



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARÍA ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS No. 13
"RICARDO FLORES MAGÓN"

GUÍA

de estudio para
presentar **ETS** de
Operación Hotelera
CICLO ESCOLAR 2026/2
TURNO Vespertino

Presidente de academia: M. en D.C.D. Blanca Estela Sánchez

Fecha de Elaboración: 27/03/2026

Cázares



Área: Tecnológica	Nombre de la Unidad de Aprendizaje: Operación Hotelera	Nivel/semestre: Cuarto
-----------------------------	--	----------------------------------

Instrucciones generales de la guía:

1. La guía NO tiene un porcentaje de evaluación.
- La guía es sólo para fines de estudio y preparación para el examen a título de suficiencia.

Presentación:

Esta guía tiene como finalidad que los alumnos adquieran una retroalimentación de los RAP propuestos en la Unidad de Aprendizaje antes mencionada. Asimismo, las actividades propuestas en este material de trabajo básicamente se fundamentan en las generalidades de la hotelería y los Departamentos de: Reservaciones, Recepción, Ama de Llaves, Personal Uniformado y Mantenimiento.

Para la revisión del ETS. El alumno podrá solicitar la revisión de su examen al área correspondiente para que le faciliten el formato de revisión de examen, en donde el jefe de área informará al profesor correspondiente para realizar dicha revisión. El profesor tiene 72 hrs. a partir de la aplicación del examen para subir calificaciones de tal manera que el alumno puede solicitar la revisión a partir de que transcurra ese tiempo.



Objetivos

General.

Preparar al estudiante para que aplique en diversos contextos las competencias adquiridas con base a los procesos de trabajo para dar servicio a huéspedes y clientes respetando los estándares de calidad dentro de los establecimientos de hospedaje.

Particulares.

Brindar al estudiante una herramienta metodológica para que aplique las competencias adquiridas en el proceso enseñanza-aprendizaje de la Unidad de Aprendizaje de Operación Hotelera. Ser los docentes guías y facilitadores para los estudiantes en el proceso enseñanza aprendizaje para su desarrollo profesional y personal a través de la creación de ambientes propicios.

Justificación

Los contenidos abordados en este material de estudio tienen como propósito contribuir al proceso de construcción del aprendizaje del estudiante. Esto se enmarca en el rol del docente como guía y facilitador dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, así como en el desarrollo de las competencias establecidas en el plan de estudios. Dichas competencias permitirán al estudiante movilizar conocimientos, habilidades y actitudes en contextos reales, ya sea en el ámbito profesional, personal o académico.



Estructura y Contenidos

UNIDAD I. EL SERVICIO DE HOSPEDAJE.

RAP1: - Conoce los acontecimientos y procesos de cambio y continuidad histórico en la industria hotelera desde sus inicios hasta la actualidad, haciéndose consciente del impacto que este representa en el sector turismo en México.

RAP2: - Identifica los tipos de establecimientos de hospedaje con base en la estructura organizacional y calidad en los servicios que ofrece al huésped y/o Cliente asumiendo una postura crítica y analítica.

RAP3: Distingue, de manera crítica y reflexiva, las categorías de hoteles con base en las disposiciones del Sistema de Clasificación Hotelera de la SECTUR, así como las dependencias u organismos que emiten las certificaciones a la industria hotelera.

UNIDAD II.- DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y RESERVACIONES

RAP1: Explica de manera crítica la organización y funciones del departamento de Reservas respetando las normas y estándares de calidad según el establecimiento de hospedaje.

RAP2: Explica de manera crítica la organización y funciones del departamento de Recepción respetando las normas y estándares de calidad según el establecimiento de hospedaje.

UNIDAD III. HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS Y/O SERVICIOS TURÍSTICOS.

RAP1: Demuestra de manera crítica los procedimientos que realiza el personal de ama de llaves, de acuerdo a sus funciones y políticas de la empresa.

RAP2: Simula asertivamente los procedimientos que realiza Personal Uniformado de acuerdo a sus funciones y a las políticas de la empresa.

RAP3: Implementa los procedimientos que sigue el personal de mantenimiento en forma colaborativa de acuerdo a sus funciones y estándares de calidad y políticas de la empresa.

