



**Universidad Tecnológica
del Valle del Mezquital**

Organismo Público Descentralizado de Gobierno del Estado de Hidalgo

Aprender, Emprender, Transformar

GUÍA DE ESTUDIOS



**Licenciatura
Desarrollo Turístico Sustentable**



Contenido

Introducción	
Contexto	
Propósito	
Objetivos	
Asignaturas.....	
Introducción al Turismo	6
Patrimonio Turístico	7
Tecnología del Hospedaje I	9
Tecnología del Hospedaje II	11
Agencia de Viajes	13
Alimentos y Bebidas I	15
Alimentos y Bebidas II	16
Grupos y Convenciones.....	17
Organización de Actividades Recreativas.....	18
Turismo Sustentable	19
Planeación Turística	20
Legislación Turística	21
Administración	22
Administración de Recursos Humanos	22
Mercadotecnia	23
Comercialización Turística.....	21
contabilidad.....	24
Inglés	25



Introducción

Contexto

La Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital es una Institución Educativa de Educación Superior constituida como un organismo descentralizado del Gobierno del Estado de Hidalgo el 9 de septiembre de 1996 y se encuentra ubicada en el municipio de Ixmiquilpan, Hidalgo. Está registrada ante la Secretaría de Educación Pública con clave 13MSU0004P y forma parte del Sistema Nacional de Universidades Tecnológicas.

La modalidad educativa de las Universidades Tecnológicas se denomina de Tipo 5B en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación de la UNESCO (CINE), y se distingue por su enfoque predominantemente práctico y por su duración de sólo dos años a tiempo completo, que es menos de la mitad de la que tienen los programas tradicionales. Actualmente se ofrece la continuidad de estudios en el nivel 5a.

La presente guía tiene como propósito facilitar al futuro estudiante la preparación para el ingreso a la Licenciatura donde el Egresado de la Licenciatura 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 Licenciado en Gestión y Desarrollo Turístico 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, toma de decisiones, habilidades para la investigación, las capacidades individuales y las destrezas sociales, habilidades gerenciales y las habilidades para comunicarse en un segundo idioma.



Competencias Específicas:

1. Dirigir empresas y organismos turísticos a través del diseño de estrategias, procesos, optimización de recursos y cumplimiento de objetivos para contribuir al desarrollo y competitividad de la industria turística.

1.1 Estructurar planes estratégicos en empresas y organismos turísticos alineados a la filosofía organizacional y con base en los recursos existentes para contribuir a la rentabilidad de la empresa.

1.2 Administrar la operación de los servicios turísticos mediante la implementación de procesos y estándares de calidad para contribuir al cumplimiento de las metas organizacionales.

1.3 Controlar los procesos de la organización a través de un sistema de evaluación y el análisis de indicadores para la toma de decisiones orientadas a la mejora continua de las organizaciones turísticas.

2. Desarrollar proyectos turísticos dentro del marco de la sustentabilidad, impulsando el trabajo en redes sociales, a partir de las características y necesidades de la región y organizaciones, para contribuir a la calidad de vida de las comunidades, rentabilidad de las empresas y satisfacción de los turistas.

1.1. Diseñar productos turísticos con base en las necesidades del mercado, los recursos internos y los factores externos para contribuir a la rentabilidad de las empresas.

1.2. Implementar estrategias sustentables considerando el marco referencial y la normatividad vigente para minimizar los impactos negativos de las actividades turísticas en el entorno y contribuir a la calidad de vida de los actores involucrados.



ESCENARIOS DE ACTUACIÓN

El Egresado de la Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico podrá desenvolverse en:

- Hoteles
- Operadoras turísticas
- Empresas especializadas en el desarrollo de actividades de turismo de naturaleza.
- Creación de empresa
- Empresas de consultoría
- Organismos nacionales, estatales y municipales de turismo.
- Fideicomisos turísticos

OCUPACIONES PROFESIONALES

El Egresado de la Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico podrá desempeñarse como:

- Gerente de operaciones de empresas turísticas
- Coordinador de proyectos de desarrollo turístico
- Consultor independiente en proyectos de la actividad turística.
- Director de Oficinas de Visitantes y Convenciones
- Coordinador de Proyectos turísticos en organismos públicos y privados.
- Director del departamento de Desarrollo Organizacional en empresas turísticas
- Capacitador independiente.
- Emprendedor
- Coordinador de Congresos y Convenciones



Asignaturas

Introducción al Turismo

- 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.



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

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

Patrimonio Turístico

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.

