PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Villeta, 30 de noviembre de 2025

Señor
John Alexander Saavedra Zapata
SUPERVISOR DE CONTRATO No. 8286253
Coordinador Académico
Coordinación de Formación Profesional Integral
Villeta

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual del mes de noviembre del año 2025.

Referencia: No. 8286253 del año 2025

Daniela Chaparro Rodríguez, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.010.217.497 de Bogotá D.C., en mi calidad de Contratista del SENA, en Coordinación Académica, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de QUINCE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y UN MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES PESOS ($15.791.653). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un (1) primer pago en el mes de septiembre por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS M/CTE. ($3,986.242). b) Dos (2)

pagos iguales por los meses de octubre y noviembre de 2025, por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE. ($4.599.511) cada uno. c) Un (1) último pago en el mes de diciembre por valor de DOS MILLONES SEISCIENTOS SÉIS MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS M/CTE. ($2.606.389).

Plazo: Será hasta el 17 de diciembre de 2025.

OBJETO:
"Prestación de Servicios profesionales, tecnólogo y/o técnico para el desarrollo de las actividades de formación del nivel técnico y/o tecnológico del Programa regular, atendiendo las políticas institucionales y la normatividad vigente. - COORDINACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS".

OBLIGACIONES ESPECIFICAS:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Participar en la programación, ejecución del proceso de inducción de aprendices y el reconocimiento de aprendizajes previos de acuerdo con las necesidades del Centro de Formación.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de las condiciones relacionadas con su participación en la programación y ejecución del proceso de inducción de aprendices y el reconocimiento de aprendizajes previos de acuerdo con las necesidades del centro de formación.	No aplica. No se aportan evidencias de estas condiciones teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.

2	Implementar estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	Acción 2.1 - El contratista implementó ESTRATEGIAS de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.	Evidencia 2.1.2 - Fotografías donde se muestra al contratista en el contexto de la implementación de ESTRATEGIAS de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad.
3	Apoyar y participar en los equipos de desarrollo curricular interdisciplinarios por programa o conjunto de programas por redes tecnológicas, para garantizar integralidad en la formulación de proyectos formativos, el diseño de actividades de aprendizaje, el diseño de talleres, guías de aprendizaje e instrumentos de evaluación, entre otras.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de la obligación relacionada con el apoyo y participación en los equipos de desarrollo curricular interdisciplinarios por programa o conjunto de programas por redes tecnológicas, para garantizar integralidad en la formulación de proyectos formativos, el diseño de actividades de aprendizaje, el diseño de talleres e ítems que alimentarán los bancos de pruebas para la selección de aprendices, entre otras.	No aplica. No se aportan evidencias de esta obligación teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.

4	Apoyar la evaluación técnica dentro de los procesos de contratación pública relacionados con elementos propios o servicios de la formación profesional integral de su área o programa; así como, el apoyo técnico a la supervisión de contratos de bienes y servicios que correspondan a su área de formación, a quien la Subdirección determine.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de la obligación relacionada con el apoyo a la evaluación de procesos contractuales de bienes y servicios afines al área de su formación del contratista; así como el apoyo técnico a la supervisión de contratos de bienes y servicios que correspondan a su área de formación a quien la subdirección a determine.	No aplica. No se aportan evidencias de esta obligación teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
5	Asistir a los llamados efectuados por la Entidad, con el objeto de recibir actualización en formación.	Acción 5.1 - El contratista asistió a los llamados efectuados por la Entidad, con el objeto de recibir actualización en formación.	Evidencia 5.1.1 - Fotografías donde se muestra al contratista en el contexto de actividades de ACTUALIZACIÓN en formación. Evidencia 5.1.2 - Formato de asistencia donde se muestra el registro de la firma del contratista en el contexto de actividades de ACTUALIZACIÓN en formación.
6	Participar en las convocatorias de formación pedagógicas que el Centro	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se	No aplica. No se aportan evidencias de estas condiciones

	de formación establezca, así como la formación de TIC´S en mejora de las competencias de las nuevas tecnologías.	realizaron acciones tendientes al cumplimiento de las condiciones relacionadas con la participación en convocatorias de formación pedagógicas que el centro establezca, así como la formación de TIC´S en mejora de las competencias de las nuevas tecnologías.	teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
7	Atender la formación de aprendices en el área o programa asignado, en las competencias, resultados de aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada acción determine el Centro de Formación.	Acción 6.1 - El contratista ATENDIÓ la formación de aprendices en el área asignada, en las competencias, resultados de aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada acción se determinó por el centro de formación.	Evidencia 6.1.1 - Fotografías donde se muestra al contratista en el contexto de la ATENCIÓN a la formación de aprendices en el área asignada, en las competencias, resultados de aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada acción se determine por el centro de formación.
8	Legalizar la apertura de los Grupos de Formación complementaria en el aplicativo SOFIA PLUS en el tiempo correspondiente teniendo en cuenta las fechas establecidas por el área de Administración Educativa.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de la obligación relacionada con la legalización de la apertura de los grupos	No aplica. No se aportan evidencias de esta obligación teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.

		de formación complementaria en el aplicativo Sofía Plus (Sistema Optimizado para la Formación y el Aprendizaje Activo) en el tiempo correspondiente teniendo en cuenta las fechas establecidas por el área de Administración Educativa.	
9	Apoyar la gestión del programa para el posicionamiento Regional de acuerdo con el Plan Estratégico del Centro de Formación.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de la obligación relacionada con apoyar la gestión del programa para el posicionamiento regional de acuerdo con el Plan Estratégico del Centro de Formación.	No aplica. No se aportan evidencias de esta obligación teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
10	Participar activamente en el cumplimiento de las metas de acuerdo con los lineamientos, cobertura y productos indicados por el Centro de Formación.	Acción 9.1 - El contratista participó activamente en el cumplimiento de las METAS de formación titulada y/o complementaria de acuerdo con los lineamientos, cobertura y productos indicados por la Subdirección de centro.	Evidencia 9.1.1 - Reporte de horas programadas del contratista, generado en Sofía Plus (Sistema Optimizado para la Formación y el Aprendizaje Activo).
11	Implementar y evaluar estrategias de retención a través de acciones que	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se	No aplica. No se aportan evidencias de esta obligación

	permitan garantizar la permanencia de aprendices en los diferentes niveles y modalidades de formación, en coordinación con el área de bienestar y los apoyos administrativos de formación; para tal efecto, los reportes de inasistencias y/o deserción deben efectuarse de manera inmediata.	realizaron acciones tendientes al cumplimiento de la obligación relacionada con la implementación y evaluación de estrategias de retención para garantizar la permanencia de aprendices en los diferentes niveles y modalidades de formación, en coordinación con el área de bienestar y los apoyos administrativos de formación.	teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
12	Apoyar la Formación Complementaria de ser necesario para dar cumplimento a los requerimientos y a las necesidades del Centro de Formación.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de las condiciones relacionadas con apoyar la formación complementaria para dar cumplimento a los requerimientos y a las necesidades del centro de formación.	No aplica. No se aportan evidencias de estas condiciones teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
13	Apoyar el desarrollo de las diferentes etapas de las ofertas educativas en las modalidades regular y especial; así como participar en articulación con el personal de apoyo en administración educativa en los procesos de divulgación,	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de la obligación relacionada con el apoyo al desarrollo de las diferentes etapas de las	No aplica. No se aportan evidencias de esta obligación teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.

	inscripción, registro y matrícula.	ofertas educativas en las modalidades regular y especial; así como participar en articulación con el personal de apoyo en administración educativa en los procesos de divulgación, inscripción, registro y matrícula.	
14	Programar y proponer giras técnicas con criterios de calidad, pertinencia y optimización de recursos, con el fin de ser registradas en el aplicativo plan de acción de la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo. Así como brindar el acompañamiento durante el desarrollo de estas.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de la obligación relacionada con la programación y propuesta de giras técnicas con criterios de calidad, pertinencia y optimización de recursos, con el fin de ser registradas en el aplicativo plan de acción de la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo. Así como brindar el acompañamiento durante el desarrollo de estas. Apoyar en la elaboración de documentos “lugares de desarrollo”, de nuevos programas y renovación de estos, al igual que en el proceso de autoevaluación, de	No aplica. No se aportan evidencias de esta obligación teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.

		acuerdo con lo establecido en la guía de gestión del Registro Calificado que se encuentre vigente.	
15	Apoyar en la elaboración de documentos “lugares de desarrollo”, de nuevos programas y renovación de estos, al igual que en el proceso de autoevaluación, de acuerdo con lo establecido en la guía de gestión del Registro Calificado que se encuentre vigente.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de la obligación relacionada con la elaboración de documentos de #lugares de desarrollo#, de nuevos programas y renovación de estos, al igual que en el proceso de autoevaluación, de acuerdo con lo establecido en la guía de gestión del registro calificado que se encuentre vigente.	No aplica. No se aportan evidencias de esta obligación teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
16	Participar en la concertación y coordinación interinstitucional para la ejecución de proyectos de desarrollo y acciones de Formación Profesional Integral, proyectos de desarrollo sectorial, regional, municipal y veredal.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de las condiciones relacionadas con la participación en la concertación y coordinación interinstitucional para la ejecución de proyectos de desarrollo y acciones de Formación Profesional Integral, proyectos de desarrollo	No aplica. No se aportan evidencias de estas condiciones teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.

		sectorial, regional, municipal y veredal.	
17	Participar en los Equipos Ejecutores de Centro y apoyar la elaboración, revisión y validación de los productos establecidos en los procedimientos y guías determinados desde la pertinencia de la oferta hasta la certificación de los aprendices.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de las condiciones relacionadas con participar en los Equipos Ejecutores de Centro y apoyar la elaboración, revisión y validación de los productos establecidos en los procedimientos y guías determinados desde la pertinencia de la oferta hasta la certificación de los aprendices.	No aplica. No se aportan evidencias de esta obligación teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.

PRODUCTOS Y/O ENTREGABLES:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Conformar un Archivo Digital y físico con los soportes de la Ejecución de la Formación (Proyecto de Formación, planeación pedagógica, plan de trabajo, guías de aprendizaje e instrumentos de evaluación), en virtud de la Resolución No. 1-02689 de 2023 y Circular No. 3-2023-000255.	Acción 1.1 - El contratista gestionó y actualizó el repositorio de archivos creado por la Coordinación Académica para el almacenamiento y uso de soportes de la ejecución de la formación profesional integral.	Evidencia 1.1.1 - Enlace del repositorio creado por la Coordinación Académica para el almacenamiento de los soportes para el almacenamiento y uso de soportes de la ejecución de la formación profesional integral, los cuales

			deben incluir a) Proyecto formativo, b) Planeación pedagógica del proyecto formativo, c) Plan de trabajo concertado, d) Guías de aprendizaje y e) Instrumentos de evaluación.
2	Realizar la respectiva entrega formal mediante acta, donde se evidencien las acciones del programa formativo, su avance y novedades, ante la rotación de instructor.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de los productos y/o entregables relacionados con la respectiva entrega formal mediante acta, donde se evidencien las acciones del programa formativo, su avance y novedades, ante la rotación de instructor.	No aplica. No se aportan evidencias de estos productos y/o entregables teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
3	Realizar la entrega de cuentas de cobro y soportes anexos para tramite de pago cada mes, de acuerdo con las fechas suministradas por el supervisor del contrato, garantizando el adecuado uso del PAC asignado al centro. Es responsabilidad del contratista la gestión tanto en el aplicativo SI contratistas como en el SECOP II para el proceso del desembolso mensual.	Acción 3.1 - El contratista entrega la cuentas de cobro y los respectivos soportes anexos para trámite de pago mensual, de acuerdo con las fechas suministradas por el supervisor del contrato, garantizando el adecuado uso del PAC asignado al centro. Acción 3.2 - El contratista entrega la	Evidencia 3.1.1 - Documento GC - INFORME MENSUAL de ejecución contractual (GTH-F-062 Versión 10) Evidencia 3.1.2 - Documento GF - FORMATO PARA LIQUIDACIÓN PAGO DE CONTRATOS POR CONCEPTO DE HONORARIOS Y/O PRESTACIÓN DE

		cuentas de cobro y los respectivos soportes anexos para trámite de pago mensual, fuera de las fechas suministradas por el supervisor del contrato, afectando el adecuado uso del PAC asignado al centro.	SERVICIOS PERSONAS NATURALES (RENTAS DE TRABAJO ARTICULO 103 ESTATUTO TRIBUTARIO) y soportes requeridos según información suministrada por el supervisor de contrato. Evidencia 3.2.1 - Documento GC - INFORME MENSUAL de ejecución contractual (GTH-F-062 Versión 10) - Entrega extemporánea Evidencia 3.2.2 - Documento GF - FORMATO PARA LIQUIDACIÓN PAGO DE CONTRATOS POR CONCEPTO DE HONORARIOS Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONAS NATURALES (RENTAS DE TRABAJO ARTICULO 103 ESTATUTO TRIBUTARIO) y soportes requeridos según información suministrada por el supervisor de

			contrato - Entrega extemporánea.

CONDICIONES:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Conocer, Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de las condiciones relacionadas con conocer, aplicar y hacer cumplir el reglamento de los aprendices.	No aplica. No se aportan evidencias de estas condiciones teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
2	Registrar y verificar en el SISTEMA SOFIA PLUS de manera oportuna todas las actividades que, de acuerdo con los procesos, son de su responsabilidad, garantizando la calidad de la información y su coherencia con el proceso formativo tales como: a). Registro de los juicios evaluativos dentro de los tiempos establecidos en el reglamento del aprendiz; b). Creación de rutas y asociación de aprendices; c). Registro de juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos y competencias impartidas oportunamente; d).	Acción 1.1 - El contratista registró y verificó oportunamente JUICIOS EVALUATIVOS en Sofía Plus (Sistema Optimizado para la Formación y el Aprendizaje Activo). Acción 1.3 - El contratista registró y verificó oportunamente JUICIOS EVALUATIVOS DE APRENDIZAJES PREVIOS en Sofía Plus (Sistema Optimizado para la Formación y el Aprendizaje Activo).	Evidencia 1.1.1 - Reporte de JUICIOS EVALUATIVOS generado en Sofía Plus (Sistema Optimizado para la Formación y el Aprendizaje Activo). Evidencia 1.3.1 - Reporte de JUICIOS EVALUATIVOS DE APRENDIZAJES PREVIOS generado en Sofía Plus (Sistema Optimizado para la Formación y el Aprendizaje Activo).

	Comunicar al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información, como requisito para la autorización del pago del periodo correspondiente.		
3	Usar las herramientas disponibles en el ambiente virtual de aprendizaje (Territorium, LMS, SGVA, Sistema Nacional de Biblioteca SENA, etc.), para fortalecer la formación y lograr el cumplimiento de los lineamientos, cobertura y productos indicados.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de las condiciones relacionadas con el uso de las herramientas disponibles en el ambiente virtual de aprendizaje para fortalecer la formación y lograr el cumplimiento de los lineamientos, cobertura y productos indicados.	No aplica. No se aportan evidencias de estas condiciones teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
4	Participar en actividades de investigación y desarrollo tecnológico, ocupacional y social, que contribuya a la actualización y mejoramiento de la formación profesional integral y la formación para el trabajo del área.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de la obligación relacionada con la participación en actividades de INVESTIGACIÓN y DESARROLLO TECNOLÓGICO, OCUPACIONAL y SOCIAL, que contribuya a la actualización y mejoramiento de la	No aplica. No se aportan evidencias de esta obligación teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.

		formación profesional integral y la formación para el trabajo del área.	
5	Guardar absoluta reserva sobre documentos, información, programas y material que lleguen a su conocimiento por el desarrollo del objeto contractual.	Acción 3.1 - El contratista manifiesta guardar ABSOLUTA RESERVA sobre documentos, información, programas y material que lleguen a su conocimiento por el desarrollo del objeto contractual.	Evidencia 3.1.1 - El contratista manifiesta guardar ABSOLUTA RESERVA sobre documentos, información, programas y material que lleguen a su conocimiento por el desarrollo del objeto contractual.
6	Cumplir con la programación concertada mensual en actividades de formación, por periodos fijos y con una programación mensual de 160 horas presenciales. Dicha actividad será desarrollada en los 29 municipios de jurisdicción del Centro de Formación, en las jornadas mañana, tarde, noche o fin de semana; según la programación concertada con el respectivo coordinador.	Acción 4.1 - El contratista cumplió con la PROGRAMACIÓN CONCERTADA MENSUAL en actividades de formación, por periodos fijos y con una programación mensual de 160 HORAS presenciales, dentro de los 29 municipios de jurisdicción del centro de formación en las jornadas requeridas.	Evidencia 4.1.1 - Programación concertada mensual con la Coordinación Académica. Evidencia 4.1.2 - Reporte de horas del contratista generado en Sofía Plus (Sistema Optimizado para la Formación y el Aprendizaje Activo) donde se refleja la programación mensual concertada y/o las horas de formación complementaria autorizada y gestionada por el contratista o requerida por la Coordinación Académica.

7	Hacer entrega al supervisor una vez inicie la ficha de formación titulada el proyecto formativo, la planeación pedagógica, las guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación del programa y adicionar el GANTT de las competencias a impartir; así como efectuar la creación y actualización en el respectivo portafolio según las actualizaciones de SIGA.	Acción 5.1 - El contratista entregó al supervisor del contrato, una vez iniciada la ficha de formación titulada, de 1. PROYECTO formativo (GPFI-F-134, versión 4), 2. PLANEACIÓN pedagógica, 3. GUÍAS de aprendizaje (GFPI-F-135, versión 4), 4. INSTRUMENTOS de evaluación (formato no controlado) y 5. el GANTT (formato no controlado) de las competencias a impartir. Acción 5.2 - El contratista creó el respectivo PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS, según y los lineamientos institucionales y las orientaciones de la Coordinación Académica. Acción 5.3 - El contratista actualizó el respectivo portafolio según las actualizaciones de SIGA (formatos controlados en CompromISO) y formatos no controlados, según orientaciones de la Coordinación Académica.	Evidencia 5.1.1 - PROYECTO formativo (formato no controlado). Evidencia 5.1.2. PLANEACIÓN pedagógica (GPFI-F-134, versión 4). Evidencia 5.1.3. GUÍAS de aprendizaje (GFPI-F-135, versión 4). Evidencia 5.1.4. INSTRUMENTOS de evaluación (formato no controlado). Evidencia 5.1.5. el GANTT (formato no controlado) de las competencias a impartir. Evidencia 5.2.1 - Enlace del PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS del instructor, según y los lineamientos institucionales y las orientaciones de la Coordinación Académica. Evidencia 5.3.1 - Capturas de pantalla del respectivo

			portafolio según las actualizaciones de SIGA (formatos controlados en CompromISO) y formatos no controlados, según orientaciones de la Coordinación Académica.
8	Efectuar seguimiento de aprendices en etapa productiva, en caso de ser requerido y de conformidad con los lineamientos establecidos al respecto en el Plan de Acción de la vigencia.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de las condiciones relacionadas con efectuar seguimiento de aprendices en etapa productiva, en caso de ser requerido y de conformidad con los lineamientos establecidos al respecto en el Plan de Acción de la vigencia.	No aplica. No se aportan evidencias de estas condiciones teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
9	Estar en continua revisión del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol -SIGA, para la actualización de procesos y formatos, así como su correcta aplicación en el proceso de formación correspondiente.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de las condiciones relacionadas con revisión continua del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol -SIGA, para la actualización de procesos y formatos, así	No aplica. No se aportan evidencias de estas condiciones teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.

		como su correcta aplicación en el proceso de formación correspondiente.	
10	Recibir y responder por el uso, manejo y custodia de bienes entregados (ambientes de formación, materiales, equipos o herramientas) para el desarrollo de la formación en virtud de la ejecución de su contrato.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de las condiciones relacionadas con recibir y responder por el uso, manejo y custodia de bienes entregados (ambientes de formación, materiales, equipos o herramientas) para el desarrollo de la formación en virtud de la ejecución de su contrato.	No aplica. No se aportan evidencias de estas condiciones teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
11	Reintegrar los materiales de formación, herramientas o equipos, que fueren entregados para el desarrollo del programa de formación y no fueren usados en virtud de la ejecución del programa.	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de las condiciones relacionadas con el reintegro de los materiales de formación, herramientas o equipos, que fueren entregados para el desarrollo del programa de formación y no fueren usados en virtud de la ejecución del programa.	No aplica. No se aportan evidencias de estas condiciones teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
12	Vigilar y salvaguardar los bienes que hagan parte del patrimonio del SENA, de	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se	No aplica. No se aportan evidencias de estas condiciones

	otras entidades o de particulares puestos al servicio de la entidad y que hayan sido entregados para el desarrollo del objeto del contrato, por lo que son sujetos de control y vigilancia. En consecuencia, deberán dar cuenta sobre la entrega de bienes al supervisor del contrato respectivo y a los órganos de control fiscal y disciplinario, de ser procedente.	realizaron acciones tendientes al cumplimiento de las condiciones relacionadas con vigilar y salvaguardar los bienes que hagan parte del patrimonio del SENA, de otras entidades o de particulares puestos al servicio de la entidad y que hayan sido entregados para el desarrollo del objeto del contrato, por lo que son sujetos de control y vigilancia. En consecuencia, deberán dar cuenta sobre la entrega de bienes al supervisor del contrato respectivo y a los órganos de control fiscal y disciplinario, de ser procedente.	teniendo en cuenta que no se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento.
13	Los documentos elaborados en función de la formación profesional integral del respectivo programa son propiedad del Servicio Nacional de Aprendizaje; donde el instructor deberá al final del contrato, realizar la entrega en archivo magnético de cada una de las evidencias y formatos elaborados (Word, Excel y PDF) en virtud del contrato al supervisor, quien deberá validar la información correspondiente.	Acción 11.1 - El contratista entrega en archivo magnético y/o repositorio requerido, cada una de las evidencias y formatos elaborados (Word, Excel y PDF) en virtud del contrato, al supervisor del contrato para su validación.	Evidencia 11.1.1 - Archivo magnético y/o repositorio requerido, cada una de las evidencias y formatos elaborados (Word, Excel y PDF) en virtud del contrato, al supervisor del contrato para su validación.

