



**Universidad Tecnológica
del Valle del Mezquital**

Organismo Público Descentralizado de Gobierno del Estado de Hidalgo

Aprender, Empezar, Transformar

INGENIERÍA EN:

Desarrollo Turístico Sustentable



juntos
lo podemos
todo

Contenido

| | | |
|-----|--|---|
| 1. | Exposición de Motivos..... | 3 |
| 2. | Alcance | 3 |
| 3. | Información sobre la carrera de Ingeniería en Desarrollo Turístico Sustentable | 3 |
| - | Competencias Profesionales..... | 3 |
| - | Competencias Genéricas | 3 |
| - | Competencias Específicas..... | 3 |
| 4. | Perfil de Egreso/ Ocupaciones Profesionales | 4 |
| 5. | Campo de Profesión (Escenarios de Actuación) | 4 |
| 6. | Diseño del examen..... | 5 |
| 7. | Temas a Evaluar | 5 |
| a) | Introducción al Turismo..... | 5 |
| b) | Patrimonio Turístico | 5 |
| c) | Tecnología del Hospedaje I..... | 5 |
| d) | Tecnología del Hospedaje II..... | 5 |
| e) | Agencia de viajes..... | 5 |
| f) | Alimentos y Bebidas I | 5 |
| g) | Alimentos y Bebidas II | 5 |
| h) | Grupos y Convenciones | 5 |
| i) | Organización de Actividades Recreativas | 5 |
| j) | Turismo Sustentable..... | 5 |
| k) | Planeación Turística..... | 5 |
| l) | Legislación Turística..... | 5 |
| m) | Administración | 5 |
| n) | Administración de Recursos Humanos..... | 5 |
| ñ) | Mercadotecnia Turística | 5 |
| o) | Comercialización Turística..... | 5 |
| p) | Contabilidad..... | 5 |
| q) | Idioma Extranjero | 5 |
| 8. | Reglas básicas para presentar examen | 5 |
| 9. | Recomendaciones para el examen | 6 |
| 10. | Informe de resultados del examen | 6 |
| 11. | Tipos de Preguntas en el examen. | 6 |
| 12. | Ejemplo de reactivos. | 7 |

1. Exposición de Motivos

La presente guía es para proporcionar a los sustentantes los temas que se evaluarán en el examen de admisión para ingresar a la Ingeniería en Desarrollo Turístico Sustentable en la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital; así como mostrar algunos ejemplos de los reactivos que se contemplarán en el examen.

2. Alcance

Está dirigido a los alumnos de sexto cuatrimestre, y egresados de las diferentes generaciones de la Carrera de Turismo, de las Universidades Tecnológicas que estén interesados en estudiar la Ingeniería.

3. Información sobre la carrera de Ingeniería en Desarrollo Turístico Sustentable

El Programa Educativo de Turismo ofrece la primer Ingeniería en Desarrollo Sustentable en el país, con el objetivo de incrementar su oferta educativa y la profesionalización en el área del Turismo.

El Ingeniero en Desarrollo Turístico Sustentable cuenta con las competencias profesionales necesarias para su desempeño en el campo laboral, en el ámbito local, regional y nacional.

- Competencias Profesionales

Las competencias profesionales son las destrezas y actitudes que permiten al Ingeniero desarrollar actividades en su área profesional, adaptarse a nuevas situaciones, así como transferir, si es necesario, sus conocimientos, habilidades y actitudes a áreas profesionales próximas.

- Competencias Genéricas

Capacidad de análisis y síntesis, habilidades para la investigación básica, las capacidades individuales y las destrezas sociales, habilidades gerenciales y las habilidades para comunicarse en un segundo idioma.

- Competencias Específicas

Evaluar procesos de desarrollo turístico sustentables.

Desarrollar y proponer funciones gerenciales y operativas de empresas turísticas

Integrar el manejo de los recursos naturales de manera óptima bajo principios y criterios de sustentabilidad

Dirigir los planes y programas de atención a visitantes de acuerdo a la carga turística del programa del AN

Desarrollar líneas de investigación turísticas.

Desarrollar estudios de impacto ambiental y capacidad de carga turística.

4. Perfil de Egreso/ Ocupaciones Profesionales

1. Desarrollo de ecotecnías para el uso eficiente de los recursos en la prestación de los servicios.
2. Diseñar y desarrollar programas de preservación y fortalecimiento de las diferentes etnias y comunidades regionales logrando un desarrollo comunitario incluyente.
3. Oportunidades para desarrollar estudios de factibilidad de proyectos turísticos sustentables.
4. Proporcionar consultorías y asesorías a organismos públicos, privados y organizaciones del sector turístico, para la profesionalización turística en el Estado.
5. Dominio del idioma inglés, conocimientos básicos de un segundo idioma y de una lengua regional y local.
6. Realizar investigación de mercado para negocios turísticos nuevos y en expansión.
7. Planificación y conservación del medio ambiente y el patrimonio cultural.
8. Establecer lineamientos de vinculación entre empresas públicas y privadas para la participación activa en proyectos de inversión que permitan la generación de empleos.

5. Campo de Profesión (Escenarios de Actuación)

Los estudiantes egresados podrán desarrollarse profesionalmente tanto en el sector público como en el privado.

Las competencias del egresado en Ingeniería en Desarrollo Turístico Sustentable le permitirán dirigir, crear, planear y gestionar proyectos turísticos de manera sustentable en localidades y complejos turísticos. Podrán ocupar diversos cargos de administración y gestión en empresas turísticas tales como: hoteles, restaurantes, agencias de viajes, centros de convenciones y recreación; así como la participación directa en instituciones y dependencias gubernamentales o educativas del ramo y del desarrollo sustentable.

Su competencia profesional, le permite abordar un amplio campo de desempeño en niveles directivos, de gestión y de ejecución de las más variadas actividades ecoturísticas en empresas, fundaciones, organizaciones e instituciones.

