



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**  
**SÍLABO/PLAN DE APRENDIZAJE**  
**GESTIÓN DE ALOJAMIENTO**

**A. SILABO**

**1) Información General:**

1.1 Denominación de la asignatura	GESTIÓN DE ALOJAMIENTO
1.2 Código de la asignatura	201186
1.3 Tipo de estudio	3.0 – Especialidad (Es)
1.4 Naturaleza de la asignatura	Obligatoria - Teórico
1.5 Nivel de Estudios	Pregrado
1.6 Ciclo académico	VIII
1.7 Créditos	2
1.8 Semestre académico	2017 – II
1.9 Horas semanales	02 HT/P – 04 H. Trabajo autónomo
1.10 Total Horas	32 HT/P - 64 H. Trabajo autónomo
1.11 Pre requisitos	201156
1.12 Docente Titular (D)	Lic. Narda Karina Chávez Príncipe <a href="mailto:nchavezp@uladech.edu.pe">nchavezp@uladech.edu.pe</a>
1.13 Docentes Tutores (DT)	Ver anexo 03

**2) Rasgo del perfil del egresado relacionado con la asignatura**

3.- Implementa proyectos para la generación de empresas con innovación y desarrollo para contribuir a la sostenibilidad de la sociedad.

**3) Sumilla**

La asignatura Gestión de Alojamiento corresponde al tipo de estudio de Especialidad (Es), es obligatoria y de naturaleza teórica. Conduce al desarrollo de capacidades y habilidades para la aplicación de técnicas y métodos para la gestión de empresas de alojamiento permitiendo la implementación de proyectos que generen empresas turísticas innovadoras y sostenibles que aseguren un servicio calidad en el contexto de su profesión, demostrando compromiso con la calidad,

trabajo autónomo y en equipo, creatividad y asertividad. Demostrando aptitud investigadora y responsabilidad social.

#### 4) Competencia

3.7. Aplica técnicas y métodos para la gestión de empresas de alojamiento permitiendo la implementación de proyectos que generen empresas turísticas innovadoras y sostenibles que aseguren un servicio calidad en el contexto de su profesión, demostrando compromiso con la calidad, trabajo autónomo y en equipo, creatividad y asertividad. Demostrando aptitud investigadora y responsabilidad social.

#### 5) Capacidades

3.7.1. Comprende la evolución, definiciones, clasificación y normatividad de las empresas de alojamiento, permitiendo la implementación de proyectos para la generación de empresas turísticas innovadoras, en el contexto de su especialidad.

3.7.2. Aplica técnicas y métodos sobre gestión de empresas de alojamiento, permitiendo la gestión de sus procesos con el apoyo de base de datos, y demostrando compromiso con la calidad, en actividades propias de su profesión.

#### 6) Unidades de aprendizaje

Competencia	Unidad de Aprendizaje	Capacidad	Indicadores
3.7	I UNIDAD Aspectos Generales de las empresas de alojamiento	3.7.1	3.7.1.1. Describe la evolución e importancia, definición y clasificación del servicio de alojamiento a nivel mundial y nacional, a través de una exposición, demostrando trabajo en equipo y asertividad.  3.7.1.2. Describe las formas de explotación de las empresas de alojamiento, permitiendo la implementación de proyectos para la generación de empresas turísticas innovadoras, a través de un organizador gráfico, demostrando asertividad.  3.7.1.3. Interpreta la normatividad vinculada a los establecimientos de alojamiento a través de un organizador gráfico, demostrando trabajo en equipo y asertividad.
	II UNIDAD Gestión de empresas de alojamiento	3.7.2	3.7.2.1. Describe la organización de las empresas de alojamiento a través del estudio de casos, demostrando compromiso con la calidad y trabajo autónomo.  3.7.2.2. Explica la gestión de los procesos de una empresa de alojamiento en situaciones de su

			<p>campo profesional, a través de organizadores gráficos, demostrando asertividad.</p> <p>3.7.2.3. Propone un proyecto de empresa de alojamiento para su localidad, empleando técnicas y métodos sobre gestión de empresas de alojamiento, demostrando trabajo en equipo y creatividad.</p>
--	--	--	---

