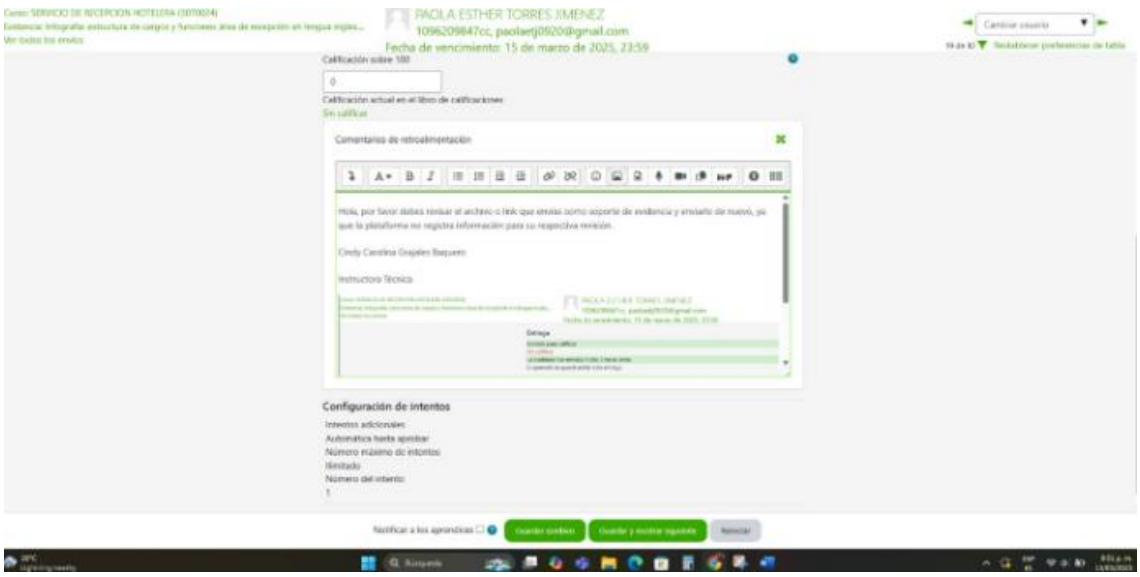
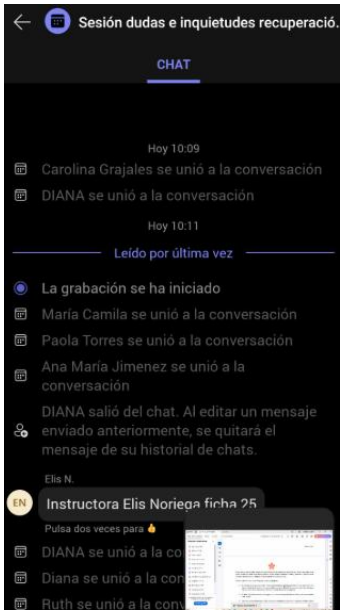
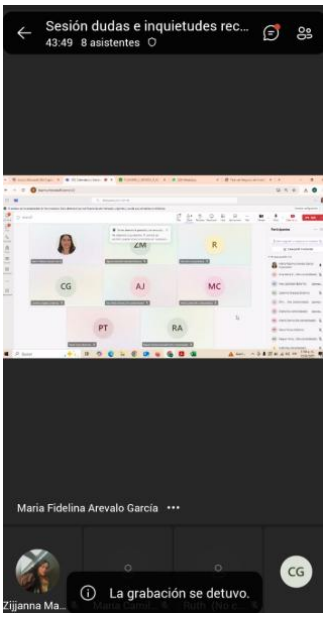
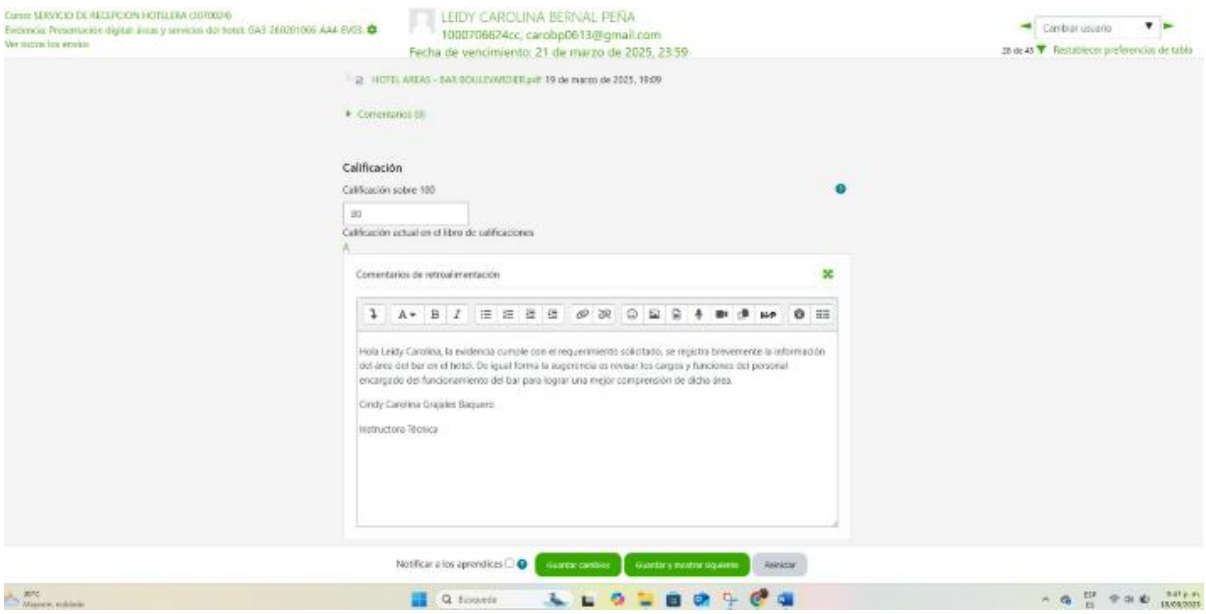
PROCESO
OBLIGACION No. 6
CIUDAD Y FECHA: Armenia (Q). 13-03-2025
FICHA Y PROGRAMA: **3070024 – 3070025** Servicio de recepción hotelera
DESCRIPCION ACTIVIDAD: Revisión evidencia: Infografía, estructura de cargos y funciones área de recepción en lengua inglesa.
ANEXOS: 

PROCESO
OBLIGACION No. 6
CIUDAD Y FECHA: Armenia (Q). 15-03-2025
FICHA Y PROGRAMA: **3070024 – 3070025** Servicio de recepción hotelera
DESCRIPCION ACTIVIDAD: Sesión dudas e inquietudes. Actividad de aprendizaje: Diagrama de proceso de reservas hoteleras individuales y de grupo. Video: recreación dialogo en inglés del procedimiento de check-in. Historia (Storytelling): rutinas del servicio de recepción en idioma inglés
ANEXOS: 


Sesión dudas e inquietudes rec...
43:49 8 asistentes
CM
R
CG
AJ
MC
PT
RA
Maria Fidelina Arevalo Garcia
La grabación se detuvo.
CG
Zijjanna Ma...

PROCESO
OBLIGACION No. 6
CIUDAD Y FECHA: Armenia (Q). 19-03-2025
FICHA Y PROGRAMA: **3070024 – 3070025** Servicio de recepción hotelera
DESCRIPCION ACTIVIDAD: Revisión evidencia: Presentación digital áreas y servicios del hotel.
ANEXOS: 

PROCESO
OBLIGACION No. 6
CIUDAD Y FECHA: Armenia (Q). 13-03-2025
FICHA Y PROGRAMA: **2910579** Coordinación de servicios hoteleros
DESCRIPCION ACTIVIDAD: Socialización Investigación proveedores y marcas nacionales e internacionales.
ANEXOS: 

PROCESO
OBLIGACION No. 6
CIUDAD Y FECHA: Armenia (Q). 17-03-2025
FICHA Y PROGRAMA: **2910579** Coordinación de servicios hoteleros
DESCRIPCION ACTIVIDAD: Clasificación de proveedores productos y su presentación. Clasificación de compras; ventajas y desventajas.
ANEXOS: 

PROCESO
OBLIGACION No. 6
CIUDAD Y FECHA: Armenia (Q). 20-03-2025
FICHA Y PROGRAMA: **2910579** Coordinación de servicios hoteleros
DESCRIPCION ACTIVIDAD: Retroalimentación clasificación proveedores productos y presentación. Debate grupal a cerca de los proveedores, la solicitud de frecuencia de entrega de acuerdo a la clasificación de compras.
ANEXOS: 

Administración de compras

Adquisiciones y abastecimiento

Alberto Sangri Coral

PRIMERA EDICIÓN EBOOK
MÉXICO, 2014



Para establecer comunicación con nosotros puede hacerlo por:



correo:
Renacimiento 180, Col. San Juan Tlihuaca, Azcapotzalco, 02400, México, D.F.



fax pedidos:
(01 55) 5354 9109 • 5354 9102



e-mail:
info@editorialpatria.com.mx



home page:
www.editorialpatria.com.mx

Dirección editorial: Javier Enrique Callejas

Coordinadora editorial: Verónica Estrada Flores

Diagramación: Braulio Morales Sánchez

Diseño de portada: Juan Bernardo Rosado Solís

Supervisión de preprensa: Miguel Angel Morales Verdugo

Administración de Compras.

Adquisiciones y abastecimiento

Derechos reservados:

© 2014, Alberto Sangri Coral

© 2014, GRUPO EDITORIAL PATRIA, S.A. DE C.V.

Renacimiento 180, Colonia San Juan Tlihuaca

Delegación Azcapotzalco, Código Postal 02400, México, D.F.

Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana

Registro núm. 43

ISBN: 978-607-438-815-2

Queda prohibida la reproducción o transmisión total o parcial del contenido de la presente obra en cualesquiera formas, sean electrónicas o mecánicas, sin el consentimiento previo y por escrito del editor.

Impreso en México

Printed in Mexico

Primera edición ebook: 2014

Contenido

AGRADECIMIENTOS VII
INTRODUCCIÓN VIII
SOBRE EL AUTOR 1

CAPÍTULO 1.
¿QUÉ SON LAS COMPRAS? 3
MAPA CONCEPTUAL DEL CAPÍTULO 1 4
1.1 IMPORTANCIA DE LAS COMPRAS 5
1.2 OBJETIVOS 5
1.3 UTILIDAD 6
1.4 CONCEPTUALIZACIÓN DE ABASTECIMIENTO 7
1.5 COMITÉ DE COMPRAS 7
1.6 ÉTICA EN LAS COMPRAS 8
1.7 PRINCIPIOS BÁSICOS DE LAS COMPRAS 9
1.8 CANTIDAD 10
1.9 PRECIO 10
1.10 PROVEEDOR ADECUADO 11
MAPAS DEL CAPÍTULO 1 13
RESUMEN DEL CAPÍTULO 1 15
PREGUNTAS DEL CAPÍTULO 1 20
CASOS PRÁCTICOS 21

CAPÍTULO 2.
TIPOS DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTOS 22
MAPA CONCEPTUAL DEL CAPÍTULO 2 23
2.1 COMPRAS ANTICIPADAS 24
2.2 COMPRAS DE EMERGENCIA 25
2.3 COMPRAS ESPECULATIVAS 27
2.4 COMPRAS FAVORABLES 28
2.5 COMPRAS PERSONALES 29
2.6 COMPRAS DE EXCEDENTES 30
2.7 COMPRAS ESPECIALES 30
2.8 COMPRAS CENTRALIZADAS 30
2.9 COMPRAS DESCENTRALIZADAS O MIXTAS 31
2.10 COMPRAS CORPORATIVAS O ESTRATÉGICAS 31
2.11 COMPRAS NACIONALES 31
2.12 COMPRAS PARA PRODUCCIÓN 33

2.13 COMPRAS PARA MANTENIMIENTO 33
2.14 COMPRAS PARA ADMINISTRACIÓN 33
2.15 COMPRAS PARA REVENTA..... 34
2.16 LICITACIONES..... 34
2.17 PASOS Y PROCEDIMIENTO DE UNA LICITACIÓN O CONCURSO 36
2.18 FORMAS DE PAGO EN LAS COMPRAS NACIONALES..... 62
2.19 COMPRAS INTERNACIONALES..... 63
2.20 FORMA DE PAGO EN EL COMERCIO INTERNACIONAL 67
2.21 LOS INCOTERMS 74
2.22 EJEMPLO DE UN CONTRATO DE IMPORTACIÓN..... 82
MAPAS DEL CAPÍTULO 2..... 88
RESUMEN DEL CAPÍTULO 2..... 94
PREGUNTAS DEL CAPÍTULO 2 105
CASOS PRÁCTICOS 107

CAPÍTULO 3
CONCEPTUALIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS 109
MAPA CONCEPTUAL DEL CAPÍTULO 3..... 110
3.1 TAMAÑO DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS 111
3.2 PERSONAL QUE LO INTEGRA 112
3.3 PRODUCTO O SERVICIO 114
3.4 ACUERDO O CONVENIOS 114
3.5 FUNCIONES 115
3.6 RESPONSABILIDADES 116
3.7 OBJETIVOS..... 118
3.8 ACTIVIDADES..... 119
3.9 COORDINACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS CON OTRAS ÁREAS 119
3.10 PLANEACIÓN DE LAS COMPRAS..... 120
3.11 PRONÓSTICO DE COMPRAS..... 126
3.12 PRESUPUESTO DE COMPRAS..... 126
3.13 PROGRAMA DE COMPRAS..... 127
MAPAS DEL CAPÍTULO 3..... 128
RESUMEN DEL CAPÍTULO 3..... 138
PREGUNTAS DEL CAPÍTULO 3 150
CASOS PRÁCTICOS 151

CAPÍTULO 4
DOCUMENTOS DEL ÁREA DE COMPRAS..... 153
MAPA CONCEPTUAL DEL CAPÍTULO 4..... 154
4.1 REGISTRO DE REQUISICIONES..... 156
4.2 COTIZACIÓN 157

4.3 REGISTRO DE SOLICITUDES DE COTIZACIÓN 158
4.4 REGISTRO DE COTIZACIONES RECIBIDAS 159
4.5 CUADRO COMPARATIVO..... 160
4.6 REGISTRO DE ÓRDENES DE COMPRA..... 162
4.7 REGISTRO DE ÓRDENES DE COMPRA PENDIENTES DE ENTREGA..... 163
4.8 REGISTRO DE ÓRDENES DE PAGO..... 164
4.9 REGISTRO DE ÓRDENES DE COMPRA PAGADAS..... 165
4.10 INFORME DE ÓRDENES ENTREGADAS..... 167
4.11 INFORME DE FALTANTES O DEVOLUCIONES AL PROVEEDOR..... 168
4.12 REGISTRO DE PROVEEDORES..... 169
4.13 FACTURA 170
4.14 REMISIÓN..... 171
4.15 CONVENIOS..... 171
4.16 MANUAL DE COMPRAS..... 172
4.17 NACIMIENTO Y TERMINACIÓN DE LA COMPRA..... 177
MAPAS DEL CAPÍTULO 4..... 178
RESUMEN DEL CAPÍTULO 4..... 187
PREGUNTAS DEL CAPÍTULO 4 192
CASOS PRÁCTICOS 193

CAPÍTULO 5
EL PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE COMPRAS..... 195
MAPA CONCEPTUAL DEL CAPÍTULO 5..... 196
ORIGEN DE LA REQUISICIÓN (SOLICITUD DE COMPRA). 198
5.1 A. DETERMINACIÓN DE LAS FUENTES DE ABASTECIMIENTO 199
5.2 B. SOLICITAR A LOS DIFERENTES PROVEEDORES LA COTIZACIÓN PARA SELECCIONAR ALGUNA..... 200
5.3 C. ELABORACIÓN DEL CUADRO COMPARATIVO 200
5.4 D. ENTREGAR LA ORDEN DE COMPRA O PEDIDO AL PROVEEDOR SELECCIONADO 204
5.5 E. DAR SEGUIMIENTO A LA ORDEN DE COMPRA..... 204
5.6 F. RECIBIR E INSPECCIONAR LO ADQUIRIDO..... 205
5.7 G. VERIFICAR DOCUMENTOS DE COBRO DEL PROVEEDOR 205
5.8 H. AUTORIZAR EL PAGO AL PROVEEDOR..... 205
5.9 I. CONTROLAR LOS MATERIALES E INVENTARIOS..... 205
5.10 J. EFECTUAR DEVOLUCIONES AL PROVEEDOR SI ES EL CASO..... 206
5.11 K. OTRAS ACTIVIDADES DERIVADAS DE LA ADQUISICIÓN (CLÁUSULAS CONTRACTUALES EN LAS NEGOCIACIONES)..... 206
MAPAS DEL CAPÍTULO 5..... 208
RESUMEN DEL CAPÍTULO 5..... 212
PREGUNTAS DEL CAPÍTULO 5 218
CASOS PRÁCTICOS 220

CAPÍTULO 6
SELECCIÓN DEL PROVEEDOR 221
MAPA CONCEPTUAL DEL CAPÍTULO 6 222
6.1 CUANDO EL PROVEEDOR YA ES CONOCIDO DE LA EMPRESA 225
6.2 CUANDO EL PROVEEDOR NO ES CONOCIDO DE LA EMPRESA 225
6.3 SELECCIÓN DE PROVEEDORES 228
6.4 DESARROLLO DE PROVEDORES 235
MAPAS DEL CAPÍTULO 6 236
RESUMEN DEL CAPÍTULO 6 241
PREGUNTAS DEL CAPÍTULO 6 247
CASO PRÁCTICO 248

CAPÍTULO 7
LOGÍSTICA Y ADMINISTRACIÓN DE COMPRAS 249
MAPA CONCEPTUAL DEL CAPÍTULO 7 250
7.1 CONCEPTO E IMPORTANCIA 251
7.2 ALMACENES 251
7.3 INVENTARIOS 256
7.4 SISTEMAS DE CONTROL DE INVENTARIOS 257
7.5 CONTROLES ADMINISTRATIVOS 258
7.6 UTILIZACIÓN DEL EQUIPO DE CÓMPUTO 259
MAPAS DEL CAPÍTULO 7 260
RESUMEN DEL CAPÍTULO 7 262
PREGUNTAS DEL CAPÍTULO 7 265
CASO PRÁCTICO 266

BIBLIOGRAFÍA 267

Agradecimientos

Noemí
Por tu paciencia y soportar los ratos de soledad al escribir esta obra, TE AMO. Gracias.

Lic. Virgilio Torres Morales
Por su apoyo, los consejos y las atinadas correcciones con respecto a los temas. Gracias, gran amigo.

Lic. Rubén Godínez Serrano
Por su apoyo en la revisión y los consejos con respecto a los temas, apoyados en su basta experiencia en el ramo. Gracias, amigo.

A mis alumnos
Por sus aportaciones al platicar de la obra y sus comentarios bajo circunstancias de aprendizaje. Gracias, Jóvenes.

Introducción

Muchos están con la idea o la creencia de que el crecimiento de una empresa, o el éxito de ella radica en la calidad de sus productos, y/o en la aceptación de esta por los consumidores, pero es una gran falacia.

Hoy día las empresas le están dando una gran importancia a las compras, ya que en ellas recae su éxito, y en pocas palabras vamos a describir lo que significan las compras en la actualidad.

Las compras buscan a proveedores de calidad, se les desarrolla y se les compra bajo ciertas condiciones, que se les conoce como negociaciones.

- La primera es la calidad de sus materias primas y/o componentes o sus productos, para evitar los rechazos y/o las devoluciones, porque no se respetan las especificaciones.
- La segunda condición está en lo relativo a la garantía de lo que nos ofrecen y el tiempo de vida.
- La tercera es el precio, ya que es una característica de lo que vende el proveedor, ya que debe estar de acuerdo al mercado y no utilizar tácticas monopolizadoras para que se le compre.
- La cuarta radica en que el tiempo de entrega siempre debe estar de acuerdo con los requerimientos de la empresa compradora.
- La quinta también reviste características de importancia, es su disponibilidad, es decir, su tiempo de utilización debe ser inmediato, esto aunado a la instalación, la capacitación en su uso que debe dar el proveedor.
- La sexta, y que en ocasiones puede ser la más importante, es el tiempo de pago; mientras más sea el tiempo de pago puede ser mejor una decisión de compra, por varias razones, una de ellas es cuando la empresa compradora necesita efectivo, y alargando el tiempo de pago puede solucionar dicho problema.

Como puede verse las compras son un factor real y efectivo para el buen éxito de las empresas, no se necesita tener un buen departamento de manufactura si no se tiene un buen departamento de adquisiciones, pero sobre todo es necesario que el departamento de compras esté lo mejor capacitado para ejercer sus actividades.

Con este pequeño documento se introducirán a esta actividad que no tiene nada de difícil, pero sí de mucha ética.

También encontrarán en este documento lo relativo a los formatos que se utilizan en el área, con los cuales el área de compras se puede manejar con mucha facilidad.

Sobre el autor

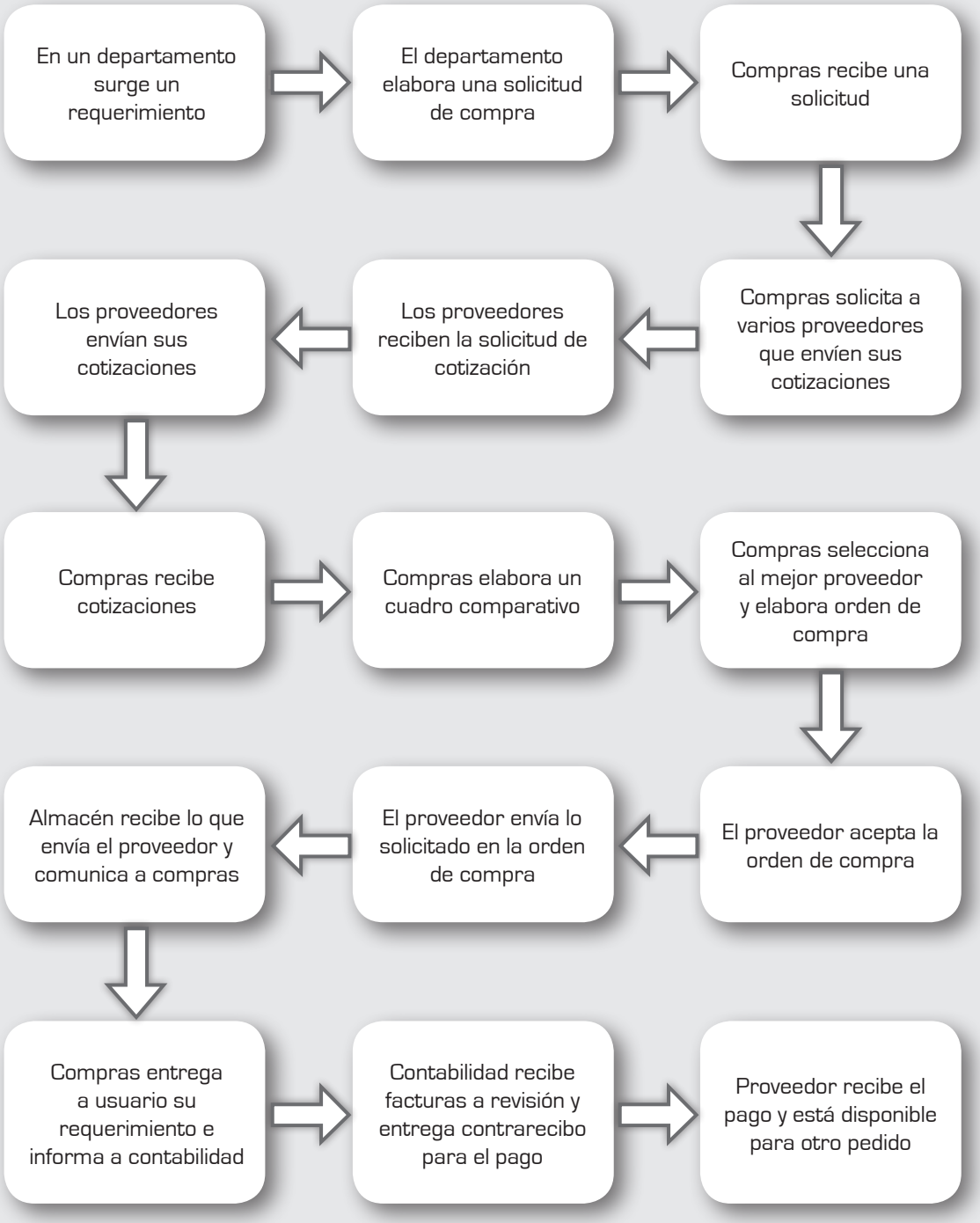
El licenciado Alberto Sangri Coral, es egresado de la Escuela Superior de Comercio y Administración del IPN de la Licenciatura en Relaciones Comerciales,

Dentro de su experiencia laboral, el Lic. Sangri ha trabajado en Compañía Nestlé como líder de proyectos. En Kimbely Clark como jefe de operación. En Kronos Computación y Teleproceso como gerente del grupo de otros dando servicio a las cuentas, 3M de México, DM Nacional, Cartuchos Deportivos de México y Nacional de Cobre. En Informática Desk, como gerente de mantenimiento y desarrollo de sistemas administrativos, dando servicio a las cuentas: Petrocell, Negro Méx, Rodamientos Ibisa y Cipsa juguetes. En Fertilizantes Mexicanos, como jefe del departamento de sistemas administrativos y encargado del departamento de capacitación de informática y en Grupo Aluminio, como subdirector de sistemas.

