

# **Guía para el sustentante**

## **Examen General para el Egreso de la Licenciatura en Administración**

**EGEL-A**

**NUEVA GENERACIÓN**



**Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior, A.C.**

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

D.R. © 2009  
Centro Nacional de Evaluación  
para la Educación Superior, A.C. (Ceneval)

Segunda 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**

M. en C. Rebeca Reynoso Angulo

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

L.C. Carlos Vera Romero

## Índice

Presentación.....	5
Propósito y alcance del EGEL- A .....	5
Destinatarios del EGEL-A.....	6
¿Cómo se construye el EGEL-A?.....	6
Características del EGEL-A.....	7
¿Qué evalúa el EGEL-A? .....	8
<i>Estructura general del EGEL-A por áreas y subáreas</i> .....	8
<i>Aspectos por evaluar</i> .....	9
Materiales del examen .....	17
<i>Hoja de respuestas</i> .....	17
<i>Cuadernillo de preguntas</i> .....	18
<i>Portada del cuadernillo</i> .....	18
<i>Instrucciones para contestar la prueba</i> .....	19
<i>¿Qué tipo de preguntas se incluyen en el examen?</i> .....	21
Registro para presentar el examen .....	25
<i>Requisitos</i> .....	25
<i>Cuestionario de contexto</i> .....	26
<i>Número de folio</i> .....	27
Condiciones de aplicación.....	27
<i>Duración de las sesiones</i> .....	27
<i>Recomendaciones útiles para presentar el examen</i> .....	27
<i>Procedimiento por seguir al presentar el examen</i> .....	28
<i>Reglas durante la administración del instrumento</i> .....	28
<i>Sanciones</i> .....	29
Resultados.....	30
<i>Reporte de resultados</i> .....	30
<i>Descripción de los niveles de desempeño</i> .....	31
<i>Nivel de desempeño satisfactorio</i> .....	31
<i>Nivel de desempeño sobresaliente</i> .....	31
<i>Testimonios de desempeño</i> .....	32
<i>Consulta y entrega</i> .....	33
Recomendaciones y estrategias de preparación para el examen.....	33
<i>¿Cómo prepararse para el examen?</i> .....	33
Cuerpos colegiados.....	37
<i>Consejo Técnico</i> .....	37
<i>Comité Académico</i> .....	38

## **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 Administración (EGEL-A). 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-A.

## **Propósito y alcance del EGEL-A**

El EGEL-A tiene como propósito identificar si los egresados de la licenciatura en Administración que presentan el examen cuentan 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 aquellas donde tiene un buen desempeño, así como las que presentan 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-A 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 juicio válidos 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 válidos, confiables y objetivos de juicio, para contar con personal de calidad profesional, acorde con las necesidades nacionales.

### **Destinatarios del EGEL-A**

Está dirigido a los egresados de la licenciatura en Administración que hayan cubierto el 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-A 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-A?**

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 pueden representar a diferentes instituciones educativas, colegios o asociaciones de profesionistas, instancias empleadoras del sector público, del sector privado y/o de carácter independiente. Estos consejos técnicos funcionan a partir de un reglamento y se renuevan periódicamente.

El contenido del EGEL-A 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 Administración

Lo anterior tiene como referente fundamental la opinión de centenares de profesionistas activos en el campo de la Administración, 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-A

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

Atributo	Definición
Especializado para la carrera profesional de Administración	Se orienta a la evaluación de conocimientos y habilidades específicos de la formación profesional del licenciado en Administración. No incluye conocimientos ni habilidades profesionales genéricos o transversales.
De alcance nacional	Considera los aspectos de formación esenciales en la licenciatura en Administración 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 Administración, los cuales son una consecuencia de la experiencia educativa institucionalmente organizada.

