



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARIA ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE EDUCACION MEDIA SUPERIOR
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS No. 13
“RICARDO FLORES MAGÓN”

GUÍA

de estudio para
presentar **ETS** de
Administración 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: Administración Hotelera | Nivel/semestre: Quinto |
|-----------------------------|---|----------------------------------|

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 los Departamentos de: Recursos Humanos, Ventas, Marketing, Compras y Almacén de un establecimiento de hospedaje. El alumno debe considerar antes de presentar el examen que la guía no tiene valor, únicamente es con fines de estudio previo al examen. 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 dónde 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 refuerce en diversos contextos las competencias adquiridas con base en las generalidades y procesos de trabajo de los departamentos de: Recursos Humanos, Ventas, Marketing, Compras y Almacén de un establecimiento 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 Administración 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 pretenden coadyuvar a la construcción del aprendizaje del estudiante, como parte del rol de guías y facilitadores en el proceso enseñanza-aprendizaje y como parte de las competencias propuestas a lograr establecidas en el plan de estudios, las cuales le permitirán movilizar conocimientos, habilidades y actitudes en contextos reales, enfocados ya sea a su vida profesional, personal o académica



Estructura y Contenidos

UNIDAD DE COMPETENCIA No. 1

Comprende de manera crítica la estructura organizacional y los procesos medulares del departamento de Recursos Humanos en los diferentes tipos de establecimientos de hospedaje.

Aprendizaje Esperado 1: Conoce la estructura organizacional del Departamento de Recursos Humanos, siendo consciente de la importancia de la administración de personal con base en las relaciones interdepartamentales.

Aprendizaje Esperado 2: Identifica los procesos sobre los movimientos de personal de acuerdo a los requerimientos de un establecimiento de hospedaje, asumiendo una postura analítica.

UNIDAD DE COMPETENCIA No. 2:

Utiliza analítica y reflexivamente estrategias de marketing y ventas para los grupos y convenciones.

Aprendizaje Esperado 1: Explica de forma analítica el funcionamiento del departamento de ventas y la relación interdepartamental en establecimientos de hospedaje.

Aprendizaje Esperado 2: Categoriza asertivamente las necesidades de oferta y demanda de grupos, convenciones y banquetes a través de la investigación de mercado a fin de ofrecer opciones con base en los estándares de calidad del establecimiento de hospedaje.

UNIDAD DE COMPETENCIA No. 3:

Emplea las políticas y procedimientos para el suministro y control de recursos materiales en los establecimientos de hospedaje.

Aprendizaje Esperado 1: Demuestra de manera eficaz el proceso de compras de un establecimiento de hospedaje, respetando las políticas establecidas.

Aprendizaje Esperado 2: Simula el funcionamiento de un almacén con base en las políticas de control e higiene definidas por el establecimiento de hospedaje, con actitud crítica y metódica.

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. Responde lo solicitado. • Formatos Ejercicios 1. Departamentos de Recursos Humanos, Ventas, Grupos y Convenciones: Funciones generales, puestos y departamentos con los que tienen relación.

2. Manual de procesos del departamento de Recursos Humanos.
3. Tipos de eventos, grupos y convenciones.
4. Registra dos tipos de eventos:
5. Registra dos tipos de grupos:
6. Registra tres tipos de convenciones:
7. ¿Qué es marketing?:
8. ¿Qué es el marketing mix?:
9. ¿Qué es una investigación de mercados?:
10. Registra el proceso para llevar a cabo una investigación de marketing:
11. Registra 5 puestos del Departamento de Banquetes:
12. Registra dos funciones del Departamento de Compras:
13. ¿Qué es el sistema PEPS?
14. Registra los formatos utilizados en Compras:
15. Registra los formatos utilizados en Almacén:
16. Departamentos con los que tiene relación Ventas:
17. Departamentos con los que tiene relación Compras y Almacén:
18. Registra los tipos de investigación

II. DESCRIBE EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MARKETING APLICADO A UN PRODUCTO Y/O SERVICIO TURÍSTICO.

III. DESCRIBE BREVEMENTE LOS 5 ASPECTOS A CONSIDERAR PARA EL MANEJO DE GRUPOS Y CONVENCIONES.

IV. CASOS PRÁCTICOS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS: PAPELETA DE RESERVACIONES, CAMBIO, CANCELACIÓN, DEPÓSITO Y REEMBOLSO. V. DESARROLLA LOS PROCESOS DE TRABAJO DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y ALMACÉN TOMANDO COMO REFERENCIA UN EJEMPLO RELACIONADO CON EL UN ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE (INCLUIR FORMATOS).



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 y los procesos medulares del departamento de Recursos Humanos en los diferentes tipos de establecimientos de hospedaje. | |
| Ascanio, A. (2021). Principios de Administración Hotelera (2ª. ed.). México. Editorial Trillas. | Administración de PYMES. (5 de enero del 2024). <i>Manual de Recursos Humanos: Guía con ejemplo.</i> Recuperado de https://sistemaenkel.com.mx/blog/manual-de-recursos-humanos-guia-con-ejemplo/ |
| Gallego, M. A., Casanueva, C. (2016). Dirección y Organización de Empresas Turísticas (2ª. ed.). Madrid, España. Editorial Pirámide | Bonilla, A. (2024). <i>Departamento de Recursos Humanos.</i> Recuperado de Departamento de recursos humanos de un hotel: Funciones clave 2024 (guiaturistica.org) |
| Luna, A. (2021). Proceso administrativo (3ª. ed.). México. Editorial Patria Educación. | Economía Desde Casa (2021, Abril 24). <i>Funciones del Departamento de Recursos Humanos.</i> Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=AcSI9FsUW4A |
| | Fernández, M. (18 de abril del 2023). <i>Manual de Recursos Humanos, la guía que debes implementar en tu organización.</i> Recuperado de https://factorial.mx/blog/manual-de-recursos-humanos/?variant=original-new-design |
| | Hotevia (2019, Marzo 11). <i>Entrevista Andrea Guerra directora recursos humanos Marriott International en Perú.</i> Recuperado de Expedia YouTube microstories Hidden Covers ES madetotravel mex es 16x9 10 |