14	Proyectar decorosamente la imagen corporativa del Servicio Nacional de Aprendizaje, en las actuaciones dentro y fuera de la entidad, asumiendo una actitud ética en cada una de sus acciones.	Acción 12.1 - El contratista usó adecuadamente la imagen institucional, toda vez que hizo uso correcto de los logos, colores, tipografías y demás elementos gráficos del SENA conforme al manual de imagen institucional, en documentos, presentaciones y demás comunicaciones. Acción 12.2 - El contratista mantuvo una presentación personal adecuada, acorde con los valores institucionales del SENA, presentándose de manera limpia, ordenada y profesional durante el desarrollo de sus funciones. Acción 12.3 - El contratista proyectó decorosamente la imagen del SENA al brindar un trato respetuoso, cortés y empático a los ciudadanos, aprendices, funcionarios y demás partes interesadas en los diferentes espacios de interacción institucional.	Evidencia 12.1.1 - Presentaciones institucionales elaboradas durante el mes, en las cuales se evidencia el uso correcto del logo, colores y tipografía institucional conforme al manual de imagen del SENA. Evidencia 12.2.1 - Registro fotográfico de la participación del contratista en jornadas institucionales, donde se evidencia el cumplimiento de estándares de presentación personal adecuados al entorno laboral. Evidencia 12.3.1 - Relación de actividades de atención a aprendices y/o funcionarios, acompañadas de retroalimentación positiva recibida vía correo electrónico y/o verbal por parte de usuarios internos o externos. Evidencia 12.4.1 - Constancia de no

		Acción 12.4 - El contratista actuó de manera ética y conforme a los principios del servicio público, como la legalidad, transparencia, responsabilidad, eficiencia e imparcialidad, en cada una de sus funciones y decisiones. Acción 12.7 - El contratista promovió activamente la cultura institucional del SENA al participar en campañas, actividades y procesos comunicativos que fortalecen la identidad y los valores de la entidad. Acción 12.8 - El contratista contribuyó a un ambiente laboral sano, colaborativo y respetuoso, mostrando disposición al trabajo en equipo y manteniendo relaciones interpersonales armónicas con los demás actores institucionales.	haber recibido llamados de atención, quejas o reclamos durante el período reportado, como reflejo de una conducta ética en el ejercicio de sus funciones. Evidencia 12.7.1 - Registro fotográfico y/o soporte de materiales diseñados o difundidos por el contratista en apoyo a campañas institucionales de fortalecimiento de valores o identidad organizacional. Evidencia 12.8.1 - Comentarios o menciones positivas recibidas de compañeros de equipo o superiores, destacando la actitud respetuosa, colaborativa y propositiva del contratista en el entorno laboral.
15	Aplicar al proceso de certificación de la norma ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO	No aplica. En el periodo correspondiente al mes objeto de cobro, no se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de los	No aplica. No se aportan evidencias de estos productos y/o entregables teniendo en cuenta que no se realizaron acciones

	240201056 y aportar el respectivo certificado de aprobación vigente, o la evidencia de la inscripción efectiva al mismo antes del 30 de junio del presente año.	productos y/o entregables relacionados con aplicar al proceso de certificación de la norma ORIENTAR FORMACIÓN PRESENCIAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVO 240201056 y aportar el respectivo certificado de aprobación vigente, o la evidencia de la inscripción efectiva al mismo antes del 30 de junio del presente año.	tendientes a su cumplimiento.

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	**No DE LA ORDEN DE VIAJE**	**LUGAR DE DESPLAZAMIENTO**	**FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL**	**FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL**
1.	XX	XX	XX	XX
2.	XX	XX	XX	XX

Nota 1: Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a

la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 4630016106 de la planilla, SOI y de Octubre. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en (47) folios.

Cordialmente,



Firma

Daniela Chaparro Rodríguez

Contratista

C.C. No. 1.010.217.497 de Bogotá

Recibí a satisfacción:

Firma

John Alexander Saavedra Zapata

Supervisor del Contrato 8286253 de 2025

Coordinador Académico

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: DANIELA CHAPARRO RODRIGUEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE DESARROLLO AGROINDUSTRIAL Y

FECHA INICIAL: 01/11/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 30/11/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2928356 - COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Calcular costos de operación de acuerdo con métodos
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar el plan de compras según métodos de programación y presupuesto
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	IMPLEMENTAR REQUISITOS NORMATIVOS DE ACUERDO CON PARÁMETROS TÉCNICOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR LOS REQUISITOS NORMATIVOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN LOS SERVICIOS HOTELEROS.

2. ESTRUCTURAR PLAN DE ACCIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN LOS REQUISITOS NORMATIVOS.

3. EVALUAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN LOS SERVICIOS HOTELEROS CON BASE EN REQUISITOS NORMATIVOS Y CRITERIOS DE MEJORA CONTINUA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Orientar investigación formativa según referentes técnicos

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. ASISTIR LAS ACTIVIDADES DE VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO SEGÚN PERFIL DEL CARGO Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

2. APOYAR EL DESARROLLO DE LOS PLANES DE INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

3. COORDINAR LA PROGRAMACIÓN DEL PERSONAL TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DEL SERVICIO, POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA.

4. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PLANEADAS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: 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.

3. AUDITAR LA OPERACIÓN DIARIA DEL HOTEL CONFORME CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS, POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y SISTEMA DE INFORMACIÓN.

4. PRODUCIR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL HOTEL SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Supervisar procesos de producción de acuerdo con procedimientos técnicos
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	160,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	160,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

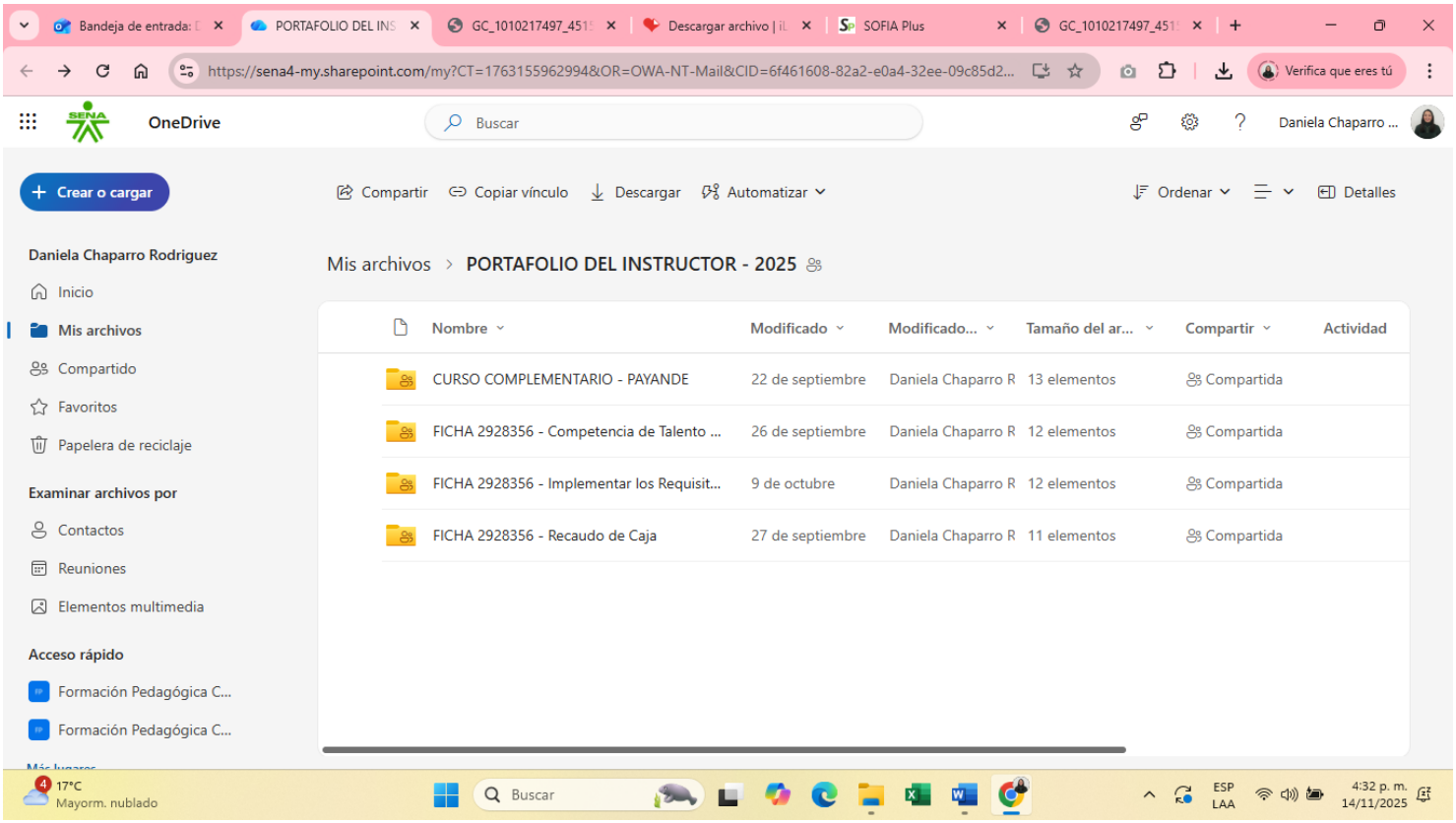
FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

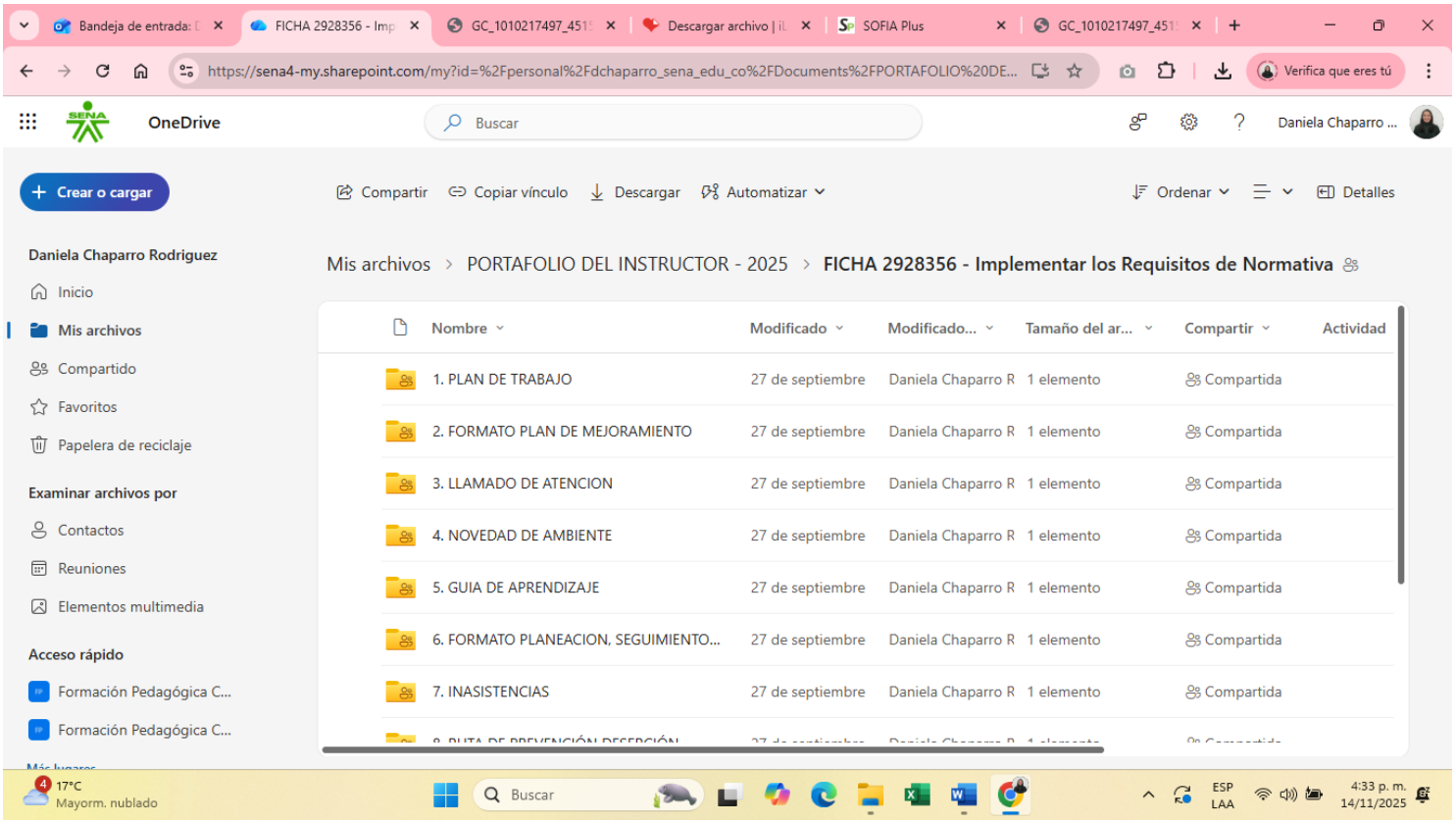
TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

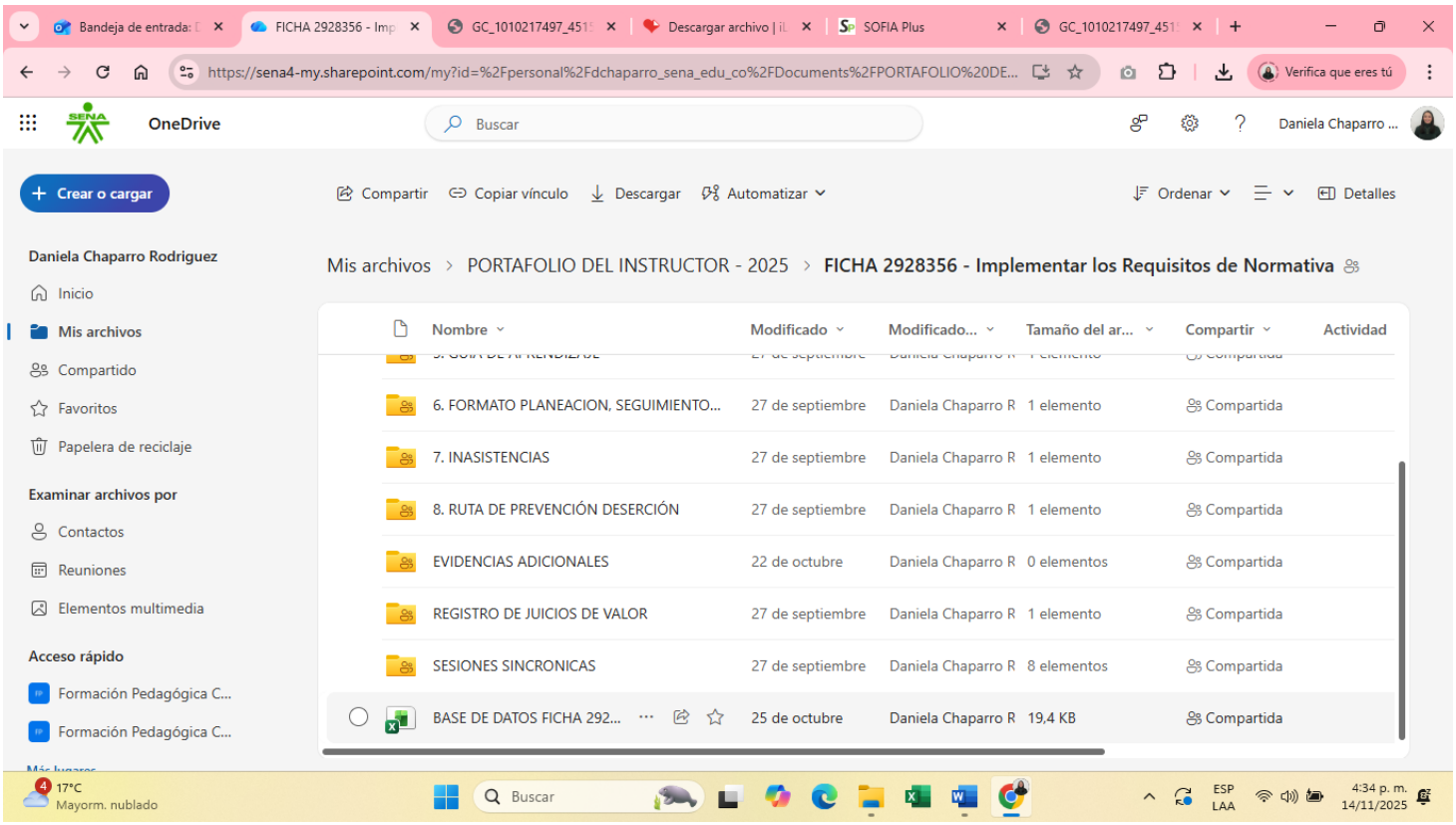
INSTRUCTOR: DANIELA CHAPARRO RODRIGUEZ

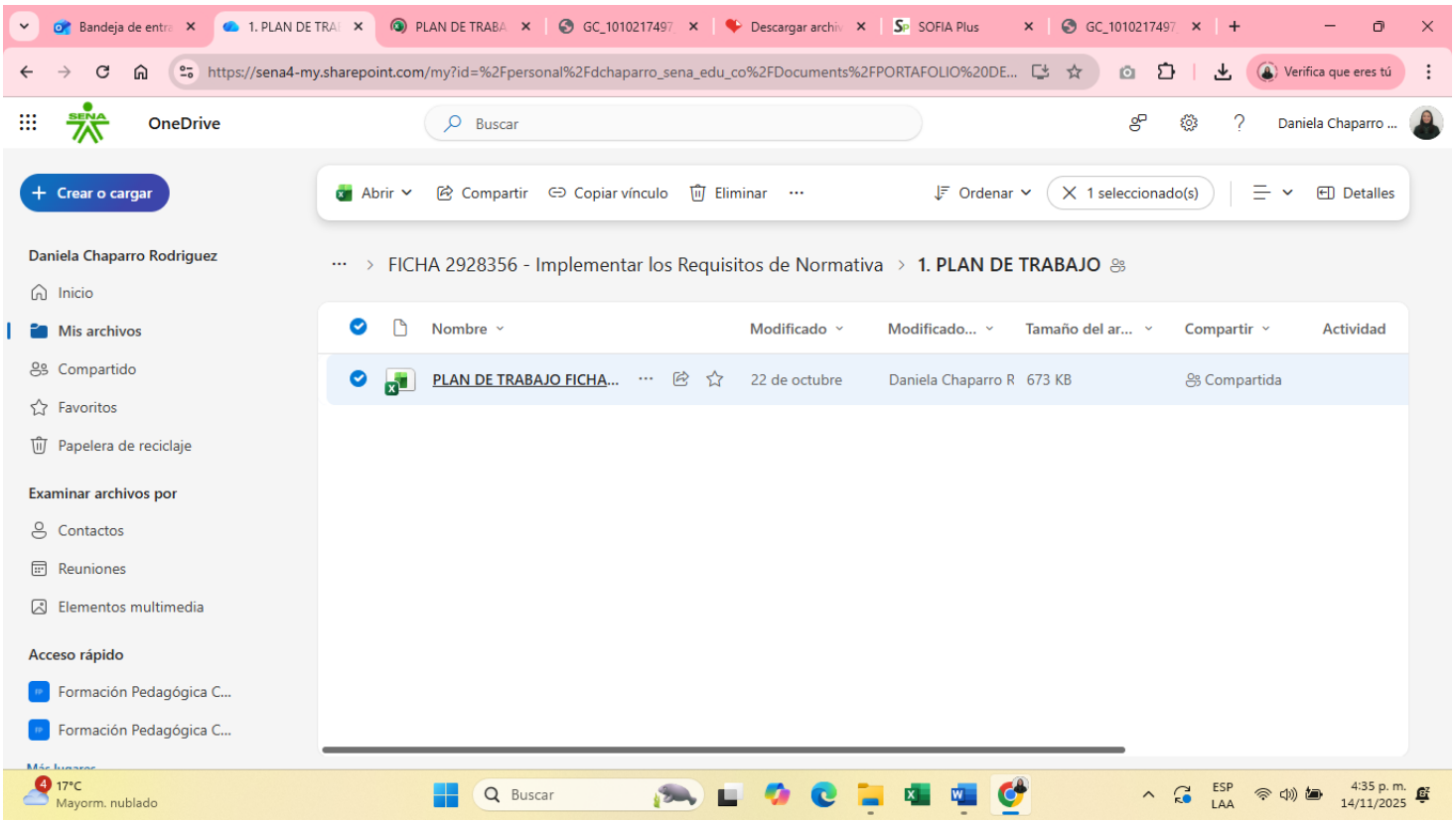
CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE DESARROLLO AGROINDUSTRIAL Y

