SÍLABO POR COMPETENCIAS

GESTIÓN DE PISOS Y RECEPCIÓN

Dra. Patricia E. Ramos La Rosa

2026-II

SILABO DE:
GESTIÓN DE PISOS Y RECEPCIÓN

I. DATOS GENERALES

Línea de Carrera	GESTIÓN DE HOTELES Y RESTAURANTES
Semestre Académico	2026-II
Código del Curso	44353
Créditos	4
Horas Semanales	Hrs. Totales: 5 Teóricas: 3 Practicas: 2
Ciclo	VI
Sección	A

II. SUMILLA

La asignatura, aborda los siguientes contenidos: reglamento de establecimiento de hospedaje, la gestión en el alojamiento, la organización y funciones del área de recepción y reserva, y culmina con la temática referida a la gestión del servicio y la importancia e interrelación con el departamento de ama de llaves. Maneja los procedimientos técnicos del área de recepción de un establecimiento de hospedaje, trabajando en equipo con ética y responsabilidad.

COMPETENCIAS: Monitorea y controla la aplicación de la calidad en la atención de los servicios de las áreas de recepción de un establecimiento de hospedaje, trabajando con responsabilidad y respeto a las ideas de los demás.

III. CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	NOMBRE DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	SEMANAS
UNIDAD I	Comprende Reglamento de establecimientos de hospedaje y organización de funciones del departamento de recepción	**Gestión del departamento recepción**	**1-4**
UNIDAD II	Comprende el control y comunicación del departamento de recepción y reserva.	**Control y comunicación del departamento de recepción y reserva**	**5-8**
UNIDAD III	Comprende la organización y control del departamento de pisos.	**Organización y control del departamento de pisos**	**9-12**
UNIDAD IV	Comprende la organización y función del departamento de lavandería y lencería.	**Organización y función del departamento de lavandería y lencería**	**13-16**

IV. INDICADORES DE CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

N°	INDICADORES DE CAPACIDAD AL FINALIZAR EL CURSO
1	**Explica el r**eglamento de establecimientos de hospedaje
2	**Sustenta la** organización de funciones del departamento de recepción
3	**Explica** con precisión las funciones del departamento de recepción
4	**Evalúa** cada función del departamento de recepción
5	**Diferencia** el control y comunicación del departamento de recepción y reserva.
6	**Conoce** los factores el control del departamento de recepción y reserva.
7	**Sustenta** las tareas del departamento de recepción y reserva.
8	**Conoce** los factores generan las conductas favorables en el del departamento de recepción y reserva.
9	**Comprende** la organización y control del departamento de pisos.
10	**Sustenta** la importancia de la organización y control del departamento de pisos.
11	**Resuelve** casos que presenta la organización y control del departamento de pisos.
12	**Explica** con precisión la utilidad del control del departamento de pisos.
13	**Comprende** la organización y función del departamento de lavandería y lencería.
14	**Sustenta** la efectividad de la organización del departamento de lavandería y lencería
15	**Controla** las tareas del departamento de lavandería y lencería
16	**Comprende** los procesos del departamento de lavandería y lencería

V. DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS:

UNIDAD DIDÁCTICA I: Gestión del departamento recepción

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA I: Comprende Reglamento de establecimientos de hospedaje y organización de funciones del departamento de recepción

SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
1	Disposiciones generales del reglamento de establecimientos de hospedaje MINCETUR	**Conoce** las disposiciones generales del reglamento de establecimientos de hospedaje MINCETUR **Expone** con claridad los aspectos de clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje MINCETUR **Formula** los procesos de organización del departamento de recepción **Debate** las Características del mostrador en establecimiento de hospedaje	Establece las diferencias de disposiciones generales del reglamento de establecimientos de hospedaje MINCETUR Debate en el aula el tema, apoyándose en la bibliografía del silabo. Justifica los procesos de organización del departamento de recepción Participa en los debates para aclarar ciertas dudas del tema y reforzar lo explicado por el profesor.	**Expositiva (Docente/Alumno)** **Debate dirigido (Discusiones)** **Lecturas** • Uso de repositorios digitales **Lluvia de ideas (Saberes previos)**	**Comprende las** disposiciones generales del reglamento de establecimientos de hospedaje MINCETUR **Sustenta los indicadores de** clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje MINCETUR **Explica** con precisión los procesos de organización del departamento de recepción **Evalúa las características del m**ostrador en establecimiento de hospedaje
2	Clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje MINCETUR				
3	Organización del departamento de recepción				
4	Mostrador en establecimiento de hospedaje				

EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA		
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS	**EVIDENCIA DE PRODUCTO**	**EVIDENCIA DE DESEMPEÑO**
Examen escrito	Trabajos grupales: organizador visual en PPT	Comportamiento en clase

UNIVERSIDAD NACIONAL "JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN"

FACULTAD DE CIENCIA EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

UNIDAD DIDÁCTICA II: Control y comunicación del departamento de recepción y reserva

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA II: Comprende el control y comunicación del departamento de recepción y reserva.

SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
5	Control del Check-out de cliente y cobro de factura	**Conoce** las etapas de Control del Check-out de cliente y cobro de factura **Analiza** con claridad la Comunicación en el departamento de recepción y reserva **Identifica** cada uno de los aspectos Tratamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones en el departamento de recepción y reserva **Conoce el** Sistemas de seguridad del departamento de recepción.	**Debate** los componentes de las etapas Control del Check-out de cliente y cobro de factura **Resuelve** problemas de Comunicación en el departamento de recepción y reserva. **Justifica** cada uno de los aspectos de Tratamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones en el departamento de recepción y reserva. **Participa** en **el** Sistemas de seguridad del departamento de recepción.	**Expositiva**: docente/Alumno **Debate dirigido** **Lecturas** Uso de repositorios digitales **Lluvia de ideas** (Saberes previos)	**Diferencia** cada etapa Control del Check-out de cliente y cobro de factura **Conoce** cada proceso Comunicación en el departamento de recepción y reserva. **Sustenta** cada uno de los aspectos Tratamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones en el departamento de recepción y reserva **Explica** cada fase d**el** Sistemas de seguridad del departamento de recepción.
6	Comunicación en el departamento de recepción y reserva				
7	Tratamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones en el departamento de recepción y reserva				
8	Sistemas de seguridad del departamento de recepción.				

EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA		
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS	**EVIDENCIA DE PRODUCTO**	**EVIDENCIA DE DESEMPEÑO**
Exámenes	Trabajos grupales expuestos en PPT	Comportamiento en clase

UNIVERSIDAD NACIONAL "JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN"

FACULTAD DE CIENCIA EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

UNIDAD DIDÁCTICA III: Organización y control del departamento de pisos

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA III: Comprende la organización y control del departamento de pisos.

SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
9	Organización del departamento de pisos.	**Conoce la** Organización del departamento de pisos.	**Debate** los componentes de la Organización del departamento de pisos.	**Expositiva (Docente/Alumno)**	**Diferencia los componentes de** Organización del departamento de pisos.
10	Control de productos materiales y equipamiento de departamento de piso	**Analiza** con claridad el Control de productos materiales y equipamiento de departamento de piso	**Resuelve** problemas Control de productos materiales y equipamiento de departamento de piso	**Debate dirigido (Discusiones)**	**Conoce** metodologías Control de productos materiales y equipamiento de departamento de piso
11	Estado de mantenimiento del departamento de piso	**Identifica** cada uno de los aspectos del Estado de mantenimiento del departamento de piso	**Justifica el e**stado de mantenimiento del departamento de piso.	**Lecturas** • Uso de repositorios digitales	**Sustenta** la importancia Estado de mantenimiento del departamento de piso
12	Mantenimiento de mobiliario del departamento de pisos.	**Comprende** Mantenimiento de mobiliario del departamento de pisos.	**Participa** en generar una propuesta de Mantenimiento de mobiliario del departamento de pisos.	**Lluvia de ideas (Saberes previos)**	**Explica** la relevancia Mantenimiento de mobiliario del departamento de pisos.

EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA		
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS	**EVIDENCIA DE PRODUCTO**	**EVIDENCIA DE DESEMPEÑO**
• Exámenes	• Trabajos grupales	• Comportamiento en clase

UNIVERSIDAD NACIONAL "JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN"

FACULTAD DE CIENCIA EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

<table>
<tr><td rowspan="8">UNIDAD DIDÁCTICA IV: Organización y función del departamento de lavandería y lencería</td><td colspan="5">CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA IV: Comprende la organización y función del departamento de lavandería y lencería.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">SEMANA</td><td colspan="3">CONTENIDOS</td><td rowspan="2">ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA</td><td rowspan="2">INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD</td></tr>
<tr><td>CONCEPTUAL</td><td>PROCEDIMENTAL</td><td>ACTITUDINAL</td></tr>
<tr><td>13</td><td>Organización y funciones del departamento de Lavandería y lencería</td><td rowspan="4">Conoce Indicadores de Organización y funciones del departamento de Lavandería y lencería

Analiza el Aprovisionamiento interno del departamento de lavado y lencería.

Identifica cada etapa del del proceso de lavado.

Expone las tareas básicas del almacén de Lencería</td><td rowspan="4">Debate cada Indicador de Organización y funciones del departamento de Lavandería y lencería
Resuelve los casos Aprovisionamiento interno del departamento de lavado y lencería.
Justifica coherentemente cada etapa del del proceso de lavado.

Participa en la elaboración propuesta de las tareas básicas del almacén de Lencería</td><td rowspan="4">Expositiva (Docente/Alumno)

Debate dirigido (Discusiones)

Lecturas
• Uso de repositorios digitales

Lluvia de ideas (Saberes previos)</td><td rowspan="4">Diferencia cada Indicador Organización y funciones del departamento de Lavandería y lencería

Conoce el Aprovisionamiento interno del departamento de lavado y lencería.

Sustenta cada etapa del del proceso de lavado.

Explica correctamente las tareas básicas del almacén de Lencería</td></tr>
<tr><td>14</td><td>Aprovisionamiento interno del departamento de lavado y lencería.</td></tr>
<tr><td>15</td><td>Coordinación del proceso de lavado.</td></tr>
<tr><td>16</td><td>Tareas básicas del almacén de Lencería</td></tr>
<tr><td colspan="5">EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA</td></tr>
<tr><td colspan="2">EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS</td><td>EVIDENCIA DE PRODUCTO</td><td colspan="2">EVIDENCIA DE DESEMPEÑO</td></tr>
<tr><td colspan="2">• Exámenes</td><td>• Trabajos grupales</td><td colspan="2">• Comportamiento en clase</td></tr>
</table>

VI. MATERIALES EDUCATIVOS Y OTROS RECURSOS DIDÁCTICOS

Se utilizarán todos los materiales y recursos requeridos de acuerdo a la naturaleza de los temas programados. Básicamente serán:

1. **MEDIOS Y PLATAFORMAS VIRTUALES**
   - Casos prácticos
   - Pizarra interactiva
   - Google Meet
   - Repositorios de datos

2. **MEDIOS INFORMATICOS:**
   - Computadora
   - Tablet
   - Celulares
   - Internet

VII. EVALUACIÓN:

La Evaluación es inherente al proceso de enseñanza aprendizaje y será continua y permanente. Los criterios de evaluación son de conocimiento, de desempeño y de producto.

1. **Evidencias de Conocimiento.**

   La Evaluación será a través de pruebas escritas y orales para el análisis y autoevaluación. En cuanto al primer caso, medir la competencia a nivel interpretativo, argumentativo y propositivo, para ello debemos ver como identifica (describe, ejemplifica, relaciona, reconoce, explica, etc.); y la forma en que argumenta (plantea una afirmación, describe las refutaciones en contra de dicha afirmación, expone sus argumentos contra las refutaciones y llega a conclusiones) y la forma en que propone a través de establecer estrategias, valoraciones, generalizaciones, formulación de hipótesis, respuesta a situaciones, etc.

