Proceso Gestión de Formación Profesional Integral

Formato Planeación Pedagógica

Fecha de Elaboración	**16/02/2026**
Denominación del Programa de Formación	**SERVICIO DE HABITACIONES**
Modalidad de Formación	**PRESENCIAL**
Código y versión del Programa de Formación	**63340014 VERSION 1**
Nombre del Proyecto (Si es formación Titulada)	**NO APLICA**
Código del Proyecto (Si es formación Titulada)	**NO APLICA**
Equipo de gestión Curricular que elabora la planeación pedagógica	**GLORIA MERCEDES ALVAREZ JARAMILLO**
Regional y Centro de formación	**REGIONAL QUINDIO - CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO**

Copia no controlada

FASE DE PROYECTO FORMATIVO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO FORMATIVO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABERES DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	SABERES DE PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			OBSERVACIONES
								HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE			AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES	
NO APLICA	NO APLICA	**PROVEER LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES.**	**1 ALMACENAR SUMINISTROS. 2. SOLICITAR Y RECIBIR SUMINISTROS DE HABITACIONES. 3, ELABORAR REPORTES DE ESTADO DE HABITACIONES. 4. REALIZAR EL PROCESO DE ARREGLO DE HABITACIONES. 5. DETECTAR NECESIDADES DE SUMINISTROS.**	**Conocer tipos de suministros que se emplean en el servicio para arreglo de habitaciones. Establecer especificaciones estándar de productos. Reconocer sistemas de inventarios de acuerdo con la normatividad vigente. Identificar técnicas de limpieza y arreglo de habitaciones. Clasificar tipos de habitaciones.**	**Recibir pedidos de productos según especificaciones estándar. Realizar inventarios de suministros siguiendo el manual de procedimientos. Elaborar requisiciones según necesidades del servicio. Confrontar pronóstico de ocupación con reportes de recepción. Reportar inconvenientes presentados en el área de trabajo. Almacenar suministros siguiendo pautas establecidas. Arreglar habitaciones según estándar de tiempo y procesos. Verificar estado de habitaciones para garantizar la operación.**	**Las habitaciones son organizadas de acuerdo a estándares establecidos. Tienen en cuenta aspectos tales como arreglo de cama, limpieza de baños, aseo general de la habitación. Utiliza correctamente y proporcionalmente los suministros al momento de la organización de las habitaciones y cabañas.**	**COGNITIVA:** "Realizar descripción detallada de la habitación" **"Diferencia las caracteristicas física, de servicio y técnicas que componen una habitación".** **PROCEDIMENTAL:** Logra identificar los suministros necesarios para realizar el aseo de la habitación. Diferencia los productos de aseo y desinfección comprendiendo el uso adecuado. Comprende el proceso de requisición, almacenamiento y uso de los diferentes suministros. **ACTITUDINAL Y VALORATIVA:**Comprende el proceso de aseo de habitaciones haciendo uso de los parametros estlablecidos según estándares y politicas de la organización.	32	8	**CONOCIMIENTO:** Cuestionario en parejas sobre los procesos adecuados, uso adecuado de los diferentes suministros. Casos puntuales que sugieren su retroalimentación como personal directo involucrado con las habitaciones (camarera, ama de llaves) Comprender el organigrama del area especifica los diferentes cargos y funciones. **DESEMPEÑO:** Encuentro presencial en 2 diferentes hoteles del corregimiento de pueblo tapao, con el fin de realizar ejercicio practico referente al proceso adecuado de aseo en la habitación, siguiendo protocolos y estándares establecidos. Se realiza supervisión sobre el aseo realizado para identificar la forma correcta e incorrecta de realizar el aseo. Se controla el uso de los suministros de aseo comprendiendo su capacidad y	Estudio de caso / Caso práctico Análisis de imágenes y vídeos uso adecuado de los suministros de aseo y equipo de protección personal. Debate estructurado o diálogo dirigido sobre la forma adecuada del proceso de aseo de habitaciones según tiempo establecido y temporada vigente. Aprendizaje basado en problemas (ABP) Socialización manual de funciones area de habitaciones, de acuerdo a tipologia de hotel.	. Ambiente virtual - Aula conven-cional	Marcadores Video beam Computadores Hojas Lapiceros	INSTRUCTOR SERVICIO DE HABITACIONES.	

										comprendiendo su capacidad y disponibilidad. Se comprende de manera adecuada el reporte de habitaciones.					