Evaluación

Sin valor.



Materiales para la elaboración de la guía

- Apuntes desarrollados para la UA resueltos y completos.
- Fuentes de consulta del programa de estudios.



Actividades de estudio. (Repasar Temas)

I. Con base en las características de cada establecimiento de hospedaje registra en la parte superior de cada apartado el nombre según corresponda.

<p>_____</p> <ul style="list-style-type: none"> -Localizado en centros vacacionales, de excursionismo, de pesca, playa, etc. -Usualmente tiene servicio de A y B. -A veces tiene baño en cada habitación. - Estacionamiento normalmente en el exterior. 	<p>_____</p> <p>Generalmente están ubicados en destinos vacacionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tienen por lo menos 50% de sus unidades equipadas con cocina, utensilios, sala y una o más recámaras
<p>_____</p> <ul style="list-style-type: none"> -Hotel con instalaciones y servicios similares a un hotel, pero con más recreación y más amplio estacionamiento en la propiedad o adyacente. <p>_____</p> <ul style="list-style-type: none"> -Construido cerca de manantiales de aguas curativas, con todos los servicios del hotel común. 	<p>_____</p> <ul style="list-style-type: none"> -Edificaciones separadas que normalmente contienen una sola unidad equipada con cocina, con o sin servicio de camaristas. -Pueden tener sala separada de las recámaras o ser de más de una unidad por edificio. -El espacio para estacionarse generalmente está en frente de cada unidad
<p>_____</p> <ul style="list-style-type: none"> -Con frecuencia está alejado de las áreas urbanas. -Ofrece amplias instalaciones recreativas en el terreno (golf, tenis, pesca, etc.) -Las tarifas pueden incluir los alimentos bajo el plan americano o americano modificado. 	<p>_____</p> <ul style="list-style-type: none"> -Casa habitación donde el hospedaje se pacta por un tiempo más o menos largo. -Incluye servicio de comedor
<p>_____</p>	<p>_____</p>



<p>-Propiedad localizada en algún destino vacacional.</p> <p>-Contienen una recámara y una cocina separada y equipada con estufa y horno de gas o de microondas, refrigerador, utensilios de cocina, vajilla y cubiertos.</p> <p>-Se da ropa de cama limpia y servicio de camarista por lo menos dos veces a la semana. localizada en algún destino vacacional.</p>	<p>-Se caracteriza por estar dentro de antiguas casas grandes de exquisita arquitectura colonial.</p> <p>-Contrastan en sus modernos servicios de comedor, bebidas y entretenimiento.</p>	
<p><u>Hospedaje dentro de edificios restaurados, generalmente construidos antes de 1930, que reflejan el ambiente de épocas pasadas.</u></p> <p>-Las habitaciones tienen todos los servicios modernos y cuarto de baño.</p> <p>-Tienen servicios de A y B, pero poco espacio de estacionamiento.</p>	<p><u>-Es aquel que tiene balance entre estilo, elegancia y atención personalizada, que permite una experiencia de relajación y descanso inigualable.</u></p> <p>-Generalmente este tipo de hoteles suele tener un número menor a 200 habitaciones (Hotel Casa Madero, 2014)</p>	
<p><u>-Edificio situado dentro de las ciudades, en zonas urbanas y cercano a lugares de diversión como teatros, cines, museos, sitios históricos, etc.</u></p>	<p><u>-Nombre del establecimiento muy parecido al motel.</u></p> <p>-El nombre se usa mucho en España.</p> <p>-Los hay en carreteras principalmente</p>	
<p><u>-Terreno donde se tienen agua y energía eléctrica, para estacionarse autos con remolque (casa móvil); conocidos en México como campamentos.</u></p>	<p><u>-Consiste en poner a disposición de una persona o grupo de personas, el uso, goce y demás derechos que se convengan sobre un bien o parte del mismo, en una unidad variable dentro de una clase determinada, por períodos previamente convenidos, mediante el pago de alguna cantidad, sin que, en el caso de inmuebles, se transmita el dominio de éstos (de acuerdo a lo estipulado en el ARTÍCULO 64 de la Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de abril del 2012).</u></p>	



II. RESPONDE LO SOLICITADO.

1. Institución encargada de asignar la categoría a los hoteles en México:
2. Primeros establecimientos de hospedaje en México:
3. Registra 5 aportaciones de Thomas Cook al turismo:
4. Significado de la AAA y certificación que otorga a los hoteles:
5. ¿Qué son los servicios complementarios? Registra 5 ejemplos:
6. ¿Qué es el Sistema de Clasificación Hotelera?
7. Procedimiento para la obtención de las estrellas en el Sistema de Clasificación Hotelera: Acceder al siguiente link para una mejor comprensión del procedimiento.

