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

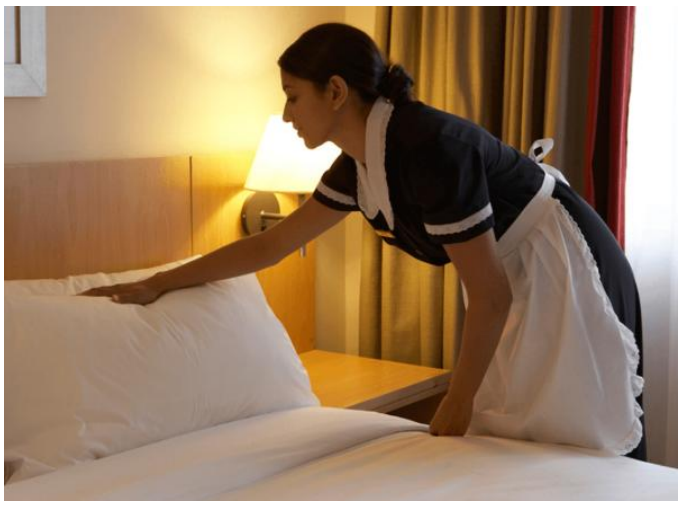
2. PRESENTACIÓN

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

	Versión: 04
	Código: GFPI-F-134

Proceso Gestión de Formación Profesional Integral

Formato Planeación Pedagógica

Fecha de Elaboración	**18/03/2026**
Denominación del Programa de Formación	**Desarrollo de actividades en recepción y reservas para establecimientos de alojamiento**
Modalidad de Formación	**PRESENCIAL**
Código y versión del Programa de Formación	**63340063 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**

FASE DE PROYECTO FORMATIVO	ACTIVIDAD DE PROYECTO FORMATIVO	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABERES DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	SABERES DE PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			OBSERVACIONES
								HORAS TRABAJO	HORAS			AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES	
O APLI	O APLI	**BRINDAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES.**	**1. REALIZAR AL HUÉSPED LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS DE FORMA EFICIENTE Y AMABLE. 2. VERIFICAR QUE LOS PROCESOS DE RESERVA Y RECEPCIÓN SE EFECTÚAN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON ACTITUD DE SERVICIO. 3. COMUNICAR EN FORMA ESCRITA LAS NOVEDADES PRESENTADAS EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS**	**PROCEDIMIENTOSY PROTOCOLOS DE SERVICIO: CHECK IN, CHECK OUT, RESERVAS PORTAFOLIO DE SERVICIOS QUE PRESTA EL HOTEL LENGUAJE TÉCNICO HOTELERO: VOCABULARIO, UTILIZADO EN LOS PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS DE SERVICIO SOFTWARE OPERATIVO: MANEJO DEL SISTEMA. NORMATIVIDAD VIGENTE APLICABLE AL ÁREA DE RECEPCIÓN PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD: CONTROL PARA GARANTÍA DEL PAGO. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: CON EL USUARIO INTERNO Y EXTERNO RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: PROBLEMAS MANEJO,**	**REGISTRAR LA ENTRADA Y SALIDA DEL HUÉSPED APLICAR PROTOCOLOS DE SERVICIO OFRECER EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS UTILIZAR EL LENGUAJE TÉCNICO HOTELERO ACATAR LA NORMATIVIDAD VIGENTE PARA EL ÁREA HOTELERA. REALIZAR EL PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD PARA GARANTÍA DE PAGO UTILIZAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ELABORAR REPORTES. DESCRIBIR LOS TIPOS DE HABITACIONES. INGRESAR INFORMACIÓN AL SOFTWARE ESTABLECIDO CONSULTAR LOS CANALES DE**	**Identifica la disponibilidad de habitaciones siguiendo los parámetros de la organización. Organiza el servicio de recepción según políticas establecidas. Aplica técnicas de venta de los servicios del portafolio de acuerdo con manuales de procedimientos y estándares de calidad. Maneja los sistemas de reservas y los planes tarifarios del establecimiento según protocolos de la organización.** **Aplica tarifas, descuentos y planes a los usuarios, teniendo**	**COGNITIVA:** "Realizar el proceso de check-in y check-out." sigue los procedimientos de protocolo con el registro de los huépedes. **PROCEDIMENTAL:** Logra identificar las diferentes plataformas de reservas para poder prestar un excelente servicio en el departamento de reservas. **ACTITUDINAL Y VALORATIVA:**Comprende el portafolio de servicios para ofrecer los diferentes servicios que presta el	32	8	**CONOCIMIENTO:** Evidencias de Conocimiento : Participación en las diferentes actividades desarrolladas durante la formación de la competencia Brindar el servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes. Simulación: Proceso para elaborar reservas de habitaciones aplicando los procedimientos establecidos. Evidencias de	Implementación de la rúbrica TIGRE para la evidencia Simulación para elaborar reservas Técnicas Observación directa Instrumentos Lista de chequeo	. Ambiente virtual - Aula convencional	Marcadores Video beam Computadores Hojas Lapiceros	INSTRUCTOR recepción y reservas .	