Copia no controlada

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Servicio de Habitaciones
- **Código del Programa de Formación:** 63340014
- **Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): N/A**
- **Fase del Proyecto (si aplica): N/A**
- **Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): N/A**
- **Competencia:** Proveer los elementos necesarios para el servicio de habitaciones.
- **Resultados de Aprendizaje:**

  Almacenar suministros

  Solicitar y recibir suministros de habitaciones

  Elaborar reportes de estado de habitaciones

  Realizar el proceso de arreglo de habitaciones.

  Detectar necesidades de suministros.

  Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 40 horas

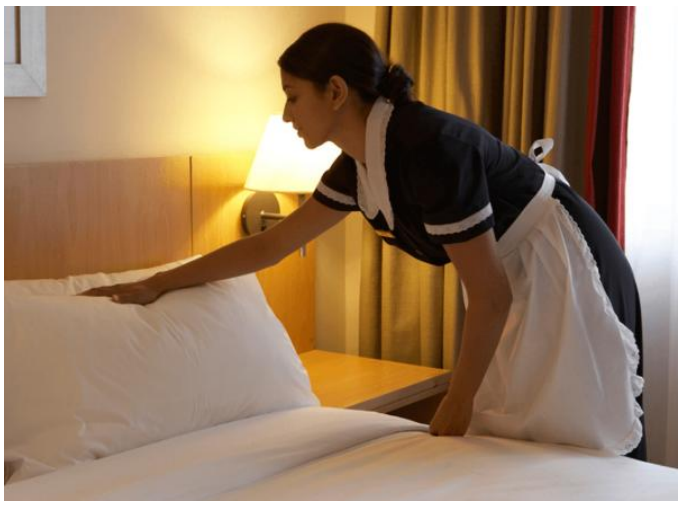
2. PRESENTACIÓN

El SENA presenta el curso complementario denominado Servicio de habitaciones. Como respuesta a la alta demanda que se presenta en el sector turístico a cerca de la capacitación del personal en el departamento de Ama de llaves para manejar técnicas y métodos estandarizados y así desarrollar de manera adecuada sus funciones con el principal objetivo de prestar un servicio de calidad.

Las amas de llaves y camareras son responsables de una parte fundamental de la experiencia del huésped: la limpieza y el orden en las habitaciones. Una capacitación adecuada les enseña no solo las técnicas correctas de limpieza, sino también cómo manejar situaciones con los huéspedes de manera profesional y cortés, lo cual contribuye a una experiencia de calidad.

El nivel de limpieza y el orden en las habitaciones debe ser constante y cumplir con estándares específicos. Capacitar al personal garantiza que todos sigan los mismos procedimientos y utilicen los productos adecuados, evitando inconsistencias y asegurando que cada habitación se mantenga limpia y en óptimas condiciones

La formación proporciona a las camareras y amas de llaves las habilidades necesarias para identificar y solucionar problemas rápidamente, como manchas difíciles, fallos en los equipos de la habitación, o incluso la organización de las tareas de manera eficiente. Esto no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también evita que los problemas se conviertan en quejas.





La capacitación también enseña cómo organizar el tiempo de manera más eficiente. Las camareras pueden aprender a maximizar su rendimiento, limpiando más habitaciones en menor tiempo sin sacrificar la calidad. Esto es crucial para mantener la operativa del hotel fluida y minimizar costos.

Un personal capacitado tiene un mayor nivel de confianza y, por lo tanto, brinda una atención más personalizada. Los huéspedes perciben esto, y una experiencia de limpieza impecable puede ser un factor decisivo para su satisfacción y retorno al hotel.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

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

El rendimiento de las camareras también abarca lo relacionado al uso adecuado de suministro. El almacenamiento adecuado de los suministros de aseo es esencial para garantizar que el personal de limpieza tenga acceso rápido y eficiente a los productos que necesitan. La correcta solicitud y recepción de suministros es crucial para mantener la operación fluida del departamento de limpieza. La elaboración de reportes de habitaciones es una herramienta clave para llevar un control detallado de las tareas realizadas por el personal de limpieza, así como de las condiciones de las habitaciones. El proceso de arreglo de habitaciones es la parte más visible del trabajo del personal de limpieza. No solo implica la limpieza física de la habitación, sino también la atención a los detalles que garantizarán una experiencia agradable para el huésped.

