

DISEÑO Y PRODUCCIÓN DE MATERIAL AUDIOVISUAL PARA LA CAPACITACIÓN EN PROTOCOLOS DE ARREGLO DE HABITACIONES EN LA FORMACIÓN HOTELERA DEL SENA

Autores:

- Catia del Carmen Ebratt Orozco (Instructora SENA - Regional Bolívar)
- Jorge Eliecer Correa Castellar (Instructor SENA - Regional Bolívar)

Número Radicado 72026067347

Tabla de Contenidos

Introducción	2
Formulación del problema.....	3
Justificación	4
Alcance.....	5
Objetivo General	5
Objetivo Específico	5
Marco Conceptual y Referencial.....	6
Marco Conceptual.....	7
Diseño metodológico	7
Recursos Necesarios	9
Cronograma de Actividades.....	11
Referencias Bibliográficas.....	12

Introducción

La educación conlleva a la transformación de la perspectiva de cada ser humano. Desde este punto de vista, siempre será un reto para cada docente el lograr el objetivo propuesto a partir de la transmisión de un conocimiento. Temática bastante compleja, teniendo en cuenta que no solo involucra el compartir un saber o un hacer, va mucho más allá, pues se trata de la transformación de la vida de un ser humano a través de una serie de procesos que llevan un sello personal (que no del maestro), es el de cada aprendiz (construido precisamente con la ayuda y las orientaciones de un buen maestro). Siendo los recursos educativos un gran apoyo, en la medida en que entendamos que como formadores tenemos la responsabilidad de garantizar el aprendizaje.

Existen cada vez más herramientas que permiten el crecimiento del aprendiz, pero la pregunta es si estas garantizan el aprendizaje.

Presentamos un recurso de apoyo que busca facilitar de manera interactiva la transmisión de saberes y la interacción de aprendiz con el conocimiento, la normativa y el saber hacer de un oficio que conlleva mucha responsabilidad por parte de quienes lo ejercen.

El recurso involucra las tecnologías de la información y la comunicación con sus diferentes herramientas como facilitador de esos procesos de aprendizaje.

Enlace de Acceso al Recurso Educativo: <https://gerardoesquivia.com/edu/habitaciones/>

Formulación del Problema

En la industria hotelera actual, el arreglo de habitaciones representa una actividad crítica que incide directamente en la percepción de calidad del servicio, la seguridad sanitaria y la experiencia integral del huésped. Esta tarea, que antes se limitaba a acciones básicas de limpieza y organización, hoy está mediada por rigurosos protocolos técnicos, normativos y sostenibles, cuya aplicación sistemática es cada vez más exigente. Factores como la pandemia, la creciente conciencia ambiental y la transformación digital han intensificado la necesidad de estandarizar procesos que garanticen no solo higiene y confort, sino también eficiencia energética, reducción de residuos y personal capacitado para brindar experiencias diferenciadoras.

En Colombia, esta transformación es especialmente visible en destinos turísticos de alto impacto como Cartagena de Indias, reconocida internacionalmente por sus políticas de turismo responsable. La ciudad ha sido galardonada como Destino Turístico Inteligente (2024), gracias a su implementación de modelos circulares de sostenibilidad que involucran activamente a hoteles y alojamientos.

En este contexto, se hace evidente que la formación del talento humano debe responder a las nuevas demandas del sector. Sin embargo, en los programas del SENA orientados a la hotelería —como Técnico en Recepción y Reservas, Técnico en Servicios de Alojamiento y Tecnólogo en Coordinación de Servicios Hoteleros— se ha identificado que los procesos formativos aún dependen en gran medida de métodos tradicionales, como lecturas impresas, manuales desactualizados o demostraciones presenciales que no abarcan la diversidad de habitaciones y sectores de alojamiento. Esta situación limita el desarrollo de competencias prácticas, reduce el nivel de apropiación de los protocolos actuales y dificulta la transferencia efectiva del conocimiento al entorno laboral.