   En cuanto a la autoevaluación permite que el estudiante reconozca sus debilidades y fortalezas para corregir o mejorar. Las evaluaciones de este nivel serán de respuestas simples y otras con preguntas abiertas para su argumentación.

2. **Evidencia de Desempeño**.

   Esta evidencia pone en acción recursos cognitivos, recursos procedimentales y recursos afectivos; todo ello en una integración que evidencia un saber hacer reflexivo; en tanto, se puede verbalizar lo que se hace, fundamentar teóricamente la práctica y evidenciar un pensamiento estratégico, dado en la observación en torno a cómo se actúa en situaciones impredecibles.

   La evaluación de desempeño se evalúa ponderando como el estudiante se hace investigador aplicando los procedimientos y técnicas en el desarrollo de las clases a través de su asistencia y participación asertiva.

3. **Evidencia de Producto.**

   Están implicadas en las finalidades de la competencia, por tanto, no es simplemente la entrega del producto, sino que tiene que ver con el campo de

acción y los requerimientos del contexto de aplicación. La evaluación de producto de evidencia en la entrega oportuna de sus trabajos parciales y el trabajo final.

Además, se tendrá en cuenta la asistencia como componente del desempeño, el 30% de inasistencia inhabilita el derecho a la evaluación.

VARIABLES	PONDERACIONES	UNIDADES DIDÁCTICAS DENOMINADAS MÓDULOS
Evaluación de Conocimiento	**20 %**	El ciclo académico comprende 4 Unidades Didácticas
Evaluación de Producto	**40%**	
Evaluación de Desempeño	**40%**	

Siendo el promedio final (PF), el promedio simple de los promedios ponderados de cada módulo (PM1, PM2, PM3, PM4)

$$PF = \frac{PM1 + PM2 + PM3 + PM4}{4}$$

VIII. BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS WEB

UNIDAD DIDÁCTICA I:

Atienza , V. (sf). *Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento*. Editorial IC.

Calle, M. (2017) Gestión del sector alojamiento -Hotel, Editorial Redes, https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12486/3/GestionDelSectorAlojamientoHotel.pdf

Coox-Ortiz, R. A., & Negrín-Sosa, E. (2025). Gestión de servicios mediante enfoque de servucción en los procesos hoteleros en Ecuador. Koinonía, 10(19), 80–98. https://doi.org/10.35381/r.k.v10i19.4377

Fondevila-Gascón, J.-F., Bosch-Vilarrubias, M., Puigròs, E., & Pérez-Recouso, J.-E. (2024). *Ventajas del proceso de digitalización hotelera: un estudio de caso experimental*. Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio, 8(1), 185–202. https://doi.org/10.21071/riturem.v8i1.16171

Mesalles, L. (2005). *El jefe de recepción: Técnica de la recepción en un hotel de calidad* . Editorial Laertes.

Molina, P. (2022). *Elementos de dirección hotelera*. Editorial Letrame.

Miranda Pino, L., & Cruz B., R. del C. (2024). *Prospectiva estratégica en la gestión del servicio al cliente por hoteles en el distrito de Santiago* [Artículo]. *Cultura y Representaciones en la Comunicación*, 8(5), pp. 9181-9200. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.14305

Olmo, MJ (2012). *Gestión del departamento de pisos*. Editorial Síntesis.

Rodríguez, M. (2022). *Gestión del departamento de pisos*. Editorial Paraninfo

UNIDAD DIDÁCTICA II:

Atienza , V. (sf). *Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento* . Editorial IC.

Calle, M. (2017) Gestión del sector alojamiento -Hotel, Editorial Redes, https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12486/3/GestionDelSectorAlojamientoHotel.pdf

Coox-Ortiz, R. A., & Negrín-Sosa, E**.** (2025). *Gestión de servicios mediante enfoque de servucción en los procesos hoteleros en Ecuador*. *Koinonía*, 10(19), 80–98. https://doi.org/10.35381/r.k.v10i19.4377

Fondevila-Gascón, J.-F., Bosch-Vilarrubias, M., Puigròs, E., & Pérez-Recouso, J.-E. (2024). *Ventajas del proceso de digitalización hotelera: un estudio de caso experimental*. Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio, 8(1), 185–202. https://doi.org/10.21071/riturem.v8i1.16171

Jurado, F. (sf). *Gestión hotelera* .