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Antes de iniciar las actividades de aprendizaje es importante identificar las problemáticas del contexto social y productivo; en el desarrollo de esta actividad, propia de la competencia **Proveer los elementos necesarios para el servicio de habitaciones**, en grupos de trabajo, deberán analizar el vídeo, imagen o situación problema entregada por el instructor, cada integrante del grupo debe participar activamente para dar respuesta a los siguientes interrogantes:

La habitación es el núcleo fundamental de una instalación hotelera ya que es el concepto básico que el cliente abona. Su venta depende en gran medida, de las condiciones de éstas, y su demanda será más amplias, si se corresponde con las posibilidades de ofertas del mercado actual, ante esto analice las siguientes imágenes y responda las siguientes preguntas.









a. ¿De acuerdo con las imágenes, emita su opinión acerca de lo que observa?
b. ¿Qué pasaría si un establecimiento hotelero no contará con las personas capacitadas para prestar un servicio?
c. ¿Considera importante tener conocimientos acerca de los procesos y protocolos realizados en las áreas de un hotel?
d. ¿Cómo podría usted optimizar el trabajo del área de habitaciones para generar mayor satisfacción en el ciclo de servicio al cliente? Sustente su respuesta.

Una vez desarrollada las preguntas, cada grupo de trabajo socializara sus respuestas al instructor responsable de la formación.

Ambiente requerido: Ambiente convencional.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Exposición magistral.
Materiales de formación: Cuaderno, Lapicero.
Material de apoyo: Video
Duración de la actividad: 10 horas.

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

El almacenamiento de suministros de aseo, la solicitud y recepción de suministros, la elaboración de reportes de habitaciones y el proceso de arreglo de habitaciones son actividades críticas en la operación diaria de un hotel. Cada uno de estos procesos debe estar bien organizado y gestionado para garantizar eficiencia, calidad en el servicio y satisfacción del huésped

Es indispensable asegurar que los suministros estén organizados, disponibles y en condiciones óptimas para su uso.

1. PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE SUMINISTRO DE HABITACIONES

A. Recepción de los productos en el almacén:

- Verificar que los suministros coincidan con la orden de compra (cantidad, tipo, fecha de vencimiento).
- Revisar condiciones físicas de los productos (no rotos, sellados, etc.).
- Firmar la recepción si todo está conforme.

B. Clasificación de suministros:

- Agrupar por categoría: ropa de cama, amenities, productos de limpieza, artículos de cortesía, etc.

C. Almacenamiento:

- Guardar en estanterías señalizadas y limpias.
- Aplicar sistema PEPS (Primeros en entrar, primeros en salir) para evitar vencimientos.
- Separar productos químicos de textiles y alimentos, si aplica.

D. Control de inventario:

- Registrar entradas y salidas en un formato físico o digital.
- Realizar inventarios periódicos (semanal/mensual).
- Reportar faltantes o daños al supervisor.

E. Mantenimiento del almacén:

- Mantener el área limpia, seca y ordenada.
- Controlar plagas si es necesario.
- Señalizar correctamente las zonas de riesgo o sustancias peligrosas.

2. PROCESO DE SOLICITUD Y RECEPCIÓN DE SUMINISTROS DE HABITACIONES.

A. Detección de necesidades:

- Cada camarera evalúa lo que necesita para su jornada (según el número de habitaciones asignadas).
- Se completa un formulario o formato interno con la solicitud.
-

B. **Revisión y autorización:**

- El supervisor revisa la solicitud.
- Autoriza según disponibilidad y necesidad.
-

C. **Entrega de suministros:**

- El encargado del almacén entrega los insumos.
- Se firma la entrega en el registro (puede ser digital o en papel).

D. **Recepción y verificación:**

- La camarera revisa los productos entregados.
- Notifica si hay errores o faltantes.

C. Almacenamiento en el carro de limpieza:

- Organiza los productos según frecuencia de uso y tipo.
- Verifica que todo esté seguro y bien cerrado.

3. PROCESO DE ARREGLO DE HABITACIONES.

A. Tipos de arreglo:

- Salida: Huésped se ha ido Check-out.
- Estadía: Huésped permanece.

