PROCESO					
EVIDENCIAS CONTRACTUALES					
NOMBRE DEL FORMATO					
PLANTILLA DOCUMENTOS Y FORMATOS EN WORD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

OBLIGACION No. Evidencia 1.1

CIUDAD Y FECHA: Armenia, octubre 2025

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Se imparte formación para las fichas asignadas en tecnólogo en coordinación de servicios hoteleros fichas: 3176492, 2925123, 3293236, 3148130 y el operario de manos y pies ficha: 3289324 según cronograma de formación.

ANEXOS: Pantallazos de guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación y material de apoyo.

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Coordinación de Servicios Hoteleros
- **Código del Programa de Formación:** 621600
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS HOTELEROS BAJO ESTANDARES DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** PLANEACIÓN
- **Actividad de Proyecto (si es formación Titulada):** Definir los recursos para la prestación del servicio de alojamiento y hospedaje con base en procedimientos y pronósticos de venta.
- **Competencia:** Coordinar servicios de alojamiento según procedimientos técnicos.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** Determinar los recursos físicos para el arreglo de habitaciones y zonas comunes según pronósticos ocupación, políticas de la organización y plan elaborado.
- **Duración de la Guía** 72 Horas

2. PRESENTACION

El programa de formación Coordinación de servicios Hoteleros, tiene como objetivo desarrollar conocimientos,habilidades y actitudes que le permitirán ser competitivo en el contexto social y productivo. Con la ejecución de las actividades planteadas en esta Guía, lograran alcanzar los resultados de aprendizaje; si realiza de manera sistemática y organizada las actividades del proyecto: **Definir los recursos para la prestación del servicio de alojamiento y hospedaje con base en procedimientos y pronósticos de venta;** se conseguirá el desarrollo del proyecto formativo: COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS HOTELEROS BAJO ESTANDARES DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD.

Durante la aplicación de estas actividades deben hacer uso de las TICS, el trabajo autónomo y colaborativo, el buen uso de los ambientes de aprendizaje y el acompañamiento y asesoría del instructor.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Actividad de reflexión inicial para la competencia: **Coordinar servicios de alojamiento según procedimientos técnicos**

ACTIVIDAD DE REFLEXION INICIAL

Antes de iniciar las actividades de aprendizaje es importante identificar como podemos clasificar las problemáticas del contexto social y productivo; en el desarrollo de esta actividad, propia de la competencia **Coordinar servicios de alojamiento según procedimientos técnicos.**

3.1. Actividad de reflexión inicial: actividad de campo (Pensando siempre en el Cliente)

Descripción de la Actividad: Los participantes deberán hacer lanzamientos de huevos entre ellos con diferentes niveles de dificultad, de acuerdo a las instrucciones dadas. Cada aprendiz será el responsable de un área de un hotel y los huevos serán los clientes que serán recibidos por cada integrante del área del hotel sin dejarlo caer.



El aprendiz debe dar opinión en. Que emoción le genero la actividad y como lo relaciona a la realidad al recibir y despedir un cliente o huésped en un hotel. qué criterios debe generar para la prestación de servicios. Generar conclusiones las cuales debe compartir con el resto del grupo.

Ambiente requerido: aula de formación.

Socialización en Grupo

¿De acuerdo al proceso administrativo en planeación, organización, dirección y control? ¿Como puedo asimilar la actividad realizada, al ámbito real?

¿Cómo se superan los conflictos en el equipo?

¿Cómo aplicamos valores en nuestra vida personal y trabajo?

Estrategias o técnicas didácticas activas: foro, socialización
Materiales de formación: marcadores, acrílico, computador, televisor
Material de apoyo: huevos
Duración de la actividad: 3 horas

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 HOTELROS
Código del Programa de Formación: 621600
Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

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

Nombre del Instructor: VIVIANA MARIA JARAMILLO HENAO

Competencia:
- ✓ Coordinación de servicios de alojamiento.

Resultado de Aprendizaje:
- ✓ Determinar los recursos físicos para el arreglo de habitaciones y zonas comunes según pronósticos ocupación, políticas de la organización y plan elaborado.

Actividad:
- Definir los recursos para la prestación del servicio de alojamiento y hospedaje con base en procedimientos y pronósticos de venta.

