	<b>Registro de Calidad</b>	<b>R.O.CL-02 Edición 03</b>
	<b>Esquema de Certificación</b>	<b>1 de 5</b>

# RECEPCIONISTA DE HOTEL

Código	Versión	Fecha de oficialización	Periodo para revisión
EC.3.9.2-D02/25	01	Diciembre 2025	3 años

	<b>Registro de Calidad</b>	<b>R.O.CL-02 Edición 03</b>
	<b>Esquema de Certificación</b>	<b>2 de 5</b>

## 1. Datos generales

Nombre del esquema	<b>Recepcionista de hotel</b>		
Alcance de la certificación	Dirigida a las personas que se encargan de brindar atención a huéspedes y visitantes durante su estadía en el hotel.		
Vigencia de la certificación	5 años calendario a partir de la fecha de emisión indicada en el certificado		
Código	Versión	Fecha de oficialización	Periodo para revisión
EC.3.9.2-D02/25	01	Diciembre 2025	3 años

## 2. Contenido del esquema

### 2.1. Aptitud requerida

No aplica

### 2.2. Prerrequisito(s)

Los documentos que evidencian el cumplimiento de los prerrequisitos deben entregarse al solicitar la evaluación

#### Para la certificación inicial


Prerrequisito	Evidencia de cumplimiento
1. 18 años o más	1. Copia de documento de identificación personal (vigente)
2. Saber leer y escribir	2. No se requiere evidencia
3. 1 año (o más) de experiencia en la ocupación	3. Copia de constancia(s) laboral(es) que avalen la experiencia. En caso de no contar con constancia de experiencia laboral, el INTECAP realiza una entrevista diagnóstica, la cual sustituye a la constancia
4. Realizar pago del proceso de certificación Q. 350.00	4. Constancia/compromiso de pago

#### Para la renovación de la certificación

Prerrequisito	Evidencia de cumplimiento
1. Verificación de identidad	1. Copia de documento de identificación personal (vigente)
2. Realizar pago del proceso de renovación de la certificación	2. Constancia/compromiso de pago

**2.3. Competencia requerida/el trabajo y las tareas**

Competencias	Subcompetencias	Criterios de desempeño/descripción del trabajo y las tareas	Métodos para la evaluación*		
			Evaluación escrita	Resolución de casos	Ejercicio práctico
C.1 Brindar atención a huéspedes y visitantes durante su estadía en el hotel, de acuerdo con procedimientos, normas de seguridad e higiene, legislación y estándares de las empresas hoteleras.	C.1.1 Preparar las condiciones óptimas del área de recepción, para la atención al huésped, de acuerdo con procedimientos, normas de seguridad e higiene, legislación y estándares de las empresas hoteleras.	C.1.1.1 Realizar la verificación y preparación de las condiciones del área de recepción, reportando daños significativos, de acuerdo con procedimientos, normas de seguridad e higiene, legislación nacional y estándares del establecimiento.	X	X	X
		C.1.1.2 Realizar la preparación y organización de la documentación para el Check-in de huéspedes (individuales, grupales y VIP), de acuerdo con la lista de llegadas del día y registros autorizados por INGUAT.	X	X	X
		C.1.1.3 Preparar la cuenta del huésped para el Check-out, de acuerdo con reportes de consumo y servicios adicionales, según la lista de salidas del día.	X	X	X
	C.1.2 Realizar la atención directa con el huésped, de acuerdo con protocolos, procedimientos de trabajo y la legislación nacional	C.1.2.1 Realizar el Check-in del huésped, de acuerdo con procedimientos del establecimiento y normativa del INGUAT.	X	X	X
		C.1.2.2 Realizar el servicio directo al cliente durante su estadía, de acuerdo con protocolos del establecimiento.	X	X	X
		C.1.2.3 Realizar el Check-in para un huésped walk-in, de acuerdo con procedimientos del establecimiento y normas del INGUAT.	X	X	X
		C.1.2.4 Realizar el Check-out del huésped, de acuerdo con procedimientos del establecimiento y base legal guatemalteca.	X	X	X
		C.1.2.5 Realizar las actividades de cierre de turno del recepcionista, de acuerdo con procedimientos del establecimiento.	X	X	X

	<b>Registro de Calidad</b>	<b>R.O.CL-02 Edición 03</b>
	<b>Esquema de Certificación</b>	<b>4 de 5</b>

## 2.4. Métodos y criterios para la evaluación y certificación inicial y la renovación

### 2.4.1 Métodos de la evaluación inicial

- a. **Evaluación escrita:** se le entrega al evaluado un documento que contiene 21 preguntas de selección simple, en las cuales se plantea una pregunta con diversas opciones de respuesta. El evaluado debe seleccionar la opción que considere correcta.