- Entrada: Habitación preparada para el próximo huésped. Check-in.

PASOS GENERALES:

1. Revisión inicial:

- Verificar si la habitación está vacía (tocar la puerta, anunciarse).
- Colocar el cartel de “limpieza en proceso”.

2. Ventilación:

- Abrir cortinas y ventanas si es posible.
- Encender luces para inspección visual.

3. Recolección de residuos:

- Vaciar papeleras.
- Recoger objetos desechables o basura visible**.**

4. Retiro de ropa sucia:

- Retirar sábanas, fundas, toallas y colocar en bolsa para lavandería.

5. Limpieza del baño:

- Sanitizar inodoro, lavamanos, ducha o tina.
- Reponer papel higiénico, jabones, champú, etc.
- Limpiar espejos y pisos.

6. Limpieza general:

- Sacudir polvo de muebles, lámparas, cuadros.
- Aspirar alfombra o trapear piso.
- Limpiar cristales si es necesario.

7. Cambio de ropa de cama y baño:

- Colocar sábanas limpias, cobertores, fundas.
- Doblar y colocar las toallas según estándar del hotel.

8. Organización:

- Acomodar objetos de cortesía (agua, café, folletos).
- Verificar que los equipos (TV, aire acondicionado, luces) funcionen.

9. Revisión final:

- Chequeo visual completo.
- Ajustar temperatura o aromatizador si se requiere.
- Cerrar habitación y registrar habitación lista.

Ambiente requerido: Ambiente convencional.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Exposición magistral, Preguntas y Respuestas.
Materiales de formación: Cuaderno, Lapicero.
Material de apoyo: Video – manual de servicios.
Duración de la actividad: 10 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad:

La mayoría de las ocasiones el error viene de la falta de conocimiento o comprensión del proceso.

Capacitación clara y constante:

- Capacitación inicial estructurada: al contratar a alguien nuevo.
- Capacitaciones periódicas (mensuales o bimensuales): para reforzar estándares o introducir mejoras.
- Material visual y practico: manuales, videos, demostraciones reales, fichas técnicas.
- Check list diario: para guiar y recordar el proceso paso a paso.

Supervisión efectiva y continua:

- Supervisores deben hacer inspecciones diarias al azar
- Uso de check list de verificación para controlar la limpieza y uso adecuado de suministros.
- Tomar fotos de errores comunes y usarlas como herramienta formativa (no de castigo).
- Auditorías internas (semanales o mensuales).

Establecer estándares y protocolos escritos

- Proporcionar formatos de solicitud de insumos, protocolos de limpieza etc.
- Establecer estándares visuales: fotos de una habitación correctamente arreglada.
- Definir lo que es un trabajo bien hecho y lo que no cumple.

Comunicación abierta y empática

- Reuniones breves semanales para repasar buenas prácticas o resolver dudas.
- Crear un ambiente donde puedan comunicar faltantes o dificultades sin miedo.
- Escuchar sugerencias del personal: a veces ellas tienen ideas más prácticas.

Motivación y reconocimiento

- Establecer un sistema de reconocimiento mensual “Camarera del mes”.
- Premios pequeños: días libres, bonos, vales de supermercado, diplomas.
- Publicar un tablero con “habitaciones mejor evaluadas” por los huéspedes.

Liderazgo del ama de llaves

- Debe conocer a fondo cada proceso y ser la primera en exigir su cumplimiento.
- Estar presente en los momentos clave: apertura, inspección, cierre.
- Resolver problemas de manera justa y oportuna.
- Establecer una cultura de orden, limpieza y profesionalismo.

Implementar indicadores de calidad

- % de habitaciones aprobadas en la primera inspección.
- % de quejas relacionadas con limpieza.
- Consumo promedio de insumos por habitación.
- Compartir resultados con el equipo y trabajar juntos en la mejora**.**

Para que las camareras y el ama de llaves cumplan adecuadamente los procesos debes trabajar en 3 áreas:

- Saber que hacer – Capacitación y protocolos.
- Querer hacerlo – Motivación, comunicación, liderazgo.
- Poder hacerlo – Suministros, herramientas, apoyo.

