



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE: CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE: HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA

MODALIDAD PRESENCIAL

SÍLABO

OPERACIONES DE ALOJAMIENTO 1

NIVEL

CUARTO

AMBATO - ECUADOR
2026

I. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre de la asignatura OPERACIONES DE ALOJAMIENTO 1 Carrera HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA		
Código	PRERREQUISITOS	
Modalidad PRESENCIAL	Asignatura	Código
Unidad organizacional curricular PROFESIONAL		
Créditos/Horas 3	CORREQUISITOS	
Nivel CUARTO	Asignatura	Código
CARGA HORARIA		
Componente de aprendizaje en contacto con el docente por semana 3	Componente de aprendizaje en contacto con el docente por ciclo académico 48	Componente de aprendizaje práctico experimental, componente de aprendizaje autónomo 96
Horas de tutoría académica semanales 1	Horas de tutoría presenciales por ciclo académico 16	Horas de tutorías virtuales por ciclo académico 0

TOTAL DE HORAS DE APRENDIZAJE EN EL CICLO DE ESTUDIOS

Número de horas del componente de aprendizaje en contacto con el docente semanal	3
Número de horas del componente de aprendizaje en contacto con el docente semestral	48
Número de horas del componente de aprendizaje práctico experimental y componente de aprendizaje autónomo	96
TOTAL DE HORAS AL SEMESTRE (Número de horas del componente de aprendizaje en contacto con el docente semestral + Número de horas del componente de aprendizaje práctico experimental y componente de aprendizaje autónomo.)	144

III DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA

Propósito La asignatura Operaciones de Alojamiento I tiene como finalidad preparar al estudiante para dirigir y optimizar los procesos de hospedaje, garantizando un servicio eficiente, seguro y de alta calidad. Contribuye al perfil de egreso al desarrollar resultados de aprendizaje vinculados con las técnicas de servicio en hospitalidad y hotelería, mediante el análisis de procedimientos operativos y la práctica de protocolos de atención al cliente, orientados a brindar experiencias de calidad que aseguren la satisfacción y fidelización de huéspedes y clientes. Asimismo, se relaciona con el perfil profesional al capacitar al estudiante para identificar y determinar las funciones esenciales de los distintos departamentos que integran un hotel, asegurando una gestión eficaz y un servicio integral al huésped.

Descripción de la asignatura El sílabo de Operaciones de Alojamiento 1, consta de cuatro unidades curriculares que son: 1. Comprender aspectos fundamentales y operativos de la Recepción hotelera. 2. Revisar el proceso de Gestión de Reservas hoteleras. 3. Analizar la operatividad de la Consejería en los hoteles. 4. Analizar el Equipamiento y operación hotelera para un idóneo para el funcionamiento del establecimiento hotelero. La metodología usada en el desarrollo de la asignatura será: Método expositivo, estudio de casos y trabajos grupales. La evaluación será procesual que se aplicará de forma cualitativa y cuantitativa acorde a la normativa de la Universidad Técnica de Ambato. Estudiando estas unidades curriculares, el estudiante dirige y optimiza las operaciones de alojamiento, asegurando que el servicio de hospedaje sea eficiente, seguro y de alta calidad como resultado de aprendizaje. Revisar el proceso de Gestión de Reservas hoteleras.

Objetivo general de la asignatura Preparar al estudiante para dirigir y optimizar las operaciones de alojamiento, asegurando que el servicio de hospedaje sea eficiente, seguro y de alta calidad.

Objetivos específicos de la asignatura

- 1.-Comprender aspectos fundamentales y operativos de la Recepción hotelera.
- 2.-Revisar el proceso de Gestión de Reservas hoteleras.
- 3.- Analizar la operatividad de la Consejería en los hoteles.
- 4.-Analizar el Equipamiento y operación hotelera para un idóneo para el funcionamiento del establecimiento hotelero.

NOTA: Las horas de tutoría académica no se suman, por lo tanto no se incluyen dentro de las horas totales del semestre

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.1	Comprender aspectos fundamentales y operativos de la Recepción hotelera.			
Unidades temáticas	Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente	Componente de aprendizaje práctico experimental.	Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad	Instrumentos de evaluación
1.1.- Recepción hotelera	12	8	16	Pruebas de Diagnostico Trabajos
SUBTOTAL HORAS	12	8	16	TOTAL HORAS: 36

Resultados de aprendizaje: Comprende aspectos fundamentales y operativos de la Recepción hotelera.

Metodología de enseñanza : Métodos de caso, Método expositivo

Estrategias educativas : Orientación para estudio de casos, Lectura, análisis y comprensión de materiales bibliográficos y documentales

Recursos didácticos : Otros, Marcadores, Proyector, Audiovisuales, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento: Plataforma Moodle

Habilidades Blandas : Trabajo en equipo

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.2	Revisar el proceso de Gestión de Reservas hoteleras.			
Unidades temáticas	Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente	Componente de aprendizaje práctico experimental.	Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad	Instrumentos de evaluación
2.1.- Gestión de Reservas hoteleras	12	8	16	Pruebas de Diagnostico Trabajos
SUBTOTAL HORAS	12	8	16	TOTAL HORAS: 36

Resultados de aprendizaje: Revisa el proceso de Gestión de Reservas hoteleras.

