



Centro de Estudios Regionales de Panamá

FICHA TÉCNICA

Diplomado en Excelencia en Servicio y Gestión Hotelera: Hospitalidad de Clase Mundial y Competencias Digitales para el Turismo en Panamá

Modalidad virtual · Plataforma Canvas · Ciclo 2025-2026

1. Datos generales del diplomado

Nombre oficial	Diplomado en Excelencia en Servicio y Gestión Hotelera: Hospitalidad de Clase Mundial y Competencias Digitales para el Turismo en Panamá
Sigla	ESGH
Institución oferente	Centro de Estudios Regionales de Panamá — CERPA
Modalidad	Virtual asincrónica con simulaciones, role-play, laboratorio digital, casos hoteleros y proyecto aplicado.
Duración total	210 horas en 2 meses / 8 semanas
Estructura	8 módulos de 26.25 horas cada uno
Plataforma	Canvas Student de Instructure
Nivel	Formación continua y desarrollo profesional
Idioma	Español con componente intensivo de inglés técnico hotelero
Año de diseño	2025-2026

2. Justificación: qué está contratando el sector turismo, hotelería y hospitalidad

El diseño del diplomado responde a una lectura de empleabilidad 2025-2026: el sector hotelero y turístico panameño necesita colaboradores capaces de combinar hospitalidad humana, inglés funcional, manejo de sistemas, cultura digital, sostenibilidad y operación en nichos de alto valor como MICE y cruceros.

Competencia buscada	Implicación curricular
Inglés técnico e interacción multicultural	Vacantes de front desk, guest experience, cruceros y servicio al huésped demandan atención bilingüe, comunicación clara, vocabulario técnico y manejo de quejas en contextos internacionales.
Vocación de servicio y experiencia del huésped	Los hoteles buscan actitud de servicio, comunicación, trato profesional, bienvenida cálida, manejo de reservas, check-in, check-out y resolución de situaciones desde el primer contacto.
Competencia digital hotelera	Aparecen requerimientos de uso de sistemas hoteleros, Opera/PMS, seguimiento de habitaciones, auditoría nocturna, tickets de mantenimiento, reportes y control operativo.
Gestión comercial y revenue management	Las áreas de reservas, ventas y administración buscan maximización de ingresos, gestión de canales, paquetes, promociones, tarifas y ventas consultivas.
Operaciones de lujo y estándares de calidad	Las cadenas hoteleras resaltan servicio de lujo, estándares de calidad, seguridad, salud ocupacional, alimentos y bebidas, housekeeping y mantenimiento preventivo.
MICE, eventos y grupos	Panamá compite como hub regional; el sector requiere personal capaz de coordinar congresos, eventos corporativos, grupos, protocolo y logística.

Cruceros y atención de alto volumen	La industria de cruceros requiere perfiles con servicio al cliente, turismo, alimentos y bebidas, inglés y manejo de pasajeros internacionales.
Sostenibilidad y lujo consciente	La estrategia país y las tendencias globales priorizan sostenibilidad, turismo de experiencias, compras locales, eficiencia energética y gestión responsable de residuos.

3. Población objetivo

- Recepcionistas, agentes de reservas, concierge, guest experience, botones y personal de front office.
- Supervisores de housekeeping, mantenimiento, alimentos y bebidas, banquetes y auditoría nocturna.
- Personal de agencias de viajes, operadores turísticos, guías, cruceros, transporte turístico y centros de convenciones.
- Emprendedores turísticos, restaurantes, hoteles boutique, alojamientos rurales, hostales y experiencias comunitarias.
- Estudiantes o egresados de turismo, hotelería, administración, idiomas y carreras afines.
- Personal público o privado vinculado con promoción turística, eventos, atención al visitante y desarrollo de destinos.

4. Objetivo general

Formar perfiles técnicos y operativos de alto valor para el sector turismo, hotelería y hospitalidad de Panamá, capaces de ofrecer servicio de clase mundial, comunicarse profesionalmente en inglés, operar herramientas digitales hoteleras, gestionar experiencias MICE y de cruceros, y aplicar principios de sostenibilidad y lujo consciente.