### ¿Qué evalúa el EGEL-A?

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

<b>Estructura general del EGEL-A por áreas y subáreas</b>		
<b>Área/Subárea</b>	<b>% en el examen</b>	<b>Distribución de reactivos</b>
<b>A Administración organizacional y gestión de la calidad</b>	<b>31.35</b>	<b>58</b>
1. Diseño del plan estratégico	10.27	19
2. Diseño de sistemas de calidad	2.70	5
3. Evaluación de escenarios con apoyo de métodos de análisis cuantitativos y cualitativos	2.16	4
4. Diseño de modelos organizacionales	4.86	9
5. Desarrollo de liderazgos	5.41	10
6. Establecimiento de sistemas de control	3.24	6
7. Promoción de la innovación tecnológica	2.70	5
<b>B Administración de las finanzas</b>	<b>12.97</b>	<b>24</b>
1. Evaluación de proyectos de inversión	2.70	5
2. Análisis de los estados financieros	2.70	5
3. Evaluación de la estructura de fuentes de financiamiento, sus alternativas y costos	3.24	6
4. Elaboración de pronósticos y presupuestos	4.32	8
<b>C Administración de mercadotecnia</b>	<b>36.22</b>	<b>67</b>
1. Identificación de las estructuras del mercado	7.57	14
2. Administración del portafolio de productos	5.95	11
3. Establecimiento de estrategias de precios	4.32	8
4. Desarrollo de estrategias de publicidad y promoción	4.32	8
5. Diseño de programas de ventas	2.70	5
6. Diseño de canales de distribución acorde al mercado de la organización	3.24	6
7. Creación de planes de atención y servicio al cliente	4.86	9
8. Definición de la imagen corporativa	3.24	6
<b>D Administración de recursos humanos</b>	<b>19.46</b>	<b>36</b>
1. Planeación de personal en la organización	4.32	8
2. Desarrollo del programa de reclutamiento, selección y contratación de personal	4.32	8
3. Desarrollo de un sistema de evaluación del desempeño en la organización	4.86	9
4. Administración del proceso de capacitación y desarrollo del personal en la organización	2.16	4
5. Administración de las relaciones laborales	2.16	4
6. Promoción del clima organizacional favorable	1.62	3
<b>*Total</b>	<b>100.00</b>	<b>185</b>

Estructura aprobada por el Consejo Técnico, en reunión del 24 y 25 agosto de 2009.

\*Adicionalmente, se incluirá un porcentaje de reactivos piloto que no se utilizan para calificar.

A continuación se señalan los aspectos por evaluar en cada área y subárea que componen el examen. Cada uno de estos aspectos se relaciona con los conocimientos y habilidades que el egresado de Administración debe poseer para iniciarse en el ejercicio profesional.

## **A. Administración organizacional y gestión de la calidad** **Aspectos por evaluar**

### **A 1. Diseño del plan estratégico**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Definir la misión, visión y filosofía de la organización
- Identificar la cadena de valor de la organización
- Realizar análisis FODA organizacional
- Definir objetivos, estrategias, acciones y recursos
- Definir los criterios de evaluación del plan estratégico

### **A 2. Diseño de sistemas de calidad**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Diseñar sistemas de calidad orientados al incremento de la productividad
- Diseñar el sistema de calidad de la organización en cualquiera de sus modalidades (ISO, PNC, NOM) de la tarea

### **A 3. Evaluación de escenarios con apoyo de métodos de análisis cuantitativos y cualitativos**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Formular escenarios que permitan evaluar los aspectos de calidad y productividad dentro de la planeación estratégica
- Aplicar modelos de investigación y administración de operaciones

### **A 4. Diseño de modelos organizacionales**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Definir la estructura de la organización
- Diseñar los procesos organizacionales
- Diseñar políticas organizacionales
- Aplicar procedimientos y técnicas que apoyen el logro de las metas organizacionales con base en el marco normativo de las organizaciones

### **A 5. Desarrollo de liderazgo**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Desarrollar programas de comunicación que aseguren el logro de objetivos organizacionales
- Diseñar programas de desarrollo de equipos de trabajo
- Participar en el plan de *coaching/empowerment*
- Aplicar estilos de liderazgo adecuados a las distintas áreas

- Evaluar los resultados del líder

#### **A 6. Establecimiento de sistemas de control**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Diseñar programas de evaluación a la medida para la organización de manera integral o para cada área de interés en lo particular
- Realizar diagnósticos organizacionales

#### **A 7. Promoción de la innovación tecnológica**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Identificar las condiciones organizacionales en cuanto a la integración de nuevas tecnologías
- Promover políticas de integración de nuevas tecnologías

### **Bibliografía sugerida**

Breyfogle, F. (2003). *Implementing six sigma: smarter solutions using statistical methods*. 2a. ed., Hoboken, New Jersey, John Wiley.

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. México, Thomson.

Colección de normas serie ISO 9000 y/o serie CC de normas nacionales NOM. Última edición.

Daft, R. L. (2004). *Administración*. 6a. ed., México, International Thomson.

Daft, R. L. (2007). *Teoría y diseño organizacional*. 9a. ed., México, International Thomson

Deming, William E. (2005). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid, Díaz Santos, 391 p.

Díez de Castro (2001). *Administración y dirección*. México, McGraw-Hill.

Franklin, Fincowsky y Enrique Benjamín (2004). *Organización de empresas*. 2a. ed., México, McGraw-Hill, 369 p.

Garrido, Buj (2006). *Dirección estratégica*. 2a. ed., España, McGraw-Hill.

Gibson James, L. (2003). *Las organizaciones, comportamiento, estructura, procesos*. México, McGraw-Hill.

Gómez Ceja, Guillermo (2000). *Sistemas administrativos, análisis y diseño*. México, McGraw-Hill.

Gryna, F., Chua, R., Defeo, J. (2007). *Método Juran: análisis y planeación de la calidad*. 5a. ed., México, McGraw-Hill.

