



***ENCUESTA ANUAL SOBRE COMPETENCIAS EN MÉXICO***  
***INFORME DE RESULTADOS***  
***2017***

# 1 CONTENIDO

---

2	Justificación.....	2
3	Objetivos.....	3
4	Instrumento de captación y técnica de recolección.....	3
5	Muestreo por conveniencia.....	5
6	Informe de resultados.....	7
6.1	Características de las organizaciones.....	8
6.2	Top ten de las competencias más relevantes.....	10
6.3	Comportamiento de la productividad por grupo de estudio.....	13
6.4	Uso de las competencias en las organizaciones.....	16
6.5	Participación de las organizaciones en el sistema nacional de competencias.....	23
6.6	Evaluación del Sistema Nacional de Competencias y algunas recomendaciones relevantes planteadas por las organizaciones.....	26
7	Conclusiones y recomendaciones.....	28

## 2 JUSTIFICACIÓN

---

El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) es la instancia del Gobierno Federal responsable del desarrollo, implementación y promoción del Sistema Nacional de Competencias para contribuir a mejorar la empleabilidad, productividad y competitividad de México. Para cumplir con este fin, en las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias (SNC), marco regulatorio del CONOCER, se establece, entre otros, como un propósito general

- Generar información para los sectores empresarial, social, académico y de gobierno sobre el estado del SNC a nivel nacional.

A su vez, en el Programa Institucional de Desarrollo se establecen los siguientes objetivos: Fortalecer el SNC para mejorar la colaboración entre los sectores empresarial, laboral, educativo y gubernamental e Incrementar el número de personas certificadas en competencias para mejorar la productividad y la competitividad de los sectores productivos, con la finalidad de que en el mediano y largo plazos se utilicen las normas de competencia en los procesos de gestión del capital humano: selección, ingreso, formación, permanencia y promoción de los trabajadores.

Para el cumplimiento de este indicador, los esfuerzos en el CONOCER, se han orientado a fortalecer todos los procesos, desde la normalización hasta la evaluación y certificación, a través de los Comités de Gestión por Competencias (CGC), las Entidades de Evaluación y Certificación de Competencias y los Organismos Certificadores, quienes son los responsables de operar el SNC de una manera transparente, eficiente, eficaz y con excelencia en el servicio a usuarios, lo que permite la certificación de competencias laborales, aplicable a toda la República Mexicana, independientemente de la forma en que hayan sido adquiridas.

Para lograr lo anterior con estándares de calidad en el servicio, el CONOCER da un acompañamiento tanto a los Comités de Gestión por Competencias como a los Prestadores de Servicios, con el fin de garantizar la excelencia en los productos y en el servicio a los usuarios del SNC. Como parte de las acciones para mejorar la vinculación con el sector productivo, se hace necesario que el CONOCER cuente con información de primera mano acerca del grado de aceptación y aplicación del enfoque de competencias en México y particularmente del Sistema Nacional de Competencias promovido por el CONOCER, a fin de contar con herramientas que atiendan las necesidades presentes y futuras de los sectores productivos del país.

Otro elemento que busca el CONOCER es ser una institución que contemple el punto de vista de la demanda de habilidades y que realice, entre otras, las siguientes funciones: “i) emprender estrategias nacionales o sectoriales para el desarrollo de habilidades; ii) identificar necesidades presentes y futuras de habilidades a nivel nacional, regional y/o sectorial; iii) liderar consultas con el sector productivo y traducir sus demandas de habilidades en estándares de competencias que puedan ser usados por la oferta para ser convertidas en currículos formativos; iv) producir información relevante para la toma de decisiones...”

Sin embargo, hasta el momento el CONOCER carece de información sobre el grado de penetración del enfoque de competencias entre los distintos sectores productivos del país, además de tener referentes directos de sobre quienes lo utilizan, en qué procesos lo utilizan, cuáles son los principales beneficios han obtenido y cuáles han sido las dificultades en su implementación. Esta información permitirá documentar las acciones de difusión del Sistema Nacional de Competencias, identificar áreas de oportunidad y replantear estrategias para fortalecer la injerencia del Sistema Nacional de Competencias.

### 3 OBJETIVOS

---

Obtener información relevante sobre el grado de penetración y aplicación de modelos de competencias en México.