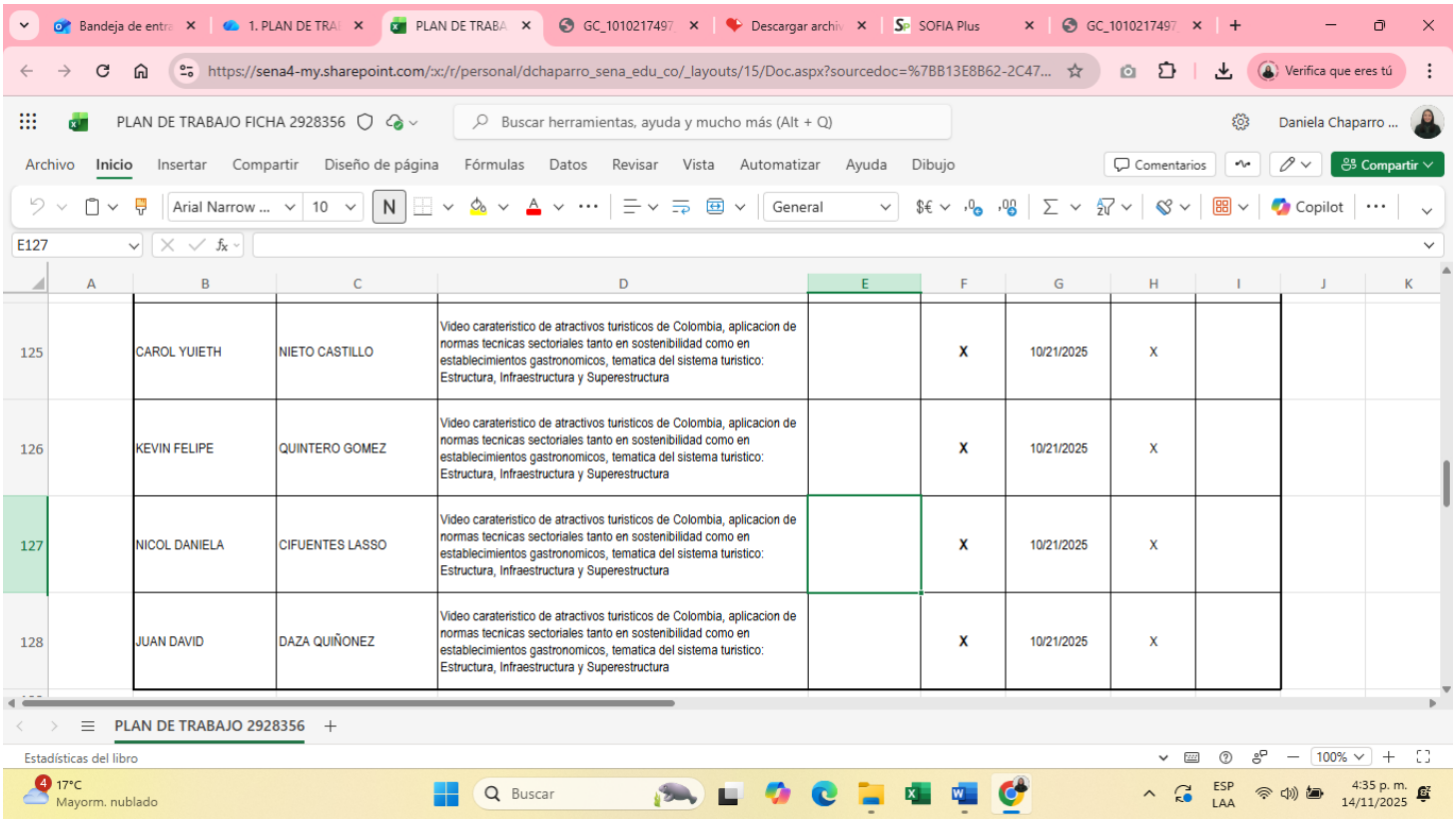
PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR:





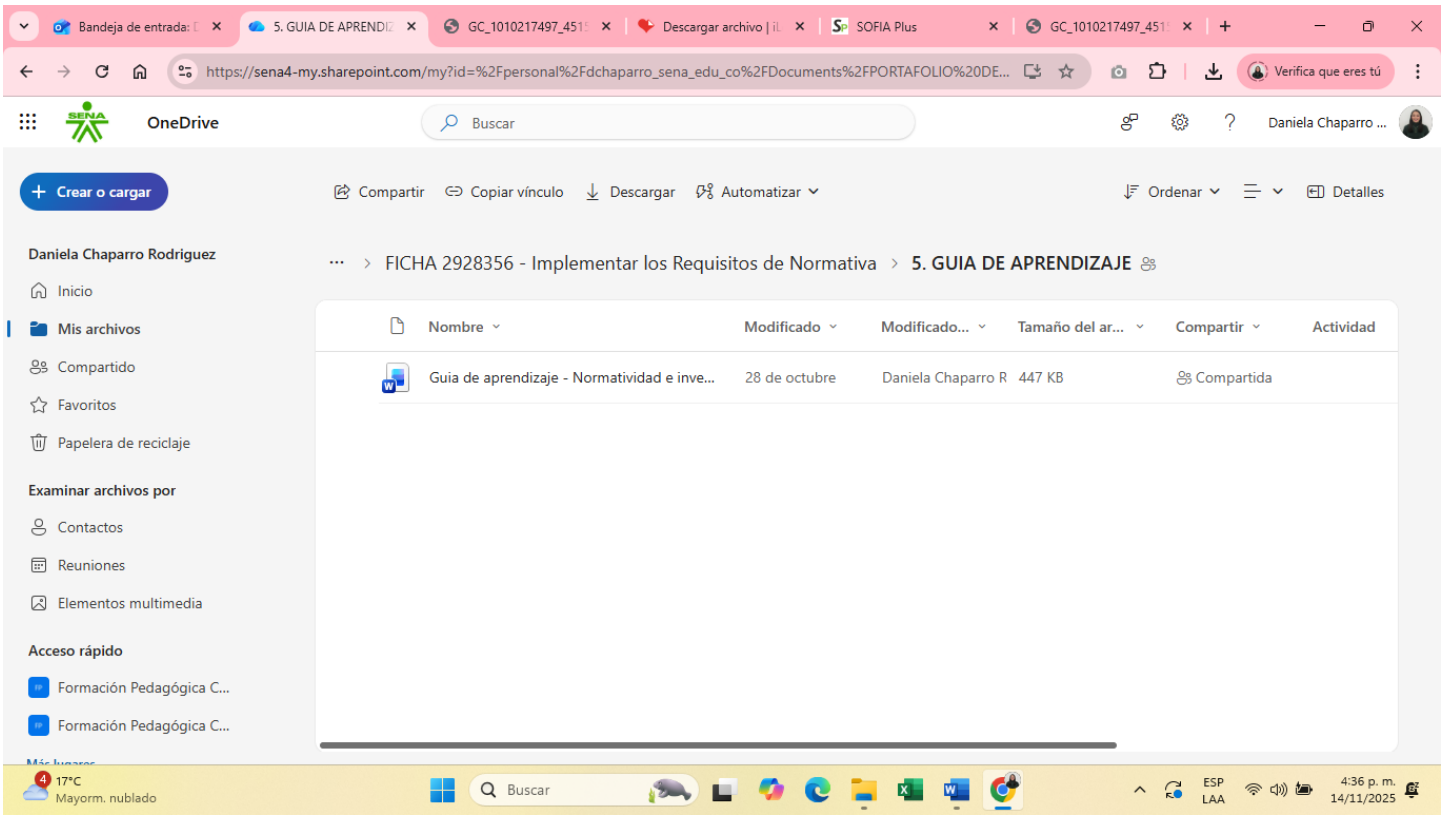

Bandeja de entrada:
FICHA 2928356 - Imp
GC_1010217497_451
Descargar archivo | iL
SOFIA Plus
GC_1010217497_451
https://sena4-my.sharepoint.com/my?id=%2Fpersonal%2Fdchaparro_sena_edu_co%2FDocuments%2FPORTAFOLIO%20DE...
Verifica que eres tú
OneDrive
Buscar
Daniela Chaparro ...
Crear o cargar
Compartir
Copiar vínculo
Descargar
Automatizar
Ordenar
Detalles
Daniela Chaparro Rodriguez
Inicio
Mis archivos
Compartido
Favoritos
Papelera de reciclaje
Examinar archivos por
Contactos
Reuniones
Elementos multimedia
Acceso rápido
Formación Pedagógica C...
Formación Pedagógica C...
Mis archivos > PORTAFOLIO DEL INSTRUCTOR - 2025 > FICHA 2928356 - Implementar los Requisitos de Normativa
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
6. FORMATO PLANEACION, SEGUIMIENTO...
27 de septiembre
Daniela Chaparro R
1 elemento
Compartida
7. INASISTENCIAS
27 de septiembre
Daniela Chaparro R
1 elemento
Compartida
8. RUTA DE PREVENCIÓN DESERCIÓN
27 de septiembre
Daniela Chaparro R
1 elemento
Compartida
EVIDENCIAS ADICIONALES
22 de octubre
Daniela Chaparro R
0 elementos
Compartida
REGISTRO DE JUICIOS DE VALOR
27 de septiembre
Daniela Chaparro R
1 elemento
Compartida
SESIONES SINCRONICAS
27 de septiembre
Daniela Chaparro R
8 elementos
Compartida
BASE DE DATOS FICHA 292...
25 de octubre
Daniela Chaparro R
19,4 KB
Compartida
17°C
Mayorm. nublado
Buscar
ESP
LAA
4:34 p. m.
14/11/2025

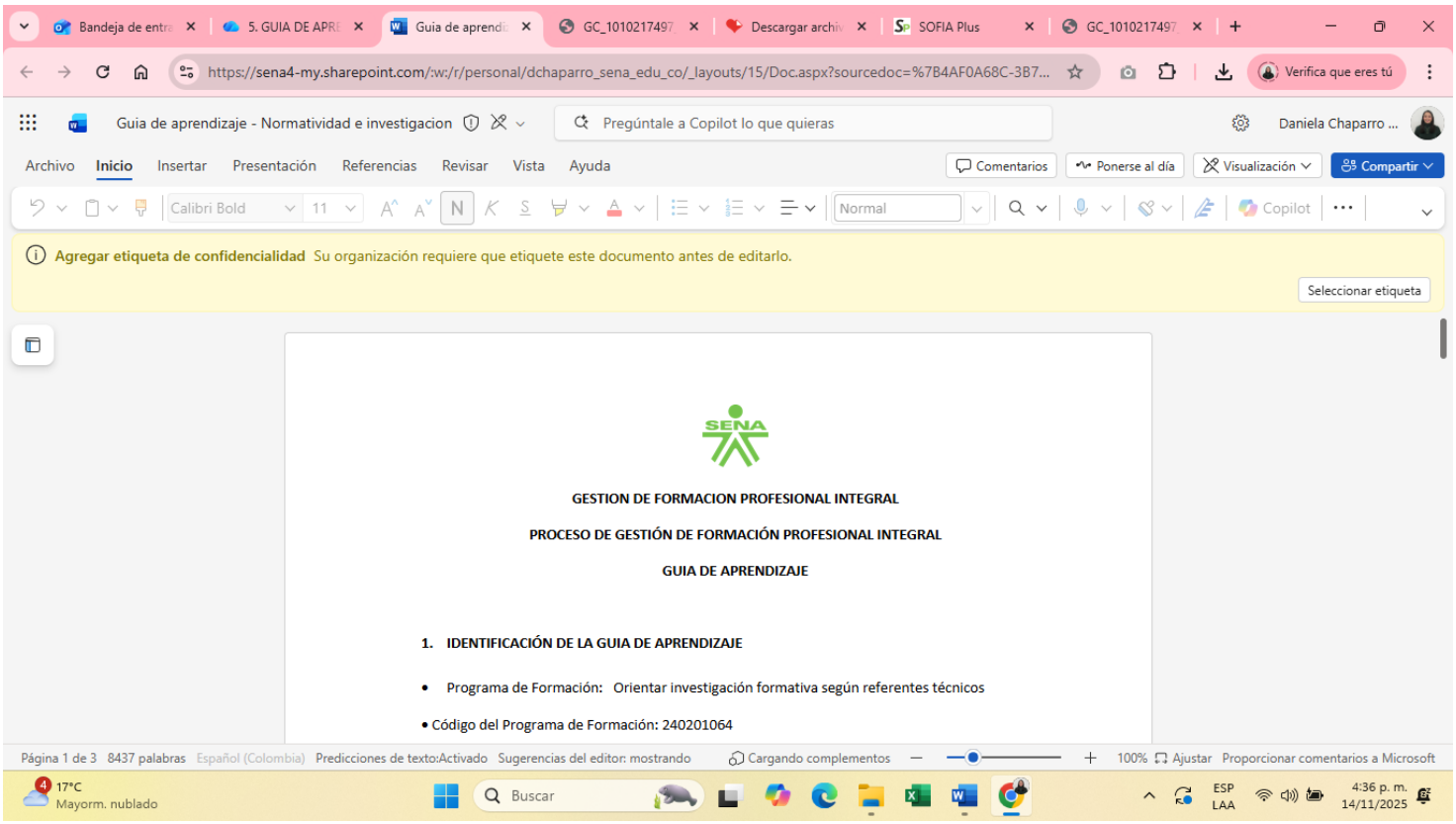

Bandeja de entra
1. PLAN DE TRA
PLAN DE TRABA
GC_1010217497
Descargar archiv
SOFIA Plus
GC_1010217497
https://sena4-my.sharepoint.com/my?id=%2Fpersonal%2Fdchaparro_sena_edu_co%2FDocuments%2FPORTAFOLIO%20DE...
Verifica que eres tú
OneDrive
Buscar
Daniela Chaparro ...
Crear o cargar
Abrir
Compartir
Copiar vínculo
Eliminar
Ordenar
1 seleccionado(s)
Detalles
Daniela Chaparro Rodriguez
Inicio
Mis archivos
Compartido
Favoritos
Papelera de reciclaje
Examinar archivos por
Contactos
Reuniones
Elementos multimedia
Acceso rápido
Formación Pedagógica C...
Formación Pedagógica C...
... > FICHA 2928356 - Implementar los Requisitos de Normativa > 1. PLAN DE TRABAJO
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
PLAN DE TRABAJO FICHA...
22 de octubre
Daniela Chaparro R
673 KB
Compartida
17°C
Mayorm. nublado
Buscar
ESP
LAA
4:35 p. m.
14/11/2025



PLAN DE TRABAJO FICHA 2928356

125	CAROL YUIETH	NIETO CASTILLO	Video caracteristico de atractivos turisticos de Colombia, aplicacion de normas tecnicas sectoriales tanto en sostenibilidad como en establecimientos gastronomicos, tematica del sistema turistico: Estructura, Infraestructura y Superestructura		X	10/21/2025	X	
126	KEVIN FELIPE	QUINTERO GOMEZ	Video caracteristico de atractivos turisticos de Colombia, aplicacion de normas tecnicas sectoriales tanto en sostenibilidad como en establecimientos gastronomicos, tematica del sistema turistico: Estructura, Infraestructura y Superestructura		X	10/21/2025	X	
127	NICOL DANIELA	CIFUENTES LASSO	Video caracteristico de atractivos turisticos de Colombia, aplicacion de normas tecnicas sectoriales tanto en sostenibilidad como en establecimientos gastronomicos, tematica del sistema turistico: Estructura, Infraestructura y Superestructura		X	10/21/2025	X	
128	JUAN DAVID	DAZA QUIÑONEZ	Video caracteristico de atractivos turisticos de Colombia, aplicacion de normas tecnicas sectoriales tanto en sostenibilidad como en establecimientos gastronomicos, tematica del sistema turistico: Estructura, Infraestructura y Superestructura		X	10/21/2025	X	





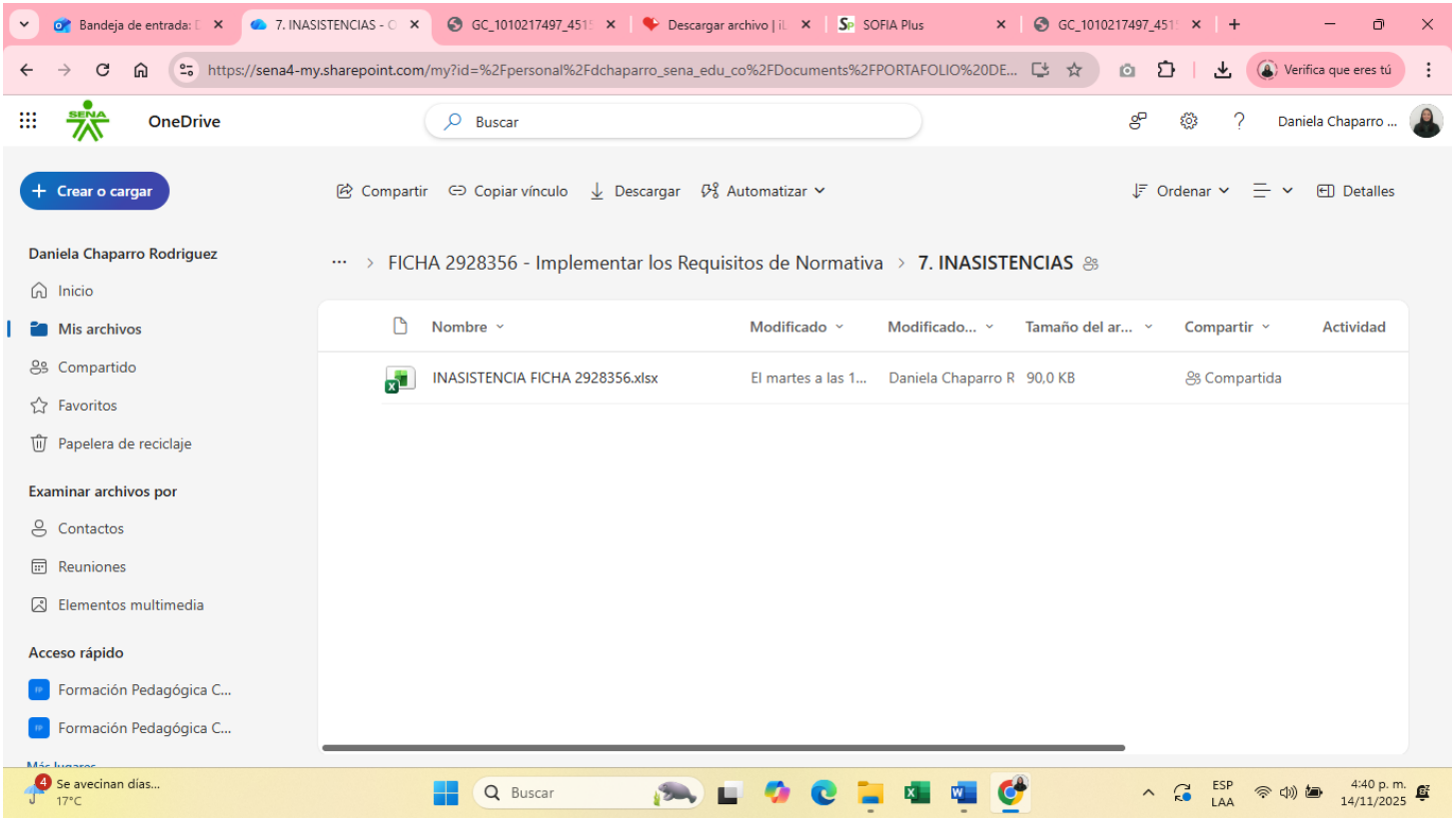
GESTION DE FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL

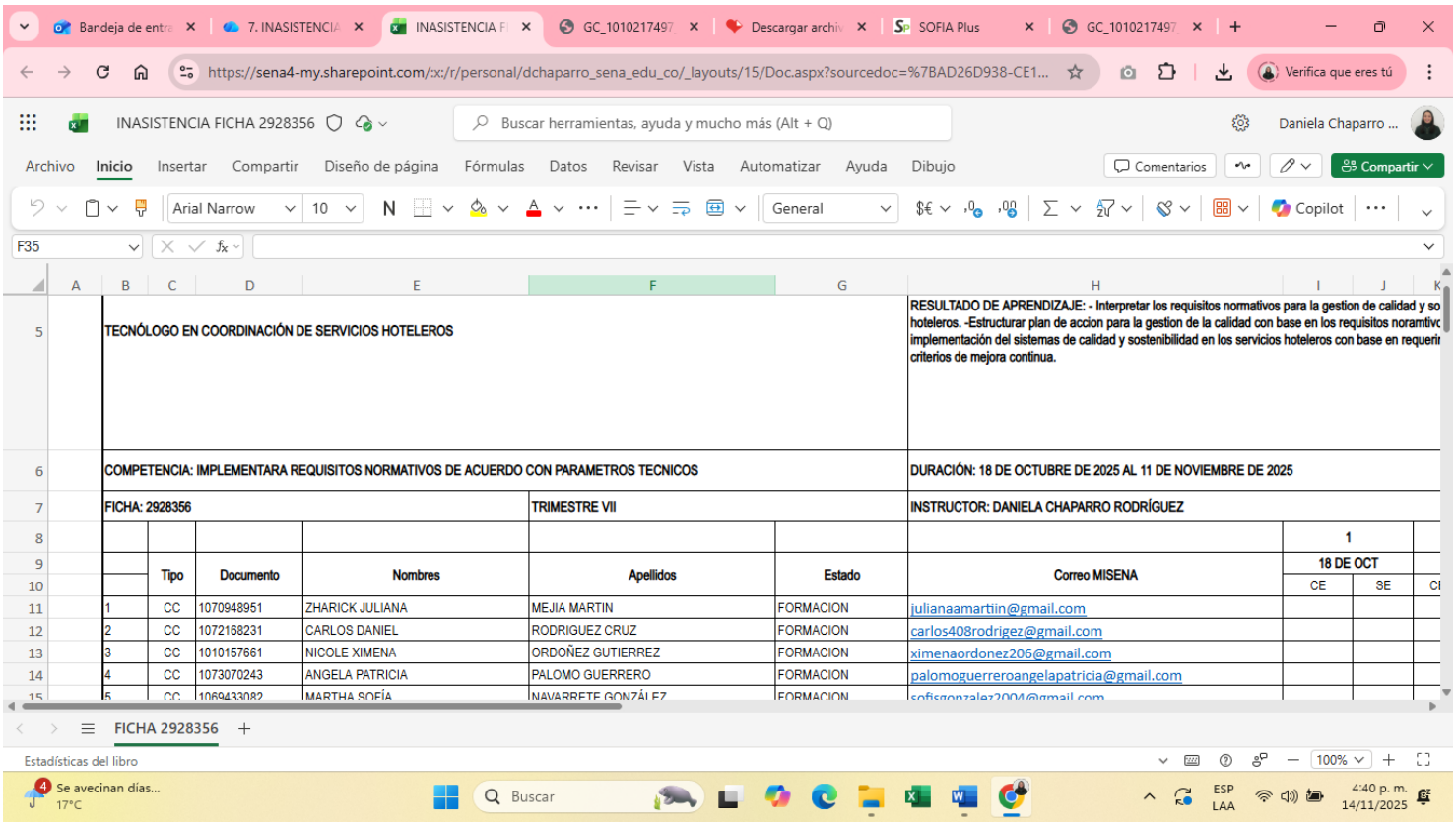
PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

GUIA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

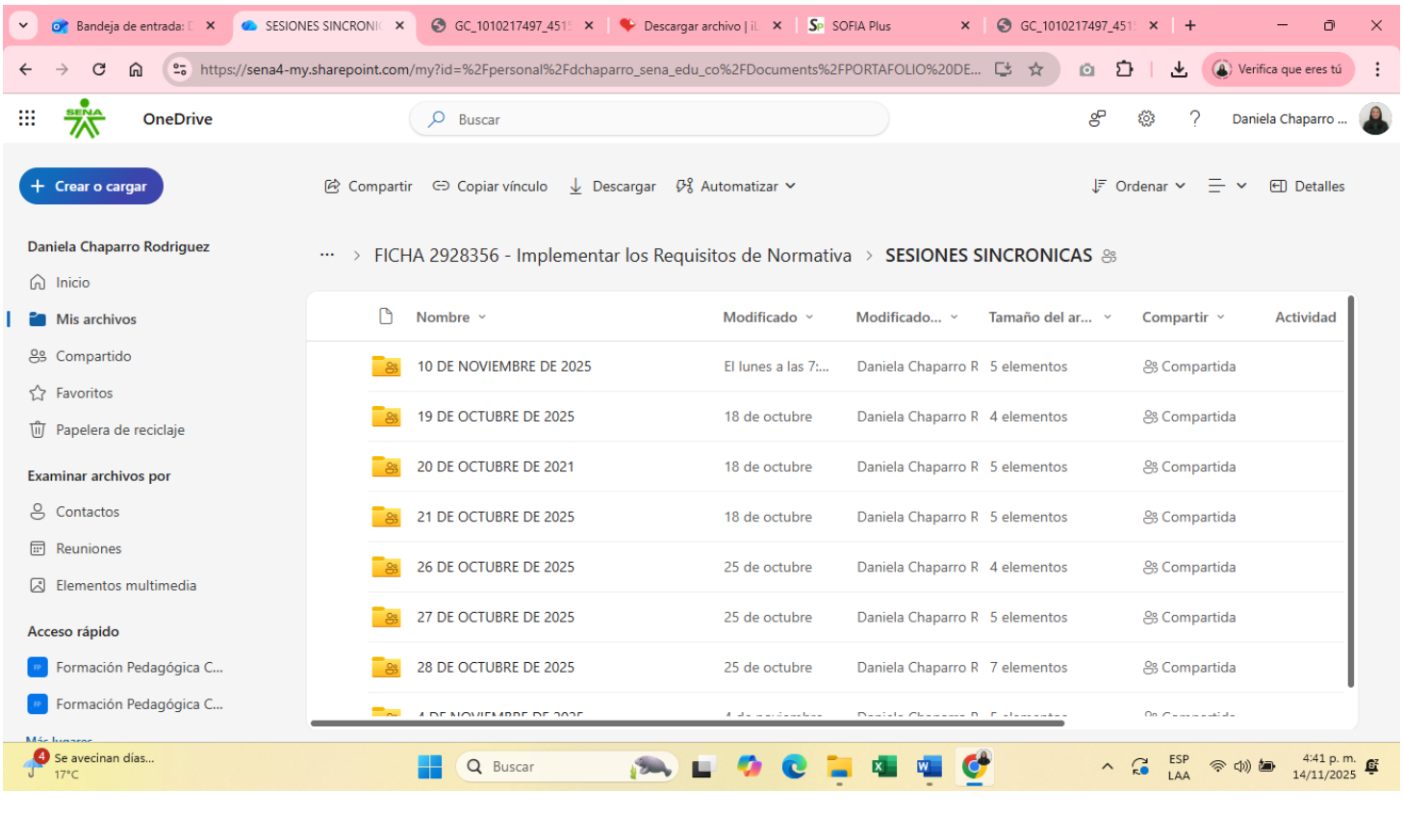
- Programa de Formación: Orientar investigación formativa según referentes técnicos
- Código del Programa de Formación: 240201064





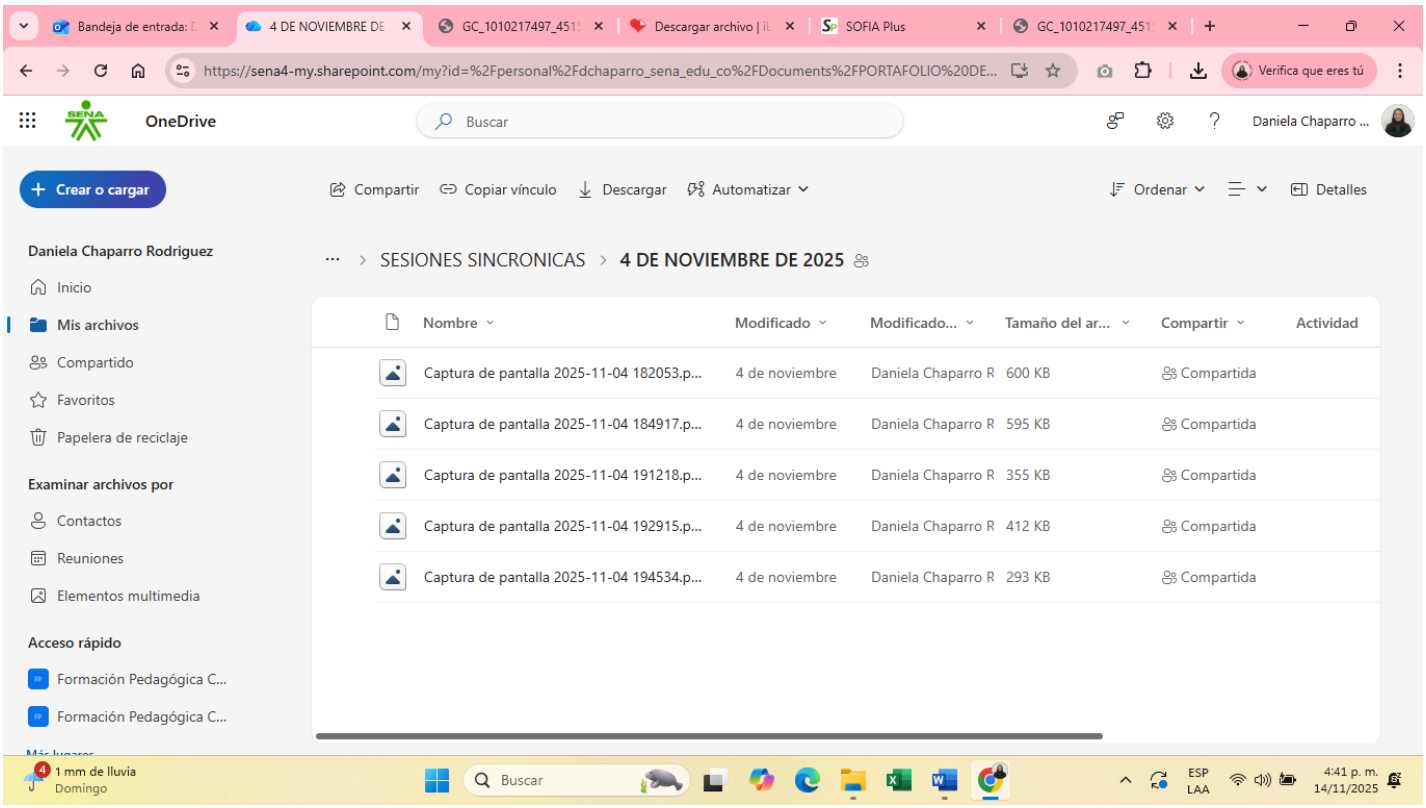
INASISTENCIA FICHA 2928356

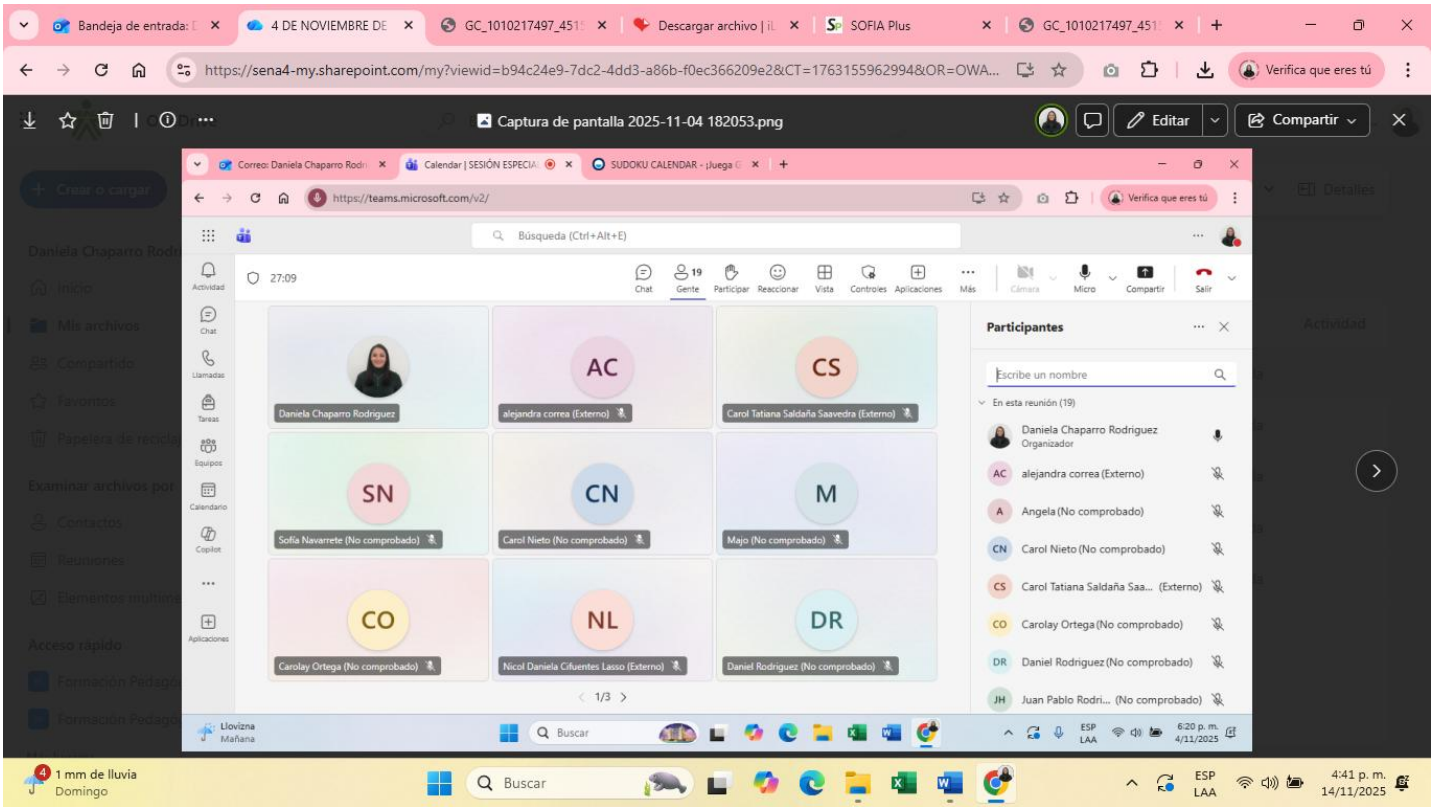
5	TECNÓLOGO EN COORDINACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS						RESULTADO DE APRENDIZAJE: - Interpretar los requisitos normativos para la gestion de calidad y so hoteleros. -Estructurar plan de accion para la gestion de la calidad con base en los requisitos noramtivc implementación del sistemas de calidad y sostenibilidad en los servicios hoteleros con base en requeri criterios de mejora continua.					
6	COMPETENCIA: IMPLEMENTARA REQUISITOS NORMATIVOS DE ACUERDO CON PARAMETROS TECNICOS						DURACIÓN: 18 DE OCTUBRE DE 2025 AL 11 DE NOVIEMBRE DE 2025					
7	FICHA: 2928356				TRIMESTRE VII		INSTRUCTOR: DANIELA CHAPARRO RODRÍGUEZ					
8								1				
9		Tipo	Documento	Nombres	Apellidos	Estado	Correo MISENA	18 DE OCT				
10								CE	SE	CI		
11	1	CC	1070948951	ZHARICK JULIANA	MEJIA MARTIN	FORMACION	julianaamartiin@gmail.com					
12	2	CC	1072168231	CARLOS DANIEL	RODRIGUEZ CRUZ	FORMACION	carlos408rodrigez@gmail.com					
13	3	CC	1010157661	NICOLE XIMENA	ORDOÑEZ GUTIERREZ	FORMACION	ximenaordonez206@gmail.com					
14	4	CC	1073070243	ANGELA PATRICIA	PALOMO GUERRERO	FORMACION	palomoguerreroangelapatricia@gmail.com					
15	5	CC	1069433082	MARTHA SOFÍA	NAVARRETE GONZÁLEZ	FORMACION	sofisgonzalez2004@gmail.com					

