



CENTRO NACIONAL  
DE EVALUACIÓN PARA  
LA EDUCACIÓN SUPERIOR, A.C.

# guía para el sustentante

EXAMEN GENERAL PARA EL EGRESO DE LA LICENCIATURA  
EN TURISMO

Dirección General Adjunta de los EGEL

FEBRERO • 2014



CENTRO NACIONAL  
DE EVALUACIÓN PARA  
LA EDUCACIÓN SUPERIOR, A.C.

# guía para el sustentante

EXAMEN GENERAL PARA EL EGRESO DE LA LICENCIATURA  
EN **TURISMO**

Dirección General Adjunta de los EGEL

FEBRERO • 2014

*Guía para el sustentante  
Examen General para el Egreso de la Licenciatura  
en Turismo (EGEL-TUR) Nueva Generación*

D.R. © 2014  
Centro Nacional de Evaluación  
para la Educación Superior, A.C. (Ceneval)

Primera edición

## **Directorio**

### **Dirección General**

Mtro. Rafael Vidal Uribe

### **Dirección General Adjunta de los Exámenes Generales para el Egreso de la Licenciatura (EGEL)**

Lic. Jorge Hernández Uralde

### **Dirección del Área de las Ciencias Sociales y las Humanidades**

Act. José Manuel Silva Cabrera

### **Coordinación del Examen General para el Egreso de la Licenciatura en Turismo (EGEL-TUR)**

Mtro. Edsel Adrián Paniagua Otero

## Índice

Presentación.....	5
Propósito y alcance del EGEL-TUR .....	5
Destinatarios del EGEL-TUR .....	6
¿Cómo se construye el EGEL-TUR? .....	6
Características del EGEL-TUR .....	7
¿Qué evalúa el EGEL-TUR?.....	8
<i>Estructura general del EGEL-TUR por áreas y subáreas</i> .....	8
<i>Temas</i> .....	9
Examen en línea.....	17
<i>Cómo ingresar a su examen</i> .....	17
<i>Cómo responder los reactivos de su examen</i> .....	24
<i>Cómo desplazarse dentro del examen</i> .....	26
<i>Cómo marcar o resaltar una pregunta de la cual tiene duda</i> .....	27
<i>Cómo consultar el tiempo disponible</i> .....	28
<i>Cómo interrumpir la sesión del examen</i> .....	30
<i>Cómo terminar la sesión del examen</i> .....	31
Examen en papel y lápiz.....	33
<i>Hoja de respuestas</i> .....	33
<i>Cuadernillo de preguntas</i> .....	34
<i>Portada del cuadernillo</i> .....	34
<i>Instrucciones para contestar la prueba</i> .....	35
<i>¿Qué tipo de preguntas se incluyen en el examen?</i> .....	37
Registro para presentar el examen.....	44
<i>Requisitos</i> .....	44
<i>Cuestionario de contexto</i> .....	45
<i>Número de folio</i> .....	45
Condiciones de aplicación .....	45
<i>Recomendaciones útiles para presentar el examen</i> .....	46
<i>Procedimiento por seguir al presentar el examen</i> .....	46
<i>Reglas durante la administración del instrumento</i> .....	47
<i>Sanciones</i> .....	47
Resultados.....	48
<i>Reporte de resultados</i> .....	48
<i>Descripción de los niveles de desempeño</i> .....	49
<i>Nivel de desempeño satisfactorio</i> .....	49
<i>Nivel de desempeño sobresaliente</i> .....	49
<i>Testimonios de desempeño</i> .....	50
<i>Consulta y entrega</i> .....	51
Recomendaciones y estrategias de preparación para el examen .....	51
<i>¿Cómo prepararse para el examen?</i> .....	51
Cuerpos colegiados .....	54
<i>Consejo Técnico</i> .....	54
<i>Comité Académico</i> .....	55

## **Presentación**

El Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior, A.C. (Ceneval) es una asociación civil que ofrece, desde 1994, servicios de evaluación a cientos de escuelas, universidades, empresas, autoridades educativas, organizaciones de profesionales del país y de otras instancias particulares y gubernamentales. Su actividad principal es el diseño y la aplicación de instrumentos de evaluación. Su misión consiste en proveer información confiable sobre los aprendizajes que logran los estudiantes de distintos niveles educativos.

En el terreno de la educación, como en todas las actividades humanas, la evaluación es el proceso que permite valorar los aciertos, reconocer las fallas y detectar potencialidades. Contar con información válida y confiable garantiza tomar decisiones acertadas.

Esta guía está dirigida a quienes sustentarán el Examen General para el Egreso de la Licenciatura en Turismo (EGEL-TUR). Su propósito es ofrecer información, que permita a los sustentantes, familiarizarse con las principales características del examen, los contenidos que se evalúan, el tipo de preguntas (reactivos) que encontrarán en el examen, así como con algunas sugerencias de estudio y de preparación para presentar el examen.

Se recomienda al sustentante revisar con detenimiento la guía completa y recurrir a ella de manera permanente durante su preparación o para aclarar cualquier duda sobre aspectos académicos, administrativos o logísticos en la presentación del EGEL-TUR.

## **Propósito y alcance del EGEL-TUR**

El EGEL-TUR tiene como propósito identificar que los egresados de la licenciatura en Turismo cuenten con los conocimientos y habilidades necesarios para iniciarse eficazmente en el ejercicio de la profesión. La información que ofrece permite al sustentante:

- Conocer el resultado de su formación en relación con un estándar de alcance nacional mediante la aplicación de un examen confiable y válido, probado con egresados de instituciones de educación superior de todo el país.
- Conocer el resultado de la evaluación en cada área del examen, por lo que puede ubicar aquéllas donde tiene un buen desempeño, así como aquellas en las que presenta debilidades.
- Beneficiarse curricularmente al contar con un elemento adicional para integrarse al mercado laboral.

A las instituciones de educación superior (IES) les permite:

- Incorporar el EGEL-TUR como un medio para evaluar y comparar el rendimiento de sus egresados con un parámetro nacional, además del uso del instrumento como una opción para titularse.
- Contar con elementos de juicios validos y confiables que apoyen los procesos de planeación y evaluación curricular que les permita emprender acciones capaces de mejorar la formación académica de sus egresados, al adecuar planes y programas de estudio.
- Aportar información a los principales agentes educativos (autoridades, organismos acreditadores, profesores, estudiantes y sociedad en general) acerca del estado que guardan sus egresados, respecto de los conocimientos y habilidades considerados necesarios para integrarse al campo laboral.

A los empleadores y a la sociedad les permite:

- Conocer con mayor precisión el perfil de los candidatos a contratar y de los que inician su ejercicio profesional, mediante elementos validos, confiables y objetivos de juicio, para contar con personal de calidad profesional, acorde con las necesidades nacionales.

### **Destinatarios del EGEL-TUR**

Está dirigido a los egresados de la licenciatura en Turismo, que hayan cubierto 100% de los créditos, estén o no titulados y, en su caso, a estudiantes que cursan el último semestre de la carrera, siempre y cuando la institución formadora así lo solicite.

El EGEL-TUR se redactó en idioma español, por lo que está dirigido a individuos que puedan realizar esta evaluación con esa habilidad lingüística. Los sustentantes con necesidades físicas especiales serán atendidos en función de su requerimiento especial.

### **¿Cómo se construye el EGEL-TUR?**

Con el propósito de asegurar la pertinencia y validez de los instrumentos de evaluación, el Ceneval se apoya en Consejos Técnicos, integrados por expertos en las diferentes áreas que conforman la profesión, los cuales representan a diferentes instituciones educativas, colegios o asociaciones de profesionistas, instancias empleadoras del sector público, del sector privado o de carácter independiente. Estos consejos técnicos funcionan a partir de un reglamento y se renuevan periódicamente.

El contenido del EGEL-TUR es el resultado de un complejo proceso metodológico, técnico y de generación de consensos en el Consejo Técnico y en sus Comités Académicos de apoyo en torno a:

- i) La definición de las principales funciones o ámbitos de acción del profesional
- ii) La identificación de las diversas actividades que se relacionan con cada ámbito
- iii) La selección de las tareas indispensables para el desarrollo de cada actividad
- iv) Los conocimientos y habilidades necesarios para la realización de esas tareas profesionales
- v) La inclusión de estos conocimientos y habilidades en los planes y programas de estudio vigentes de la licenciatura en Turismo

Lo anterior tiene como referente fundamental la opinión de centenares de profesionistas activos en el campo del turismo, formados con planes de estudios diversos y en diferentes instituciones, quienes, a través de una encuesta nacional, aportaron su punto de vista respecto a:

- i) Las tareas profesionales que se realizan con mayor frecuencia
- ii) El nivel de importancia que éstas tienen en el ejercicio de su profesión
- iii) El estudio o no, durante la licenciatura, de los conocimientos y habilidades necesarios para la realización de estas tareas

### Características del EGEL-TUR

Es un instrumento de evaluación que puede describirse como un examen con los siguientes atributos:

<b>Atributo</b>	<b>Definición</b>
Especializado para la carrera profesional de Turismo	Se orienta a la evaluación de conocimientos y habilidades específicos de la formación profesional del licenciado en Turismo. No incluye conocimientos ni habilidades profesionales genéricos o transversales.
De alcance nacional	Considera los aspectos de formación esenciales en la licenciatura en Turismo para iniciarse en el ejercicio de la profesión en el país. No está referido a un currículo en particular.
Estandarizado	Cuenta con reglas fijas de diseño, elaboración, aplicación y calificación.
Criterial	Los resultados de cada sustentante se comparan contra un patrón o estándar de desempeño preestablecido por el Consejo Técnico del examen.
De máximo esfuerzo	Permite establecer el nivel de rendimiento del sustentante, a partir de que éste realiza su mejor esfuerzo al resolver los reactivos de la prueba.

Objetiva	Tiene criterios de calificación unívocos y precisos, lo cual permite su automatización.
Sensible a la instrucción	Evalúa resultados de aprendizaje del programa de formación profesional de la licenciatura en Turismo, los cuales son una consecuencia de la experiencia educativa institucionalmente organizada.

### ¿Qué evalúa el EGEL-TUR?

El examen está organizado en áreas, subáreas y temas. Las áreas corresponden a ámbitos profesionales, en los que actualmente se organiza la labor del licenciado en turismo. Las subáreas comprenden las principales actividades profesionales de cada uno de los ámbitos profesionales referidos. Por último, los temas, identifican a los conocimientos y habilidades necesarios para realizar tareas específicas relacionadas con cada actividad profesional.

<b>Estructura general del EGEL-TUR por áreas y subáreas</b>			
<b>Área/subárea</b>		<b>% en el examen</b>	<b>Número de reactivos</b>
<b>A</b>	<b>Desarrollo de productos y servicios turísticos</b>	<b>33.33</b>	<b>82</b>
1.	Diagnóstico de la actividad turística	18.29	45
2.	Análisis de las características de los productos y servicios turísticos	6.91	17
3	Diseño de proyectos turísticos	8.13	20
<b>B</b>	<b>Gestión de organizaciones turísticas</b>	<b>29.67</b>	<b>73</b>
1.	Plan de negocios	13.00	32
2.	Administración de sistemas en la operación de servicios turísticos	8.53	21
3.	Dirección de la organización	8.13	20
<b>C</b>	<b>Comercialización de productos y servicios turísticos</b>	<b>36.99</b>	<b>91</b>
1.	Análisis del mercado turístico	13.82	34
2.	Diseño de programas de mercadotecnia	10.16	25
3.	Aplicación de procesos para la comercialización	7.31	18
4.	Desarrollo de estrategias de distribución	5.69	14
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>246</b>

*Adicionalmente se integrarán 27 reactivos para ser piloteados.*

A continuación, se señalan los temas en cada área y subárea que compone el examen. Cada uno de estos temas se relaciona con los conocimientos y habilidades que el egresado en alguna de las carreras relacionadas con el turismo debe poseer para iniciarse en el ejercicio profesional.