Copia no controlada

			ESTABLECIDOS EN FORMA VERAZ Y OPORTUNA. 4. PREPARAR LOS EQUIPOS PARA LA REALIZACIÓN DEL CHECK-IN Y EL CHECK OUT DE HUÉSPEDES EN CONFORMIDAD CON LOS PROCEDIMIENTOS.	**SOLUCIÓN Y TOMA DE DECISIONES. REPORTES: FORMATOS, NOVEDADES, RESERVAS Y REGISTROS HABITACIONES: TIPOS Y ACOMODACIÓN. RESERVAS HOTELERAS: TIPOS Y CANALES DE RESERVA.**	**CANALES DE RESERVAS HOTELERAS.**	**usuarios, teniendo en cuenta políticas establecidas.** **Realiza check in y check out grupal e individual cumpliendo con las políticas establecidas por protocolo de alojamiento.**	presta el alojamiento.			Evidencias de Desempeño: Realizar el Proceso de reserva, check-in, Check-on de acuerdo procedimientos establecidos Evidencias de Producto: (Producto) NA					

Copia no controlada

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Desarrollo de actividades en recepción y reservas para establecimientos de alojamiento.
- **Código del Programa de Formación:** 63340063 V.1
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Actividad de Proyecto(si es formación Titulada):** N/A
- **Competencia:** Brindar El Servicio de Recepción y Reservas Conforme a Manuales Existentes.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

✓ Verificar que los procesos de reserva y recepción se efectúan de acuerdo con los procedimientos establecidos y con actitud de servicio.
✓ Realizar al huésped los procesos de reserva y recepción según protocolos establecidos de forma eficiente y amable.
✓ Comunicar en forma escrita las novedades presentadas en los formatos establecidos en forma veraz y oportuna.
✓ Preparar los equipos para la realización del check-in y el check out de huéspedes en conformidad con los procedimientos.

- **Duración de la guía**: 40 horas

2. PRESENTACIÓN

Aprendiz, reciba una calurosa bienvenida a la guía correspondiente a la Actividad de Aprendizaje Elaborar reservas de habitaciones aplicando los procedimientos.

En el desarrollo de esta actividad se realizaran procesos de apropiación de conceptos respecto a al área de recepción como: organigrama, funciones, tareas, turnos, entrega de turnos. Procedimientos de reservas, de ingreso u salida de huéspedes. Portafolio de servicios: Servicios que ofrece la empresa, tipos de servicios, tarifas, planes, Técnicas de ventas. Reservas: conceptos tipos de formatos. Habitaciones: tipos de habitaciones, asignación de criterios. Tarifas: Concepto, tipos planes de alojamiento, descuentos. Check in –Check Out: Definiciones, procedimientos; en donde por medio de presentaciones y espacios de preguntas y participación de manera responsable se realizarán discusiones respecto a los mismos, para así lograr que cada uno de ustedes se apropien de estos conocimientos que le servirán como herramienta para la toma de decisiones en los alojamientos rurales respecto los procesos de recepción y reservas.

Lo anterior lo podrán desarrollar por medio de un juego de roles para desarrollar habilidades para brindar información, realizar la venta, presentar condiciones y políticas, así como la resolución de preguntas y trabajo en grupo como evidencia para el logro de su resultado de aprendizaje.

El propósito es conocer y desarrollo procesos de apropiación de conceptos respecto activos de operación y documentos para la prestación del servicio de recepción y reservas, en donde por medio

de presentaciones y espacios de preguntas y participación de manera responsable se realizarán discusiones respecto a los mismos, para así lograr que cada uno de ustedes se apropien de estos conocimientos que le servirán como herramienta para la toma de decisiones en los alojamientos rurales respecto el establecimiento de suministros y dotación para el servicio.

Por lo anterior, esta guía está diseñada para que por medio de distintas actividades apropie diferentes conceptos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividad de reflexión inicial

En esta etapa del proceso formativo es importante llevarlo a un momento de reflexión personal, como también realizar una evaluación consciente del aprendizaje obtenido hasta el momento sobre los temas abordados. Para hacerlo tenga en cuenta las preguntas:

Estudio de caso

El administrador de hotel Las Palmas ha recibido últimamente muchas quejas de los clientes, argumentando las siguientes situaciones:

Que cuando llegan al hotel después de haber reservado, no encuentran habitaciones.
Que la recepcionista muchas veces no les ofrece los otros servicios del hotel.
Que varias veces les cobran tarifas diferentes que otros clientes o que en otras estadías.
También se quejan porque les prometen muchos servicios, pero no están disponibles todo el tiempo.
Con base en las quejas anteriores en grupos de trabajo responderán y socializarán lo siguiente.

¿Por qué suceden estas eventualidades?
¿Quien es el responsable?
¿Que consecuencias trae para el hotel?

Esta actividad de aprendizaje preliminar, por tal razón no es calificable. No obstante, es primordial realizarlo.

Ambiente requerido: Alojamiento Rural.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de Conceptos, Material de apoyo: videos de You tube, Norma NTS 002
Duración de la actividad: 8 horas.