Evidencia 1:
Producto: Determinación de Pronóstico de ventas.

Evidencia 2:
Producto: Fichas técnicas productos.

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.

Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente lista de chequeo para alcanzar el resultado de aprendizaje.

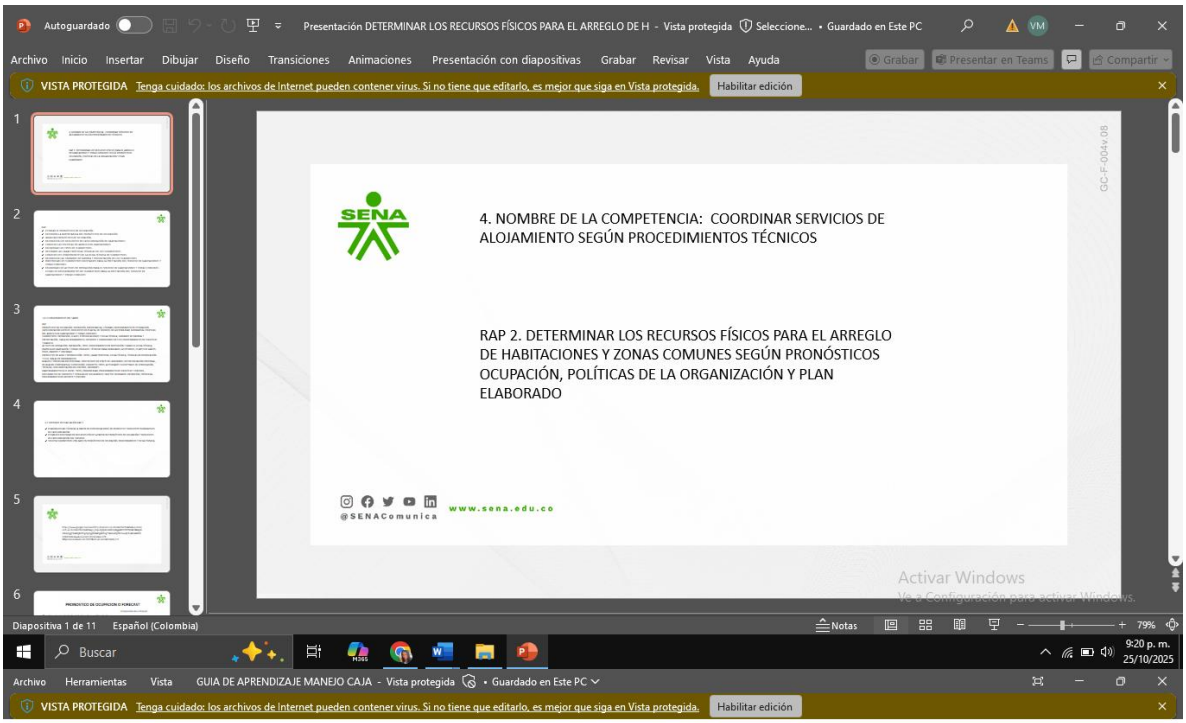
LISTA DE CHEQUEO

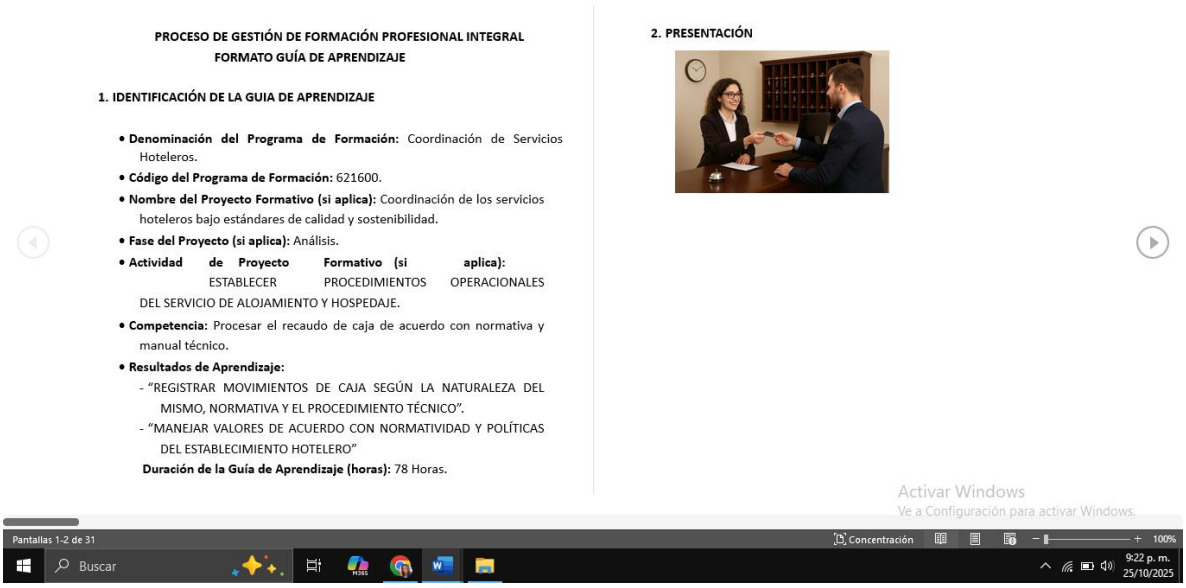
CONOCIMIENTO ◯ PRODUCTO ● DESEMPEÑO ◯

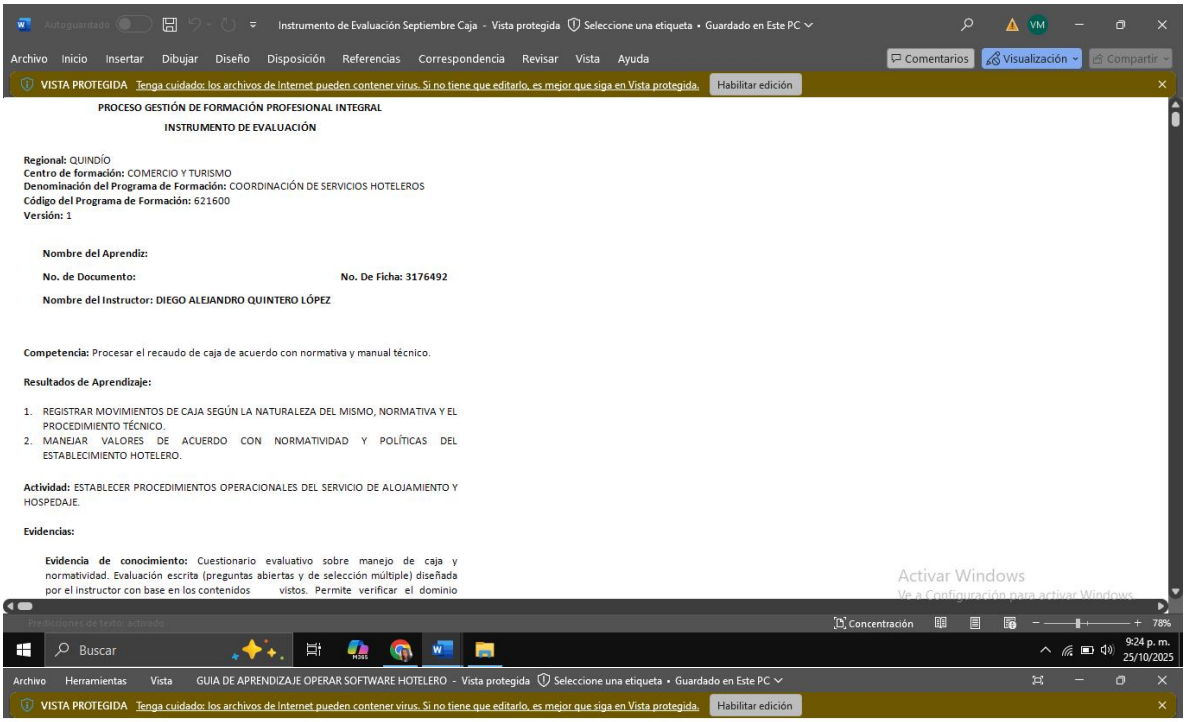
No.	ASPECTO	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
1	Actitud Reflexión	El aprendiz participó de manera activa y colaborativa en la actividad de reflexión.			
2	Actitud Contextualización	El aprendiz participó de manera activay colaborativa en la actividad de contextualización.			
3	Actitud Apropiación	El aprendiz participó en las actividades didácticas para la apropiación del conocimiento.			
4	Actitud Apropiación	El aprendiz se presentó puntual a las actividades de aprendizaje.			
5	Actitud Apropiación	El aprendiz evidenció un buen porte del uniforme durante el proceso de aprendizaje.			
6	Actitud Apropiación Técnico	Evidencia la apropiación de los conocimientos del saber asociados al resultado de aprendizaje requeridos, sobre: **Determinar los recursos físicos para el arreglo de habitaciones y zonas comunes según pronósticos ocupación** a través de la actividad propuesta por el instructor responsable de la formación.			
7	Actitud Apropiación Técnico	El aprendiz realizó la identificación del pronostico de ventas, solicitud de productos de acuerdo a una ocupación requerida y la elaboración de fichas técnicas de productos químicos debe contener lo siguiente. ✓ Nombre comercial ✓ Imagén principal ✓ Nombre técnico ✓ Nombre científico (en el caso de productos de origen vegetal o animal) ✓ Partidas arancelarias TLC y del país exportador ✓ Información técnica: Composición, caracteristicas físicas y químicas, densidad ✓ Modo de uso ✓ Recomendaciones y advertencias del producto			
8	Actitud Apropiación Técnico	El Aprendiz realizó fichas técnicas de productos e identifico los productos a utilizar en las superfices que requerían la limpieza.			
9	Actitud Portafolio de evidencias	El aprendiz registró las evidencias en el enlace correspondiente en la plataforma Territorium con base en las fechas e instrucciones dadas por el instructor.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐


Presentación DETERMINAR LOS RECURSOS FÍSICOS PARA EL ARREGLO DE H - Vista protegida
VISTA PROTEGIDA Tenga cuidado: los archivos de Internet pueden contener virus. Si no tiene que editarlo, es mejor que siga en Vista protegida.
Habilitar edición
4. NOMBRE DE LA COMPETENCIA: COORDINAR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
RAP 2. DETERMINAR LOS RECURSOS FÍSICOS PARA EL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES SEGÚN PRONÓSTICOS OCUPACIÓN, POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y PLAN ELABORADO
@SENAComunica
www.sena.edu.co
Activar Windows
Diapositiva 1 de 11
Español (Colombia)


GUIA DE APRENDIZAJE MANEJO CAJA - Vista protegida
VISTA PROTEGIDA Tenga cuidado: los archivos de Internet pueden contener virus. Si no tiene que editarlo, es mejor que siga en Vista protegida.
Habilitar edición
PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE
1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE
• Denominación del Programa de Formación: Coordinación de Servicios Hoteleros.
• Código del Programa de Formación: 621600.
• Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): Coordinación de los servicios hoteleros bajo estándares de calidad y sostenibilidad.
• Fase del Proyecto (si aplica): Análisis.
• Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): ESTABLECER PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
• Competencia: Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico.
• Resultados de Aprendizaje:
- "REGISTRAR MOVIMIENTOS DE CAJA SEGÚN LA NATURALEZA DEL MISMO, NORMATIVA Y EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO".
- "MANEJAR VALORES DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO"
Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 78 Horas.
2. PRESENTACIÓN
Activar Windows
Pantallas 1-2 de 31



Instrumento de Evaluación Septiembre Caja - Vista protegida

VISTA PROTEGIDA Tenga cuidado: los archivos de Internet pueden contener virus. Si no tiene que editarlo, es mejor que siga en Vista protegida. Habilitar edición

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: 3176492**

Nombre del Instructor: DIEGO ALEJANDRO QUINTERO LÓPEZ

Competencia: Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico.

Resultados de Aprendizaje:

1. REGISTRAR MOVIMIENTOS DE CAJA SEGÚN LA NATURALEZA DEL MISMO, NORMATIVA Y EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
2. MANEJAR VALORES DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO.

Actividad: ESTABLECER PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.