5. Objetivos específicos

- Dominar inglés técnico hotelero de nivel intermedio-avanzado para atención al cliente, reservas, quejas, eventos y preparación hacia certificación internacional.
- Estandarizar la calidad del servicio mediante comunicación asertiva, manejo de objeciones, lealtad del cliente y equipos de alto rendimiento.
- Gestionar operaciones hoteleras con PMS, reportes, revenue management y canales de distribución online mediante prácticas con software real o simuladores.
- Desarrollar competencias para MICE, congresos, eventos, protocolo y atención a pasajeros de cruceros.
- Aplicar sostenibilidad: residuos, energía, agua, compras locales, cultura panameña y certificaciones de turismo sostenible.

6. Estructura curricular

Módulo	Semana	Horas	Título	Producto aplicado
M1	1	26.25	Ecosistema turístico panameño, empleabilidad y hospitalidad de clase mundial	Mapa de brechas de competencias: cada participante compara su perfil con una vacante hotelera real y define un plan de mejora de 8 semanas.
M2	2	26.25	Inglés técnico para hotelería, reservas y atención internacional	Role-play bilingüe: check-in con reserva modificada, queja por habitación y recuperación del servicio en inglés.
M3	3	26.25	Excelencia en servicio, competencias blandas y cultura de hospitalidad panameña	Diseño de un estándar de servicio de 10 momentos de verdad para un hotel o experiencia turística.
M4	4	26.25	Operaciones hoteleras y sistemas PMS: front	Simulación en PMS: creación de reserva, modificación, check-in,

			office, housekeeping, F&B y control operativo	cargo, queja, cambio de habitación y check-out.
M5	5	26.25	Revenue management, distribución digital y ventas consultivas	Construcción de una matriz de tarifas y canales para un hotel boutique, urbano o de playa en Panamá.
M6	6	26.25	MICE, eventos, congresos y protocolo de hospitalidad	Diseño de un plan operativo para un congreso de 300 personas con alojamiento, alimentación, traslados y protocolo.
M7	7	26.25	Turismo de cruceros, experiencias de alto volumen y logística de pasajeros	Simulación de operación de excursión para 120 cruceristas con retraso de atraque y reclamo de un pasajero.
M8	8	26.25	Sostenibilidad aplicada, lujo consciente y proyecto integrador hotelero-turístico	Entrega del Proyecto Integrador: plan de mejora de 90 días para un hotel, operador turístico, restaurante, evento o servicio de cruceros.

7. Sistema de evaluación

Componente	Descripción	Ponderación
Quizzes por módulo	8 quizzes con preguntas objetivas y abiertas, cada una con respuesta correcta, justificación, refuerzo positivo y negativo.	20%
Role-play y simulaciones	Inglés, quejas, PMS, reservas, eventos y cruceros.	20%
Casos aplicados	Resolución de casos hoteleros, de servicio, revenue, MICE, cruceros y sostenibilidad.	20%
Proyecto integrador	Plan de mejora de 90 días para una operación turística u hotelera.	25%
Examen final	Prueba integradora objetiva y caso abierto.	15%

8. Fuentes bibliográficas y técnicas de consulta 2025-2026

- Autoridad de Turismo de Panamá (ATP). Plan Maestro de Turismo Sostenible 2020-2025 e informes corporativos consultados para el ciclo 2025-2026.
- SENACYT / PENCYT 2025-2029. Cuaderno sector turismo: tendencias de turismo sostenible, turismo de experiencias y turismo digital.
- WTTC. Economic Impact Research y reportes de fuerza laboral en viajes y turismo, consultados para ciclo 2025-2026.
- Opcionempleo, Glassdoor, VacantesPanama y Konzerta. Muestras de vacantes hoteleras y turísticas en Panamá consultadas 2025-2026.
- EHL Hospitality Business School. Hospitality Trends 2025 y reportes de tendencias de experiencia del huésped, IA y personalización.
- UN Tourism / ONU Turismo. Tourism Online Academy, sostenibilidad turística y competencias para destinos competitivos.
- GSTC. Criterios Globales de Turismo Sostenible y guías de certificación aplicables a empresas y destinos turísticos.
- AHLEI / American Hotel & Lodging Educational Institute. Estándares de formación hotelera y certificaciones profesionales consultadas 2025-2026.

- Cambridge English, Oxford Test of English y Linguaskill. Marcos de certificación internacional de inglés aplicables a hospitalidad y turismo.
- STR, HSMIAI, SiteMinder, Booking.com, Google Travel, Expedia Group y Amadeus Hospitality. Tendencias de revenue management, distribución digital y tecnología hotelera consultadas 2025-2026.