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

Actividad Propuesta de solución

Para iniciar la comprensión temática del programa de formación, es importante reconocer en un espacio de interacción común donde reflexione respecto a la siguiente estudio de caso que se presenta a continuación:

Con base en las preguntas anteriores en grupos de trabajo deberán realizar una propuesta de 5 actividades que debe implementar el hotel Las Palmas para darle respuesta y eliminar de raíz las no conformidades que están presentando los clientes.
Recuerde: esta actividad no es calificable, pero es fundamental la participación para el desarrollo de esta.

Ambiente requerido: Alojamiento Rural.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de Conceptos.
Materiales de formación: N/A
Material de apoyo: videos de You tube, Norma NTS 002.
Duración de la actividad: 8 horas.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (conceptualización y teorización)

Actividad Simulación

Con base en las explicaciones y material de apoyo suministrado por el instructor se propone la realización de siguiente actividad relacionada con el proceso de recepción y reservas, en el desarrollo de esta actividad en grupos de trabajo deberán realizar los siguientes procesos de acuerdo a la siguiente información suministrada.

Juan García solicita una reserva en el hotel HDL, identificado con el Nit 811.005.803-2, dirección Calle 6 sur 43ª-25ª, teléfono (574)3522828 Medellín Colombia, registro nacional de turismo RTN 35354; https://www.ghlhoteles.com; correo electrónico contactenos@ghlhoteles.com

Habitación doble
Cantidad de personas 2
Estadía 7 días
Plan continental
Noche de alojamiento $250.000
Desayuno $10.000
Almuerzo $15.000
El aprendiz deberá realizar:

RESERVAS
Para esta actividad deberán aplicar el protocolo para reservas y presentar el formato de reserva, rack de ocupación, recibo de caja, informe de novedades.
CHECK IN
Para esta actividad deberán aplicar el protocolo en el proceso de check in, así mismo deberán presentar el registro hotelero, rack de ocupación, recibo de caja, informe de novedades.
CHECK OUT
Para esta actividad deberán aplicar el protocolo en el proceso de check out, así mismo deberán presentar paz y salvo, el pre cuenta, la factura, el formato de sugerencias quejas y reclamos.

Recuerde: esta actividad es calificable, es fundamental participar en el desarrollo de esta

Postiormente según las instrucciones del instructor envie la actividad al correo.

Ambiente requerido: Alojamiento Rural.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de Conceptos – Actividad de Simulación.
Materiales de formación: N/A
Material de apoyo: videos de You tube, Norma NTS 002, Recepción, Tablero.
Duración de la actividad: 16 horas.

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

RECEPCIÓN Y RESERVAS

Con base en las actividades realizadas respecto al servicio de recepción y reservas, en grupos de trabajo deberán seleccionar una unidad de sus unidades productivas hotel y realizar una reserva, el check in, check out son sus respectivos soportes.

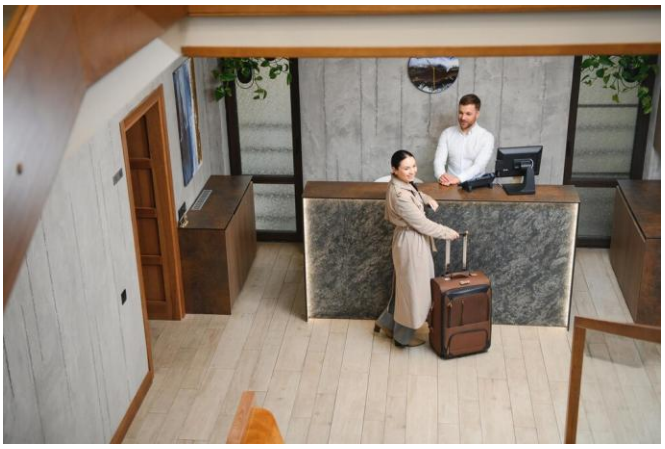
De acuerdo a las instrucciones del instructor envie la actividad al correo y realiza la exposición de su trabajo al resto de compañeros en la clase.

Recuerde: esta actividad es calificable, es fundamental participar en el desarrollo de esta.

Ambiente requerido: Alojamiento Rural.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de Conceptos – Actividad de Simulación.
Materiales de formación: N/A
Material de apoyo: videos de You tuve (Cadena de Valor del Turismo), Archivo PDFunidad 3 estrategia de diferenciación; presentacion en Power Point, Norma NTS 002, Recepción, Tablero.
Duración de la actividad: 8 horas.

Materiales de la formación

Papel Bond, Marcadores, Resma de Papel, Esferos, Cinta, Recepción.