La ausencia de materiales didácticos actualizados, interactivos y contextualizados genera una brecha entre lo que exige el sector hotelero y lo que se ofrece en los ambientes de aprendizaje. Ante esto, surge la necesidad de desarrollar un producto pedagógico audiovisual que fortalezca la enseñanza de los protocolos de arreglo de habitaciones, integre criterios de bioseguridad, sostenibilidad y servicio al cliente, y favorezca un aprendizaje más autónomo, significativo y acorde con las tecnologías educativas actuales.

Este proyecto busca, entonces, diseñar y producir material audiovisual pedagógico, innovador y contextualizado, que permita mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje en los programas de formación del SENA, contribuyendo al cierre de brechas formativas y potenciando el desempeño de los aprendices en el sector hotelero. La propuesta no solo responde a las tendencias del turismo responsable y sostenible, sino que se convierte en un aporte estratégico para garantizar una formación técnica de calidad, alineada con las dinámicas del mercado y con el compromiso país hacia una oferta turística más competitiva, segura y sostenible.

Pregunta de investigación sugerida: ¿Cómo debe diseñarse un material audiovisual pedagógico que responda a las exigencias actuales del sector hotelero en cuanto a protocolos de bioseguridad, sostenibilidad y calidad en el arreglo de habitaciones, y que potencie el aprendizaje de los aprendices de los programas de formación hotelera del SENA?

Justificación

El arreglo de habitaciones es una de las actividades más críticas dentro del sector hotelero, ya que influye directamente en la percepción de calidad del huésped y en la reputación del establecimiento. Con la evolución de los estándares de limpieza, bioseguridad y sostenibilidad en la industria, es imprescindible que los futuros profesionales del sector reciban una formación actualizada y adaptada a las exigencias del mercado.

La elección de este tema responde a la necesidad de mejorar los procesos de enseñanza en los programas de formación del SENA orientados al sector hotelero, ya que los métodos tradicionales, como manuales escritos y clases presenciales pueden des actualizarse muy rápidamente, a la luz de un sector que evoluciona muy rápido con estándares de bioseguridad y protocolos; y pueden no ser suficientes para garantizar la adecuada comprensión y aplicación de los procedimientos. La producción de material audiovisual, no solo facilitará el aprendizaje autónomo y práctico de los aprendices, sino que también permitirá la estandarización de los conocimientos en diferentes entornos formativos.

Además, aunque existen aplicaciones y recursos digitales relacionados con la hotelería, estos no siempre integran los nuevos protocolos de arreglo de habitaciones ni abordan las tipologías de habitaciones y su tratamiento específico. Por ello, este estudio busca llenar ese vacío, ofreciendo un material didáctico coherente con las tendencias del sector y alineado con los planes de estudio del SENA.

En este sentido, el producto contribuirá a la profesionalización del talento humano en la hotelería, optimizando la capacitación de los aprendices y fortaleciendo la calidad del servicio en la industria.

Alcance

El presente producto técnico pedagógico, se centrará en el diseño y producción de material audiovisual actualizado y pertinente para la formación en protocolos y procedimientos de arreglo de habitaciones en el contexto de los programas de formación del SENA: Técnico en Recepción y Reservas, Técnico en Servicios de Alojamiento y Tecnólogo en Coordinación de Servicios Hoteleros.

El producto técnico pedagógico abordará la integración de los nuevos protocolos exigidos por la industria hotelera, incluyendo aspectos de bioseguridad, sostenibilidad y calidad en el servicio, así como la adaptación a distintas tipologías de habitaciones según la categoría del establecimiento y la incorporación de nuevas formas digitales y audiovisuales para la presentación de los resultados. Estará enfocado en los aprendices de los programas mencionados, considerando sus necesidades formativas, los métodos de enseñanza más efectivos y el impacto del material audiovisual en su aprendizaje y será una herramienta para los instructores.