<https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/sistema-de-clasificacion-hoteleras>

14. ¿Cuáles son los niveles de la estructura organizacional de un hotel?:

15. Distintivos para hoteles:

Distintivo H:

Distintivo M:

Sello de Calidad Punto Limpio:

Tesoros de México:

Distintivo S:

16. ¿Qué es el registro nacional de turismo?

17. Alfabeto aeronáutico.



III. ELABORA UN CUADRO COMPARATIVO CON BASE A LOS SERVICIOS QUE OFRECEN LOS HOTELES SEGÚN SU CATEGORÍA (5 POR CATEGORÍA)

2 ESTRELLA	3 ESTRELLAS
4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS

IV. REGISTRA EN QUÉ CONSISTE CADA PLAN DE ALOJAMIENTO.

Plan Europeo.

Plan Continental.

Plan Americano.

Plan Americano Modificado.

Plan All Inclusive.



V. DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES.

1. Funciones principales.
2. Relaciones interdepartamentales.
3. Formatos utilizados en el Departamento (5).
4. Tipos de habitaciones (5).
5. Políticas de reserva (cancelación, cambio y no show).
6. Número de habitaciones y personas en reservaciones individuales y grupos.
7. Terminología hotelera.
8. Artículos de merchandising.
9. Albornoz.

Explica de forma general las funciones de los siguientes puestos:

1. Gerente de Reservaciones.
2. Reservacionista.
3. Encargado de depósitos, comisiones y reembolsos.
4. Auxiliares.

VI. DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.

Explica de forma general las funciones de los siguientes puestos:

1. Jefe de Recepción.
2. Jefe de primero, segundo y tercer turno.
3. Recepcionista.
4. Informador o conserje.
5. Define el Check-in y check-out personalizado.
6. Define el Check-in y Check-out express.



VII. CASO PRÁCTICO: CON BASE EN LA SIGUIENTE INFORMACIÓN, COMPLEMENTA LOS FORMATOS DE RESERVACIÓN Y CANCELACIÓN SEGÚN CORRESPONDA (OBTENER TARIFA BASE, IVA, IMPUESTO DEL HOSPEDAJE Y TOTAL).

El Señor Elías Medina indica a su secretaria la Srita. Rosario Moreno, solicitar al Hotel "Valle Encantado" de Cancún una reservación del 15 al 20 de julio del 2024, de una habitación Estándar para 2 adultos y 2 niños de 5 años y 7 años respectivamente (con plan de alimentos todo incluido por persona). Dos de las especificaciones del Sr. Medina es que la habitación sea con vista al mar y cerca de la piscina. Su arribo al hotel será hasta las 18:00 hrs.

La Srita. Lourdes Fuentes procede hacer la reservación el día 20 de mayo del 2024, ofreciendo una tarifa de la habitación estándar doble de: \$1,340.00 por noche (adulto); \$800.00 por noche (menor). Con una fecha límite para depósito 3 días posteriores a la fecha de reserva. Ese mismo día el Sr. Medina hace una transferencia bancaria al hotel cubriendo la totalidad de la reserva.

POLÍTICAS A CONSIDERAR.

- Se considera menor de 3 a 11 años.
- Fecha límite para depósito de 72 hrs.
- Cancelaciones y cambios realizados 14 días antes del ingreso no tendrán penalidad.
- Cancelaciones y cambios 13 días antes de la fecha de ingreso se cobrarán 2 noches de la estadía como penalidad.
- En caso de no show se cobrará 2 noches de la estadía como penalidad.
- Cancelaciones y cambios 3 días antes del ingreso tendrán como cobro toda la estadía como penalidad

No obstante, el Sr. Medina habla al hotel el día 4 de junio para cancelar su reservación, siendo la misma reservacionista en brindarle la atención.