- Hampton, David (2007). *Administración*. México, McGraw-Hill.
- Harold Koontz y Heinz Heihrich. *Administración, una perspectiva global*. 12a. ed., México McGraw-Hill, 794 p.
- Ivancevich *et. al.* (2006). *Comportamiento organizacional*. 7a. ed., México, McGraw-Hill.
- Jhonson, Ferry (2000). *Dirección estratégica*. México, Pearson Educación.
- Koontz y O'Donnell (2007). *Administración*. México, McGraw-Hill.
- Krajewski, L., Ritzman, L. (2000). *Administración de operaciones, estrategia y análisis*. 5a. ed., Prentice Hall.
- Mintzberg H. y Quinn J. (1997). *El proceso estratégico, conceptos, contextos y caso*. México, Prentice Hall.
- Münch, Lourdes (2007). *Administración*. México, Pearson.
- Münch, Lourdes (2007). *Fundamentos de administración*. 11a. ed., México, Trillas.
- Münch, Lourdes (2006). *Planeación estratégica*. México, Trillas.
- Nahmias, S. (1999). *Análisis de la producción y las operaciones*. México, CECSA.
- OIT (2005). *Introducción al estudio del trabajo*. México, McGraw-Hill.
- Robbins, S.P. & Coulter, M. (2005). *Administración*. 8a. ed., México, Pearson Educación.
- Robbins, Stephens (2004). *Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones*. México, Pearson Educación.
- Steiner, G. (1997). *Planeación estratégica, lo que todo director debe saber*. 22a. reimpresión, México, CECSA.
- Stoner, A.F. y Wankel, Charles (2001). *Administración*. México, Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Thierry, Libaert (2005). *El plan de comunicación organizacional: como definir y organizar la estrategia de comunicación*. México, Noriega Editores.
- Wheelen T. y Hunger D. (2007). *Administración estratégica y política de Negocios. Conceptos y casos*. 10a. ed., México, Pearson Education Prentice Hall.

## B. Administración de las finanzas Aspectos por evaluar

### **B 1. Evaluación de proyectos de inversión**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Formular los componentes de un proyecto de inversión
- Elaborar propuesta sobre la mejor alternativa mediante la estimación e interpretación de indicadores económicos y financieros

### **B 2. Análisis de estados financieros**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Aplicar las técnicas de análisis de estados financieros
- Realizar reportes comparativos sobre resultados del análisis de los estados financieros

### **B 3. Evaluación de la estructura de fuentes de financiamiento, sus alternativas y costos**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Identificar la proyección de la estructura de capital de la organización
- Elaborar propuestas sobre la combinación de fuentes de financiamiento para minimizar el costo financiero y maximizar el valor de la empresa
- Elaborar la propuesta sobre alternativas de inversión, desinversión o alianzas como una forma de crecimiento de la empresa

### **B 4. Elaboración de pronósticos y presupuestos**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Elaborar el presupuesto de ingresos y egresos
- Elaborar el flujo de efectivo de la empresa

## Bibliografía sugerida

Brealey-Mayers (2007). *Principios de finanzas corporativas*. 8a. ed., México, McGraw-Hill.

Brigham Eugene F., Houston Joel F. *Fundamentos de administración financiera*. 10a. ed., México, Thomson.

Gitman Lawrence J. *Principios de administración financiera*. 11a. ed., Pearson Addison Wesley.

Moreno Fernández, Joaquín (2007). *Las finanzas en la empresa*. 7a. ed., México, Patria, 710 p.

Scott Besley, Brigham Eugene F. *Fundamentos de administración financiera*. 12a. ed., México, McGraw-Hill Interamericana.

Van Horne James C., Wachowicz John M. *Fundamentos de administración financiera*. 8a. ed., México, Prentice Hall.

## C. Administración de la mercadotecnia Aspectos por evaluar

### **C 1. Identificación de las estructuras del mercado**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Identificar el mercado en el que se desarrolla la empresa
- Desarrollar investigaciones de mercado
- Generar información a partir de la investigación de mercado para la toma de decisiones

### **C 2. Administración del portafolio de productos**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Evaluar el ciclo de vida de los productos
- Identificar las características del segmento del mercado de cada producto del portafolio
- Diseñar planes de introducción de productos

### **C 3. Establecimiento de estrategias de precios**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Elaborar estudios de comparación de precios en relación con la competencia
- Diseñar la estrategia de precios

### **C 4. Desarrollo de estrategias de publicidad y promoción**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Identificar las condiciones de comunicación adecuadas para dirigirse al mercado que atiende la empresa
- Definir la estrategia promocional

### **C 5. Diseño de programas de ventas**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Elaborar los planes de venta
- Elaborar el modelo de la fuerza de ventas

### **C 6. Diseño de canales de distribución acorde al mercado de la organización**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Identificar los canales de distribución
- Elaborar el plan de logística

### **C 7. Creación de planes de atención y servicio al cliente**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Diseñar el programa del servicio al cliente
- Realizar el seguimiento de servicio al cliente
- Establecer estrategias de la administración de las relaciones con el cliente (CRM)

### **C 8. Definición de la imagen corporativa**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Definir las marcas de la organización
- Definir estrategias para desarrollar la imagen corporativa

## **Bibliografía sugerida**

Adam Curry (2002). *CRM*. 1a. ed., España. Gestión 2000.