6. Diseño del examen

Es un examen objetivo de opción múltiple. Consta de 100 reactivos, que se resuelven en una sola sesión de 3 horas. La aplicación del examen será en papel.

7. Temas a Evaluar

- a) Introducción al Turismo
- b) Patrimonio Turístico
- c) Tecnología del Hospedaje I
- d) Tecnología del Hospedaje II
- e) Agencia de viajes
- f) Alimentos y Bebidas I
- g) Alimentos y Bebidas II
- h) Grupos y Convenciones
- i) Organización de Actividades Recreativas
- j) Turismo Sustentable
- k) Planeación Turística
- l) Legislación Turística
- m) Administración
- n) Administración de Recursos Humanos
- ñ) Mercadotecnia Turística
- o) Comercialización Turística
- p) Contabilidad
- q) Idioma Extranjero

8. Reglas básicas para presentar examen

- Ser puntual, no se permitirá el acceso a ningún sustentante una vez iniciada la sesión.
- Deberá presentar identificación oficial.
- No está permitido fumar, comer o ingerir bebidas dentro del lugar de aplicación donde se está resolviendo examen.
- Las salidas momentáneas serán controladas por el aplicador, En ellas no está permitido sacar ningún documento ni materiales que se estén empleando para la realización del examen.
- En caso de salir, le sugerimos no tardar demasiado, ya que el tiempo del examen sigue corriendo y no podrá recuperarlo.

- Si tiene algún problema con el examen, debe indicarlo levantando la mano y el aplicador acudirá inmediatamente.
- Cualquier intento de copiar a otro sustentante o situación de intercambio de respuestas; copia de reactivos a hojas o cualquier otro mecanismo para llevarse el contenido del examen, causará la inmediata suspensión del examen.
- Deberá llevar lápiz, goma y sacapuntas, para evitar el préstamo de materiales.
- Durante el examen, no se permitirá el uso de celular, ipod, palm, reproductores de mp3 o mp4, así como equipos portátiles.

9. Recomendaciones para el examen

- Estudiar previamente la guía.
- Descansar un día previo al examen y asistir desayunados.
- Llevar el material solicitado.
- Llegar a la hora indicada.
- Administrar el tiempo para contestar el mayor número de preguntas en el tiempo establecido para el mismo.
- No dedicar mucho tiempo a una pregunta que resulte compleja, puedes contestarla al final.

10. Informe de resultados del examen

El resultado de la evaluación del proceso de admisión, se publicará a través de la página web de la universidad (www.utvm.edu.mx) el día 25 de agosto de 2009.

11. Tipos de Preguntas en el examen.

Es un examen de opción múltiple y la forma de preguntar es similar a la de otros exámenes que hayas presentado en su trayectoria escolar. Para medir las habilidades y los conocimientos, las preguntas se formulan con diferentes niveles de complejidad de orden intelectual, en función de los procesos cognitivos que se requieren para contestar.

Cada pregunta, denominada también reactivo, se puede presentar en diferentes formatos. En todas sus modalidades, la instrucción de lo que hay que hacer y la información necesaria se encuentra contenida en cada reactivo, seguido de las opciones de respuesta. Se requiere que usted elija la respuesta

INGENIERÍA EN DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE

correcta de entre las cuatro opciones de respuesta propuestas. Es importante recordar que solo una es correcta.

Usted encontrará preguntas de respuesta corta, completamiento, ordenamiento o jerarquización, relación o correspondencia, elección de elementos y caso o multirreactivo.

12. Ejemplo de reactivos.

- 1.- Centro ceremonial y urbano de la cultura Totonaca, entre sus construcciones principales sobresale el Edificio de los Nichos. El sitio es un polígono de 1,222 hectáreas declaradas Patrimonio de la Humanidad. Además de las ruinas existe un museo así como tiendas, restaurantes y servicios de guías para los visitantes
 - a) Zona Arqueológica de Tula
 - b) Zona Arqueológica de Teotihuacan
 - c) Zona Arqueológica de Monte Albán
 - d) Zona Arqueológica del Tajín.

- 2.- De acuerdo al reporte anual 2008 de la Dirección de Desarrollo Institucional, Instituto Nacional de Antropología e Historia el número de visitantes a Zonas Arqueológicas del estado de Hidalgo es de:
 - a) 249,583
 - b) 250,583
 - c) 251,583
 - d) 252,583

- 3.- Un turista de la ciudad de Monterrey, N.L. sale de viaje a la ciudad de Ixmiquilpan, Hgo; para convivir con una familia Otomie y conocer el proceso de elaboración del pulque.
 - I.- ¿Qué categoría de turismo es el que realizó este turista?
 - a) Turismo doméstico
 - b) Turismo de entrada
 - c) Turismo de salida
 - d) Turismo interno

 - II.- ¿Qué tipo de turismo realizó, según la actividad que desarrolló?
 - a) Rural
 - b) Por afinidad
 - c) Ecoturismo
 - d) De aventura

- 4.- Está conformado por el conjunto de bienes y servicios que ofrecen al mercado, para un confort material o espiritual, en forma individual o en una

gama muy amplia de combinaciones resultantes de las necesidades y requerimientos o deseos del turista.

- a) Oferta turística
- b) Demanda Turística
- c) Mercado turístico
- d) Producto turístico

5.- Observa la siguiente imagen y después subraya la respuesta correcta de la pregunta que se te plantea.



1.- ¿Qué tipo de producto turístico representa esta imagen?

- a) Atractivo artificial
- b) Alojamiento
- c) Atractivo humano
- d) Popular

6.- El inventario de atractivos turísticos nos sirve para:

- a) Tener un registro de información de los lugares, objetos y acontecimientos de interés turístico de un área determinada.
- b) Fomentar los atractivos de un país
- c) conservarlos y protegerlos de los hombres
- d) generar ingresos económicos de un área determinada

7.- Es el patrimonio considerado por la UNESCO que abarca monumentos, grupos de edificios y sitios que tienen valores históricos, estéticos, arqueológicos y antropológicos.