## A. Desarrollo de productos y servicios turísticos

### A 1. Diagnóstico de la actividad turística

Esta subárea procura medir que el sustentante es capaz de:

- Identificar fuentes de información confiables
- Identificar la ubicación y condiciones de la oferta turística
- Clasificar y jerarquizar la oferta turística
- Analizar el aprovechamiento turístico del patrimonio cultural y nacional
- Evaluar los impactos en la comunidad receptora y el entorno ambiental
- Interpretar los resultados de un diagnóstico

### A 2. Análisis de las características de los productos y servicios turísticos

Esta subárea procura medir que el sustentante es capaz de:

- Tipificar productos y servicios logísticos
- Evaluar la actividad turística para el desarrollo del producto y servicio analizado
- Elaborar conclusiones del análisis de las características de los productos y servicios

### A 3. Diseño de proyectos turísticos

Esta subárea procura medir que el sustentante es capaz de:

- Identificar oportunidades de desarrollo en el sector turístico bajo criterios de sustentabilidad
- Caracterizar el espacio turístico en donde se desarrollará el proyecto
- Identificar el marco legal donde se desarrollará el proyecto
- Generar proyectos turísticos sustentables

## Bibliografía sugerida

Alba, J. (2004). Desarrollo turístico asociado al aprovechamiento de las ventajas competitivas de los espacios naturales protegidos, en IX Congreso AECIT "El uso turístico de los espacios naturales" ([www.aecit.org](http://www.aecit.org)).

Albert, I. (1999). *Gestión de Productos y servicios de las Agencias de Viajes*. México: Centro de Estudios Ramón Areces.

Alonso, J. (1992). *Ventajas comerciales y competitividad: aspectos conceptuales y empíricos*. Información Comercial Española, nº 705, p.p. 38-76.

Barredo, J. (1996). *Sistemas de Información, Geográfica y Evaluación Multicriterio*. Madrid: Rama.

Bayón, F. (2004). *Operaciones y procesos de producción en el sector turístico*. México: Síntesis

Beech J., Simon, Ch. (2006). *Problemas específicos de gestión en las diversas empresas turísticas*. Madrid: Síntesis

Bote Gómez, V. (1990). *Planificación económica del turismo: de una estrategia masiva a una estrategia artesanal*. México: Trillas.

Boullón, R. (2006). *Planificación del espacio turístico*. México: Trillas.

Callizo, S. (1991). *Aproximaciones a la geografía del turismo. Síntesis, Espacios y sociedades*, Madrid: Síntesis.

Crespi, M., Planells, M. (2011). *Destinos turísticos*. Madrid: Síntesis.

Díaz, B. (2011). *Diseño de productos turísticos*. Madrid: Síntesis.

Gurría Di Bella, Manuel (2008). *Introducción al turismo*, México: Trillas.

Hernández Díaz, A. (1991). *Proyectos de inversión turística*. México: Trillas.

Hernández Díaz, A. (1994). *Proyectos turísticos, formulación y evaluación*. México: Trillas.

Jiménez, A. (2003). *Desarrollo sustentable, el caso México*. México: Diana.

Kotler Phillip, (2003) *Marketing para turismo*. México: Prentice Hall.

Leno Cerro, F. (1993). *Técnicas de evaluación del potencial turístico*. Madrid: Secretaría General de Turismo - TURESPAÑA.

León, D. (2002). *Introducción al derecho turístico*. México: Instituto Politécnico Nacional.

López, J.A., *Conceptos básicos de legislación turística*. México: Trillas.

Mincetur (2008). Manual para la formulación del inventario de recursos turísticos a nivel nacional. [En línea] Disponible en: [www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/modSecDescarga/bajar.asp?tipArch=5&nomArch=MANUAL\\_INVENTARIO.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/modSecDescarga/bajar.asp?tipArch=5&nomArch=MANUAL_INVENTARIO.pdf)

Molina, S. Rodríguez, S. (2002). *Planificación integral de turismo. Un enfoque para Latinoamérica*. México: Trillas.

Molina, Sergio (2010). *Turismo: metodología para su planificación*. México: Trillas.

OMT (2004). *Indicators of sustainable development for tourism destinations: a guidebook*. Organización Mundial de Turismo Madrid: España. Disponible en: <http://mekongtourism.org/website/wp-content/uploads/downloads/2011/02/Indicators-of-Sustainable-Development-for-Tourism-Destinations-A-Guide-Book-by-UNWTO.pdf>

Pulido, J. (2011). *Estructura del mercado turístico*. Madrid: Síntesis.

Quesada, R. (2006). *Elementos del turismo*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.

Sánchez, M. (2008). *Medida de sostenibilidad turística: Propuesta de un índice sintético*. España: Centro de Estudios Ramón Areces.

Sectur (s/f). *Cómo desarrollar productos turísticos competitivos, manual para emprendedores, pequeños empresarios y responsables de la administración turística*. Disponible en: <http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/14774/fasciculo3.pdf>

Sectur, Normas Oficiales (NOM) Vinculadas con el Sector Turístico [en línea]. Disponible en: [www.sectur.gob.mx/es/sectur/sec\\_5282\\_noms\\_que\\_inciden\\_en](http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sec_5282_noms_que_inciden_en)

Semarnat (2011). Criterios para la Sustentabilidad [en línea] Disponible en: <http://www.semarnat.gob.mx/temas/pycs/Paginas/criterios.aspx>

Vera, J., López, M., Marchena J., Antón, S. (1997). *Análisis territorial del turismo*. Barcelona: Ariel.

Zamorano, F. (2004). *Turismo alternativo. Servicios turísticos diferenciados*. México: Trillas.

## B. Gestión de organizaciones turísticas

### B 1. Plan de negocios

Esta subárea procura medir que el sustentante es capaz de:

- Identificar posibilidades de negocio en el sector turístico
- Identificar las tendencias del mercado turístico
- Proponer estrategias de negocio
- Establecer el programa de acción
- Diseñar políticas y procedimientos de operación y gestión
- Definir requerimientos de recursos humanos y presupuestales

### B 2. Administración de sistemas en la operación de los servicios turísticos

Esta subárea procura medir que el sustentante es capaz de:

- Determinar la estructura organizacional de la empresa turística
- Establecer criterios para la selección, capacitación y desarrollo del personal
- Verificar resultados financieros para la toma de decisiones

### B 3. Dirección de la organización

Esta subárea procura medir que el sustentante es capaz de:

- Establecer esquemas para la delegación de responsabilidades y la toma de decisiones
- Asignar los recursos de la empresa estableciendo prioridades
- Supervisar el desarrollo de actividades

## Bibliografía sugerida

Alacrey, J. (2003). *Gestión de banquetes*. España: Síntesis.

Almeida, A.; Barcos, L., Martín, J. (2006). *Gestión de la calidad de los procesos turísticos*. Madrid: Síntesis.

Arias, F. (2003). *Administración de recursos humanos*. México :Trillas.

Baez, S. (2001). *Descripción de puestos en hoteles y restaurantes*. México: Cecsa.

Baez, S. (2002). *Hotelería*. México: CECSA.

Bayón, F., García, I. (1997). *Gestión de recursos humanos*. Madrid: Síntesis.

Boullón, R. (1994). *Recreación turística*. México: Trillas.

Brent, R., Goeldner, C., McIntosh, R. (1999). *Turismo: planeación, administración y perspectivas*. México, Limusa.

- Brigham, E. (2004). *Fundamentos de administración financiera*. México: Cecsá.
- Casasola, L. (2006). *Turismo y ambiente*. México: Trillas.
- Chiavento, A. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- David, F. (2003). *Planeación estratégica*. México: Mc Graw Hill.
- De la Torre, F. (1999). *Introducción al turismo*. México: Cecsá.
- Del Río, C. (2003). *Costo de alimentos y bebidas. Contabilización y control*. Thomson.
- Gallego, .J. (2001). *Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes*. Thomson.
- Garza, J. (2001). *Administración contemporánea*. México: Mc Graw Hill.
- González, L., Talón, P. (2002). *Dirección hotelera. Operaciones y procesos*. Madrid: Síntesis.
- Guajardo, G. (2002). *Contabilidad financiera*. México: Mc Graw Hill.
- Hayes, D. (2003). *Hotel operations management*. Prentice Hall.
- Hill, Ch. (2007). *International Business: competing in the global market place*. Mc GrawHill.
- Kotler P, Bowen, J. (1997) *Mercadotecnia para hotelería y turismo*. México: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2004). *Mercadotecnia para el turismo*. Madrid: Prentice Hall.
- Morfín, M. (2006). *Administración de restaurantes y bares*. México: Trillas.
- OMT (2002). *Introducción al turismo*. Madrid: OMT.
- Oriol, A., Campa, F. (2011). *Contabilidad, control de gestión y finanzas de hoteles*. Profit.
- Porret, M. (2010). *Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. ESIC.
- Ramírez, C. (2002). *Calidad total en las empresas turísticas*. México: Trillas.
- Reyes, A. (1995). *Administración de empresas. Teoría y práctica*. México: Limusa.
- Robbins, S. (2004). *Administración de personal y recursos humanos*. 4ta. Edición. Editorial Prentice Hall.
- Robbins, S., Coulter, M. (2001). *Administración*. México: Prentice Hall.

Rubio, P. (2006). *Introducción a la gestión Empresarial, fundamentos teóricos y aplicaciones prácticas*. Edición electrónica. Texto completo en [www.eumed.net/libros/2006/prd/](http://www.eumed.net/libros/2006/prd/)

Siliceo, A. (2005). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Limusa.

Vallsmadella, M. (2002). *Técnicas de marketing y estrategias para restaurantes*. Madrid: Editorial Prentice Hall.

Van Horne, J. (2003). *Administración financiera*. Prentice Hall,

Werther, W., Davis, K. (2001). *Administración de personal y recursos humanos*. McGraw-Hill.

Youshimatz, A. (1982). *Control de costos de A y B*. México: Trillas.

Youshimatz, A. (2009). *Control de costos de A y B II*. México: Trillas.

Youshimatz, A. (2000). *Control de costos de alimentación*. México: Diana.

## C. Comercialización de productos y servicios turísticos

### C 1. Análisis del mercado turístico

Esta subárea procura medir que el sustentante es capaz de:

- Determinar el segmento del mercado
- Definir el potencial de consumo
- Definir preferencias y tendencias de compra
- Elaborar estudios cuantitativos y cualitativos
- Determinar oportunidades de mercado para el producto o servicio turístico

### C 2. Diseño de programas de mercadotecnia

Esta subárea procura medir que el sustentante es capaz de:

- Establecer objetivos del programa de mercadotecnia
- Definir estrategias de precios, promoción y plaza
- Determinar objetivos de publicidad para el desarrollo de campañas
- Establecer lineamientos de promoción de ventas

### C 3. Aplicación de procesos para la comercialización

Esta subárea procura medir que el sustentante es capaz de:

- Realizar estudios comparativos de productos y servicios turísticos para valorar las opciones
- Determinar la demanda del producto turístico de acuerdo con el análisis del mercado disponible
- Elaborar estrategias de promoción del producto y servicio turístico
- Elaborar estrategias de venta del producto y servicio turístico

### C 4. Desarrollo de estrategias de distribución

Esta subárea procura medir que el sustentante es capaz de:

- Caracterizar los canales de distribución
- Evaluar el costo de transacciones en los canales de comercialización
- Seleccionar el canal de distribución
- Implementar la estrategia de distribución

### Bibliografía sugerida

- Acerenza, M. (1995). *Mercadotecnia de servicios turísticos*. México: Trillas.
- Albert, I. (1999). *Gestión, productos y servicios de las agencias de viajes*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Bigné, J, Font, X. (2002). *Marketing de destinos turísticos*. Madrid: Esic.
- Ejarque, J. (2005): *Destinos turísticos de éxito*. Madrid: Pirámide.
- Foster, D. (1995). *Ventas y mercadotecnia para Hoteles, Moteles y Resorts*. Mc Graw Hill.
- García, M (2001). *Las claves de la publicidad*. Madrid: Esic.
- Kotler, P. (2004). *Marketing para turismo*. México: Pearson.
- Kotler, P. (2006). *Dirección de marketing, conceptos esenciales*. México: Pearson.
- Kotler, P. (2006). *Marketing*. España: Pearson.
- Kotler, P., Armstrong, G. (2001). *Marketing*. México: Pearson.
- Kotler, P., Armstrong, G. (2004). *Fundamentos de marketing*. México: Pearson.
- Kotler, P., Bowen, J., Makens, J. (1997). *Mercadotecnia para hotelería y turismo*. México: Prentice-Hall.
- Kotler, P., Bowen, J., Makens, J., Rufín, R., Reina, M. (2008). *Marketing para turismo*. México: Pearson.
- Kotler, Philip. (2006) *Dirección de Marketing, Conceptos Esenciales*. 12a ed. México: Pearson
- Lanquar, R. (2001). *Marketing turístico. De lo global a lo local*. Barcelona: Ariel.
- Mak, J. (2003). *Tourism and the economy*. Honolulu University Press.
- Muñoz, F. (1994). *Marketing turístico*. Madrid: Universitaria Ramón Areces.
- OMT (2002). *Turismo: Panorama 2020 - Previsiones mundiales y perfiles de los segmentos del mercado*. OMT.
- Ramirez, M. (1994). *Teoría general del turismo*. México: Diana.
- Sectur. (2005). Hábitos de Consumo Turismo Nacional Temporada Vacacional de Verano [http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect\\_Habitos\\_de\\_Consumo\\_del\\_Turista\\_Nacional](http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect_Habitos_de_Consumo_del_Turista_Nacional)