HOTEL VALLE ENCANTADO

Reservación

FOLIO: _____

Nombre: _____

Fecha de entrada: _____ Fecha de Salida: _____ Hora de llegada: _____

Número de cuartos: ___ Tipo de cuartos: _____ Número de personas: ADT ___ MEN ___

Tarifa Base: _____ Fecha límite para depósito: _____

IVA _____

IH _____ Total: _____

Reservado por: _____ Forma de pago: _____

Teléfono: _____ CEL: _____ E-mail: _____

Dirección: _____

Observaciones: _____

Fecha: _____ Tomada por: _____



HOTEL VALLE ENCANTADO

Cancelación **FOLIO:** _____

Nombre: _____

Fecha de entrada: _____ Fecha de Salida: _____ Tarifa: _____

Número de cuartos: ___ Tipo de cuartos: _____ Número de personas: ADT ___ MEN ___

Tarifa Base: _____

IVA _____

IH _____ Total: _____

Cancelado por: _____

Teléfono: _____ CEL: _____ E-mail: _____

Dirección: _____

Depósito: _____ Procede reembolso (cuántas noches) _____

Fecha: _____ Tomada por: _____

VIII. Procedimiento de check in y check out de un huésped, de un grupo y de un huésped VIP.

IX. Departamentos de Ama de Llaves:

- **Funciones: Ama de Llaves, Asistente de Ama de Llaves, Supervisora, Encargado de Ropería, Camarista, Encargado de Uniformes, Costurera, Mozos y Secretaria.**
- **Formatos utilizados.**
- **Departamentos con los que tiene relación.**
- **Amenidades.**
- **Suministros: Ejemplos.**
- **Bloqueo y desbloqueo de una habitación.**
- **Cortesía nocturna.**
- **Claves:**

CLAVE	SIGNIFICADO
O-2	
O-1	
N M	
O-3 Cx	
P	
O-ND	
FS	
O-Cu	



VL	
VS	
O-1 S E	
O-N S	
FS	
S	
L	

X. Departamento de Personal Uniformado.

1. Registra 5 actividades específicas.
2. Funciones y puestos: Capitán de Botones, Botones, Portero, Elevadorista, Paje y Estaciondor.
3. Formatos utilizados.
4. Con base al siguiente video elabora un diagrama de flujo del manejo de equipaje de la llegada y salida de un huésped (20 pasos).

<https://www.youtube.com/watch?v=1yIQeG9lrJM&t=8s>

5. Registra el proceso del manejo de equipaje de un grupo integrando dos problemáticas con alternativas d solución.
6. Departamentos con los que tiene relación.

XI. Departamento de Mantenimiento.

1. Campos de mantenimiento: reparaciones eléctricas, plomería, ventilación y aire acondicionado, calefacción, refrigeración y mantenimiento del edificio y mobiliario.
2. Define el mantenimiento preventivo.
3. Elementos del mantenimiento preventivo.
4. Registra el procedimiento del mantenimiento correctivo por reporte tomando como referencia la avería en una habitación.

Información adicional

Guía para fines de preparación del examen a título de suficiencia.