Evidencias:

Evidencia de conocimiento: Cuestionario evaluativo sobre manejo de caja y normatividad. Evaluación escrita (preguntas abiertas y de selección múltiple) diseñada por el instructor con base en los contenidos vistos. Permite verificar el dominio

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Predicciones de texto: activado — Concentración — 78%

Buscar — 9:24 p. m. 25/10/2025

Archivo Herramientas Vista GUIA DE APRENDIZAJE OPERAR SOFTWARE HOTELERO - Vista protegida

VISTA PROTEGIDA Tenga cuidado: los archivos de Internet pueden contener virus. Si no tiene que editarlo, es mejor que siga en Vista protegida. Habilitar edición

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Coordinación de Servicios Hoteleros
- **Código del Programa de Formación:** 621600
- **Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):** Coordinación de los servicios hoteleros bajo estándares de calidad y sostenibilidad.
- **Fase del Proyecto (si aplica):** Análisis
- **Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):** ESTABLECER PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
- **Competencia:** Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión.
- **Resultados de Aprendizaje:** OPERAR SOFTWARE HOTELERO DE ACUERDO CON MANUALES DE OPERACIÓN Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.
- **Duración de la Guía de Aprendizaje (horas):** 78 Horas.

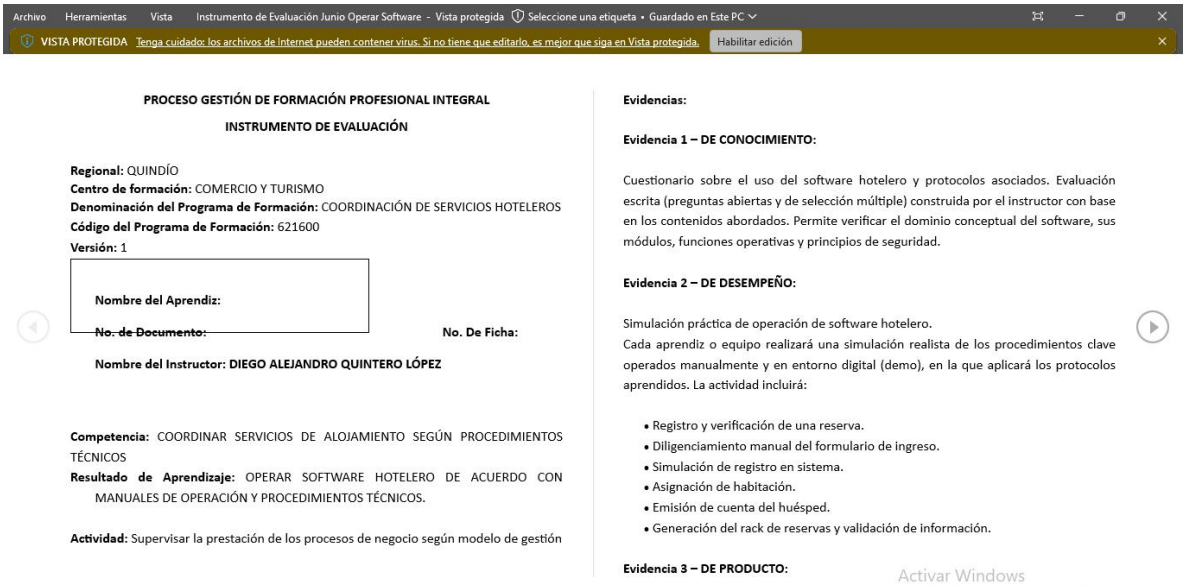
2. PRESENTACIÓN

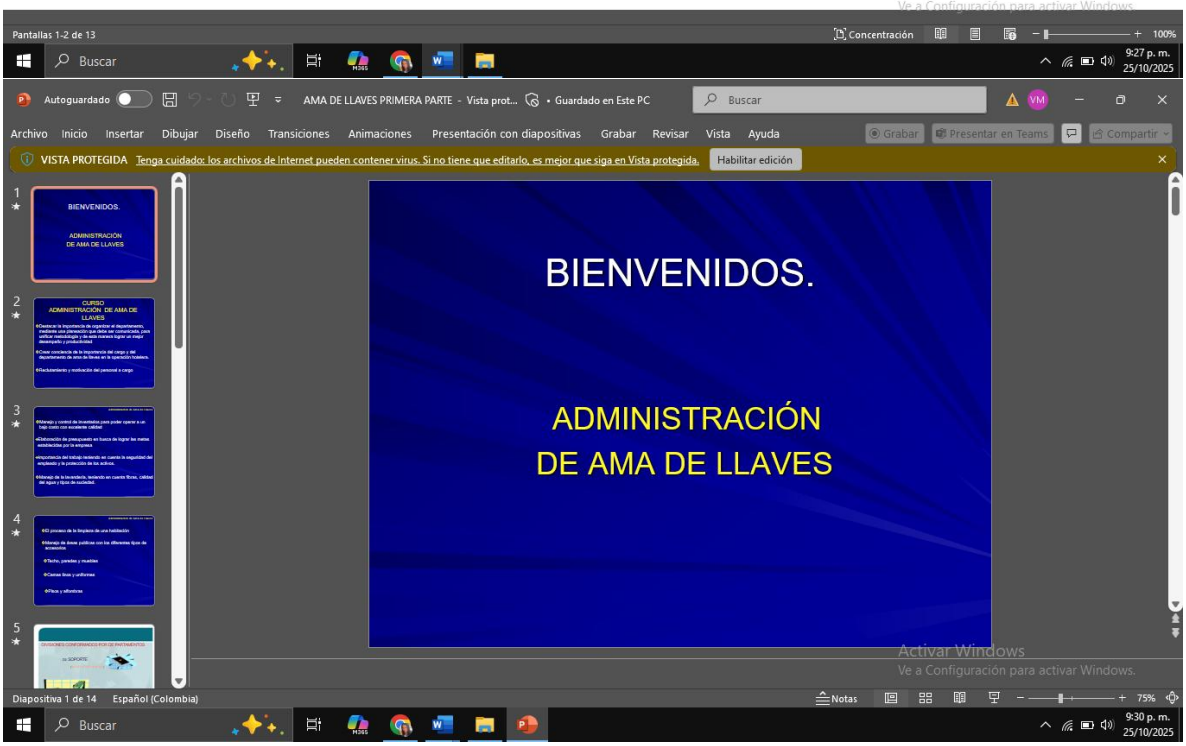


Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Pantallas 1-2 de 20 — Concentración — 100%

Buscar — 9:26 p. m. 25/10/2025


Archivo Herramientas Vista Instrumento de Evaluación Junio Operar Software - Vista protegida Seleccione una etiqueta • Guardado en Este PC
VISTA PROTEGIDA Tenga cuidado: los archivos de Internet pueden contener virus. Si no tiene que editarlo, es mejor que siga en Vista protegida.
Habilitar edición