- a) patrimonio cultural inmaterial
- b) patrimonio cultural material
- c) patrimonio de atractivos turísticos
- d) patrimonio natural

8.- Es el continente que cuenta con grandes recursos naturales y con una gran variedad de especies de flora y fauna, este continente ha sufrido un estancamiento económico y social en los últimos años debido a su inestabilidad política y cuenta con el desierto más extenso: el Sahara.

INGENIERÍA EN DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE

- a) Africano
- b) Europeo
- c) Asiático
- d) Oceánico

9.- De los siguientes parques cual fue el primero en declararlo parque nacional.

- a) Yellowstone
- b) El Vizcaíno
- c) El chico
- d) El desierto de los leones

10.- De la lista que a continuación se muestra, ordena los siguientes estados con sus capitales respectivamente.

- a) 1h,2e,3a,4j,5b,6d,7c,8i,9f,10g
- b) 1d,2b,3a,4h,5j,6e,7f,8i,9c,10g
- c) 1h,2a,3e,4b,5j,6d,7f,8i,9c,10g
- d) 1d,2b,3e,4f,5a,6h,7c,8i,9j,10g

| Estados | Capitales |
|------------------|---------------------|
| 1.- Chiapas | a) Hermosillo |
| 2.- Coahuila | b) Chetumal |
| 3.- Sonora | c) Morelos |
| 4.- Sinaloa | d) Ciudad Victoria |
| 5.- Quintana Roo | e) Saltillo |
| 6.- Tamaulipas | f) Morelia |
| 7.- Cuernavaca | g) Villahermosa |
| 8.- Nayarit | h) Tuxtla Gutiérrez |
| 9.- Michoacán | i) Tepic |
| 10.- Tabasco | j) Culiacán |

11.- La cultura maya y su gastronomía son representativas de un país por su tradición e identidad de la comunidad esto es considerado un patrimonio.

- a) natural
- b) social
- c) inmaterial
- d) material

12.- Es el patrimonio considerado por la UNESCO que abarca monumentos, grupos de edificios y sitios que tienen valores históricos, estéticos, arqueológicos y antropológicos.

- a) patrimonio cultural inmaterial

- b) patrimonio cultural material
- c) patrimonio de atractivos turísticos
- d) patrimonio natural

13.- Elija la secuencia cronológica del procedimiento que debe seguir un botones a la entrada del huésped al llegar a un establecimiento hotelero.

| | |
|---|--|
| 1 | El botones deberá abrir las cortinas gruesas, en caso de que la entrada del huésped se realice durante el día. |
| 2 | Después de registrar al huésped, el recepcionista llenará la tirilla de pronto registro, y la entregará, junto con la llave, al botones que acompañará al huésped a su habitación. |
| 3 | Después de saludar al huésped, se le pedirá que por favor muestre en dónde está su equipaje, para ayudarlo. En caso de tener el huésped varias maletas, debe utilizarse una carretilla o <i>diablo</i> . |
| 4 | El botones debe verificar que el número de la habitación anotando en la tirilla y en la llave sea el mismo, ya que es común que le entreguen al Bell Boy llaves equivocadas. |
| 5 | Se le debe indicar al huésped que por favor siga al botones, por lo que debe caminar a paso moderado. |
| 6 | A partir de ese momento, el botones debe memorizar el apellido del huésped y verificar si existe alguna correspondencia para él (a partir de ese momento, se debe tratar al huésped por su apellido). |
| 7 | Si el elevador está ocupado por otras personas y no hay cupo para el botones, éste debe decirle al huésped que lo encontrará a la salida del elevador del piso donde está situada la habitación. |
| 8 | Durante el trayecto a la habitación, el botones debe preguntarle al huésped si tuvo buen viaje y se deben sugerir los servicios del hotel como cafetería o restaurante |
| 9 | Antes de abrir la habitación, se debe tocar la puerta con los nudillos de la mano, jamás con la llave o con algún objeto |

- a) 2,6,4,3,5,7,8,9
- b) 2,4,3,6,5,8,7,9
- c) 2,3,6,4,5,8,7,9
- d) 2,4,6,3,5,7,8,9

14.- Se otorgan de acuerdo a los servicios en habitaciones, estado y conservación de las instalaciones, documentación administrativa y cumplimiento de la normatividad turística

- a) estrellas y diamantes
- b) diamantes
- c) estrellas
- d) 5 estrellas

INGENIERÍA EN DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE

15.- De acuerdo a su forma de agrupación los siguientes hoteles Marriott, Four Seasons, Best Western, Radisson, Holiday Inn, son hoteles:

- a) independientes
- b) dependientes
- c) cadenas
- d) franquicias

16.- Nombre que recibe una reservación que dejan un número de tarjeta de crédito o realizan un depósito

- a) límite
- b) sin depósito
- c) garantizada
- d) sobreventa

17.- El mantenimiento preventivo de edificios se realiza en varias zonas del hotel estas pueden ser:

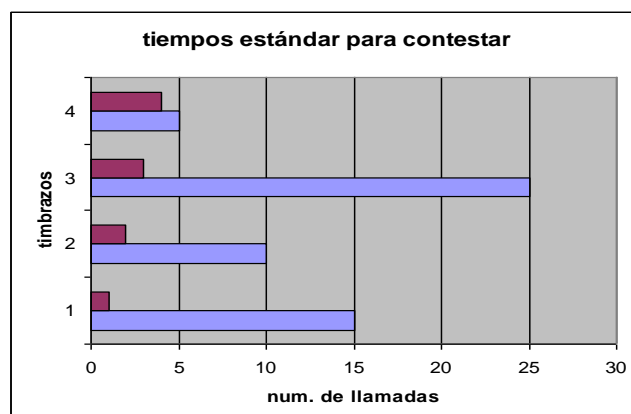
- a) habitaciones, exteriores y piscina
- b) habitaciones, edificio, jardines
- c) Piscinas, exteriores, edificios
- d) Piscinas, edificios y habitaciones