## Examen en línea

En esta modalidad de examen, usted:

- revisará las preguntas (reactivos) del examen en la pantalla de una computadora
- responderá los reactivos seleccionando la opción correcta con el ratón (*mouse*) de la computadora

Durante el examen en línea, podrá realizar las mismas acciones que efectúa en una prueba de lápiz y papel:

- leer y contestar los reactivos en el orden que desea
- marcar un reactivo cuya respuesta desconoce o tiene duda
- regresar a revisar un reactivo
- modificar la respuesta de un reactivo
- visualizar el texto de cada caso o situación

En caso de que usted requiera hacer algún cálculo, el aplicador le proporcionará hojas foliadas para dicho fin. Al finalizar la sesión del examen las deberá regresar al aplicador, pues no podrá sustraerlas del espacio asignado para la aplicación.

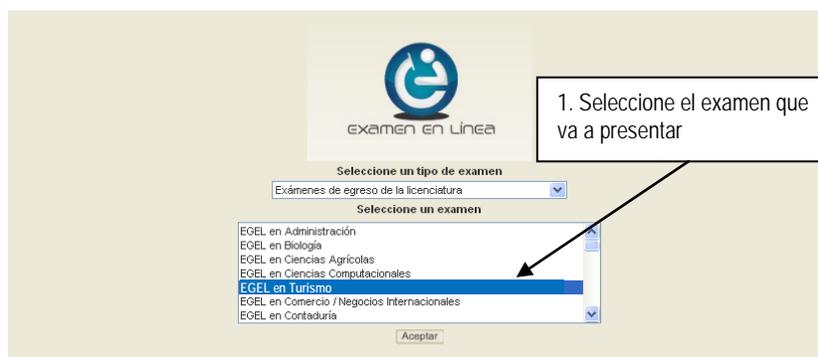
### ***Cómo ingresar a su examen***

Al momento de llegar a la sede en la cual presentará el examen, se le asignará una computadora que ha sido configurada para manejar el examen en línea del Ceneval y que mostrará la siguiente pantalla de entrada:





1. Seleccione el examen que va a presentar y luego dé un clic en el botón [Aceptar].



2. Dé un clic en la sede de aplicación que le corresponda y después en el botón [Aceptar].



3. Introduzca el folio que se le proporcionó. Considere que el sistema distingue mayúsculas y minúsculas. Antes de ingresar su folio, revise que la función *Bloqueo de mayúsculas* no esté activada. Por lo general, en el teclado se enciende una luz para indicarlo. Tenga cuidado de no introducir espacios en blanco, ya que el sistema los considera como un carácter. Haga clic en el botón [Aceptar].



examen en línea

Ingrese su folio y contraseña

Folio

contraseña

Haga clic en [Aceptar] →

3. Introduzca su folio y contraseña

4. Aparecerá una pantalla con las sesiones que comprende su examen, el estado en que se encuentra cada una de ellas y la acción que puede ejecutar. Haga clic en iniciar sesión.



Sustentante  
Folio 6940010

Seleccione una sesión		
Descripción	Estado	Acción
EGEL en Turismo - Sesión 1	Sesión no iniciada	<a href="#">Iniciar sesión</a>
EGEL en Turismo - Sesión 2	Sesión no iniciada (necesita terminar la sesión anterior para contestar esta)	

[Salir](#)

4. Haga clic aquí para iniciar la sesión

5. Cuando usted oprima *Iniciar sesión* se desplegará el texto de la Carta de Confidencialidad. Una vez que la haya leído, haga clic en  [siguiente] para continuar.





examen en línea

Yo, , comprendo que tendré acceso a material confidencial que es propiedad de Ceneval y que se me presenta con el único propósito de que responda a la prueba, por lo que me comprometo a no reproducir, discutir o divulgar de manera alguna la naturaleza de ese material y el contenido del examen, incluidas preguntas, respuestas, instrucciones, etcétera.

Oprima  [Siguiete] para continuar

[Siguiete](#) 

Lea el contenido

Haga clic en  para continuar

6. Aparecerá una pantalla que le mostrará las áreas y el número de reactivos que comprende el examen. Así como algunas recomendaciones para responder el examen. Una vez que la haya leído, haga clic en  [siguiente] para continuar.



**EXAMEN EN LÍNEA**

El **EGEL en Turismo** consta de **123** preguntas en **2** áreas. Si su examen consta de más de una sesión, siga las instrucciones que le dará el aplicador al terminar la actual.

Al comenzar a contestar esta sesión del examen contará con **4 hrs. 0 mins.** de tiempo efectivo para resolver esta sesión.

Responda a todas las preguntas. Si no sabe la respuesta, intente la opción que le parezca mejor; no se le penalizará si contesta mal a una pregunta y podrá volver para modificar una respuesta en cualquier momento.

Al finalizar de contestar esta sesión de examen oprima el botón [Terminar]  y levante la mano para avisar al aplicador. Espérelo y siga las instrucciones que le dará.

Al salir firme su salida en el Registro de Asistencia.

Oprima [Siguiente]  para continuar

[Siguiente](#) 

Lea el contenido

Haga clic en  para continuar

7. En la siguiente pantalla se mostrarán las instrucciones para desplazarse dentro del examen (adelante se explicará con mayor detalle).



Utilice estos botones para avanzar a la siguiente pregunta o regresar a la anterior.

Utilice el botón [monitor] para observar el resumen

Utilice el botón [resaltar] para marcar las preguntas

Utilice el botón [Interrumpir] cuando necesite hacer una pausa en el examen (salir del recinto de aplicación)

Use [Anterior] y [Siguiente] para avanzar y retroceder entre las preguntas. También puede elegir por número la pregunta que quiera responder, haciendo clic en la fila de números en la parte superior de la pantalla.

Al finalizar su examen y oprimir el botón [Terminar] tendrá una oportunidad más para confirmar si desea salir o si prefiere volver y seguir contestando.

El [Monitor] muestra un resumen con información sobre las preguntas que ya ha contestado y las que faltan, así como el tiempo transcurrido.

Oprima [Material de apoyo] para tener acceso a formularios y otro tipo de materiales que acompañan a algunos exámenes.

[Resaltar] permite marcar en la barra de números una pregunta de la que tenga duda para contestarla después.

El botón [Interrumpir] permite cerrar temporalmente su sesión; sin embargo, requerirá que el aplicador introduzca su contraseña. Si por error presionó este botón puede regresar a su prueba haciendo "click" en la liga Regresar a examen

Oprima [Siguiente] para continuar

[Siguiente](#)

Haga clic en para continuar

### Cómo responder los reactivos del examen

La pantalla del examen consta de diferentes secciones:

- A. Una superior que contiene los botones que permiten terminar o interrumpir la sesión, ver el tiempo que le resta para responder la sesión, monitorear el avance en el examen, resaltar la pregunta, y avanzar o retroceder entre los reactivos
- B. Una central que muestra el índice de los reactivos contenidos en el examen
- C. Una inferior que consta de dos secciones. La izquierda que muestra los reactivos o preguntas, y la derecha las opciones de respuesta

The screenshot shows the exam interface with the following elements:

- Section A:** A top navigation bar containing buttons for 'Terminar', 'Interrumpir', 'Ver tiempo', 'Monitor', 'Material de apoyo', 'Ayuda', 'Resaltar pregunta', 'Anterior', and 'Siguiente'.
- Section B:** A central horizontal bar with a question index from 1 to 55, where question 22 is highlighted.
- Section C:** The main content area showing 'Pregunta 22) - 884' with a table of data and multiple-choice options.

Concepto	Elemento 1	Elemento 2	Elemento 3	Elemento 4
Tiempo total	1234	435	560	456
Observaciones	16	15	17	17
Calificación	75%	85%	90%	100%

Options for the question:

- 21.59
- 21.70
- 25.90
- 32.10

Text below the table: Las tolerancias para esta operación son 20% y las unidades están dadas en segundos por pieza. Calcule el tiempo estándar de la operación, en piezas por hora.

Existen reactivos que tienen un texto, situación o caso que es común a otros reactivos a los que se les denominan multirreactivos. En estas circunstancias, usted podrá visualizar la información completa del caso en la columna izquierda de la pantalla y cada reactivo asociado aparecerá en la sección derecha. Considere que el texto de la columna izquierda se mantendrá mientras se da respuesta a las preguntas asociadas. En cuanto se responda la última del caso y se elija la siguiente pregunta, cambiarán ambas secciones con los textos del caso siguiente y su primera pregunta; o bien, con la pregunta y sus opciones de respuesta.

The screenshot shows an online exam interface. At the top, there is a header with the logo of the institution and the text 'Sustentante: Examen: ECEGEL en Turismo Folio: 06940010'. Below the header is a navigation bar with buttons for 'Terminar', 'Interrumpir', 'Ver tiempo', 'Monitor', 'Material de apoyo', 'Ayuda', 'Resaltar pregunta', 'Anterior', and 'Siguiente'. The main area is divided into two columns. The left column is titled 'Seleccione la pregunta' and contains a list of question numbers from 1 to 53. The right column is titled 'Pregunta 22) - 884' and contains the question text and options. The question text reads: 'Una empresa desea determinar un plan de producción para los siguientes seis meses. La compañía fabrica diferentes tipos de dulces pero cree que puede programar su producción total en libras, siempre y cuando la mezcla de dulces que se venden no cambie de manera muy drástica. Actualmente, tiene 70 trabajadores y 9 000 libras de dulces en inventario inicial. Cada trabajador puede producir 100 libras de dulce al mes y se le pagan \$5.00 por hora. El tiempo extra, a una tasa del 150% del tiempo normal, puede utilizarse hasta un máximo de 20% adicional al tiempo normal en cualquier mes. Cuesta \$0.80 almacenar una libra de dulce un año, \$200.00 contratar a un trabajador y \$500.00 despedirlo. El pronóstico de ventas para el segundo semestre del año es: 7 998, 10 044, 12 000, 7 998, 6 000 y 4 991 libras de dulce.' The options are: '21.59', '21.70', '25.90', and '32.10'. At the bottom of the interface, there are two links: 'Ver este contenido en una ventana flotante' and 'Ver este contenido en una ventana flotante'. The word 'Terminado' is visible in the bottom left corner.