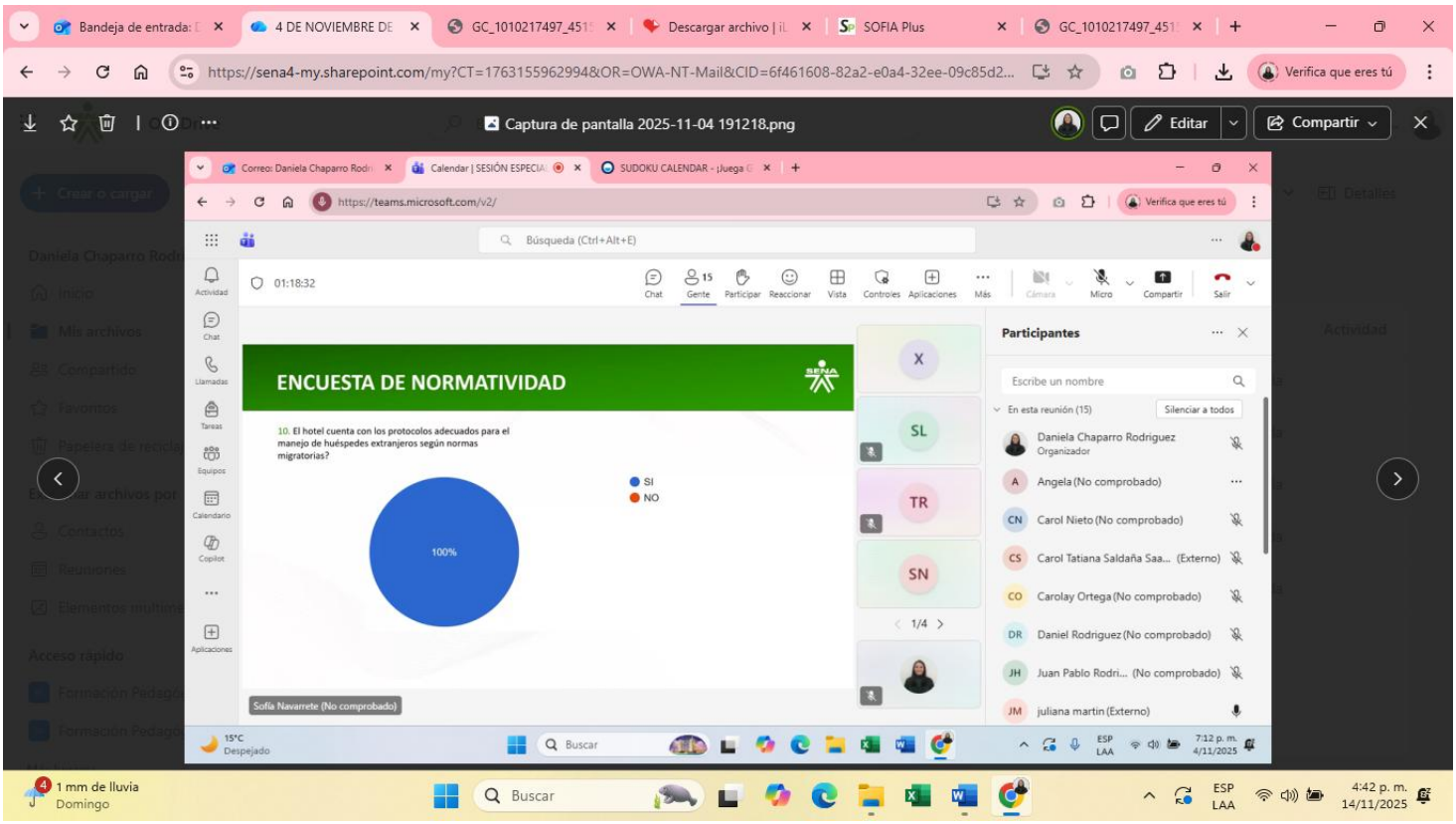


SESIONES SINCRONICAS

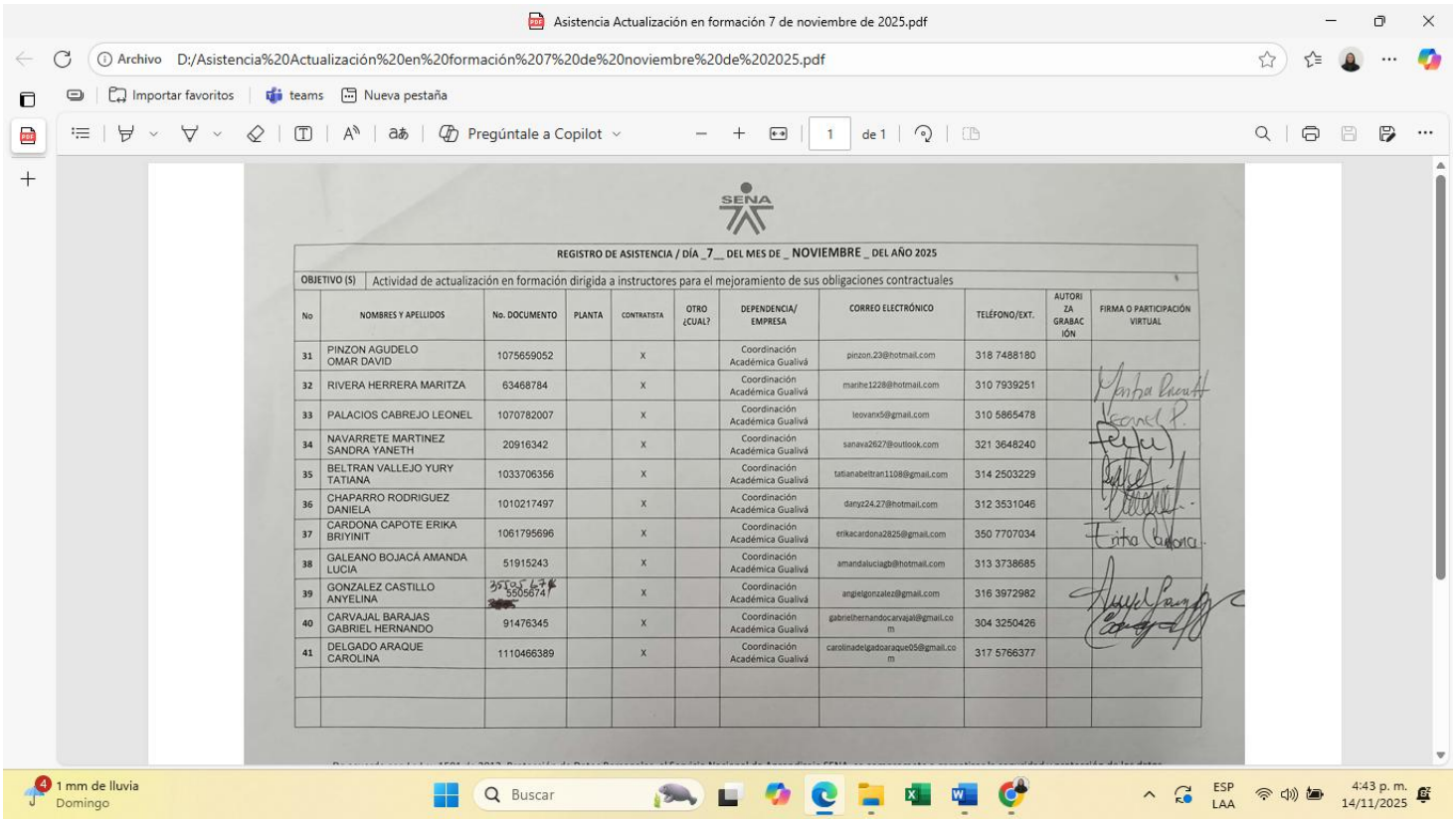
Nombre	Modificado	Modificado...	Tamaño del ar...	Compartir	Actividad
10 DE NOVIEMBRE DE 2025	El lunes a las 7:...	Daniela Chaparro R	5 elementos	Compartida	
19 DE OCTUBRE DE 2025	18 de octubre	Daniela Chaparro R	4 elementos	Compartida	
20 DE OCTUBRE DE 2021	18 de octubre	Daniela Chaparro R	5 elementos	Compartida	
21 DE OCTUBRE DE 2025	18 de octubre	Daniela Chaparro R	5 elementos	Compartida	
26 DE OCTUBRE DE 2025	25 de octubre	Daniela Chaparro R	4 elementos	Compartida	
27 DE OCTUBRE DE 2025	25 de octubre	Daniela Chaparro R	5 elementos	Compartida	
28 DE OCTUBRE DE 2025	25 de octubre	Daniela Chaparro R	7 elementos	Compartida	

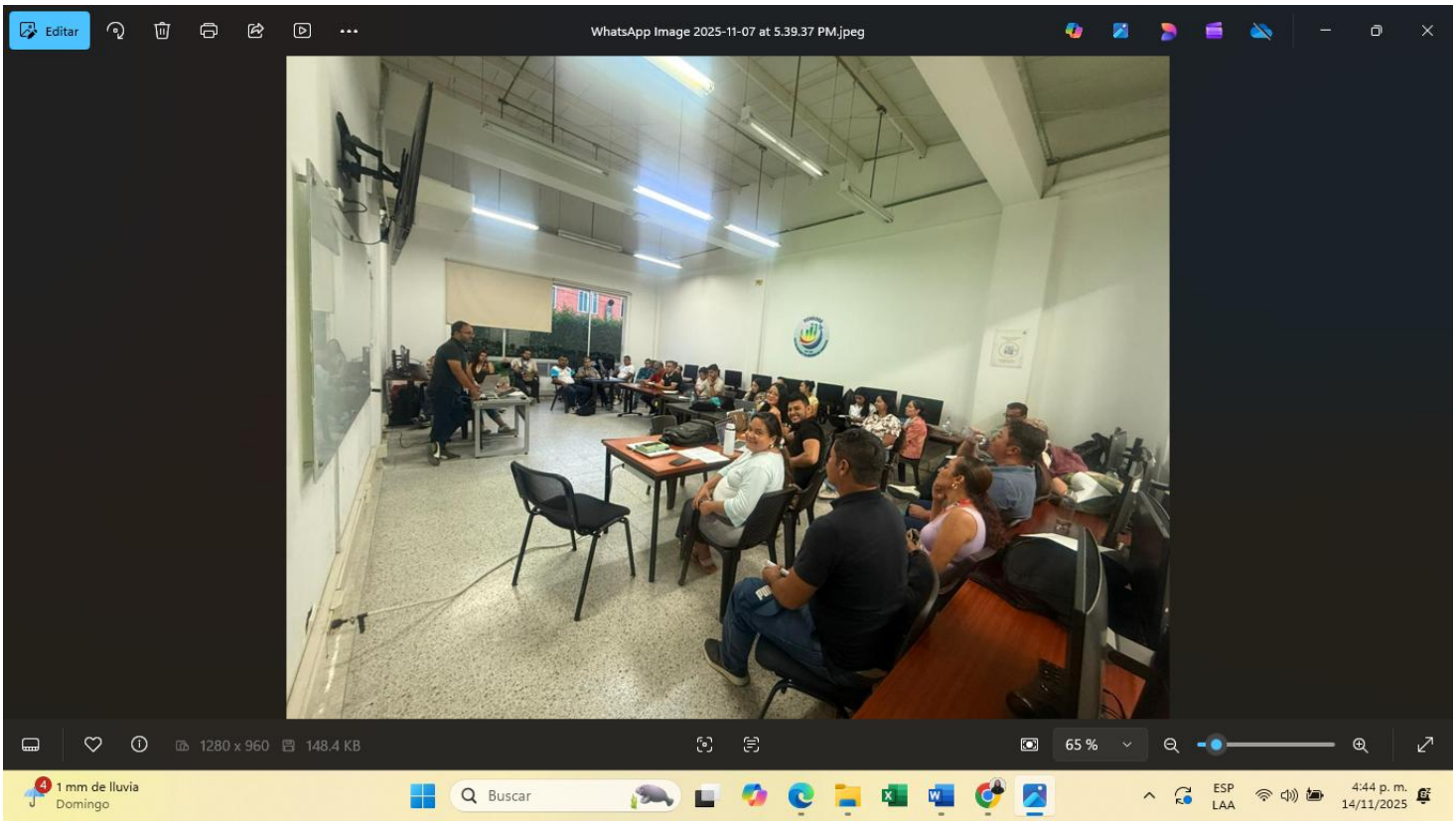

OneDrive
Buscar
Daniela Chaparro ...
Crear o cargar
Compartir
Copiar vínculo
Descargar
Automatizar
Ordenar
Detalles
Daniela Chaparro Rodriguez
Inicio
Mis archivos
Compartido
Favoritos
Papelera de reciclaje
Examinar archivos por
Contactos
Reuniones
Elementos multimedia
Acceso rápido
Formación Pedagógica C...
Formación Pedagógica C...
SESIONES SINCRONICAS
4 DE NOVIEMBRE DE 2025
Nombre
Modificado
Modificado...
Tamaño del ar...
Compartir
Actividad
Captura de pantalla 2025-11-04 182053.p... 4 de noviembre Daniela Chaparro R 600 KB Compartida
Captura de pantalla 2025-11-04 184917.p... 4 de noviembre Daniela Chaparro R 595 KB Compartida
Captura de pantalla 2025-11-04 191218.p... 4 de noviembre Daniela Chaparro R 355 KB Compartida
Captura de pantalla 2025-11-04 192915.p... 4 de noviembre Daniela Chaparro R 412 KB Compartida
Captura de pantalla 2025-11-04 194534.p... 4 de noviembre Daniela Chaparro R 293 KB Compartida
1 mm de lluvia
Domingo
Buscar
ESP
LAA
4:41 p. m.
14/11/2025

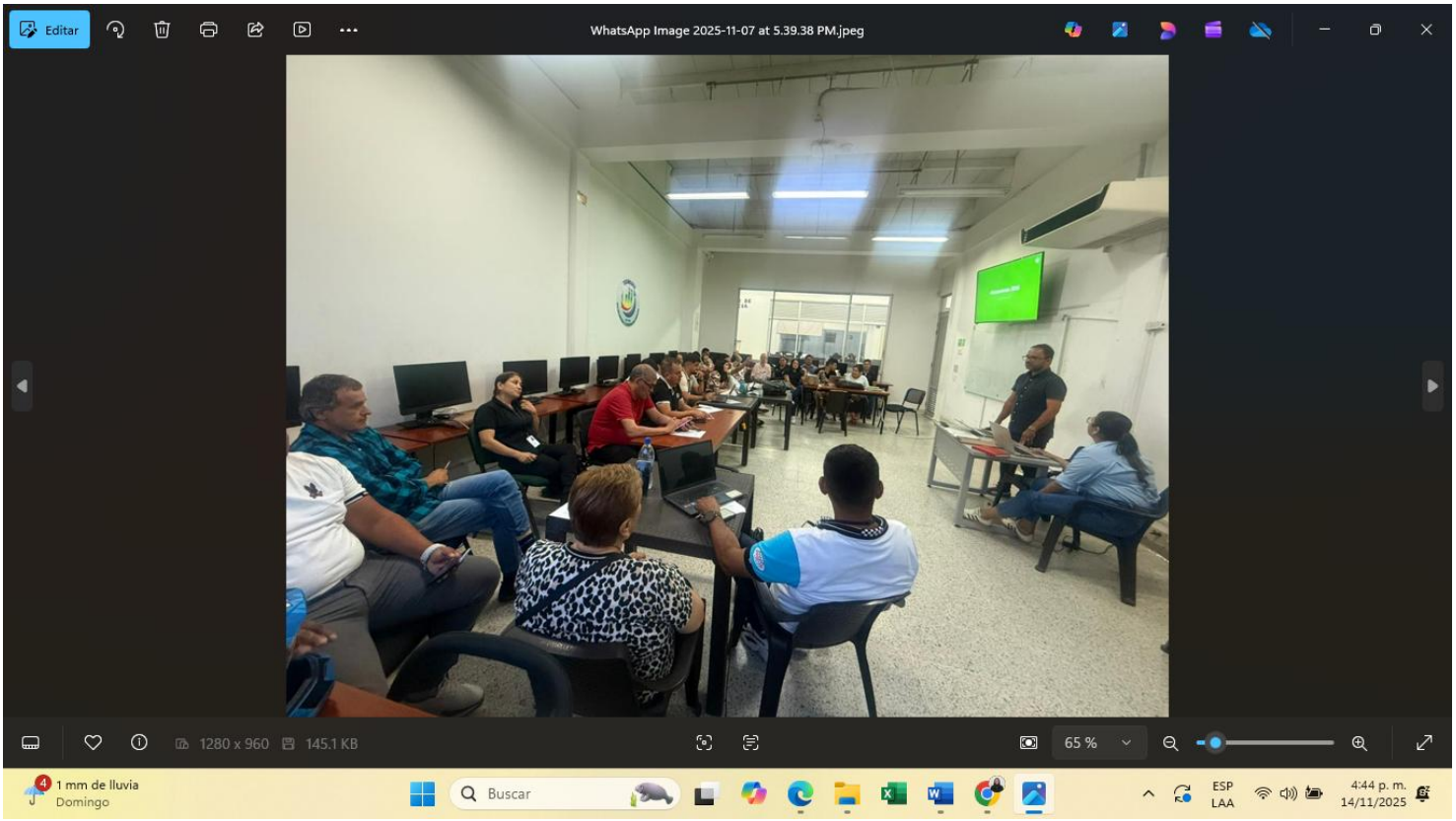

Captura de pantalla 2025-11-04 182053.png
Editar
Compartir
Participantes
Escribe un nombre
En esta reunión (19)
Daniela Chaparro Rodriguez
Organizador
alejandra correa (Externo)
Angela (No comprobado)
Carol Nieto (No comprobado)
Carol Tatiana Saldaña Saa... (Externo)
Carolay Ortega (No comprobado)
Daniel Rodriguez (No comprobado)
Juan Pablo Rodri... (No comprobado)
AC
CS
SN
CN
M
CO
NL
DR
1 mm de lluvia
Domingo
Buscar
ESP
LAA
4:41 p. m.
14/11/2025



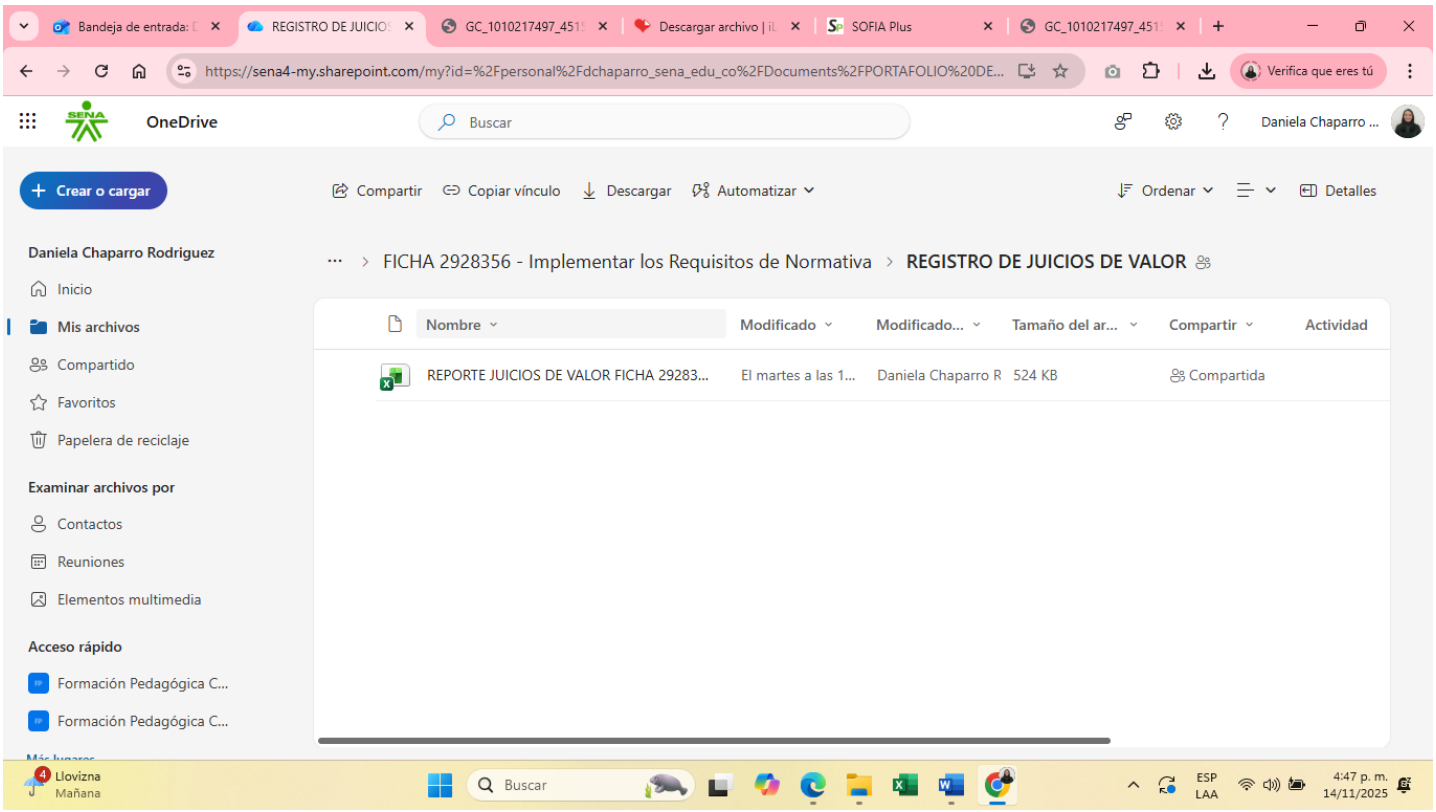
REUNIÓN PRESENCIAL EN EL CENTRO DE FORMACIÓN DE VILLETA CON EL COORDINADOR ACADEMICO JOHN SAAVEDRA:

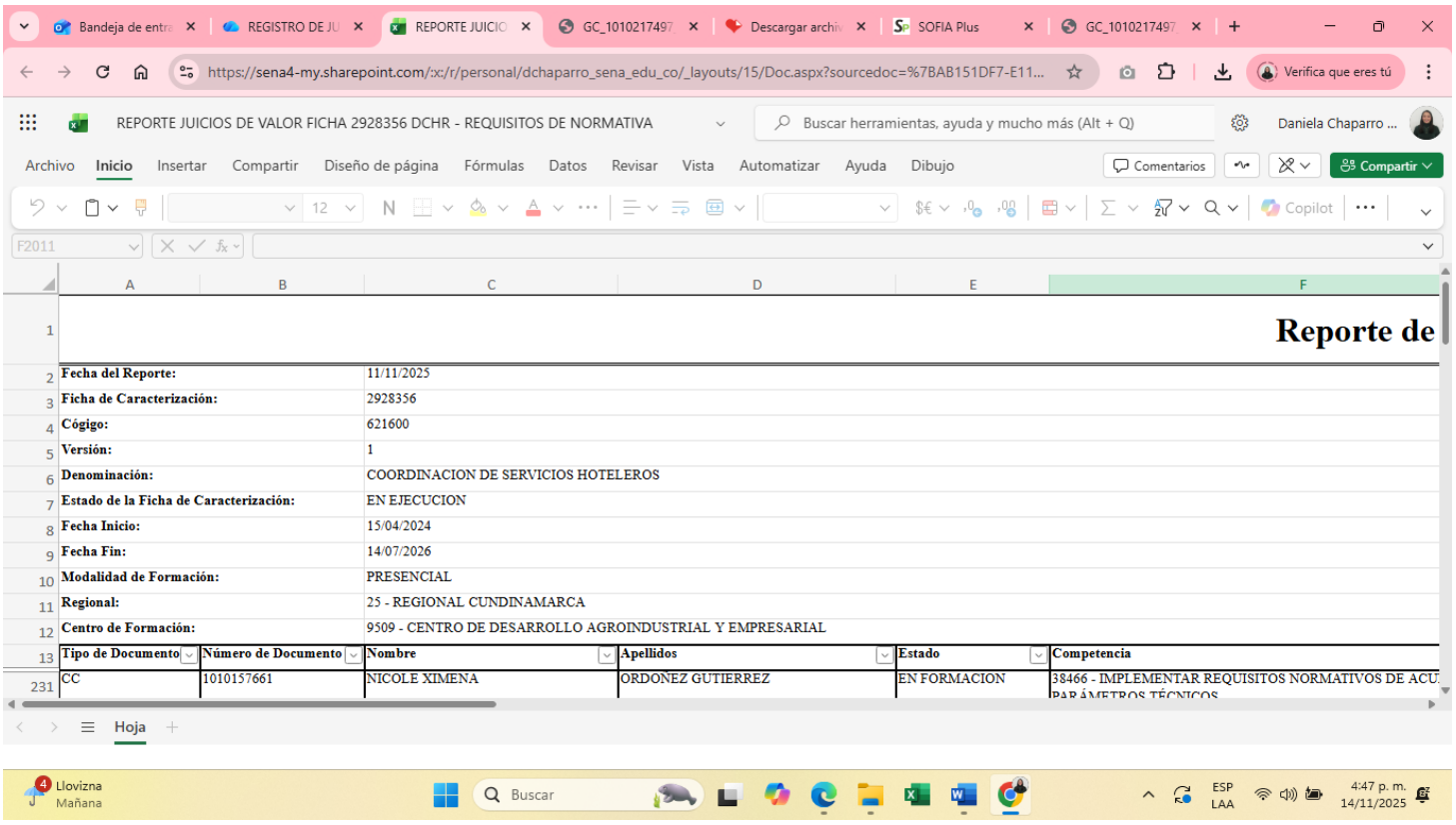


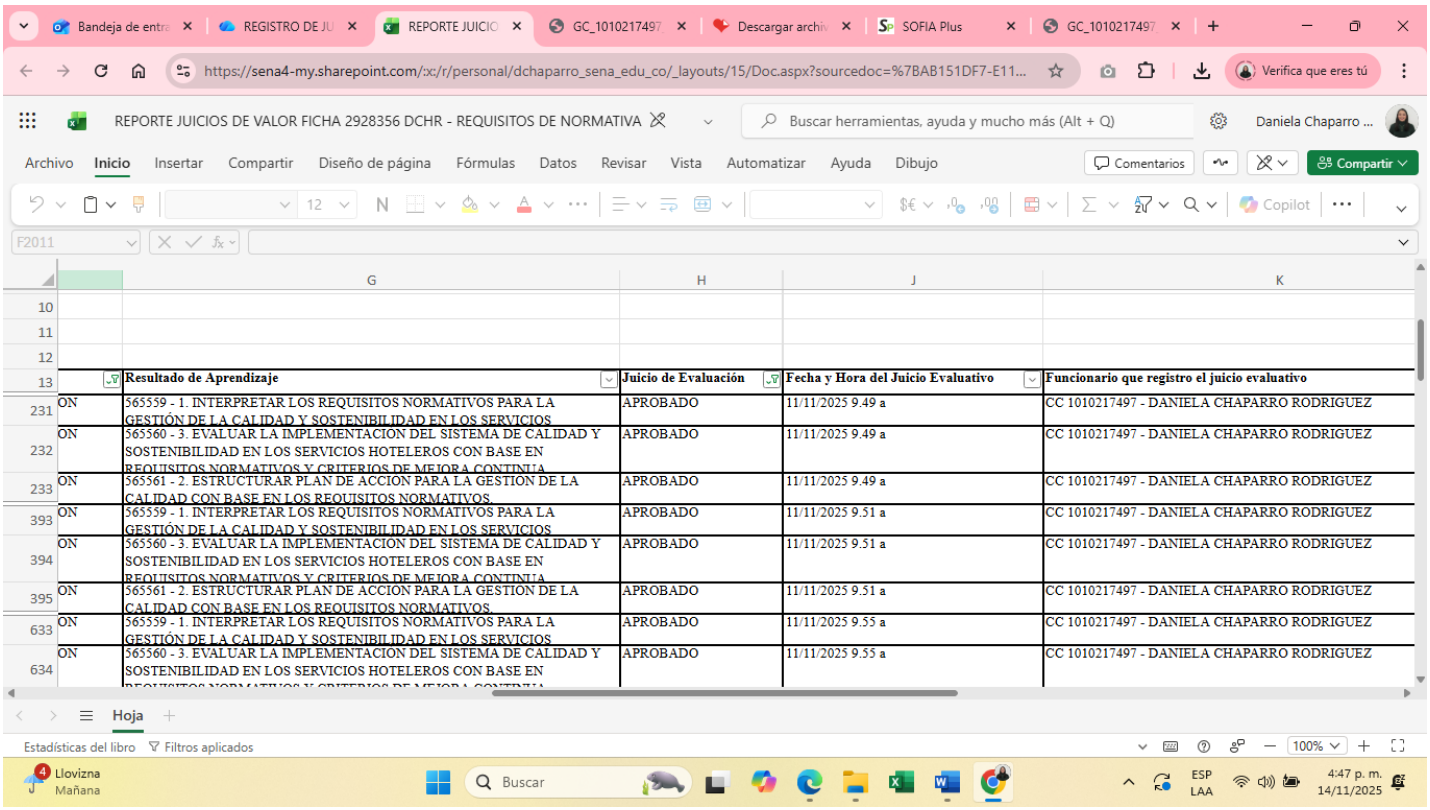

Editar
WhatsApp Image 2025-11-07 at 5.39.37 PM.jpeg
1280 x 960
148.4 KB
65 %
1 mm de lluvia
Domingo
Buscar
ESP
LAA
4:44 p. m.
14/11/2025


Editar
WhatsApp Image 2025-11-07 at 5.39.38 PM.jpeg
1280 x 960
145.1 KB
65 %
1 mm de lluvia
Domingo
Buscar
ESP
LAA
4:44 p. m.
14/11/2025

REGISTRO JUICIOS DE VALOR FICHA 2G28356 EN LA COMPETENCIA DE IMPLEMENTAR LOS REQUISITOS DE LA NORMATIVA:







REPORTE JUICIOS DE VALOR FICHA 2928356 DCHR - REQUISITOS DE NORMATIVA

		Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación	Fecha y Hora del Juicio Evaluativo	Funcionario que registro el juicio evaluativo
231	ON	565559 - 1. INTERPRETAR LOS REQUISITOS NORMATIVOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN LOS SERVICIOS	APROBADO	11/11/2025 9.49 a	CC 1010217497 - DANIELA CHAPARRO RODRIGUEZ
232	ON	565560 - 3. EVALUAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN LOS SERVICIOS HOTELEROS CON BASE EN REQUISITOS NORMATIVOS Y CRITERIOS DE MEJORA CONTINUA	APROBADO	11/11/2025 9.49 a	CC 1010217497 - DANIELA CHAPARRO RODRIGUEZ
233	ON	565561 - 2. ESTRUCTURAR PLAN DE ACCIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN LOS REQUISITOS NORMATIVOS	APROBADO	11/11/2025 9.49 a	CC 1010217497 - DANIELA CHAPARRO RODRIGUEZ
393	ON	565559 - 1. INTERPRETAR LOS REQUISITOS NORMATIVOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN LOS SERVICIOS	APROBADO	11/11/2025 9.51 a	CC 1010217497 - DANIELA CHAPARRO RODRIGUEZ
394	ON	565560 - 3. EVALUAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN LOS SERVICIOS HOTELEROS CON BASE EN REQUISITOS NORMATIVOS Y CRITERIOS DE MEJORA CONTINUA	APROBADO	11/11/2025 9.51 a	CC 1010217497 - DANIELA CHAPARRO RODRIGUEZ
395	ON	565561 - 2. ESTRUCTURAR PLAN DE ACCIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN LOS REQUISITOS NORMATIVOS	APROBADO	11/11/2025 9.51 a	CC 1010217497 - DANIELA CHAPARRO RODRIGUEZ
633	ON	565559 - 1. INTERPRETAR LOS REQUISITOS NORMATIVOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN LOS SERVICIOS	APROBADO	11/11/2025 9.55 a	CC 1010217497 - DANIELA CHAPARRO RODRIGUEZ
634	ON	565560 - 3. EVALUAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN LOS SERVICIOS HOTELEROS CON BASE EN	APROBADO	11/11/2025 9.55 a	CC 1010217497 - DANIELA CHAPARRO RODRIGUEZ

GESTION DE FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

GUIA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Programa de Formación: Orientar investigación formativa según referentes técnicos
- Código del Programa de Formación: 240201064
- Actividad del proyecto: Desarrollo de procesos de investigación efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social y productivo
- Resultados de Aprendizaje:

o Analizar el contexto productivo según sus características y necesidades

o Estructurar el proyecto de acuerdo a criterios de la investigación

- Duración de la Guía: 24 horas

2. PRESENTACIÓN

La investigación se realiza mayormente en proyectos. En general, los proyectos son propuestas de trabajo que según la Din 69901: "se caracterizan fundamentalmente por la unicidad de sus condiciones en su conjunto". Ocurren una sola vez, y se diferencian tanto de procesos rutinarios como de otras propuestas de trabajo en que : cada proyecto tiene objetivos específicos, que deben haber sido alcanzados con el cierre del mismo, en un marco temporal, financiero y personal delimitado y con una organización de las actividades de complejidad adecuada a los objetivos establecidos.

La función que cumple un proyecto de investigación es doble: para quien lo elabora, el documento expresa de manera clara y justificada los temas de interés y las preguntas específicas que pretende indagar, además de ubicar la investigación en un paradigma o vertiente de investigación en particular.

Las presentes actividades le contribuirán al aprendiz a desarrollar procesos de investigación efectivos teniendo en cuenta situaciones de orden social y productivo con lo cual desarrollara su propio proyecto de investigación de acuerdo a los criterios de la investigación.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de Reflexión inicial

1. Investigar es realizar la búsqueda de verdades temporales con la finalidad de generar nuevos conocimientos que permitan ampliar fronteras y descubrir de forma ordenada y sistemática los hechos.

La importancia de la investigación es dar respuesta a preguntas poco comunes con búsquedas científicas; dichas preguntas se originan de indagaciones deliberadas que implican y requieren de organización a través de un proceso que contiene métodos y técnicas denominado método científico.

Una vez encontrada la respuesta verdadera se vuelve necesario comunicar los hallazgos y compartir las respuestas encontradas que permitan ampliar las fronteras del conocimiento; lo anterior debido a que las soluciones que han resultado dependen del lugar y tiempo (espacial y temporal) y de la finalidad del problema a resolver, es decir, son circunstanciales.

De acuerdo a el siguiente video La Importancia de la investigación: https://www.youtube.com/watch?v=Q2QjEBWdu4Q responda las siguientes preguntas y luego socialícelas en grupo:

a) ¿Que es investigar y que tipos de investigación conoce?

b) En que consiste el método científico y para qué sirve?

Considere que existe una problemática cuyo estudio y resolución puede usted abordar a través del desarrollo del proceso de la investigación:

c) ¿Cuáles serían los pasos que seguiría para la elaboración de un proyecto de investigación? Explique con detalle

d) ¿Cuáles son los aspectos a tener en cuenta en para comunicar adecuadamente los hallazgos y compartir las respuestas encontradas?

e) Cuales son las razones por las que consideran son importantes realizar proyectos de investigación en su programa de formación. Enumere tres razones.

2. Luego de observar el video "El poder de la observación": https://www.youtube.com/watch?v=dizF7HWKZNU, responda a los siguientes interrogantes:

- ¿Qué aprendió de este video?

- ¿Qué aplicaría de esta observación a su quehacer como ser humano y futuro tecnólogo?

- ¿Qué concluye de este video respecto a lo que sucede en su cotidianidad?

Duración: 60 minutos

Ambiente Requerido: Equipo de cómputo y conexión a internet

Materiales: Hojas de papel y lápiz

3.2 Actividades de Contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

Actividad 1

1. A partir del trabajo realizado en las sesiones anteriores, vamos a reflexionar sobre el problema como origen de los procesos de investigación, para ello vamos a desarrollar las siguientes acciones:
   - Reúnase en equipos de tres (3) y comenten un sueño que no lo hayan realizado y que lo tenga como meta. Del diálogo con sus compañeros, socialicen posibles respuestas a los siguientes interrogantes:
     ¿Por qué no se ha realizado ese sueño? ¿cuáles han sido los problemas a resolver? ¿cuáles son sus potencialidades para realizar ese sueño? ¿Cómo se puede aplicar esto en el contexto social y productivo?
   - Consulte a través de los diferentes medios los factores que determinan un problema de investigación y resuelva con su equipo el siguiente crucigrama.



2. En esta actividad a través del uso de la estrategia didáctica “pregunta-guía” con su equipo de trabajo responderá y luego socializara cada una de las preguntas sobre el tema Proyecto de Investigación que se encuentran dentro del circulo que se presenta a continuación:



Duración: 60 minutos

Ambiente Requerido: Equipo de cómputo y conexión a internet

Materiales: Hojas de papel y lápiz

3.3 Actividad de Apropiación del conocimiento (conceptualización y teorización)

Actividad 2

Realice la lectura Cosmovisión Pensamiento y Cultura PDF

Link de ayuda para el desarrollo de la actividad: https://www.gestiopolis.com/cosmovision-y-explicacion-del-termino-weltanschauung/

¿Por qué es la cosmovisión es un elemento importante en el desarrollo del conocimiento?

¿Por qué hablamos de una cosmovisión integral?

Duración: 40 minutos

Ambiente Requerido: Equipo de cómputo y conexión a internet

Materiales: Hojas de papel y lápiz

Actividad 3

1. Defina los siguientes conceptos y busque una imagen que pueda ser un ejemplo de su representación

a. Conocimiento

b. Ciencia

c. Escepticismo

d. Racionalismo

e. Epistemología

f. Apriorismo

2. Busque en que consiste cada uno de estos tipos de conocimiento y en el cuadro escriba un ejemplo de cada uno de los tipos de conocimiento

Intuitivo	Empírico	Científico	Religioso	Filosófico

Mencione un ejemplo de cada una de las tipologías de la ciencia:

Ciencias formales: _____

Ciencias fácticas: _____

Duración: 60 minutos

Ambiente Requerido: Equipo de cómputo y conexión a internet

Materiales: Hojas de papel y lápiz

Actividad 4

Realice la lectura Niveles de conocimiento PDF

Link de ayuda para el desarrollo de la actividad:

http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14231/1/Cap.3-Niveles%20del%20conocimiento.pdf

¿Cuál es el concepto de conocimiento y sus características?

¿Explique con sus palabras cada uno de los niveles de conocimiento?

Realice un esquema conceptual con cada uno de los niveles taxonómicos de conocimiento

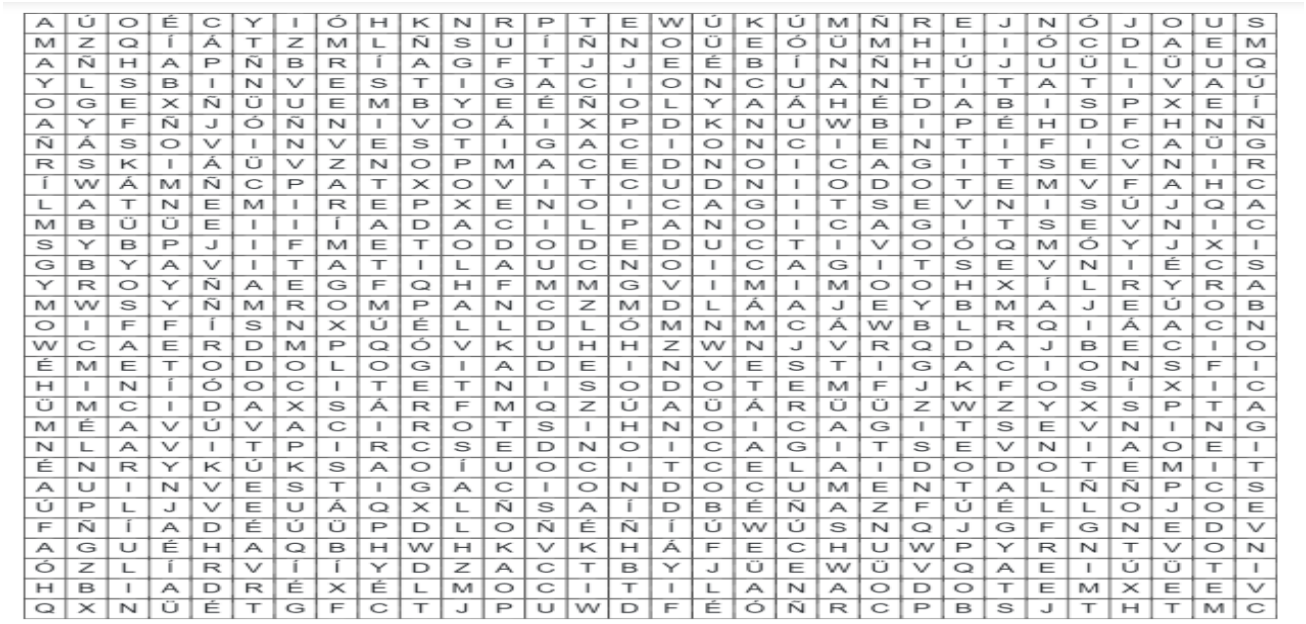
Duración: 60 minutos

Ambiente Requerido: Equipo de cómputo y conexión a internet

Materiales: Hojas de papel y lápiz

Actividad 5

En la siguiente sopa de letras encuentre los términos presentados en la parte inferior



METODOLOGIA DE INVESTIGACION	METODO CIENTIFICO	INVESTIGACION CIENTIFICA
INVESTIGACION APLICADA	INVESTIGACION BASICA	INVESTIGACION CUALITATIVA
INVESTIGACION CUANTITATIVA	INVESTIGACION DESCRIPTIVA	INVESTIGACION DOCUMENTAL
INVESTIGACION DE CAMPO	INVESTIGACION EXPERIMENTAL	INVESTIGACION HISTORICA
METODO INDUCTIVO	METODO DEDUCTIVO	METODO SINTETICO
METODO ANALITICO	METODO DIALECTICO	

Duración: 40 minutos

Ambiente Requerido: Ambiente de formación

Materiales: Hojas de papel y lápiz

Actividad 6

1.Primero realice la lectura de los siguientes materiales suministrados por el instructor que incluye los siguientes temas:
Accediendo a la información
https://biblioteca.sena.edu.co/paginas/estudio1.html#
Tecnicas de registro de información:
https://clasesjg.files.wordpress.com/2018/05/m05_s2_tecnicas_de_registro_de_informacion.pdf,

- ¿Qué tipos de publicaciones existen?
- Definiendo los términos de búsqueda
- Que estrategias de búsqueda puedo usar?
- Tecnicas de registro de información

2. Elabore en su bitácora un mapa de medusa para control de lectura de la anterior información

3.Con la lectura del articulo de investigacion: "Instrucciones para desarrollar proyectos de investigación aplicada en el SENA" disponible en:
https://www.researchgate.net/profile/Luis-Ochoa-Rojas/publication/334478035_INSTRUCCIONES_PARA_REDACTAR_PROYECTOS_DE_INVESTIGACION_APLICADA_EN_EL_SENA-CENTRO_DE_DISENO_Y_METROLOGIA/links/5d2d43ada6fdcc2462e3060d/INSTRUCCIONES-PARA-REDACTAR-PROYECTOS-DE-INVESTIGACION-APLICADA-EN-EL-SENA-CENTRO-DE-DISENO-Y-METROLOGIA.pdf, realice un ejemplo de:
-Una ficha de bibliográfica de registro textual
-Una ficha bibliográfica de registro de resumen
-Una ficha bibliográfica de registro de paráfrasis
-Una ficha bibliográfica de registro de comentario
-Una ficha bibliográfica de registro de síntesis

Duración: 60 minutos

Ambiente Requerido: Equipo de cómputo y conexión a internet

Materiales: Hojas de papel y lápiz

Actividad 7

De acuerdo a el siguiente video proporcionado por el instructor: https://www.youtube.com/watch?v=gwaWKvBvAVg, para el desarrollo de la actividad Metodología de la investigación, responda:

- ¿Qué es la metodología de la investigación y para que nos sirve?
- Revise la situación de ejemplo y aplique los mismos elementos de la metodología a un caso que usted elija como tema de estudio.