El reto del producto técnico pedagógico es integrar los nuevos protocolos y procedimientos en un formato estructurado, accesible y alineado con los estándares actuales del sector, asegurando que los aprendices cuenten con un recurso innovador, pertinente y actualizado con las nuevas tecnologías para su formación.

Objetivo General

Elaborar un material audiovisual actualizado y pertinente para la formación de aprendices en los programas Técnico en Recepción y Reservas, Técnico en Servicios de Alojamiento y Tecnólogo en Coordinación de Servicios Hoteleros del SENA, integrando los nuevos protocolos y procedimientos para el arreglo de habitaciones, con el fin de optimizar el proceso de enseñanza y fortalecer las competencias en limpieza, bioseguridad y gestión hotelera.

Objetivos Específicos

Identificar los protocolos y procedimientos actualizados de arreglo de habitaciones en la industria hotelera, incluyendo normativas de bioseguridad, sostenibilidad y calidad en el servicio.

Analizar las necesidades formativas de los aprendices de los programas del SENA mencionados, así como las metodologías didácticas más efectivas para la enseñanza de estos procedimientos.

Diseñar un modelo de contenido audiovisual estructurado y alineado con los estándares de la industria hotelera, considerando la integración de las diferentes tipologías de habitaciones y su tratamiento específico.

Producir material audiovisual innovador y accesible, que permita a los aprendices visualizar de manera clara y práctica los procedimientos de arreglo de habitaciones, asegurando su comprensión y aplicación en entornos reales.

MARCO CONCEPTUAL Y REFERENCIAL

Marco Teórico

El arreglo de habitaciones en el sector hotelero es un proceso clave dentro de la gestión de servicios de alojamiento, ya que impacta directamente la satisfacción del huésped y la reputación del establecimiento. Según autores como Kotler, Bowen y Makens (2017), en su libro *Marketing para hospitalidad y turismo*, la percepción de calidad en los servicios de alojamiento está altamente influenciada por la limpieza, orden y presentación de las habitaciones.

Además, la Organización Mundial del Turismo (OMT) ha señalado la importancia de la estandarización de protocolos de limpieza y bioseguridad en hoteles, especialmente después de la pandemia de COVID-19, lo que ha generado cambios significativos en la industria (OMT, 2021). Esto resalta la necesidad de actualizar la formación de los futuros trabajadores del sector para alinearse con estos nuevos estándares.

En la educación técnica, se ha demostrado que el uso de material audiovisual (inmersivo, práctico, innovador) en la formación profesional mejora la comprensión de procesos técnicos y operativos, ya que permite a los aprendices visualizar con mayor claridad los procedimientos y replicarlos de manera efectiva en escenarios reales (Mayer, 2020). En este sentido, la producción de contenido audiovisual específico para la enseñanza de los protocolos de arreglo de habitaciones se convierte en una estrategia pedagógica clave para fortalecer la formación en los programas del SENA.

El concepto de hospitalidad ha evolucionado desde la antigüedad, cuando los viajeros eran recibidos en posadas con servicios básicos de descanso y alimentación. Con el desarrollo del hotelera moderno, la limpieza y el mantenimiento de las habitaciones se convirtieron en aspectos esenciales para garantizar la comodidad del huésped.

En el siglo XX, con la expansión de las grandes cadenas hoteleras como Marriott, Hilton y Accor, se establecieron protocolos estandarizados para el arreglo de habitaciones, con el objetivo de

garantizar la uniformidad y calidad en el servicio (Pizam & Holcomb, 2018). En el siglo XXI, la digitalización y la incorporación de tecnologías en la formación hotelera han llevado a la creación de aplicaciones y plataformas de aprendizaje que buscan optimizar la capacitación del personal de limpieza y servicio en hoteles.

