajar trasladando equipaje pesado.

### 17

#### Ámbito de aplicación de la cualificación:

- Empresas de alojamiento.
- Cruceros o embarcaciones.
- Salas de eventos, congresos y convenciones

### 18

#### Ocupaciones asociadas a este Estándar de Cualificación (EC) de acuerdo con Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR):

- COCR-2011/ 422 Empleados de Servicios de Información al cliente
- COCR-2011/4224 Recepcionista de Hotel: encargado de recepción hotel, recepcionista de hotel.
- COCR-2011/3332 Organizadores de conferencias y eventos: organizador de convenciones, organizador de eventos, organizador de fiestas, organizador de bodas, organizador de catering service.

## Operaciones de empresas de alojamiento

1015-15-02-4-01

14

### 19

Estándares de Cualificación vinculados y contenidos en el Catálogo de Cualificaciones de la EFTP-CR:

1013-15-02-2-02 Prestación de servicios y atención a huéspedes

1013-15-02-3-01 Operaciones de empresas de alojamiento

### 20

Estándares de Cualificación Internacionales relacionados:

INCUAL:

- INCUAL-HOT094\_3 Recepción.
- INCUAL-HOT336\_3 Promoción turística local e información al visitante.
- INCUAL-MPO266-3 Promoción y venta de servicios turísticos.
- INCUAL-HOT095-3 Ventas de servicios turísticos.
- INCUAL-HOT333-3 Gestión de pisos y limpieza en alojamiento.

## Operaciones de empresas de alojamiento

1015-15-02-4-01

15

### V. Emisión de diploma

La persona que apruebe un Programa educativo que haya sido diseñado a partir del presente Estándar de Cualificación, según el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, se hace acreedora al diploma de:

Operaciones de empresas de alojamiento 1013-15-02-4-01	TÉCNICO 4
Nombre de la cualificación	Nivel de cualificación

Esta cualificación certifica que la persona es competente para:

Ejecutar operaciones en los servicios de alojamiento, considerando las políticas organizacionales y la normativa vigente, coordinando con personal cualificado y supervisando procesos y equipos de trabajo de manera ética a nivel personal, profesional y laboral, comunicándose en forma respetuosa, asertiva y propositiva, con los niveles jerárquicos de la organización.

## VI. Glosario de términos

Terminología asociada a la cualificación:

- **Alojamiento:** es la acción y efecto de alojar o alojarse (hospedar, aposentar, colocar una cosa dentro de otra).
- **Check in:** Registro del huésped para ingresar al hotel.
- **Check out:** Pago de la factura correspondiente a su estadía.
- **Congresos y convenciones:** Evento que congrega a empleados o ejecutivos de una empresa o grupos de empresa de la iniciativa privada.
- **Protocolo:** Conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos y ceremonias diplomáticos y oficiales.
- **Sistemas:** Sistema tecnológicos o manuales utilizados para la administración general de todos los departamentos del hotel.

Para más información  
haga clic aquí



[www.cualificaciones.cr](http://www.cualificaciones.cr)

Volver al  
INICIO

Retrocede

Volver al ÍNDICE