4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
			Evidencias de Conocimiento : Participación en las diferentes actividades desarrolladas durante la formación de la competencia Brindar el servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes. Simulación**:** Proceso para elaborar reservas de habitaciones aplicando los procedimientos establecidos. **Evidencias de Desempeño:** Realizar el Proceso de reserva, check-in, Check-on de acuerdo procedimientos establecidos **Evidencias de Producto:**	Identifica la disponibilidad de habitaciones siguiendo los parámetros de la organización. Organiza el servicio de recepción según políticas establecidas. Aplica técnicas de venta de los servicios del portafolio de acuerdo con manuales de procedimientos y estándares de calidad. Maneja los sistemas de reservas y los planes tarifarios del establecimiento según protocolos de la organización.	Implementación de la rúbrica TIGRE para la evidencia Simulación para elaborar reservas **Técnicas** Observación directa **Instrumentos** Lista de chequeo

			(Producto) **NA**	Aplica tarifas, descuentos y planes a los usuarios, teniendo en cuenta politicas establecidas. Realiza check in y check out grupal e individual cumpliendo con las politicas establecidas por protocolo de alojamiento.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Activo de operación. Activo que se adquiere para ser utilizado como soporte en las operaciones normales de alojamiento, alimentos y bebidas; se identifica como parte integral del servicio, lo que es diferente a que se adquieran con la intención de ser vendidos o que hagan parte de un proceso de producción. Es propenso al deterioro y su vida útil es corta, esto obliga a considerarlo de naturaleza agotable.

Accesibilidad. Característica que permite en cualquier espacio, ambiente exterior o interior el fácil desplazamiento de la población en general y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en esos ambientes; incluye la eliminación de barreras físicas, actitudinales y de comunicación.

Amenites. Artículos que se encuentran en la habitación disponibles para el huésped de manera gratuita.

Áreas cerradas. Es toda aquella que tiene puerta y ésta se mantiene cerrada durante la prestación de los servicios.

Áreas verdes. Aquellas caracterizadas por la presencia notoria y decorativa de vegetación sembrada bien sea a nivel del piso o en jardineras, cuya variedad, volumen y mantenimiento están a cargo de personas asignadas por el establecimiento de alojamiento y hospedaje para tal fin; pueden ser exteriores o interiores, pero en cualquier caso forman parte del conjunto de la edificación.

Bar. Espacio o área física provista de una barra y área de servicio destinada a la preparación o servido de bebidas.

Batería de baño. Conjunto de servicios sanitarios ubicados en un espacio común, que sirven para atender simultáneamente las necesidades de varios usuarios.

Caja de seguridad. Artículo de seguridad diseñado para guardar dinero o elementos de valor,

dotado de un mecanismo que abre con una llave o una combinación.

Cliente. Persona natural o jurídica que recibe un servicio.

Comedor. Espacio del restaurante cuya destinación es para el suministro, consumo y servicio de los alimentos y bebidas expendidos por el establecimiento.

Conserjería. Área del hotel cuyas funciones son atender o coordinar, o ambos, apropiadamente los requerimientos de los huéspedes y visitantes, los cuales incluyen mensajes, equipajes, información turística o general, entre otras definidas por el establecimiento.

Edificación. Receptáculo diseñado y construido con una finalidad, estructura, instalaciones y servicios adecuados a las necesidades de quienes van a ocuparlo.

Formación. Proceso educativo continuo y prolongado, con etapas formales e informales, conducentes a la obtención de títulos y al mejoramiento profesional y personal del individuo.

Habitación. Cualquiera de las unidades de alojamiento en un establecimiento hotelero; consta de dormitorio y cuarto de baño, aunque puede tener espacios y servicios adicionales según la orientación hacia el mercado que caracterice al establecimiento.

Habitación estándar. Habitación de un solo ambiente que está dotado de una o dos camas.

Habitación júnior suite. Unidad de alojamiento compuesta por una habitación estándar y un salón independiente en el que se pueden alojar más personas en camas adicionales o sofá camas.

Habitación suite. Unidad de alojamiento compuesta por dos habitaciones, un salón con área de recibo y comedor y dos baños; su capacidad máxima debe ser de seis personas.

Huésped. Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante contrato de hospedaje.

Inventario (*Par Stock*). Número de elementos correspondientes a cada uno de los activos de operación (lencería y vajilla, entre otros) de acuerdo con la capacidad instalada para la prestación de un servicio.

Jefe de servicio. Persona que organiza el trabajo del personal a su cargo: tareas, funciones, horarios, además recibe, acomoda, toma la comanda del cliente y aconseja en relación con la oferta gastronómica.

Juego de cama. Se compone de la sábana, sobre sábana y funda de almohada.

Mostrador de recepción. Espacio en el área de recepción destinado a recibir los clientes, darles la bienvenida y formalizar los trámites de registro y salida.

Misceláneos. Artículos que se encuentran en el establecimiento disponibles para la venta.

Piscina. Estructura artificial destinada a almacenar agua con fines recreativos, deportivos, terapéuticos o simple baño. Incluye además del estanque, las instalaciones

anexas, como vestuarios, sanitarios, lavamanos, duchas, trampolines, plataformas de salto, casa de máquinas, accesorios en general y áreas complementarias.

Plan de emergencia. Conjunto de medidas y procedimientos tendientes a salvaguardar la vida de las personas y bienes materiales de la empresa, en caso de alguna eventualidad (sismo, inundación, ataque externo, incendio o explosión) y minimizar todas las demás consecuencias directas e indirectas que pudieran derivarse de la eventualidad.