Ambiente requerido: Ambiente convencional.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Juego de Roles, Preguntas y Respuestas.
Materiales de formación: Cuaderno, Lapicero.
Material de apoyo: Video
Duración de la actividad: 10 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad:

Algunos puntos importantes que se deben tener en cuenta en el servicio de habitaciones son:

Identificación de responsabilidades del Ama de Llaves

El gerente general es quien identifica las áreas que son responsabilidad del departamento del ama de llaves.
Sus responsables más grandes son:
- Habitaciones.
- Corredores.
- Áreas públicas.
- Áreas de patios y piscinas.
- Oficinas ejecutivas.
- Áreas de almacenamiento.
- Lavandería.
- Áreas internas como lockers y baños de empleados.

En hoteles grandes muchas veces se es responsable también de:
- Salón de juntas.
- Restaurantes.
- Salón de Banquetes.
- Salón de Juegos.
- Gimnasio.

Actividades básicas de planeación del Área: En este espacio ahondaremos sobre las preguntas que debo hacerme como encargado del área para mantenerla a punto y cumplir con las expectativas del cliente, también los documentos generados en la operación.

"Esta actividad aporta a la construcción de las evidencias de conocimiento y desempeño, al permitir al aprendiz reflexionar, contextualizar y aplicar los conceptos clave del servicio de habitaciones".



Juego de roles: "Arreglo de habitaciones"

Se Divide en grupos pequeños.

- Cada grupo recibe una **tarjeta con un tipo de habitación.**
- Damos 5 minutos para organizar una pequeña escena.
- Los grupos representan un momento practico aplicado al arreglo de habitaciones.
- Los demás aprendices deben relacionar los suministros a utilizar.

Reflexión y conclusión

- ¿Qué aprendimos de cada tipo habitación?
- ¿Cómo debo organizar los suministros a utilizar?
- ¿Cómo marca la diferencia en la productividad del tiempo el tipo de habitación asignado?

Ambiente requerido: Ambiente convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Lectura, Presentación Diapositivas, Preguntas y Respuestas, Emparejamiento de Conceptos, Foro Discusión, Situación Problema, Casos Reales.

Materiales de formación: Cuaderno, Lapicero.

Material de apoyo: Lectura, Diapositivas, Videos, Bibliografía Atención al Cliente.

Duración de la actividad: 10 horas.

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

El aprendiz debe realizar un ejercicio práctico en el lugar asignado. Así mismo presentar un documento manual de funciones, elaborado desde su percepción de lo aprendido en formación. Dicho documento debe ser enviado al correo del instructor galvarej@sena.edu.co

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
	Servicio de Habitaciones.	Mantener existencia de acuerdo con entradas y salidas de suministros. Controlar el manejo<de suministros según procedimientos. Realizar ejercicio practico para	Respuestas a preguntas de acuerdo a conceptos y principios vistos. Identificación del área de habitaciones y los procedimientos allí realizados **Evidencias de Producto:**	Las habitaciones son organizadas de acuerdo con estándares establecidos. Tiene en cuenta aspectos tales como arreglo de cama, limpieza de baños, aseo general de la habitación. Utiliza correcta y proporcionalmente los suministros al momento de la organización de la	Formulación de preguntas Cuestionario Valoración de producto Lista de chequeo

		establecer tiempo y mejorar productividad.	Plan de Trabajo área de habitaciones Implementar manual de funciones: Servicio de habitaciones.	habitaciones y cabañas	Valoración de producto Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Ocupada:** El huésped está registrado y ocupando la habitación**.**
- **Complimentary:** La habitación está ocupada, pero no se le está cargando valor por ser cortesía.
- **Stayover:** El huésped no sale el día señalado y se quedará por lo menos una noche más.
- **On-change:** El huésped salió pero la habitación no ha sido arreglada para volverla a vender.
- **Do not disturb:** El huésped solicita no ser molestado**.**
- **Sleep-out :** El huésped está registrado pero su cama no ha sido utilizada.
- **Skipper:** El huésped salió del hotel sin arreglar la cuenta.
- **Sleeper:** El huésped ha arreglado la cuenta y dejado el hotel pero en la recepción no actualizó la información.
- **Alimentos y Bebidas.** El espacio dentro del salón de eventos asignado a la empresa o individuos que estarán a cargo de proveer de alimentos y bebidas a los asistentes del evento. En inglés se usan las siglas F&B, que significan Food and beverage.
- **Asistencia.** Indica el número total de individuos que asistieron a un evento o conferencia. También toma en cuenta a la persona acompañante del asistente (pareja, socio, invitado). En caso de eventos pagos, el acompañante usualmente paga una cuota menor al registrarse. **Asistentes.** Los individuos listados a participar en una conferencia o evento. Este término también toma en cuenta prensa, exhibidores, ponentes e invitados.
- **Auditorio**. Un tipo de salón de eventos especializado para conferencias, conciertos y otros eventos que requieran de ponentes y audiencia. Normalmente son del estilo de un teatro, donde los asientos para los asistentes son fijos y sin mesas.
- **Base de datos.** Consiste en un archivo con toda la información disponible acerca de los asistentes, participantes, expositores y empresas involucradas en el evento.
- **Capacidad máxima.** Indica el cupo máximo de personas que son permitidas en un área específica.