Duración: 90 minutos

Ambiente Requerido: Equipo de cómputo y conexión a internet

Materiales: Hojas de papel y lápiz

Actividad 8

El punto de partida de toda investigación es la definición adecuada del problema. Así mismo con el planteamiento del problema constituyen elementos vitales en el proceso de investigación y son el fundamento para describir adecuadamente los objetivos, el contenido, la metodología y la justificación del estudio que se va a realizar.

Los conceptos que se deben desarrollar son los siguientes:
Seleccionar el tema de investigación
Definición del problema y etapas del planteamiento del problema
Formulación del problema en forma de pregunta
Establecimiento de los objetivos de investigación

Para profundizar en la comprensión de estos temas realice la lectura del módulo 3 del libro Métodos y Técnicas de Investigación de Lourdes Munch, páginas 39 a 53. Revisar adicionalmente el siguiente material audiovisual: Como redactar el problema de investigación: https://www.youtube.com/watch?v=G5tJ-078Mjo

En equipos de trabajo previamente conformados, realice la identificación y selección de un tema relacionado con su proceso de formación que le lleve a encontrar una idea de investigación. Consulte libros o artículos relacionados y plantee un problema de investigación en la que incluya la descripción del problema, la formulación del problema de Investigación y la(s) pregunta(s) de investigación, los objetivos y la justificación. Presente esta actividad a su instructor en formato digital para su retroalimentación, socialícelo con sus compañeros y posteriormente realice los ajustes necesarios para complementar su actividad.

Ambiente Requerido: Biblioteca

Materiales: Equipo de cómputo y conexión a internet, Hojas de papel y lápiz

Actividad 9

El marco teórico es la etapa en la investigación en la que reunimos la información documental en el que establecemos como y que información recogeremos (diseño de la investigación), de qué manera se analizara y cuánto tiempo se utilizara. Al mismo tiempo, esta información recogida en el marco teórico, nos brinda un conocimiento detallado de los aspectos teóricos que dan sentido a la investigación.

Los conceptos que se deben desarrollar para esta actividad son los siguientes:
Etapas para elaborar el marco teórico y marco de referencia
Elaboración de referencias y citas bibliográficas

Para profundizar en la comprensión de estos temas realice la lectura del módulo 4 del libro Métodos y Técnicas de Investigación de Lourdes Munch, páginas 59 a 66. Revisar adicionalmente el siguiente material audiovisual: El marco teórico de una investigación: https://www.youtube.com/watch?v=5hpXwN8OUWM

En grupos de trabajo conformados para la actividad 7, realice la revisión de la literatura y la construcción del marco teórico de su investigación. Presente esta actividad a su instructor en formato digital para su retroalimentación, socialícelo con sus compañeros y posteriormente realice los ajustes necesarios para complementar su actividad.

Ambiente Requerido: Biblioteca

Materiales: Equipo de cómputo y conexión a internet, Hojas de papel y lápiz

Actividad 10

El proceso de recolección de información es la etapa en que el investigador incursiona de lleno en el campo, escenario o contexto y se vincula de lleno con los sujetos o individuos con los cuales desarrollara su estudio. El camino adecuado es a través de la elaboración de instrumentos que permitan recoger de forma clara, coherente y objetiva esa información, que será fundamental para dar respuesta a su pregunta de investigación y cumplir con los objetivos planeados. Estos instrumentos deben pasar por rigurosos procesos de selección, elaboración y aplicación con criterios de calidad según el enfoque investigativo.

Los conceptos que se deben desarrollar para esta actividad son los siguientes:
Técnica para recopilar información y sus características
La encuesta
El cuestionario
La entrevista

Para profundizar en la comprensión de estos temas realice la lectura del módulo 4 del libro Métodos y Técnicas de Investigación de Lourdes Munch, páginas 71 a 81.

En grupos de trabajo conformados para la actividad 7 y 8, en el caso de que, para efectos de su proyecto de investigación, considere importante utilizar un instrumento de recopilación de información por favor complete la siguiente información (Recuerde, para elaborar esta información, que debe tener como base su problema, preguntas y/u objetivos de investigación);

a. Descripción del tipo instrumento que utilizara (puede ser solo uno de ellos, o varios, dependiendo de la esencia de su investigación)
b. Razón o razones por las cuales este instrumento es adecuado para su investigación.
c. Determine bajo qué circunstancias obtendrá la información.
d. Anote los elementos, temas o aspectos que tomará en cuenta para recopilar la información.
e. Señale la forma en que tratará la información recopilada.
f. Escriba el momento y lugar adecuados para recopilar esta información.

Ambiente Requerido: Biblioteca

Materiales: Equipo de cómputo y conexión a internet, Hojas de papel y lápiz

3.4 Actividades de Transferencia de conocimiento

Actividad 11

A través de los equipos de trabajo conformados, los aprendices demostrarán su grado de aprehensión del conocimiento aplicando sus conocimientos elaborando un documento informe de investigación.

Para profundizar en la comprensión de estos temas realice la lectura del módulo 9 del libro Métodos y Técnicas de Investigación de Lourdes Munch, páginas 149 a 157.

Para la estructura del informe, deberán tener en cuenta las siguientes partes y criterios:

1. Portada: se presentan los datos mínimos de identificación del informe: título del informe, nombres de los integrantes, ficha, competencia, y fecha.
2. Introducción: en forma general los contenidos de la investigación y el desarrollo de cada uno de los apartados que integran el tema de investigación
3. Planteamiento del problema: debe incluir la delimitación del objeto de estudio, por qué es un problema, pregunta de investigación, la hipótesis que contiene respuestas tentativas a la problemática desde su perspectiva.
4. Justificación de la investigación: debe dar cuenta de la trascendencia científica y social de realizar la investigación. No debe incluir juicios valorativos o tendenciosos. El desarrollo de la investigación contiene un orden lógico o cronológico de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados
5. Objetivos: planteados de forma clara y factibles. Debe tener general (beneficio social que va a traer mi investigación) Específicos: lo que se alcanza a desarrollar durante el proyecto.
6. Marco teórico: Revisión bibliográfica relacionada con el tema.
7. Tipo de investigación: definida y explicada por que aplica para la investigación.
8. Método y fuentes de información: fuentes primarias y secundarias

9. Técnicas de recolección de información: tipo o tipos de instrumentos a utilizar el cuál debe guardar relación directa con la perspectiva metodológica planteada y la justificación de la elección de los mismos

Desde el carácter formal en trabajo deberá ser presentado de acuerdo las normas de presentación de trabajos escritos definidas por la APA. En cuanto a la extensión del documento, no existe un número determinado de páginas, sin embargo, es importante atender que cada una de las partes desarrolladas sea abordada en forma completa, coherente, rigurosa y consistente.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : **Evidencias de Desempeño** **Evidencias de Producto:**	Reconoce las necesidades del contexto, según las problemáticas identificadas Describe el problema de investigación de acuerdo a los elementos observados Plantea los objetivos de investigación según la pregunta de investigación Consolida el proyecto de investigación teniendo en cuenta la pertinencia y los alcances Elabora el marco teórico e la investigación de acuerdo a los contextos nacional e internacional Comunica los resultados de la investigación según criterios de presentación de informes	Técnica: Cuestionario/preguntas Instrumento: Lista de chequeo Técnica: Cuestionario /Socialización Instrumento: Lista de chequeo **Informe escrito**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Bibliografía: Conjunto de títulos de obras referentes al tema de investigación. (Munch, et., al, 1995)

Conclusiones: Representan la síntesis de los resultados obtenidos a lo largo del proceso de investigación. (Munch, et., al, 1995)

Cuestionario: Es un formato redactado a manera de interrogatorio

Encuesta: Es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población investigada mediante la aplicación del cuestionario y de la entrevista. (Munch, et., al, 1995)

Entrevista: es una de las técnicas más utilizadas en la investigación mediante la cual una persona (entrevistador) solicita información a otra (entrevistado). (Munch, et., al, 1995)

Hipótesis: Es a respuesta tentativa a un problema; es una proposición que se pone a prueba para determinar su validez. (Munch, et., al, 1995)

Marco Teórico: Es la exposición y análisis de la teoría o grupo de teorías que sirven como fundamento para explicar los antecedentes e interpretar los resultados de la investigación. (Munch, et., al, 1995)

Método: es un proceso lógico a través de cual se obtiene el conocimiento. (Munch, et., al, 1995)

Teoría: Es un conjunto de conceptos, categorías y leyes que reflejan objetivamente la realidad. (Munch, et., al, 1995)

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Aguilar, M., Como elaborar un proyecto. Guía para diseñar proyectos culturales y sociales. Argentina: Editorial lumen Humanitas.1996

Briones, G., La investigación social y educativa módulos 1,2,3 y 4. Santafé de Bogotá: Convenio Andrés Bello., 1998.

Cerda, H., Como elaborar proyectos. Santafé de Bogotá: editorial Mesa redonda del Magisterio. 1999.

Creswell, J., Investigación cualitativa y diseño cualitativo. Selección entre cinco tradiciones.

Munch, L. Métodos y técnicas de investigación. México editorial Trillas 1995.

Pardinas F., Metodología y técnicas de investigación de Ciencias. 1997.

Rauda, J., Técnicas de Investigación Aplicada. México: Fondo de Cultura económica 1997.

Sabino, C., El Proceso de la Investigación Científica. México: edit. Limusa – Noriega editores. 1997

Zorrilla, S., Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill. 2001

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**William Andrés Dorado Burbano**	**Instructor**	**Centro Nacional de Hotelería y Turismo**	

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

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: Coordinación de los servicios hoteleros bajo estándares de calidad y sostenibilidad.
- Fase del Proyecto: Planeación
- Actividad de Proyecto: Supervisar la operación del servicio de alojamiento y hospedaje.
- Competencias y resultados de aprendizaje a alcanzar:

COMPETENCIAS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
Supervisión de servicios de recepción hotelera	✓ RAP: Verificar la operación del área de recepción según procedimientos, protocolos y normativa técnica.

2. PRESENTACIÓN

La supervisión de recepción en la actualidad tiene una función muy importante dentro del hotelería, el supervisor de recepción tiene bajo su responsabilidad los recursos más importantes de un hotel, es el encargado de administrar los recursos humanos, materiales y económicos.

El supervisor de recepción es el responsable de coordinar la atención de las necesidades del huésped, si la supervisión en una empresa de producción es importante para la elaboración del producto, en la hotelería la buena supervisión es la única garantía de hacer que un huésped quede satisfecho y regrese.

Ofrecer un registro de entrada y salida eficiente sin duda es uno de los objetivos de la gerencia de recepción por lo que el supervisor de recepción tiene que ser una persona altamente calificado en el área del servicio y manejo de personal.

Actividad de Reflexión Inicial

La familia Rodríguez compuesta por padres, dos hijos de 20 y 12 años, y la abuela de 82 años, realizan una reserva garantizada en un hotel que les ofrece un plan para 5 días 4 noches, alojamiento, tres servicios de alimentación (desayuno, almuerzo y cena), bar abierto en licores nacionales con traslado ida y regreso al aeropuerto. La acomodación para esta reserva es de1 habitación doble y una habitación triple.

Al llegar al hotel, no se encuentra la reserva y el hotel está lleno, ante esta situación la familia no acepta traslado a otro hotel y exija pronta solución

1-- ¿En qué parte del proceso se presentó la falla?

3- ¿Quién o quiénes son los responsables de la situación presentada?

4- ¿Qué posibles soluciones plantean ustedes?

5- ¿Porque es importante la supervisión en el área de recepción?

Participe en mesa redonda con sus compañeros e instructor en sesión de formación.

Tiempo requerido: 2 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN

Realice la siguiente lectura: Supervisión en el área de recepción hotelera-

Tomado de: Gestiopolis (Arguelles Osorio, 2014)

Supervisión en el área de recepción hotelera

La supervisión de recepción en la actualidad tiene una función muy importante dentro de la hotelería, el supervisor de recepción tiene bajo su responsabilidad los recursos más importantes de un hotel, es el encargado de administrar los recursos humanos, materiales y económicos. El supervisor de recepción es el responsable de coordinar la atención de las necesidades del huésped, si la supervisión en una empresa de producción es importante para la elaboración del producto, en la hotelería la buena supervisión es la única garantía de hacer que un huésped quede satisfecho y regrese, lo que es mejor que nos recomiende con familiares y amigos, ofrecer un registro de entrada y salida rápida y eficiente es sin duda alguna es uno de los objetivos de la gerencia de recepción por lo que el supervisor de recepción tiene que ser una persona altamente calificado en el área del servicio y manejo de personal, que lo mantenga motivado de tal forma que todos los esfuerzos estén enfocados al alcance de los objetivos del hotel que “es ofrecer servicios de la más alta calidad para satisfacer las necesidades del huésped”.

La hotelería es sin duda uno de los negocios más rentables en la actualidad por tanto empresarios locales, nacionales y las grandes cadenas hoteleras al rededor del mundo, se preocupan cada vez más por ofrecer servicios de la más alta calidad, la competitividad de la hotelería moderno obliga a las gerencias de hoteles poner mayor énfasis y cuidado en la selección de su personal en las posiciones de supervisión.

El supervisor de recepción tiene una función muy importante dentro de la organización, él /ella tiene bajo su responsabilidad asegurarse que el servicio que recibe el huésped sea de acuerdo con los más altos estándares en el área del servicio al cliente. El supervisor de recepción es el responsable de coordinar la atención de las necesidades del huésped, si la supervisión en una empresa de producción es importante para la elaboración del producto, en la hotelería la buena supervisión es la única garantía de hacer que un huésped quede satisfecho y regrese, lo que es mejor que nos recomiende con familiares y amigos, ofrecer un registro de entrada y salida rápida y eficiente es sin duda alguna uno de los objetivos de la gerencia de recepción por lo que el supervisor de recepción tiene que ser una persona altamente calificado en el área del servicio y manejo de personal, que tenga las habilidades de poder dirigir al personal para ofrecer un servicio de alta calidad que satisfaga las necesidades del huésped.

La supervisión marco teórico

Para hablar de este tema, necesitamos hablar y conocer un poco más de los conceptos mismos de lo que es la supervisión, liderazgo, motivación, desde su etimología y su aplicación en el ámbito laboral.

Supervisión es la actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua. Se trata, como ha definido Mḍ José Aguilar, de un "proceso sistemático de control, seguimiento, evaluación, orientación, asesoramiento y formación; de carácter administrativo y educativo; que lleva a cabo una persona en relación con otras, sobre las cuales tiene una cierta autoridad dentro de la organización; a fin de lograr la mejora del rendimiento del personal, aumentar su competencia y asegurar la calidad de los servicios.

Supervisar es ejercer la inspección o vigilancia sobre una tarea o labor. Ateniéndonos a la significación que se deriva de la estructura verbal de la palabra, supervisar significa "mirar desde arriba", "mirar desde lo alto" (del latín súper, "sobre"). Es decir, supervisar hace referencia al acto de observar o estudiar algo con una visión global y a una cierta distancia.

Motivación, según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, es "el ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse para ejecutarla con diligencia", y está relacionado con las palabras motivar (disponer del ánimo de alguien para que proceda de un determinado modo) y motivo (causa o razón que mueve para algo).

Benavides (2004) afirma que la palabra motivación deriva del latín motus, lo que mueve, es decir, aquellos factores internos y externos que mueven a la persona para actuar de una determinada manera.

Según Garduño y Organista (2006), la motivación es la fuerza que energiza, dirige y mantiene

el comportamiento humano. Montfort et al. (2005) plantean la motivación como un proceso multicausal, dinámico, interno, que no es observable directamente, basado en el conocimiento de las causas por las que las personas se comportan de una manera u otra y varían su respuesta ante una misma situación.

La supervisión o "la inspección por encima de" en nuestros tiempos, es una de las actividades más importantes en el ámbito hotelero si es que deseamos elevar la calidad de nuestros servicios a nuestros huéspedes. La amabilidad y la cortesía no bastan para atender las necesidades de los huéspedes, en este sentido el papel del supervisor juega un papel fundamental para el logro de los objetivos del hotel.

El supervisor de recepción representa la imagen del hotel ante los ojos del huésped y es su responsabilidad el coordinar y administrar los recursos humanos y tecnológicos que la empresa le ofrece para que pueda atender las necesidades de los huéspedes, la coordinación de las actividades del personal de recepción y la atención de los requerimientos de los huéspedes es su labor principal, por ello es importante mantener una muy buena relación y comunicación con los demás departamentos involucrados tanto en el área operativa y administrativa. El supervisor de recepción es el primer contacto entre el huésped y las demás gerencias del hotel.

Desarrollo

El perfil del supervisor de recepción requiere de cierto grado de estudios a nivel licenciatura, dado que el puesto requiere de una persona con cierta preparación escolar ya que su trabajo principal consiste en la dirección de un grupo de personas hacia los objetivos que marca la gerencia general del hotel o la misma dirección corporativa.

La supervisión efectiva requiere de la aplicación del proceso administrativo ya que sin la aplicación de este método científico es difícil llegar a los objetivos. Todo supervisor requiere planear, organizar, desarrollar y controlar las actividades del personal que tiene a su cargo, un supervisor efectivo requiere de mucho liderazgo, de mucho carisma, de muchas habilidades en las relaciones humanas, ya que no solamente va a tener que trabajar con la gente que tiene a su cargo. Tendrá que interactuar con los demás jefes departamentales para coordinar las solicitudes de los huéspedes, actividades que deberán de realizarse en un ambiente de cordialidad, amabilidad y comunicación abierta, fomentando siempre un ambiente laboral agradable.

El supervisor de recepción es una persona que conoce bien el área del servicio a huéspedes, debido a su experiencia en el área de recepción además de tener una excelente actitud de servicio, experiencia en el manejo de personal y liderazgo para poder guiar al personal hacia el

logro de objetivos.

El supervisor de recepción debe de ser un motivador nato, un buen comunicador, una persona que sepa transmitir las ideas y los objetivos con la claridad más sensata para que su gente asimile las ideas de una forma clara y precisa.

Según Newstrom (2007), la motivación en el trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de cierta manera por medio de la dirección y el enfoque de la conducta, el nivel de esfuerzo aportado y la persistencia de la conducta.

Una de las labores importantes del supervisor de recepción es la capacidad de capacitar y entrenar a su personal de tal forma que pueda hacer sus funciones pegados a los estándares, no obstante, el supervisor de recepción debe de asegurarse que las indicaciones e instrucciones que le dé a su gente sean efectuadas con calidad y profesionalismo.

Por eso el supervisor debe de llenar los siguientes requisitos:

Habilidades

- Capacidad en la toma de decisiones.
- Manejo de personal.
- Manejo de relaciones humanas.
- Excelente comunicación verbal y escrita.
- Trabajo bajo presión.
- Manejo de quejas y conflictos.
- Capacidad de negociación.
- Manejo de emociones.

Conocimientos

- Operativos (Planeación, Organización, Dirección y Control).
- Administrativos, manejo de recursos económicos, materiales y humanos.
- Excelente manejo de la paquetería Microsoft Office, Sistemas operativos propios al área.
- Manejo de Siniestros y Primeros Auxilios.
- Políticas, normas y procedimientos propios de la organización.
- Reglamento interno de trabajo.
- Manejo de grupos.

- Manejo de valores propias de la organización y de huéspedes.

Personalidad, Actitud y Valores Éticos

- Actitud de servicio
- Liderazgo
- Integro
- Proactivo
- Analítico
- Discreto
- Creativo
- Paciente
- Honesto

Especificaciones Adicionales

- Disponibilidad de tiempo.
- Excelente presentación.
- Trabajo en equipo.
- Trabajo por objetivos.
- Empático.
- Dinámico.