En el ámbito académico, el Lic. Sangri Coral ha sido catedrático por oposición desde hace más de 32 años, en la Escuela Superior de Comercio y Administración, ha ocupado la presidencia de academia de diferentes materias, desempeñado el cargo de coordinador del área de mercadotecnia, subdirector técnico de dicha escuela y coordinador del área de ventas, ha impartido seminarios de titulación de la mencionada escuela, así mismo ha impartido cátedra en: Instituto Tecnológico de Monterrey, Universidad Tecnológica de México, Universidad del Valle de México, Centro Cultural Justo Sierra, en el Centro Universitario Francés Hidalgo. Y en la Universidad Insurgentes hasta la fecha es catedrático en el área de mercadotecnia. Asimismo ha dictado conferencias y ha participado en diplomados en diversas universidades del país.

En el área editorial el licenciado Sangri ha escrito siete libros de los cuales tres han sido editados: uno por la ESCA cuyo titulo es *Iniciación rápida en el análisis de sistemas*, otro por Editorial Trillas, *Mercadotecnia Industrial* y un tercero editado por Editorial Patria, bajo el nombre de *Introducción a la mercadotecnia*.

Antes iniciar la lectura de este interesante documento, presentaremos un pequeño diagrama de lo que son las compras y sus resultados.



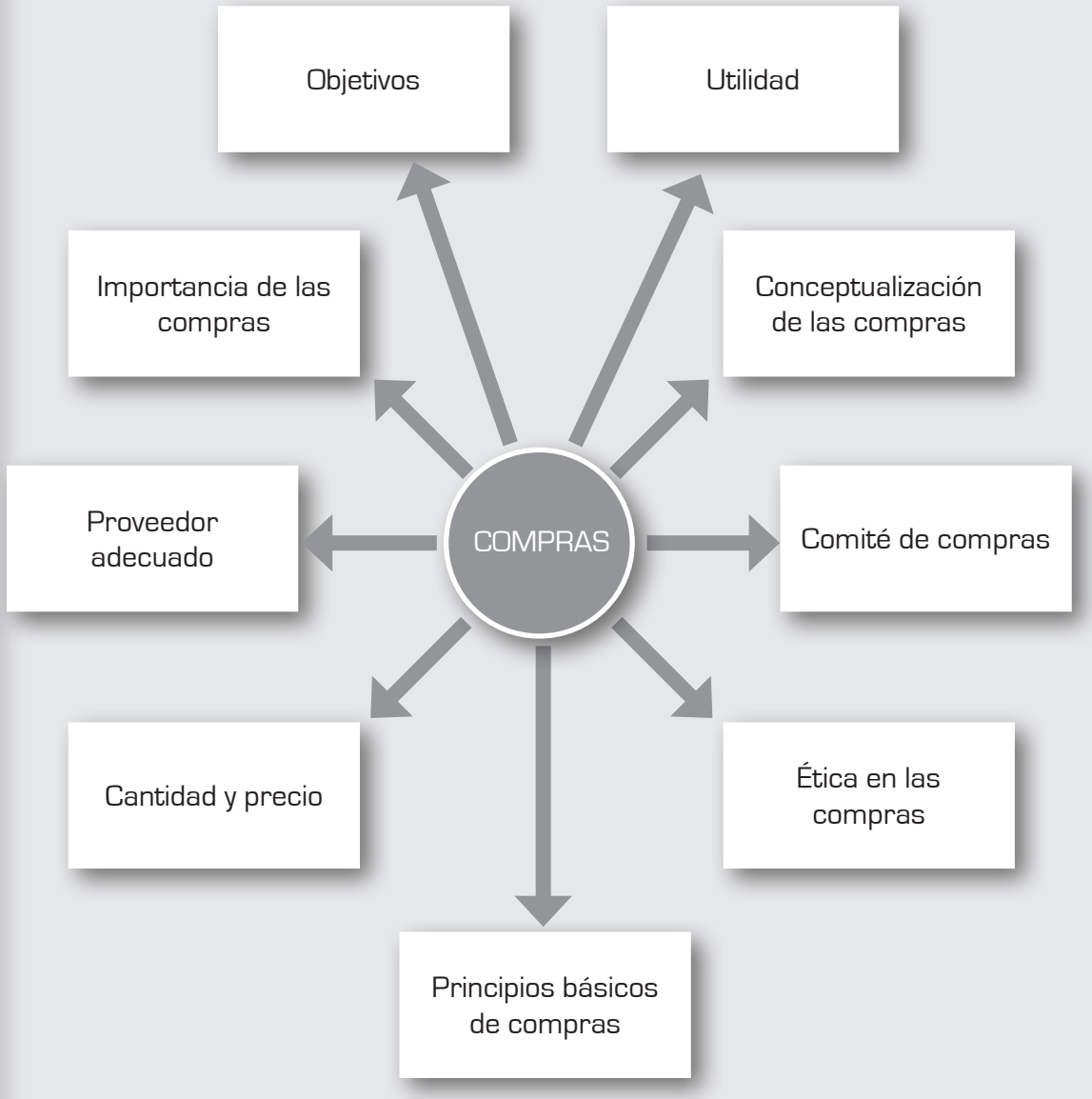
1 ¿Qué són las compras?



CONTENIDO

1.1 IMPORTANCIA DE LAS COMPRAS
1.2 OBJETIVOS
1.3 UTILIDAD
1.4 CONCEPTUALIZACIÓN DE ABASTECIMIENTO
1.5 COMITÉ DE COMPRAS
1.6 ÉTICA EN LAS COMPRAS
1.7 PRINCIPIOS BÁSICOS DE LAS COMPRAS
1.8 CANTIDAD
1.9 PRECIO
1.10 PROVEEDOR ADECUADO
MAPAS DEL CAPÍTULO 1
RESUMEN DEL CAPÍTULO 1
PREGUNTAS DEL CAPÍTULO 1

Mapa conceptual del capítulo 1



"Sinónimo de adquirir, acción de comprar, adquirir por dinero."

Del latín: *Comprare*-adquirir.

Adquirir: "Alcanzar la posesión de una cosa, por trabajo. Sinónimo de comprar, conseguir y obtener, acción de adquirir y hacer propio lo que a nadie pertenece".

Podríamos partir de la forma en que una persona obtiene algo para su beneficio, hay cuatro formas de obtener el bien deseado:

- **1a.** Haciéndolo, es decir, fabricándolo desde la materia prima, como ejemplo podemos decir que el que tiene leche y fabrica mantequilla o queso para su consumo.
- **2a.** Pidiéndolo en súplica, la persona que da no recibe nada monetario, solo las gracias.
- **3a.** Obteniéndolo por coacción, por la fuerza, es decir, robándolo.
- **4a.** Adquiriéndolo por medio de una transacción, lo compra y paga algo en dinero o en trueque.

1.1 IMPORTANCIA DE LAS COMPRAS

Esta actividad radica en su vitalidad para el éxito de las empresas, ya que determina la efectividad de la administración de los bienes adquiridos. La empresa necesita de insumos, materia prima, componentes y refacciones para su funcionamiento, sin los cuales no podría lograr la producción y distribución de sus productos.

Las compras bien planeadas deben de redituar a la empresa ahorros en efectivo, en su liquidez, y en la fluidez del capital. Bajo un sistema organizado, las compras le representan a la empresa una buena administración, negociando plazos de pago, descuentos, oportunidad de uso y otros beneficios.

Es vital para la adquisición de las materias primas y los recursos necesarios, involucrando los elementos que determinan la coordinación de las áreas de la empresa que requieren de materiales y/o insumos para su eficiente funcionamiento.

1.2 OBJETIVOS

Como toda actividad de administración, compras tiene un objetivo general y varios objetivos específicos, podríamos detallar que el objetivo general es adquirir los recursos materiales que necesita la organización de la mejor calidad y al mejor precio.

1.2.1 Objetivos específicos

- **Reducción de costos**
  Obtención de utilidades y a la vez mejorar el trinomio costo-beneficio-utilidad.
- **Comprar al mínimo precio**
  Sin olvidar, la calidad, el volumen y la pronta utilización de lo adquirido.

- **Servicio**
  Optimizando los tiempos y las coordinaciones con los departamentos a los que les da servicio, para con ello cumplir con los requerimientos solicitados.
- **La responsabilidad del área de compras**
  Tiene varias actividades:
  - Precios, proveedores, pedidos, inspección de lo adquirido, cuando así lo amerite.
  - Los que comparte con otros departamentos sobre:
    - Informes, inventarios, convenios, contratos, almacenaje, etcétera.
    - Actividades que son su obligación y le interesan.
    - Recibir, almacenar, dar seguimiento, etcétera.
- **Controlar los convenios**
  En este objetivo al área de compras le interesan todos los convenios que fueron, son y serán necesarios para el financiamiento que otorgue el proveedor.
  - Tiempo de pago.
  - Solo las compras de acuerdo a los requerimientos y los parámetros.
  - Solo compromisos autorizados por el departamento afectado.
  - Mantener inventarios tanto en existencia como en el departamento de contabilidad.
  - Seguir el o los procedimientos escritos para pedidos y órdenes de compra.
- **Control de los tratados comerciales con los proveedores**
  En lo referente a:
  - Buenas relaciones.
  - Ética.
  - Mantener una política de varios proveedores (tres) para el abastecimiento de las materias primas básicas.
  - Actuar inteligente e íntegramente, en la adquisición por medio de:
    - Volumen, precio, plazos de pago, descuentos, fechas de entrega, etcétera.
    - Mantener confidencialidad de las cotizaciones u otras informaciones de los proveedores.
  - Asegurar el prestigio e imagen de la empresa.
  - Solo el área de compras debe adquirir, para evitar entre otras:
    - Condiciones desventajosas a los proveedores.
    - Obligar a los proveedores a reducir forzosamente sus precios.
- Capacitar al departamento de compras y a las áreas a las que les da servicio, para una eficiente aplicación de las actividades de adquisición, de acuerdo con los procedimientos de la empresa.

1.3 UTILIDAD

La utilidad está determinada en gran medida, por la efectividad de la administración de los bienes adquiridos, esto se basa en que se deben de negociar los mejores precios,

el máximo tiempo de pago, y sobre todo la pronta utilización de lo adquirido. El tipo de compra clásica, presenta mejores precios bajo condiciones de: **entrega**, **calidad** y **pago**.

Para tener los mejores proveedores se necesita que no sean más de tres, para materias primas y para los principales componentes, pero para otro tipo de insumos serán los necesarios.

1.4 CONCEPTUALIZACIÓN DE ABASTECIMIENTO

Almacenar materias primas, componentes y/o productos que se consumen en la empresa, tanto en la fabricación, como productos para la comercialización, y los de uso administrativo, como insumos.

En el área de compras se desarrollan una serie de actividades organizadas, la que está subordinada al área administrativa, y tiene como coordinados a varios departamentos, entre los que destacan: almacén, producción, mantenimiento, y servicios generales o intendencia.

Le da servicio a todos los departamentos de la empresa, debiendo respetar los ordenamientos del manual de políticas y procedimiento, y su tamaño va de acuerdo a:

- Tipo de empresa
- Giro del negocio
- Importancia
- Tamaño
- Necesidades

1.5 COMITÉ DE COMPRAS

Este es un grupo de personas de varios puestos de la empresa que, por lo general, son para las empresas manufactureras:

- El director o gerente general o gerente administrativo (el que tomará la decisión).
- El tesorero o gerente de contabilidad.
- El gerente de producción.
- El gerente de ingeniería.
- El gerente o jefe de compras.

Y para una empresa comercializadora, pueden formar parte del comité de compras:

- El director o gerente general, o gerente administrativo (el que tomará la decisión).

- El tesorero o gerente de contabilidad.
- El gerente de mercadotecnia.
- El gerente de ventas.
- El gerente o jefe de compras.

Hacemos la aclaración que en los dos tipos de empresas, su decisión se basará en lo que se establece en el plan de mercadotecnia, en el subplan de compras.

1.6 ÉTICA EN LAS COMPRAS

Esta es un área de mucha importancia, pues si se violan las buenas costumbres y la ética en las compras, se pueden ocasionar varios problemas a las empresas, entre los que destacan:

- **Sobornos**
  Esta es una actividad muy utilizada por los compradores o los jefes de compras, faltos de ética, y consiste en pedir al proveedor que ofrezca dinero u otras dádivas para asignar la orden de compra o pedido.
- **Favoritismos**
  En algunas ocasiones el comprador o jefe de compras, faltos de ética, sin tomar en cuenta el cuadro comparativo, base de la decisión de compra, le otorgan la orden de compra o pedido a cierto proveedor, que en algunas ocasiones es un familiar o amigo o un proveedor, que siempre agradece la designación, con algún obsequio.
- **Aceptar invitaciones**
  Argumento utilizado por vendedores corruptos y faltos de ética, que para recibir la orden de compra o pedido, lo basan en invitaciones a comer, cenar o de otra naturaleza con la pretensión de ser el designado.
- **Recibir obsequios**
  Al igual que el anterior comentario, es un argumento muy socorrido por vendedores, faltos de ética, que para recibir la orden de compra o pedido, puede decirse que el comprador o jefe de compras, falto de ética, recibe, entre otros obsequios camisas, calcetines, equipos de sonido, y que, por lo general, va de acuerdo a la magnitud de la orden de compra, en lo referente al monto económico, también con la finalidad de ser el designado.
- **Solicitar al vendedor que mejore sus precios**
  Esta es una actividad del comprador o del jefe de compras, faltos de ética, que por lo general busca que se mejore el precio de lo solicitado, diciéndole a cada proveedor, el precio de otro, logrando un precio bajo; una muy sucia actividad, a la cual se le conoce como la de "no le sacaste punta a tu lápiz".

Estas son actividades, fuera de la honradez, y de la ética.

1.7 PRINCIPIOS BÁSICOS DE LAS COMPRAS

Como toda actividad que se realice en una empresa tiene que empezar con una razón de ser, es por esto que esta parte de tres principios básicos, que le dan un carácter operacional y que se modulan a base de reglas.

- **Calidad**
  Base para que los productos que fabrica la empresa o los que revende, sean los que el consumidor prefiere, bajo las condiciones que él espera; es una de las razones por las que él decide y que ese satisfactor es el que él necesita, basado en las tres utilidades de un producto, que son: lugar, tiempo y precio.
- **Cantidad**
  Factor muy especial, por las razones siguientes:
  a. El espacio de almacén.
  b. La cantidad que de acuerdo a las fechas de caducidad se puede utilizar.
  c. Mientras más es el volumen el precio debe de bajar.
- **Precio.**
  Este va de acuerdo a la calidad, la cantidad y las fechas de entrega y cobro.

1.7.1 Calidad

Se dice que deben respetarse las características técnicas y las especificaciones, y la buena conjunción de las materias primas y/o componentes, amén de su proceso de producción. Esta regla debe observar cinco variables:

1.7.1.1 Conveniencia

Calidad mínima aceptable que va de acuerdo al comprador que busca precios bajos, financiamiento y una rápida entrega.

1.7.1.2 Disponibilidad

Además de las especificaciones técnicas en esta regla, la rapidez en el uso es primordial, es decir, su entrega y su utilización debe ser casi inmediata.

1.7.1.3 Costo y/o precio

Esta característica es de suma importancia, tanto para el comprador que exige un precio lo más barato posible, y de acuerdo a la calidad del producto, como para el vendedor que debe sacrificar en algunas ocasiones la utilidad con tal de tener el satisfactor en manos del consumidor final.

1.7.1.4 Sistematización o conjugación

La calidad, el precio, la garantía, y la disponibilidad son básicos para que el comprador pueda tomar una decisión de adquisición, tomando como base todo este conjunto como mínimo.

1.7.1.5 Control de calidad

Esta variable de la regla de calidad marca que toda compra debe de pasar por un riguroso control de las especificaciones técnicas y de calidad, con las que fueron solicitadas y aceptadas por ambas partes.

1.8 CANTIDAD

Muchas veces la mejor manera de adquirir un artículo para la empresa, lo representa la cantidad, ya que esta es básica para determinar el costo de lo adquirido, y el cual se basa en varios factores.

- Tipo de artículo y tiempo de entrega.
- Precio unitario y/o precio por cantidades de compra.
- Periodo de compra, promedio y frecuencia de compra.
- Máximos y mínimos, lote mínimo de compra y/o submúltiplos.
- Recepción, almacenaje y caducidad.

1.9 PRECIO

Esta variable en algunas ocasiones es la más importante, el precio, ya sea por unidad o por grandes volúmenes, debe ser **"el precio exacto"** a fin de que se efectúen las compras siguientes, debe basarse en los siguientes términos:

- **Que se pueda negociar**
  El principal objetivo del área de compras es negociar el precio con relación a los tiempos de entrega y los mayores tiempos de pago.
- **Que se conozcan los precios de la competencia**
  El área de compras, debe conocer los precios de los productos de la competencia, para tomar la decisión y darle al proveedor la orden de compra o pedido, para lo cual se necesita por lo menos tener tres cotizaciones de los proveedores.
- **Que sean los normales o el de las ofertas**
  El precio nunca se debe de aceptar con cambios, lo legal es que el proveedor siempre entregue el pedido en base al precio negociado en la orden de compra.
- **Que sea el del proveedor adecuado**
  Para que el precio sea el acordado no se debe de cambiar al proveedor, ni a uno pedirle una cantidad y a otro una distinta, puede haber diferencia en calidad y en precio y eso afecta el buen funcionamiento del área de compras.

1.9.1 Acuerdo y convenios con relación al precio

A. El acuerdo surge entre el comprador y el proveedor, donde se pactan las condiciones de la compraventa, entre las que destacan:

- Cantidad y especificaciones.
- Precio.
- Garantía.
- Fecha de entrega.
- Fecha de pago.

B. Este convenio se establece, por escrito, puede decirse que es un acuerdo entre comprador y vendedor y donde se estipulan entre otras:
- La compraventa y el precio.
- Las condiciones de pago.
- Las condiciones de entrega y el lugar.
- La garantía.
- La cantidad de compra.

C. Para que este convenio tenga validez, se necesita:
- Esté firmado por un funcionario de la empresa, y el proveedor o vendedor.
- Se realice conforme a la ley.
- Se estipulen responsabilidades por ambos firmantes.
- Se establezcan penalidades, si hay fallas en lo solicitado.
- Otros acuerdos.

D. Tipos de convenios de acuerdo al precio:
- Precio.
- Costo adicional.
- Abierto.
  Para cada artículo o por cada partida.
- Adicional.
  Con entregas parciales y pagos por cada entrega.

1.10 PROVEEDOR ADECUADO

Se tiene la idea, de que el proveedor es el que busca al comprador, pero en la mayoría de los casos es el proveedor el que busca al comprador, al proveedor se le desarrolla para que sea el proveedor adecuado y para tal efecto se basa en las siguientes variables necesarias:

- **Averiguar todos los posibles lugares de suministro**
  Este comentario lo basamos en que el área de compras debe conocer el o los lugares donde existen proveedores para la materia prima, componentes e insumos necesarios, es decir, que no nada más se necesita de un proveedor, es necesario tener más de dos proveedores, por si falla uno de ellos, por posibles huelgas, quiebra de la empresa u otras causas fortuitas.

- **Adquirir información necesaria para aprobar a los posibles proveedores**
  Es obligación del área de compras conocer todo lo relativo al proveedor, sobre todo el o los de las materias primas como: si tiene capacidad económica para surtir el pedido en tiempo y bajo las condiciones de las especificaciones.
- **Elegir quiénes serán los proveedores que surtirán los pedidos**
  Mediante el estudio y análisis del cuadro comparativo, se tomará la decisión de fincar el pedido o la orden de compra, de acuerdo a las políticas de la empresa.
- **Examinar y tener tratos directos con los proveedores elegidos**
  El área de compras, nunca debe tener intermediarios para sus adquisiciones, debe tener siempre trato directo con el proveedor, y este puede ser establecido por el representante, gerente de ventas, o el propio comprador, que es por lo general el que elabora el cuadro comparativo.
- **Desarrollar a los elegidos a fin de que cumplan con las especificaciones que necesita la empresa**
  Para este rubro es necesario desarrollar al proveedor, para que cumpla con las especificaciones y, sobre todo, con las políticas de la empresa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Reducción de costos
Mejorando el trinomio costo-beneficio-utilidad.

Comprar al mínimo precio
Comprar al mínimo precio, sin olvidar, la calidad, volumen y la pronta utilización de lo adquirido.

Servicio, optimizando
Optimizando los tiempos y las coordinaciones con los departamentos a los que les da servicio.

Los tiempos del área de compras bajo su responsabilidad
- Precios, proveedores, pedidos, inspección de lo adquirido cuando así lo amerite.
- Los que comparte con otros departamentos:
  Informes de inventarios, convenios, contratos, almacenaje, etcétera.
- Actividades que son obligación y le interesan: recibir, dar seguimiento, etcétera.

Controlar los convenios
Al área de compras le interesan todos los convenios que fueron, son y serán necesarios para el financiamiento que dé el proveedor.
- Tiempo de pago.
- Solo las compras de acuerdo a los requerimientos.
- Solo compromisos autorizados por el departamento que solicita.
- Mantener inventarios en existencia, de seguridad.
- Seguir el o los procedimientos escritos para las órdenes de compra.

Control de los tratados comerciales con los proveedores
- Buenas relaciones y ética.
- Mantener una política de varios proveedores (tres).
- Actuar inteligente e íntegramente, en la adquisición.
- Mantener confidencialidad de las cotizaciones u otras informaciones de los proveedores.
- Asegurar el prestigio e imagen de la empresa.
- Solo el área de compras debe adquirir, para evitar entre otras:
  - Condiciones desventajosas a los proveedores.

Capacitar
Al departamento de compras y a las áreas a las que les da servicio, para una eficiente aplicación de las actividades de adquisición.

TIPOS DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO



1 Compras Anticipadas

Ventajas o Razones

Cubrir inventario
Para tener reservas
Cuando la empresa va creciendo
En contratos a largo plazo
Para evitar compras de emergencia
Para tener inventarios a precios económicos
Para mantener económicos los costos
Para tener existencia a tiempo

Riegos

Perdidas por inventarios obsoletos
Perdidas cuando el mercado se contrae
Exceso de inventarios y problemas financieros
Gastos excesivos por mantenimiento, preventivo y/o correctivo, almacenaje, descomposición, roturas, etcétera.

Factores

Tiempo, demanda, suministro, precio, fechas de pago, oportunidad y el aspecto financiero.

2 Compras de Emergencia

Ventajas o Razones

Para cubrir fabricaciones de última hora
Por tener existencia faltantes

Riegos

Pérdidas por costos fuera de presupuesto
Limite de adquisición, solo pequeñas cantidades

Factores

Tiempo, precio
Limite de compra, por política
Firmas de nivel del responsable

3 Compras Especulativas

Ventajas o Razones

Tener inventarios a precios económicos
Tener reservas
Aprovechar los problemas económicos del momento

Riegos

Perdidas cuando el mercado se contrae
Gastos por almacenaje, mantenimiento, conservación y otras actividades

Factores

Podríamos decir que son las mismas de las compras anticipadas

4 Compras Favorables

Ventajas o Razones

Plazos de pago
Descuentos
Entregas oportunas, también conocido como justo a tiempo

Riegos

Prácticamente en este tipo de compra no hay riesgos
Entrega tardía por los bajos precios que paga el comprador

Factores

N/A

5 Compras Personales

Ventajas o Razones
Razones de tiempo
Características de especificaciones
Compras de caja chica

Riegos
Compras sin autorización
Los proveedores no aceptan esta práctica

Factores
Controles de las compras personales

6 Compras de Excedentes

Equivale a compras para cubrir requerimientos normales y en tiempo, se le considera una fuente de abastecimiento económico, o para cubrir casos de emergencia, se les confunde con las compras especulativas.