Ávila, Octavio (2007). *Sistema integral de ventas*. 1a. ed., México, Express de impresión.

Belch y Belch. *Comunicación integral de marca*.

Carl McDaniel-Roger Gates, *Investigación de mercados contemporánea*. Thomson.

Fischer, Navarro & Espejo (2004). *Investigación de mercados*. 1a. ed., México.

Fernández, R. (2004). *Manual para elaborar un plan de mercadotecnia*. India. ECAFSA.

Gilmore James H y Pine II, Joseph (2000). *Marketing 1x1*. 1a. ed., Colombia. Norma.

Hair, Bush, Ortinau (2004). *Investigación de mercados*. 2a. ed., México. McGraw-Hill.

Kotler, *Marketing, (edición adaptada a Latinoamérica)*. 8a. ed., Prentice Hall.

Lerma Kirchner, Alejandro (2004). *Mercadotecnia. El producto, el precio y sus estrategias*. 1a. ed., México. Gasca.

López Vázquez, Belén (2007). *Publicidad emocional. Estrategias creativas*. Madrid. ESIC.

Malhotra, Naresh. *Investigación de mercados*. 1a. ed., México. Fischer.

McKenzie, Ray (2002). *La empresa basada en las relaciones: impulsando el éxito en la empresa a través de la gestión de las relaciones con los clientes (CRM)*. España. Deusto.

Munch, Lourdes & Sandoval, Paloma (2006). *Nuevos fundamentos de mercadotecnia*. México. Trillas.

O'Guinn, Thomas (2004). *Publicidad y comunicación integral de marca*. México, Thompson.

Peter y Olson (2006). *Comportamiento del consumidor y estrategia de marketing*. 7a. ed., México. McGraw-Hill.

Philip Kotler, Gary Armstrong. *Fundamentos de marketing*. Pearson, Prentice Hall.

Stanton (2004). *Fundamentos de mercadotecnia*. China. McGraw-Hill.

Treviño, Rubén (2000). *Publicidad comunicación integral en marketing*, México, McGraw-Hill.

## D. Administración de los recursos humanos Aspectos por evaluar

### **D 1. Planeación de personal en la organización**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Determinar las necesidades de personal a corto, mediano y largo plazo
- Actualizar la plantilla de personal
- Aplicar los sistemas y controles de pago del personal
- Administrar las compensaciones

### **D 2. Desarrollo del programa de reclutamiento, selección y contratación de personal**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Analizar y hacer descripción de puestos para identificar competencias y talentos requeridos en la organización
- Reclutar, seleccionar y comunicar la contratación del personal al área correspondiente
- Desarrollar el programa de inducción

### **D 3. Desarrollo de sistemas de evaluación del desempeño en la organización**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Definir el plan para evaluar el desempeño del personal
- Analizar resultados de la evaluación del desempeño del personal
- Proponer estrategias para mejorar el desempeño del personal

### **D 4. Administración del proceso de capacitación y desarrollo del personal en la organización**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Diagnosticar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal
- Coordinar el proceso integral de capacitación y desarrollo del personal

### **D 5. Administración de relaciones laborales**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Diagnosticar la situación laboral de la organización para la toma de decisiones

- Dar seguimiento al cumplimiento de la normatividad laboral
- Coordinar la elaboración de los contratos de trabajo con base en la normativa laboral vigente

#### **D 6. Promoción del clima organizacional favorable**

En esta subárea se pretende medir si el sustentante es capaz de:

- Elaborar el diagnóstico del clima organizacional
- Proponer estrategias de cambio para favorecer al clima organizacional

#### **Bibliografía sugerida**

- Arias Galicia, Fernando (2005). *Administración de recursos humanos*. México, Trillas.
- Genzo y Robbins (2006). *Administración de recursos humanos*. Limusa Noriega.
- Chiavenato, Idalberto (2000). *Administración de recursos humanos*. 1a. ed., México, McGraw-Hill.
- Dalton E. Mcfarland. *Administración de personal*. FCE.
- Gibson, Ivancebich, Donnelly. *Las organizaciones (comportamiento, estructura, procesos)*. 10a. ed., McGraw-Hill.
- Grados, Jaime (2005). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal*, México D.F., 3a. ed., Manual Moderno.
- Ley Federal del Trabajo (2007). México, Porrúa.
- Ley del ISSSTE. México, vigente.
- Ley del Seguro Social. México, vigente.
- Münch, Lourdes (2006). *Administración de capital humano*, México, Trillas.
- Reyes Ponce, Agustín (2000). *Administración de personal*. México, Limusa Noriega.
- Reyes Ponce, Agustín (2005). *Análisis de puestos*. México, Limusa.
- Strauss, George. *Personal*, Herrero Hermanos.
- Walton, Drill Scott. *Dirección de personal*.
- Werther, William (2006). *Administración de personal y recursos humanos*. México, McGraw-Hill.
- Yoder, Dale (1996). *Administración de personal*. México, Compañía Editorial Continental.