## 7) Estrategias de Enseñanza-Aprendizaje:

La metodología del curso responderá al régimen de estudios en Blended - Learning (BL) y utiliza el enfoque pedagógico socio cognitivo bajo la dinámica de aprendizaje coherente con el Modelo Didáctico ULADECH Católica, dando énfasis al uso de las tecnologías en el marco de la autonomía universitaria; respetando el principio de libertad de cátedra, espíritu crítico y de investigación, entre otros, considerando el carácter e identidad católica. Asimismo, utiliza el campus virtual de la ULADECH Católica EVA (Entorno Virtual Angelino), como un ambiente de aprendizaje que permite la interconexión de los actores directos en la gestión del aprendizaje, se utilizará las siguientes estrategias:

- Estrategias para indagar sobre los conocimientos previos: Lluvias de ideas.
- Estrategias que promueven la comprensión y aplicación del aprendizaje en contexto: Informes académicos, resumen, línea de tiempo, cuadro sinóptico, diagrama de flujo
- Estrategias grupales: Talleres, exposiciones.
- Metodologías activas para contribuir al desarrollo del pensamiento complejo son: Trabajo de campo, estudio de casos, aprendizaje basado en proyectos.

El desarrollo de la asignatura incluye actividades de investigación formativa (IF) en cada unidad de aprendizaje por ser ejes transversales en el plan de estudios de la carrera. Las actividades de investigación formativa (IF) están relacionadas con la elaboración de productos que refuercen el pensamiento y aptitud investigador teniendo en cuenta la norma APA y los requisitos establecidos en el reglamento de propiedad intelectual aprobados por la Universidad.

Los estudiantes que requieran apoyo para hacer efectiva su formación integral puede acudir al docente de tutoría de la carrera profesional

## 8) Recursos pedagógicos

Para el desarrollo de la asignatura se requiere los siguientes recursos: aula moderna, Entorno virtual Angelino (EVA), equipo multimedia, internet, videos, diapositivas, textos digitales, perfiles de

proyectos de inversión pública en turismo (PIPT), biblioteca física y virtual (base a datos E-libro y Esbco) . Las actividades de campo se realizan a partir de salidas en equipos de trabajo para identificar la problemática de las empresas de alojamiento. Los estudiantes serán los protagonistas en la construcción de su aprendizaje, siendo el docente un mediador educativo

### 9) Evaluación del Aprendizaje

La evaluación de la asignatura es integral y holística, integrada a cada unidad de aprendizaje. La nota promedio por unidad de aprendizaje se obtiene como sigue:

<b>Actividades Formativas de la Carrera</b>	<b>60%</b>
- Participaciones en el aula	30%
- Síntesis temáticas	20%
- Actividad de responsabilidad social	10%
<b>Actividades de Investigación Formativa</b>	<b>20%</b>
<b>Examen Sumativo</b>	<b>20%</b>

Los estudiantes que no cumplan con la presentación de actividades tendrán nota cero (00). Asimismo, los estudiantes o grupos de estudiantes que presenten contenidos como copia que no puedan sustentarlas ante el docente tutor, serán asumidas como plagio teniendo como nota cero. Es responsabilidad del estudiante asistir a la hora programada para la realización de las actividades lectivas presencial y entregar los reportes de actividades en la plataforma dentro de los plazos señalados.

La nota mínima aprobatoria de la asignatura es trece (13) para pregrado. No se utiliza el redondeo.

Tendrán derecho a examen de aplazados los estudiantes de pregrado que alcancen como mínimo una nota promocional de diez (10). La nota del examen de aplazado no será mayor de trece (13) y sustituirá a la nota desaprobatoria en el acta que será llenada por el DT. (Reglamento Académico V12, Artículo 62)