18.- Seleccione la opción que corresponda a la relación correcta entre las dos columna

- a) 1b,2c,3d,4a
- b) 1b,2a,3c,4d
- c) 1b,2d,3a,4d
- d) 1a,2b,3d,4c

| | |
|------------------------------|---------------------------------------|
| 1. Plan europeo | a. hospedaje y desayuno continental |
| 2. Plan americano modificado | b. hospedaje |
| 3. Plan continental | c. hospedaje desayuno y comida o cena |
| 4. Plan americano | d. hospedaje, desayuno, comida y cena |

19.- Analice la siguiente gráfica y posteriormente responda a las preguntas. En un hotel de gran turismo se está llevando a cabo una auditoria al departamento de teléfonos para verificar el cumplimiento a los estándares de tiempo en el timbrado al recibir una llamada, los resultados fueron los siguientes:



I.- ¿Qué tipo de servicio se da con más frecuencia?

- a) Excelente
- b) Muy bien
- c) Regular
- d) Normal

II.- ¿Qué tipo de servicio se da con menor frecuencia?

- a) Excelente
- b) Muy bien
- c) Regular
- d) Normal

20.- Los hoteles se pueden clasificar por el tipo de servicio que ofrecen en :
Hotel, Resort, Centro de convenciones y

- a) Spa
- b) Bungalow
- c) Tiempo compartido
- d) Motel

21.- Un programa integral de mantenimiento incluye la revisión periódica de los sistemas eléctricos, la fumigación y....;

- a) La calefacción y la ventilación
- b) Los sistemas mecánicos e hidráulicos
- c) Los sistemas hidráulicos y ambientales
- d) Las calderas y las bombas de agua

22.- Existen tres tipos de reservaciones (status de reservaciones) : las confirmadas, las especiales y las reservaciones.....

- a) Inconclusas
- b) Parciales
- c) de Límite o no garantizadas
- d) Avaladas y en No Show

23.- Una cama de tipo doble cuenta con las dimensiones siguientes:

- a) 1.00 x 1.90
- b) 1.36 x 1.90
- c) 1.80 x 1.90
- d) 2.00 x 1.90

24.- El Registro de huéspedes, consulta de reservaciones, consulta de ocupación, listado de llegadas y salidas reales pronosticadas, manejo de grupos y de cuentas maestras, pertenecen a:

- a) Sistema de Control de habitaciones
- b) Sistema de Reservaciones
- c) Sistema computarizado de control de habitaciones
- d) Sistema de División Cuartos

25.- Algunos puestos del Departamento de Ama de Llaves son:

- a) Supervisor, Bell boy, concierge, ama de llaves

INGENIERÍA EN DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE

- b) Auditor nocturno, bell boy, encargado de ropería
- c) Costureras, encargado de ropería, supervisor y jefe de mozos
- d) Ama de llaves, supervisor, mozo y bell boy

26.- Planeación y normas, presupuesto, cooperación intedepartamental, investigaciones, adiestramiento, estímulo de ventas y publicidad de muestras; son funciones fundamentales del Departamento de:

- a) Recursos Humanos
- b) Relaciones Públicas
- c) Ventas
- d) Publicidad

27.- Los reportes de: Pendientes de turnos, Llaves de vehículos, Llaves de almacenes, de salones, oficinas, refrigeradores y cámaras frías, corresponde al departamento de:

- a) Ama de llaves
- b) Mantenimiento
- c) Seguridad
- d) Áreas Públicas

28.- Requisición al almacén, autorización para el tiempo extra, lista de asistencia, pase de salida a empleados, memorándum, pase de salida de paquetes, reporte de extravío, son formatos establecidos para el departamento de:

- a) Recursos Humanos
- b) Áreas Públicas
- c) Seguridad
- d) Mantenimiento

29.- Al realizar un cobro por un concepto distinto a la venta de un servicio comúnmente ofrecido por el hotel es necesario llenar el formato denominado

- a) Reembolso
- b) Paid Out
- c) Miscelaneo
- d) Discrepancias

30.- ¿Cuál de los siguientes formatos pertenece al departamento de seguridad?

- a) Reporte de discrepancias
- b) Reporte de Trabajo
- c) Formato de atenciones especiales
- d) Extensión de estancia

31.- Fue el creador de la agencia de viajes Americam Express Company.

- a) Thomas Cook
- b) G. Foster
- c) Henry Wells
- d) César Ritz

32.- Fue una de las aportaciones de Thomas Cook y contribuyó al primer itinerario descriptivo de viajes.

- a) Circular note
- b) Handbook of the trip
- c) Cupón de hotel
- d) Individual inclusive Tour

33.- Lea con atención el siguiente caso:

El propietario de la agencia de viajes American Express ubicada en New York, establece otra agencia de viajes en el aeropuerto de la ciudad de México con el mismo nombre y controlada por la agencia de viajes antes mencionada; decidiendo enfocarse a los viajes al extranjero vendiendo tanto servicios sueltos directamente a los turistas como servicios empaquetados programados por la agencia de New York.

De acuerdo al caso anterior responda correctamente las siguientes preguntas:

I.- De acuerdo a su carácter administrativo, qué tipo de agencia de viajes es según su clasificación.

- a) Agencia de turismo receptivo
- b) Agencia de turismo nacional
- c) Subagencia
- d) Minorista

II.- De acuerdo a su magnitud de operación, qué tipo de agencia de viajes es según su clasificación.