7 Compras Especiales

Ocurre cuando hay un requerimiento, que por lo regular no se ocupa rutinariamente, o que sus volúmenes son muy pequeños, en ocasiones se les confunde con las compras de emergencia.

8 Compras Centralizadas

Se refiere a las compras de un solo departamento.

9 Compras Descentralizadas o Mixtas

Este tipo de compra se realiza bajo condiciones de autonomía en lo relativo a localizar a los proveedores, y efectuar la orden de compra o pedido, solo con la autorización del área central.

10 Compras Corporativas o Estratégicas

Cuando la empresa esta asociada a un grupo, todas las compras las efectúa el corporativo y deja a las empresas las compras que no son indispensables a las empresas asociadas.

11 Compras Nacionales

Son todas las compras que efectúa una empresa de productos de fabricación nacional.

11.1 Compras del Sector Privado

Las compras se efectúan de acuerdo a las necesidades de cada empresa, y aun presupuesto anual.

11.2 Compras del Sector Público

Presenta características de control, ya que las adquisiciones en este sector se harán con base a un presupuesto y a un control gubernamental.

Características

Fuente de autoridad
Restricciones o limitaciones presupuestarias
Tiempo de inicio y terminación
Tiempo de pago y formas de pago
Importancia de las especificaciones
Clausulas de penalidades por incumplimiento
Confidencialidad

12 Compras Para Producción

Se realiza por lo general con un programa anual de consumo de materiales que requiere el área de producción.

13 Compras Para Mantenimiento

El área de mantenimiento entregará al área de compras su calendario del mantenimiento preventivo.

14 Compras Para Administración

Requerimientos normales y a tiempo, para tener en operación al área de manufactura.

15 Compras Para Reventa

Cuando la actividad principal de la empresa es la comercialización.

16 Licitaciones

Instrumento que se utiliza para aplicar o participar en un proyecto de índole privado y público.

GRACIAS!!!

Auto Inglés® para el Turismo

Hoteles



Bienvenidos a “Auto Inglés para el Turismo: Hoteles”

El objetivo fundamental de este Curso es darle al estudiante una herramienta práctica para lograr una comunicación eficaz con el turista, utilizando un formato tipo manual. En cada una de las Lecciones las palabras, frases y oraciones estarán escritas en español, y al lado estará su traducción escrita al inglés y una transcripción de como se pronuncia, pero en lugar de utilizar los símbolos fonéticos se utilizan las letras del alfabeto español. Para aquellos sonidos que sean combinación de letras, se subrayarán las que deban pronunciarse mezcladas, como en estos ejemplos:

- ✓ Gato……Cat…… K<u>ae</u>t
- ✓ Dos…..Two…..T<u>chiú</u>
- ✓ Puerta…Door…D<u>Oa</u>r

Lecciones:

Lección I: Generalidades

En esta lección aprenderán palabras y frases cortas que podrán utilizar en distintas situaciones. Es muy importante prestar gran atención, y repetir esta lección muchas veces, ya que todo lo que se aprenda se podrá combinar con las frases y palabras de las lecciones siguientes.

La hemos separado en:

1. **Saludos y Despedidas**
2. **Pronombres**
3. **Abecedario y Números**
4. **Tratamientos formales**
5. **Fechas, Días y Horas**
6. **Parentescos, Juguetes y Mascotas**
7. **Palabras, Frases y Preguntas muy usuales**

Lección II.- LLEGANDO AL HOTEL

Lección III.- EN LA HABITACION

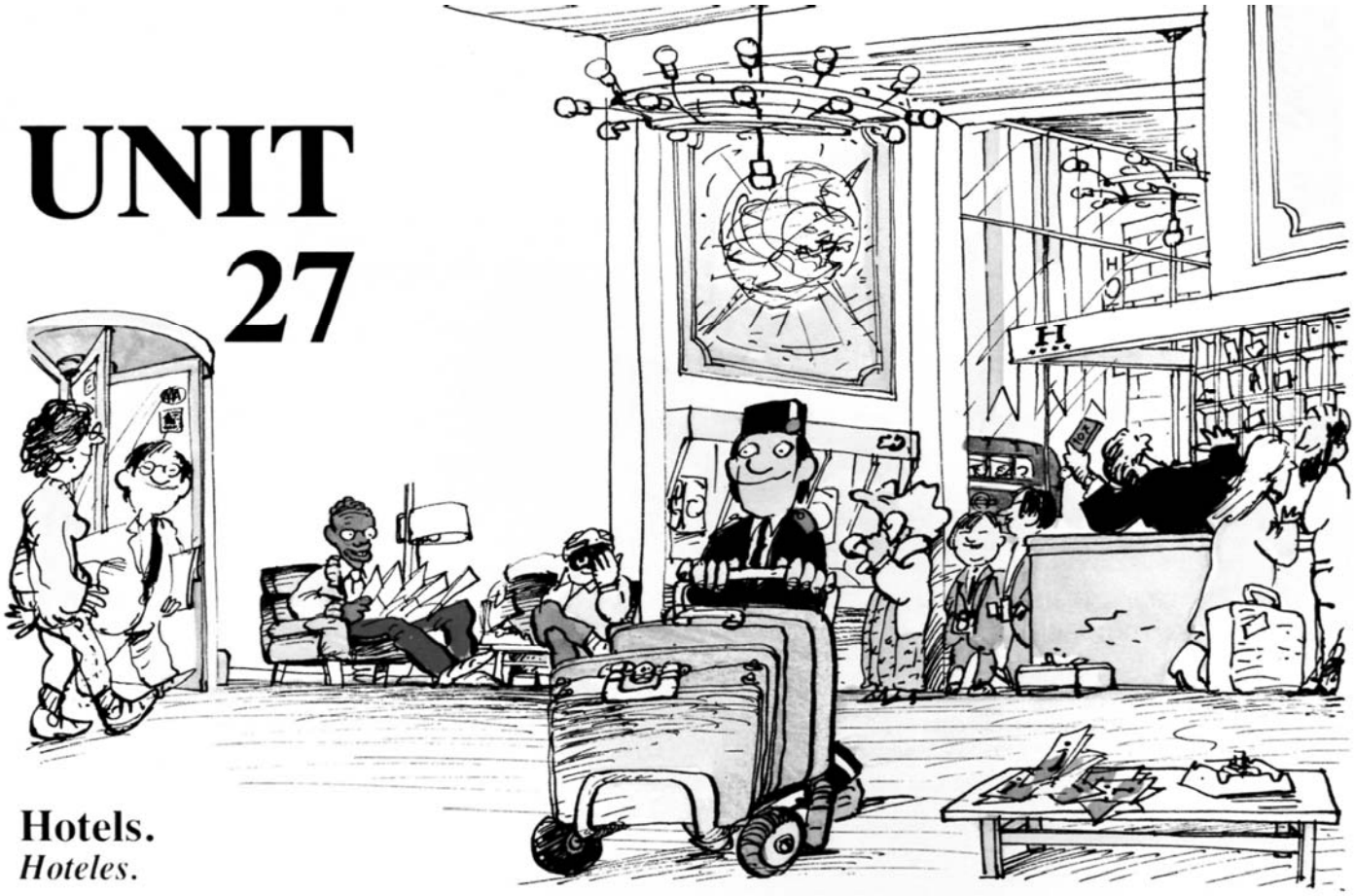
Lección IV.- SITUACIONES VARIADAS

Lección V- SERVICIO DE HABITACION

Lección VI.- PISCINA Y OTRAS INSTALACIONES DEL HOTEL

Lección VII.- EJEMPLOS

UNIT 27



Hotels.
Hoteles.

Muchas personas utilizan el inglés en sus desplazamientos al extranjero, tengan éstos como motivo los negocios o el placer. De ahí que la presente unidad se centre en las expresiones que se emplean con más frecuencia durante la estancia en un hotel, lugar de alojamiento habitual en el curso de un viaje. Como podrá comprobar, en estas expresiones se utilizan muchas palabras y estructuras que usted ya ha visto en anteriores unidades, además de un vocabulario específico que tendrá ocasión de conocer aquí.

Consejos para el aprendizaje.

Los niños, en el aprendizaje de su lengua materna, pasan por una etapa en la que universalizan las reglas del lenguaje y, como consecuencia de ello, cometen errores al expresarse. El significado de esta observación, que a primera vista parece de carácter excesivamente técnico, puede aclararse con un sencillo ejemplo del cual, además, los estudiantes de una segunda lengua pueden extraer provechosas enseñanzas.

En los países de habla inglesa, los niños advierten en las conversaciones que oyen a su alrededor que el tiempo pretérito de la mayoría de los verbos se construye añadiendo la terminación **-ed** a la forma del infinitivo. Seguidamente, de acuerdo con un proceso de deducción lógica, aplican esta regla gramatical a la totalidad de los verbos y dicen, por ejemplo, **I comed** en lugar de **I came**, o **I goed** en lugar de **I went**. O sea, construyen el **past simple** de cualquier verbo, sea regular o irregular, de la misma manera como se construye el de los verbos regulares. Actuando así, los niños obtienen a veces formas incorrectas, pero en la mayoría de ocasiones no se produce ningún error, ya que en inglés hay muchos más verbos regulares que irregulares.

De lo dicho se desprende que, si está usted hablando en inglés y necesita utilizar un verbo en pasado sin saber si este verbo es regular o irregular, considerarlo como regular y añadirle la terminación **-ed** le ofrece muchas posibilidades de dar con la forma correcta. En el peor de los casos, es decir, cuando el verbo sea irregular, la persona que le esté escuchando le indicará probablemente su error, pero, lo que es más importante, habrá entendido el significado de lo que usted intenta explicarle, porque la terminación **-ed** lleva consigo la idea de tiempo pretérito.

Observación.

Al igual que ocurría en la unidad 26, dedicada a las conversaciones telefónicas, esta unidad no necesita ninguna observación previa. Puede pasar directamente a los **Introductory dialogues**, en los que oirá fragmentos de algunas conversaciones que ya aparecieron anteriormente.

Introductory dialogues.

Usted reconocerá sin duda los diálogos que aparecen en esta página, ya que son fragmentos de otros diálogos que ha oído anteriormente. Todos ellos giran en torno al tema de los hoteles.

Read these dialogues and listen to them on the cassette.

Introductory dialogues.

Jeff:	**This is your hotel, Mrs Muller.**
Woman:	**Does my room have a balcony?**
Jeff:	**Yes.**
Woman:	**Is there a good restaurant?**
Jeff:	**Yes. It's there ... on the left.**
Woman:	**Is there a bar?**
Jeff:	**Yes. On the right.**
Woman:	**Good. Where is the nearest bank?**
Jeff:	**There's a bank in this street.**
Woman:	**Good. Thank you. See you tomorrow.**
Jeff:	**Fine. Good night.**
Woman:	**Good night.**
Jeff:	**Hmm ...**

* * *

Desk clerk:	**There you are, sir. Room 423.**
Michel:	**423. On the fourth floor?**
Desk clerk:	**Yes, sir. On the fourth floor.**
Michel:	**Where's the lift?**
Desk clerk:	**Straight on and turn right.**
Michel:	**Thank you.**
Desk clerk:	**You're welcome, sir.**

* * *

Jeff:	**What do *you* want at your holiday hotel?**
Woman 1:	**I want a good restaurant, with good food.**
Man 1:	**I want a room with a balcony.**
Man 2:	**I want a nice cocktail bar.**
Woman 2:	**I want a beautiful beach.**
Jeff:	**What do you want to *do*?**
Woman 1:	**I want to sit in the sun.**
Man 1:	**I want to swim.**
Man 2:	**I want to meet people.**
Woman 2:	**I want to play tennis.**
Jeff:	**The Pacific Hotel is for you.**
Anna:	**You want it, we've got it ...**
Jeff:	**... at the Pacific Hotel.**
Anna:	**Travel to the Pacific Hotel with *Sunshine Travel* ... and have a good holiday.**

Diálogos de introducción.

Jeff:	Éste es su hotel, Mrs Muller.
Mujer:	¿Tiene balcón mi habitación?
Jeff:	Sí.
Mujer:	¿Hay un buen restaurante?
Jeff:	Sí. Está allí ... a la izquierda.
Mujer:	¿Hay bar?
Jeff:	Sí. A la derecha.
Mujer:	Bien. ¿Dónde está el banco más cercano?
Jeff:	Hay un banco en esta calle.
Mujer:	Bien. Gracias. Hasta mañana.
Jeff:	Bien. Buenas noches.
Mujer:	Buenas noches.
Jeff:	Hmm ...

* * *

Recepcionista:	Aquí tiene, señor. Habitación 423.
Michel:	423. ¿En el cuarto piso?
Recepcionista:	Sí, señor. En el cuarto piso.
Michel:	¿Dónde está el ascensor?
Recepcionista:	Siga recto y gire a la derecha.
Michel:	Gracias.
Recepcionista:	De nada, señor.

* * *

Jeff:	¿Qué quiere usted en su hotel de vacaciones?
Mujer 1:	Quiero un buen restaurante, con buena comida.
Hombre 1:	Quiero una habitación con terraza.
Hombre 2:	Quiero un bonito cóctel bar.
Mujer 2:	Quiero una hermosa playa.
Jeff:	¿Qué quiere usted hacer?
Mujer 1:	Quiero sentarme al sol.
Hombre 1:	Quiero nadar.
Hombre 2:	Quiero conocer gente.
Mujer 2:	Quiero jugar a tenis.
Jeff:	El Pacific Hotel es para usted.
Anna:	Usted lo quiere y nosotros lo tenemos ...
Jeff:	... en el Pacific Hotel.
Anna:	Viaje al Pacific Hotel con Sunshine Travel ... y pase unas buenas vacaciones.

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo en Coordinación de Servicios Hoteleros
- **Código del Programa de Formación:** 621600
- **Nombre del Proyecto Formativo**: Diseño de procedimientos operativos y administrativos para mejorar la calidad de los servicios en 5 empresas hoteleras medianas y pequeñas en la ciudad de Armenia.
- **Fase del Proyecto:** Ejecución
- **Actividad de Proyecto Formativo:** Formular procedimientos valorando los procesos desarrollados en cada uno de los establecimientos de emprendimientos seleccionados.
- **Competencia:** Elaborar el plan de compras según métodos de programación y presupuesto.
- **Resultados de Aprendizaje:**
    1. Proyectar plan de compra de acuerdo con los requerimientos de las áreas, políticas, presupuesto y procedimientos de la organización.
    2. Seleccionar proveedores conforme con procedimientos técnicos, criterios de evaluación y políticas.
    3. Gestionar compras de acuerdo con plan, presupuesto y políticas de la organización.

- **Duración de la Guía de Aprendizaje:** 144

2. PRESENTACIÓN



La competencia: Elaborar el plan de compras según métodos de programación y presupuesto le permite al aprendiz, adquirir y desarrollar habilidades y destrezas relacionadas con: Interpretar manual de procedimientos pertinentes al proceso de adquisición de bienes y servicios, interpretar políticas de compra de servicios y bienes, realizar inventarios de control e informativos, costear insumos y bienes acordes con los presupuestos, establecer canales de distribución de materias primas a fin de lograr la productividad del establecimiento, comunicar las necesidades de compra de acuerdo con los protocolos de la organización, elaborar órdenes de compra que cumplan con el protocolo, realizar compras de mercancías en cumplimiento de estándares de calidad, normas, sistemas de almacenamiento y utilización de formatos, seleccionar proveedores de acuerdo con las políticas empresariales y especificaciones requeridas, contratar proveedores de acuerdo con la normatividad vigente comercial, implementar planes de contingencia, clasificar insumos, y bienes por grupo de inventario, utilizar sistemas de medición aplicada a los diferentes grupos de inventarios de los insumos y la materia prima, interpretar especificaciones estándar de los productos, verificar recibo de mercancías cumpliendo con estándares de calidad, diligenciar formatos establecidos para el control y costos de las compras y elaborar informes de cumplimiento sobre las actividades del proceso de compra.

Esta guía le orientará en su proceso auto formativo. Recuerde que todo proceso de enseñanza-aprendizaje requiere de técnicas y métodos de estudio, además de dedicación, disciplina y responsabilidad.

Le sugerimos que, de cada una de las evidencias de aprendizaje propuestas, lleve unas memorias en el portafolio de evidencias y sean registradas en la plataforma.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:





COMPRAS HOTELERAS

La elaboración de una orden de compra, con todos sus detalles y procedimientos en forma correcta, organizada y planificada es una de las responsabilidades que tiene el *Agente de Compras*, al igual que el abastecimiento de los Almacenes del Hotel, así como la compra de todo tipo de artículos que necesite el mismo. El cuidar todos los detalles, consentir al cliente interno y externo en sus más mínimas necesidades hace del Agente de Compras uno de los pilares más importantes que conforman el staff de un hotel. En él se deposita toda la responsabilidad que genera el mantener el stock de mercancía en el hotel, con excelente calidad y buenos precios además de tener unas excelentes relaciones con los proveedores, estableciendo una relación de amistad, fidelidad, confiabilidad y confidencialidad, convirtiéndolo así en parte primordial del hotel.

Es muy importante conocer todo lo relacionado de una orden de compra, con todos sus detalles y procedimientos en forma correcta, organizada a la gestión de Compras, desde la planificación, organización y mercadeo para el desarrollo de esta labor, pero queda de parte de cada Agente de Compras el método personalizado a emplear en cuanto al manejo de su trabajo, atención al proveedor y a sus compañeros de

trabajo, cuidando siempre los detalles y estando consciente de que lo más importante en las compras es la honestidad con la cual se labora; esta es el pilar fundamental que mantiene un excelente Agente de Compras y que día a día debe tener la suficiente conciencia que debe aumentar los esfuerzos para La elaboración y planificada es una de las responsabilidades que tiene el *Agente de Compras*, al igual que el abastecimiento de los Almacenes del Hotel, así como la compra de todo tipo de artículos que necesite el mismo. El cuidar todos los detalles, consentir al cliente interno y externo en sus más mínimas necesidades hace del Agente de Compras uno de los pilares más importantes que conforman el staff de un hotel. En él se deposita toda la responsabilidad que genera el mantener el stock de mercancía complacerlos y atenderlos como ellos se merecen.

COMPRAS HOTELERAS

Las compras son el medio por el cual se adquiere un bien o servicio a cambio de dinero. El cómo adquirir estos bienes o servicios, cuál escoger y porque es una facultad que tiene el comprador una vez que se haya educado y formado debidamente. El comprador debe saber la composición, cualidades, bondades y grado de realización de los bienes y servicios de consumo en el hotel. Su relevancia económica reside en que, al hacer de los compradores personas mejor informadas y más discriminantes al comprar y al aportar el interés de las marcas comerciales a las realizaciones de cada producto, coopera en la formación de unos mercados perfectos y competitivos.

EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS HOTELERAS

La importancia de la compra crece en la medida en que crece el tamaño de la empresa. En el caso de los hoteles, cuando son pequeños, esta función al igual que muchas otras, la desempeña el propietario, pero cuando el hotel es lo suficientemente grande, se hace necesaria la creación de un departamento que facilite las labores administrativas de la organización. Este es el caso del

Departamento de Compras. El Departamento de Compras es la dependencia encargada de efectuar todas las compras requeridas para la operación, abastecimiento y buen funcionamiento del Hotel. En él se realiza una de las funciones que mayor cuidado requiere, pues de la calidad de los productos que se obtiene, depende en gran parte el éxito de la gestión.

La comunicación que mantiene el Departamento de Compras con los demás departamentos es estrecha y constante. Considerando que el Departamento tiene como función esencial, la compra de productos y

equipos para la operación de la empresa; es lógico que exista una relación constante entre los demás departamentos y compras y aún más es importante que exista la misma relación entre Compras – los otros departamentos y la Gerencia General, que facilite y agilice la comunicación proveniente del Departamento en cuestión hacia estos y por ende la aprobación de determinadas Compras.

El departamento de Compras existe para proveer los requerimientos de la empresa, con lo cual realiza una contribución definitiva a todos los demás departamentos, por lo tanto, el trabajo en conjunto y cooperativo de todos los departamentos es esencial. Compras es una función distinta de la operación de una empresa y no está subordinada a ningún otro Departamento. El departamento de Compras para poder operar tendrá el número de personas adecuado, de acuerdo con su magnitud. Muchas son las empresas, especialmente pequeñas y medianas, que confían los servicios de compras a una sola persona, quien tendrá a su cargo, desde la petición de ofertas hasta la conformación de la factura, pasando por la preparación, cotización, orden de compra y la vigilancia de la ejecución. Una estructura así tiene la ventaja de la sencillez, pero parece más una medida de emergencia poco propicia para el logro de la máxima eficacia del servicio. No es posible, ni deseable, tratar de definir la organización de un servicio de compras. Sin embargo, para identificar a las empresas como organizadoras y controladas, se tiende a generalizarlas en una estructura tipo con ligeras variantes. En el caso de los hoteles cuando son de gran categoría y tamaño, el jefe de Compras puede a su vez nombrar agentes especializados en cierto tipo de adquisición, pues son tan variadas las que suelen presentarse, que no basta su experiencia para tratar negocios que le sean ventajosos a la empresa y por lo tanto es necesario que delegue parte de sus funciones a quienes si están en capacidad de obtener todas las ventajas posibles de una transacción. Es importante destacar que tanto la autoridad como la responsabilidad de todas las compras efectuadas por él o por sus agentes están centradas en él mismo.

LOS PROVEEDORES

Es muy frecuente que las pequeñas empresas se pregunten si deben de decidir contar con más de un proveedor cuando compran determinado artículo y la respuesta es “todo depende “. Por ejemplo, rara vez un establecimiento necesitará más de un proveedor cuando requiere solo de algunas unidades de un producto poco utilizado o de rotación lenta, sin embargo, cuando el insumo que el establecimiento va a ser utilizado constantemente y en grandes cantidades entonces allí si se necesitarán varios proveedores.

En todo caso se puede decir que una pequeña empresa preferirá solo un proveedor por las siguientes razones:

Suficiente con un solo proveedor que tenga un buen producto.

• Podría tener descuentos en un futuro pedido grande.

• Los pedidos son tan pequeños que no vale la pena distribuirlos entre Varios.

• El establecimiento puede tener una rápida atención en pedidos de emergencia.

La búsqueda de los proveedores se realiza a través de varios canales, estos pueden ser: folletos, catálogos, manuales técnicos, cámaras de comercio, revistas especializadas, internet, por recomendaciones, etc.

En general la elección de proveedores, así como el número de ellos varía de acuerdo con la ubicación del establecimiento. La elección es más amplia y fácil cuando nos encontramos en zonas urbanas, igualmente se puede decir que algunos proveedores ofrecen una línea completa de productos mientras que otros se especializan en una sola línea o en unas cuantas.

El número y tipo de proveedores que un establecimiento debe tener está en función al tamaño de este, se aconseja contar por lo menos con dos proveedores como mínimo para cada línea de producto de tal forma que se mantenga siempre la misma calidad del insumo y por lo tanto el producto final sea homogéneo.

Realice la lectura y conteste las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es la responsabilidad del agente de compras de un hotel?
- ¿En qué consisten las compras hoteleras?
- ¿Cuál es la importancia dl departamento de compras hoteleras?
- ¿Cuál es la relación del departamento de compras con los otros departamentos de un hotel?
- ¿Cuál es la importancia de los proveedores para un hotel?

Ambiente requerido:

- Ambiente de Formación

Estrategias o técnicas didácticas activas:

1. Aprendizaje colaborativo
2. Reflexión y autoevaluación
3. Uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC)

Materiales de formación:

- Computadoras o dispositivos móviles
- Conexión a internet
- Páginas web

Material de apoyo:

- Guía de aprendizaje
- Lecturas

Duración de la actividad:

- **12 horas**

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Descripción de la actividad:

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 1

Elaboración de listado de proveedores de acuerdo con las necesidades de operación.