## 10) Referencias

- Amado, E. C. (2014). *Evaluación de la calidad del servicio del hotel "El Patio de Monterrey" de Huaraz, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2014.* Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034538>
- Atienzo V. (2012). *Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento: recepción en alojamientos.* Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/docDetail.action?docID=10721669&p00=gesti%C3%B3n%20alojamiento>
- Báez, S. (2009). *Hotelería.* Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11013333>
- Barragán L. (2010). *Hotelería.* Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/docDetail.action?docID=10378656&p00=hoteleria>
- Cabarcos, N. (2011). *Administración de servicios turísticos: promoción y venta.* Bogotá, Colombia. Ideas Propias.
- De la Torre, F. (1982). *Administración Hotelera, Primer curso: División cuartos.* México, Editorial Trillas, SA.
- Foster, D. (2004). *Introducción a la Industria de la hospitalidad.* México D.F. Mc Graw Hill. Interamericana de México, S.A
- Foster D. (2011). *Recepción en hotelería: administración y operación.* Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/docDetail.action?docID=10458312&p00=hoteleria>
- Gallego, J.F. (2011). *Gestión de hoteles una nueva visión.* Madrid, España: Paraninfo.
- Lattin, G.W. (2012). *Administración de hoteles y moteles.* México D.F., México: Trillas.
- McIntosh, R. Y Gupta, S. (1985). *Turismo, planeación, administración, presupuestos.* Limusa, Mexico D.F. . O'Donnell, K.

11) Anexos

**ANEXO 1: PLAN DE APRENDIZAJE**

<b>I Unidad de aprendizaje:</b> Aspectos Generales de las Empresas de Alojamiento			
<b>Capacidad:</b> 3.7.1. Comprende la evolución, definiciones, clasificación y normatividad de las empresas de alojamiento, permitiendo la implementación de proyectos para la generación de empresas turísticas innovadoras, en el contexto de su especialidad.			
<b>Tiempo</b>	<b>Actividades de aprendizaje</b>	<b>Indicador</b>	<b>Instrumento de evaluación</b>
Semana 01	<p>-El estudiante participa en las actividades de inducción en el uso del Módulo de Matrícula según el cronograma establecido en la escuela profesional.</p> <p>-El estudiante registra su matrícula según las orientaciones recibidas en su escuela profesional</p>	Registra su matrícula con el apoyo de las Tic, en el módulo del ERP University	Registro de matriculados
Semana 02	<p>- Se socializa el SPA de la asignatura sobre la organización y el desempeño a lograr, los estudiantes expresan su opinión en el Foro de Socialización del SPA en el aula BL.</p> <p>- Opinan sobre los criterios de evaluación de las actividades de aprendizaje de la primera unidad.</p> <p>-Expresan sus opiniones sobre imágenes vinculadas con la evolución del servicio de alojamiento.</p> <p>-En equipos de trabajo revisan el textos de la biblioteca virtual y describen la evolución e importancia del servicio de alojamiento, elaborando una línea de tiempo sobre los antecedentes de la hotelería.</p> <p>-Exponen demostrando asertividad y el docente retroalimenta.</p>	3.7.1.1. Describe la evolución e importancia, definición y clasificación del servicio de alojamiento a nivel mundial y nacional, a través de una exposición, demostrando trabajo en equipo y asertividad.	Escala para evaluar exposiciones
Semana 03	<p>-Observan imágenes sobre los diversos planes de alojamiento.</p> <p><b>Trabajo colaborativo</b></p> <p>-Investigan en la biblioteca virtual sobre el servicio de alojamiento y describen su importancia considerando: definición, características; los planes de alojamiento: su definición y planes que existen y sus características, elaboran un informe demostrando asertividad.</p> <p>-Suben el trabajo a la plataforma, el docente retroalimenta.</p>		
Semana 04	<p>-Observan imágenes de diferentes tipos de establecimientos de alojamiento, participan en una lluvia de ideas.</p> <p>-En equipos de trabajo describen la clasificación y categorización de establecimientos de alojamiento a nivel nacional e internacional (Perú, España, México, Estados Unidos, Costa Rica,</p>		