La supervisión en el área de recepción es trascendente en cualquier hotel porque es el primer contacto del huésped con el hotel / resort a su llegada, es el centro de la atención del servicio al huésped durante su estancia, así como también el departamento que le da la despedida al huésped el día de su salida. Por esta razón el supervisor de recepción deberá de planear el trabajo de los recepcionistas todos los días y asegurarse que estas se lleven a cabo en base a lo planeado, la supervisión del servicio al huésped deberá de ser constante asegurándose que todos sus requerimientos sean atendidos en tiempo y forma. La importancia de la supervisión de recepción es relevante también por el manejo de los consumos del huésped, así como el cobro de la cuenta antes de su salida, hay que resaltar que un cargo o cobro mal aplicado sin duda repercutirá en una reclamación y/o queja. En el área de la hotelería las quejas de huéspedes actualmente dañan mucho el prestigio del hotel, actualmente este daño es mucho mayor debido a las redes sociales, en el área del servicio de la hotelería una queja impacta mucho en el momento en que el viajero decide el hotel en donde ha de hospedarse.

En la actualidad la gerencia hotelera al contratar supervisores requiere individuos, capaces con un alto grado de productividad y competitividad y que generen un ambiente altamente motivador hacia la gente que dirige o supervisa para el alcance de los objetivos.

Objetivos de la supervisión de recepción

- Elevar la calidad del servicio al huésped.
- Incrementar los comentarios de huéspedes satisfechos.
- Mejorar la productividad de los empleados.
- Optimizar el uso de los recursos materiales, económicos, tecnológicos y humanos que tiene a su cargo.
- Alcanzar las metas trazadas por la Dirección.
- Desarrollar competencias de los empleados en base a la capacitación y adiestramiento.
- Fomentar un ambiente laboral sano y ameno en el personal a su cargo.
- Gestionar mejoras y condiciones laborales para su staff.
- Satisfacer todas las necesidades de huéspedes y empleados.
- Observar que los procesos y procedimientos sean de acuerdo con los estándares establecidos por la compañía.

La personalidad de la supervisión en el área de recepción

La personalidad el supervisor de recepción para motivar a su gente desde luego que recae en las cualidades que tiene un líder porque el supervisor finalmente es eso, es un líder y es el responsable de motivar a su gente para el logro de objetivos.

La supervisión también tiene estilos como el autocrático, democrático, participativo, situacional etc.

El supervisor de recepción requiere adoptar los diferentes estilos de supervisión ya que mucho dependerá de la acción o situación que tenga que resolver, por ejemplo, si un empleado no le ha dado seguimiento a una solicitud de huésped, desde luego que tomara un estilo autocrático solicitando se lleve a cabo a la brevedad ya que se trata del servicio, en otras palabras la supervisión requiere de muchas habilidades y estilos de dirigir o liderar ya que mucho dependerá de la situación y el objetivo a la cual se quiere llegar.

Conclusión

Para concluir podemos decir que la supervisión en la hotelería actual es una de las funciones importantes en el área operativa de un hotel, una buena coordinación de la supervisión de recepción con todos los departamentos del hotel al atender las necesidades y requerimientos de los huéspedes elevará la calidad en el servicio a huéspedes que al mismo tiempo influirá en el incremento de comentarios de huéspedes positivos.

Una buena planeación en al área de recepción por parte del supervisor permitirá organizar mejor las tareas del personal a su cargo y las propias mismas enfocados a la calidad en el servicio. Asegurarse que el personal se desempeñe de acuerdo con los estándares de la empresa es sin duda alguna responsabilidad de la supervisión.

Trabajar en equipo focalizando todos los esfuerzos hacia el logro de los objetivos del departamento y de la compañía, es sin duda una de las funciones más importantes de la supervisión de recepción.

A-Responda a las siguientes preguntas.

a) ¿Cómo forman los huéspedes la primera impresión?

b) ¿Cómo se aplica el proceso administrativo a la supervisión?

c) ¿Cómo se define la gestión según Daft?

d) ¿Cuál es la acción preponderante en la supervisión de recepción?

e) ¿En qué consiste el servicio?

f) ¿Para qué se supervisa en recepción?

g) ¿Porque se caracteriza un buen servicio?

h) ¿Qué es supervisión?

i) ¿Qué recursos tiene a cargo el supervisor de recepción?

j) Según su criterio, mencione las 5 principales características del supervisor de recepción. Justifique su respuesta.

k) Cuál es su opinión, de la afirmación de Hildebrando, “Para el huésped, el Front office Manager (FOM) que dirige este departamento está representado en gran medida por la recepción, y como jefe invisible será juzgado favorablemente o de otra manera por el trato dado allí al huésped"

l) Mencione los componentes principales de la supervisión

Socialice con sus compañeros e instructor.

FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN

La familia Ordoñez compuesta por padres, dos hijos de 20 y 12 años, y la abuela de 82 años, realizan una reserva garantizada en un hotel que les ofrece un plan para 5 días 4 noches, alojamiento, tres servicios de

alimentación (desayuno, almuerzo y cena), bar abierto en licores nacionales con traslado ida y regreso al aeropuerto. La acomodación para esta reserva es de1 habitación doble y una habitación triple.

Al llegar al hotel, no se encuentra la reserva y el hotel está lleno, ante esta situación la familia no acepta traslado a otro hotel y exija pronta solución

1-- ¿En qué parte del proceso se presentó la falla?

3- ¿Quién o quiénes son los responsables de la situación presentada?

4- ¿Qué posibles soluciones plantean ustedes?

5- ¿Porque es importante la supervisión en el área de recepción?

Participe en mesa redonda con sus compañeros e instructor en sesión de formación.

Tiempo requerido: 2 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTOS

Actividad de Aprendizaje 1: Identificar la importancia de la supervisión (Resultado de Aprendizaje: Verificar la operación del área de recepción según procedimientos, protocolos y normativa técnica.)

A. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Determine cuál es decálogo del buen supervisor, basado en la siguiente información

- Consejos de un líder hotelero https://youtu.be/GAstuThJs0E?list=RDLVGAstuThJs0E
- https://www.entornoturistico.com/supervision-efectiva-en-hoteleria/
- https://www.gestiopolis.com/principios-de-supervision-y-el-supervisor/

Elabore una infografía donde plasme los 10 mandamientos del supervisor en recepción, Socialícelo con sus compañeros e instructor

La infografía es un recurso visual que reúne de forma sintetizada un conjunto de datos a través de gráficos e imágenes. Se fundamenta en la expresión de "más vale una imagen que mil palabras". Esto se debe a que la visualización gráfica de la información nos ayuda a la asociación de los datos con estos recursos y, por consiguiente, mejora la retención y el recuerdo de los datos.

B-Revise el perfil de un cargo de supervisión en un área del hotel, donde usted quisiera trabajar en el futuro, compare ese perfil con su perfil actual y una vez terminado el ejercicio de proyección personal preséntelo a través de un video animado; puede usar cualquier herramienta en línea, se sugiere : https://www.powtoon.com/

Actividad de Aprendizaje 2-: ***Reconocer*** **la importancia y técnicas de la evaluación del servicio al cliente** ***(Resultado de Aprendizaje: Verificar la operación del área de recepción según procedimientos, protocolos y normativa técnica.)***

1-Revise el video que encuentra en el siguiente enlace; Técnicas de evaluación de servicio al clientehttps://youtu.be/766hr9GDnGo

2-Lea el documento de apoyo ***7 métodos para medir la satisfacción del cliente,***

3-Elabore un contenido de audio de máximo 5 minutos (PODCAST), de acuerdo con el método asignado por su instructor

¿Qué es un podcast?
Los podcasts son una serie de contenidos grabados en audio y transmitidos en línea. Estos pueden ser grabados en diferentes formatos, como por ejemplo entrevistas o conversatorios sobre un tema específico.
La palabra podcast es cada vez más conocida, y es producto de la unión entre las palabras Pod (Personal on demand) y broadcast (transmisión). Su origen, de acuerdo al conocimiento alojado en la internet, se sitúa alrededor en 2004, cuando un ingeniero usó una especificación del formato RSS para incluir archivos adjuntos

4-—Elabore una encuesta que permita medir la satisfacción de un huésped en un hotel apóyese en la siguiente entrada: “Encuestas para hoteles”, disponible en:

https://www.questionpro.com/es/encuestas-para-hoteles.html

Estas actividades se deben en parejas y socializar con sus compañeros e instructor.

Tiempo requerido: 8 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 3-: Determinar* los recursos de una organización y la importancia de su manejo *(Resultado de Aprendizaje: Verificar la operación del área de recepción según procedimientos, protocolos y normativa técnica.)

1-Revise el material de apoyo denominado: "***Los Recursos de una Organización-*** que encuentra en la carpeta del mismo nombre.

2-Elabore un mapa conceptual donde identifique la importancia de cada uno de los recursos de una Organización

3-Diseñe una infografía donde especifique los Recursos Necesarios para la operación en el área de Recepción de un hotel

Esta actividad se realiza de manera individual para socializar con sus compañeros e instructor

Tiempo requerido: 6 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 4-: Establecer* las características, el uso y la importancia de los indicadores de gestión *(Resultado de Aprendizaje: Verificar la operación del área de recepción según procedimientos, protocolos y normativa técnica.)

1- Revise el siguiente enlace https://test-guia.oitcinterfor.org/como-evaluar/como-se-construyen-indicadores

Después de leer la información participe en el foro ***Titulado Indicadores de gestión***, que encuentra en la plataforma de Territorium; respondiendo las siguientes preguntas:

a-Que es un indicador y cuáles son sus características

b- Tipos de indicadores y para que se utilizan

2-Lea el material de apoyo Denominado ***Cómo utilizar los KPI para evaluar el desempeño de tu hotel,*** posteriormente por medio de una historieta o comic plasme la utilidad dé cada uno de los indicadores en hotelería. Socialice con los compañeros e instructor

Los cómics promueven el aprendizaje de diferentes y diversas temáticas. Desde la historia, a la cultura, pasando por la ciencia y los valores éticos y sociales, y entre muchas otras temáticas. Los cómics facilitan la concentración y la memorización, así como la alfabetización visual y la expresión oral y escrita.

Herramientas para crear un comic

- 1 Pixton -2 StoryboardThat-3 Bubblr-4 Storybird-5 Voki

Tiempo requerido: 8 horas
Ambiente requerido: aula
Materiales: computador, proyector, sonido, guía de aprendizaje

Actividad de Aprendizaje 5-: **Reconocer la importancia del manejo de Conflictos y la gestion de PQRS.** ***(Resultado de Aprendizaje: Verificar la operación del área de recepción según procedimientos, protocolos y normativa técnica.)***

1-Lea la información que encuentra en el siguiente enlace.

https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/implementar/proveer-informacion-y-destacar-habilidades/resolucion-de-conflicto/principal

Después de leer el texto; Piense en una situación personal en la que haya tenido conflicto y revise si pudo haber solucionado la situación de una mejor forma. Redacte un texto corto explicando su respuesta.

2-Consulte el documento que encuentra en material de apoyo denominado ***Gestión de Quejas en Hoteles-***

Con base en el documento sobre Gestión de quejas resuelva el siguiente caso de Estudio

Primer día

El pasado 14 de febrero arribaron 3 parejas de clientes que optaron por pasar su luna de miel en nuestro destino, en el hotel Las Orquídeas, 5 estrellas. Estos clientes se alojaban por cuentade una agencia de viajes, con la que el hotel tiene contrato de trabajo y que traen clientes al destino, por lo que deben ser tratados como clientes VIP. Ellos hicieron reservaciones separadas, cada una con 2 pax en habitación con cama matrimonial.

A su arribo al aeropuerto, fueron recibidos por un representante de la agencia de viajes, el cualles dio la bienvenida al destino y les brindó información general sobre el mismo, informándolesque se trasladarían hacia su hotel en taxis de servicio exclusivo previamente pagados por ellos en su país y, a su llegada al hotel encontrarían un mensaje de su representante, en la localidad en el que se les explicaría todo lo relacionado a su viaje (Las excursiones, la tasa de cambiovigente, confirmación de horario de traslados, día de retorno, y en general todo lo necesario para disfrutar su luna de miel).

Una vez brindada la información, el representante y los 6 pax salen del aeropuerto para tomar sus respectivos

taxis, en ese momento el representante chequea con el representante de laagencia en el aeropuerto, los taxis designados para este servicio, y se percatan que ninguno delos tres está se encuentra en la posición indicada para dar el servicio.

Ante esta situación el representante de la agencia chequea, con el representante de la agenciade taxis si podían disponer de los que estaban en el aeropuerto y este les explica que esostaxis, hay que pagarlos en efectivo y no podría usar el voucher de la agencia. El representante de la empresa de taxis, solicita a la base el servicio, pero después de 1 hora no logra solucionarel problema y los clientes estaban realmente impacientes y entonces se les informa de la situación, ellos acceden a pagar en efectivo con un comprobante para luego reclamar el importe a la agencia.

Luego parten para la localidad en cuestión realmente agotados y bajo una fuerte lluvia. Al arribar a la recepción del hotel, les informan a las tres parejas que el hotel estaba enoverbooking y que habían sido reubicados en otro hotel 5 estrellas de excelente calidad, y que debían trasladarse por su cuenta hacia esa instalación durante toda su estancia.

Por suerte, en el hotel se encontraban otros tres taxis que le hicieron ese servicio y al llegar alotro hotel, fueron hospedados. Las habitaciones tenían buen confort, excelente limpieza, peroel detalle más importante no se tuvo en cuenta, eran tres parejas de luna de miel y en cadahabitación asignada tenían camas twin.

Segundo día

El viernes 15 esperaron por la llegada de su representante para recibir las informaciones deldestino, el cual nunca arribó a este hotel pues fue al otro donde se suponía estuvieran. Se dispusieron a disfrutar de los servicios que les ofrecía la instalación y, a interesarse a través

de otra agencia de las excursiones que ofertaban y decidieron irse a una visita a la capital del país el sábado 16.

Tercer día

El representante llega al hotel en cuestión, pero no encuentra a los turistas porque estos estaban fuera de excursión, por lo que esta vez les deja un mensaje y el número de su móvilpara que le localizaran. A la llegada al hotel los huéspedes se comunican con el representantey le preguntan cuál es la hora de salida para las tres ciudades restantes de la excursión queellos ya habían pagado desde su país, al día siguiente, el representante se sorprende mucho pues esa excusión solo sale los martes, jueves y sábado por lo que les informa que no teníanoportunidad pues el martes ya estarían en sus respectivos países.
Al informarle de esa situación los clientes se molestan muchísimo y le expresan al representante que no desean hablar más con él y cortan la llamada.

Cuarto día

El domingo el representante se presenta nuevamente en el hotel tratando de localizar a losturistas, pero le es imposible verlos y nuevamente les deja un mensaje informándoles de la hora de recogida el lunes para su traslado al aeropuerto. Los clientes trataron de chequear su boleto online, pero en el hotel no había servicio de internet, por problemas de atraso en elpago del hotel a los proveedores del servicio.

Quinto día

Los clientes reciben el mensaje y se presentan a la hora indicada para su traslado de salida delpaís. A su arribo al aeropuerto les informan que el vuelo ya había salido y que no había otrohasta el día siguiente. La agencia le había programado una salida en un vuelo diferente que no era la que tenían en el boleto aéreo.
Inmediatamente los clientes llaman a la línea de emergencia de la agencia de viajes en su país y explican lo sucedido. La agencia contacta con nuestra agencia exigiendo que busquen inmediatamente un hotel en esa ciudad donde hospedar a los clientes por una noche y resolvervuelo para el día posterior.

En la ciudad había un evento muy importante, por lo que los hoteles estaban llenos solopudieron conseguir uno en las afueras de la ciudad y cuando los clientes fueron a alojarse estasestaban fuera de orden.

El representante de la agencia presenta la reclamación al hotel y cuando chequearon en el sistema efectivamente estaban fuera de orden por remodelación, pero no había otra posibilidad pues estaban llenos.

Sexto día

Los clientes son trasladados al aeropuerto y, finalmente a su país, al llegar presentaron una reclamación al agente de viajes exigiendo la devolución del dinero, la cual tuvo que ser pagada.
Desarrollo de la actividad:

- Haga una lista detallada de los errores de procedimientos que coexisten en el caso deestudio
- ¿Desde el punto de vista de supervisor, que estrategia hubiera aplicado para evitar esta problemática?
- Redacte una carta de disculpa a los huéspedes, aplicando lo aprendido

Esta actividad se debe realizar en parejas.

3-A Revise el siguiente enlace: https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrsd

Posteriormente elabore un paralelo donde establezca las diferencias entre una Petición, Queja, Reclamación, Sugerencias y Denuncias.

3-B Presente un juego de roles, donde se evidencie el manejo de las PQRS

GLOSARIO

SUPERVISION: supervisar significa “mirar desde arriba”, “mirar desde lo alto” (del latín súper, “sobre”). Es decir, supervisar hace referencia al acto de observar o estudiar algo con una visión global y a una cierta distancia. Supervisión es la actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua.

MOTIVACION: La palabra motivación deriva del latín motus, lo que mueve, es decir, aquellos factores internos y externos que mueven a la persona para actuar de una determinada manera. la motivación es la fuerza que energiza, dirige y mantiene el comportamiento humano.

LIDERAZGO: El liderazgo es la capacidad que tiene una persona de influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones para lograr sus fines y objetivos que involucren a personas y grupos en un marco de valores.

RECURSOS: Los recursos de una organización son aquellos elementos que están bajo el control de la misma y pueden contribuir al logro de sus objetivos. Los tipos de recursos de una organización son: humanos, materiales, financieros e intangibles.

RECURSOS HUMANOS: Los recursos humanos son el trabajo y conocimiento que aporta el conjunto de personas de una organización. Los recursos humanos son un factor clave en todas las organizaciones.

RECURSOS MATERIALES: Los recursos materiales son los bienes tangibles que la organización puede utilizar para el logro de sus objetivos.

RECURSOS FINANCIEROS: Los recursos financieros son el efectivo y el conjunto de activos financieros que tienen un grado de liquidez.

RECURSOS INTANGIBLES: Los recursos intangibles son aquellos recursos distintos de los financieros, que no pueden ser percibidos físicamente (vistos, tocados, medidos). Los recursos intangibles se pueden clasificar en legales y competitivos. Los recursos intangibles legales incluyen a derechos de marca, derechos de

autor, patentes, permisos, etc. Los recursos intangibles competitivos se refieren al conocimiento acumulado por la empresa (know-how entre otros tipos de conocimientos).

SUGERENCIA: Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

CONFLICTO: Es una situación en la cual dos o más personas con intereses distintos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de dañar, eliminar a la parte rival o arrebatarle poder de algún tipo en favor de la propia persona o grupo. Incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.

INDICADORES KPI: Los KPI, o indicadores clave de rendimiento, aplicados a la industria hotelera, son aquellos valores o métricas que miden el rendimiento de un área concreta de las operaciones del hotel o del establecimiento en su conjunto.

GESTION: Es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo.

ENCUESTA DE SATISFACCION: Es un estudio que te permitirá conocer el grado de satisfacción de tus clientes y consumidores mediante el uso de cuestionarios especialmente creados para este fin.

REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

Supervisión en el área de recepción hotelera- **(Arguelles Osorio, 2014)**

Encuestas para Hoteles

https://www.questionpro.com/es/encuestas-para-hoteles.html

Indicadores de Gestión

https://test-guia.oitcinterfor.org/como-evaluar/como-se-construyen-indicadores

Gestión de Quejas

https://www.hosteltur.com/comunidad/004335_gestion-de-quejas-en-hoteles.htm

https://iveconsultores.com/satisfaccion-del-cliente/

Videos de consulta

1-Consejos de un líder hotelero

https://youtu.be/GAstuThJs0E?list=RDLVGAstuThJs0E

2-Técnicas de evaluación de servicio al cliente

https://youtu.be/766hr9GDnGo

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de producto: Comic Sobre la aplicación de los indicadores de gestión	Analiza reportes generados de acuerdo con las metas, indicadores y cumplimiento a la normatividad	Lista de Cotejo
Evidencia de desempeño: Juego de Roles	Aplica procedimientos para el manejo del PQRS, de acuerdo con las políticas de la organización	Lista de cotejo
Evidencia de conocimiento: Recursos de un hotel	Asigna los recursos teniendo en cuenta procedimiento técnico y tipo de servicio.	Cuestionario

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Pilar Soler Guio Alba Luz Sánchez G	Instructor Instructor	Centro Nacional de hotelería turismo y Alimentos	Diciembre 2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					


SENA