Para responder a cada reactivo del examen deberá realizar el siguiente procedimiento:

1. Lea cuidadosamente la pregunta que aparece en la sección izquierda. Si se trata de un caso o multirreactivo, entonces lea el texto de la sección izquierda y cada una de sus preguntas en la sección derecha
2. Analice las opciones de respuesta
3. Identifique la respuesta que usted considera correcta y haga clic en el botón redondo que se encuentra a la izquierda de la opción seleccionada. Note que el número correspondiente a la pregunta cambia de color en la ventana que aparece en la parte superior derecha de la pantalla: **los números de los reactivos que ya respondió se despliegan en color turquesa y los que aún no ha contestado, están en negro**

### Reactivo simple

### Multirreactivo

1. Lea la pregunta

1. Lea el contexto del caso y cada una de las preguntas asociadas

2. Analice las opciones de respuesta

3. Haga clic sobre la opción correcta

**Table from the 'Reactivo simple' screenshot:**

Concepto	Elemento 1	Elemento 2	Elemento 3	Elemento 4
Tiempo total	1234	435	567	456
Observaciones	18	15	17	17
Calicificación	75%	80%	90%	100%

### Cómo desplazarse dentro del examen

Al igual que en un examen en papel, usted puede revisar y contestar las preguntas de su examen en línea en el orden que le resulte más conveniente, bajo dos tipos de situación:

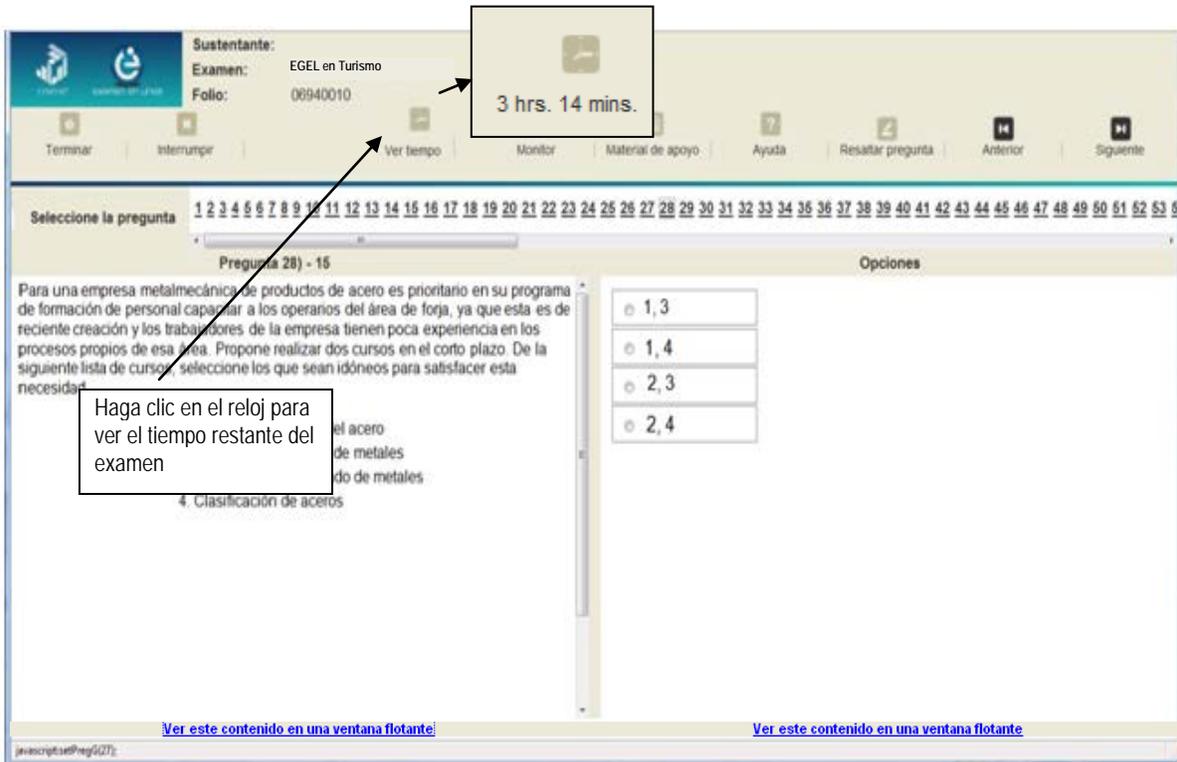
- a) Puede responderlas conforme aparecen; es decir, primero la 1, después la 2 y así sucesivamente hasta llegar al final del examen
- b) Puede ir directamente hacia una pregunta en particular



### Cómo consultar el tiempo disponible

En la parte superior izquierda de la pantalla del examen en línea aparece la figura de un reloj seguido de la frase *Tiempo restante*. Al dar un clic en el reloj, se muestra el tiempo que le queda disponible para terminar el examen, como se indica en la figura anterior.

Cinco minutos antes de que se agote el tiempo disponible para el examen, el sistema desplegará una ventana con una advertencia. Cuando haya transcurrido el tiempo designado para el examen, el sistema lo cerrará y no podrá continuar respondiendo a las preguntas.



Usted podrá monitorear el avance que lleva en el examen. Dé un clic en el botón [Monitor] y aparecerá una ventana que le permitirá observar el avance.



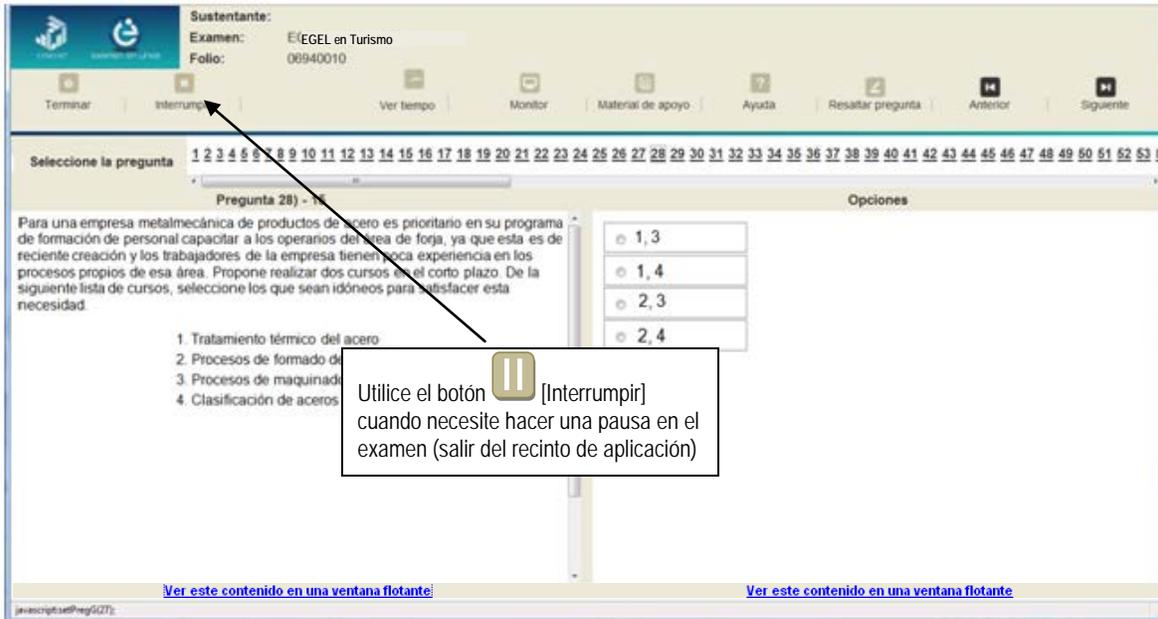
The screenshot shows the exam interface with the 'Monitor' button highlighted. A floating window titled 'Monitor de avance' is open, displaying the following data:

Temas		Preguntas									
1. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA		11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
3. PERIODISMO		21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Significado de colores en temas		31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
Tema completado		41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
Tema incompleto		51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
Significado de colores en preguntas		61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
Pregunta sin contestar		71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
Pregunta sin contestar con duda		81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
Pregunta contestada		91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
Pregunta contestada con duda		101	102	103	104	105	106	107	108	109	110
		111	112	113	114	115	116	117	118	119	120
		121	122								

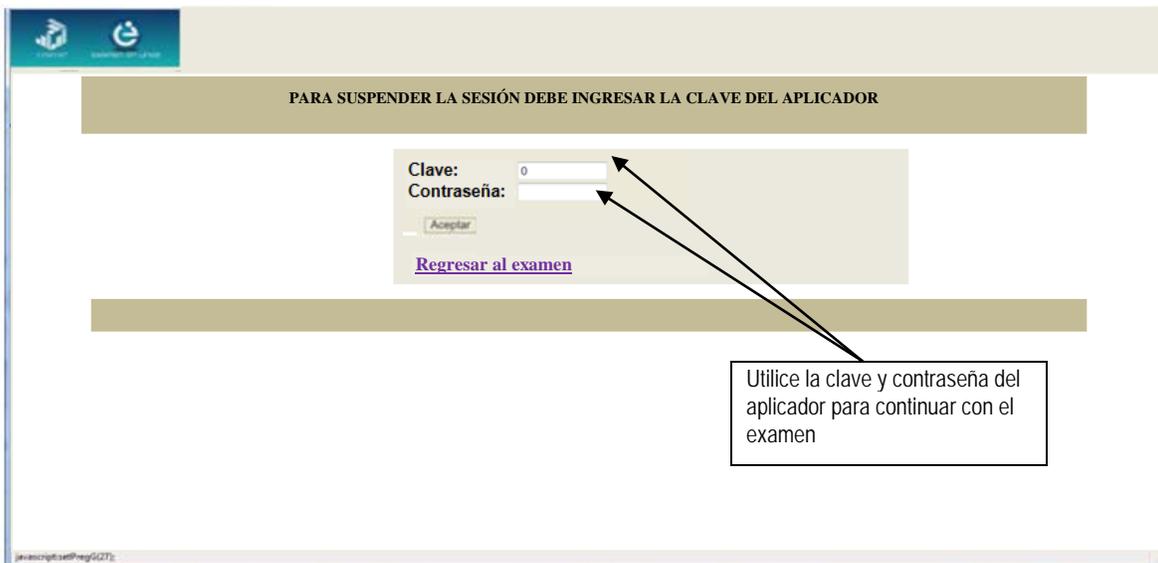
Tiempo restante: 3 hrs. 12 mins.

### Cómo interrumpir la sesión del examen

Si usted necesita hacer una pausa para después continuar contestando el examen, deberá dar un clic en el botón  [Interrumpir] que aparece en la barra superior de la pantalla y avisar al aplicador para que autorice la interrupción mediante el registro de una clave y contraseña.



El examen se cerrará y el sistema estará advertido de que usted dejará de estar activo, aunque debe tener presente que el tiempo disponible para responder se seguirá consumiendo. Para continuar, tanto usted como el aplicador deberán ingresar nuevamente su clave o folio y su contraseña.



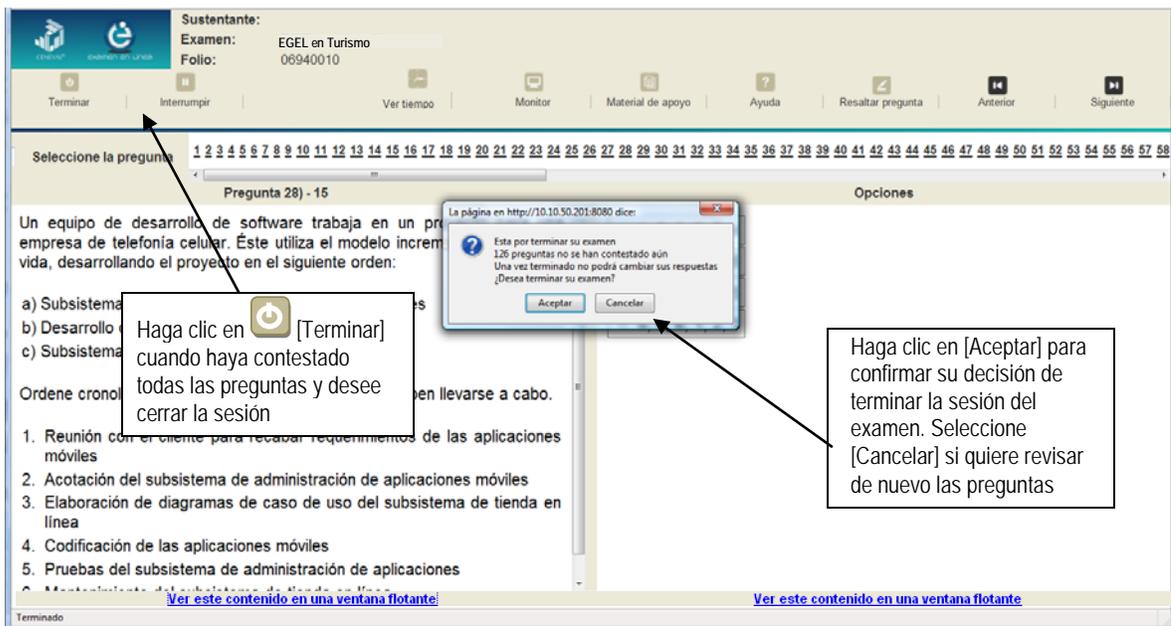
Es importante que usted dé un clic en  [Interrumpir] si se separa de la computadora y deja de responder el examen por cualquier motivo. El sistema verifica de manera continua que los sustentantes que han iniciado una sesión se mantengan activos. Si detecta que alguno ha estado inactivo durante 5 minutos, bloquea el folio correspondiente. En este caso, para volver a abrir la sesión, se deberá esperar 5 minutos más.