Realice la consulta sobre los siguientes temas:

- Los Proveedores, definición
- Clasificación de los proveedores
- Criterios para seleccionar a los proveedores
- Fuentes de información sobre los proveedores
- Qué aspectos se deben tener en cuenta sobre los proveedores
- Evaluación y elección de proveedores
- Etapas del proceso de elección de proveedores
- Registro de Proveedores
- Funciones de los proveedores
- Sistemas de contratación del proveedor

- Elabore las diapositivas correspondientes sobre el tema de proveedores
- Investigue por internet sobre los diferentes proveedores para el sector hotelero, visite las páginas correspondientes, haga una relación de las páginas visitadas
- Elabore un listado de proveedores para el sector hotelero, según las necesidades, teniendo en cuenta: suministros de aseo, lencería de cama y de baño, amenities, artículos complementarios y suplementarios

Desarrolle individualmente las actividades, preparen y realicen la socialización en el grupo.

Entregable: Presentación en Power Point sobre Proveedores

Ambiente requerido:

- Ambiente de Formación

Estrategias o técnicas didácticas activas:

1. Consultas
2. Trabajo Colaborativo
3. Exposiciones

Materiales de formación:

- Computadoras o dispositivos móviles
- Conexión a internet
- Páginas web

Material de apoyo:

- Documentos de apoyo
- Manual de compras hoteleras

Duración de la actividad:

- **30 horas**

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad:

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 2

Apropiación de conocimientos y conceptos sobre compras.

Taller: Realice la consulta sobre los temas indicados, socialícelo con los compañeros

Resolver el taller sobre Compras y entregarlo por escrito.

1 Que entiende por compras
2 Liste los tipos de compras hoteleras
3 De ejemplos de compras de alimentos
4 De ejemplos de compras de bebidas
5 Ejemplos de compras de suministros
6 Ejemplos de compras de mantenimiento
7 Ejemplos compras de imprenta
8 Ejemplos de compras de lencería
9 ¿Qué es la caja menor?
10 Requisitos elementales de una buena compra
11 Los elementos o cuentas que se derivan de las compras son:
12 Diga cuales son las fases del proceso de compras:
13 Enuncie las técnicas de compra
14 Enuncie las políticas de compras
15 Diga cuales son los métodos de compra
16 ¿Qué es una orden de compra?
17 ¿Cuáles son las compras diarias que se hacen en un hotel?
18 ¿Cuáles son las compras de temporada?
19 ¿Cuáles son las compras directas?
20 ¿Cuáles son las compras de artículos de reventa?
21 Cuáles son las compras de artículos a consignación
22 ¿Cuáles son las compras corporativas?
23 ¿Qué son inventarios?
24 ¿Qué es inventario inicial?
25 ¿Qué es inventario disponible?
26 ¿Qué es inventario final?
27 Mencione los formatos utilizados en departamento de compras.

Entregable: Taller, Listado de proveedores para el sector hotelero

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 3

Elaboración y diligenciamiento de órdenes de compra.

1. Elaboración y diligenciamiento de formatos

CAMA	MEDIDA
Tendidos	
Twin	1.65 X 2.60
Doble	2.25 X 2.60
Queen	2.25 X 2.75
King	2.70 X 2.75
Fundas	
Standard	.50 X .75
King	.50 X 1.00
Almohadas	.50 X .65
Standard	.50 X .90
King	
Protector almohada	
Protector de colchón	
Cobija en Flecee	
Cobija de plumas – Edredón de plumas	
Queen	
Funda para el insert Duvet o plumón	
Acolchado – Edredón	
Pie de cama	
Cubre somier o forro somier	

ARTICULOS DE BAÑO	
Toallas Toalla de cuerpo Toalla de baño Toalla de mano Facial Tapete	 .90 X 1.75 .50 X 1.00 .40 X .65 .40 X .75 .30 X .30 .45 X .60 .50 X .75
DE RESTAURANTE	
Servilletas Manteles Protector 	.42 X .42 1.13 X 1.13 1.35 X 1.35 1.35 X 2.75 .30 X .45 .35 X .50

1. Pedir cotizaciones a 3 proveedores, sobre los linos mencionados en el cuadro anterior.
2. Elaborar una orden de compra de los linos de camas: tendidos, fundas, almohadas, protector almohada, protector de colchón, cobija de plumas, edredón de plumas, funda para el insert Duvet o plumón, pie de cama, cubre somier o forro somier, cobija en flecee, acolchado – edredón, a un proveedor de los que cotizo.

3. Elaborar una orden de compra de los artículos de baño: toallas y tapete, a un proveedor de los que cotizo.
4. Elaborar una orden de compra de los linos de restaurante: servilletas, manteles, protector, a un proveedor de los que cotizo.

Entregable: Cotizaciones (3), Órdenes de compra (3)

Ambiente requerido:

- Ambiente de Formación

Estrategias o técnicas didácticas activas:

1. Talleres
2. Consultas
3. Formatos, diagramas

Materiales de formación:

- Computadoras o dispositivos móviles
- Conexión a internet
- Páginas web

Material de apoyo:

- Documentos de apoyo
- Manual de compras hoteleras

Duración de la actividad:

- **30 horas**

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad:

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 4

Elaboración de requisiciones de acuerdo con las necesidades del área.

Realice la consulta sobre los siguientes temas y socialícelo con sus compañeros de grupo.

1. Proceso de entradas por compras
2. Necesidades de requisiciones

3. Requisiciones o pedidos de ambientes
4. Formatos de requisiciones
5. Formatos utilizados en el proceso de compras
6. Inventario inicial, inventario disponible, inventario final

Entregable: Requisiciones (2), 1 Grafico del proceso de entradas por compras

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 5

Apropiar conocimientos sobre Compras y proveedores.

En grupos de tres estudiantes, leer los casos planteados sobre compras y proveedores y presentar las soluciones para cada caso.

Entregable: Soluciones a estudios de casos (2)

Ambiente requerido:

- Ambiente de Formación

Estrategias o técnicas didácticas activas:

1. Aprendizaje colaborativo
2. Trabajo colaborativo
3. Estudio de casos

Materiales de formación:

- Computadoras o dispositivos móviles
- Conexión a internet
- Páginas web

Material de apoyo:

- Documentos de apoyo
- Manual de compras hoteleras
- Formatos

Duración de la actividad:

- **30 horas**

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
EJECUCIÓN	Formular procedimientos valorando los procesos desarrollados en cada uno de los establecimientos de emprendimientos seleccionados	3.1 Actividades de reflexión inicial: 3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje: Elaboración de listado de proveedores de acuerdo con las necesidades de operación. 3.3 Actividades de apropiación: Apropiación de conocimientos y conceptos sobre compras. Elaboración y diligenciamiento de órdenes de compra.	**Evidencias de Conocimiento:** Responde las preguntas del cuestionario sobre: 1. Proveedores 2. Compras 3. Cotizaciones 4. Ordenes de compras 5. Requisiciones **Evidencias de Desempeño:** 1. Desarrollar talleres 2. Presentación en Power Point sobre Proveedores	R1 Determina la forma de compra de productos según especificaciones estándar, grupo de inventario y políticas del establecimiento. Establece las necesidades de compra de acuerdo con los inventarios de cada área, las especificaciones estándar y los pronósticos del establecimiento. Planea las compras del área o establecimiento según presupuesto, necesidades de Inventarios y estructura. R2 Construye base de datos de	Preguntas **Instrumento:** Cuestionario **DESEMPEÑO:** **Técnica:** Observación **Instrumento:** Lista de chequeo

		3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento: Elaboración de requisiciones de acuerdo con las necesidades del área. Apropiar conocimientos sobre Compras y proveedores.	1. Exposiciones sobre proveedores 2. Sustentación de proveedores consultados por internet 3. Estudio de casos **Evidencias de Producto:** 1. Listado de proveedores para el sector hotelero. 2. Cotizaciones (3) 3. Órdenes de compra (3) 4. Requisiciones (2) 5. Gráfico del proceso de entradas por compras (1)	proveedores con base información recolectada y plan de Compras. Escoge proveedores de acuerdo con criterios de selección, proceso de negociación y Normatividad. Contrata proveedores de acuerdo con la política de compras, normativa comercial y plan de compra. R3 Consolida pedidos de acuerdo con requisiciones, inventarios existentes y políticas de compra. Formaliza pedidos según órdenes y políticas de compra.	**PRODUCTO:** **Técnica:** Trabajo colaborativo **Instrumento:** Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Proveedores: son los que inician el canal del sistema micro ambiental de la empresa, ya que el origen de los productos que llegan al consumidor está en los recursos que suministran para su producción y comercialización

Cantidad máxima: La cantidad máxima de unidades de compra que deben estar en stock

Cantidad mínima: La cantidad mínima de unidades de compra que deben estar en stock.

Inventario de no reciclables: Aquellos objetos en stock que son consumidos o utilizados durante el curso de la operación del hotel

Requisiciones: Son el pedido de elementos suministros, insumos que necesita los departamentos del hotel, para desarrollar su labor.

Número par: El número de cantidad estándar de un particular inventario que representa la cantidad de artículos que deben estar a la mano para realizar la rutina diaria.

Inventarios reciclables: Aquellos artículos en stock que tienen una relativa vida útil y que son utilizados varias veces en la operación.

Compras: son el medio por el cual se adquiere un bien o servicio a cambio de dinero.

Requisiciones de compras: Es un formato de solicitud de compra, elaborada por cada jefe de Departamento o similar donde se indica la necesidad de comprar un artículo o mercancía. Lo cual implica un mejor control de los pedidos y del consumo, ya que el formato informa la cantidad del consumo normal y la fecha de la última compra.

Inventario: Stock de mercancía, suministros de operación y otros artículos a ser utilizados en un futuro en la operación del hotel.

Despacho: El proceso de distribución de artículos del almacén a un Lugar autorizado por medio de una requisición.

Lead-time quantity: El número de unidades consumidas entre la orden de compra y el tiempo de recibo.

Cantidad máxima: La cantidad máxima de unidades de compra que debe haber en un stock.

Cantidad mínima: Es la mínima cantidad de unidades de compra que debe haber en un stock.

Inventarios no reciclables: Son los artículos en stock que son consumidos o usados durante la rutina de operación de ama de llaves.

Solicitudes de cotización: La solicitud de cotización es el documento que realiza el agente de compras para ser enviado a los proveedores, con todos los datos pertinentes en cuanto a las características de las mercancías a ser solicitadas por el Hotel.

Catálogos: Son todos aquellos folletos, revistas o brouchures que suministran los proveedores al Departamento de Compras, contienen publicidad y promociones de nuevos productos que son o serán lanzados al mercado con prontitud. Generalmente estos catálogos traen información sobre marcas, garantías, bondades de los productos, precios de introducción al mercado, calidad y características.

Listas de precios: Son todas las listas de precios actualizadas que el proveedor debe suministrar al agente de compras en forma constante, con el fin de tener los precios al día y actualizados, además de cualquier tipo de correspondencia que notifique la modificación del precio de uno o más productos.

Recibimiento: Es la aceptación de la mercancía enviada que ha sido ordenada.

Ordenes de compras: Es uno de los implementos más importantes que se lleva en departamento de compras hoteleras, sirve como su nombre lo indica, para solicitar y formalizar con los proveedores el envío de los artículos que allí se describen, con todas sus características. Es un compromiso escrito entre cliente y proveedor, en el cual el cliente indica en qué condiciones compra, recibe y paga la mercancía.

Listado de proveedores: Es el listado actualizado que debe llevar el agente de compras con todos los datos posibles de los proveedores, de tal forma que cualquier persona perteneciente al Departamento de Compras pueda acceder a esta información.

Listado de proveedores: Es el listado actualizado que debe llevar el agente de compras con todos los datos posibles de los proveedores, de tal forma que cualquier persona perteneciente al Departamento de Compras pueda acceder a esta información.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Webgrafía

Biblioteca virtual SENA http://biblioteca.sena.edu.co/

Puede acceder a colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español.

Puede acceder a: e-libro, Galé, Cengage Learning, Océano para administración, Knovel, Océano universitas P&M, Proquest. Referencia, GVRL

Bibliografía

- Escudero, F.R. (2011). Compra, recepción y almacenamiento de alimentos en hoteles y restaurantes. México: Editorial Trillas.
- Youshimatz, N.A. (2016). Control de costos de alimentos y bebidas II. México: Editorial Trillas.
- Reay, J. (2008). Administración del servicio de alimentos. México: Editorial Trillas.
- De Esarte, G.E. (2002). Higiene en alimentos y bebidas. México: Editorial Trillas.
- Sánchez, A. E. (2012) Manual de administración y gastronomía. México: Editorial Trillas.
- Parada, G.O. (2009). Desarrollo y aplicación de un modelo operacional para la gestión de aprovisionamiento hotelera. Córdoba: El Cid Editor.
- Monografía Almacén
- Manual Compras e inventarios
- Nitschke, A. y Frye, W. D. (2010). Administración de las operaciones de ama de llaves. Estados Unidos. Educational Institute of American Hotel & Motel Association.
- De La Torre, F. Administración Hotelera. Primer curso: División de cuartos. Trillas.
- Báez Casillas, S. (2010). Hotelería. México, DF. Grupo editorial Patria.
- Gray, W.S. y Liguori. S.C (2009). Hoteles y moteles administración y funcionamiento. México, DF. Trillas.
- Gallego, L.F. (2011). Gestión de hoteles una visión. España. Ediciones Paraninfo.
- Lattin, G.W. (1996). Administración moderna de hoteles y moteles. México, DF. Trillas.
- Rudzki, R.A. (2011). Directo a las utilidades: Manual de gestión de compras y proveedores.

Cibergrafía

- Feijoó, J.L., García, M.L. y Degrossi, M.C. (2009). Alimentos y Bebidas: Su gerenciamiento en Hoteles y Restaurantes. Urgerman Editor.
- Rodríguez. R. (2012). Costos aplicados en Hotelería, alimentos y bebidas. Ecoe Ediciones.
- Barragán del Rio, L. (2010). Hotelería: Editorial Instituto Técnico Nacional.
- Muñoz, M.A. (2005). Logística y Turismo: Ediciones Diaz de Santos.
- Sangi, C. A. (2014). Administración de compras: Adquisición y abastecimiento: Grupo Editorial Patria.
- Pinto, S. (2016). Los procesos de compra y la negociación con proveedores: Una nueva forma de relación basada en la cooperación: FC Editorial.
- Montoya, P. A. (2010). Administración de compras: Quien compra bien, vende bien: Ecoe Ediciones.
- Báez Casillas, S. (2010). Hotelería. México, DF. Grupo editorial Patria.
- Instituto Nacional de Cooperación Educativa Sectorial INCE turismo, Gerencia de Formación profesional. (2002). Compras Hoteleras. Caracas. http://es.scribd.com/doc/6801497/compras_hoteleras
- www.bibliotecadigital.sena.edu.co

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Cindy Carolina Grajales Baquero	**Instructora**	**Centro de Comercio y Turismo**	**Marzo 31 de 2025**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Servicio de recepción hotelera.
- **Código del programa de formación:** 633400.
- **Nombre del proyecto:** Prestación del servicio de recepción hotelera bajo estándares de calidad y sostenibilidad.
- **Fase del proyecto:** Ejecución.
- **Actividad de proyecto:** Realizar el registro de llegada y salida del huésped según protocolos de servicio, normatividad vigente y requisitos legales.
- **Competencias:**

  Técnicas:
  - 260201067 - Reservar servicios de acuerdo con procedimiento técnico.
  - 260201066 - Registrar huésped de acuerdo con procedimiento y normativa técnica.

  Transversales:
  - 230101507 - Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de Actividad Física en los contextos productivos y sociales.

  - 210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

  Claves:
  - 240202501 - Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

- **Resultados de aprendizaje a alcanzar:**

  Técnicos:
  - 260201067-03 - Operar *software* hotelero de acuerdo con manuales de operación y procedimientos establecidos.

  - 260201066-01 - Realizar *check-in* al huésped de acuerdo con protocolos de servicios, procedimientos técnicos y normatividad.
  - 260201066-02 - Brindar información turística del destino según el contexto local.
  - 260201066-03 - Atender en lengua inglesa los servicios de recepción hotelera empleando estructuras gramaticales y lenguaje técnico propios de este idioma.

  Transversales:
  - 230101507-01 - Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.
  - 230101507-02 - Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.
  - 230101507-03 - Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.

- 230101507-04 - Implementar un plan de Ergonomía y Pausas Activas según las características de la función productiva.

- 210201501-01 - Reconocer el trabajo como factor de movilidad social y transformación vital con referencia a la fenomenología y a los derechos fundamentales en el trabajo.
- 210201501-02 - Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.
- 210201501-03 - Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la constitución política y los convenios internacionales.
- 210201501-04 - Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.

Claves:

- 240202501-04 - Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato así como de experiencias pasadas.

- **Duración de la guía:** 504 horas.

  - Técnicas: 384 horas.
  - Claves: 24 horas.
  - Transversales: 96 horas.

2. PRESENTACIÓN

La presente guía le permite al aprendiz desarrollar la tercera fase del proyecto formativo: la ejecución. En esta podrá integrar temáticas que ayudarán a conocer el uso de tecnología, realizar los procesos de registro y salida de clientes, brindar información en español e inglés y el manejo de valores en la caja de recepción.

Con la apropiación de este conocimiento, logrará las aptitudes necesarias para desempeñar el cargo de recepcionista de hotel y desarrollar el trabajo de forma técnica. Así mismo, se integra a esta guía de aprendizaje la competencia que posibilita ejercer los derechos fundamentales del trabajo en el marco de la Constitución Política de Colombia de 1991 y los convenios internacionales.

De igual manera desde la competencia de actividad física, en el proceso de formación profesional integral, se entregan herramientas que propician la cualificación de los aprendices para un desempeño idóneo en el mundo del trabajo y en el mundo de la vida. En este contexto, fortalecer las competencias biofísicas tiene como finalidad el mejoramiento de la calidad de vida, mediante la adopción de un estilo de vida saludable y el logro de las condiciones físicas requeridas en el desempeño laboral. Este logro supone el desarrollo de la psicomotricidad propia del área de trabajo, el manejo adecuado de la postura corporal en los ámbitos de espacio-tiempo, la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

No menos importante para la integración transdisciplinar se abordan las competencias de inglés como una de las habilidades contemporáneas más importantes y de mayor impacto en el mundo laboral y social donde se plantean actividades generales y específicas para el desarrollo de la competencia, teniendo en cuenta el aprendizaje articulado de las cuatros (4) habilidades de la lengua (leer, escribir, hablar y escuchar) alineado al MCERL (Marco Común Europeo de Referencia para Lenguas) como estándar del nivel de

conocimiento de lengua y categorización de los conocimientos en niveles de competencia en un idioma y sobre todo con la finalidad de atender bien aquellos clientes que requieren del sector hotelero.

Para el desarrollo de las actividades planteadas en esta guía, contará con el acompañamiento de los instructores asignados al programa, los cuales de forma continua y permanente lo orientarán con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico.

Los instructores programaron encuentros de asesoría virtual, para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas a desarrollar en las actividades. Es importante que organice su tiempo, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje. No olvide revisar y explorar los materiales de estudio del programa. Por consiguiente, se presentan cada una de las acciones de aprendizaje que le permitirán desarrollar lo anteriormente mencionado.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias que plantea la fase de **ejecución** del proyecto formativo **"Prestación del servicio de recepción hotelera bajo estándares de calidad y sostenibilidad"**.

- **Actividad de reflexión inicial.**

Con el fin de que se conozca hasta dónde se ha avanzado en el campo de la tecnología en lo que tiene que ver con manejo de reservas y el impacto que esto ha tenido para el sector hotelero, especialmente en el sector turístico, donde está en una etapa importante en el manejo de optimización del tiempo de recepción de turistas o clientes a un hotel, atendiendo con calidad y bajo los estándares que haya impuesto la organización.

Por lo que lo invitamos a reflexionar y teniendo en cuenta sus conocimientos previos sobre este tema, participe en el foro creado por su instructor resolviendo las siguientes preguntas:

1. ¿Considera que la tecnología ha generado ayuda al sector hotelero en lo que tiene que ver con recepción de clientes?

2. ¿Cree que la operación de reservas es clave para la sostenibilidad de un hotel?

3. ¿Cómo se imagina el futuro del servicio de reservas, cuando cada día se implementan nuevos controles y formatos para diligenciar al ingresar a un hotel?

Nota: este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo(a) y motivarlo(a) en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable, pero sí le sirve de insumo para comenzar contextualizado de lo que se abordará en esta guía de aprendizaje.

3.1. Actividades de aprendizaje de la competencia técnica: Reservar servicios de acuerdo con procedimiento técnico (260201067).

Dentro de la reserva de servicios se integra y maneja el *software* que permite la funcionalidad del sistema hotelero, por tanto, es importante que el aprendiz pueda trabajar colaborativamente, de forma tal que pueda comprender el orden lógico que presentan las reservas.

3.1.1 Actividad de aprendizaje GA3-260201067-AA1. Registrar la reserva de acuerdo con procedimientos técnicos y políticas de servicio utilizando software de gestión hotelera

El objetivo de esta actividad de aprendizaje es lograr entender cuál es la estructura y funcionalidad de un sistema PMS, así como el orden los pasos que se deben tener en cuenta al momento de generar una reserva.

Duración: 96 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"*Software* hotelero y las reservaciones en hoteles".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-260201067-AA1-EV01. Cuestionario: funcionalidades del *software* de gestión hotelera**

Para conocer los temas que le permitirán desarrollar esta evidencia debe remitirse al componente formativo **"*Software* hotelero y las reservaciones en hoteles"**. De manera autónoma debe leer y contextualizar los temas que integran el componente formativo para entender la estructura y funcionalidad de un sistema PMS hotelero.

Conforme equipos de trabajo de tres (3) integrantes y organicen una sesión en línea, utilizando la aplicación de su preferencia, donde exprese conceptos a través de la pregunta y promueva el diálogo con sus compañeros para mayor comprensión y conceptualización de los temas tratados. Finalmente, resuelva el cuestionario relacionado para esta evidencia, el cual está disponible en la plataforma virtual, en la fecha que le indique su tutor.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** evaluación en línea.
- **Formato:** LMS.
- Para hacer el desarrollo de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario: funcionalidades del *software* de gestión hotelera. GA3-260201067-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA3-260201067-AA1-EV02. Video - Tutorial: procedimiento para elaboración de reservas utilizando *software* hotelero.**

Los temas consignados en el componente formativo **"*Software* hotelero y las reservaciones en hoteles",** le ayudarán a comprender el ciclo lógico de una reserva.

Además, para que usted pueda apropiar el conocimiento, en grupos de tres personas, tome el ciclo de reserva, elabore un guion y en un editor de video, como Windows *Movie Maker*, *Open Shoot* (https://www.openshot.org/es/) o el de su preferencia, realice un video de máximo 3 minutos, que muestre el paso a paso de la elaboración de reservas en un sistema PMS. Para esta tarea puede usar fragmentos de video descargados de internet, fotografías y textos. La idea del ejercicio es generar una simulación lo más exacta posible de cómo sería el proceso en la vida real.

Finalmente, elabore un informe de la realización del proceso, con sus impresiones y súbalo junto al video en la plataforma virtual, en la fecha que le indique su instructor.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video tutorial.
- **Formato:** clip del video o URL.
- **Extensión:** máximo 3 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video - Tutorial: procedimiento para elaboración de reservas utilizando *software* hotelero. GA3-260201067-AA1-EV02.**

3.2. Actividades de aprendizaje de la competencia técnica: Registrar huésped de acuerdo con procedimiento y normativa técnica (260201066).

Es indispensable conocer la normativa que regula la naturaleza jurídica de los hoteles, así como los componentes, obligaciones, derechos y otros aspectos propios al momento de la recepción de los diversos clientes, sean nacionales o extranjeros, a nivel de grupo, clientes VIP, o con diferentes condiciones de inclusión que merecen ser considerados al momento de hacer registros.

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA3-260201066-AA1. Identificar los procedimientos del área de recepción

El objetivo de esta actividad consiste en revisar un caso puntual y entregar el desarrollo de un ejercicio práctico donde se involucre, entre otros aspectos, la normativa para el manejo de clientes nacionales, extranjeros y de grupos.