### **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 ADMINISTRACIÓN**

**EGEL-A  
EXAMEN 01  
PRIMERA SESIÓN**

51A0901-01-P1-01-01

<b>NOMBRE DEL SUSTENTANTE:</b>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">En esta sección deberá anotar su nombre completo</div>		
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE(S)	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">En esta sección deberá anotar su número de folio</div>			
<b>NÚMERO DE FOLIO DEL PASE DE INGRESO</b>			

**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 IMPONGAN LAS SANCIONES PENALES, CIVILES O ADMINISTRATIVAS QUE PROCEDAN, DE ACUERDO CON LAS LEYES, TRATADOS INTERNACIONALES Y EL CÓDIGO PENAL FEDERAL.

### ***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 cuadernillo de preguntas 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 **Administración de la mercadotecnia***

Una empresa de cítricos de Veracruz, para saldar una deuda monetaria, debe ampliar sus actividades productivas a la extracción metal-mecánica, ¿cuál es el giro de la empresa?

- 
- A) Mercantil
  - B) Monetario
  - C) Comercial
  - D) Industrial

*Argumentación de las opciones de respuesta*

La opción **correcta** es la **D**, porque se refiere al ámbito de la empresa en el marco de un proceso productivo especializado.

El resto de las opciones se refieren a ámbitos de producción o de procesos que no se corresponden con un proceso productivo.

## 2. Completamiento

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

*Ejemplo correspondiente al área de **Administración organizacional y gestión de la calidad***

En un hospital los pacientes reciben el tratamiento adecuado, que se aplica de manera correcta, asimismo se informa y consulta de forma cortés y servicial. En este caso se aplica \_\_\_\_\_ como objetivo de desempeño aplicado.

- A) la rapidez
- B) la calidad
- C) el costo
- D) la flexibilidad

*Argumentación de las opciones de respuesta*

La opción **correcta** es la **B**, porque implica que las actividades involucradas en el servicio se realicen apropiadamente, en concordancia con el caso.

En el resto de las opciones se incluyen algunos elementos no pertinentes como la rapidez o el costo.

## 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 **Administración de la mercadotecnia***

Ordene los siguientes tipos de competencia de acuerdo con que tan sustituibles son sus productos.

1. Industria
2. Forma
3. Marca
4. Genérica

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

*Argumentación de las opciones de respuesta*

La opción **C** es la respuesta **correcta**, porque el ordenamiento de los tipos de competencia corresponde con que tan sustituibles son sus productos.

El resto de las opciones son parcialmente correctas en algunos de sus puntos, pero no reflejan fielmente la secuencia.

#### **4. Clasificación o agrupamiento**

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 **Administración organizacional y gestión de la calidad***

Elija la opción que contiene los enunciados que incluyen las características y los requisitos para definir un objetivo.

1. Limpiar la zona de trabajo al final de cada jornada laboral
2. Ampliar el portafolios de productos
3. Aperturar 100 nuevas tiendas
4. Obtener una utilidad neta por 42 millones de dólares durante el primer lustro de operaciones de la empresa en México
5. Incrementar la productividad 2% de la planta de Toluca en octubre
6. Realizar ventas únicamente de contado

7. Vender 800 mil dólares del producto XYZ en la zona metropolitana en 20X1

- A) 1, 2, 6
- B) 2, 4, 5
- C) 4, 5, 7
- D) 3, 6, 7

*Argumentación de las opciones de respuesta*

La opción **C** es **correcta**, porque los tres enunciados cumplen con las características de un objetivo.

En el resto de las opciones se menciona una estrategia, una regla o un procedimiento.

**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 **Administración de la mercadotecnia***

Relacione las siguientes columnas:

**Conceptos**

- 1. Atributos
- 2. Valores
- 3. Beneficios
- 4. Personalidad de marca

**Utilidad o definición**

- a) Tiene relación directa con las funciones del producto
- b) Son promesas que vinculan al producto con los consumidores
- c) Tienen relación directa con la responsabilidad social de una marca
- d) Son rasgos que le otorgan un lugar en el mercado a la marca
- e) Utilidad material que recibe el consumidor

- A) 1a, 2c, 3b, 4d
- B) 1a, 2d, 3c, 4b
- C) 1d, 2c, 3e, 4a
- D) 1e, 2a, 3d, 4b

*Argumentación de las opciones de respuesta*

La opción **A** es **correcta**, porque contiene la relación correcta entre los conceptos y su definición o su utilidad.