- 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

Tecnología del Hospedaje I

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

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

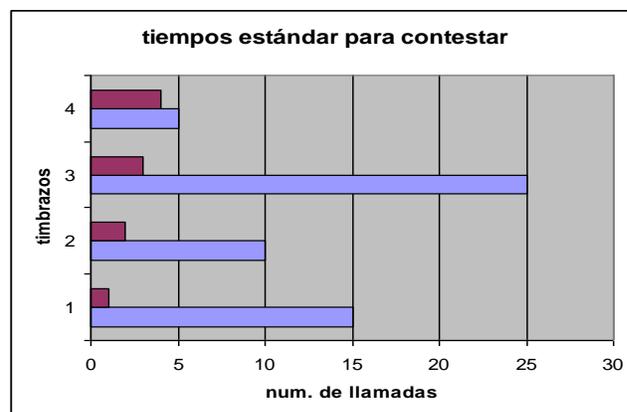
18.- Seleccione la opción que corresponda a la relación correcta entre las dos columna

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

Tecnología del Hospedaje II

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
- 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

Agencia de Viajes

31.- Fue el creador de la agencia de viajes American 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
- 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 AEREOLÍNEAS

1. Aerocondor
2. Aloma Airlines
3. Austin Airways
4. Alas del Caribe
5. Air Siam

CLAVES

- a) VY
- b) TS
- c) VG
- d) OD
- 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

Alimentos y Bebidas I

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

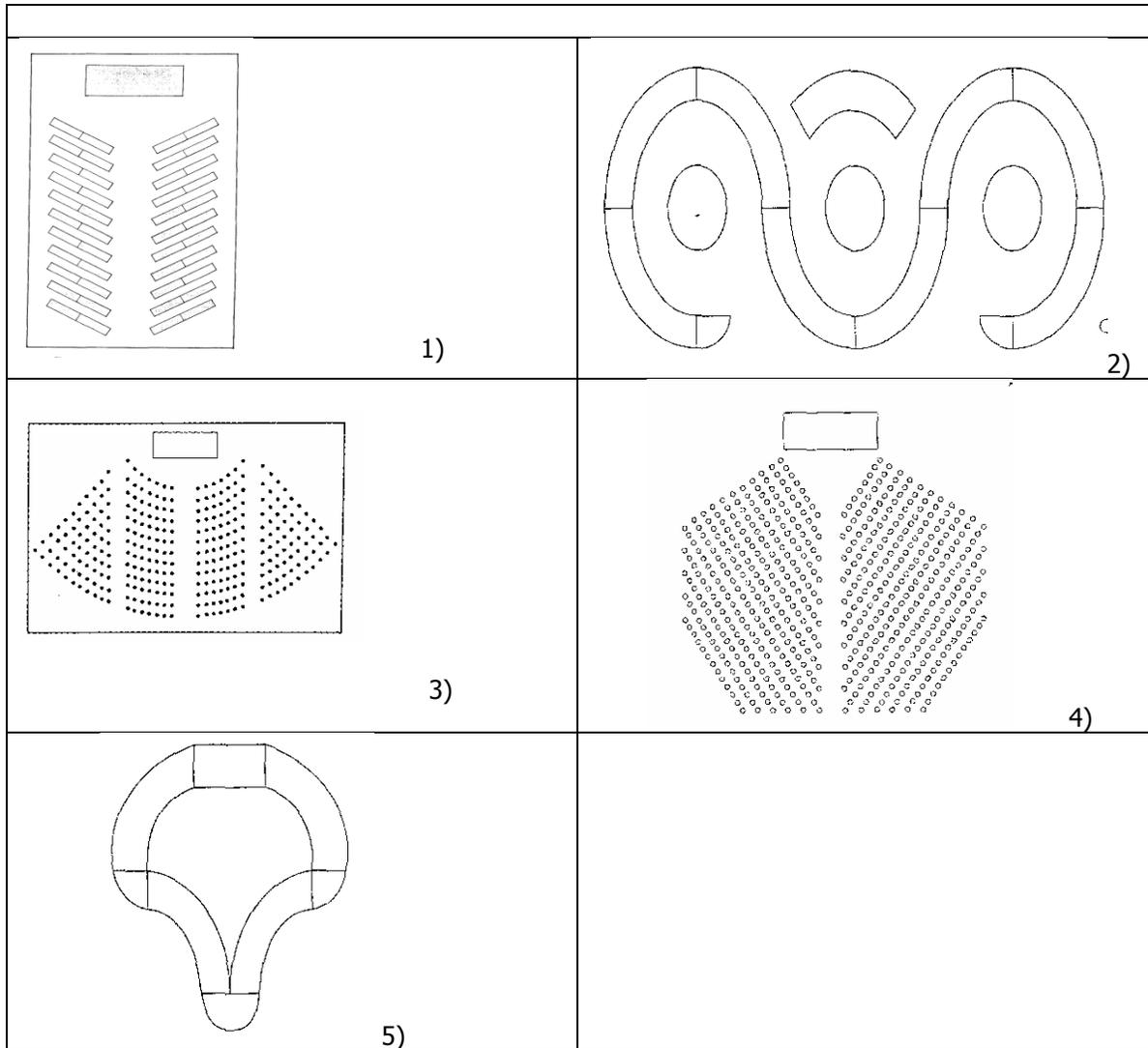
45.- Son los 3 métodos seguros de descongelamiento