Política de calidad. Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Programa de mantenimiento. Conjunto de uno o más mantenimientos planificados de instalaciones físicas, para un periodo de tiempo determinado y dirigidos hacia un propósito específico.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Ministerio De Comercio, Industria y Turismo.
- Norma técnica sectorial Colombiana NTSH-006

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Gdary Lorena Oyola Moreno**	**Instructor**	**Centro de Comercio**	**07/07/2020**

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**	**Centro de comercio y turismo**	**18/03/2026**	Adecuación

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO
Denominación del Programa de Formación: Desarrollo de actividades de recepción y reservas para establecimientos de alojamiento.
Código del Programa de Formación: 63340063
Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

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

Nombre del Instructor: GLORIA MERCEDES ALVAREZ JARAMILLO

Competencia:
Brindar el servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes.

Resultado de Aprendizaje:
- Aplicar tarifas según plan establecido y repetando el portafolio de servicios.
- Elaborar reservas de habitaciones aplicando los procedimientos.
- Registrar Check-in y Check-out.

Actividad:
Participación en las diferentes actividades desarrolladas durante la formación de la competencia Brindar el servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes. Simulación: Proceso para elaborar reservas de habitaciones aplicando los procedimientos establecidos.

Evidencia:
(Producto) Respuestas a preguntas formuladas.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

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

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

ACTIVIDAD RACK DE RESERVAS

A continuación, se presenta un listado de reservas que deben ser asignadas en el rack de reservas.

1. El Hotel Sena, tiene hospedados el día 1 de junio:
a. Habitación 403, Señora Lucia Moreno, con 3 acompañantes. Su check out está dispuesto para el día 3 de junio.
b. Habitación 307, Señor Jorge Méndez. Su check out está dispuesto para el día 2 de junio.
c. Habitación 308, Señor Jairo Flórez y su esposa Martha Cifuentes. Su check out está dispuesto para el día 4 de junio.
d. Habitación 309, Señora Mariana Giraldo. Su check out está dispuesto para el día 2 de junio.

2. El día 2 de junio se espera la llegada de:
a. Señor Juan Gómez, se hospedará con su esposa y dos hijos. Reserva confirmada. Ha solicitado habitaciones separadas. Dos habitaciones estándar una con cama doble y otra con dos camas sencillas. Se hospedarán por 3 noches 4 días.
b. Señora Laura Vanegas, su reserva es tentativa, se ha establecido que llegue a una hora determinada (4:00 pm) para que su habitación sea guardada. Ha solicitado una habitación estándar doble. Se hospedará por 2 noches 3 días.
c. Señor y Señora Bermúdez, su reserva es confirmada. Han solicitado una habitación Suite Junior. Se hospedarán por 5 noches 6 días.

3. El día 3 de junio se espera la llegada de:
a. El señor Carlos Gonzales y su esposa, su reserva es tentativa. Se ha establecido que llegue a una hora determinada (4:00 pm) para que su habitación sea guardada. La habitación asignada e una estándar. Su estadía será por 1 noche, 2 días.
b. La señora Valeria Zapata y sus dos hijos, su reserva es confirmada. Ha solicitado una habitación suite junior. Se hospedará por 1 noche, 2 días.

4. El día 5 de junio llegan a hospedarse al hotel los empresarios de la empresa Bayer S.A. Se hospedarán 7 hombres y 8 mujeres, han solicitado que la acomodación máxima en las habitaciones sea doble (2 camas) y ninguna cama adicional, y preferiblemente en habitaciones estándar. La estadía de estos empresarios será de 3 noches, 4 días. Esta reserva se encuentra confirmada.

5. El 9 de junio se esperan:
a. La familia Galvis tiene una reserva tentativa para 4 personas en una habitación Suit Junior. Su estadía será de 5 noches, 6 días.
b. La habitación 305 y 502 se encuentran bloqueadas por mantenimiento, por 3 días.

6. El 11 de junio se hospedarán en el hotel empresarios de la empresa SENA, su estadía esta predispuesta para 5 noches, 6 días. Se hospedarán 12 hombres y 13 mujeres. Ellos solicitan que la acomodación máxima de personas por habitación sea doble y no quieren que haya camas adicionales. Esta reserva se encuentra confirmada.

7. El 16 de junio, se bloquean las habitaciones 306, 401, 402 y 309 por mantenimiento. Este bloqueo se realizará por 4 días.

8. El día 19 de junio se hospedarán en el hotel el grupo de futbolistas de la selección Colombia, en total son 25 personas. Han solicitado que 5 de las personas sean ubicadas en acomodación sencilla en las mejores habitaciones. El resto de futbolistas deben ser hospedados en parejas

en acomodación doble (2 camas), has especificado que no quieren que haya camas adicionales. Su estadía será de 3 noches, 4 días.