Tiempo de evaluación: Máximo 45 minutos  
 Requisito para aprobar: 76% de respuestas satisfactorias en la evaluación escrita

- b. **Resolución de casos:** consiste en elaborar una serie de documentos/formatos derivados en su mayoría de revisiones/verificaciones realizadas y de las preparaciones y actividades realizadas.

Tiempo de evaluación: Máximo (no aplica). El tiempo está contemplado como parte de los ejercicios prácticos.  
 Requisito para aprobar: 100 % de los casos resueltos/completados satisfactoriamente

- c. **Ejercicio práctico:** consiste en completar la atención directa al huésped, incluyendo actividades de preparación personal y preparación de condiciones del área de recepción para la atención del huésped, acompañado por un evaluador. El evaluador coordina la evaluación, de forma que puedan ejecutarse todas las tareas descritas en el presente documento.

Tiempo de evaluación: Máximo 1:00 hora 45 minutos  
 Requisito para aprobar: 100 % de los ejercicios prácticos completados satisfactoriamente

El proceso de evaluación se realiza considerando lo siguiente:


- Candidatos que pueden evaluarse en forma simultánea: la evaluación debe realizarse con un candidato a la vez.
- El evaluador coordinará la evaluación, de manera que se pueda verificar y evidenciar individualmente el cumplimiento de todas las actividades descritas en este documento.
- El candidato debe proporcionar los recursos/insumos necesarios para el proceso de evaluación, en las cantidades y calidades solicitadas, y debe garantizar que se encuentran disponibles al momento de la evaluación.
- El candidato debe presentarse al lugar de evaluación, el día y hora acordados, con la anticipación suficiente (15 minutos antes). Asimismo, debe presentar su documento de identificación (DPI o pasaporte) u otro documento de identificación que incluya fotografía, para confirmar su identidad.

### 2.4.2 Métodos de la evaluación para la renovación

Para la renovación de la certificación, la persona certificada debe realizar las siguientes actividades:

- Cumplir con lo establecido en el numeral 1.5 del presente documento, en lo correspondiente a "Renovación de la certificación"
- Someterse a las evaluaciones establecidas en el Esquema de certificación vigente al momento de solicitar la renovación

EC.3.9.2-D02/25	Recepcionista de hotel	Versión 01
-----------------	------------------------	------------

	<b>Registro de Calidad</b>	<b>R.O.CL-02 Edición 03</b>
	<b>Esquema de Certificación</b>	<b>5 de 5</b>

### 2.4.3 Criterios para la certificación inicial y la renovación

La certificación inicial se otorga a los candidatos que:

- a. Completen los prerrequisitos para la evaluación inicial, establecidos en el numeral 2.2
- b. Aprueban la evaluación vigente conforme lo establecido en el numeral 2.4.1 de este documento

La **renovación** de la certificación se otorga a las personas que:

- a. Completen los prerrequisitos para la renovación, establecidos en el numeral 2.2
- b. Aprueben la evaluación vigente al momento de la renovación
- c. Cumplan lo establecido en el numeral 3.3 de este documento

## 3. Aspectos que debe considerar la persona certificada:

### 3.1. Código de conducta (cuando corresponda)

Los comportamientos éticos o personales requeridos en este esquema se establecen en el **Normativo para la certificación de personas**.

### 3.2. Criterios para la suspensión o el retiro de la certificación

Los causales de suspensión o retiro de la certificación se encuentran descritos en el documento Suspensión, retiro o reducción del alcance de la certificación, disponible en la página web.

### 3.3. Renovación de la certificación

Presentar su solicitud para la renovación de la certificación dentro de los 6 meses anteriores al vencimiento del certificado.

### 3.4. Vigilancia

El alcance de este esquema no contempla actividades de vigilancia durante la vigencia del certificado.

### 3.5. Ampliación del alcance de la certificación

No aplica

### 3.6. Reducción del alcance de la certificación

No aplica

## 4. Documentación de referencia para la definición del contenido del esquema de certificación

El presente esquema tiene como referencia los documentos:

- Norma de competencia laboral Recepcionista de hotel, elaborada por el Intecap en septiembre del año 2022.

EC.3.9.2-D02/25	Recepcionista de hotel	Versión 01
-----------------	------------------------	------------