	Chile), demostrando asertividad. Revisan información en el texto base digital <a href="http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/docDetail.action?docID=10721669&amp;p00=gesti%C3%B3n%20alojamiento">http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/docDetail.action?docID=10721669&amp;p00=gesti%C3%B3n%20alojamiento</a>		
	-Exponen y el docente retroalimenta.		
Semana 05	-Observan un video sobre una cadena hotelera.  <b>Actividad de Investigación Formativa</b> -Investigan y describen las formas de explotación de las empresas de alojamiento (propiedad, contrato de gestión, arrendamiento, franquicias y cadenas) elaborando un cuadro sinóptico estableciendo su definición, y los aspectos positivos y negativos de cada una de las modalidades de explotación. Emplean la Norma APA.  -Suben el trabajo a la plataforma y el docente retroalimenta.	3.7.1.2. Describe las formas de explotación de las empresas de alojamiento, permitiendo la implementación de proyectos para la generación de empresas turísticas innovadoras, a través de un organizador gráfico, demostrando asertividad.	Escala para evaluar organizador gráfico
Semana 06	-Observan webs de empresas de alojamiento reconocidas de nuestro país, expresan sus opiniones.  -En equipos de trabajo interpretan el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje de nuestro país, elaboran una matriz y exponen en clases, reciben la retroalimentación del docente.  <b>Actividad de Responsabilidad Social</b> -Desarrollan las actividades de aprendizaje demostrando trabajo autónomo y en equipo y asertividad.  -Rinden el examen de unidad.	3.7.1.3. Interpreta la normatividad vinculada a los establecimientos de alojamiento a través de un organizador gráfico, demostrando trabajo en equipo y asertividad.	Escala para evaluar organizador gráfico

## II Unidad de aprendizaje: Gestión de las empresas de alojamiento

### Capacidad:

3.7.2. Aplica técnicas y métodos sobre gestión de empresas de alojamiento, permitiendo la gestión de sus procesos con el apoyo de base de datos, y demostrando compromiso con la calidad, en actividades propias de su profesión.

Tiempo	Actividades de aprendizaje	Indicador	Instrumento de evaluación
Semana 07	- Opinan sobre los criterios de evaluación de las actividades de aprendizaje de la segunda unidad.  -De manera autónoma describe las características en la organización de empresas de alojamiento pequeñas, medianas y grandes, a través del estudio de casos, responden a las interrogantes sobre las características, los aspectos positivos y negativos por cada tipo de organización.  -Presentan los trabajos y se recibe la retroalimentación del docente.	3.7.2.1. Describe la organización de las empresas de alojamiento a través del estudio de casos, demostrando compromiso con la calidad y trabajo autónomo.	Escala para evaluar casos de estudio

Semana 08	<p>-Observan un video sobre el departamento de reservas de una empresa de alojamiento, participan en una lluvia de ideas.</p> <p>-Explica la gestión de los procesos del departamento de reservas de una empresa de alojamiento, su importancia, su organización, funciones, relación con otros departamentos y los términos empleados.</p> <p>-Con la orientación del docente elaboran un diagrama de flujo y exponen demostrando asertividad, el docente retroalimenta.</p>	3.7.2.2. Explica la gestión de los procesos de una empresa de alojamiento en situaciones de su campo profesional, a través de organizadores gráficos, demostrando asertividad.	Escala para evaluar organizadores gráficos
Semana 09	<p>-Observan imágenes vinculadas al trabajo en el área de recepción de una empresa de alojamiento.</p> <p>-Explica la gestión de los procesos del departamento de recepción, elaborando un diagrama de flujo, demostrando asertividad.</p> <p>-Presentan el trabajo y el docente retroalimenta.</p>		
Semana 10	<p>-Observan un video sobre el trabajo en el área de limpieza de una empresa de alojamiento, expresan su punto de vista.</p> <p><b>Actividad de Investigación Formativa</b></p> <p>-Explican la gestión de los procesos del {área de limpieza de una empresa de alojamiento, revisando el texto de Báez, S. (2009). Hotelería (4ta ed.) (pp. 130-140), elaboran un resumen, complementan con otros textos, emplean la Norma APA. Suben el trabajo a la plataforma.</p> <p>-Exponen en clase demostrando asertividad y el docente retroalimenta.</p>		
Semana 11	<p>-Observan imágenes vinculadas a la gestión del área de lavandería.</p> <p>-Explica la gestión de los procesos del área de lavandería de una empresa de alojamiento, elaborando un diagrama de flujo, demostrando asertividad.</p> <p>-Presentan el trabajo y el docente retroalimenta.</p>		
Semana 12	<p>-Observan un video sobre el área de alimentos y bebidas de una empresa de alojamiento, participan en una lluvia de ideas.</p> <p>-Explica la gestión de los procesos en el departamento de alimentos y bebidas de una empresa de alojamiento, su importancia, su organización, funciones, relación con otros departamentos y los términos empleados, elaborando un diagrama de flujo.</p>		