Integrantes de la academia

M. en D. C. D. Blanca Estela Sánchez Cázares

Única integrante de academia



REFERENCIAS DOCUMENTALES	REFERENCIAS ELECTRÓNICAS
COMPETENCIA PARTICULAR No. 1	
Comprende de manera crítica la estructura organizacional de los tipos de establecimientos de hospedaje a partir de sus características, servicios y calidad que ofrecen considerando la evolución histórica que han tenido en México y el mundo	
Barragán, L. (2017). HOTELERÍA (2a. ed.). Editorial Trillas.	Secretaría de Turismo. (12 de septiembre de 2016). Sistema de Clasificación Hotelera. Sistema de Clasificación Hotelera Secretaría de Turismo Gobierno gob.mx (www.gob.mx)
Morfín, M. (2017). Clasificación Hotelera. Editorial Trillas.	Secretaría de Turismo. (28 de noviembre de 2016). Certificación Turística. Certificación Turística Secretaría de Turismo Gobierno gob.mx (www.gob.mx)
Barrera, M. E. (2017). Operación de Hoteles 1. División Cuartos (3a ed.). Editorial Trillas.	Alava, M. [Melina Alava Reyes]. (2019, Julio 5). Breve Historia de la Hotelería [Video]. Breve Historia de la Hotelería (youtube.com)
COMPETENCIA PARTICULAR No. 2	
Implementa de manera reflexiva las funciones y procedimientos de los departamentos de Reservas y Recepción como parte del área de División Cuartos ofreciendo servicio de calidad y personalizada al huésped y al cliente, según la categoría de los establecimientos de hospedaje.	
Barragán, L. (2017). HOTELERÍA (2a. ed.). Editorial Trillas.	Aguilar, J. [Jazmin Aguilar]. (5 de julio de 2019). Proceso check-in Recepción [Video]. https://www.youtube.com/watch?v=gc6BrEJ9Sp8
Baez, Sixto, (2019). HOTELERÍA. Grupo Editorial Patria.	Aguilar, J. [Jazmin Aguilar]. (5 de julio de 2019). Check out Recepción [Video]. https://www.youtube.com/watch?v=quuDmehETFo
Barragán, L. (2017). HOTELERÍA (2a. ed.). Editorial Trillas.	
COMPETENCIA PARTICULAR No. 3	
Aplica activamente los procesos de trabajo de los departamentos de Ama de Llaves, Personal Uniformado y Mantenimiento para ofrecer un servicio con calidad en establecimientos de hospedaje con base en las políticas establecidas de cada empresa.	
Barragán, L. (2017). HOTELERÍA (2a. ed.). Editorial Trillas.	EC. P. [EL CORREO]. (17 de marzo de 2018). El portero es la imagen del Hotel Ercilla, conlleva gran responsabilidad [Video]. https://www.youtube.com/watch?v=RDDj901GRWk
Baez, Sixto, (2019). HOTELERÍA. Grupo Editorial Patria	Perozo, J. [Jorge Perozo]. (7 de marzo de 2017). La excelencia en el servicio (Botones) [Video]. https://www.youtube.com/watch?v=1ylQeG9lrJM



Índice de contenidos	Página
Estructura y contenidos.....	3
Evaluación	3
Materiales para la elaboración de guía.....	4
Actividades de estudio.....	5
Bibliografía básica.....	14
Temario.....	16



Temario

Unidad 1. Habitaciones y áreas pública y/o servicios turísticos.

- Antecedentes históricos de la hotelería a nivel mundial. • Antecedentes históricos de la hotelería en México.
- Evolución de derechos y obligaciones de los Prestadores de Servicios Turísticos. • Cambios en la conceptualización de la calidad en la prestación de servicios al huésped. • Impacto de la industria hotelera en México al sector turismo en la actualidad.
- Tipos de alojamiento. • Servicios principales y complementarios. • Estructura organizacional en hoteles.
- Normatividad de la SECTUR. Sistema de Clasificación Hotelera de la SECTUR. Certificaciones para hoteles.

Unidad 2. Departamento de Recepción y Reservaciones.

- Servicios de calidad al huésped y al cliente. Estructura y funciones del departamento de Reservaciones. • Claves y formatos, planes de alojamiento y tipos de habitaciones. • Gestión y procedimientos de las reservaciones individuales y grupales.
- La prestación de servicios de calidad al huésped y al cliente. • Estructura y funciones del departamento de Recepción. • Formatos, claves, tarifas, planes de alojamiento y tipos de habitaciones. • La entrada del huésped y sus procedimientos. • La salida del huésped y sus procedimientos.

Unidad 3. Habitaciones y áreas públicas y/o servicios turísticos.

- Funciones del personal de Ama de Llaves • Material y Equipo utilizados. • Amenidades • Claves utilizadas • Procedimientos en limpieza y áreas públicas. • Formatos utilizados.
- Funciones de Personal Uniformado • Material y equipo utilizados. • Claves, procedimientos y formatos utilizados en el manejo de equipaje al momento del check in y check out de huéspedes.
- Puestos y funciones del departamento Mantenimiento • Tipos de Mantenimiento • Formatos con claves utilizados en Mantenimiento en los procesos de trabajo de Mantenimiento.