| COMPETENCIA PARTICULAR No. 2 | |
|--|--|
| Utiliza analítica y reflexivamente estrategias de marketing y ventas para los grupos y convenciones. | |
| Bowie, D., Buttle, F., Brookes, M., Mariussen, A. (2020). Marketing de la Hospitalidad. Editorial Trillas. | Bitacorex. (23 de septiembre del 2022). <i>10 Estrategias de Marketing que usan Empresas Exitosas como Lego, Redbull o Netflix</i> . Recuperado de 10 Estrategias de Marketing que usan Empresas Exitosas como Lego, Redbull o Netflix - YouTube |
| Farré, R. R. (2017). Gestión de Reservas y Procedimientos de Recepción (Hostelería y Turismo). Editorial Síntesis. | Bonilla, A. (2024). <i>Departamento de Banquetes de un hotel: Funciones clave</i> . Recuperado de ▷ Departamento de banquetes de un hotel: Funciones clave 2024 (guiaturistica.org) |
| Kotler, P., Kartajaya., Setiawan. (2022). Marketing 5.0. Hoboken, Nueva Jersey. Editorial Almuzara. | Bonilla, A. (2024). <i>Departamento de grupos y convenciones en un hotel</i> . Recuperado de ▷ Departamento de grupos y convenciones en un hotel 2024 (guiaturistica.org) |
| Martín, F. J. (2021). Hotel 4.0. España. Editorial Punto Rojo Libros S. L. | Bonilla, A. (2024). <i>Departamento de Ventas de un hotel: Funciones clave</i> . Recuperado de ▷ Departamento de ventas de un hotel: Funciones clave 2024 (guiaturistica.org) |
| Rodríguez, E. (2018). Recepción y Reservas. Madrid, España. Editorial Paraninfo. | Bonilla, A. (2024). <i>Departamento de marketing en un hotel: Funciones clave</i> . Recuperado de ▷ Departamento de marketing en un hotel: Funciones clave 2024 (guiaturistica.org) |
| | Clavijo, C. (20 de enero del 2023). <i>Crea un manual de ventas que impulse a tu equipo</i> . Recuperado de Crea un manual de ventas que impulse a tu equipo (con ejemplos) (hubspot.es) |
| | Fraile, A. (8 de abril del 2015). <i>Estrategias de marketing, qué son?</i> Recuperado de Estrategias de marketing qué son? (youtube.com) |
| | Vocación Turística (21 de enero del 2023). <i>Funciones del Departamento de Ventas en hotel</i> . |



| | |
|---|--|
| | Recuperado de Funciones del departamento de ventas en Hotel. (youtube.com) |
| COMPETENCIA PARTICULAR No. 3 | |
| Emplea las políticas y procedimientos para el suministro y control de recursos materiales en los establecimientos de hospedaje. | |
| | Bonilla, A. (2024). <i>Departamento de Compras de un hotel.</i> Recuperado de ▷ Departamento de Compras de un hotel 2024 (guiaturistica.org) |
| | CEUPE Magazine. (2 de noviembre del 2022). Dirección y Gestión Hotelera: El proceso de compras. https://www.ceupe.com/blog/direccion-gestion-hotelera-proceso-compras.html |
| | Chávez, J. (25 de agosto del 2015). <i>Proceso de compras.</i> Recuperado de Proceso de compras (youtube.com) |
| | Clase dirección del servicio de hospedaje. (19 de mayo del 2022). <i>Depto. de Almacén en un hotel.</i> Recuperado de Depto de Almacén En HOTEL - YouTube |
| | Gasbarrino, S. (27 de junio del 2024). <i>PEPS, qué es, cómo implementarlo y ejemplo.</i> Recuperado de PEPS: qué es, cómo implementarlo y ejemplo (hubspot.es) |
| | Quintero, M. (2020, Agosto 20). Logística del proceso de compra-Gestión de Compras y Almacén [Video]. https://www.youtube.com/watch?v=p1UK2lwilQ0 |



| Índice de contenidos | Página |
|---|--------|
| Estructura y contenidos..... | 3 |
| Evaluación | 3 |
| Materiales para la elaboración de guía..... | 4 |
| Actividades de estudio..... | 5 |
| Bibliografía básica..... | 7 |
| Temario..... | 11 |



Temario

Unidad 1. Planeación de Recursos Humanos.

● Administración de recursos humanos ● Organigrama ● Funciones del personal que integra el Departamento de Recursos Humanos.

Movimientos del personal ● Reclutamiento ● Selección ● Contratación ● Capacitación ● Bajas ● Promociones ● Prestaciones y servicio

Unidad 2. Marketing, Ventas, Grupos y Convenciones.

● Organigrama, funciones, objetivo e importancia del departamento de ventas ● Relaciones interdepartamentales

● Grupos y convenciones ● Banquetes o Organigrama y funciones. o Oferta y demanda de servicios. ● Investigación de mercados y de la competencia. ● Planeación y desarrollo de estrategias de marketing.

Unidad 3. Compras y Almacén.

● Organización y funciones del Departamento de Compras ● Proceso de compras. ● Proveedores. ● Control de calidad.

● Administración del almacén. ● Gestión y valoración de stock. ● Recepción y entrega de productos. ● Sistema de almacén PEPS. ● Inventario. ● Higiene y seguridad en la bodega. ● Formatos utilizados.