Mesalles, L. (2005). *El jefe de recepción: Técnica de la recepción en un hotel de calidad* . Editorial Laertes.

Molina, P. (2022). *Elementos de dirección hotelera* . Editorial Letrame.

Olmo, MJ (2012). *Gestión del departamento de pisos* . Editorial Síntesis.

Rodríguez, M. (2022). *Gestión del departamento de pisos* . Editorial Paraninfo.

UNIDAD DIDÁCTICA III:

Atienza , V. (sf). *Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento*.

Coox-Ortiz, R. A., & Negrín-Sosa, E. (2025). *Gestión de servicios mediante enfoque de servucción en los procesos hoteleros en Ecuador*. *Koinonía*, 10(19), 80–98. https://doi.org/10.35381/r.k.v10i19.4377

Fondevila-Gascón, J.-F., Bosch-Vilarrubias, M., Puigròs, E., & Pérez-Recouso, J.-E. (2024). *Ventajas del proceso de digitalización hotelera: un estudio de caso experimental*. Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio, 8(1), 185–202. https://doi.org/10.21071/riturem.v8i1.16171

Mesalles, L. (2005). *El jefe de recepción: Técnica de la recepción en un hotel de calidad* . Editorial Laertes.

Molina, P. (2022). *Elementos de dirección hotelera* . Editorial Letrame.

Olmo, MJ (2012). *Gestión del departamento de pisos* . Editorial Síntesis.

Rodríguez, M. (2022). *Gestión del departamento de pisos* . Editorial Paraninfo.

Rodríguez, E. (2020). *Gestión del departamento de pisos* . Paraninfo.

Rodríguez, E. (2021). *Recepción y reserva* . Paraninfo.

Ruz, M. (2015). *Alojamiento y lavandería*. Síntesis.

UNIDAD DIDÁCTICA IV:

Molina, P. (2022). *Elementos de dirección hotelera* . Editorial Letrame.

Olmo, MJ (2012). *Gestión del departamento de pisos* . Editorial Síntesis.

Rodríguez, M. (2022). *Gestión del departamento de pisos* . Editorial Paraninfo.

Rodríguez, E. (2020). *Gestión del departamento de pisos* . Paraninfo.

Rodríguez, E. (2021). *Recepción y reserva*. Paraninfo.

Ruz, M. (2015). *Alojamiento y lavandería*. Síntesis.

VIII. PROBLEMAS QUE EL ESTUDIANTE RESOLVERÁ AL FINALIZAR EL CURSO

MAGNITUD CAUSAL OBJETO DEL PROBLEMA	ACCIÓN MÉTRICA DE VINCULACIÓN	CONSECUENCIA MÉTRICA VINCULANTE DE LA ACCIÓN
Desconocimiento del reglamento de establecimientos de hospedaje y sus normativas.	Explicar y analizar el reglamento de hospedaje, su clasificación y categorización.	Comprensión y aplicación adecuada de las normativas en la gestión hotelera.
Falta de habilidades para organizar y gestionar eficientemente el departamento de recepción.	Aplicar técnicas de organización y funciones del departamento de recepción.	Optimización del servicio de recepción, mejorando la atención y la experiencia del huésped.
Dificultades en el control y comunicación del departamento de recepción y reserva.	Implementar protocolos de comunicación y control de procesos en la recepción y reservas.	Mejora en la coordinación de reservas y procesos administrativos del área de recepción.
Desconocimiento en la gestión del departamento de pisos y mantenimiento del mobiliario	Aplicar metodologías para la gestión de productos, equipamiento y mantenimiento.	Conservación adecuada de las habitaciones y áreas comunes, mejorando la satisfacción del huésped.

Huacho, agosto de 2026

Dra. Patricia E. Ramos La Rosa
DNU 401