- a) Tour operadora
- b) Agencia
- c) Subagencia
- d) Minorista

III.- De acuerdo a su canal de distribución, qué tipo de agencia de viajes es según su clasificación.

- a) Agencia de viajes de franquicia
- b) Agencia de turismo extranjero
- c) Subagencia
- d) Agencia in-plant

IV.- De acuerdo a su tipo de mercado, qué tipo de agencia de viajes es según su clasificación.

- a) Agencia de turismo receptivo
- b) Agencia de turismo extranjero
- c) Agencia de turismo emisor
- d) Agencia in plant

34.- Es la combinación de dos o más destinos incluidos en un programa vacacional.

- a) Paquete turístico

INGENIERÍA EN DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE

- b) Package Tour
- c) City Package
- d) Inclusive Tour

35.- Es la clave de un paquete turístico de destino combinado con una tarifa aérea charter.

- a) ITC
- b) PTC
- c) PC
- d) TC

36.- Seleccione la opción que corresponda a la relación correcta entre las dos columnas:

NOMBRES DE CIUDADES

- 1. San Pedro California
- 2. Las Vegas, Nevada
- 3. Houston, Texas
- 4. Los Ángeles, California
- 5. Koyukuk, Alaska

CLAVES

- a) IAH
- b) KYU
- c) WYK
- d) LAS
- e) LAX

- a) 1e, 2b, 3d, 4a, 5c
- b) 1c, 2d, 3a, 4e, 5b
- c) 1b, 2a, 3d, 4c, 5e
- d) 1d, 2c, 3e, 4b, 5a

37.- El City Package es un paquete turístico que dura:

- a) Dos días una noche
- b) Dos días tres noches
- c) Tres días dos noches
- d) Cuatro días tres noches.

38.- Es el margen de utilidad que se debe agregar a los costos del producto para obtener así el precio de venta al turista de un paquete turístico.

- a) Mark-ap
- b) Mark-up
- c) TUA
- d) TAX

39.- Es el impuesto que se cobra en la transportación aérea.

- a) TAX
- b) TUA
- c) POA
- d) PUA

40.- Son denominados pueblos mágicos en el estado de Hidalgo.

- a) San Miguel Regla y Huasca de Ocampo
- b) San Miguel Regla y Real del Monte
- c) Real del Monte y Huasca de Ocampo

d) El Chico y Huasca de Ocampo

41.- Seleccione la opción que corresponda a la relación correcta entre las dos columnas:

| NOMBRES DE AEREOLÍEAS | CLAVES |
|-----------------------|--------|
| 1. Aerocondor | a) VY |
| 2. Aloma Airlines | b) TS |
| 3. Austin Airways | c) VG |
| 4. Alas del Caribe | d) OD |
| 5. Air Siam | e) UH |

- a) 1c, 2a, 3e, 4b, 5d
- b) 1b, 2d, 3e, 4a, 5c
- c) 1d, 2b, 3a, 4e, 5c
- d) 1d, 2b, 3e, 4a, 5c

42.- ¿De cuantos platillos está compuesto el menú clásico?

- a) 13 y el postre
- b) 13 platillos
- c) 16 platillos
- d) 5 a 6 platillos

43.- De las siguientes opciones ¿Cuál define lo que quiere decir con descamocheo?

- a) acción de eliminar todos los residuos alimenticios de los platos, cubiertos, utensilios y recipientes
- b) acción de dejar todos los residuos alimenticios de los platos, cubiertos, utensilios y recipientes
- c) acción de ensuciar todos los platos, cubiertos, utensilios y recipientes
- d) acción de eliminar todos los residuos de estufas, hornos, salamandras

44.- Indica a que sistema nos referimos con primeras entradas y primeras salidas.