9. El día 22 de junio se espera la llegada de:
a. Señor Javier Rodríguez, se hospedará con su esposa y su hija. Reserva confirmada. Ha solicitado habitaciones separadas. Se hospedarán por 3 noches 4 días.
b. Señora Jimena Céspedes, su reserva es tentativa, se ha establecido que llegue a una hora determinada (4:00 pm) para que su habitación sea guardada. Ha solicitado una habitación estándar doble. Se hospedará por 3 noches 4 días.
c. Señor y Señora Sánchez, su reserva es confirmada. Han solicitado una habitación Suite Junior. Se hospedarán por 6 noches 7 días.

10. El 25 de junio se espera la llegada al hotel de los empresarios de la empresa LG S.A. Se hospedarán 15 hombres y 13 mujeres, han solicitado que la acomodación máxima en las habitaciones sea doble (2 camas) y ninguna cama adicional, y preferiblemente en habitaciones estándar. La estadía de estos empresarios será de 4 noches, 5 días. Esta reserva se encuentra confirmada.

11. El 29 de junio se encuentran bloqueadas por mantenimiento las habitaciones 301, 503 y 202. Estarán bloqueadas por 2 días.
- Hallar el porcentaje de ocupación.
- Hallar el índice de ocupación.

habitaciones 27
pax máximo 72

% ocupación= habitaciones ocupadas/habitaciones disponibles *100
Índice de ocupación= # de huéspedes/número de habitaciones ocupadas

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, 2026

Firma del Aprendiz

GLORIA MERCEDES ALVAREZ JARAMILLO
Firma del Instructor

	Versión: 04
	Código: GFPI-F-134

Proceso Gestión de Formación Profesional Integral

Formato Planeación Pedagógica

Fecha de Elaboración	**Abril 2026**
Denominación del Programa de Formación	**ELABORACION DE BORDADO FLORENTINO**
Modalidad de Formación	**Presencial**
Código y versión del Programa de Formación	**52620009 VERSION 1**
Nombre del Proyecto Formativo (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	
Nombre Completo de los integrantes del Equipo de Gestión Curricular que realizó la planeación pedagógica	**Nombres y Apellidos** **GLORIA MERCEDES ALVAREZ JARAMILLO** **Regional y Centro de formación** **Regional Quindío Centro de Comercio y Turismo**

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	
NA	NA	ADORNAR PRODUCTO SEGÚN TÉCNICA DE BORDADO	**Realizar dechado con las puntadas básicas del bordado florentino según criterios técnicos.**	NA	NA	**Comprueba la calidad del bordado en la tela según diseño y criterios técnicos.** **Demuestra dominio en la técnica de bordado florentino según criterios técnicos.**	Actitudinal: Proponer alternativas de productos artesanales, según ficha técnica de diseño.	5 horas	5 horas	EVIDENCIA DE PRODUCTO: (Producto) Dechado aplicando puntadas básicas del bordado florentino según criterios técnicos en perfectas condiciones de aseo. TÉCNICA: Observación INSTRUMENTO: Observación	Demostraciones Talleres Prácticos técnicas de Bordado Florentino.	Ambiente ventilado e iluminado con mesas y sillas	Hilo crochet o macramé, 300 gramos de hilo crochet por Aprendiz. Tela Bayadera 50cmx50 cm por aprendiz. 1 aguja punta roma # 18 por aprendiz. 1 Aro de 8 pulgadas. Hojas Cuadriculadas. Colores. Regla. Tijeras.	1 instructor que su perfil sea Técnico en Elaboración de Objetos Artesanales	NA
			Elaborar bordado florentino según criterios técnicos			**Aplica puntadas básicas del bordado florentino en un dechado según patrón y criterios técnicos.** **Demuestra dominio en la técnica de bordado florentino según criterios técnicos.** **Aplica higiene postural y pausas activas según criterios de seguridad y salud en el trabajo.**		20 horas	10 horas						
			Identificar materiales, insumos y herramientas para el bordado florentino según diseño y criterios técnicos.			**Selecciona materiales, insumos y herramientas según técnica de bordado.** **Elige gama y contraste de colores según diseño y técnica de bordado.** **Determina patrón y esquema de bordado según criterios técnicos.** **Dispone puesto de trabajo según normas de seguridad y salud en el trabajo**	Procedimental: Alistar los materiales y herramientas para procesos de decorado, según técnicas.	5 horas	3 horas						

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: ELABORACION DE BORDADO FLORENTINO
- Código del Programa de Formación: 52620009 Versión 1
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): N/A
- Fase del Proyecto (si aplica): N/A
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):
- Competencia: ADORNAR PRODUCTO SEGÚN TÉCNICA DE BORDADO
- Resultados de Aprendizaje:
  - ✓ Realizar dechado con las puntadas básicas del bordado florentino según criterios técnicos.
  - ✓ Elaborar bordado florentino según criterios técnicos.
  - ✓ Identificar materiales, insumos y herramientas para el bordado florentino según diseño y criterios técnicos.
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 48 Horas

2. PRESENTACIÓN

El SENA en su compromiso de generar Formación Profesional Integral, presenta el programa ELABORACIÓN DE BORDADO EN TÉCNICA DE BARGELLO, con el cual, se busca fortalecer la tradición cultural basada en el bordado, una labor histórica en diversas regiones del país, apoyando la creatividad de los artesanos, reconociendo el valor del esfuerzo técnico y creativo de nuestra cultura, apostando por el modelo de economía naranja enfocado en el talento de las personas, fomentando el emprendimiento y la creación de productos para el hogar personalizados mediante la aplicación de esta técnica.

