



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 la
UNIDAD DE APRENDIZAJE
ADMINISTRACION HOTELERA
(Plan de estudios anterior)
Semestre 2026-2
TURNO MATUTINO

Fecha de elaboración: 14 de Abril 2026

Presidentes de Academia Matutino: MTRA. María Antonieta Ramírez Alvarado



Área: Tecnológica	Nombre de la Unidad de Aprendizaje: ADMINISTRACION HOTELERA	Nivel/semestre: QUINTO
----------------------	--	---------------------------

1.- Integrantes de Academia:

No	Docente
1.	M.en EDU. María Antonieta Ramírez Alvarado Única integrante de academia_ T.M.

2.- Introducción

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 procesos de trabajo en el departamento de recursos humanos desde el reclutamiento, la selección, contratación y capacitación del personal de un establecimiento de hospedaje, así como otras áreas afines como ventas y almacén

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 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. **El docente que le impartió la unidad de aprendizaje es el responsable de evaluar y dar la revisión del examen.**

3.- Objetivos.

General.

Preparar al estudiante para que aplique en diversos contextos las competencias adquiridas con base a los procesos de trabajo en el departamento de Recursos Humanos desde el reclutamiento, la selección, contratación y capacitación del personal de un establecimiento de hospedaje y las áreas en las que desempeña dentro del mismo.

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 en un hotel.

4.- 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



“NOTA: Es requisito indispensable que antes de presentar el examen entregues (los formatos, ejercicios completos, apuntes) que se realizaron durante el semestre de los departamentos o áreas que se trabajaron en cada unidad del programa al aplicador”. Es importante aclarar que no tienen ninguna puntuación para promediar con el examen que presentarás del E.T.S. A PARTE DE ESTA GUÍA DE ESTUDIO, el alumno debe de repasar los apuntes y ejercicios que se trabajaron en el semestre.

5.- Estructura y contenidos

Estructura y contenidos	6.- Materiales para la elaboración de la guía
<p>Unidad I.- PLANEACION DE RECURSOS HUMANOS</p> <p>1) RAP1:- 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.</p> <p>2) RAP2: - Identifica los procesos sobre los movimientos de personal de acuerdo a los requerimientos de un establecimiento de hospedaje, asumiendo una postura analítica.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Apuntes• Referencias documentales• Referencias electrónicas• Formatos• Ejercicios
<p>Unidad II.- MARKETING, VENTAS, GRUPOS Y CONVENCIONES</p> <p>1) RAP1: Explica de forma analítica el</p>	<ul style="list-style-type: none">• Apuntes• Referencias documentales



<p>funcionamiento del departamento de ventas y la relación interdepartamental en establecimientos de hospedaje</p> <p>2) RAP2: 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.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Referencias electrónicas• Formatos Ejercicios
<p>Unidad III.- COMPRAS Y ALMACEN.</p> <p>RAP1: - Demuestra de manera eficaz el proceso de compras de un establecimiento de hospedaje, respetando las políticas establecidas.</p> <p>RAP2: 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.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Apuntes• Referencias documentales• Referencias electrónicas• Formatos Ejercicios

6.- Actividades de estudio. (Repasar Temas)

- Administración de recursos humanos



- Organigrama
- Funciones del personal que integra el Departamento de Recursos Humanos.
- Elabora un organigrama del establecimiento de hospedaje
- Diseña un organizador gráfico con las funciones de los puestos que integran el departamento de recursos humanos y su interrelación con los demás departamentos, resaltando la importancia de la administración del personal.
- Movimientos del personal
- Reclutamiento
- Selección
- Contratación
- Capacitación
- Bajas
- Promociones
- Prestaciones y servicio
- Ejemplifica los diferentes procesos que generan los movimientos de personal en un establecimiento de hospedaje
- Organigrama, funciones, objetivo e importancia del departamento de ventas
- Relaciones interdepartamentales
- Esquematiza el funcionamiento del departamento de ventas y las relaciones interdepartamentales.
- Compara e implementar estrategias de marketing
- Grupos y convenciones
- Banquetes
- Investigación de mercados y la competencia
- Planeación y desarrollo de estrategias de marketing
- Estructura los organigramas de Grupos, Convenciones y Banquetes.
- Identifica las funciones de los puestos que integran Grupos, Convenciones y Banquetes.
- Clasifica los tipos de eventos según sus características.
- Implementa estrategias de marketing en la venta de eventos con base en la investigación de mercados.



- Organización y funciones del Departamento de Compras
- Proceso de compras.
- Proveedores.
- Control de calidad.
- Organiza las áreas del Departamento de Compras.
- Esquematiza el proceso de Compras.
- Identifica los proveedores idóneos con base en las políticas del Departamento de Compras.
- Reconoce las políticas de control de calidad y su importancia en el proceso de compras.
- 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
- Ejemplifica un inventario de Almacén utilizando los formatos correspondientes.
- Describe el proceso de recepción y entrega de productos en almacén considerando las políticas de higiene y seguridad en la bodega.
- Aplica el sistema de almacén PEPS.

7.- Presidente de Academia.

Docente	
MEd. María Antonieta Ramírez Alvarado.	Presidente de Academia Turno Matutino



REFERENCIAS DOCUMENTALES	REFERENCIAS ELECTRÓNICAS
COMPETENCIA PARTICULAR No. 1 Planeación en recursos humanos.	
Ascanio, A. (2021). <i>Principios de Administración Hotelera (2ª. ed.)</i> . México. Editorial Trillas.	
Gallego, M. A., Casanueva, C. (2016). <i>Dirección y Organización de Empresas Turísticas (2ª. ed.)</i> . Madrid, España. Editorial Pirámide.	
Luna, A. (2021). <i>Proceso administrativo (3ª. ed.)</i> . México. Editorial Patria Educación.	
COMPETENCIA PARTICULAR No. 2 Marketing, Ventas, Grupos y Convenciones.	
Bowie, D., Buttle, F., Brookes, M., Mariussen, A. (2020). <i>Marketing de la Hospitalidad</i> . Editorial Trillas	
Kotler, P., Kartajaya., Setiawan. (2022). <i>Marketing 5.0</i> . Hoboken, Nueva Jersey. Editorial Almuzara.	
Martín, F. J. (2021). <i>Hotel 4.0</i> . España. Editorial Punto Rojo Libros S. L.	
Farré, R. R. (2017). <i>Gestión de Reservas y Procedimientos de Recepción (Hostelería y Turismo)</i> . Editorial Síntesis.	
Rodríguez, E. (2018). <i>Recepción y Reservas</i> . Madrid, España. Editorial Paraninfo	



COMPETENCIA PARTICULAR No. 3 Compras y Almacén.	
	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
	Quintero, M. (2020, Agosto 20). Logística del proceso de compra-Gestión de Compras y Almacén [Video]. https://www.youtube.com/watch?v=p1UK2lwilQ0