- a) PREPRS
- b) PENPSA
- c) SABRE
- d) PEPS

45.- Son los 3 métodos seguros de descongelamiento

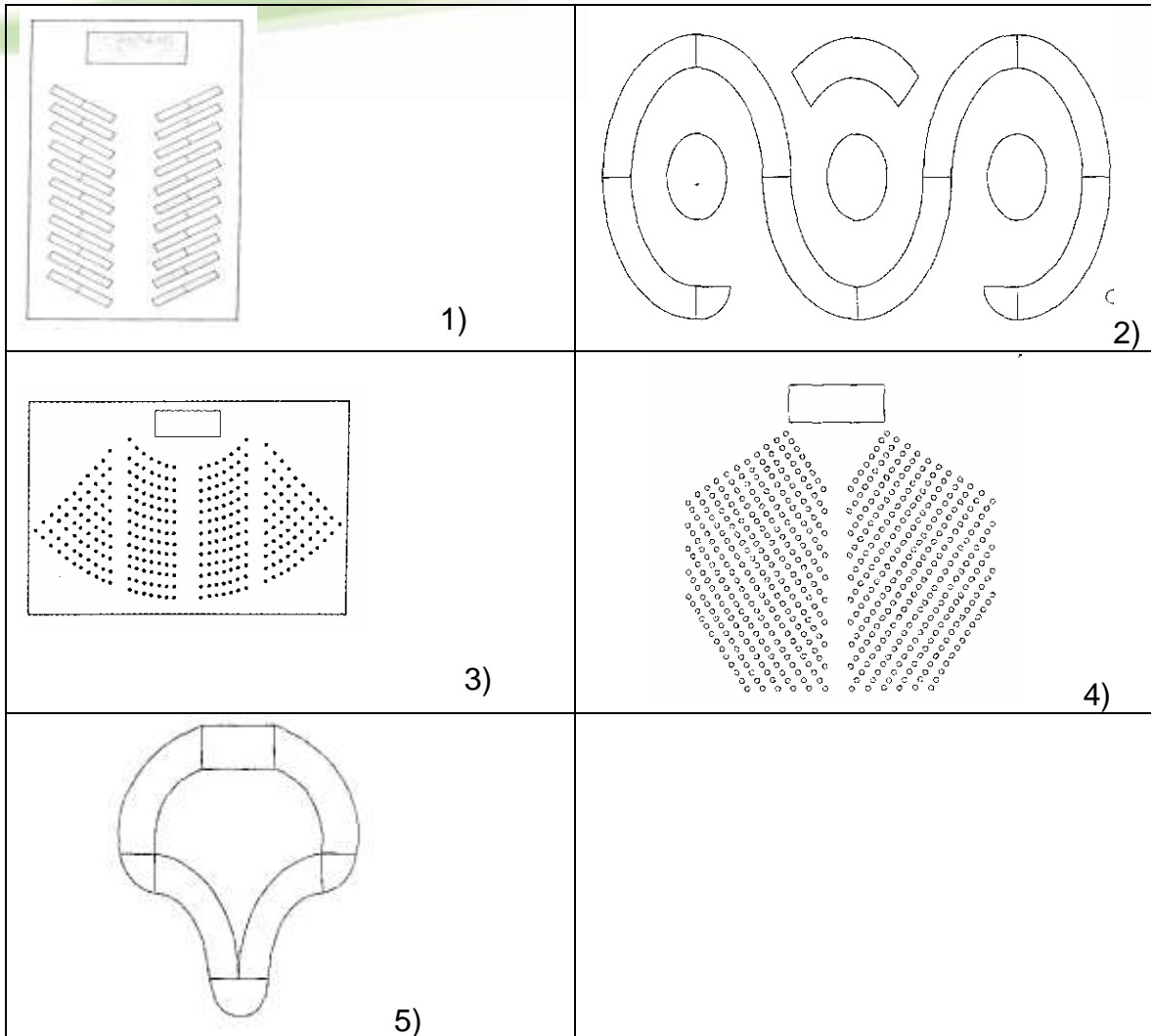
- a) dentro de refrigerador, en agua, en horno de microondas
- b) sartén, agua, horno
- c) dentro de agua, parrilla, sartén
- d) parrilla, agua, horno de microondas

46.- Son el total de métodos de cocción que se utilizan en la cocina

- a) 13 métodos de cocción

INGENIERÍA EN DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE

- b) 8 métodos de cocción
 - c) 3 métodos de cocción
 - d) 18 métodos de cocción
- 47.- Es la temperatura adecuada para blanquear en aceite
- a) en freidora de 40°C a 60°C
 - b) en horno de 120°C a 140°C
 - c) en estufa de 80°C a 100°C
 - d) en freidora de 130°C a 150°C
- 48.- Este tipo de pasta está hecha con los siguientes ingredientes: harina de trigo, agua, sal, poco huevo
- a) pasta Italiana
 - b) Pasta China
 - c) Pasta Cantonesa
 - d) Pasta Española
- 49.- Es la temperatura en la que se conserva la pasta fresca
- a) en refrigerador a 4°C
 - b) congelador -1°C
 - c) hielera 2°C
 - d) lugar fresco
- 50.- Es la clasificación de las bebidas no alcohólicas
- a) aguas gaseosas, jugos, refrescos, cafés
 - b) café, té, agua natural, refrescos
 - c) agua de frutas, refrescos, agua natural
 - d) aguas gaseosas, aguas de manantiales o minerales, jugos, jarabes
- 51.- Bebida de alta graduación, seca y más o menos aromática
- a) vino blanco
 - b) licor de café
 - c) champaña
 - d) aguardientes
- 52.- Subraya la respuesta correcta que indique los nombres de cada uno de los siguientes montajes.



- a) Junta Directiva en forma de V, Yugo, Cuernos de Bisonte, Auditorio Semicircular, Mesa circular tipo buffet
- b) Aula en V, Yugo, Sillas con paleta, Junta directiva con pasillo central, Cuernos de bisonte
- c) Aula invertida en forma de V, Cuernos de bisonte, Auditorio semicircular con pasillo central, "V", Yugo
- d) Escuela "V", cuernos de bisonte, Auditorio con pasillo central "V", Yugo

53.- Las etapas del Proceso Administrativo para realizar un evento son:

- Organización, Planeación, Dirección y Control
- Planeación, Dirección, Organización y Control
- Planeación, Organización, Dirección, Control
- Control, Planeación, Dirección y Organización

54.- Persona, empresa o compañía que se dedica a la organización de todo tipo de reuniones: congresos, convenciones, foros, paneles, entre otros, en general, actúa en el país o ciudad que va a acoger una reunión, pero también tiene capacidad de organizar reuniones internacionales.

- Operador de Reuniones
- Operador de Congresos

INGENIERÍA EN DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE

- c) Meeting planners
- d) Organizador Profesional de Reuniones

55.- Los espectáculos teatrales, asistencia a conferencias, la cinematografía, la lectura de libros, revistas, periódicos, son algunos elementos de la Recreación:

- a) Semiactiva
- b) Activa
- c) Artística
- d) Pasiva

56.- Es la clasificación de la recreación de acuerdo a su motivación:

- a) Obligadas y voluntarias
- b) Lúdicas y emocionales
- c) Psicológicas y obligadas
- d) Selectivas y psicológicas

57.- Es un paso para aplicar una técnica grupal en el que se debe corroborar que la actividad se desarrolle conforme a lo previsto.

- a) Explicación de la actividad
- b) Control
- c) Desarrollo
- d) Comienzo concreto de la actividad

58.- Son un conjunto de medios y procedimientos aplicados en una situación de grupo, que pueden hacer más provechoso al mismo y más grato a un suceso grupal.

- a) Técnicas grupales
- b) Dinámica grupal
- c) Conducción grupal
- d) Estrategias conductivas

59.- Es el año en el que se realiza el Informe Bruntland, "Nuestro Futuro Común" y nace el concepto de Desarrollo Sustentable

- a) 1978
- b) 1987
- c) 1979
- d) 1986

60.- Son organismos internacionales que se preocupan por llevar a cabo un desarrollo sustentable.