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: DIEGO ALEJANDRO QUINTERO LÓPEZ
Competencia: COORDINAR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
Resultado de Aprendizaje: OPERAR SOFTWARE HOTELERO DE ACUERDO CON MANUALES DE OPERACIÓN Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.
Actividad: Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión
Evidencias:
Evidencia 1 – DE CONOCIMIENTO:
Cuestionario sobre el uso del software hotelero y protocolos asociados. Evaluación escrita (preguntas abiertas y de selección múltiple) construida por el instructor con base en los contenidos abordados. Permite verificar el dominio conceptual del software, sus módulos, funciones operativas y principios de seguridad.
Evidencia 2 – DE DESEMPEÑO:
Simulación práctica de operación de software hotelero.
Cada aprendiz o equipo realizará una simulación realista de los procedimientos clave operados manualmente y en entorno digital (demo), en la que aplicará los protocolos aprendidos. La actividad incluirá:
• Registro y verificación de una reserva.
• Diligenciamiento manual del formulario de ingreso.
• Simulación de registro en sistema.
• Asignación de habitación.
• Emisión de cuenta del huésped.
• Generación del rack de reservas y validación de información.
Evidencia 3 – DE PRODUCTO:
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.


Pantallas 1-2 de 13
Concentración
100%
Buscar
9:27 p. m.
25/10/2025
Autoguardado
AMA DE LLAVES PRIMERA PARTE - Vista prot... • Guardado en Este PC
Archivo Inicio Insertar Dibujar Diseño Transiciones Animaciones Presentación con diapositivas Grabar Revisar Vista Ayuda
Grabar
Presentar en Teams
Compartir
VISTA PROTEGIDA Tenga cuidado: los archivos de Internet pueden contener virus. Si no tiene que editarlo, es mejor que siga en Vista protegida.
Habilitar edición
BIENVENIDOS.
ADMINISTRACIÓN
DE AMA DE LLAVES
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
Diapositiva 1 de 14
Español (Colombia)
Notas
75%
9:30 p. m.
25/10/2025