El resto de las opciones son parcialmente correctas, pero imprecisas.

**6. Multirreactivo**

El multirreactivo es un formato que permite evaluar diversos conocimientos y habilidades interrelacionados a partir 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 por una serie de reactivos que deben ser contestados considerando la información presentada inicialmente. Cada pregunta se evalúa de manera independiente. Los reactivos pertenecientes al multirreactivo pueden adoptar cualquiera de los distintos formatos descritos anteriormente.

**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 el 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: 0446666477 en cualquier sucursal de BBVA Bancomer, para transferencia bancaria la clave es: 012180004466664774.
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 rúfaga 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, lo cual 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 el transcurso de un día, dividido 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 por el Ceneval. Dicho personal será responsable de entregar los materiales y dar las instrucciones necesarias.

### **Duración de las sesiones**

<b>Sesión</b>	<b>Duración de la sesión (cuatro horas)</b>
Primera (matutina)	9:00 a 13:00 hrs.
Segunda (vespertina)	16:00 a 20:00 hrs.

### **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.

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 ambas sesiones.**

Escuche con atención las indicaciones del aplicador; él 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.**

4. En cada sesión se le entregará **un cuadernillo de preguntas y una hoja de respuestas.**
5. 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).
6. 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 del 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 austera, científica y/o financiera no programable

Es fundamental considerar que es lo **único** que le está permitido introducir.

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 resolución.
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-A se le entrega un reporte individual como el que se muestra a manera de ejemplo.

En el reporte aparecen los datos de identificación: nombre y número de folio único y 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 de sustentante: PÉREZ JIMÉNEZ JAVIER Folio: 34567809  
 Fecha de aplicación: Viernes 19 de marzo de 2010  
 Institución de Educación Superior (IES): UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO  
 Clave de identificación de la IES<sup>1</sup>: 109113

Testimonio de desempeño otorgado en el examen	Nivel de desempeño por área			
	Administración organizacional y gestión de la calidad	Administración de las finanzas	Administración de la mercadotecnia	Administración de los recursos humanos
Satisfactorio	DS	DS	DS	DSS

Criterios para determinar los niveles de desempeño por área <sup>2</sup>		Criterios para el otorgamiento del testimonio de desempeño en el examen	
Aún no satisfactorio (ANS)	700-999	Satisfactorio (TDS)	Al menos 3 áreas con DS o DSS
Satisfactorio (DS)	1000-1149	Sobresaliente (TDSS)	De las 4 áreas, al menos 2 con DSS y las restantes con DS
Sobresaliente (DSS)	1150-1300		

<sup>1</sup> Los reportes de resultados corresponden a la IES de procedencia del sustentante.

<sup>2</sup> Puntaje expresado en Índice Ceneval que va de los 700 a los 1300 puntos.

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

El EGEL-A 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:



## Niveles de Desempeño

### Nivel de desempeño satisfactorio

**Administración organizacional y gestión de la calidad.** El sustentante es capaz de formular planes estratégicos de negocios, que incluyan la filosofía, visión, misión, objetivos y estrategias organizacionales óptimas. También puede identificar estructuras y modelos organizacionales; técnicas y herramientas de las distintas etapas del proceso administrativo; así como precisar los requerimientos de innovación tecnológica en las organizaciones.

**Administración de las finanzas.** El sustentante es capaz de identificar planes para maximizar el rendimiento y minimizar el riesgo financiero, elaborar la proyección de la estructura de capital, las propuestas sobre la combinación de fuentes de financiamiento y alternativas de inversión, desinversión o alianzas como una forma de crecimiento, así como la estructuración de los presupuestos de ingresos y egresos. También es capaz de diseñar planes y presupuestos financieros.

**Administración de la mercadotecnia.** El sustentante es capaz de investigar, analizar y segmentar el mercado, diseñar la mezcla de mercadotecnia, elaborar un programa de ventas, definir la imagen corporativa, administrar un portafolios de productos y crear planes de atención y servicio al cliente. Asimismo puede aplicar las herramientas y técnicas necesarias para elaborar un plan de mercadotecnia.

**Administración de los recursos humanos.** El sustentante es capaz de identificar técnicas para la planeación, reclutamiento, selección, contratación y capacitación de personal, así como de aplicar metodologías para la administración de compensaciones, la evaluación del desempeño, la mejora del clima organizacional y el diseño del plan de vida y carrera para lograr el óptimo desempeño del capital humano en las organizaciones.

### Nivel de desempeño sobresaliente

**Administración organizacional y gestión de la calidad.** Además de lo comprendido en el nivel satisfactorio, el sustentante es capaz de aplicar las técnicas de planeación estratégica, diseñar modelos organizacionales, herramientas de evaluación, control de gestión e interpretación de indicadores, así como metodologías de calidad. También es capaz de desarrollar habilidades y competencias de liderazgo para la toma de decisiones en las organizaciones y en la innovación tecnológica para incrementar la competitividad organizacional.