Duración: 32 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Principios normativos".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: GA3-260201066-AA1-EV01. Estudio de caso: normatividad para manejo de huéspedes y extranjeros**

Usted recibe el turno de 2.00 p. m. a 10.00 p.m. y su compañero le informa sobre las siguientes actividades pendientes:

Se recibe el grupo de la Universidad del Valle, el cual está conformado por 50 personas y un líder, en la mañana han realizado *check-in* 25 personas, las personas faltantes informan llegar a las 4.00 p. m. por dificultades en la vía. Llegada las 4.00 p. m. de la tarde se presenta el resto del grupo, se les hace entrega de las tarjetas de cada habitación y se procede a registrar al grupo. Dentro del grupo hay dos personas de nacionalidad ecuatoriana.

Llegado el día de salida de los huéspedes, se reciben las habitaciones, se aplica el protocolo de despedida y se acompaña al grupo para apoyar el manejo de equipajes. Al analizar la cuenta del grupo de la universidad, el acuerdo era el pago 8 días después de finalizar la estadía, como soporte se debía anexar las tarjetas de registro hotelero previamente firmadas por cada integrante, sin embargo, al momento de revisar las tarjetas de registro, hacían falta la siguiente información:

- Firma del huésped.
- Tarifa promedio.
- Número de la habitación.
- Nacionalidad.
- Fecha de entrada.
- Fecha de salida.

A criterio propio, usted como futuro recepcionista reflexione e indique lo siguiente:

a. Las implicaciones legales que podría tener el establecimiento por falta de la información en el registro hotelero.
b. Las falencias que existen por parte de la recepcionista, al momento de manejar la documentación e información del grupo. Enumere paso a paso que habría hecho usted para que la novedad no se presentara.
c. ¿En el cobro del servicio hotelero, la falta de firma e información daría lugar para que la empresa tomara la decisión de no querer pagar? Justifique su respuesta.

Contemplar las conclusiones considerando los siguientes conceptos:

- ✓ Registro hotelero: naturaleza jurídica, componentes, obligaciones y derechos del hotelero.
- ✓ Obligaciones y derechos del huésped.
- ✓ Decreto 1964 del 6 de diciembre de 2016.
- ✓ Normatividad u obligaciones para el registro de datos del huésped.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento con las conclusiones del análisis del estudio de caso.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Estudio de caso: normatividad para manejo de huéspedes y extranjeros. GA3-260201066-AA1-EV01.**

3.2.2 Actividad de aprendizaje GA3-260201066-AA2. Registrar huéspedes conociendo procedimiento y normatividad.

El objetivo de esta actividad consiste en apropiarse de los procedimientos a realizar un flujograma teniendo en cuenta los protocolos de gestión interno que se realizan al momento de recepcionar un cliente utilizando el idioma inglés y español.

Duración: 64 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"*Front office: Check-in*".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-260201066-AA2-EV01. Flujograma: protocolo interno en el área de recepción.**

El diagrama de flujo o flujograma es una herramienta utilizada para presentar la secuencia de las actividades dentro de un proceso. Por tanto, para desarrollar esta evidencia, consulte la información presentada en el componente formativo relacionado y aprópiate de la información en relación con el procedimiento técnico para registro de huéspedes:

- Individuales.
- Grupos.
- Extranjeros.
- VIP.
- Auto ch*eck-in.*

Posteriormente, escoja un procedimiento del listado anterior y elabore un flujograma, para lo cual se recomienda consultar la Norma ISO 9001 (calidad) simbología utilizada en la construcción de flujogramas https://iso9001calidad.com

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** flujograma.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.

- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Flujograma: protocolo interno en el área de recepción**. **GA3-260201066-AA2-EV01**.

- **Evidencia GA3-260201066-AA2-EV02. Video - Tutorial: simulación procedimiento técnico de registro del huésped en el hotel.**

El objetivo de esta evidencia consiste en la realización de un video donde se visualice el procedimiento llevado a cabo cuando se hace el registro de un cliente. Para la elaboración del video usted debe desarrollar el rol de recepcionista de un hotel y realizar el procedimiento de registro del huésped. Para ello tenga en cuenta lo siguiente:

Situación: el Sr. Harris es extranjero y viaja por motivos de trabajo, llega al hotel sin reserva y es primera vez que ingresa al hotel. Se alojará por dos noches, pero es posible que amplíe su estadía y llegue una persona adicional a su habitación.

Nota: tome un hotel de su ciudad como referencia, tenga presente las técnicas de comunicación verbal y demuestre su habilidad en estar entregando el producto que están solicitando, informe la tarifa y los servicios que el hotel ofrece. Recuerde los protocolos internos que se mencionan en el componente formativo ***"Front office: Check-in".***

El video debe publicarse en la aplicación https://www.facebook.com/formedia/solutions/facebook-live y compartir el enlace para acceder a este, a través del espacio disponible en la plataforma virtual. Tenga presente saludar y dar la bienvenida al cliente de acuerdo con los protocolos del servicio, considere las necesidades que el cliente tiene y de una respuesta acertada, tenga presente los procedimientos técnicos, informe tarifas, planes y descuentos, alternativas de acomodación de acuerdo con la necesidad que identifica en el cliente. Utilice un manejo adecuado del lenguaje verbal y no verbal durante la prestación del servicio, promueva los productos y servicios complementarios del hotel de acuerdo con las necesidades y deseos de los clientes en inglés y español.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video tutorial.
- **Formato:** mp4.
- **Extensión:** entre 5 y 7 minutos
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video - Tutorial: simulación procedimiento técnico de registro del huésped en el hotel. GA3-260201066-AA2-EV02.**

3.2.3 Actividad de aprendizaje GA3-260201066-AA3. Identificar, clasificar y caracterizar los componentes del turismo para comunicar o facilitar información turística.

La información turística tiene relación directa con la prestación de servicios; no obstante, el turismo es una actividad con gran variedad de campos de acción. Debido a esto, el propósito de esta actividad de aprendizaje es que se encuentre en capacidad de identificar y clasificar la información necesaria para

comunicar adecuadamente al cliente en un contexto específico aplicando protocolos de servicio. Junto con la práctica es necesario que desarrolle un lenguaje eficiente de la información que proporciona.

Duración: 96 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Sistema turístico: atractivo, facilidades, accesibilidad y servicios".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-260201066-AA3-EV01. Infografía: relación servicios turísticos y hotelería.**

Para la prestación de servicios turísticos es necesario conocer el funcionamiento del sistema turístico, conformado por cinco subsistemas: estructura turística (planta turística), infraestructura turística, superestructura turística, oferta turística y demanda turística.

Para desarrollar esta evidencia, diseñe una infografía donde se relacionen los cinco subsistemas. Para la elaboración de la infografía se puede apoyar con imágenes disponibles en la red, pero haciendo las respectivas referencias y respetando los derechos de autor; así mismo, puede hacerlo desde una de las aplicaciones para elaboración de infografías, por ejemplo: https://www.canva.com o cualquiera de su preferencia.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** infografía
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía: relación servicios turísticos y hotelería. GA3-260201066-AA3-EV01**.

- **Evidencia GA3-260201066-AA3-EV02. Cartografía (mapa) de desplazamiento por su localidad.**

Producto turístico: lo integra la sumatoria de los atractivos turísticos, los servicios de la planta turística y la accesibilidad dentro de un destino, que integrados logran satisfacer las necesidades y motivaciones del turista. Todos estos elementos que conforman el producto turístico se resumen en: atractivos turísticos, servicios o planta turística, accesibilidad.

Por tanto, para cumplir con esta evidencia, analice una serie de rutas de desplazamiento de su localidad, las cuales tendrán un punto de llegada y un punto de salida, esquematizando en un plano la ruta a realizar, esa ruta deberá contener puntos de referencia: atractivos turísticos, servicios o planta turística, accesibilidad. Se deberán trabajar los siguientes conceptos

- Ubicación espacial: concepto, puntos cardinales.
- Técnicas de ubicación y orientación.
- Puntos de referencia en el destino, mapa turístico.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** cartografía. En el documento debe incluir la imagen de la cartografía, además si es el caso el enlace a la dirección URL donde esté publicado según la herramienta utilizada.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cartografía (mapa) de desplazamiento por su localidad. GA3-260201066-AA3-EV02.**

- **Evidencia GA3-260201066-AA3-EV03. Mapa mental: cadena de valor de la hotelería como dinámica turística.**

Elabore un mapa mental sobre la cadena de valor de la hotelería como dinámica turística, desde su rol como aprendiz. Es necesario conocer a qué hace referencia la cadena de valor en la hotelería; deberá elaborar para un turista un mapa mental de la cadena valor de su región abarcando los siguientes componentes:

- Planificación del viaje.
- Transporte.
- Hospedaje.
- Alimentación.
- Actividades.
- Experiencia.

Para la realización del mapa mental se recomienda consultar las orientaciones presentadas en el documento anexo: **"Guia_para_hacer_mapa_mental"**, disponible en la plataforma virtual. Además, puede utilizar una de las aplicaciones disponibles en la red, por ejemplo: https://www.mindmeister.com. Para desarrollar esta evidencia, recuerde consultar la información presentada en el componente formativo **"Sistema turístico: atractivo, facilidades, accesibilidad y servicios".**

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** mapa mental.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental: cadena de valor de la hotelería como dinámica turística. GA3-260201066-AA3-EV03.**

3.2.4 Actividad de aprendizaje GA3-260201066-AA4. Informar al huésped los servicios y facilidades del hotel e información turística, empleando estructuras gramaticales y lenguaje técnico propios de este idioma.

El objetivo de esta actividad es crear un portafolio de servicio que dé cuenta de aquellos atractivos turísticos que pueden ser ofertados en la localidad donde se encuentra hospedado el cliente.

Duración: 40 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Inglés básico para servicio de recepción".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-260201066-AA4-EV01. Guion atención al cliente con información del portafolio de servicios y atractivos turísticos locales.**

Para esta evidencia debe recurrir a su creatividad emulando la siguiente situación:

Huéspedes extranjeros llegan al *counter* del hotel y le piden que los guíe respecto de los atractivos locales y sitios recomendados de la ciudad.

Para ello, se requiere crear un guion en lengua inglesa, el cual debe entregar en un documento escrito, pero además debe grabarlo y subir el archivo de audio, emulando la situación propuesta.

Debe esforzarse por tener una buena y clara pronunciación en el audio. Este guion y audio deben tener una duración máxima de sesenta (60) segundos.

Para ayudar a la realización del guion, puede consultar el enlace: https://leo.uniandes.edu.co/index.php/menu-escritura/disciplina/77-periodismo/105-guia-para-la-elaboracion-de-guiones-audiovisuales

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** guion y audio.
- **Formato:** documento PDF y archivo de audio.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Guion atención al cliente con información del portafolio de servicios y atractivos turísticos locales. GA3-260201066-AA4-EV01.**

- **Evidencia GA3-260201066-AA4-EV02. Infografía: estructura de cargos y funciones área de recepción en lengua inglesa.**

Apreciado aprendiz, las estructuras organizacionales son esquemas ordenados que ayudan a entender funcionalmente las organizaciones. Estas varían de acuerdo con el tamaño y tipo de organización. Con base en este postulado y la información consignada en el componente formativo relacionado en esta actividad, presente en formato de infografía y de la forma más completa y creativa posible un esquema organizacional del área de recepción del hotel. Tome como modelo un organigrama de un hotel de gran tamaño, como el que se presenta en el anexo **"Organization_Chart".** También es válido hacer consultas en internet acerca de diferentes esquemas organizacionales, recuerde que debe citar la bibliografía consultada.

Para ayudar al desarrollo de esta actividad, hay diferentes herramientas en línea como:

- ✓ **Genially:** https://genial.ly/es
- ✓ **Canva:** https://www.canva.com/

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** infografía.
- **Formato:** PDF o enlace de publicación de la infografía.
- **Extensión:** libre
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía: estructura de cargos y funciones área de recepción en lengua inglesa. GA3-260201066-AA4-EV02.**

- **Evidencia GA3-260201066-AA4-EV03. Presentación digital: áreas y servicios del hotel.**

Para conocer los temas que le permitirán desarrollar esta evidencia debe remitirse al componente formativo ya relacionado. La evidencia consiste en escoger un área del hotel y buscar material gráfico en internet (fotos) de estas áreas en hoteles y con ese material organizar de manera individual una presentación interactiva digital, donde exponga los componentes del área escogida.

En internet hay múltiples plataformas que se pueden utilizar para este propósito, entre las que se encuentran:

- ✓ Knovio: https://knovio.com/
- ✓ Prezi: https://prezi.com/es/
- ✓ Emaze: https://www.emaze.com/es/

Puede usar la que sea de su elección o cualquier otra. Lo importante es que la presentación sea lo más completa y detallada posible, el objetivo es que usted y sus compañeros afiancen el conocimiento propuesto. Recuerde también que la presentación debe ser socializada.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** presentación digital.
- **Formato:** presentación (.PPT) o equivalente.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación digital: áreas y servicios del hotel. GA3-260201066-AA4-EV03**.

3.2.5. Actividad de aprendizaje GA3-260201066-AA5. Definir y enunciar portafolio de servicios en lengua inglesa.

El proceso de reservas es el inicio del contacto con el huésped y que, de una buena reserva, se desprende una buena estadía. Al ser una actividad en lengua extranjera es muy importante la gramática usada en la redacción y la ortografía.

Duración: 16 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"*Check-in*: process complementary services".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-260201066-AA5-EV01. Infografía servicios y tarifas del hotel en lengua inglesa.**

Apreciado aprendiz, las estructuras tarifarias de los hoteles, son un tema cada vez más relevante, como hemos visto a través de varios contenidos con el aumento de las transacciones por internet, las estructuras tarifarias se han vuelto más públicas, más dinámicas y difíciles de controlar.

Con esto en mente y con base en el contenido del componente formativo relacionado, presente en formato de infografía y de la forma más explícita un esquema tarifario para que el personal de recepción tenga la información de tarifas en forma fácil y comprensible.

Para ayudar al desarrollo de esta evidencia, hay diferentes herramientas en línea como:

- ✓ Genially: https://genial.ly/es
- ✓ Canva: https://www.canva.com/
- ✓ Venngage: https://es.venngage.com/

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** infografía.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía servicios y tarifas del hotel en lengua inglesa. GA3-260201066-AA5-EV01.**

3.2.6. Actividad de aprendizaje GA3-260201066-AA6. Realizar reservaciones en lengua inglesa.

El objetivo de esta actividad consiste en representar los de reservas hoteleras tanto individual, como de grupo en lengua inglesa.

Duración: 12 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo ***"Check-in: process complementary services".***

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforman la actividad de aprendizaje

- **Evidencia GA3-260201066-AA6-EV01. Diagrama de proceso de reservas hoteleras individuales y de grupo.**

Apreciado aprendiz, en esta ocasión y con el fin de cumplir con esta evidencia, debe hacer uso de los diagramas de procesos para poder entender de una forma simple el procedimiento y entender todas las posibles variables de las reservas hoteleras y sus respectivas acciones.

Por lo anterior, debe elaborar un diagrama de proceso de una reserva hotelera para una sola persona y un diagrama de proceso de reserva para un grupo.

Para la construcción de los diagramas de proceso se recomienda consultar las orientaciones presentadas en el siguiente enlace: https://es.venngage.com/blog/diagrama-de-procesos/

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** diagrama de procesos.
- Formato: PDF o enlace de publicación.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **GA3-260201066-AA6-EV01. Diagrama de proceso de reservas hoteleras individuales y de grupo.**

3.2.7. Actividad de aprendizaje GA3-260201066-AA7. Explicar servicios y actividades, tipos de acomodación y realizar check-in en lengua inglesa.

El objetivo de la actividad consiste en asumir un rol de recepcionista de hotel, desde donde se explique la importancia de los servicios y actividades que permiten realizar un *check-in* en lengua inglesa.

Duración: 28 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"*Check-in: process complementary services*".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-260201066-AA7-EV01. Video: recreación diálogo en inglés del procedimiento de *check-in*.**

Para esta evidencia debe realizar una simulación del procedimiento de *check-in* y dejarlo grabado en un video, en el cual usted debe desempeñar el rol de recepcionista de un hotel y realizar el registro de un huésped desarrollando el diálogo correspondiente en lengua inglesa.

Para la realización del video tenga en cuenta lo siguiente:

- ✓ El contexto es el siguiente: el Sr. Grant, es un extranjero que llega al hotel con una reserva por dos noches. Durante el *check-in*, va conociendo los servicios del hotel, le expresa, que quiere quedarse una (1) noche más e informa que traerá un acompañante al día siguiente.

- ✓ El video lo puede presentar en parejas, en el cual cada aprendiz desempeña un rol (recepcionista o Mr. Grant).

- ✓ Cada uno de los integrantes puede conectarse mediante una aplicación reuniones virtuales (Zoom - https://zoom.us/es-es/meetings.html *o Meet* - https://meet.google.com/) y grabar la sesión.

- ✓ La sesión grabada debe tener un máximo de 3 minutos.

- ✓ Aprópiese de su papel como recepcionista, tenga presente las técnicas de comunicación verbal y demuestre su habilidad en realizar el paso a paso del *check-in*.

- ✓ Recuerde los protocolos internos que se mencionan en el componente formativo relacionado. Para que esta práctica sea altamente positiva puede guiarse del diálogo dispuesto en el anexo **"Dialogo_Simulacion_Check-in"** y practicarlo antes de intentar la versión final.

- ✓ Para realizar la grabación del video, pueden hacer uso de sus dispositivos móviles o herramientas *web* como *Screen Cast o Matic, Loom* o alguna que conozcan y sea de su agrado. Tengan en cuenta que el video deberá ser cargado en alguna plataforma de videos como *YouTube o Vimeo* y compartan el enlace para que el instructor y/o compañeros puedan visualizarlo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video.
- **Formato:** enlace del video cargado en YouTube o en algún portal (*Vimeo, Dailymotion*).
- **Extensión:** máximo 3 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video: recreación diálogo en inglés del procedimiento de *check-in*. GA3-260201066-AA7-EV01.**

- **Evidencia GA3-260201066-AA7-EV02. Historia (*storytelling*): rutinas del servicio de recepción en idioma inglés.**

Los relatos digitales o *digital storytelling* son el arte de contar historias con la ayuda de herramientas digitales como el video, los interactivos, el audio y otros muchos recursos TIC. En esta oportunidad usted deberá recrear una historia donde evidencie las rutinas del servicio de recepción en lengua extranjera. Está en libertad de escoger el medio tecnológico de su elección. Tenga en cuenta que para estructurar una buena historia se sugiere tener en cuenta los siguientes pasos:

a) Iniciar con una idea.
b) Investigar, explorar y aprender.
c) Escribir la narración.
d) Dibujar y planificar el guion.
e) Seleccionar los recursos.
f) Ensamblar todo.

Las historias deben ser socializadas en un encuentro virtual planificado por su instructor.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** historia (*storytelling*).
- **Formato:** PDF o enlace de publicación.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Historia (*storytelling*): rutinas del servicio de recepción en idioma inglés. GA3-260201066-AA7-EV02.**

3.3. Actividades de aprendizaje de la competencia transversal: Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de Actividad Física en los contextos productivos y sociales (230101507).

Fortalecer las competencias biofísicas tiene como finalidad el mejoramiento de la calidad de vida, mediante la adopción de un estilo de vida saludable y el logro de las condiciones físicas requeridas en el desempeño laboral. Este logro supone el desarrollo de la psicomotricidad propia del área de trabajo, el manejo adecuado de la postura corporal en los ámbitos de espacio-tiempo, la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

Mediante la estrategia didáctica activa de aprendizaje individual podrá conocer sus actuales condiciones físicas y antropométricas para el desarrollo de un plan de trabajo físico, que permita mejorar la salud y por ende, su calidad de vida.

3.3.1 Actividad de aprendizaje GA3-230101507-AA1. Aplicar los correctivos necesarios que permitan mejorar las capacidades de acuerdo con la valoración del estado general de las condiciones psicomotrices individuales.

Con esta actividad de aprendizaje se pretende valorar el estado general de las condiciones psicomotrices individuales para aplicar los correctivos necesarios que permitan mejorar las capacidades.

Para el desarrollo de las siguientes actividades, es fundamental la lectura previa del componente formativo, que orientará en la elaboración de las evidencias.

Duración: 12 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo "**Actividad física y hábitos de vida saludable**".

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-230101507-AA1-EV01. Foro temático - Identificar y establecer las técnicas de coordinación motriz**

Para el desarrollo de esta evidencia debe participar en el foro realizando un aporte inicial en respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los músculos del cuerpo humano que posibilitan la coordinación motriz de acuerdo a su área de desempeño?
- ¿Qué papel juegan los huesos del cuerpo humano en la coordinación motriz?
- ¿Qué es motricidad? Defínalo con sus propias palabras.
- ¿A qué se refiere cuando se habla de motricidad fina y motricidad gruesa?
- En el desempeño laboral de su área ocupacional ¿cómo se evidencia la motricidad gruesa? Dé un ejemplo.

Realice seguimiento al foro y responda a un comentario crítico-reflexivo de acuerdo con la intervención que hayan realizado sus compañeros, demostrando construcción de conocimiento frente a los planteamientos que cada uno proponga.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- Para hacer el desarrollo de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro temático - Identificar y establecer las técnicas de coordinación motriz. GA3-230101507-AA1-EV01.**

3.3.2. Actividad de Aprendizaje GA3-230101507-AA2. Establecer hábitos de vida saludable, mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.

Con esta actividad se espera que el aprendiz establezca hábitos a través de la práctica de un estilo de vida saludable fundamentado en los saberes de nutrición e higiene, puesto que mantener buenos hábitos alimenticios puede ayudar a evitar diferentes tipos de enfermedades; además de proporcionar la energía suficiente que el cuerpo necesita para el desarrollo de las actividades cotidianas, por esto es fundamental mantener una alimentación balanceada y equilibrada en los requerimientos energéticos de acuerdo con las actividades que se realizan a diario.

Duración: 12 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo "**Actividad física y hábitos de vida saludable**".

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-230101507-AA2-EV01. Infografía - Estilos de vida saludable**

La construcción de esta evidencia consiste en plasmar a través de un gráfico (infografía) los elementos que le permitan establecer hábitos para lograr un estilo de vida saludable. Para ello, tenga en cuenta las siguientes preguntas:

- ¿Qué elementos deben tenerse en cuenta para interpretar las necesidades energéticas diarias de una persona?
- ¿Cuántas calorías necesita el cuerpo diario y de qué forma recibe estos aportes con el consumo de carbohidratos, proteínas, grasas, bebidas u otros elementos? ¿De cuáles variables pueden depender estos aportes?
- ¿Cómo sería un puesto de trabajo ergonómico y adecuado para la contextura corporal de la persona?
- ¿Qué otros factores inciden en el logro de un estilo de vida saludable?

Recuerde que una infografía es un recurso gráfico que combina equilibradamente imágenes sintéticas, explicativas y fáciles de entender con textos que tienen como fin comunicar información de manera visual para facilitar su transmisión.

Se recomienda el uso de la siguiente caja de herramientas para la elaboración de la infografía:

Herramienta	Enlace
infogram	https://infogram.com/es/
Canva	https://www.canva.com/
Piktochar	https://piktochart.com/

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** infografía.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía - Estilos de vida saludable. GA3-230101507-AA2-EV01.**

3.3.3. Actividad de Aprendizaje GA3-230101507-AA3. Implementar acciones de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida en el contexto individual, laboral y social, a partir de prácticas básicas de nutrición.

Con esta actividad se pretende la construcción de prácticas básicas de nutrición para implementar acciones de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida de los aprendices en el contexto individual, laboral y social.

Duración: 12 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo "**Actividad física y hábitos de vida saludable**".

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-230101507-AA3-EV01. Ficha antropométrica de valoración de la condición física**

Teniendo en cuenta los datos obtenidos tras realizar las pruebas físicas y antropométricas elabore un plan de acción a seguir de acuerdo con las recomendaciones dadas por el instructor, con el fin de mejorar su calidad de vida.

Diligencie la ficha antropométrica que se expone a continuación con la información correspondiente a datos personales, peso, edad, género, talla, IMC, resultados de los diferentes *test* de resistencia (*burpee*) *test* de fuerza abdominal, piernas y brazos por un minuto y frecuencia cardiaca antes y después de los *test*.