Tenga cuidado de no dar clic en el botón  [Terminar], salvo cuando haya finalizado la sesión del examen. Esta opción le indica al sistema que usted ha concluido la sesión y ya no podrá regresar o revisar o contestar las preguntas.

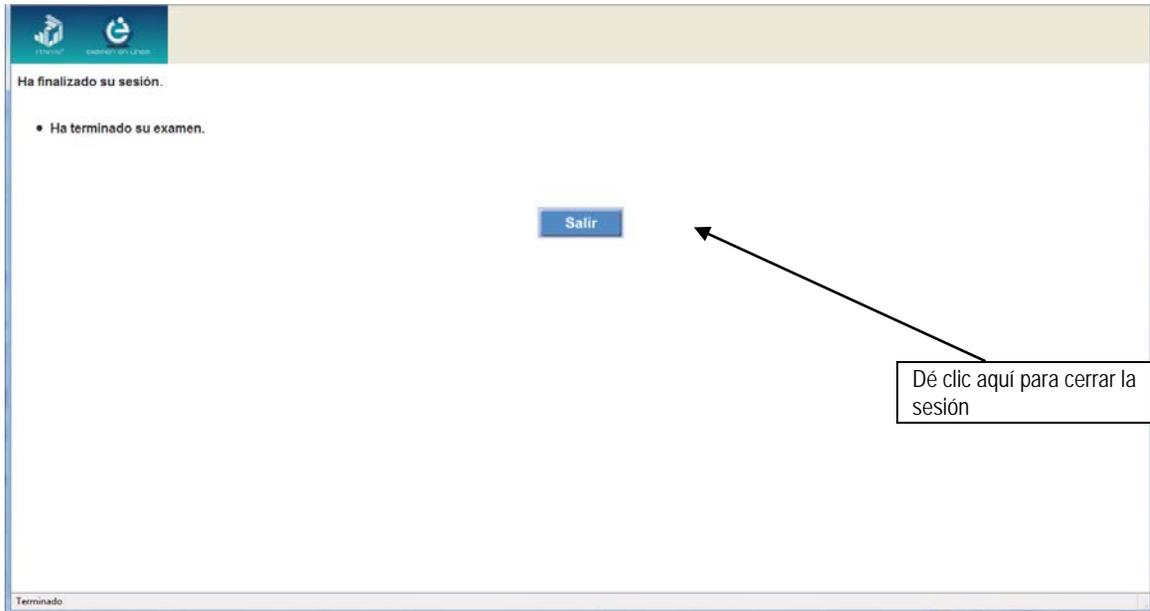
### **Cómo terminar la sesión del examen**

Una vez que ha finalizado su examen y ya no desea revisar alguna pregunta, siga estos pasos para concluir su sesión y salir de ella:

1. Haga clic en el botón  [Terminar] que aparece en la parte superior izquierda de la pantalla y aparecerá una ventana para confirmar su decisión de concluir definitivamente su sesión. Si aún hay preguntas que usted no ha contestado, aquí se le indicará mediante un mensaje emergente.
2. Dé un clic en el botón [Aceptar] para confirmar que desea terminar la sesión del examen o seleccione [Cancelar] si desea continuar en la sesión. Terminar la sesión implica que usted ha concluido con ella y el sistema cerrará su sesión de manera definitiva. Su folio ya no podrá utilizarse para abrirla de nuevo.



3. Aparecerá una pantalla que le indica que ha finalizado su examen. Dé un clic en el botón [Salir] para cerrarla.





### Cuadernillo de preguntas

El cuadernillo de preguntas consta básicamente de los siguientes elementos: portada, instrucciones y reactivos.

### Portada del cuadernillo

A continuación, se presenta un ejemplo de la portada de uno de los cuadernillos del examen, correspondiente a la primera sesión de la aplicación. En la parte inferior, usted deberá anotar su nombre completo y el número de folio que le fue asignado cuando se registró para el EGEL.



CENEVAL®

## EXAMEN GENERAL PARA EL EGRESO DE LA LICENCIATURA EN TURISMO

### EGEL-TUR

# EXAMEN 01

## PRIMERA Y SEGUNDA SESIONES

<b>NOMBRE DEL SUSTENTANTE:</b>	En esta sección deberá anotar su nombre completo		
	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE(S)

En esta sección deberá anotar su número de folio

### NÚMERO DE FOLIO DEL PASE DE INGRESO

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**ADVERTENCIA:** QUEDA ESTRICTAMENTE PROHIBIDO CUALQUIER TIPO DE REPRODUCCIÓN, EXPLOTACIÓN COMERCIAL, INTERCAMBIO O ALTERACIÓN, PARCIAL O TOTAL, DEL CONTENIDO DE ESTE MATERIAL IMPRESO.

LA VIOLACIÓN DE ESTA PROHIBICIÓN SE PONDRÁ EN CONOCIMIENTO DE LAS AUTORIDADES COMPETENTES SIN EXCEPCIÓN DE PERSONA ALGUNA Y DARÁ LUGAR A QUE SE IMPOGAN LAS SANCIONES PENALES, CIVILES O ADMINISTRATIVAS QUE PROCEDAN, DE ACUERDO CON LAS LEYES, TRATADOS INTERNACIONALES Y EL CÓDIGO PENAL FEDERAL.

EGTUR/01

### ***Instrucciones para contestar la prueba***

Para responder el examen se le darán diversas indicaciones, tanto en forma oral como escrita. A continuación se presentan las instrucciones que encontrará al final del cuadernillo de preguntas, las cuales debe leer antes de llevarlas a cabo.

1. Asegúrese de que entiende perfectamente todas las instrucciones. Pregunte al aplicador lo que no le parezca claro.
2. Anote su nombre completo y número de folio en la portada de este cuadernillo.
3. Verifique que la hoja de respuestas corresponda a esta sesión. En ella anote y llene los óvalos con los siguientes datos: número de folio, nombre iniciando con el apellido paterno, nombre del examen, número de examen e institución donde estudió la licenciatura.
4. Asegúrese de que el número de examen asignado sea el mismo en todas las sesiones.
5. Lea cuidadosamente cada pregunta antes de marcar la respuesta. Recuerde que para cada pregunta hay cuatro opciones de respuesta identificadas con las letras: A), B), C) y D), y **sólo una es la correcta**.
6. La opción correcta debe marcarla en la hoja de respuestas. Dado que la hoja se procesará por computadora, tome en cuenta lo siguiente:
  - a) Utilice solamente lápiz del número 2<sup>1</sup>/<sub>2</sub>.
  - b) Sólo llene la información que se le solicita. No haga otro tipo de anotaciones.
  - c) Llene completamente el óvalo que corresponda a la opción elegida.

#### **INCORRECTO**



#### **CORRECTO**



- d) **Marque sólo una** opción de respuesta **en cada pregunta**. Si marca más de una, el programa de cómputo la considerará incorrecta.
  - e) Si quiere cambiar alguna respuesta, con goma blanda **borre** por completo la marca original y llene totalmente el óvalo de la nueva selección. **¡No use ningún tipo de corrector!**
  - f) Asegúrese de marcar la respuesta en el renglón correspondiente al número de la pregunta.
  - g) No maltrate ni doble la hoja de respuestas.
  - h) Si necesita hacer cálculos o anotaciones, hágalo en los espacios en blanco del cuadernillo de preguntas.
7. Administre su tiempo:
    - a) Tome en cuenta que no todas las preguntas requieren del mismo tiempo para responderse.

- b) Es importante contestar todas las preguntas, sin embargo, no se detenga demasiado en las preguntas que le parezcan particularmente difíciles. Continúe con el examen, o bien, márkelas en este cuadernillo de preguntas y, si tiene tiempo, antes de entregar el examen, regrese a ellas.
  - c) El examen no tiene preguntas capciosas. Si alguna le resulta particularmente fácil, **¡no es capciosa!, ¡es fácil!** Respóndala y continúe el examen.
  - d) No trate de ser de los primeros en terminar. Si otros acaban rápido o antes que usted, no se inquiete ni se presione. Si le sobra tiempo, revise y verifique sus respuestas.
8. Recuerde que no es ético, ni está permitido, intentar copiar las respuestas de otro sustentante o los reactivos del examen, estas conductas serán sancionadas.
  9. Durante el examen trate de mantenerse tranquilo y relajado. Concentre toda su atención en el contenido del examen. En tanto se distraiga menos y se concentre más en la tarea, tendrá un mejor desempeño.
  10. Familiarícese con el examen. Recuerde que hay diferentes tipos de instrucciones para las preguntas.
  11. El aplicador no podrá atenderle para resolver dudas relacionadas con el contenido e interpretación de las preguntas del examen.
  12. Cuando termine de contestar o finalice el tiempo de la sesión, devuelva este cuadernillo de preguntas y la hoja de respuestas al aplicador.
  13. Cuando el aplicador le indique, desprenda el sello del cuadernillo. Revise que no falten páginas y no existan problemas de impresión. De encontrar algún problema de impresión, deberá solicitar la sustitución del material al personal del Ceneval.

**Para que su examen sea válido, deberá presentar todas las sesiones que lo integran.**

### **¿Qué tipo de preguntas se incluyen en el examen?**

En el examen se utilizan reactivos o preguntas de opción múltiple que contienen fundamentalmente los siguientes dos elementos:

- **La base** es una pregunta, afirmación, enunciado o gráfico acompañado de una instrucción que plantea un problema explícitamente.
- **Las opciones de respuesta** son enunciados, palabras, cifras o combinaciones de números y letras que guardan relación con la base del reactivo, donde *sólo una* opción es la correcta. Para todas las preguntas del examen **siempre** se presentarán cuatro opciones de respuesta.

Durante el examen usted encontrará diferentes formas de preguntar. En algunos casos se hace una pregunta directa, en otros se le pide completar una información, algunos le solicitan elegir un orden determinado, otros requieren de usted la elección de elementos de una lista dada y otros más le piden relacionar columnas. Comprender estos formatos le permitirá llegar mejor preparado al examen. Con el fin de apoyarlo para facilitar su comprensión, a continuación se presentan algunos ejemplos.

#### **1. Preguntas o reactivos de cuestionamiento directo**

En este tipo de reactivos, el sustentante debe seleccionar una de las cuatro opciones de respuestas, a partir del criterio o acción que se solicite en el enunciado, afirmativo o interrogativo, que se presenta en la base del reactivo.

*Ejemplo correspondiente al área de **Desarrollo de productos y servicios turísticos***

Una cadena hotelera nacional construirá un hotel en Villahermosa, Tabasco, con la finalidad de cubrir el área geográfica del sureste del país, ¿a qué tipo de proyecto corresponde?

- A) De prioridad Nacional
- B) Autónomo
- C) A partir de una necesidad de mercado
- D) A partir de la combinación de criterios

#### *Argumentación de las opciones de respuesta*

La opción **correcta** es la **B**, porque la creación de empresas es tarea de particulares, y en este caso tiene como finalidad cubrir el área geográfica. El resto de las opciones son aspectos que surgen de otras necesidades o competen a instancias gubernamentales.

## 2. Completamiento

Estos reactivos se presentan en forma de enunciados en los que se han omitido una o dos palabras. Las están al final del enunciado. En las opciones de respuesta se encuentran las palabras que pueden completar dichos enunciados.

*Ejemplo correspondiente al área de **Gestión de organizaciones turísticas**.*

En un restaurante independiente, con especialidad en pescados y mariscos, los comensales empezaron a quejarse de los platillos, por situaciones como la contaminación de sabores. Para solucionar este problema, el restaurante debe optar por la certificación:

- A) de calidad para restaurantes
- B) de calidad ISO 9000
- C) en las normas de competencias laborales
- D) en las normas del distintivo H

*Argumentación de las opciones de respuesta*

La opción **correcta** es la **D**, porque el distintivo H, al ser normas de higiene, cuando se aplica permite la solución de los problemas mencionados.

El resto de las opciones se refieren a certificaciones que no permiten una solución al caso en particular.