- 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

Alimentos y Bebidas II

- 46.- Son el total de métodos de cocción que se utilizan en la cocina
- 13 métodos de cocción
 - 8 métodos de cocción
 - 3 métodos de cocción
 - 18 métodos de cocción
- 47.- Es la temperatura adecuada para blanquear en aceite
- en freidora de 40°C a 60°C
 - en horno de 120°C a 140°C
 - en estufa de 80°C a 100°C
 - 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
- pasta Italiana
 - Pasta China
 - Pasta Cantonesa
 - Pasta Española
- 49.- Es la temperatura en la que se conserva la pasta fresca
- en refrigerador a 4°C
 - congelador -1°C
 - hielera 2°C
 - lugar fresco
- 50.- Es la clasificación de las bebidas no alcohólicas
- aguas gaseosas, jugos, refrescos, cafés
 - café, té, agua natural, refrescos
 - agua de frutas, refrescos, agua natural
 - aguas gaseosas, aguas de manantiales o minerales, jugos, jarabes
- 51.- Bebida de alta graduación, seca y más o menos aromática
- vino blanco
 - licor de café
 - champaña
 - 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:

- a) Organización, Planeación, Dirección y Control
- b) Planeación, Dirección, Organización y Control
- c) Planeación, Organización, Dirección, Control
- d) 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.

- a) Operador de Reuniones
- b) Operador de Congresos
- c) Meeting planners
- d) Organizador Profesional de Reuniones

Organización de Actividades Recreativas

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

Turismo Sustentable

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

- | |
|---|
| <ul 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

1. Análisis del ecosistema
2. Análisis ecológico
3. Análisis de las fuentes y destinos de la contaminación
4. Análisis de los costos de contaminación
5. Análisis de los orígenes y económicos de la 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

Planeación Turística

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

- a) El mercado
La tecnología
El tamaño y la localización
Las condiciones de orden institucional y legal
- b) Qué régimen fiscal es el más conveniente
Qué pasos se necesitan para dar de alta el proyecto
Cómo se organizará la empresa
- c) Dónde ubicar la empresa
Dónde obtener los materiales o materia prima
Qué máquinas y procesos usar
Qué personal es necesario
- d) Profundizar el estudio en los aspectos del proyecto que lo requieran
Ejecutar el proyecto con los antecedentes disponibles
Abandonar la idea si el perfil es desfavorable

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

Legislación Turística

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

Administración

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) Estimas pérdidas y ganancias.
- d) Para encontrar el equilibrio entre las personas y las máquinas.

Administración de Recursos Humanos

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 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.

Mercadotecnia Turística

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.

Comercialización Turística

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?

- a) El un signo de propiedad personal.
- b) La marca debe tener un nombre corto, ser fácil de recordar, que se pueda adaptar a cualquier medio publicitario.
- c) 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.
- d) Es el nombre genérico que se le asigna a un producto o servicio para ser identificado de la competencia.

CONTABILIDAD

81.- De acuerdo con el autor Elías Lara Flores, ¿Cómo se define a la Contabilidad?

- a) La disciplina que enseña las normas y procedimientos para ordenar, analizar y registrar las operaciones practicadas por las empresas.
- b) La ciencia que estudia las transacciones financieras y fiscales de una compañía y sus divisiones mercantiles
- c) La técnica de interpretar los resultados obtenidos de una compañía en un período determinado
- d) 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):

- a) Registro contable
- b) Libro diario
- c) Catálogo de cuentas
- d) 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?

- a) Existe una pérdida neta de \$1,000
- b) Existe una utilidad neta de \$46,000
- c) Existe una pérdida neta de \$45,000
- d) No existe ni utilidad ni pérdida

IDIOMA EXTRANJERO**84.- Put the conversation in the correct order.**

1. I'm sorry, I can't, but I like to listen to music.
2. Nice to meet you, too. You have a very nice house. It's very large.
3. How many bedrooms are there?
4. Nice to meet you, Sandra.
5. Tanya, welcome to our house. This is my wife, Sandra.
6. We have four bedrooms. We have a music room, too. Can you play the piano, Tanya?

Choose the best answer.

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