- **Centro de conferencias**. Salón dedicado exclusivamente a conferencias. Su decoración, ambientación y equipamiento son específicos para facilitar esta actividad.
- **Centro de negocios.** Lugares asignados y equipados (en hoteles o lugares de conferencias) para trabajo de oficina. Esto les brinda a los asistentes de un evento la comodidad de atender sus negocios de forma remota.
- **Cláusula de cancelación**. Una cláusula específica dentro del contrato que indica las penalizaciones a pagar en caso de que cualquiera de las dos partes cancele el evento previo a su ejecución.
- **Cliente.** La persona, empresa, firma o corporativo para quien se organizará un evento
- **Congreso.** Reunión generalmente periódica que trata un tema de interés particular, tiene una participación abierta a todo el que le interese, requiere gran cantidad de servicios y alternos dentro de su programa como actividades recreativas y turísticas, por lo general trabaja con comités y sesiones generales y su proceso de organización, desarrollo y conclusiones están destinadas a recibir una gran publicidad. Su objeto incluye el permitir el intercambio y asimilación de ideas, información y conocimiento técnico entre personas que tienen los mismos intereses.
- **Convenciones.** Reunión de un grupo de personas en su propia representación o las de entidades que comparten intereses comunes, ya sean comerciales, industriales, profesionales, políticos, privados, particulares, religiosos o de otra índole.
- **Depósito**. Fracción del costo total del evento que se paga por adelantado para reservar el evento.
- **Depósito Adelantado** El dinero utilizado para reservar con anticipación un cuarto de hotel, un salón de eventos o incluso un servicio que se utilizará durante el evento.
- **Dimensión.** Categoría del evento, que se divide en nacional o internacional, y de carácter público, privado o mixto.
- **Evento.** Término genérico que designa cualquier tipo de reunión de corte científico, técnico, cultural, deportivo, educativo, político, social, económico, comercial, religioso, promocional o de otra índole que facilite el intercambio de ideas o conocimientos y de experiencias entre los participantes.
- **Factura.** Lista de validez fiscal en la que se incluye un desglose de todos los productos o servicios por los que pagará el cliente para el evento.
- **Factura ProForma**. Un tipo de factura emitida por proveedores que es necesario pagar previo a la ejecución del evento.
- **Ferias**. Evento donde se expone bienes y/o servicios por un tiempo determinado en un mismo recinto a un grupo de personas interesadas, con el fin de estimular las relaciones comerciales.
- **Programa operacional** Documento elaborado para el cliente por la empresa de eventos en el cual se indican paso a paso las etapas de preparativos que seguirá la empresa para preparar el evento.
- **Propuesta** Es un documento escrito que se entrega al cliente donde se detallan los servicios y costos que conlleva un evento de acuerdo a sus requerimientos y deseos expresados.
- **Stand de exhibición**. Es un área exclusiva, calculada y diseñada para ofrecer productos o servicios dentro de una expo. El tamaño del área designada para cada stand depende de varios factores como costo, número de expositores, tamaño del salón de eventos, etc.
- **Talleres (Workshop).** Un espacio adicional al salón principal del evento designado para llevar a cabo actividades con los asistentes al evento. Las actividades pueden ser de integración, relajantes o de entrenamiento para adquirir conocimiento o habilidad en un campo determinado.
- **Video-conferencia.** Es un sistema de conferencias remotas vía satélite o internet en la que un conferencista puede hablar remotamente con una audiencia sin tener que estar presente físicamente en el evento.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Abbey James R. Ventas y Mercadotecnia Hoteles, Third Edition. 1985
- Bermejo-Casado, Irene ; de Quevedo, Gloria ; Sánchez-Bayón, Antonio. Estrés y síndrome de desgaste profesional en la organización de eventos en el sector de las agencias de comunicación. Revista Latina de Comunicación Social, 2017, Issue 72, pp.1394-141
- Bustamante Velásquez María Eugenia, Gómez Montoya Carmen Rocío; Pulgarin Ortiz Sor Angela. Manual para la organización de eventos. 2000
- Cuadrado Esclapez Carmen, Rodríguez Cuadrado Ruth. El abc de la organización de eventos. 2014
- Foster-Walker Cindy Lemaire Mardi; Padilla Sierra Gloria Traductora. Cómo establecer un negocio de organización de eventos. 2006
- Chiavenato, Idalberto. Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. Editorial. McGraw Hill. Segunda Edición. México D.F. 2009.
- Galeano, Pedraza Luis. La administración del talento humano. Editorial USTA. Bogotá 2012
- González González, M, J.; Pérez Zabaleta, A. Introducción a la Economía. Pearson Educación, S.A., Madrid, 2009.
- Jijena Sánchez, Rosario. Organización de eventos. 2015
- Otero Alvarado María Teresa. Protocolo y organización de eventos. 2009
- Ramírez C, Carlos. Fundamentos de Administración, Ecoe Ediciones. Tercera edición. 2009.
- Soria Ibáñez María del Mar. Organización de eventos de marketing y comunicación. 2015