### 3. Ordenamiento

Este tipo de reactivos demanda el ordenamiento o jerarquización de un listado de elementos, de acuerdo con un criterio determinado. La tarea del sustentante consiste en seleccionar la opción en la que aparezcan los elementos en el orden solicitado.

*Ejemplo correspondiente al área de **Comercialización de productos y servicios turísticos**.*

Tomando como referencia a Philip Kotler, el comunicador de mercadotecnia tiene que saber en qué fase del proceso de decisión se encuentra el público objetivo. Ordene secuencialmente los estados de disposición en que se puede encontrar la audiencia de un restaurante independiente que casi nadie conoce.

1. Compra
2. Conocimiento
3. Gusto
4. Preferencia
5. Reconocimiento
6. Convencimiento

- 
- A) 3, 1, 2, 5, 4, 6  
 B) 2, 3, 1, 5, 4, 6  
 C) 3, 2, 4, 1, 6, 5  
 D) 2, 1, 3, 6, 4, 5

#### *Argumentación de las opciones de respuesta*

La opción **C** es la respuesta **correcta**, ya que, de acuerdo con la propuesta de Kotler, estas son las etapas dentro del proceso de la comunicación para determinar la respuesta esperada de la audiencia en un caso como el presentado.

El resto de las opciones son parcialmente correctas en algunos puntos, pero no reflejan totalmente la secuencia de los estados.

#### 4. Elección de elementos

En este tipo de reactivos el sustentante debe clasificar una serie de hechos, conceptos, fenómenos o procedimientos de acuerdo con un criterio específico solicitado en la base del reactivo.

*Ejemplo correspondiente al área de **Gestión de organizaciones turísticas***

De las siguientes variables económicas y de mercado seleccione las que tienen relación directa con la apertura de un centro nocturno.

1. Competencia
2. Situación de la industria restaurantera
3. Tasa salarial
4. Nicho de mercado
5. Comercialización de productos y servicios

- 
- A) 1, 2, 3  
B) 1, 3, 4  
C) 2, 3, 5  
D) 2, 4, 5

*Argumentación de las opciones de respuesta*

La opción **B** es **correcta**, porque son las tres variables que se deben de considerar en un plan de apertura de una empresa turística de este tipo. En el resto de las opciones, sólo hay algunos elementos que se requieren para la apertura de un centro nocturno.

## 5. Relación de columnas

En este tipo de reactivos se presentan dos columnas, cada una con contenidos distintos, que el sustentante deberá relacionar de acuerdo con el criterio especificado en la base del reactivo:

*Ejemplo correspondiente al área de **Desarrollo de productos y servicios turísticos***

Relacione las características del proyecto de un parque nacional de montaña con el criterio de sustentabilidad que le corresponde.

<b>Características del proyecto</b>	<b>Criterios de sustentabilidad</b>
1. Varios senderos interpretativos y de observación de la naturaleza	a) Control en la capacidad de carga
2. Un área central que incluye 40 cabañas con espacio para 10 personas cada una	b) Regeneración de espacios naturales
3. Un módulo sanitario por cada 10 cabañas, con botes de basura clasificados	c) Educación ambiental
4. Para permitir la renovación de los sitios naturales únicamente operará los fines de semana	d) Manejo concentrado de desechos
<p>A) 1a, 2b, 3c, 4d                      B) 1b, 2d, 3c, 4a                      C) 1c, 2a, 3d, 4b                      D) 1c, 2b, 3d, 4a</p>	

*Argumentación de las opciones de respuesta*

La opción **C** es **correcta**, porque todas las características del proyecto se relacionan con los criterios de sustentabilidad. El resto de las opciones son parcialmente correctas, pero imprecisas.

## 6. Multirreactivo

El multirreactivo es un formato que permite evaluar conocimientos y habilidades interrelacionados, a partir de una temática común en un área de conocimiento determinada, o de la descripción de una situación o problema profesional específico. Su estructura presenta, primero, la descripción de una situación, problema o caso, el cual puede incluir un texto, una tabla, una gráfica, un mapa o un dibujo, seguido de una serie de reactivos que deben contestarse a partir de la información presentada inicialmente. Cada pregunta se evalúa de manera independiente. De no saber la respuesta a una pregunta, es conveniente continuar con el resto de los reactivos relacionados con el mismo problema. Los reactivos pertenecientes al multirreactivo pueden adoptar distintos formatos, como los que se han descrito anteriormente:

*Ejemplo de un multirreactivo correspondiente al área de **Comercialización de productos y servicios turísticos**.*

**Lea el siguiente caso y conteste las preguntas 1 y 2.**

En el Departamento de Ventas de un hotel se registran los siguientes resultados trimestrales en la venta de servicios de banquetes, reuniones y eventos en los salones del mismo. Con base en esto, se requiere hacer un análisis del desempeño de los vendedores.

Vendedor	Número de prospectos	Número de ventas	Volumen total de ventas
1	45	18	\$104,274
2	37	11	\$93,401
3	51	14	\$120,722
4	42	16	\$109,520

1. La Gerencia encontró que el resultado más alto obtenido por alguno de los vendedores fue de 40, al evaluar el desempeño individual de estos a partir de:

- A) venta promedio
- B) porcentaje de cierre
- C) eficiencia
- D) participación de mercado

*Argumentación de las opciones de respuesta*

La opción **B** es **correcta**, ya que, aunque es una manera común para evaluar el desempeño de los vendedores, ningún vendedor obtuvo dicha eficiencia. La más alta fue de \$2,601 y fue obtenida por el vendedor 4.

2. La Gerencia encontró que el resultado más alto obtenido por alguno de los vendedores fue de 8,623, al evaluar el desempeño individual de estos a partir de:

- A) venta promedio
- B) porcentaje de cierre
- C) eficiencia
- D) participación de mercado

*Argumentación de las opciones de respuesta*

La opción **A** es **correcta**, porque la venta promedio más alta fue de \$8,623 y fue obtenida por el vendedor 3.

## Registro para presentar el examen

El registro al examen puede hacerse en papel o en línea. El calendario de aplicaciones está disponible para consultarse en la página [www.ceneval.edu.mx](http://www.ceneval.edu.mx).

En cualquiera de las modalidades de registro, ya sea de manera presencial o en línea, es de suma importancia que el sustentante proporcione correctamente todos sus datos, en especial los referidos a la institución donde estudió la licenciatura: **nombre de la institución, campus o plantel y, en particular, la clave**. En la modalidad presencial, la clave se la proporciona la persona con quien realiza el trámite; en caso de la modalidad virtual, aparece en el portal un catálogo de instituciones y la clave correspondiente. La importancia de este dato, radica en que los resultados obtenidos en el examen serán remitidos a la institución que el sustentante señale al momento de registrarse.

### Requisitos

Para poder inscribirse al examen es necesario:

1. Haber cubierto el 100% de créditos de su licenciatura o, en su caso, estar cursando el último semestre de la carrera, siempre y cuando la institución formadora así lo estipule.
2. Depositar a nombre del Ceneval, A.C. el pago por la cantidad especificada (consultar precio de los servicios), en la cuenta número: 6502-71715 en cualquier sucursal de Banamex, para transferencia bancaria la clave es: 002180650200717157.
3. Responder correcta y completamente el cuestionario de contexto del Ceneval que le será entregado en la sede de registro o en registro en línea.
4. Acudir a la sede de registro que más le convenga y llevar los siguientes documentos:
  - a) Fotocopia del comprobante oficial que acredite haber concluido el 100% de sus estudios (certificado total de estudios, constancia de terminación o historial académico) y que indique claramente la institución de egreso (incluyendo campus, en su caso), así como la fecha de ingreso y egreso de la licenciatura
  - b) Fotocopia de identificación oficial (credencial de elector o pasaporte vigente)
  - c) Dos fotografías tamaño infantil recientes
  - d) Ficha de depósito con el sello y la ráfaga del banco por la cantidad correspondiente al EGEL o comprobante impreso de transferencia bancaria

### Registro en línea

Como parte de los servicios electrónicos que ofrece el Ceneval se encuentra el registro por medio de Internet. Este servicio tiene la finalidad de proporcionar un medio ágil y seguro para que los sustentantes ingresen la información necesaria que les permita cubrir

y especificar los requerimientos de información suficientes para inscribirse a la aplicación del examen que ofrece el Centro.

El horario de servicio del registro en línea es de lunes a domingo de 6:00 a 22:00 horas (hora del centro del país). El registro será sujeto de actividades de mantenimiento todos los días, de las 22:01 a 5:59 horas.

### ***Cuestionario de contexto***

Todo sustentante, al registrarse al examen, deberá llenar el cuestionario de contexto, el cual es un complemento importante de las pruebas de logro, pues busca obtener información que permita explicar los resultados obtenidos por los estudiantes en el EGEL.

El cuestionario de contexto tiene como propósito:

1. Describir a la población evaluada, así como el contexto en el que se desenvuelven.
2. Contextualizar las medidas de logro académico obtenidas por los sustentantes, a partir de ciertas variables.
3. Promover la realización de estudios que den cuenta del desempeño de los sustentantes, identificando factores que afecten o promuevan el aprendizaje.

Ubicar las diferencias en el desempeño de los sustentantes y ofrecer a las instituciones educativas información clave que explique estas diferencias permitirá contar con elementos para la mejora de la calidad de los servicios educativos que ofrecen.

### ***Número de folio***

El número de folio es el código que el Ceneval utiliza para la identificación de los sustentantes en el proceso de aplicación de los exámenes; en el momento en que un sustentante se registra para presentar un examen, se le asigna un número de folio único y personal, que tendrá que registrar en su hoja de respuestas al momento de responder el examen. Este número de folio juega un papel importante en el proceso de aplicación, ya que permite unir los datos del cuestionario de contexto de cada sustentante con sus respuestas del examen, para posteriormente calificar el examen y emitir los resultados. Como puede deducirse, este número es de enorme importancia en el control de la información y es fundamental que el sustentante sea cuidadoso en el manejo de este dato.

### ***Condiciones de aplicación***

El examen se realizará en dos sesiones, cada una de las cuales tendrá una duración máxima de cuatro horas. Cada sesión es conducida y coordinada por personal previamente asignado y capacitado. Dicho personal será responsable de entregar los materiales y dar las instrucciones necesarias.

### ***Recomendaciones útiles para presentar el examen***

1. Procure visitar o ubicar con anticipación el lugar donde se llevará a cabo el examen, identifique las vías de acceso y los medios de transporte que garanticen su llegada a tiempo.
2. Descanse bien la víspera de cada sesión del examen.
3. Ingiera alimentos saludables y suficientes. Si toma algún medicamento asegúrese de traerlo consigo.
4. Porte un reloj.
5. Use ropa cómoda.
6. Asegúrese de llevar el comprobante-credencial que le fue entregado en el momento del registro.
7. Lleve dos o tres lápices del número 2½, una goma de borrar y un sacapuntas de bolsillo.
8. Llegue por lo menos 30 minutos antes de iniciar cada sesión del examen, con lo cual evitará presiones y tensiones innecesarias.

### ***Procedimiento por seguir al presentar el examen***

1. **Para tener acceso** al examen, antes de iniciar cada sesión se le solicitará el *Pase de Ingreso al Examen General para el Egreso de la Licenciatura (talón del Cuestionario de contexto o Formato de registro por Internet)*, junto con una identificación oficial con fotografía y firma, después de verificar su identidad se le devolverán los documentos.
2. Se realizará un **registro de asistencia** (en un formato especial previsto para ello). Es importante que **verifique** que su nombre esté bien escrito y que **firmé** su ingreso en el espacio que corresponde a la **sesión** que presenta.
3. Con base en el registro de asistencia, **en la primera sesión se le informará el lugar físico que se le ha designado, lugar que ocupará en todas las sesiones.**
4. Escuche con atención las indicaciones del aplicador, quien le proporcionará información sobre el inicio y la terminación del examen, así como otras instrucciones importantes. La misión principal del aplicador consiste en **conducir** las sesiones de examen y **orientar** a los sustentantes. **Por favor, aclare con el aplicador cualquier duda sobre el procedimiento.**
5. En cada sesión se le entregará **un cuadernillo de preguntas y una hoja de respuestas.**
6. En cada material deberá anotar sus datos en los espacios destinados para ello, con el fin de identificar debidamente los materiales: **número de folio, nombre y número de examen** (este dato se le proporcionará el día del examen).