Metodología de enseñanza : Métodos de caso, Método expositivo

Estrategias educativas : Orientación para estudio de casos, Lectura, análisis y comprensión de materiales bibliográficos y documentales

Recursos didácticos : Otros, Marcadores, Proyector, Audiovisuales, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento: Plataforma Moodle

Habilidades Blandas : Trabajo en equipo

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.3	Analizar la operatividad de la Consejería en los hoteles.			
Unidades temáticas	Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente	Componente de aprendizaje práctico experimental.	Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad	Instrumentos de evaluación
3.1.- Operación de la conserjería	12	8	16	Pruebas de Diagnostico Trabajos
SUBTOTAL HORAS	12	8	16	TOTAL HORAS: 36

Resultados de aprendizaje: Analiza la operatividad de la Consejería en los hoteles
Metodología de enseñanza : Métodos de caso, Método expositivo
Estrategias educativas : Orientación para estudio de casos, Lectura, análisis y comprensión de materiales bibliográficos y documentales
Recursos didácticos : Otros, Marcadores, Proyector, Audiovisuales, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento: Plataforma Moodle
Habilidades Blandas : Trabajo en equipo

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.4	Analizar el Equipamiento y operación hotelera para un idóneo para el funcionamiento del establecimiento hotelero.			
Unidades temáticas	Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente	Componente de aprendizaje práctico experimental.	Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad	Instrumentos de evaluación
4.1.- Equipamiento y operación hotelera	12	8	16	Pruebas de Diagnostico Evaluaciones escritas u orales en actividades practicas Evaluaciones Parciales Trabajos
SUBTOTAL HORAS	12	8	16	TOTAL HORAS: 36

Resultados de aprendizaje: Analiza el Equipamiento y operación hotelera para un idóneo para el funcionamiento del establecimiento hotelero.
Metodología de enseñanza : Métodos de caso, Método expositivo
Estrategias educativas : Orientación para estudio de casos, Lectura, análisis y comprensión de materiales bibliográficos y documentales, Trabajos y exposiciones
Recursos didácticos : Otros, Marcadores, Proyector, Audiovisuales, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento: Plataforma Moodle
Habilidades Blandas : Trabajo en equipo

V ESCENARIOS DE APRENDIZAJE (REAL, VIRTUAL, ÁULICO)

ÁULICO: El proceso de aprendizaje se lo realiza en las aulas de clase de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, asignadas a la carrera de Hospitalidad y Hotelería, donde se cuenta con servicio de Internet wifi, proyector de multimedia, pizarra digital y física, entre otras facilidades. VIRTUAL: Mediante el uso de la plataforma educativa DEaDV (Moodle) y biblioteca virtual disponible en la página web de la institución. REAL: Se considera real porque son los lugares donde se puede aplicar los conocimientos y desarrollar habilidades mediante la práctica. Se ejecutarán dos prácticas de campo: - Primer parcial (24/03/2026): Visita a establecimientos de servicios con responsabilidad social en la Región Andina de Ecuador. - Segundo parcial (12/05/2026): Visita a establecimientos de servicios con responsabilidad social en la Región Amazónica de Ecuador.

VI CRITERIOS NORMATIVOS PARA LA EVALUACIÓN

Objetivos específicos	Evaluación diagnóstica (Conocimientos previos)	Evaluación formativa (Grado de logro de destrezas)	Evaluación sumativa (valorar los objetivos generales alcanzados y el logro de destrezas)
1.- Comprender aspectos fundamentales y operativos de la Recepción hotelera.	Preguntas de sondeo sobre la Unidad	RÚBRICA	Evaluación de Parcial con Reactivos
2.- Revisar el proceso de Gestión de Reservas hoteleras.	Preguntas de sondeo sobre la Unidad	RÚBRICA	Evaluación de Parcial con Reactivos
3.- Analizar la operatividad de la Consejería en los hoteles.	Preguntas de sondeo sobre la Unidad	RÚBRICA	Evaluación de la unidad
4.- Analizar el Equipamiento y operación hotelera para un idóneo para el funcionamiento del establecimiento hotelero.	Preguntas de sondeo sobre la Unidad	RÚBRICA	Evaluación de Parcial con Reactivos

VII BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais o Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Dorado, José Antonio	2011	Dirección de alojamiento turísticos	1a edición	Síntesis		1	318 páginas	Físico
Código/Ubicación base de datos:	10965							
Comentario:	se enfoca en cómo dirigir eficazmente un establecimiento de hospedaje, combinando conocimientos administrativos, operativos y humanos propios de la carrera de Hospitalidad y Hotelería.							
URL:								

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais o Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Innovación y Cualificación, S. L.	2012	Guía para el docente y solucionarios: operaciones básicas de pisos de alojamientos	1	IC Editorial	España Málaga	1	110	Digital
Código/Ubicación base de datos:								
Comentario:	apoya la labor docente en la formación del área de housekeeping, al ofrecer orientaciones claras, actividades resueltas y procedimientos estandarizados que facilitan la enseñanza y el aprendizaje de las operaciones básicas del departamento de pisos, forta							
URL:	https://0x102qgax-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/uta/54362							

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais/Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Martínez Bermúdez, Rigoberto	2016	Servicio al cliente interno: todos somos clientes y todos tenemos clientes	2da	Ediciones de la U	Colombia Bogotá	1	143	Digital
Código/Ubicación base de datos:								
Comentario: la importancia del servicio al cliente dentro de la organización, promoviendo una cultura de colaboración, comunicación y responsabilidad compartida, donde cada miembro comprende su rol como proveedor y receptor de servicio, contribuyendo al fortalecimiento								
URL: https://0x102qgax-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/uta/70272								

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais/Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Aguirre Fernández, Ma del Mar	2022	Organización del servicio de pisos en alojamientos. HOTA0208	1	IC Editorial	España Málaga	1	213	Digital
Código/Ubicación base de datos:								
Comentario: planificación, organización y control del departamento de pisos en establecimientos de alojamiento turístico. Aborda de manera práctica los procesos operativos del housekeeping, la gestión del personal, la distribución de tareas, el uso adecuado de materi								
URL: https://0x102qgax-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/uta/221059/								