Universidad externado de Colombia, Dirección de posgrados y educación continuada, facultad de administración de empresas turísticas y hoteleras.

- Material de COTELCO, Fondo de Promoción Turística
- Material Diplomado Universidad Externado de Colombia
- Buscadores de internet

- Introducción a la industria de la hospitalidad, Foster Dennis L. 1994
- Reglamentación Hotelera, Colombia, corporación Nacional de Turismo. 1978
- Curso de servicios hoteleros, técnicas y organización, Cerra, Javier. 1992
- Administración Hotelera, De la Torre, Francisco. 1982
- Industria de alojamiento en Colombia, Colombia, corporación Nacional de Turismo. 1983
- Hoteles y moteles, administración y funcionamiento, Gay, Williams. 1995.
- http://www.mailxmail.com/curso-atencion-habitaciones-hotel-aplicacion-calidad-2/carro-camarera-limpieza-dormitorio
- http://biblioteca.enah.edu.ni/archivo/pdf/822.pdf
- http://www.chrie.org
- Intercontinental Hotels Group: http://www.ichhotelsgroup.com
- Hilton Hotels: http://www.hilton.com

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha

Autor (es)	Carolina Grajales Baquero	Instructor	Comercio y Turismo	Septiembre de 2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Gloria Mercedes Alvarez Jaramillo	**Instructor**	**Comercio y turismo**	**16/02/2026**	**Ajuste**

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO
Denominación del Programa de Formación: SERVICIO DE HABITACIONES
Código del Programa de Formación: 63340014
Versión: 1

Nombre del Aprendiz:
No. de Documento: No. De Ficha:
Nombre del Instructor: Gloria Mercedes Alvarez Jaramillo

Competencia: PROVEER LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES

Resultado de Aprendizaje:

1. Almacenar suministros.
2. Solicitar y recibir suministros de habitaciones.
3. Elaborar reportes de estado de habitaciones.
4. Realizar el proceso de arreglo de habitaciones.
5. Detectar necesidades de suministros.

Actividad: CARACTERIZAR LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.

Evidencias:

Evidencia 1 – DE CONOCIMIENTO

Descripción de la tipología de habitaciones con las características socializadas en formación. Ejemplos sobre características físicas, de servicio y técnicas de las habitaciones y tipología de alojamiento. Para identificar los suministros requeridos y su almacenamiento.

Se socializan diferentes formatos utilizados por el área de ama de llaves o camareras.

Evidencia 2 – DE PRODUCTO

Cuestionario

Proceso de Arreglo de Habitaciones y Equipos/Productos Necesarios

El **arreglo de habitaciones** es una de las tareas más importantes dentro del área de limpieza en hoteles, hostales y otros establecimientos de hospedaje. El objetivo principal es garantizar que el huésped encuentre una habitación limpia, ordenada, higiénica y acogedora. Para lograr esto, se sigue un proceso estandarizado que incluye varios pasos y requiere el uso de productos y equipos adecuados.