Esta acción de formación requiere, además, el fortalecimiento de competencias del ser como: la honestidad y compromiso en su hacer y desdelo colectivo, trabajo en equipo, responsabilidad y pertinencia.

Se espera que el aprendiz sea soporte para el mejoramiento continuo del sector artesano acorde con los requisitos de calidad que satisfagan al mercado, adaptándose y aportando a la innovación de productos.









3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: Se muestra a los aprendices diferentes productos artesanales y se realizan una serie de preguntas.







¿Qué materiales se usaron para la elaboración de bordado florentino?
¿Qué tipo de herramientas se necesitan para su elaboración?
¿Qué tipo de puntadas se utilizaron para la elaboración del producto?

Ambiente requerido: Ambiente ventilado e iluminado con mesas y sillas.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de Conceptos.

Materiales de formación: Hojas Cuadriculadas, Colores, Regla, Tijeras

Material de apoyo: Muestras y videos de YouTube, Pinterest, entre otros.

Duración de la actividad: 4 horas.

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

Descripción de la actividad: En equipos de trabajo las aprendices deben realizar un listado de materiales y herramientas que conozcan y que han utilizado en los diferentes procesos artesanales en su cotidianidad.

Los grupos deben socializar los listados correspondientes a materiales y herramientas y a las preguntas realizadas en la actividad anterior.

Ambiente requerido: Ambiente ventilado e iluminado con mesas y sillas.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de Conceptos.

Materiales de formación: Hojas Cuadriculadas, Colores, Regla, Tijeras

Material de apoyo: Muestras y videos de YouTube, Pinterest, entre otros

Duración de la actividad: 4 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad: Los aprendices analizarán el siguiente video, donde podrán observar diferentes ideas para aplicar diferentes técnicas en bordado florentino elaborados con diversos materiales y así despertar un poco la creatividad.
https://www.youtube.com/watch?v=R2oi6XvGn7U

Para iniciar las actividades empezaremos aplicando las diferentes puntadas del bordado florentino paradar inicio al proyecto, en el cual los aprendices deberán hacer las siguientes puntadas:

- ✓ Hilván, Barguello



- ✓ Punto Florentino



- ✓ Puntada de Hilván en corazón



- ✓ Bordado llamas



- ✓ Punto Gobelino recto



- ✓ Punto Lanzado



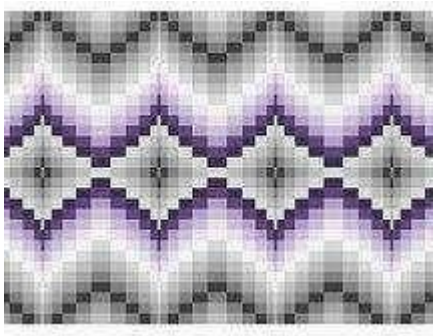
- ✓ Punto Florentino Geométrico



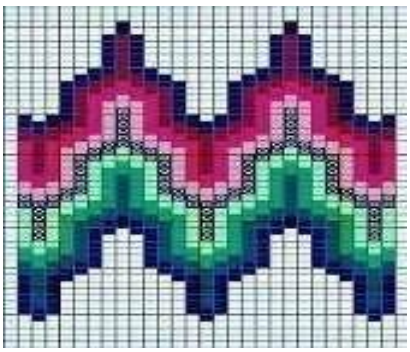




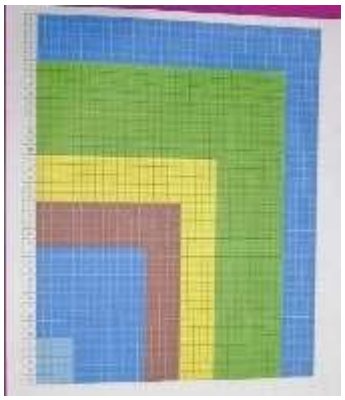
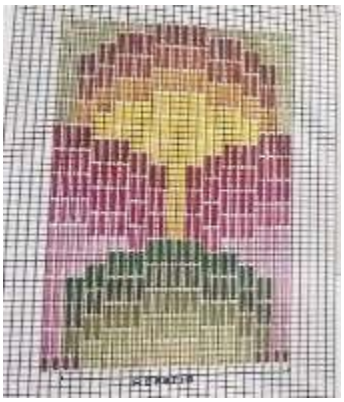
Escoger el diseño a trabajar: Se le entregan varias muestras de diseños para que elijan el diseño de su preferencia para la elaboración del producto artesanal







Elabora patrón del diseño que va a trabajar: Se entrega muestra del patrón y cada aprendiz debe realizar el patrón en una hoja cuadriculada con los colores seleccionado para la aplicación de las técnicas para remates en textiles artesanales.

Ambiente requerido: Ambiente ventilado e iluminado con mesas y sillas.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de Conceptos.