En Colombia, el SENA ha sido un actor clave en la formación de profesionales para el sector hotelero, promoviendo programas que buscan fortalecer las competencias de los aprendices en áreas como recepción y reservas, servicios de alojamiento y coordinación de servicios hoteleros. Sin embargo, los cambios recientes en los protocolos de limpieza y la necesidad de integrar nuevas tipologías de habitaciones requieren una actualización en los materiales de enseñanza utilizados en la formación.

Marco Conceptual

Arreglo de habitaciones: Conjunto de actividades realizadas en una habitación de hotel para garantizar su limpieza, orden y presentación, de acuerdo con los estándares de calidad del establecimiento.

Protocolos de limpieza: Procedimientos estandarizados que indican cómo deben realizarse las tareas de limpieza y desinfección en un hotel, considerando normativas de bioseguridad y sostenibilidad.

Tipologías de habitaciones: Diferentes categorías de habitaciones en un hotel, que pueden variar en tamaño, distribución, mobiliario y nivel de servicio (ejemplo: estándar, suite, ejecutiva, familiar, entre otras).

Material audiovisual: Recursos didácticos en formato de video, animaciones o multimedia, diseñados para facilitar el aprendizaje y la comprensión de procesos operativos.

Bioseguridad en hoteles: Conjunto de medidas y protocolos implementados en el sector hotelero para minimizar riesgos sanitarios y garantizar la seguridad de huéspedes y trabajadores.

DISEÑO METODOLÓGICO

Para el desarrollo de esta investigación, se empleará un enfoque cualitativo y cuantitativo, combinando la recolección de información teórica con el análisis de datos sobre la efectividad del material audiovisual en la formación de aprendices.

1. Tipo de Investigación

Se trata de un estudio descriptivo y aplicado, ya que busca analizar la problemática de la formación en protocolos de arreglo de habitaciones y desarrollar un material audiovisual que responda a las necesidades del sector.

2. Técnicas de Recolección de Datos

Revisión documental: Análisis de normativas, manuales hoteleros y literatura científica sobre protocolos de limpieza y enseñanza audiovisual.

Entrevistas y encuestas: Aplicadas a instructores del SENA y profesionales del sector hotelero para identificar necesidades y percepciones sobre la formación en arreglo de habitaciones.

Observación en entornos de formación: Para evaluar cómo los aprendices asimilan los conocimientos actuales y qué dificultades enfrentan.

Pruebas piloto: Aplicación del material audiovisual en sesiones de formación para medir su impacto en el aprendizaje de los estudiantes.

3. Procedimientos y Técnicas de Análisis

Análisis de contenido: Para examinar la información obtenida en la revisión documental y entrevistas.

Comparación de resultados: Para identificar diferencias en la comprensión de los protocolos antes y después del uso del material audiovisual.

Retroalimentación de instructores y aprendices: Para ajustar y mejorar el diseño del material audiovisual según su efectividad y aplicabilidad en la formación.

Con esta metodología, se espera obtener un recurso didáctico innovador, pertinente y alineado con las necesidades actuales de la industria hotelera y la formación del SENA, asegurando una mejor capacitación de los futuros profesionales del sector.

4. Diseño y validación de serie audiovisual.

Establecer los contenidos, elaborara guiones, grabar y elaborar guías de uso

Recursos Necesarios

Para el desarrollo del material audiovisual sobre los protocolos y procedimientos de arreglo de habitaciones en la formación del SENA, se requerirán diversos recursos organizados en tres categorías: **materiales, institucionales y financieros.**

1. Recursos Materiales

Estos recursos incluyen los equipos y materiales físicos necesarios para la producción del material audiovisual:

- **Equipos de grabación y edición**
 - Cámaras de alta definición
 - Micrófonos de solapa e inalámbricos
 - Iluminación profesional (softbox, luces LED)
 - Trípodes y estabilizadores de imagen
 - Dron (opcional, para tomas de entorno o introducción)
 - Software de edición de video (Adobe Premiere, Final Cut Pro, DaVinci Resolve)
 - Software de animación y efectos gráficos (After Effects, Canva, etc.)
- **Espacios y escenarios para grabación**
 - Habitaciones de hotel con diferentes tipologías (estándar, ejecutiva, suite, etc.)
 - Áreas de servicio y almacenamiento de insumos
 - Espacios de formación del SENA con aulas especializadas
- **Materiales de apoyo**
 - Uniformes y dotación del personal de housekeeping (batas, guantes, tapabocas, etc.)
 - Productos de limpieza y desinfección aprobados para uso en la industria hotelera
 - Carros de servicio de housekeeping

- Ropa de cama, toallas, amenities y mobiliario para la demostración de procedimientos

2. Recursos Institucionales

- **Colaboración con hoteles y empresas del sector**
 - Préstamo de habitaciones para grabaciones
 - Validación de los protocolos con estándares de la industria
 - Participación de personal experto en housekeeping como asesores
- **Asesoría académica y técnica**
 - Participación de diseñadores instruccionales para estructurar los contenidos
 - Expertos en producción audiovisual para garantizar calidad en la grabación y edición
 - Validación del contenido por parte de especialistas en formación hotelera

3. Recursos Financieros

Se debe disponer de un presupuesto para cubrir los costos de producción del material audiovisual:

- **Producción audiovisual**
 - Honorarios de camarógrafos, editores y diseñadores gráficos
 - Licencias de software de edición y animación
 - Gastos de alquiler de equipos no disponibles en el SENA
- **Logística y operatividad**
 - Transporte del equipo de producción y personal involucrado
 - Alimentación y refrigerios para los participantes en las grabaciones
 - Posibles incentivos para aprendices y trabajadores de hotel que colaboren

Costo estimado del proyecto: 3.000.000 millones de pesos

Referencias Bibliográficas

Nitschke, A. A. (s.f.). *Administración de las operaciones de ama de llaves* (Cap. 9). American Hotel & Lodging Educational Institute.

Chávez, M. (s.f.). *Manual servicio de habitaciones: Servicios de hotelería*. Instituto Superior de Especialidades Técnicas de Temuco (ISSET).

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (s.f.). *Norma Técnica Colombiana NTC 6503 Sistema de Gestión de la Sostenibilidad para Establecimientos de Alojamiento*.

Instituto Nacional de Cooperación Educativa (INCE). (2005). *Servicio en habitación*. Venezuela.

Nitschke, A. A. (s.f.). *Administración de las operaciones de ama de llaves* (Cap. 9). American Hotel & Lodging Educational Institute.

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (s.f.). *Manual de procedimientos servicio de habitaciones Hotel Escuela Sena*. Centro Nacional de Hotelería.

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (s.f.). *Norma Técnica Sectorial NSCL 260201096 Arreglar habitaciones de acuerdo con estándares y normativa Técnica*.

Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). **Marketing para turismo, hospitalidad y eventos** (6ta ed.). Pearson.

López, E. (2019). **Gestión operativa en el sector hotelero: Manual de procedimientos para housekeeping**. Editorial Síntesis.

Ramos, C. & Fernández, M. (2020). **Procesos y técnicas de limpieza en alojamientos turísticos**. McGraw-Hill.

García, P. & Rodríguez, L. (2021). "Innovación en la formación de personal de housekeeping: Nuevas metodologías y tecnologías", *Revista de Gestión Hotelera*, 12(3), 45-63.

Organización Mundial del Turismo (OMT). (2022). **Buenas prácticas en la gestión de servicios de alojamiento**. Disponible en: www.unwto.org

American Hotel & Lodging Educational Institute (AHLEI). (202X). **Standards for Housekeeping Management**. Disponible en: www.ahlei.org

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2021). **Protocolos de bioseguridad y limpieza en hoteles y alojamientos turísticos**. Recuperado de: www.who.int