- a) PNUMA y WWF
- b) PNUMA y WWF
- c) PMUNA y WWF
- d) PMUNA y WWF

61.- Los comités de la Agenda 21 evalúan a un destino turístico a través de los indicadores establecidos; a continuación subraya la respuesta que indique de la siguiente lista, ¿cuáles son los temas o criterios que se evalúan en el destino

con el objetivo de realizar un diagnóstico y recomendaciones para que logre ser sustentable?

- a) 1,2,3,5
- b) 1,3,4,5
- c) 1,4,5,6
- d) 1,2,5,6

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Medio ambiente2. Desarrollo estratégico3. Sociedad4. Entorno socioeconómico5. Turismo6. Desarrollo urbano |
|---|

62.- Se trata de un acuerdo jurídicamente vinculante cuyo objetivo es que en el período 2008-2012, los países industrializados reduzcan sus emisiones colectivas de gases que causan el efecto de invernadero y fue suscrito en el año de 1997.

- a) Protocolo de Montreal
- b) Protocolo de Kyoto
- c) Protocolo de Toronto
- d) Protocolo de Japón

63.- Si un turista aprende el medio ambiente rural y comparte las técnicas agrícolas y de conservación: ¿qué tipo de actividad está realizando?

- a) Agroturismo
- b) Enoturismo
- c) Aprendizaje del medio ambiente
- d) Preparación y uso de técnicas

64.- Son los análisis que se deben realizar para un estudio ecológico

- a) 1,3,4
- b) 2,3,5
- c) 1,2,4
- d) 2,3,4

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Análisis del ecosistema2. Análisis ecológico3. Análisis de las fuentes y destinos de la contaminación4. Análisis de los costos de contaminación |
|---|

65.- ¿Qué tipo de impacto representa la siguiente imagen?

- a) sociocultural- positivo
- b) cultural -positivo
- c) social -positivo
- d) desarrollo cultural - positivo



66.- Es la sustentabilidad encargada de vincular los valores, principios de la paz, derechos humanos y la equidad de una comunidad.

- a) sustentabilidad social
- b) sustentabilidad ecológica
- c) sustentabilidad cultural
- d) sustentabilidad patrimonial

INGENIERÍA EN DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE

67.- Lea con atención y seleccione la opción que contiene las decisiones en un estudio de perfil (3)

- a) El mercado
- b) La tecnología
- c) El tamaño y la localización
- d) Las condiciones de orden institucional y legal

Qué régimen fiscal es el más conveniente

- a) Qué pasos se necesitan para dar de alta el proyecto
- b) Cómo se organizará la empresa

Dónde ubicar la empresa

- a) Dónde obtener los materiales o materia prima
- b) Qué máquinas y procesos usar
- c) Qué personal es necesario

Profundizar el estudio en los aspectos del proyecto que lo requieran

- a) Ejecutar el proyecto con los antecedentes disponibles
- b) Abandonar la idea si el perfil es desfavorable
- c) Postergar la ejecución del proyecto

68.- En esta fase además de profundizar el análisis el estudio de las variables que inciden en el proyecto, se minimiza la variación esperada de sus costos y beneficios.

- a) Generación y análisis de la idea del proyecto
- b) Estudio del nivel de perfil
- c) Estudio de prefactibilidad
- d) Estudio de factibilidad

69.- En esta fase se examinan en detalles las alternativas consideradas más convenientes.

- e) Generación y análisis de la idea del proyecto
- f) Estudio del nivel de perfil
- g) Estudio de prefactibilidad
- h) Estudio de factibilidad

70.- Norma mexicana que contiene los requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben de cumplir los hoteles, moteles, servicios de tiempo compartido y similares para obtener el "Certificado de calidad turística de lujo-gran turismo" o el "Certificado de calidad turística de lujo-cinco estrellas".

- a) NMX-TT-005-1997-IMNC

- b) NMX-TT-006-1997-IMNC
- c) NMX-TT-007-1997-IMNC
- d) NMX-TT-008-1997-IMNC

71.- Contiene las leyes, acuerdos y reglamentos tanto de carácter público y privado; relativo a los movimientos migratorios temporales de personas y a la prestación de los servicios turísticos que éstos demandan.

- a) Derecho Turístico
- b) Legislación Turística
- c) Ley Federal de Turismo
- d) Reglamento de la Ley Federal del Turismo

72.- Norma mexicana que establece los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-turistas.

- a) NOM-08-TUR-2002
- b) NOM-09-TUR-2002
- c) NOM-010-TUR-2001
- d) NOM-011-TUR-2001

73.- Es uno de los instrumentos más efectivos que ayudan al administrador a Planear programadamente sus actividades y al mismo tiempo a llevar un Control (conocimientos)

- a) Gráfica de Gantt.
- b) Manuales.
- c) Proceso Deming.
- d) Organigramas

74.- Es el objetivo principal de la etapa de Control.

- a) Prever y corregir errores.
- b) Buscar los errores y quién los cometió.
- c) Estimar pérdidas y ganancias.
- d) Para encontrar el equilibrio entre las personas y las máquinas.

75.- ¿Cuál es el proceso correcto de la Administración de los Recursos Humanos?

- a) Planeación de los recursos humanos, Diseño y análisis de puestos, Reclutamiento, Selección de personal, Reclutamiento y ubicación, Capacitación y desarrollo, Planeación de la carrera profesional, y Evaluación del desempeño.
- b) Planeación de los recursos humanos, Reclutamiento, Selección de personal, Reclutamiento y ubicación, Capacitación y desarrollo, Planeación de la carrera profesional, Diseño y análisis de puestos, y Evaluación del desempeño.
- c) Diseño y análisis de puestos, Planeación de los recursos humanos, Reclutamiento, Selección de personal, Reclutamiento y

INGENIERÍA EN DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE

ubicación, Capacitación y desarrollo, Planeación de la carrera profesional, y Evaluación del desempeño.