Materiales de formación: Hojas Cuadriculadas, Colores, Regla, Tijeras

Material de apoyo: Muestras y videos de You tube, Pinterest, entre otros

Duración de la actividad: 4 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: Evidencia: (Producto) Dechado aplicando puntadas básicas del bordado florentino según criterios técnicos.

El aprendiz deberá hacer entrega del dechado terminado Según:
Patrón
Diseño establecido Diagrama

Ambiente requerido: Ambiente ventilado e iluminado con mesas y sillas.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Socialización de Conceptos.

Materiales de formación:

- ✓ Hilo crochet o macramé, 300 gramos de hilo crochet por Aprendiz.
- ✓ Tela Bayadera 50cmx50 cm por aprendiz.
- ✓ 1 aguja punta roma # 18 por aprendiz.
- ✓ 1 Aro de 8 pulgadas.



Evidencias de aprendizaje: Producto Terminado.

Instrumentos de evaluación: Lista de Chequeo y Valoración del Producto.

Duración de la actividad: 36 horas.

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
			Evidencias de Conocimiento : Participación en los diferentes procesos de Bordado Florentino realizados durante la formación. **Evidencias de Desempeño:** Proceso de elaboración de Bordado Florentino. **Evidencias de Producto:** (Producto) Dechado aplicando puntadas básicas del bordado florentino según criterios técnicos en perfectas condiciones de aseo.	Selecciona materiales, insumos y herramientas según técnica de bordado Dispone puesto de trabajo según normas de seguridad y salud en el trabajo Elige gama y contraste de colores según diseño y técnica de bordado Determina patrón y esquema de bordado según criterios técnicos Aplica puntadas básicas del bordado	Valoración de producto Lista de chequeo

				florentino en un dechado según patrón y criterios técnicos Aplica higiene postural y pausas activas según criterios de seguridad y salud en el trabajo Demuestra dominio en la técnica de bordado florentino según criterios técnicos Comprueba la calidad del bordado en la tela según diseño y criterios técnicos	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Esquema: Representación mental o simbólica en este caso de un proceso en la que aparecen relacionadas de forma lógica sus líneas o rasgos esenciales.

Dechado: Muestra o modelo que se tiene presente para imitar.

Producto: un producto es una opción elegible, viable y repetible que la oferta pone a disposición de la demanda, para satisfacer una necesidad o atender un deseo a través de su uso o consumo.

Diseño: se define como el proceso previo de configuración mental, "prefiguración", en la búsqueda de una solución en cualquier campo. Utilizado habitualmente en el contexto de la industria, ingeniería, arquitectura, comunicación y otras disciplinas creativas.

Presupuesto: Cálculo anticipado del coste de una obra o un servicio.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

https://www.youtube.com/watch?v=_7caczZ2MNM
https://www.youtube.com/watch?v=qRL80mElhzg
https://www.youtube.com/watch?v=ccl4SByo1LI

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Martha Lucia Moreno Villegas**	**Instructor**	**Centro de Comercio y Turismo**	**Febrero 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	Centro Comercio y Turismo	Abril 2026	Adecuación

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO
Denominación del Programa de Formación: ELABORACION DE BORDADO FLORENTINO.
Código del Programa de Formación: 52620009
Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

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

Nombre del Instructor:

Competencia:

✓ ADORNAR PRODUCTO SEGÚN TÉCNICA DE BORDADO.

Resultado de Aprendizaje:

- ✓ Realizar dechado con las puntadas básicas del bordado florentino según criterios técnicos.
- ✓ Elaborar bordado florentino según criterios técnicos.
- ✓ Identificar materiales, insumos y herramientas para el bordado florentino según diseño y criterios técnicos.

Actividad:

✓ Presentar Dechado aplicando puntadas básicas del bordado florentino según criterios técnicos en perfectas condiciones de aseo.

Evidencia:

✓ (Producto) Dechado aplicando puntadas básicas del bordado florentino según criterios técnicos en perfectas condiciones de aseo.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

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

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

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬭ DESEMPEÑO ⬭

No.	ASPECTO	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
1	Actitud Reflexión	Participa de manera activa y colaborativa en la actividad de reflexión			
2	Actitud Contextualización	Participa de manera activa y colaborativa en la actividad de contextualización			
3	Actitud Apropiación	Identifica las características de los materiales e insumos.			
4	Actitud Apropiación	Reconoce la calidad de los materiales e insumos			
5	Actitud Contextualización	Clasifica Herramientas, Materiales e Insumos.			
6	Actitud Apropiación	Prepara Tela para Bordado.			
7	Actitud Apropiación Técnico	Aplicar combinación de Colores.			
8	Actitud Apropiación Técnico	Seleccionar diseño a Bordar.			
9	Actitud Apropiación Técnico	Definir Gama y Contraste de Color.			
10	Actitud Apropiación Técnico	Aplica puntadas de Bordado Florentino.			
11	Actitud Portafolio de evidencias	Elabora el producto artesanal requerido.			
13	Actitud Portafolio de evidencias	Valora criterios específicos para obtener un producto excelente.			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, 2026

Firma del Aprendiz

Firma del Instructor