- ❖ Pasos del Proceso de Arreglo de Habitaciones

1. **Revisión de la asignación de habitaciones**
   Al iniciar el turno, el personal de limpieza recibe una lista de habitaciones asignadas, indicando el estado de cada una (salida, ocupada, libre, fuera de servicio, etc.).
2. **Preparación del carro de limpieza**
   Antes de comenzar, se debe preparar el carro de limpieza con todos los insumos necesarios: productos de limpieza, ropa de cama, toallas, papel higiénico, amenities, bolsas de basura, etc.
3. **Tocar la puerta y anunciarse**
   Al llegar a una habitación, se debe tocar la puerta, anunciarse (“¡Housekeeping!”) y esperar respuesta. Si no hay respuesta y la habitación está vacía, se procede a entrar con precaución.
4. **Ventilar la habitación**
   Abrir ventanas si es posible, para renovar el aire y permitir una mejor circulación durante la limpieza.
5. **Retirar ropa sucia y basura**
   Quitar sábanas, fundas, toallas usadas, vaciar papeleras y retirar todo lo que deba ser reemplazado.
6. **Limpieza general**
   - **Polvo:** Limpiar el polvo de muebles, lámparas, cabeceras, etc.
   - **Baño:** Desinfectar inodoro, lavabo, ducha, espejo y pisos. Reponer papel higiénico, jabón, shampoo y otros amenities.

- **Pisos:** Barrer y trapear o aspirar, dependiendo del tipo de suelo.
- **Cristales y espejos:** Limpiar con productos adecuados.

7. **Reposición de insumos**
   Colocar nueva ropa de cama, toallas limpias, amenities, y verificar que todos los elementos necesarios estén disponibles (control remoto, teléfono, bombillas, etc.).
8. **Revisión final y cierre**
   Verificar que todo esté en orden, encender luces, cerrar ventanas, y dejar la habitación lista para el próximo huésped.

Productos de Limpieza Más Comunes

- Desinfectante multiusos
- Limpiador de vidrios
- Detergente para baño
- Limpiador de pisos
- Desengrasante (para cocinas o habitaciones con kitchenette)
- Aromatizante ambiental
- Detergente para lavandería

Equipos y Herramientas de Trabajo

- Carro de limpieza
- Aspiradora
- Trapeadores (fregonas) y cubos
- Escobas y recogedores
- Paños de microfibra
- Guantes de protección
- Cepillos y esponjas

- Bolsa de lavandería para ropa sucia

❖ Cuestionario de Comprensión

1. ¿Cuál es el primer paso antes de ingresar a una habitación para arreglarla?
2. Menciona tres productos de limpieza que se usan comúnmente en el arreglo de habitaciones.
3. ¿Por qué es importante ventilar la habitación antes de comenzar a limpiarla?
4. ¿Qué elementos deben revisarse antes de dejar la habitación lista para el huésped?
5. ¿Qué se debe hacer con la ropa de cama y las toallas usadas?
6. ¿Qué tipo de equipos deben incluirse en el carro de limpieza?
7. ¿Qué áreas se deben limpiar dentro del baño?
8. ¿Qué se debe hacer si al tocar la puerta de la habitación nadie responde?
9. ¿Por qué es importante seguir un procedimiento estandarizado para el arreglo de habitaciones?
10. ¿Qué tipo de piso requiere el uso de aspiradora en lugar de trapeador?

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬭ DESEMPEÑO ⬬

No.	ASPECTO	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
1	Interpreta	Reconoce los diferentes suministros, su correcto uso y almacenamiento.			
2	Requisición	Conoce la sugerencia sobre cantidad de stock mínimo y máximo.			
3	Ejecución	Realiza formatos según la necesidad del proceso y políticas internas.			
4	Analiza	Entiende de manera clara los diferentes formatos implicados en el estado de habitaciones.			
5	Sensibilización	Atiende las recomendaciones pertinentes a los diferentes productos de aseo, uso cuidado y protección.			
6	Realiza	Conforme a las indicaciones hace el proceso de aseo de habitación según las sugerencias y parámetros establecidos.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento:

_____ Firma del Aprendiz

_____ Firma del Instructor