	-Exponen demostrando asertividad y el docente retroalimenta.		
Semana 13	-Revisan webs de empresas de alojamiento innovadoras.  -Siguiendo el esquema propuesto, en equipos de trabajo proponen un proyecto de alojamiento para su localidad, demostrando trabajo en equipo y creatividad; presentan el avance y el docente retroalimenta.	3.7.2.3. Propone un proyecto de empresa de alojamiento para su localidad, empleando técnicas y métodos sobre gestión de empresas de alojamiento, demostrando trabajo en equipo y creatividad.	Escala para evaluar propuesta de alojamiento
Semana 14	-Revisan webs de empresas de alojamiento innovadoras, expresan su punto de vista.  -En equipos de trabajo participan en el taller y concluyen la propuesta de proyecto de empresa de alojamiento, demostrando creatividad, exponen en clases y el docente retroalimenta.  -Revisan la tesis <a href="http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034538">http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034538</a> y elaboran un resumen del capítulo de resultados, presentan el trabajo.		
Semana 15	-Observan webs de empresas de alojamiento innovadoras.  <b>Trabajo colaborativo</b> -De manera colaborativa suben a la plataforma sus propuestas de proyecto de empresas de alojamiento, demostrando creatividad y el docente retroalimenta. Sube el trabajo a la plataforma.  <b>Actividad de Responsabilidad Social</b> -Realizan las actividades de aprendizaje demostrando trabajo autónomo y en equipo, asertividad y creatividad.		
Semana 16	<b>Examen final</b>		
Semana 17	<b>Examen de aplazados</b>		

**ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE**

**ESCALA PARA EVALUAR EXPOSICIONES**

<b>ESCALA PARA EVALUAR EXPOSICIONES</b>								
<b>Indicador:</b> 3.7.1.1. Describe la evolución e importancia, definición y clasificación del servicio de alojamiento a nivel mundial y nacional, a través de una exposición, demostrando trabajo en equipo y asertividad.								
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CRITERIOS						Calificación
		Emplean material apropiado	Demuestran organización	Demuestran dominio del tema	Emplean un vocabulario adecuado	Responde con claridad a las preguntas	Buen manejo del tiempo	
		1-3	1-3	1-4	1-3	1-4	1-3	
01								
02								
03								
04								
05								
06								
07								

**ESCALA PARA EVALUAR ORGANIZADOR GRÁFICO**

<b>ESCALA PARA EVALUAR ORGANIZADOR GRÁFICO</b>						
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	Indicador: 3.7.1.2. Describe las formas de explotación de las empresas de alojamiento, permitiendo la implementación de proyectos para la generación de empresas turísticas innovadoras, a través de un organizador gráfico, demostrando asertividad.				Calificación
		Criterios				
		Las ideas de presentan en orden	Demuestra capacidad de síntesis	Se han destacado las ideas principales	Se ha referenciado según la Norma APA	
		1-5	1-5	1-5	1-5	
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						

### ESCALA PARA EVALUAR CASOS DE ESTUDIO

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	ESCALA PARA EVALUAR CASOS DE ESTUDIO				Calificación
		<b>Indicador:</b> 3.7.2.1. Describe la organización de las empresas de alojamiento a través del estudio de casos, demostrando compromiso con la calidad y trabajo autónomo.				
		Criterios				
		Se siguen las instrucciones	Demuestra capacidad de análisis	Comprende las ideas principales	Responde a las interrogantes con precisión	
		1-5	1-5	1-5	1-5	
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						

### ESCALA PARA EVALUAR PROPUESTA DE ALOJAMIENTO

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	ESCALA PARA EVALUAR PROPUESTA DE ALOJAMIENTO				Calificación
		<b>Indicador:</b> 3.7.2.3. Propone un proyecto de empresa de alojamiento para su localidad, empleando técnicas y métodos sobre gestión de empresas de alojamiento, demostrando trabajo en equipo y creatividad.				
		Criterios				
		La propuesta es novedosa	Atiende a las necesidades de la demanda	Todas las partes de la propuesta son coherentes	Se han incluido aspectos técnicos (Normas)	
		1-5	1-5	1-5	1-5	
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						