	FICHA ANTROPOMÉTRICA		
Nombre			
Documento identidad			
Peso			
Altura			
Envergadura			
Peso ideal			
FCM			
% de grasa			
IMC			
	RESULTADO 1	**RESULTADO 2**	**BAREMOS**
Fuerza en piernas 1´			
Fuerza de brazos 1´			
Fuerza abdominal 1´			
Fuerza lumbar 1´			
***Burpee test* 1´**			
***Test* de *Cooper* 12´**			
ANÁLISIS PERSONAL			
1. ¿De acuerdo con estos datos, cómo considera el estado actual de sus capacidades físicas? 2. ¿Qué acciones considera pertinentes para mejorar su condición? **3.** De acuerdo con la actividad física realizada a diario, ¿cuál es el tiempo que requiere para una recuperación adecuada?			

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** ficha antropométrica diligenciada y plan de acción.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre

- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Ficha antropométrica de valoración de la condición física. GA3-230101507-AA3-EV01.**

3.3.4. Actividad de Aprendizaje GA3-230101507-AA4. Identificar la higiene postural y pausas activas correctas en el desempeño del área ocupacional de acuerdo con la naturaleza de la función productiva.

Es muy importante identificar los elementos que se utilizan en su entorno para un buen desempeño en el área ocupacional y verificar que cumplan con los estándares de calidad y ergonomía requeridos para dicha operación, ya que esto puede hacer que disminuya o aumente su rendimiento o productividad, además de evitar enfermedades profesionales producidas por el trabajo repetitivo.

Duración: 12 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo "**Actividad física y hábitos de vida saludable**".

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-230101507-AA4-EV01. Folleto de lesiones más comunes en el trabajo o vida cotidiana y la importancia de las pausas activas.**

Para dar cumplimiento a esta evidencia, debe construir un folleto como evidencia de aprendizaje, en el cual debe mostrar cuáles son esas lesiones más comunes que se van presentando por el trabajo repetitivo o en la vida cotidiana por posturas inadecuadas y cuál será la importancia de implementar las pausas activas en el puesto de trabajo o lugar de estudio, como método preventivo.

Para elaborar el folleto puede utilizar una herramienta tecnológica de su preferencia y enviarla al instructor a través de la plataforma virtual, teniendo en cuenta los siguientes lineamientos.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** folleto.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Folleto de lesiones más comunes en el trabajo o vida cotidiana y la importancia de las pausas activas. GA3-230101507-AA4-EV01.**

3.4. Actividades de aprendizaje de la competencia transversal: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales (210201501).

Para esta competencia, es importante conocer que entre las centrales de trabajadores y el gobierno nacional se llegó al acuerdo de incorporar en los programas de formación que imparte el SENA, el desarrollo de capacidades entorno al ejercicio de los derechos fundamentales en el trabajo, la política pública del trabajo decente y la construcción de una ciudadanía activa, consciente, participativa e incidente, como expresión tangible de las aspiraciones humanísticas que trascienda la mera información hacia niveles de pensamiento y acción complejas, autónomas y propositivas, como parte constitutiva del desarrollo integral del trabajador.

3.4.1. Actividad de aprendizaje GA3-210201501-AA1. Comparar las condiciones del trabajo en el devenir histórico de la humanidad.

La intencionalidad específica está basada en el marco de los Derechos Fundamentales en el Trabajo para que la persona ejerza la Ciudadanía Laboral valorando sus principios fundamentales y apropiando las herramientas que le permitan protegerla y defenderla.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo "**Derechos fundamentales del trabajo**".

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-210201501-AA1-EV01. Taller.**

Se desarrollará por parte del aprendiz un taller a partir de las experiencias propias, familiares y de la comunidad. Para la siguiente evidencia, resuelva las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las actividades económicas más importantes de su municipio o región?
- Describa ¿cómo es el trabajo en su región o municipio?
- Consulte información sobre los Fundamentos de economía y elabore una línea de tiempo en la cual ubique los periodos históricos de la producción y las principales características del trabajo para cada periodo. Se sugiere consultar el documento: Méndez Morales, José Silvestre. Fundamentos De Economía. 3a. Edición. ed. México: McGraw-Hill, 1996 https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/q6j6k0/sena_aleph000003545
- En el encuentro online con su instructor escuche atentamente la presentación sobre las dimensiones del trabajo: antropológica, sociológica, económica y jurídica.
- Realice la lectura del documento "Cambios en el mundo del trabajo" que se encuentra anexa en el componente formativo.
- Construya un mapa conceptual con los siguientes conceptos: trabajo, precarización, tercerización, des-laborización, y su relación con la dignidad humana.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe con el desarrollo del taller que tenga la siguiente estructura:
  - Título.
  - Introducción.
  - Solución de las preguntas.

- Mapa conceptual.
- Línea del tiempo.
- Conclusiones.
- Bibliografía

- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** mínimo tres páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller. GA3-210201501-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA3-210201501-AA1-EV02. Foro sobre características del trabajo en contexto local.**

Para el desarrollo del foro siga las siguientes indicaciones:

- Conformarán grupos de trabajo organizados bajo orientaciones del instructor.
- De acuerdo con las respuestas dadas en la pregunta de la actividad anterior ¿Cuáles son las actividades económicas más importantes de su municipio o región?, seleccione un tipo de trabajo en el cual ustedes puedan evidenciar condiciones de precarización, tercerización, des-laboralización.
- Luego, en el grupo a través de un video representar mediante un sociodrama del caso, cerrando la presentación con una reflexión y posibles alternativas de solución.
- Cargue este video en el canal de *YouTube* (u otra herramienta de *streaming*) y lo comparten a sus compañeros en el foro.
- Analice los videos: "Los Derechos fundamentales en el Trabajo" que se encuentra en el componente formativo y "Derecho al trabajo digno" en la url: https://www.youtube.com/watch?v=D1t3TLWLBMY; responda las siguientes preguntas individualmente y socialícelas con el grupo:

  - ✓ ¿Por qué el trabajo es un derecho humano fundamental?
  - ✓ ¿Cómo es posible un mundo laboral mejor?
  - ✓ ¿Qué principios promueve la OIT en el mundo del trabajo?
  - ✓ ¿Qué relación tiene el trabajo con la satisfacción de las necesidades básicas de las personas?
  - ✓ ¿Cuáles son los derechos laborales más importantes?
  - ✓ ¿Cuáles son los derechos laborales más vulnerados?
  - ✓ ¿Qué implicaciones sociales, económicas, culturales y políticas tiene que las personas tengan o no derechos laborales?
  - ✓ ¿Qué relación tienen los derechos laborales con el trabajo decente y el ideal del trabajo para las personas?
  - ✓ ¿Por qué es importante una protección especial en el mundo del trabajo para las mujeres y para los/as jóvenes?
  - ✓ ¿Es importante la organización sindical para la democracia?, sustente su respuesta.

- Basado en los videos compartidos por sus compañeros y en las preguntas anteriores, elaboren un texto argumentativo en el grupo, el cual debe dar respuesta a la pregunta ¿cómo el trabajo que se desarrolla en su región o municipio contribuye o no a la dignidad humana? A su vez, en los documentos del programa se encuentra el anexo **"Construccion_Texto_argumentativo"** donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Lineamientos generales para la entrega del producto:

- **Productos para entregar:** participación en el foro. (video de sociodrama, solución de preguntas y texto argumentativo).
- Para hacer el desarrollo de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro sobre características del trabajo en contexto local. GA3-210201501-AA1-EV02.**

3.4.2. Actividad de aprendizaje GA3-210201501-AA2. Reconocer los derechos humanos laborales con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.

Esta actividad está fundamentada en los derechos humanos laborales, concretamente en que toda persona tiene derecho al *trabajo*, en condiciones laborales justas, sin embargo, estos derechos no siempre se garantizan. Los Derechos Humanos vinculados al trabajo y a los trabajadores son denominados "Derechos Humanos Laborales", y entre ellos se encuentran comprendidos los "Derechos Fundamentales en el Trabajo" consagrados por la Organización Internacional del Trabajo.

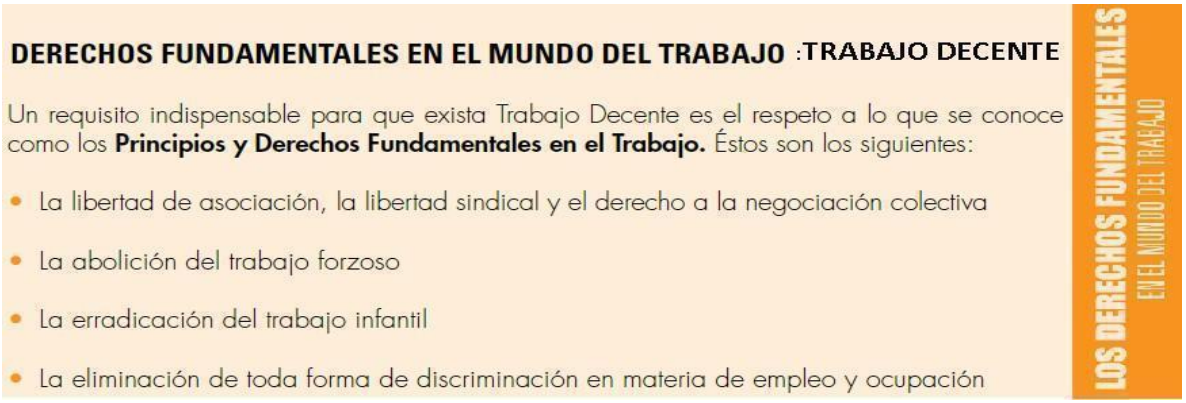
Con el presente proceso de aprendizaje, se espera desarrollar una actitud de defensa y de hacer respetar los derechos de los trabajadores, como expresión de una conciencia colectiva que conlleve al ejercicio pleno de la Ciudadanía Laboral. En el proceso referido al mundo laboral es importante la apropiación y el ejercicio de los derechos y deberes que tenemos como ciudadanos, por tal razón serán orientados por sus instructores mediante el desarrollo de diferentes actividades pedagógicas.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Derechos fundamentales del trabajo".**

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-210201501-AA2-EV01. Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo.**



Tomado de" Principios relativos a los derechos fundamentales" OIT- Junio 2010.

1. Consulte información sobre el trabajo decente y el trabajo digno. Observe la presentación del video "Trabajo Decente" que se encuentra en el componente formativo para contestar las siguientes preguntas:

   1.1. ¿Qué es trabajo decente?
   1.2. ¿Cuáles son los principios del trabajo decente?
   1.3. ¿Cómo definiría trabajo digno?
   1.4. ¿Por qué hablar de trabajo digno más allá de la noción de trabajo decente?
   1.5. ¿Cómo influye la falta de trabajo con la pobreza, la violencia y la falta de desarrollo? Explique su respuesta.
   1.6. Con la información de amigos, familiares y otros, describa en un texto algunos casos de personas que "trabajan" en condiciones inadecuadas porque no corresponden a un trabajo decente.

2. Realice la lectura del siguiente párrafo y conteste las preguntas a continuación: "El ciudadano es un ser político, con una dimensión social y moral; lo cual indica que la construcción de la ciudadanía no es el aprendizaje mecánico de unas normas (jurídicas, legales y políticas) sino la realización efectiva de una forma de vida y de convivencia entre los seres humanos en sociedad". Giraldo-Zuluaga, G. A. (2015).
   2.2. ¿Para usted cuál es el significado de este párrafo?
   2.3. ¿Cómo se relaciona la ciudadanía con las habilidades para la vida?
   2.4. ¿Cómo se puede vincular el concepto de ciudadanía con el proceso de paz en Colombia?

3. Realice la lectura del componente formativo sobre "Derechos fundamentales del trabajo", para resolver las siguientes preguntas:

   3.1. ¿Qué se entiende por ciudadanía laboral?
   3.2. ¿Cuál es el rol de las organizaciones de trabajadores en el ejercicio de la ciudadanía laboral?
   3.3. ¿Se puede definir la ciudadanía laboral como posesión de derechos? ¿Por qué?

4. Realice la lectura del componente formativo sobre "Derechos fundamentales del trabajo" para responder las siguientes preguntas:

   4.1. ¿Por qué el trabajo es un derecho humano fundamental?
   4.2. ¿Cómo se lograría un mundo laboral con trabajo decente?
   4.3. ¿Qué principios promueve la OIT en el mundo del trabajo?
   4.4. ¿Qué relación tiene el trabajo con la satisfacción de las necesidades básicas de las personas?
   4.5. ¿Cuáles son los derechos laborales más vulnerados?
   4.6. ¿Qué consecuencias sociales, económicas, culturales y políticas resultan cuando a las personas no se les reconocen sus derechos laborales?
   4.7. ¿Qué relación tienen los derechos laborales con el trabajo decente?

5. Realice la lectura de la "Cartilla de derecho laboral individual" en la url: https://aplicaciones.ceipa.edu.co/biblioteca/biblio_digital/virtualteca/cartillas/Cartilla_Derecho_laboral_individual_RG_ene_11_-46p.pdf para resolver las siguientes preguntas:

   5.1. ¿Cuáles son los elementos que dan origen a un "contrato de trabajo"?

5.2. Para que sean reconocidos los derechos laborales ¿debo tener siempre un contrato de trabajo por escrito? Explique su respuesta.
5.3. ¿Cree usted que es posible pactar con su jefe el pago total de su salario en especie (con mercancías) y no en dinero? Explique su respuesta.
5.4. ¿Su jefe le puede cambiar las condiciones de su contrato de trabajo después de firmado? Explique su respuesta.
5.5. ¿Cuáles son las prestaciones económicas y sociales a que tiene derecho con un "contrato de trabajo"?
5.6. Seleccione en el grupo de trabajo, dos casos que conozcan o hayan escuchado, en los cuales se evidencie violación de los derechos laborales, y explique en detalle ¿qué derechos se están violando y por qué?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe con el desarrollo del taller que tenga las respuestas a las preguntas.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** mínimo tres páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo. GA3-210201501-AA2-EV01.**

- **Evidencia GA3-210201501-AA2-EV02. Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical.**

Al lado de los derechos laborales individuales, existen otra categoría de derechos que ya no tocan sólo con la persona que presta sus servicios personales de manera subordinada, sino también con las garantías y derechos tendientes a mejorar las condiciones de los trabajadores como agrupación. En general, el derecho de asociación es la prerrogativa de la que gozan todos los individuos de unirse y organizarse para defender o alcanzar intereses comunes, por tanto, hay diversas formas de asociaciones, tales como las cooperativas, sociedades mercantiles, ONGs, etc.

El derecho colectivo del trabajo, que garantiza el derecho de asociación sindical, es quizás una de las expresiones más importantes del derecho de asociación, pues regula las relaciones entre los trabajadores o empleadores organizados con los demás sujetos del mundo del trabajo y la sociedad, en procura de lograr relaciones de trabajo justas que reivindiquen la dignidad humana y el progreso social.

1. Analice la información sobre convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical que se encuentra dentro del componente formativo denominado "Derechos fundamentales del trabajo" y explique con sus palabras las siguientes preguntas:

   - ¿Qué opina usted de la organización de los trabajadores en sindicatos?
   - ¿Es posible que personas con diversos oficios y vinculados a empresas diferentes formen parte de una sola organización sindical? Explique su respuesta
   - ¿Qué es un convenio Colectivo de Trabajo?
   - ¿Cuáles son los elementos fundamentales de un Convenio Colectivo de Trabajo?
   - ¿Qué es un conflicto de trabajo? Explique su respuesta.

- Hay quienes afirman que la huelga es una estrategia utilizada por los trabajadores para apoderarse de las empresas y no trabajar. ¿Qué opina usted al respecto?
- ¿Cuál es la definición de libertad sindical?
- ¿Cómo construir conciencia para una mejor comprensión de la libertad sindical?
- ¿Qué normas nacionales e internacionales amparan la Libertad Sindical?
- ¿Qué acciones propondría usted para promover el derecho de asociación sindical y la libertad sindical?
- ¿Cuál es el panorama de Colombia en cuanto a los Derechos sindicales?
- ¿Cuál es la importancia de la OIT en la aplicación del derecho Laboral?
- ¿Cuáles son los fines de un sindicato?
- ¿Cómo se clasifican los sindicatos?
- ¿Cuál es la importancia de la organización sindical para la democracia
- ¿Cómo afecta a la sindicalización, la tercerización del empleo, el trabajo a destajo, las modalidades de prestación del servicio, el desempleo, el contrato a término fijo?

2. Comparta las respuestas obtenidas del punto anterior en el foro correspondiente.

3. Realice una realimentación de las respuestas dadas por dos de sus compañeros.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** participación en el foro (respuesta a las preguntas y realimentación de las respuestas de los compañeros).
- Para su desarrollo remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical. GA3-210201501-AA2-EV02.**

- **Evidencia GA3-210201501-AA2-EV03. Gráfico sobre la negociación colectiva.**

Realice la lectura del componente formativo denominado “Derechos fundamentales del trabajo” respecto a la negociación colectiva incluyendo los videos y documentos anexos. Con esta información realice un gráfico que represente la información anteriormente consultada y las preguntas que se plantean a continuación:

- ¿Qué tipos de negociación existen?
- ¿Cuáles son las características de la negociación colectiva?
- ¿Cuál es la finalidad de la negociación colectiva?
- ¿Qué promueve la OIT respecto a la negociación colectiva?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto específico a entregar:** gráfico.
- **Formato:** si el gráfico se gestiona manualmente, digitalizar con extensión .JPG, si se usa herramienta digital, exportar a .JPG.
- **Extensión:** mínimo 1 hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Gráfico sobre la negociación colectiva. GA3-210201501-AA2-EV03.**

- **Evidencia GA3-210201501-AA2-EV04. Infografía sobre la huelga.**

Realice la lectura del componente formativo denominado “Derechos fundamentales del trabajo” respecto a las organizaciones sindicales incluyendo los videos y documentos anexos. A su vez, en los documentos del programa se encuentra el anexo “**Construccion_infografia**” donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción, esta debe dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué es el derecho a la huelga?
- ¿Cuáles son las condiciones para el ejercicio del derecho a la huelga?
- ¿Cuáles son las normas nacionales e internacionales que amparan el derecho a la huelga?

Lineamientos generales para la entrega la evidencia:

- **Producto a entregar:** infografía.
- **Formato:** si la infografía se gestiona manualmente, digitalizar con extensión .JPG, si se usa herramienta digital, exportar a JPG.
- **Extensión:** mínimo 1 hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía sobre la huelga. GA3-210201501-AA2-EV04.**

3.4.3. Actividad de aprendizaje GA3-210201501-AA3. Establecer la importancia de los derechos de los pueblos, de la solidaridad y la paz de acuerdo con los indicadores de desarrollo humano.

El derecho del trabajo surge como conquista de la humanidad, producto de jornadas de organización y movilización social en distintos periodos históricos y como respuesta a la necesidad de garantizar la dignidad humana en las relaciones de trabajo. En tal sentido, se ha consolidado un sistema universal y otro regional de protección de los derechos humanos, incluyendo el derecho del trabajo, así como unas Normas Internacionales del Trabajo (NIT) que irrigan la Constitución Política de Colombia y el ordenamiento jurídico colombiano en diversos niveles. Sin embargo, paralelo a tal marco normativo persisten las violaciones a los derechos humanos del trabajo y altos niveles de desprotección social de amplios sectores de la población, la cual muchas veces ni siquiera conoce sus derechos y la forma de ejercerlos.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **“Derechos fundamentales del trabajo”.**

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-210201501-AA3-EV01. Mapa mental violación de derechos del trabajo.**

1. Realice una lluvia de ideas sobre los derechos humanos del trabajo, indicando en qué consiste el derecho, como surgió y ante quién se puede exigir su cumplimiento.

2. Atienda el encuentro online con el instructor sobre los sistemas de protección de derechos humanos del trabajo (OIT – CIDH - CP), así como de sus principales normas, instrumentos y formas de poner en acción dichos sistemas, incluyendo el Derecho de Petición y la acción de Tutela tanto como los pasos de creación de una organización sindical y el inicio de un conflicto colectivo (pliego de peticiones).

3. Basado en el componente formativo y la información proporcionada por el instructor, elabore un mapa mental en el cual presente cuales pueden ser las acciones de la OIT – CIDH – CP frente a una violación de derechos del trabajo. A su vez, en los documentos del programa se encuentra el anexo *"***Construccion_Mapa_mental***"* donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su desarrollo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** mapa mental.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** mínimo 1 hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental violación de derechos del trabajo. GA3-210201501-AA3-EV01.**

- **Evidencia GA3-210201501-AA3-EV02: Foro estudio de caso.**

Con la información suministrada en el componente formativo denominado "Derechos fundamentales del trabajo" y los respectivos videos que allí se encuentran, desarrolle:

1. Sobre el caso asignado por el instructor trabaje en grupo y determinen ¿Cuáles son los derechos de los trabajadores que no se cumplen? ¿Cuáles son sus respectivas cuantías?
2. Preparen una cartelera digital donde presenten el incumplimiento de derechos en el caso dado y sus conclusiones.
3. Esta información será socializada en el foro y debatida por el grupo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** participación en el foro.
- Para hacer el desarrollo de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro estudio de caso. GA3-210201501-AA3-EV02.**

- **Evidencia GA3-210201501-AA3-EV03. Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela.**

Con la información suministrada en el componente formativo denominado "Derechos fundamentales del trabajo", los respectivos videos que allí se encuentran e información consultada, elabore un cuadro comparativo en el cual enuncie las características del derecho de petición, la acción de tutela y queja, su aplicación y presentación. En los documentos del programa se encuentra el anexo **"Construccion_Cuadro_comparativo"** donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** cuadro comparativo.
- **Formato:** si el cuadro comparativo se gestiona manualmente, digitalizar con extensión .JPG, si se usa herramienta digital, exportar a .JPG.
- **Extensión:** mínimo 1 hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela. GA3-210201501-AA3-EV03**.

- **Evidencia GA3-210201501-AA3-EV04. Texto argumentativo.**

Con la información suministrada en el componente formativo denominado “Derechos fundamentales del trabajo” y los respectivos videos que allí se encuentran, elabore un texto de no más de una hoja en el cual presente los argumentos personales frente a uno de los siguientes tres temas:

a) Importancia del derecho de asociación.
b) Derecho de huelga.
c) Desafíos del derecho del trabajo en el mundo moderno.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** texto argumentativo.
- **Formato:** Word o formato PDF.
- **Extensión:** 1 hoja.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Texto argumentativo. GA3-210201501-AA3-EV04.**

3.4.4. Actividad de aprendizaje GA3-210201501-AA4. Comprender la importancia de las acciones e instituciones encargadas de la protección de los derechos del trabajo, los pueblos y la naturaleza según el contexto territorial específico.

Esta actividad pretende ofrecer herramientas para la práctica solidaria de los mecanismos para hacer exigibles los derechos fundamentales. Su énfasis se centrará en la formación para el acceso a la justicia y el activismo judicial territorial, como herramientas óptimas para alcanzar la materialización de las promesas del Estado Social de Derecho y la Constitución política de 1991, promoviendo el acceso a instituciones locales y el uso de las facilidades tecnológicas.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **“Derechos fundamentales del trabajo”.**

Evidencias: a continuación, se describe la secuencia de acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-210201501-AA4-EV01. Foro. Estado social de derecho.**

1. Serán divididos en grupos de trabajo de acuerdo con las recomendaciones o asignaciones del instructor.

2. De forma individual revise el componente formativo específicamente con referencia al desarrollo para una vida digna y resuelva las siguientes preguntas, de las cuales socializarán las respuestas en el foro con sus compañeros:

- ¿Cuál es el concepto de estado?
- ¿Qué significa estado social?
- ¿Cuáles son las características de un estado social de derecho?
- ¿Considera que en Colombia se cumplen las condiciones para ser un estado social de derecho? Explique su respuesta

3. De forma grupal propongan un caso hipotético o real de vulneración de los derechos del trabajo, de los pueblos o de la naturaleza. A partir de este, establezcan las instituciones que estarían encargadas de velar por la protección de estos derechos. Propongan y elaboren una acción pública orientada a la superación de la situación de vulnerabilidad y al restablecimiento del Derecho.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** participación en el foro (respuesta a las preguntas de manera individual y la acción pública realizada de manera grupal)
- **Formato:** las preguntas individuales deben ser resueltas directamente en el foro y la acción pública debe ser adjuntada en un PDF.
- **Extensión:** máximo 10 hojas.
- Para hacer el desarrollo del producto remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro. Estado social de derecho. GA3-210201501-AA4-EV01.**

- **Evidencia GA3-210201501-AA4-EV02. Presentación.**

El derecho de los Pueblos y la Solidaridad, promovido a partir de los ochenta para incentivar el progreso social y elevar el nivel de vida de todos los pueblos, se relaciona con:

- ✓ Derecho a la autodeterminación
- ✓ Derecho a la independencia económica y política
- ✓ Derecho a la identidad nacional y cultural
- ✓ Derecho a la paz
- ✓ Derecho a la coexistencia pacífica
- ✓ Derecho a el entendimiento y confianza
- ✓ La cooperación internacional y regional
- ✓ La justicia internacional
- ✓ El uso de los avances de las ciencias y la tecnología
- ✓ La solución de los problemas alimenticios, demográficos, educativos y ecológicos
- ✓ El medio ambiente

- ✓ El desarrollo que permita una vida digna.
- ✓ Los derechos del consumidor.
- ✓ El libre desarrollo de la personalidad.