**Administración de las finanzas.** Además de lo comprendido en el nivel satisfactorio, el sustentante es capaz de aplicar las técnicas de análisis financiero, determinar e interpretar indicadores. También puede aplicar los métodos para evaluar proyectos de inversión y/o fuentes de financiamiento, con énfasis en el análisis financiero para lograr la maximización del valor de la empresa.

**Administración de la mercadotecnia.** Además de lo comprendido en el nivel satisfactorio, el sustentante es capaz de identificar la problemática del mercado, detectar oportunidades y planear estrategias claves del negocio. También puede seleccionar herramientas y técnicas de mercadotecnia para su implantación en una situación determinada, así como analizar las tendencias en mercadotecnia para la toma de decisiones.

**Administración de los recursos humanos.** Además de lo comprendido en el nivel satisfactorio, el sustentante es capaz de tomar decisiones en relación con la evaluación del desempeño y clima organizacional; así como en el cumplimiento de la legislación laboral vigente y la detección áreas de oportunidad.

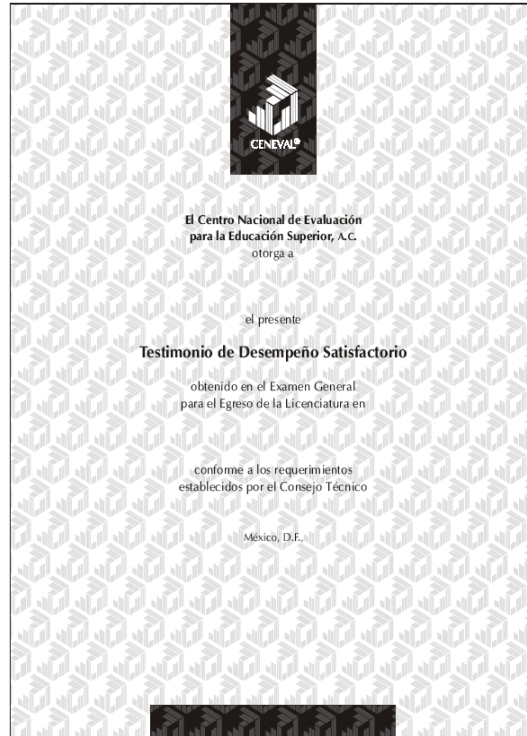
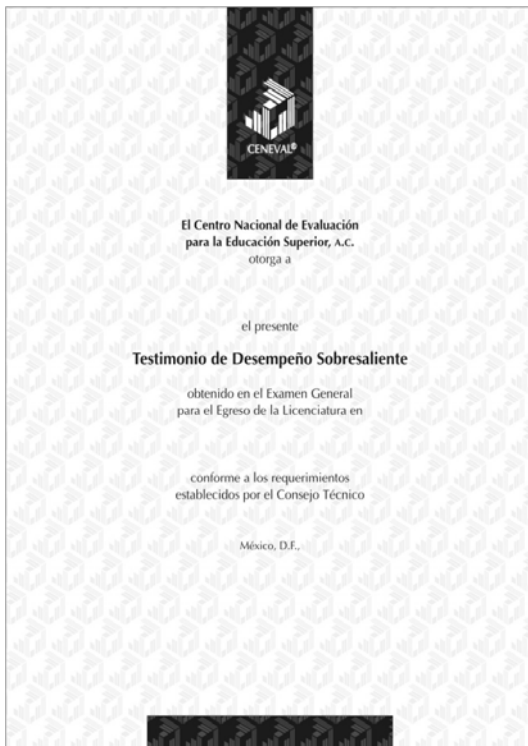
### Testimonios de desempeño

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-A aprobó otorgar el Testimonio de Desempeño Satisfactorio a los sustentantes que obtengan al menos tres áreas con nivel de desempeño satisfactorio (DS 1000 a 1149 puntos) o desempeño sobresaliente (DSS 1150 a 1300 puntos).



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

El Consejo Técnico del EGEL-A aprobó otorgar el Testimonio de Desempeño Sobresaliente a los sustentantes que obtengan de las cuatro áreas, al menos dos con nivel de desempeño sobresaliente (DSS, 1150 a 1300 puntos) y las restantes con desempeño satisfactorio (DS 1000 a 1149 puntos).

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 de resultados 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-A 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, estableciendo 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 aspectos por evaluar.
- 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.