**ESCALA PARA EVALUAR TRABAJO AUTÓNOMO**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	<b>ACTITUD: TRABAJO AUTÓNOMO</b>				Nivel de logro
		<b>Indicador:</b> 3.7.2.1. Describe la organización de las empresas de alojamiento a través del estudio de casos, demostrando compromiso con la calidad y trabajo autónomo.				
		Criterios				
		Atiende las instrucciones	Analiza y argumenta	Es organizado	Cumple con los objetivos propuestos	
		1-5	1-5	1-5	1-5	
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						

**ESCALA PARA EVALUAR TRABAJO EN EQUIPO**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	<b>ACTITUD: TRABAJO EN EQUIPO</b>				Nivel de logro
		<b>Indicador:</b> 3.7.1.3. Interpreta la normatividad vinculada a los establecimientos de alojamiento a través de un organizador gráfico, demostrando trabajo en equipo y asertividad.				
		Criterios				
		Participa activamente en el equipo	Realiza propuestas para hacer el trabajo	Demuestra compromiso para el logro de los objetivos	Mantiene un trato cordial con sus compañeros	
		1-5	1-5	1-5	1-5	
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						

### ESCALA PARA EVALUAR ASERTIVIDAD

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	ACTITUD: ASERTIVIDAD				Nivel de logro
		<b>Indicador:</b> 3.7.1.3. Interpreta la normatividad vinculada a los establecimientos de alojamiento a través de un organizador gráfico, demostrando trabajo en equipo y asertividad.				
		Criterios				
		Reflexiona antes de contestar	Se expresa con voz firme y clara	Evita entrar en discusiones	Respeto la opinión de los demás	
		1-5	1-5	1-5	1-5	
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						

### ESCALA PARA EVALUAR CREATIVIDAD

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	ACTITUD: CREATIVIDAD				Nivel de logro
		<b>Indicador:</b> 3.7.2.3. Propone un proyecto de empresa de alojamiento para su localidad, empleando técnicas y métodos sobre gestión de empresas de alojamiento, demostrando trabajo en equipo y creatividad.				
		Criterios				
		Aporta ideas innovadoras	Demuestra curiosidad	Responde a los desafíos	Posee una alta motivación	
		1-5	1-5	1-5	1-5	
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						

**ANEXO 3: LISTADO DE LOS DOCENTES TUTORES**

Narda Karina Chávez Príncipe

[nchavezp@uladech.edu.pe](mailto:nchavezp@uladech.edu.pe)

## ANEXO 4: REFERENCIAS CATEGORIZADAS (Sólo para fines de actualización de acervo bibliográfico)

### 1. Texto base/Digital

Atienzo V. (2012). *Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento: recepción en alojamientos*. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/docDetail.action?docID=10721669&p00=gesti%C3%B3n%20alojamiento>

### 2. Texto digital

Báez Casilla, S. (2009). *Hotelería*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11013333>

Barragán L. (2010). *Hotelería*. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/docDetail.action?docID=10378656&p00=hoteleria>

Foster D. (1994). *Recepción en hotelería: administración y operación*. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/docDetail.action?docID=10458312&p00=hoteleria>

### 3. Texto compilado

### 4. Tesis

Amado, E. C. (2014). *Evaluación de la calidad del servicio del hotel "El Patio de Monterrey" de Huaraz, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2014*. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034538>

### 5. Textos Complementarios

Báez, S. (2009). *Hotelería* (4ta ed.). México D.F., México: Grupo editorial Patria.

Cabarcos, N. (2011). *Administración de servicios turísticos: promoción y venta*. Bogotá, Colombia. Ideas Propias.

De la Torre, F. (1982). *Administración Hotelera, Primer curso: División cuartos*. México, Editorial Trillas, SA.

Foster, D. (2004). *Introducción a la Industria de la hospitalidad*. México D.F. Mc Graw Hill. Interamericana de México, S.A

Gallego, J.F. (2011). *Gestión de hoteles una nueva visión*. Madrid, España: Paraninfo.

Lattin, G.W. (2012). *Administración de hoteles y moteles*. México D.F., México: Trillas.

McIntosh, R. Y Gupta, S. (1985). *Turismo, planeación, administración, presupuestos*. Limusa, Mexico D.F. . O'Donnell, K.