1. Participe del encuentro online con el instructor en relación con las entidades territoriales responsables de la protección de los derechos de los pueblos, del trabajo y la naturaleza.

2. Consulte el documento sobre Activismo judicial territorial y vea los videos sobre los Derechos de tercera generación, derecho a la solidaridad y cambio de mentalidad que se encuentra en el componente formativo.

3. Realice la visualización de la carta de un jefe piel roja al presidente de los Estados Unidos que se encuentra en: https://www.youtube.com/watch?v=VJz4B14iasc

4. Basado en lo anteriormente descrito resuelva las siguientes preguntas:

   - ¿Cómo interactúa el derecho a un medio ambiente sano con los derechos individuales y sociales?
   - ¿Por qué considera importante desarrollar una visión integral y global de los derechos humanos para evitar su distorsión?
   - ¿Cuál es la incidencia del desarrollo sostenible en la conservación del medio ambiente y el planeta?
   - ¿La naturaleza tiene derechos? ¿Cuáles y por qué?
   - ¿Por qué y para qué la sociedad debe educarse en lo ambiental?
   - ¿Por qué ser solidario facilita la construcción de la paz en un país?
   - ¿Cuáles son las cualidades observables de la persona que contribuyen a la cultura de la paz?

5. Identifique los problemas que se viven en su entorno social o familiar teniendo en cuenta los derechos relacionados en el recuadro inicial y las alternativas respectivas. Identifique las acciones que permitan, de manera efectiva contribuir a la solución de las situaciones de vulnerabilidad de los derechos del trabajo los pueblos y la naturaleza en su territorio.

6. Presente en diapositivas la solución a las preguntas y las soluciones propuestas en el punto anterior. En los documentos del programa se encuentra el anexo "**Construccion_Presentacion**" donde se describen cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** presentación en PowerPoint o cualquier *software* para este mismo fin, debe contener la siguiente estructura:
  - Título.
  - Introducción.
  - Cuerpo (preguntas y soluciones propuestas).
  - Conclusión.
  - Referentes bibliográficos.

- **Formato:** PowerPoint u otros formatos.
- **Extensión:** no hay límite.
- Para hacer el envío del producto remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación. GA3-210201501-AA4-EV02.**

3.5. Actividades de aprendizaje de la competencia clave: Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (240202501).

El inglés como una de las habilidades contemporáneas más importantes y de mayor impacto en el mundo laboral y social se plantean actividades generales y específicas para el desarrollo de la competencia, teniendo en cuenta el aprendizaje articulado de las 4 habilidades de la lengua (leer, escribir, hablar y escuchar) alineado al MCERL (Marco Común Europeo de Referencia para Lenguas) como estándar del nivel de conocimiento de lengua y categorización de los conocimientos en niveles de competencia en un idioma.

3.5.1. Actividad de aprendizaje GA3-240202501-AA1. Establecer acciones de mejora relacionadas con expresiones, estructuras y desempeño de acuerdo al programa de formación.

El dominio de inglés como segunda lengua se facilita cuando se comienzan a interactuar y brindar diferentes puntos de vista en los cuales se requiere del aprendizaje de verbos modales para expresar opiniones o comentar situaciones que son probables o posibles en un plan o acción.

Durante el desarrollo de las evidencias se solicita expresar opiniones, consejos y puntos de vista sobre acciones vinculadas al campo laboral o profesional en el que se desempeñe.

Duración: 24 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **“Level 3 - MCE A2.1”.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA3-240202501-AA1-EV01. Cuestionario.**

Presente un cuestionario de acuerdo con el contenido formativo del tercer nivel **“Level 3 - MCE A2.1”.** El cuestionario consta de quince preguntas (15) y un tiempo aproximado de 30 minutos.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** cuestionario.
- **Formato:** LMS.
- **Duración:** 30 minutos.
- Para hacer el desarrollo de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario. GA3-240202501-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA3-240202501-AA1-EV02. Presentación.**

De acuerdo con la temática estudiada en el tercer nivel, realice una presentación en inglés y en formato video de un lugar turístico de su región, con el fin de identificar de forma oral la descripción y razón de popularidad del municipio o ciudad.

Para la elaboración del video con la cámara web, tenga en cuenta el desarrollo de un guion o estructura a través de una herramienta como PowerPoint, *Emaze, Prezi* en la que se dispongan algunas diapositivas con imágenes y textos para dar cuenta de la presentación del lugar. Presente entre tres y cinco diapositivas, donde se incluyan los siguientes elementos.

- ✓ Diapositiva de portada (datos básicos del aprendiz, nombre del curso, instructor y nombre de la actividad).
- ✓ Dónde se encuentra.
- ✓ ¿Cómo es? (use adjetivos para describirlo como colores, comparativos…)
- ✓ ¿Qué elementos hay en ese lugar? (Ejemplo: montes, ríos, casas…)
- ✓ Describa algún elemento importante de ese lugar de forma detallada.
- ✓ ¿Qué sensaciones transmite ese lugar? (alegría, paz, felicidad, estrés, agobio, tristeza, miedo, misterio, terror…).
- ✓ Opinión personal. ¿Por qué has elegido ese lugar?

Estructura del video con cámara web: cuando grabe el video, tenga en cuenta que las fotos, imágenes y textos que use en las diapositivas deben ser un apoyo visual para denotar buena pronunciación y su aprendizaje inicial sobre las temáticas del tercer nivel.

Para la realización de la emisión del video deberá encender su cámara web, mostrar la pantalla con las diapositivas creadas. La recomendación es utilizar alguna herramienta digital que permita grabar el video y pantalla como; *Screencast-o-Matic, Loom, Camtasia*, recordscreen.io, scrnrcrd.com e incluso existen aplicaciones como X *Recorder* para que pueda realizarlo desde su teléfono móvil. Lo importante es mostrar las diapositivas en su cámara web e ir realizando su presentación de forma oral.

Una vez finalizado el video debe cargarlo a YouTube o Vimeo, con su cuenta de correo personal o institucional; compruebe que no tenga restricciones de visualización para que pueda compartir el enlace de visualización.

<u>Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:</u>

- **Producto a entregar:** video.
- **Formato:** enlace del video cargado en YouTube o en algún portal (Vimeo, *Dailymotion*).
- **Extensión: d**e 2 a 5 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación. GA3-240202501-AA1-EV02.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Cuestionario: funcionalidades del *software* de gestión hotelera. GA3-260201067-AA1-EV01.	Reserva servicios hoteleros empleando el *software* de gestión hotelera. Registra la información del cliente, empleando el *software* de gestión hotelera. Registra las garantías que soportan la reserva de servicios, empleando el *software* de gestión hotelera. Genera reportes de la operación, empleando el *software* de gestión hotelera.	**Cuestionario:** IE-GA3-260201067-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño: Video - Tutorial: procedimiento para elaboración de reservas utilizando *software* hotelero. GA3-260201067-AA1-EV02.		**Rúbrica de evaluación:** IE-GA3-260201067-AA1-EV02.
Evidencia de desempeño: Estudio de caso: normatividad para manejo de huéspedes y extranjeros. GA3-260201066-AA1-EV01.	Verifica documentos de identificación según nacionalidad del huésped.	**Lista de verificación:** IE-GA3-260201066-AA1-EV01.
Evidencia de conocimiento: Flujograma: protocolo interno en el área de recepción. GA3-260201066-AA2-EV01.	Registra huéspedes según tipo y procedimiento técnico. Reporta información de huéspedes según procedimiento y normativa.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-260201066-AA2-EV01.
Evidencia de producto: Video - Tutorial: simulación procedimiento técnico de registro del huésped en el hotel. GA3-260201066-AA2-EV02.		**Rúbrica de evaluación:** IE-GA3-260201066-AA2-EV02.

Evidencia de conocimiento: Infografía: relación servicios turísticos y hotelería. GA3-260201066-AA3-EV01.	Identifica el entorno turístico del territorio de acuerdo con sus atractivos y la cadena de valor. Clasifica información turística según tipología de turismo. Comunica información turística y general del destino aplicando protocolos de servicio.	**Lista de verificación:** IE-GA3-260201066-AA3-EV01.
Evidencia de producto: Cartografía (mapa) de desplazamiento por su localidad. GA3-260201066-AA3-EV02.		**Lista de verificación:** IE-GA3-260201066-AA3-EV02.
Evidencia de conocimiento: Mapa mental: cadena de valor de la hotelería como dinámica turística. GA3-260201066-AA3-EV03.		**Lista de verificación:** IE-GA3-260201066-AA3-EV03.
Evidencias de desempeño: Guion atención al cliente con información del portafolio de servicios y atractivos turísticos locales. GA3-260201066-AA4-EV01.	Describe en lengua inglesa los tipos de alojamiento y hospedaje conforme con sus características y ubicación geográfica del mismo. Explica en inglés el protocolo de uso de áreas y servicios empleando adjetivos descriptivos.	**Rúbrica de evaluación:** IE-GA3-260201066-AA4-EV01.
Evidencias de producto: Infografía: estructura de cargos y funciones área de recepción en lengua inglesa. GA3-260201066-AA4-EV02.	Relaciona en idioma inglés los cargos de acuerdo con funciones y responsabilidades del mismo. Describe en lengua inglesa perfiles de cargo según profesión y experiencia.	**Lista de verificación:** IE-GA3-260201066-AA4-EV02.
Evidencia de conocimiento: Presentación digital: áreas y servicios del hotel. GA3-260201066-AA4-EV03.	Presenta en idioma inglés los servicios del establecimiento de acuerdo con la necesidad del cliente.	**Rubrica de evaluación:** IE-GA3-260201066-AA4-EV03.

	Presenta en lengua inglesa cuadro informativo de horarios y actividades disponibles en la oferta del establecimiento hotelero. Elabora folletos informativos en lengua inglesa de las áreas del establecimiento según la estructura gramatical para el modo imperativo.	
Evidencia de producto: Infografía servicios y tarifas del hotel en lengua inglesa. GA3-260201066-AA5-EV01.	Nombra en el idioma inglés valores de acuerdo con las reglas de construcción de los mismos. Ofrece en lengua inglesa servicios y tarifas de acuerdo con las variables de cada oferta. Ofrece en lengua inglesa los servicios con base en temporadas, características de estos y condiciones de reservación.	**Lista de verificación:** IE-GA3-260201066-AA5-EV01.
Evidencia de desempeño: Diagrama de proceso de reservas hoteleras individuales y de grupo. GA3-260201066-AA6-EV01.	Toma en inglés reservaciones utilizando el lenguaje técnico, las estructuras de la gramática y la fonética del idioma.	**Rubrica de evaluación:** IE-GA3-260201066-AA6-EV01.
Evidencia de desempeño: Video: recreación diálogo en inglés del procedimiento de check-in. GA3-260201066-AA7-EV01.	Realiza proceso de *check-in* con base en la información suministrada por el cliente en lengua inglesa. Entabla un diálogo en lengua inglesa para el registro del huésped de acuerdo con formato establecido.	**Rubrica de evaluación:** IE-GA3-260201066-AA7-EV01.

Evidencia de producto: Historia (*Storytelling*): rutinas del servicio de recepción en idioma inglés. GA3-260201066-AA7-EV02.	Atiende los requerimientos especiales del cliente según la disponibilidad del establecimiento. Explica las rutinas del servicio en lengua inglesa según el tiempo gramatical específico. Describe en inglés las actividades en las áreas del hotel de acuerdo con las necesidades del cliente. Propone en idioma inglés alternativas de servicios de acuerdo con temporadas y tarifas.	**Rubrica de evaluación:** IE-GA3-260201066-AA7-EV02.
Evidencia de desempeño: Foro temático - Identificar y establecer las técnicas de coordinación motriz**.** GA3-230101507-AA1-EV01.	Identifica los conceptos básicos de anatomía y fisiología. Aplica los conceptos básicos de la miología humana con base en el análisis del movimiento. Identifica las técnicas de coordinación motriz relacionadas con su perfil ocupacional. Selecciona técnicas que le permiten potenciar su capacidad de reacción mental y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza de su entorno laboral.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-230101507-AA1-EV01.
Evidencia de producto: Infografía - Estilos de vida saludable. GA3-230101507-AA2-EV01.	Interpreta los fundamentos de Estilo de vida saludable, Higiene y Nutrición en los contextos productivo y social. Administra un plan de higiene Corporal dentro del contexto productivo.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-230101507-AA2-EV01.

Evidencia de producto: Ficha antropométrica de valoración de la condición física. GA3-230101507-AA3-EV01.	Ejecuta rutinas de ejercicio físico según las necesidades de los contextos laboral y social. Establece pausas de acuerdo con cargas de trabajo y tiempos de actividad física para una recuperación adecuada.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-230101507-AA3-EV01.
Evidencia de producto: Folleto de lesiones más comunes en el trabajo o vida cotidiana y la importancia de las pausas activas. GA3-230101507-AA4-EV01.	Aplica conceptos básicos de ergonomía y pausas activas de acuerdo con la naturaleza de la función productiva. Discrimina ejercicios específicos para la prevención de riesgos ergonómicos según su actividad laboral. Estructura un plan de ergonomía y pausas activas según contexto laboral.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-230101507-AA4-EV01.
Evidencia de conocimiento: Taller. GA3-210201501-AA1-EV01.	Compara las condiciones del trabajo, en el devenir histórico de la humanidad de acuerdo con los derechos humanos y fundamentales en el trabajo. Argumenta los momentos relevantes del devenir histórico de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo en la línea del tiempo.	**Rúbrica de evaluación:** IE-GA3-210201501-AA1-EV01
Evidencia de desempeño: Foro sobre características del trabajo en contexto local. GA3-210201501-AA1-EV02.		**Lista de chequeo:** IE-GA3-210201501-AA1-EV02.
Evidencia de producto: Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo. GA3-210201501-AA2-EV01.	Selecciona los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral aplicando la normativa. Evalúa los resultados de la aplicación de los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral acorde con la normativa.	**Lista de chequeo:** IE-GA3-210201501-AA2-EV01.
Evidencia de desempeño:		**Lista de chequeo:** IE-GA3-210201501-AA2-EV02.

Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical. GA3-210201501-AA2-EV02.	Analiza situaciones que repercuten en el ejercicio de los derechos fundamentales en el trabajo, desarrollando habilidades de comunicación según técnicas y protocolos.	
Evidencia de conocimiento: Gráfico sobre la negociación colectiva. GA3-210201501-AA2-EV03.		**Lista de chequeo:** IE-GA3-210201501-AA2-EV03.
Evidencia de conocimiento: Infografía sobre la huelga. GA3-210201501-AA2-EV04.		**Rúbrica de evaluación:** IE-GA3-210201501-AA2-EV04.
Evidencia de conocimiento: Mapa mental violación de derechos del trabajo. GA3-210201501-AA3-EV01.	Elabora documentos relacionados con las obligaciones económicas, sociales y de bienestar derivadas de las acciones laborales de acuerdo con la normativa. Propone estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa.	**Rúbrica de evaluación:** IE-GA3-210201501-AA3-EV01.
Evidencia de desempeño: Foro estudio de caso. GA3-210201501-AA3-EV02.		**Lista de chequeo:** IE-GA3-210201501-AA3-EV02.
Evidencia de conocimiento: Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela. GA3-210201501-AA3-EV03.		**Lista de chequeo:** IE-GA3-210201501-AA3-EV03.
Evidencia de producto: Texto argumentativo. GA3-210201501-AA3-EV04.		**Lista de chequeo:** IE-GA3-210201501-AA3-EV04.
Evidencia de desempeño: Foro Estado social de derecho. GA3-210201501-AA4-EV01.	Justifica la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa. Relaciona, de los derechos de los pueblos y de la solidaridad, la autodeterminación de los	**Lista de chequeo:** IE-GA3-210201501-AA4-EV01.
Evidencia de producto: Presentación. GA3-210201501-AA4-EV02.		**Lista de chequeo:** IE-GA3-210201501-AA4-EV02.

	pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores de desarrollo humano. Propone acciones de defensa relacionadas con la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores del desarrollo humano.	
Evidencia de conocimiento: Cuestionario. GA3-240202501-AA1-EV01.	Establece acciones de mejora continua para el alcance progresivo de logros comunicativos en inglés acorde con nivel principiante.	**Cuestionario:** IE-GA3-240202501-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño: Presentación. GA3-240202501-AA1-EV02**.**	Emplea la estructura básica del inglés (sujeto+verbo+complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos que contienen descripción u opinión acerca de un sitio turístico de interés de su región utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. Emplea la estructura básica del inglés (sujeto+verbo+complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos en pasado simple que contienen información personal de su historia de vida y de otros.	**Lista de chequeo:** GA3-240202501-AA1-EV02.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acentuación: se refiere a la distribución de los acentos ortográficos.

Actividad física: cualquier movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos que exija gasto de energía.

Antropometría: estudio de las proporciones y las medidas del cuerpo humano.

Blog: herramienta al estilo de una bitácora virtual que le permiten a una persona o grupo de personas, la creación y difusión de contenidos o reflexionar sobre sus ideas en forma cronológica e inmediata.

Capitalismo: consiste en un modo de producción basado en la apropiación privada de la producción colectiva y de los medios de producción. Estos medios operan en base al beneficio, mientras que las decisiones financieras se toman en función de la inversión de capital y con miras a la competencia por los mercados de consumo y el trabajo asalariado. El capitalismo tiene diferentes formas de desarrollo, dadas las diferencias entre países y regiones, por eso hablamos de capitalismo industrial, agrícola, financiero, tecnológico, entre otras categorías que definen el poder de producción dominante en determinadas sociedades, países o grupos de países.

Contrato de trabajo: de acuerdo al código sustantivo del trabajo, en su artículo 22, el contrato de trabajo es aquel por el cual una persona natural, se obliga a prestar un servicio personal a otra persona natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.

Cultura: la cultura es el conjunto de formas y expresiones que caracterizan en el tiempo a una sociedad determinada. Por el conjunto de formas y expresiones se entiende e incluye a las costumbres, creencias, prácticas comunes, reglas, normas, códigos, vestimenta, religión, rituales y maneras de ser que predominan en el común de la gente que la integra. El término cultura tiene un significado muy amplio y con múltiples acepciones.

Democracia: etimológicamente, la palabra democracia significa literalmente “el poder del pueblo“. Proviene de los términos griegos “*demos*“, que significa “gente“, y “*kratos*“, que significa “autoridad” o “poder“. Desde un punto de vista político y filosófico se define como un sistema de organización social. En él, el poder recae en manos de los ciudadanos, ya sea de una forma directa o representativa. En un sistema democrático todos los ciudadanos son considerados libres e iguales.

Deporte: es un juego o actividad reglamentada, normalmente de carácter competitivo, que mejora la condición física y psíquica de quien lo practica y tiene propiedades recreativas que lo diferencian del simple entretenimiento.

Devenir histórico: el término devenir apunta al *proceso* de ser, o también si se quiere, al hecho de ser como un proceso. De este modo es frecuente o habitual ubicar como contrarios *devenir* y *ser*. Con este vocablo se apunta a todas las formas de llegar a ser, por lo cual al aplicarlo a la historia se refiere a los procesos acontecidos a través del tiempo.

Diálogo social: en sentido amplio el término "diálogo social" se utiliza para referirse a un tipo de relaciones horizontales entre el Estado y las organizaciones de la sociedad civil (empresas, sindicatos, asociaciones,

grupos, comunidades, etc.) con el fin de abordar conjuntamente los problemas sociales y contribuir a elaborar soluciones fundadas en el consenso.

Dignidad humana: es el derecho que tiene cada ser humano, de ser respetado y valorado como ser individual y social, con sus características y condiciones particulares, por el solo hecho de ser persona.

Ejercicio: es el conjunto de acciones motoras musculares y esqueléticas. Comúnmente se refiere a cualquier actividad física que mejora y mantiene la aptitud física, la salud y el bienestar de la persona. Se lleva a cabo por diferentes razones como el fortalecimiento muscular, mejora del sistema cardiovascular, desarrolla habilidades atléticas, deporte, pérdida de grasa o mantenimiento, así como actividad recreativa.

Empatía: capacidad que tenemos los humanos para ponernos en el lugar del otro.

Entonación: rasgo lingüístico suprasegmental constituido por la secuencia sonora de los tonos con que se emite el discurso oral; constituye una línea melódica y contribuye al significado del discurso.

Esclavismo: o esclavitud es un modo de producción sustentado en la mano de obra forzada, sometida, que no recibe ninguna ganancia ni remuneración a cambio de sus esfuerzos y que no goza además de ningún tipo de derechos laborales, sociales, ni políticos, siendo reducida a la propiedad del amo o patrono, como si de un objeto se tratara.

Explotación laboral: se define, en pocas palabras, como recibir un pago inferior al trabajo que se realiza.

Feudalismo: la palabra feudalismo proviene de la organización de la producción basada en la apropiación sobre la tierra. Las relaciones de producción se basan en el poder sobre la tierra, y la manera como el propietario de esta establece relaciones de subordinación y control sobre quienes trabajan la tierra, a quienes se les ha permitido que vivan en ella, además de garantizar la producción. El feudalismo se basa en un sistema de relaciones de poder basadas en la adhesión al Señor feudal, A cambio de esto, el vasallo entra en una relación de dependencia con el señor feudal, debiendo trabajar la tierra y tomar las armas en defensa de su señor en caso de ser necesario. Además, debe pagar tributo de su cosecha o producción.

Fonética: parte de la lingüística que estudia los sonidos de las lenguas.

***Front desk*:** área del hotel encargada de recibir a los huéspedes.

Globalización: la globalización es un concepto que pretende definir la realidad de nuestro planeta como un todo conectado, que se va pareciendo más a una sola sociedad, más allá de fronteras nacionales, diferencias étnicas y religiosas, ideologías políticas y condiciones socio-económicas o culturales. Ésta consiste en la ampliación de la dependencia económica, cultural y política de los países del mundo, la cual es originada por el aumento insólito de la actividad internacional, el comercio mundial de bienes y servicios, el flujo de capitales, así como el avance de los medios de transporte, y el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (tecnologías satelitales y especialmente, de la Internet).

Guía de aprendizaje: son instrumentos o recursos de planificación del aprendizaje y que facilitan el proceso de enseñanza aprendizaje-evaluación, a través de estas se comunica a los aprendices los compromisos y objetivos del proceso de aprendizaje.

Huelga: o paro, es la suspensión colectiva de la actividad laboral por parte de los trabajadores con el fin de reivindicar mejoras en las condiciones de trabajo o manifestarse contra recortes en los derechos sociales. Según la Organización Internacional del Trabajo, es uno de los medios legítimos fundamentales de que disponen los ciudadanos y específicamente los trabajadores (a través del movimiento sindical y las organizaciones sindicales) para la promoción y defensa de sus intereses económicos y sociales.

Modos de producción: un modo de producción es la forma en que se organiza la actividad económica, política y cultural en una sociedad, es decir, la producción de bienes, servicios, su distribución, la representación simbólica de la producción y las relaciones de poder que emergen de la forma promueve la división social del trabajo. Fuerzas productivas: Incluyen la fuerza de trabajo humano y el conocimiento disponible a un nivel tecnológico dado de los medios de producción.

Motricidad fina: se refiere a las acciones que implican pequeños grupos musculares de cara, manos y pies, concretamente, las palmas de las manos, los ojos, dedos y músculos que rodean la boca. Es la coordinación entre lo que el ojo ve y las manos tocan.

Motricidad gruesa: es aquella relativa a todas las acciones que implican grandes grupos musculares, en general, se refiere a movimientos de partes grandes del cuerpo del niño o de todo el cuerpo.