<b>Aspectos por evaluar</b>	<b>Dificultades al aprender o revisar</b>	<b>Estrategias pertinentes</b>
<p><i>A 1. Diseño del plan estratégico</i></p> <p>Definir los criterios de evaluación del plan estratégico</p>	<p>Identificar las estrategias incluidas en un plan estratégico</p>	<p>Revisión de ejemplos donde se presenten la misión o la visión de una organización para identificar las estrategias para un plan estratégico</p>
<p><i>B 4 Elaborar el presupuesto de ingresos y egresos</i></p> <p>Calcular los diferentes rubros que integran el presupuesto de ingresos y egresos</p>	<p>Conocer el procedimiento para el cálculo de rubros que integran un presupuesto</p>	<p>Ejercicios para el cálculo de rubros que integran presupuestos</p>
<p><i>D 6 Promoción del clima organizacional favorable</i></p> <p>Proponer estrategias de cambio para favorecer al clima organizacional</p>	<p>Mantener la coherencia entre el diagnóstico y las estrategias para favorecer el clima organizacional</p>	<p>Ejercicio de análisis de casos sobre distintos climas organizacionales</p>

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, afectar su desempeño en el examen.

#### *Seleccione la información que debe revisar*

Una vez que ha identificado los aspectos que deberá revisar para prepararse para el examen, ya que forman parte de la estructura de la prueba y que tienen 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 a 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

#### Representantes de instituciones educativas

Dr. Fernando Cabrera Mir  
Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de  
Monterrey, Campus Ciudad de México

M.C. Isidro Real Pérez  
Universidad de Sonora, Hermosillo

Mtra. Adelina Melgar Selvas  
Universidad Autónoma de Baja California, Tijuana

Ing. Iliana Ruiz Zurita  
Universidad del Golfo de México, Orizaba

Mtra. Alejandra Corichi García  
Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo,  
Pachuca

Mtra. María Judith Trejo Caballero  
Universidad del Valle de México

Mtra. Eva Martha Chaparro Salinas  
Universidad Autónoma del Estado de México,  
Toluca

Mtro. Enrique Estrada Velázquez  
Universidad Iberoamericana, Ciudad de  
México

Dr. José Sánchez Gutiérrez  
Universidad de Guadalajara, Guadalajara

C.P. José Bárcenas Vallejo  
Universidad Tecnológica de México, Atizapán

Mtro. Nicolás Nava Nava  
Universidad de Guanajuato, Guanajuato

Mtro. Carlos Arturo Bolio Yris  
Universidad Veracruzana, Xalapa

M. en C. Andrés Ariel Ayala Germán  
Universidad de Occidente, Mochis

#### Representantes de colegios y organizaciones gremiales

Mtro. Francisco Solares Altamirano  
Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de  
Contaduría y Administración

Lic. Félix Patiño Gómez  
Colegio Nacional de Licenciados en  
Administración

**Comité Académico**

Gustavo Torres García Lourdes Münch Galindo	Colegio Nacional de Licenciados en Administración
Ángel Méndez Mercado María Elvira Méndez Mercado	Escuela Bancaria y Comercial
Gabriela Rico Flores	Instituto Politécnico Nacional
Dina Ivonne Valdez Pineda Irma Guadalupe Esparza García	Instituto Tecnológico de Sonora
Angélica Moncayo Muñoz César Alberto Camacho Villavicencio Fernando Sandoval Arzaga Jorge Erick Betancourt Gómez Óscar González Salgado Rafael Aguilar Manjarrez	Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey
María Virginia Flores Ortiz Samuel Gómez Patiño	Universidad Autónoma de Baja California
Tamara Quiroz Guzmán	Universidad Autónoma de Chihuahua
Jorge Pérez Romero	Universidad Autónoma de Tlaxcala
José Antonio Beltrán Enríquez	Universidad Autónoma del Estado de México
Elizabeth Fierros Montero María Judith Trejo Caballero Rodolfo Moreno Acuña	Universidad del Valle de México
Antonio Valentín Castro Martínez Blanca Esthela Landeros Olascoaga Eduardo Ramírez Cedillo Jorge Alfonso Rojano Lemus Patricia Rodríguez López Rafael Rodríguez Méndez Ricardo Daniel Reyes Pimentel Sonia Vital Bori	Universidad Nacional Autónoma de México
Carlos Eduardo Herrera Avendaño	Universidad Panamericana
Ramsés Cabrera Gala	Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
Carlos Rodrigo Esponda Velázquez Eduardo Foulkes Woog Ana Lilia González López Héctor Andrés Hernández Anduze Sandra Judith Basulto Villa José Francisco Pedronni Luna Laura del Pilar Tejeda Mascarúa	Profesionistas Independientes

Esta Guía es un instrumento de apoyo para quienes sustentarán el Examen General para el Egreso de la Licenciatura en Administración (EGEL-A) y se encuentra vigente.

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-A 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. 5302  
Fax: 01 (55) 5322-9200 ext. 5108  
[www.ceneval.edu.mx](http://www.ceneval.edu.mx)  
[carlos.vera@ceneval.edu.mx](mailto:carlos.vera@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.