7. Debe asegurarse de que los datos anotados sean correctos; cualquier equivocación en ellos puede ocasionar errores en el resultado.

Al término de la sesión, los aplicadores darán las instrucciones para la recuperación del material y para salir de manera ordenada.

Al iniciar una nueva sesión deberá asegurarse de anotar correctamente sus datos en el nuevo material.

### ***Reglas durante la administración del instrumento***

1. **No se permitirá el acceso a ningún sustentante** 30 minutos después de iniciada la sesión.
2. El no llevar identificación oficial (credencial de IFE, pasaporte o cartilla del servicio militar) es causa suficiente para que no se le permita la realización de su examen.
3. Le recordamos que usted ingresa al área de aplicación con:
  - a) Identificación oficial
  - b) Talón del Cuestionario de contexto o Formato de registro por Internet
  - c) Lápiz, goma, sacapuntas
  - d) Calculadora científica no programable (no celular, no palm, no pocket pc)

Es fundamental considerar que es lo **único que le está permitido introducir**. **No está permitido** el ingreso con ningún tipo de material bibliográfico ni guía del sustentante.

4. No está permitido fumar, comer o ingerir bebidas dentro del lugar de aplicación donde se está resolviendo el examen.
5. Las salidas momentáneas del recinto serán controladas por el supervisor y el aplicador. En ellas no está permitido sacar ningún documento del examen ni materiales que se estén empleando para su realización.
6. Cualquier intento de copiar a otro sustentante o situación de intercambio de respuestas; uso de claves; copia de reactivos a hojas, libros o cualquier otro mecanismo para llevarse el contenido del examen, causará su inmediata suspensión.

### ***Sanciones***

**LA SUSTRACCIÓN INDEBIDA DE CUALQUIERA DE LOS MATERIALES DEL EGEL O LA INFRACCIÓN DE ALGUNA DE ESTAS REGLAS ES CAUSA DE SUSPENSIÓN DE SU EXAMEN Y DE CUALQUIER OTRA SANCIÓN DERIVADA DE LA APLICACIÓN DE LAS LEYES DE LA INSTITUCIÓN DE DONDE USTED PROVIENE, EL ESTADO Y LA FEDERACIÓN**

## Resultados

### Reporte de resultados

A cada persona que sustenta el EGEL-TUR se le entrega un reporte individual como el que se muestra a manera de ejemplo. En el reporte aparecen los datos de identificación: nombre, número de folio único, asignado previamente. En el primer recuadro se señala el nivel de desempeño por cada área del examen. En el segundo recuadro aparecen los criterios numéricos que explican el nivel de desempeño alcanzado por área y en el último recuadro se presentan los criterios para determinar el nivel de desempeño alcanzado en la totalidad del examen. Al reverso se describen los niveles de desempeño de cada área.



### Reporte individual de resultados

Nombre del sustentante: PÉREZ JIMÉNEZ JAVIER  
 Fecha de aplicación: Viernes 23 de agosto de 2013  
 Institución de Educación Superior (IES): UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO  
 Clave de identificación de la IES<sup>1</sup>: 109113

	Desempeño en cada área del examen			Testimonio de desempeño
	Desarrollo de productos y servicios turísticos	Gestión de organizaciones turísticas	Comercialización de productos y servicios turísticos	
<b>Nivel de desempeño</b>	DS	DS	DS	Satisfactorio
<b>Puntaje en escala Ceneval</b>	1049	1075	1054	

Criterios para determinar los niveles de desempeño por área <sup>2</sup>	
Aún no satisfactorio (ANS)	700-999
Satisfactorio (DS)	1000-1149
Sobresaliente (DSS)	1150-1300

Criterios para el otorgamiento del testimonio de desempeño en el examen	
Satisfactorio (TDS)	Al menos 2 áreas con DS o DSS
Sobresaliente (TDSS)	De las 3 áreas, al menos 2 con DSS y la restante con DS

Como regla de confidencialidad, únicamente el sustentante y el director de la institución de procedencia tienen acceso a estos resultados.



## Examen General para el Egreso de la Licenciatura en Turismo EGEL-TUR

### Niveles de Desempeño

El Examen General para el Egreso de la Licenciatura en Turismo (EGEL-TUR) permite identificar el nivel de dominio o desempeño logrado por el sustentante con respecto a los conocimientos y habilidades que el Consejo Técnico del Examen ha definido como necesarios para iniciarse eficazmente en el ejercicio profesional. Para estos efectos, se definen dos niveles de dominio o desempeño para cada una de las áreas que lo componen:

#### Nivel de desempeño satisfactorio

**Desarrollo de productos y servicios turísticos.** El sustentante es capaz de identificar las fuentes de información confiables para desarrollar productos y servicios turísticos, así como la ubicación y condiciones del mercado turístico. Asimismo, puede describir, clasificar, distinguir y tipificar elementos del sistema turístico y las condiciones generales del producto o servicio, considerando los criterios sustentables (naturales, culturales y económicos), los indicadores de la actividad turística y el entorno. Caracteriza el espacio turístico a través de un inventario, para elaborar un proyecto y determinar su viabilidad de acuerdo con un plan de desarrollo, con estudios de pertinencia y un marco regulatorio.

**Gestión de organizaciones turísticas.** El sustentante es capaz de identificar las posibilidades de administrar y operar un negocio turístico, así como proponer estrategias para optimizar los resultados en la organización, a partir de la gestión en las áreas de recursos humanos, control y asignación presupuestal, procesos operativos y la mejora continua de una empresa turística.

**Comercialización de productos y servicios turísticos.** El sustentante es capaz de identificar el segmento de mercado nacional e internacional cuyas características, preferencias y tendencias son idóneas para el producto o servicio turístico. Es capaz de analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para determinar ventajas competitivas de negocio, diseñando para ello programas de mercadotecnia de acuerdo con el valor esperado del producto o servicio, así como de establecer los canales de comercialización más eficaces, implementando los procesos de venta idóneos. Finalmente, puede proponer y diseñar las campañas de promoción y publicidad que aseguren el éxito del producto o servicio turístico en el mercado.

#### Nivel de desempeño sobresaliente

**Desarrollo de productos y servicios turísticos.** Además de lo comprendido en el nivel satisfactorio, el sustentante es capaz de identificar oportunidades de desarrollo turístico en sus diversas modalidades, determinando las condiciones necesarias para su realización, analizando los resultados de mecanismos especializados para el aprovechamiento y preservación del patrimonio natural y cultural, así como los impactos tanto para la comunidad receptora como para los visitantes.

**Gestión de organizaciones turísticas.** Además de lo comprendido en el nivel satisfactorio, el sustentante es capaz de resolver, por medio de la gestión, situaciones o problemáticas de la empresa turística que involucren la toma de decisiones; la estructura organizacional; programas de seguimiento, diseño e implementación de políticas, así como programas y reglamentos a través de mecanismos de evaluación y control.

**Comercialización de productos y servicios turísticos.** Además de lo comprendido en el nivel satisfactorio, el sustentante es capaz de analizar oportunidades de negocio para diseñar programas de mercadotecnia para productos, servicios y destinos turísticos, con el objetivo de maximizar resultados financieros de la organización, satisfacción de los mercados atendidos y el posicionamiento de un destino turístico.

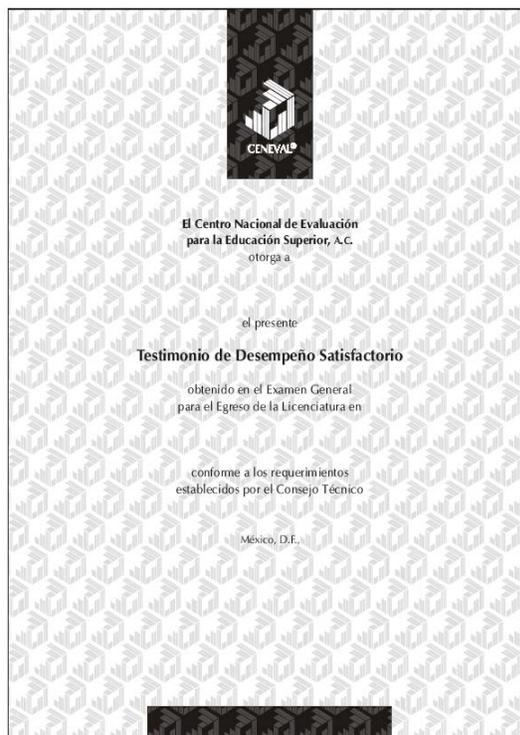
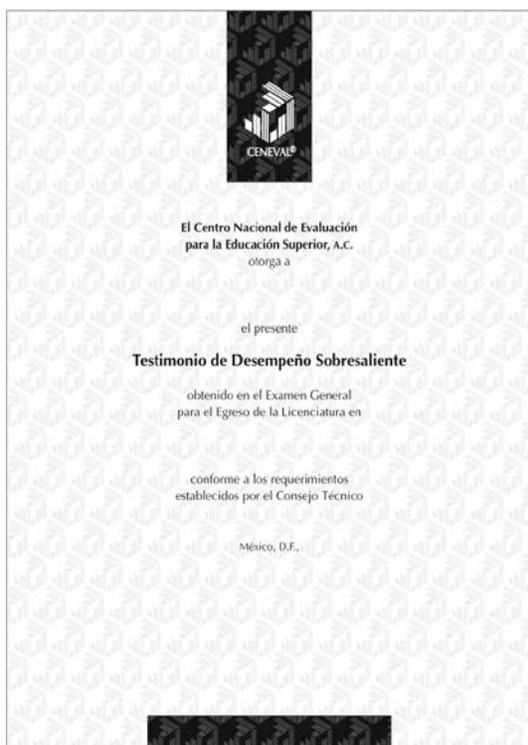
## Testimonios de desempeño

A partir de sus resultados, usted puede obtener un **Testimonio de Desempeño Satisfactorio o Sobresaliente**, que se otorgan con base en los lineamientos que fija el Consejo Técnico del EGEL.

Para hacerse acreedor al testimonio que reconoce el nivel de dominio mostrado, usted debe obtener los puntajes requeridos en cada área.

### A. Testimonio de Desempeño Satisfactorio (TDS)

El Consejo Técnico del EGEL-TUR aprobó otorgar el Testimonio de Desempeño Satisfactorio a los sustentantes que obtengan el nivel de desempeño satisfactorio (DS, 1000 a 1149 puntos) o desempeño sobresaliente (DSS, 1150 a 1300 puntos), al menos en dos de las tres áreas que integran el examen.



### B. Testimonio de Desempeño Sobresaliente (TDSS)

El Consejo Técnico del EGEL-TUR aprobó otorgar el Testimonio de Desempeño Sobresaliente a los sustentantes que obtengan el nivel de desempeño satisfactorio (DS, 1000 a 1149 puntos) o desempeño sobresaliente (DSS, 1150 a 1300 puntos), en las tres áreas que integran el examen, y que alcancen el nivel de desempeño sobresaliente (DSS, 1150 a 1300 puntos) en cuando menos dos de las tres áreas.

Obtener un testimonio de desempeño satisfactorio o sobresaliente del Ceneval, en sí mismo, *no condiciona la expedición del título* ni de la cédula profesional por parte de la institución de educación superior a la que pertenece el egresado. **Para efectos de titulación, cada centro educativo es responsable de establecer el nivel o resultado requerido y los trámites necesarios.**

### **Consulta y entrega**

Después de **20 días hábiles**, posteriores a la presentación del examen, usted podrá consultar en la página [www.ceneval.edu.mx](http://www.ceneval.edu.mx), en el apartado resultados de exámenes. Para ingresar a este apartado se le solicitará su número de folio por lo que deberá tenerlo a la mano.

El reporte individual se le entregará en la institución educativa en donde presentó el examen.

### **Recomendaciones y estrategias de preparación para el examen**

La mejor forma de preparación para el examen consiste en haber tenido una sólida formación académica y haber trabajado fuertemente durante sus estudios de licenciatura. Sin embargo, las actividades de estudio y repaso que practique, con base en esta guía, constituyen un aspecto importante para que su desempeño en el examen sea exitoso, por lo que se le sugiere considerar las siguientes recomendaciones.