- d) Reclutamiento, Diseño y análisis de puestos, Planeación de los recursos humanos, Selección de personal, Reclutamiento y ubicación, Capacitación y desarrollo, Planeación de la carrera profesional, y Evaluación del desempeño.

76.- ¿Cuál es el orden correcto de las etapas del Proceso de Selección de Personal?

- 1 Entrevista con el supervisor o jefe inmediato.
- 2 Entrevista de selección.
- 3 Recepción preliminar de solicitudes.
- 4 Decisión de contratación.
- 5 Verificación de datos y referencias.
- 6 Pruebas de idoneidad.
- 7 Examen médico.
- 8 Descripción realista del puesto.

- a) 1, 3, 5, 7, 2, 4, 6, 8.
b) 6, 8, 1, 3, 5, 7, 2, 4.
c) 8, 7, 6, 5, 4, 3, 2, 1.
d) 3, 6, 2, 5, 7, 1, 8, 4.

77.- El restaurante "Mexique" se ha mantenido por cuatro años consecutivos en la etapa de madurez debido a que en la gerencia se preocupan y enfocan siempre a la satisfacción de los deseos, gustos y necesidades del cliente. Por ello realiza las siguientes estrategias con sus empleados: continuamente los capacita; la comunicación es continua y oportuna; les reconoce con premios y estímulos sus esfuerzo; los involucra en el establecimiento de los objetivos, estrategias y tácticas para alcanzar los primeros, etc. ¿Cómo se le llamamos a este tipo de trabajo empresarial? (comprensión)

- a) Administración por objetivos.
- b) Cultura basada en la Competencia.
- c) Cultura del Servicio.
- d) Cultura de las Relaciones Intrapersonales

78.- ¿Cuál es el orden correcto de los pasos a seguir para desarrollar un Plan Estratégico? (análisis)

- a) Misión, visión, plan de acción, objetivos estratégicos y estrategias.
- b) Visión, misión, estrategias, objetivos estratégicos y plan de acción.
- c) Estrategias, misión, visión, plan de acción y estrategias.
- d) Plan de acción, estrategias, visión, objetivos estratégicos y acciones.

79.- ¿Cuál es el principal objetivo de la Mercadotecnia? (conocimientos y análisis)

- a) Mantener y crear clientes.
- b) Investigar a los clientes reales y potenciales
- c) Identificación de las necesidades y deseos de los clientes para su satisfacción.
- d) Tener bien identificados a todos los clientes potenciales.

- 80.- ¿Cuál de los siguientes conceptos de Marca es el correcto?
- El un signo de propiedad personal.
 - La marca debe tener un nombre corto, ser fácil de recordar, que se pueda adaptar a cualquier medio publicitario.
 - La marca es un nombre, término simbólico o diseño que sirve para identificar los productos o servicios de un vendedor o grupo de vendedores, y sirve para diferenciarlos de los productos de la competencia.
 - Es el nombre genérico que se le asigna a un producto o servicio para ser identificado de la competencia.
- 81.- De acuerdo con el autor Elías Lara Flores, ¿Cómo se define a la Contabilidad?
- La disciplina que enseña las normas y procedimientos para ordenar, analizar y registrar las operaciones practicadas por las empresas.
 - La ciencia que estudia las transacciones financieras y fiscales de una compañía y sus divisiones mercantiles
 - La técnica de interpretar los resultados obtenidos de una compañía en un período determinado
 - La manera de informar a los accionistas sobre las utilidades o las pérdidas resultantes, así como a la SHCP
- 82.- Un conjunto ordenado, codificado de todas las cuentas utilizadas en una empresa, durante un periodo, es un(a):
- Registro contable
 - Libro diario
 - Catálogo de cuentas
 - Balance general
- 83.- El total de gastos presentados en el estado de resultados son \$45,000; mientras que los ingresos para el mismo periodo son \$46,000. ¿Qué enunciado es correcto?
- Existe una pérdida neta de \$1,000
 - Existe una utilidad neta de \$46,000
 - Existe una pérdida neta de \$45,000
 - No existe ni utilidad ni pérdida
- 84.- Put the conversation in the correct order.
- I'm sorry, I can't, but I like to listen to music.
 - Nice to meet you, too. You have a very nice house. It's very large.
 - How many bedrooms are there?
 - Nice to meet you, Sandra.
 - Tanya, welcome to our house. This is my wife, Sandra.
 - We have four bedrooms. We have a music room, too. Can you play the piano, Tanya?

INGENIERÍA EN DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE

Choose the best answer.

- 4, 2, 3, 5, 1
- 4, 3, 2, 5, 1
- 4, 3, 2, 1, 5
- 3, 4, 2, 5, 1

85.- IDENTIFY THE ERROR.

I went to the concert with me. She loves concerts.

- a) him
- b) her
- c) his
- d) she

86.- COMPLETE.

Cameròn Diaz _____ born in 1072. As a model, she _____ all over the world.

- a) was , has traveled
- b) were, have traveled
- c) has been, traveled
- d) been, has traveled

87.- COMPLETE WITH THE CORRESPONDING COMPARATIVE FORM.

() Gabriel is _____ (young) his brother Daniel.

- a) younger
- b) more young
- c) the youngest
- d) younger than

88.- CHANGE THE SENTENCES INTO PASSIVE VOICE.

() Our boss will not sign the contract.

- a) Our boss will not be signed by the contract.
- b) The contract will be not signed by our boss.
- c) The contract will not signed by our boss.
- d) The contract won't be signed by our boss.

Nota: En el examen de admisión se evaluará su dominio de francés.