Negociación colectiva: es aquella que se realiza entre los trabajadores de una empresa o sector, normalmente (aunque no siempre) reunidos a través de un sindicato o grupo de sindicatos y la empresa o representantes de empresas del sector. La finalidad de la negociación es llegar a un acuerdo en cuanto a las condiciones laborales aplicables a la generalidad de los trabajadores del ámbito en el que se circunscribe la negociación (contrato o convenio colectivo de trabajo) La negociación colectiva es una manifestación particular del diálogo social, y está considerado como un derecho fundamental básico integrante de la libertad sindical.

Pausa activa: es una actividad física realizada en un breve espacio de tiempo en la jornada laboral, orientada a que las personas recuperen energías para un desempeño eficiente en el trabajo, a través de ejercicios que compensen las tareas desempeñadas, revirtiendo de esta manera la fatiga muscular y el cansancio generados por el trabajo.

Psicomotricidad: disciplina que, basándose en una concepción integral del sujeto, se ocupa de la interacción que se establece entre el conocimiento, la emoción, el movimiento y de su mayor validez para el desarrollo de la persona, de su corporeidad, así como de su capacidad para expresarse y relacionarse en el mundo que lo envuelve.

Reacción mental: es un concepto que se utiliza para referirse al conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza (procesamiento de información del entorno a partir de los conocimientos previos, actividad de rememoración, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). Para una persona dada, la relación entre las exigencias de su trabajo y los recursos mentales de que dispone para hacer frente a tales exigencias expresa la carga de trabajo mental.

Recreación: todas aquellas actividades y situaciones en las cuales está puesta en marcha la diversión, como también la relajación y el entretenimiento. Son casi infinitas las posibilidades de recreación que existen hoy en día, especialmente porque cada persona puede descubrir y desarrollar intereses por distintas formas de recreación y divertimento.

Sindicato: es una organización integrada por trabajadores en defensa y promoción de sus intereses sociales, económicos y profesionales relacionados con su actividad laboral, respecto al centro de producción (fábrica, taller, empresa) o al empleador con el que están relacionados contractualmente.

Sociedad: proveniente del latín 'societas', se refiere a toda agrupación o conjunto de seres vivos que viven en comunidad, tanto entre los humanos como entre algunos animales. En el caso de estos últimos, suele darse el fenómeno común de agruparse según la especie a la que pertenezca .Por otra parte, puede identificarse un factor común a ambas sociedades, dado por la relación de comunicación, colaboración e interacción entre sus miembros. En el caso particular de las sociedades conformadas por seres humanos, se caracterizan por poseer una mayor complejidad en su estructura, además de un elemento fundamental llamado cultura.

Territorio: es el espacio delimitado por los grupos humanos en términos políticos y administrativos y culturales; refiere a las formas de organización de los pueblos y sus gobiernos, e incluye el suelo, el subsuelo, el espacio aéreo, el mar territorial y el mar patrimonial. Se reconoce por sus límites políticos y puede ser el barrio, el municipio, la provincia, la región, o el país, entre otros. Lleva implícito las nociones de lugar, espacio, cultura, capital, redes y acciones (Escobar, 2012).

Trabajador: es una persona que con la edad legal suficiente presta sus servicios retribuidos. Cuando no tiene la edad suficiente, se considera trabajo infantil. Si no presta los servicios de forma voluntaria, se considera esclavitud o servidumbre.

Trabajo decente: es un concepto propuesto por la Organización Internacional del Trabajo para establecer las características que debe reunir una relación laboral para considerar que cumple los estándares laborales internacionales, de manera que el trabajo se realice en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana.

Verbos modales: los verbos modales son auxiliares que se combinan con otros verbos para expresar el "modo" del verbo, principalmente su posibilidad o necesidad. Son: *can, could, may, might, shall, should, will, would, must y ought to.*

Wiki: herramienta que brinda un espacio de página web donde se permite la construcción y difusión de conocimiento colaborativo; conocimiento construido a través de la edición (agregar, editar, eliminar) de los contenidos por cada uno de los usuarios que conforman la comunidad. En el ámbito educativo incentiva al aprendiz a integrar la tecnología con el proceso de aprendizaje.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Antunes, R. (2005). *¿Adiós al trabajo?* Ediciones Pensamiento Crítico. Bogotá. Cárdenas Robinson, 2017. Flexibilización laboral y justicia distributiva.

Ávila, H. & Criado Sánchez, L. (2011). *Teoría de los principios*. Madrid: Marcial Pons.

Barona Betancourt, R. (2015). *Principales violaciones al derecho de asociación sindical*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Baylos, A. (2011). *Libertad sindical y representación de los trabajadores*. En Derecho del trabajo: hacia una carta sociolaboral latinoamericana. Montevideo. Buenos Aires. B de F.

Bernal Pulido, C. (2014). *El principio de proporcionalidad y los derechos fundamentales (4ta ed.)*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Blanco Zúñiga, G. (2010). *De la interpretación legal a la interpretación constitucional*. Bogotá: Grupo Editorial Ibáñez.

Brenson, G. (2009). *Los sobrecomprometidos: el estrés y la gerencia de sí mismo.* Fundación Neo-humanista.

Bronstein, A. (2014). *Derecho internacional del trabajo*. Bogotá: Astrea.

Canessa Montejo, M. (2014). *Los Derechos Humanos Laborales en el Seno de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2da ed.)*. Lima: Ediciones PLADES.

Celis, J. (Ed.) (2012). *La subcontratación laboral en América Latina: miradas multidimensionales*. CLACSO – ENS.

Conti Parra, A. (1981). *El fuero sindical,* Bogotá, Colombia: Temis.

De La Garza-E. & Neffa J. (2010). *Trabajo, identidad y acción colectiva.* Universidad Nacional de Colombia, Bogotá D.C. DURAND, Jean Pierre (2014) La Cadena Invisible, flujo tenso y servidumbre voluntaria, Fondo de Cultura Económica.

Defontaine, J. (1981). *Manual de reeducación psicomotriz*. (Tercer año). Editorial Médica y Técnica S.A.

Debido proceso en las relaciones laborales. (s.f.). *Manual de derechos laborales*. Escuela Nacional Sindical.

El derecho a la libertad sindical en Colombia. (s.f.). *Manual de derechos laborales*. Escuela Nacional Sindical

El trabajo como derecho humano fundamental (s.f.). *Retomado de "Didácticas para la ciudadanía laboral*. Escuela Nacional Sindical.

Escuela Nacional Sindical (2015). *Manual de derechos laborales*. La Patria.

Guilman E. (1981). *Evolución psicomotriz desde el nacimiento hasta los 12 años.* Editorial Médica y Técnica S.A.

Honke, O. & Ramme –Wichmann, A. (1991). *Salud en la oficina*. Integral Barcelona España.

Marx, K. (1976). La ideología Alemana. En Obras Selectas, Tomo II. Editorial Progreso.

Méndez Morales, J. E. (1993). *Fundamentos de Economía*. Mac Graw Hill. México.

Organización de Aviación Civil Internacional. (2004). *Manual sobre reglamentación del transporte aéreo Internacional.*

Organización Internacional del Trabajo (2000). *La negociación colectiva*. OIT

Organización Internacional del Trabajo (2009). *Conocer los derechos fundamentales del trabajo*. OIT.

Ortega. E. & Blázquez. D. (1984). *La actividad motriz en el niño de 3 a 6 años*. Editorial Cincel.

Ostau De Lafont De León, F. R. (2015). *El Derecho internacional laboral.* Bogotá: Universidad Católica de Colombia.

Quinche Ramírez, M. (2014). *El control de convencionalidad*. Bogotá: Editorial Temis.

Ramírez, J (2015). Curso de Derecho del Trabajo. Tirant lo Blanch.

Rigal, R. (1987). *Motricidad humana. Fundamentos y aplicaciones pedagógicas*. Editorial Pila Teleña S.A.

Rodríguez, C. (2010). *El derecho en América Latina.* Siglo XXI Editores.

Rodríguez, M. (2015). *La desprotección legal de los derechos constitucionales del trabajo.* https://es.scribd.com/document/415092549/Desproteccion-Legal-de-Los-Derechos-Constitucionales-Del-Trabajo-Enviado-Mauricio-Para-Guia1

Rodríguez, C. (2010). *El Derecho en América Latina.* Siglo XXI editores. Bogotá D.C.

Rodríguez, M. (2015). *La desprotección legal de los derechos constitucionales del trabajo*. Versión PDF.

Rodríguez, M. (2017). *Activismo Judicial Territorial*. Versión PDF.

Santos, Boaventura – Meneces, M. P. (2014). *Epistemologías del Sur*. Ediciones AKAL S.A. Madrid, España.

Santos, Boaventura de Sousa. (1998). *La Globalización del Derecho*.

Santos, Boaventura de Sousa. (2009). *Sociología Jurídica Crítica*. ILSA, Bogotá D.C.

Sarmiento, L. (2003). *Capitalismo y cambios estructurales en la economía Colombiana*. En MARX VIVE. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.

Sotelo, A. (2012). *Los rumbos del Trabajo, Superexplotación y precariedad social en el Siglo XXI*. Porrua. México.

Villegas Arbeláez, J. (2014). *Negociación colectiva y sindicatos de empleados públicos (6ta ed.).* Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.

Weiss, A. (1997). *Modernización industrial: empresas y trabajadores*. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.

Wickstrom, R. (1990). *Patrones motores básicos*. Alianza Deporte.

Zarco, J. (1992*). Desarrollo infantil y Educación Física*. Ediciones Aljibe.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Cristóbal Álvaro Villegas Acevedo	Instructor Cultura Física	Regional Antioquia - Centro de Formación en Diseño, Confección y Moda	Octubre de 2020
	Bertha Paola Bejarano Ávila	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para La Industria de la Comunicación Gráfica	Octubre de 2020
	Amparo Virginia Moreno Cantero	Experto Temático	Regional Antioquia - Centro de Servicios y Gestión Empresarial	Noviembre de 2020
	Sandra Isabel Suarez Delgado	Experta Temática	Regional Antioquia - Centro de Servicios y Gestión Empresarial	Noviembre de 2020
	Octavio Jaramillo Ossa	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de desarrollo Agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	Josué Darío Niño Riaño	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de Desarrollo Agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	Fredy Gabriel Martínez Loza	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de Desarrollo Agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	José Adriano Valentín	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de Desarrollo Agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología	Diciembre de 2020
	Octavio Jaramillo Ossa	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de Desarrollo Agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	Josué Darío Niño Riaño	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de Desarrollo Agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020

	Fredy Gabriel Martínez Loza	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de Desarrollo Agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	José Adriano Valentín	Experto Disciplinar	Regional Cundinamarca - Centro de Desarrollo Agroempresarial de Chía	Diciembre de 2020
	Elkin Rodolfo Moreno Merchán	Experto temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero de 2021
	Oscar Absalón Guevara	Diseñador instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero de 2021
	Harbey Castelblanco	Experto Temático	Regional Atlántico - Centro Nacional Colombo Alemán	Septiembre de 2021
	Leidy Carolina Arias Aguirre	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Octubre de 2021
	José Gabriel Ortiz Abella	Corrector de Estilo	Regional Distrito Capital – Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica.	Noviembre de 2021
	Alix Cecilia Chinchilla Rueda	Asesora Metodológica	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Marzo de 2022
	Julia Isabel Roberto	Correctora de Estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Marzo de 2022
	Andrés Felipe Velandia Espitia	Asesor Metodológico	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Julio de 2022
	Gloria Amparo López Escudero	Diseñadora Instruccional	Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, la Empresa y Los Servicios	Julio de 2022

	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor pedagógico	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Julio de 2022

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del cambio
Autor (es)					

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO
Denominación del Programa de Formación: COORDINACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS
Código del Programa de Formación: 621600
Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** _____

Nombre del Instructor: **Cindy Carolina Grajales Baquero**

Competencia:

- Elaborar el plan de compras según método de programación y presupuesto

Resultado de Aprendizaje:

- Seleccionar proveedores conforme con procedimiento, técnicos, criterios de evaluación y políticas.

Actividad:

- Analizar los pasos empleados para la selección de proveedores estipulando criterios de selección de acuerdo a necesidades.

Evidencia:

- Documento soporte de un proceso de selección de proveedores.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño y/o producto del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor.

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

Desarrolla una exposición sobre cómo se hace la selección de proveedores, de tres productos hoteleros y argumenta cual es la mejor opción, basándose en diferentes características del mismo.

Aspecto	Cumple
Desarrolla la caracterización de los tres diferentes proveedores.	
Considerando la calidad versus el precio de los servicios y productos a solicitar a los proveedores, generando un cuadro comparativo, con tres candidatos	
Incorpora dentro de los documentos, los siguientes elementos calidad, cantidad, precio y equilibrio	
Argumenta con términos técnicos la factibilidad y preferencia de la selección de un proveedor sobre otro.	
Hace entrega del documento a través de la plataforma en las fechas establecidas. (publicidad)	

Entrega un trabajo final sobre un plan de compras y selección de proveedores. Con las normas APA.

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento:

_____ _____

Firma del Aprendiz

Firma del Instructor

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO
Denominación del Programa de Formación: COORDINACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS
Código del Programa de Formación: 621600
Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** _____

Nombre del Instructor: **Cindy Carolina Grajales Baquero**

Competencia:

- Elaborar el plan de compras según método de programación y presupuesto

Resultado de Aprendizaje:

- 03. Gestionar compras de acuerdo con plan, presupuesto y políticas de la organización.

Actividad:

- Estructurar y documentar el proceso de compras según requerimientos.
- Cuestionario.

Evidencia:

- Documentación proceso de compra.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño y/o producto del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor.

CONOCIMIENTO ● PRODUCTO ● DESEMPEÑO ○

1. De acuerdo a la siguiente tabla, cree un plan de compras considerando 5 ítems o productos inventados por cada departamento que conforma un hotel.

Dptos	**Compras**	**Almacenamiento**
Alimentación	Perecederos No perecederos	Cocina Economato
Bebidas	Perecederos No perecederos	Bodega
Restaurantes y bares	Activo operacional	Economato
Pisos	Droguería Perfumería	Economato Almacén específico
Lavandería	Droguería Activo operacional	Economato Almacén específico
Mantenimiento	Repuestos Activo operacional	Economato Almacén específico
Publicidad, marketing, etc.	Material publicitario	Almacén específico
Recepción, Admón.	Material de Oficina Material Informático	Economato Almacén específico

2. Suponga que tiene tres tipos de hoteles y se requiere que genere un inventario para el proceso de compras en cada uno de los hoteles.

TIPO DE HOTEL	**DESCRIPCIÓN GENERAL DEL INVENTARIO**	**DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS**	**CANTIDAD DE ITEMS.**
Resort			
Crucero			
Rural			

3. Describa con sus propias palabras en cinco (5) pasos el proceso de selección de proveedores.

   1._____
   2._____
   3._____
   4._____
   5._____
   _____

4. Complete la información sobre los criterios para la selección de los proveedores en un hotel.

<u>Flexibilidad – Entrega – Costo - Calidad y seguridad de los productos – Fiabilidad - Calidad del servicio</u>

¿Cuáles son los criterios de selección de proveedores?

Un criterio de selección de proveedores es una lista de cosas que usted prioriza y que le ayudará a decidir qué proveedor o vendedor va a seleccionar. Estos son algunos criterios de selección de proveedores en los que puede pensar a la hora de buscarlos:

_____: esto es lo más básico e innegociable para su empresa a la hora de buscar un proveedor y algo con lo que su proveedor debe ser coherente.

_____: la capacidad del proveedor para adaptarse a las (posibles) necesidades cambiantes de su negocio puede ser muy útil en caso de que requiera algunos cambios en sus pedidos en el futuro.

_____: se espera que un proveedor, como mínimo, entregue siempre a tiempo y sea lo suficientemente fiable como para informarle si va a haber algún retraso previsto.

_____: un proveedor fiable es un socio comercial que puede contribuir en gran medida al éxito de su empresa, mientras que, por el contrario, un proveedor poco fiable e imprevisible puede suponer un problema para su negocio.

_____: asegúrese de que el coste del proveedor se ajusta al presupuesto. Asegúrese también de que el ahorro realizado en la reducción de costes no comprometa la calidad y la seguridad de los productos del proveedor. Otra cosa que hay que tener en cuenta es si hay un tipo de acuerdo de pago que va a ser ideal o aceptable para ambas partes en caso de que su negocio necesite hacer esto en el futuro.

_____: el tipo de servicio que presta su proveedor puede hacer que destaque entre sus competidores y que hacer negocios con él sea una buena experiencia para usted.

Saber lo que quiere de un proveedor en este punto puede ayudarle a hacer una lista de proveedores con los que puede reunirse durante el proceso de selección.

LISTA DE CHEQUEO – PLAN DE COMPRAS

ASPECTOS	CUMPLE
Plan de compra de acuerdo con los requerimientos de las áreas, políticas, presupuesto y procedimientos de la organización.	
Determinar los requerimientos de compra para definir el plan de adquisición teniendo en cuenta políticas, presupuesto y procedimientos.	
Presenta la sección de productos de acuerdo a la lista de necesidades de la organización	
Incluye dentro de lo entregable la requisición de los pedidos de acuerdo a las políticas	
Consideran los inconvenientes con las entregas los pedidos solicitados con fechas específicas de entrega	

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento:

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	Servicio de recepción hotelera.
Proyecto formativo:	Prestación del servicio de recepción hotelera bajo estándares de calidad y sostenibilidad.
Fase proyecto:	Ejecución.
Resultado de aprendizaje:	260201066-03 - Atender en lengua inglesa los servicios de recepción hotelera empleando estructuras gramaticales y lenguaje técnico propios de este idioma.
Actividad de aprendizaje:	GA3-260201066-AA6 - Realizar reservaciones en lengua inglesa.
Evidencia de desempeño:	Diagrama de proceso de reservas hoteleras individuales y de grupo. GA3-260201066-AA6-EV01.
Criterio de evaluación: Toma en inglés reservaciones utilizando el lenguaje técnico, las estructuras de la gramática y la fonética del idioma.	

2. RÚBRICA DE EVALUACIÓN

INDICADORES	Muy bien	Bien	Regular	Deficiente
Establece los elementos y los plasma en el diagrama de procesos.	Identifica todos los elementos en el diagrama de procesos. El flujo de información se muestra de manera fácil y coherente.	Los elementos en el diagrama de procesos están incompletos, pero el flujo de información se muestra de manera fácil.	Los elementos en el diagrama de procesos están incompletos. El flujo de información se muestra de manera confusa.	Hay ausencia de elementos en el mapa de procesos. El flujo de información no se muestra claramente.
	40	**30**	**25**	**20**
Interrelaciona los procesos y subprocesos.	Los procesos y subprocesos están claramente marcados y en general se entiende muy bien el flujo de información.	Los procesos y subprocesos están expuestos y en general el flujo de información es claro.	Los procesos y subprocesos están expuestos. Hay vacíos y el flujo de información no es lo suficientemente claro.	Los procesos y subprocesos están mal planteados y la información no es clara.
	40	**30**	**25**	**20**
Ortografía, gramática y presentación.	Sin errores ortográficos o gramaticales.	Existen errores ortográficos y gramaticales mínimos (menos de 3).	Varios errores ortográficos y gramaticales (más de 3 pero menos de 5).	Errores ortográficos y gramaticales múltiples (más de 5).
	20	**10**	**5**	**0**

3. EVALUACIÓN

Observaciones: _____

Juicio de Valor: _____

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	Servicio de recepción hotelera.
Proyecto formativo:	Prestación del servicio de recepción hotelera bajo estándares de calidad y sostenibilidad.
Fase proyecto:	Ejecución.
Resultado de aprendizaje:	260201066-03 - Atender en lengua inglesa los servicios de recepción hotelera empleando estructuras gramaticales y lenguaje técnico propios de este idioma.
Actividad de aprendizaje:	GA3-260201066-AA7 - Explicar servicios y actividades, tipos de acomodación y realizar *check-in* en lengua inglesa.
Evidencia de desempeño:	Video: recreación diálogo en inglés del procedimiento de *check-in*. GA3-260201066-AA7-EV01.
Criterios de evaluación: • Realiza proceso de *check-in* con base en la información suministrada por el cliente en lengua inglesa. • Entabla un diálogo en lengua inglesa para el registro del huésped de acuerdo con formato establecido.	

2. RÚBRICA DE EVALUACIÓN

Criterio	**Escala**		
	Muy competente	**Competente**	**Principiantes**
La simulación se acoge al contexto.	La simulación del procedimiento cumple todos los requisitos, el resultado es el *check-in* realizado.	La simulación del procedimiento cumple los requisitos, pero se notan algunos vacíos contextuales.	La simulación del procedimiento, no cumple con las expectativas y se ve fuera del contexto.
	25	**20**	**10**
La pronunciación del inglés es correcta.	La pronunciación en el diálogo es impecable y se entiende con claridad.	La pronunciación es buena y se logra transmitir el mensaje.	La pronunciación es deficiente, hay que profundizar.
	25	**20**	**10**
La actitud en la simulación es fluida.	La simulación del procedimiento se afronta con excelente actitud de servicio y fluidez.	La simulación del procedimiento muestra buena actitud de servicio,	La simulación del procedimiento muestra poca actitud de servicio y poca fluidez.

		pero la fluidez puede mejorar.	
	25	**15**	**10**
Presentación de la información.	La simulación del procedimiento lleva una secuencia lógica en la información y utiliza técnicas de comunicación oral.	La simulación del procedimiento por momentos pierde la secuencia lógica y la información no es clara.	La simulación del procedimiento no tiene una secuencia lógica y cumple con la transmisión de información.
	25	**20**	**10**
Total puntos	**100**	**75**	**40**

3. EVALUACIÓN

Observaciones: _____

Juicio de valor: _____

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	Servicio de recepción hotelera.
Proyecto formativo:	Prestación del servicio de recepción hotelera bajo estándares de calidad y sostenibilidad.
Fase proyecto:	Ejecución.
Resultado de aprendizaje:	260201066-03 - Atender en lengua inglesa los servicios de recepción hotelera empleando estructuras gramaticales y lenguaje técnico propios de este idioma.
Actividad de aprendizaje:	GA3-260201066-AA7 - Explicar servicios y actividades, tipos de acomodación y realizar *check-in* en lengua inglesa.
Evidencia de producto:	Historia (*Storytelling*): rutinas del servicio de recepción en idioma inglés. GA3-260201066-AA7-EV02.
Criterios de evaluación: ● Atiende los requerimientos especiales del cliente según la disponibilidad del establecimiento. ● Explica las rutinas del servicio en lengua inglesa según el tiempo gramatical específico. ● Describe en inglés las actividades en las áreas del hotel de acuerdo con las necesidades del cliente. ● Propone en idioma inglés alternativas de servicios de acuerdo con temporadas y tarifas**.**	

2. RÚBRICA DE EVALUACIÓN

	En proceso	**Bueno**	**Excelente**
Explica las rutinas del servicio en lengua inglesa según el tiempo gramatical específico.	5 puntos	15 puntos	25 puntos
	Ejemplifica menos de tres rutinas del servicio en lengua inglesa.	Ejemplifica tres rutinas del servicio en lengua inglesa, con buena gramática.	Ejemplifica más de tres rutinas del servicio en lengua inglesa, con excelente gramática.
Propone en idioma inglés alternativas de servicios de acuerdo con temporadas y tarifas.	5 punto	15 puntos	25 puntos
	En la historieta existen menos de tres asociaciones en inglés sobre tarifas o temporadas.	En la historieta existen, al menos, tres asociaciones en inglés sobre tarifas o temporadas.	En la historieta existen múltiples asociaciones en inglés sobre tarifas o temporadas.
Describe en inglés las actividades en las áreas del hotel de acuerdo con las necesidades del	5 puntos	15 puntos	25 puntos
	• En la historieta describe en inglés menos de tres áreas y servicios	En la historieta describe en inglés al menos tres áreas y servicios del hotel.	En la historieta describe en inglés múltiples áreas y servicios del hotel.

cliente.	del hotel.		
Forma	5 puntos	15 puntos	25 puntos
	Las ideas presentadas se encuentran de forma desconectada y sin coherencia.	Algunas ideas presentadas se encuentran de forma desconectada y sin coherencia.	La estructura de la historieta mantiene un tema central, una organización y relación entre conceptos e ideas.
Total	20 puntos	60 puntos	100 puntos

3. EVALUACIÓN

Observaciones: _____

Juicio de valor: _____