#### **¿Cómo prepararse para el examen?**

Prepararse para un examen requiere poner en práctica *estrategias* que favorezcan *recuperar lo aprendido* para alcanzar un nivel de rendimiento deseado.

En la medida en que organice sistemáticamente sus actividades de preparación, se le facilitará tomar decisiones sobre las estrategias que puede utilizar para lograr un buen resultado en el examen.

Las estrategias para la preparación del examen que le recomendamos a continuación, deben utilizarse tan frecuentemente como usted lo requiera, adaptándolas a su estilo y condiciones particulares. Es importante que no se limite a usar únicamente las estrategias fáciles, de naturaleza memorística, ya que ello sería insuficiente para resolver el examen. El EGEL no mide la capacidad memorística de la persona, sino su capacidad de razonamiento y de aplicación de los conocimientos adquiridos durante la licenciatura.

El uso de estrategias adecuadas para la preparación del examen debe facilitarle:

- *Prestar la atención y concentración necesarias para consolidar el aprendizaje alcanzado durante su formación escolar.*
- *Mejorar la comprensión de lo aprendido.*
- *Recordar rápido y bien lo que ya se sabe para poder aplicarlo a situaciones y problemas diversos.*

Una estructuración eficaz de los conocimientos no sólo mejora la comprensión de los materiales extensos y complejos, sino que facilita el recuerdo y la aplicación de lo aprendido para resolver problemas.

#### *Prepárese para una revisión eficiente*

Es importante definir un plan general de trabajo al establecer un calendario general de sesiones de estudio y repaso. Decida fechas, horarios y lugares para realizar las actividades necesarias de su preparación, esto le permitirá avanzar con tranquilidad sabiendo que tiene perfilada una ruta que lo preparará para presentar el examen.

Para construir el plan, primeramente se recomienda identificar las *dificultades potenciales* que necesita superar: lo que le falta saber o saber hacer sobre un tema. Dicha identificación implica:

- Revisar la estructura del examen: áreas, subáreas y temas.
- Señalar aquellas áreas en las que se perciba la falta de preparación y en las que se tengan dudas, carencias o vacíos. Se debe reconocer honestamente aquellos conocimientos teóricos o conceptuales y habilidades que requieran mayor atención.

Para una revisión más efectiva, puede elaborar una tabla donde señale los temas, conceptos, principios y procedimientos que le presenten mayor dificultad; en ella escriba las dificultades correspondientes y especifique en otra columna, con suficiente detalle, las estrategias para revisarlos.

La tabla puede tener tantas columnas o títulos como usted lo requiera, por lo que es una herramienta personal que permite detectar y relacionar lo que se sabe, lo que se debe repasar con más dedicación y las mejores formas para resolver la comprensión de dichos aspectos.

Es común que los sustentantes concentren su estudio en temas que desconocen o de los cuales tienen poco dominio. Si bien ésta es una estrategia útil y pertinente, es importante cuidar que no se agote el tiempo de estudio y, en consecuencia, se afecte su desempeño en el examen. Por ello, además de identificar aspectos deficientes, es importante considerar el peso que cada aspecto tiene en la estructura del examen. En la tabla correspondiente (p. 8) se indica la proporción que representa cada área en el examen. Distribuya su tiempo de estudio en los aspectos con mayor relevancia.

### *Seleccione la información que debe revisar*

Una vez identificados los aspectos que deberá revisar para la preparación del examen, que forman parte de la estructura de la prueba y con importancia considerable, es momento de que seleccione la información específica que habrá de repasar. Para ello:

- Localice las fuentes de información relacionadas con el contenido del examen que debe repasar y seleccione lo más útil.
- Busque esas fuentes de información en sus propios materiales o en la bibliografía sugerida en la guía. Identifique aquellos aspectos que deberá consultar en otros medios (biblioteca, Internet, etcétera).

Es importante que tenga los materiales de consulta a la mano; identifique lo que le haga falta, y si tiene ubicada toda la información necesaria para el estudio, con el fin de no sufrir contratiempos por la ausencia de recursos en el momento de prepararse.

Conviene también considerar que, aunque dedique tiempo suficiente para la preparación del examen, es prácticamente imposible y poco útil pretender leer todo lo que no se ha leído en años. Cuando esté revisando los contenidos por evaluar, tenga siempre cerca esta guía para tomar decisiones respecto del momento adecuado para pasar a otro tema, y no agotar su tiempo en una sola área del examen.

### *Autorregule su avance*

Mediante la autoevaluación, planeación y supervisión de lo logrado, puede identificar si ha logrado sus metas de aprendizaje. Considere el grado en que éstas se han logrado y, si es el caso, haga modificaciones o incorpore nuevas estrategias. Es importante evaluar tanto lo que aprendió como las maneras en que logró aprender. Si logra identificar estas últimas, puede mejorar sus hábitos de estudio para este momento y para el futuro.

Una preparación *consciente y consistente* contribuirá a su desarrollo personal y le permitirá construir un repertorio de estrategias eficientes que mejorarán su desempeño en el aprendizaje. Las estrategias que se han presentado, de ninguna manera deben concebirse como una lista de habilidades de aprendizaje rígidas, estáticas y mutuamente excluyentes. Utilícelas de acuerdo con sus necesidades.

### *Recomendaciones finales*

Es importante que, además de seguir las sugerencias arriba enunciadas, considere la importancia de iniciar el estudio con anticipación y de manera organizada, no es de utilidad hacerlo pocos días antes del examen y en sesiones excesivamente largas. Asimismo, es fundamental descansar y dormir lo suficiente el día anterior al examen; así se tendrán mejores condiciones para la jornada.

## Cuerpos colegiados

### Consejo Técnico

Mtra. Beatriz Herrera López  
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

M.T. Mariza Aguirre Fimbres  
Centro de Estudios Superiores del Estado de  
Sonora (Universidad Estatal de Sonora)

Mtra. Marcela González Garza Ducoing\*  
Confederación Panamericana de Escuelas de  
Hotelerías, Gastronomía y Turismo (CONPEHT)

Lic. Karla Villanueva Lopez  
Consejo Nacional para la Calidad de la  
Educación Turística (CONAET)

Lic. Aida Beltrán González  
Instituto Politécnico Nacional

Mtra. Ingrid Morales Jiménez  
Instituto Regiomontano de Hotelería

Mtro. Armando García Rosales  
Universidad Autónoma de Aguascalientes

Dr. Onésimo Cuamea Velázquez  
Universidad Autónoma de Baja California

Mtra. Laura Estela Anguiano Herrera  
Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

Mtra. Nancy Testón Franco  
Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Mtro. Alejandro Balcazar González\*  
Universidad Autónoma del Estado de México

Mtro. Jesús Medina García  
Universidad de Guadalajara

Mtra. Rocío Esquivel Ríos  
Universidad del Mar

Mtro. Fredy González Fonseca  
Universidad del Valle de México

Mtra. Valery Abitia Niño de Rivera  
Universidad Iberoamericana

Lic. Jorge Abel Vásaro Acuilán  
Universidad Regiomontana

Mtra. Bertha Lucila Vázquez Martínez  
Universidad Tecnológica de México

\* Pendiente de Nueva Designación

## Comité Académico

Knopp Segura Siegrid	Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC)
Vergara Zúñiga Élfida del Carmen	Consejo para la Evaluación de la Educación Media Superior
Aparicio Servin Laura Verónica Josefa Carreón Martínez	Instituto Politécnico Nacional
González Espinoza Carolina	Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
Fernández Schettino Silvia	Universidad del Golfo de México
Cano Hernández Alberto Castillejos López Berenice Jiménez Baños Paulino Núñez Rios Juan Enrique Ramírez Pérez Daniel Reyes Pérez Omar de Jesús Sánchez García Jacqueline Yvette	Universidad del Mar
De la Vega Estrada Angélica	Universidad Iberoamericana
Chávez Barrera Ángel Abraham Ramírez Campos Eleny	Universidad Tecnológica de México
Torrealba Tinoco Deheny Isabel	Universidad Tecnológica de Cancún
Noriega Gómez Patricia	Profesionista independiente
Peralta López María Teresa	Universidad Justo Sierra, Campus Pachuca

Esta Guía es un instrumento de apoyo para quienes sustentarán el Examen General para el Egreso de la Licenciatura en Turismo (EGEL-TUR) y está vigente a partir de la aplicación del **23 de agosto de 2013**.

La Guía para el sustentante es un documento cuyo contenido está sujeto a revisiones periódicas. Las posibles modificaciones atienden a los aportes y críticas que hagan los miembros de las comunidades académicas de instituciones de educación superior de nuestro país, los usuarios y, fundamentalmente, las orientaciones del Consejo Técnico del examen.

El Ceneval y el Consejo Técnico del EGEL-TUR agradecerán todos los comentarios que puedan enriquecer este material. Sírvase dirigirlos a:

**Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior, A.C.  
Dirección del Área de las Ciencias Sociales y las Humanidades**

Camino al Desierto de los Leones (Altavista) 19,  
Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón,  
C.P. 01000, México, D.F.  
Tel: 01 (55) 5322-9200 ext. 5307  
Fax: 01 (55) 5322-9200 ext. 5108  
[www.ceneval.edu.mx](http://www.ceneval.edu.mx)  
[alfonso.jimenez@ceneval.edu.mx](mailto:alfonso.jimenez@ceneval.edu.mx)

Para cualquier aspecto relacionado con la aplicación de este examen (fechas, sedes, registro y calificaciones) favor de comunicarse al:

**Departamento de Información y Atención al Usuario**

Larga distancia sin costo 01 800 624 2510  
Tel: 01 (55) 3000-8700  
Fax: 01 (55) 5322-9200 ext. 2018  
[www.ceneval.edu.mx](http://www.ceneval.edu.mx)  
[informacion@ceneval.edu.mx](mailto:informacion@ceneval.edu.mx)

**Ceneval, A.C.**

Camino al Desierto de los Leones (Altavista) 19,  
Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, México, D.F.  
www.ceneval.edu.mx

El Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior es una asociación civil sin fines de lucro que quedó formalmente constituida el 28 de abril de 1994, como consta en la escritura pública número 87036 pasada ante la fe del notario 49 del Distrito Federal. Sus órganos de gobierno son la Asamblea General, el Consejo Directivo y la Dirección General. Su máxima autoridad es la Asamblea General, cuya integración se presenta a continuación, según el sector al que pertenecen los asociados, así como los porcentajes que les corresponden en la toma de decisiones:

**Asociaciones e instituciones educativas (40%):**

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, A.C. (ANUIES); Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior, A.C. (FIMPES); Instituto Politécnico Nacional (IPN); Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM); Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM); Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP); Universidad Autónoma de Yucatán (UADY); Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM); Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP); Universidad Tecnológica de México (UNITEC).

**Asociaciones y colegios de profesionales (20%):**

Barra Mexicana Colegio de Abogados, A.C.; Colegio Nacional de Actuarios, A.C.; Colegio Nacional de Psicólogos, A.C.; Federación de Colegios y Asociaciones de Médicos Veterinarios y Zootecnistas de México, A.C.; Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.

**Organizaciones productivas y sociales (20%):**

Academia de Ingeniería, A.C.; Academia Mexicana de Ciencias, A.C.; Academia Nacional de Medicina, A.C.; Fundación ICA, A.C.

**Autoridades educativas gubernamentales (20%):**

Secretaría de Educación Pública.

- Ceneval, A.C.®, EXANI-I®, EXANI-II® son marcas registradas ante la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial con el número 478968 del 29 de julio de 1994. EGEL®, con el número 628837 del 1 de julio de 1999, y EXANI-III®, con el número 628839 del 1 de julio de 1999.
- Inscrito en el Registro Nacional de Instituciones Científicas y Tecnológicas del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología con el número 506 desde el 10 de marzo de 1995.
- Organismo Certificador acreditado por el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER) (1998).
- Miembro de la International Association for Educational Assessment.
- Miembro de la European Association of Institutional Research.
- Miembro del Consortium for North American Higher Education Collaboration.
- Miembro del Institutional Management for Higher Education de la OCDE.



CENTRO NACIONAL  
DE EVALUACIÓN PARA  
LA EDUCACIÓN SUPERIOR, A.C.

CENEVAL®

Dirección General Adjunta de los EGEL

FEBRERO • 2014