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 Examen a Título de Suficiencia de la UNIDAD DE APRENDIZAJE Administración Hotelera

Semestre 2027/1
TURNO VESPERTINO

Presidente de academia:

Mtra. Blanca Estela Sánchez Cázares

Fecha de Elaboración: **18/10/2026**

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

Área:	**Carrera:**	**Nombre de la Unidad de Aprendizaje:**	**Nivel/semestre:**
Tecnológica	Técnico en Administración de Empresas Turísticas	**Administración Hotelera**	**Quinto**

Instrucciones generales de la guía

1. **Lee** cuidadosamente los contenidos de la guía de estudio e identifica los temas y subtemas que integran la unidad de aprendizaje.
2. **Organiza** tu tiempo de estudio y establece un horario que te permita revisar todos los contenidos antes de presentar la Evaluación.
3. **Identifica** los conceptos clave, definiciones, características, funciones y procedimientos correspondientes a cada tema.
4. **Revisa** el cuaderno de trabajo utilizado durante el semestre y las fuentes de consulta adjuntas a esta guía.
5. **Elabora** resúmenes, cuadros comparativos, mapas conceptuales, esquemas o fichas de estudio que faciliten la comprensión y memorización de los contenidos.
6. **Resuelve** los ejercicios, cuestionarios y actividades en el cuaderno de trabajo siguiendo las instrucciones y los procedimientos correspondientes.
7. **Consulta** el significado de los términos desconocidos y aclara tus dudas mediante la revisión de fuentes confiables o consultado al docente que te impartió la unidad de aprendizaje.
8. **Utiliza** los materiales y herramientas necesarios para el estudio, como bolígrafo, calculadora, documentos de consulta, formularios o recursos digitales, según los contenidos de la unidad de aprendizaje.
9. **Repasa** periódicamente los temas estudiados y practica la explicación de los conceptos con tus propias palabras para comprobar tu comprensión.
10. **Verifica** tus respuestas y corrige los errores identificados durante la resolución de los ejercicios y las actividades de repaso.

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

Presentación

La presente guía de estudio tiene como finalidad reforzar y retroalimentar los Resultados de Aprendizaje Propuestos (RAP) correspondientes a la unidad de aprendizaje antes mencionada. Las actividades incluidas en este material se fundamentan en el estudio de los departamentos de Recursos Humanos, Ventas, Grupos y Convenciones, Banquetes, Marketing, Compras y Almacén, con el propósito de fortalecer los conocimientos necesarios para presentar la Evaluación a Título de Suficiencia (ETS).

Procedimiento para la revisión del examen ETS

En caso de requerir la revisión de tu examen, solicita al área correspondiente el formato establecido para dicho procedimiento. El jefe de área notificará al docente responsable para que se lleve a cabo la revisión correspondiente.

El docente dispone de un plazo de 72 horas, a partir de la aplicación del examen, para registrar las calificaciones. Por lo tanto, podrás solicitar la revisión una vez transcurrido dicho plazo, siguiendo el procedimiento institucional establecido.

Esta guía es sólo para fines de estudio por lo que no tiene valor para la evaluación a título de suficiencia.

Objetivos

Reforzar y consolidar los conocimientos, habilidades y aprendizajes correspondientes a la unidad de aprendizaje, mediante actividades de autoestudio que permitan al estudiante comprender y aplicar los conceptos relacionados con los departamentos de Recursos Humanos, Ventas, Grupos y Convenciones, Banquetes, Marketing, Compras y Almacén , a fin de favorecer su preparación para presentar la Evaluación a Título de Suficiencia (ETS).

Justificación

La presente guía de estudio se elabora como una herramienta de apoyo académico que permite al estudiante reforzar, recuperar y consolidar los conocimientos adquiridos en la unidad de aprendizaje, relacionados con de los departamentos de Recursos Humanos, Ventas, Grupos y Convenciones, Banquetes, Marketing, Compras y Almacén.

Su contenido integra actividades de repaso que favorecen el aprendizaje autónomo, la comprensión de conceptos fundamentales y la aplicación de los conocimientos relacionados con la Administración Hotelera. Asimismo, promueve la organización del tiempo, el análisis de la información y la identificación de los temas que requieren mayor atención durante el proceso de preparación.

Competencias y contenidos conceptuales que integra el programa de estudios

Propósito de la Unidad de Aprendizaje: Aplica el proceso administrativo para el desarrollo de las funciones de las áreas de Recursos Humanos, Compras, Almacén y Ventas de los establecimientos de hospedaje, de acuerdo a sus políticas y la normatividad establecida por la Secretaría de Turismo.

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.

Desarrollo de actividades de estudio

I. RESPONDE LO SOLICITADO.

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 EL MARKETING MIX DE UNA EMPRESA DEL RAMO TURÍSTICO.

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

V. CASOS PRÁCTICOS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS: PAPELETA DE RESERVACIONES, CAMBIO, CANCELACIÓN, DEPÓSITO Y REEMBOLSO.
VI. 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).

Bibliografía básica

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). *Manual de Recursos Humanos: Guía con ejemplo.* *Recuperado de* *https://sistemaenkel.com.mx/blog/manual-de-recursos-humanos-guia-con-ejemplo/*
	Economía Desde Casa (2021, Abril 24). *Funciones del Departamento de Recursos Humanos.* *Recuperado de* https://www.youtube.com/watch?v=AcSI9FsUW4A
	Fernández, M. (18 de abril del 2023). *Manual de Recursos Humanos, la guía que debes implementar en tu organización. Recuperado de* *https://factorial.mx/blog/manual-de-recursos-humanos/?variant=original-new-design*
	Hotevia (2019, Marzo 11). *Entrevista Andrea Guerra directora recursos humanos Marriott International en Perú. Recuperado de* *Expedia YouTube microstories Hidden Coves 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). *10 Estrategias de Marketing que usan Empresas Exitosas como Lego, Redbull o Netflix.* 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.	Clavijo, C. (20 de enero del 2023). *Crea un manual de ventas que impulse a tu equipo.* *Recuperado de* **Crea un manual de ventas que impulse a tu equipo (con ejemplos) (hubspot.es)**

Kotler, P., Kartajaya., Setiawan. (2022). Marketing 5.0. Hoboken, Nueva Jersey. Editorial Almuzara.	Fraile, A. (8 de abril del 2015). *Estrategias de marketing, qué son?* *Recuperado de* Estrategias de marketing qué son? (youtube.com)
Martín, F. J. (2021). Hotel 4.0. España. Editorial Punto Rojo Libros S. L.	Vocación Turística (21 de enero del 2023). *Funciones del Departamento de Ventas en hotel.* Recuperado de Funciones del departamento de ventas en Hotel. (youtube.com)
Rodríguez, E. (2018). Recepción y Reservas. Madrid, España. Editorial Paraninfo.	
COMPETENCIA PARTICULAR No. 3 Emplea las políticas y procedimientos para el suministro y control de recursos materiales en los establecimientos de hospedaje.	
	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). *Proceso de compras.* Recuperado de Proceso de compras (youtube.com)
	Clase dirección del servicio de hospedaje. (19 de mayo del 2022). *Depto. de Almacén en un hotel.* Recuperado de Depto de Almacén En HOTEL - YouTube
	Gasbarrino, S. (27 de junio del 2024). *PEPS, qué es, cómo implementarlo y ejemplo.* 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

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

Integrantes de la academia

Sánchez Cázares Blanca Estela

Única integrante de academia