Lo anterior, conforme a los siguientes objetivos específicos:

- Diseñar un instrumento de captación de información acerca de la percepción y aplicación del enfoque de competencias laborales en la gestión de recursos humanos en el país y particularmente sobre el grado de cobertura, problemática y beneficios del Sistema Nacional de Competencias entre las empresas e instituciones del sector público, privado y social en México.
- Explorar el grado de implementación del enfoque de competencias, describiendo las características principales de las organizaciones que utilizan competencias laborales relacionadas con el sector económico, tamaño y origen de capital nacional o extranjero; que modelos de competencias utilizan, ámbitos de la organización en el que las utilizan, beneficios y problemática en el uso.
- Analizar, entre las organizaciones que utilizan el modelo de competencias del CONOCER, forma de participación en el SNC, finalidades del uso de los estándares, distribución de la certificación en la estructura de puesto de las organizaciones, beneficios y problemática de la certificación y evaluación del desempeño del CONOCER.

### 4 INSTRUMENTO DE CAPTACIÓN Y TÉCNICA DE RECOLECCIÓN

---

El cuestionario es utilizado tanto en la investigación de enfoque cuantitativo como cualitativo, se trata de un instrumento de recogida de datos consistente en la obtención de respuestas directamente de los sujetos estudiados a partir de la formulación de una serie de preguntas por escrito. Las preguntas de un cuestionario son la expresión en forma interrogativa de las variables empíricas o indicadores respecto de los cuales interesa obtener información.

El cuestionario de captación de la información se configura de tres apartados. En la primera sección se plantean preguntas para captar las principales características de las empresas e

instituciones que participen en la encuesta y su demanda de competencias. En la segunda se abordan interrogantes para investigar el grado de penetración del enfoque de competencias en las organizaciones y finalmente, en la tercera parte se investiga en qué medida las organizaciones conocen y aplican el Sistema Nacional de Competencias del CONOCER, los beneficios y problemática a la que se enfrentan.

<b>Tema</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Variables</b>
I. Características de la empresa y competencias relevantes	8: se aplican a todo el universo	Datos de identificación, sector, tamaño, origen del capital, tipo de sector e identificación de competencias más relevantes para organización.
II. Uso del enfoque de competencias	7: se aplican a las empresas e instituciones que respondieron que si utilizan el enfoque de competencias	Organizaciones que no las usan, razones y si esta interesado en utilizarlas. Organizaciones que las usan, cuáles usan, para qué las usan, ámbitos de la organización, tipo de puestos y beneficios y problemática en el uso.
III. Uso del SNC	7: se aplica a las instituciones que contestaron que utilizan el SNC	Tipo de participación, evaluación del CONOCER, tipo de uso de los estándares, número de certificados por nivel jerárquico, estándares utilizados, proyección de la certificación por nivel jerárquico, beneficios y problemática de la certificación.

El instrumento de captación se presenta en forma completa como anexo.

La técnica para recolectar la información es la encuesta por medios electrónicos y presenciales a grupos controlados expertos en el campo de la gestión de recursos humanos de instituciones que pueden pertenecer o no al Sistema Nacional de Competencias.

Una encuesta es una serie de preguntas dirigidas a los participantes en la investigación. Las encuestas son utilizadas para tener información sobre muchas personas y pueden incluir elección múltiple/forzada o preguntas abiertas.

## 5 MUESTREO POR CONVENIENCIA

---

El diseño experimental consiste en un plan general para realizar un experimento. A su vez un experimento es un mecanismo para conocer la influencia de una variable (independiente) sobre el efecto (variable dependiente), y al mismo controlando la incidencia de otras posibles causas (variables extrañas). Si estas otras causas no influyen o están controladas, entonces aumenta la presunción de que lo que hizo variar el efecto fue la única causa que se hizo intervenir deliberadamente.

El término "cuasi-experimento" se refiere a diseños de investigación experimentales en los cuales los sujetos o grupos de sujetos de estudio no están asignados aleatoriamente. Los diseños cuasiexperimentales identifican un grupo de comparación lo más parecido posible al grupo de tratamiento en cuanto a las características del estudio de base (previas a la intervención). El grupo de comparación capta los resultados que se habrían obtenido si el programa o la política no se hubieran aplicado. Por consiguiente, se puede establecer si el programa o la política han causado alguna diferencia entre los resultados del grupo de tratamiento y los del grupo de comparación.

### **Grupo experimental y grupo de control**

Muchos experimentos comparan dos grupos. Una vez extraída una muestra de una población, dentro de la misma se seleccionan al azar dos grupos: el grupo experimental y el grupo de control. Se llama grupo experimental al que se somete a la influencia del posible factor causal que interesa (X), o sea a la influencia de la variable independiente o experimental, y se llama grupo de control a cualquier otro grupo usado como referencia para hacer comparaciones. Habitualmente los grupos de control son aquellos a los que no se somete a la influencia del posible factor causal. Por último, hay investigaciones donde se utiliza un solo grupo. En estos casos, este grupo funcionará como grupo experimental cuando recibe la influencia de X, y en otro instante de tiempo funcionará como grupo de control cuando no recibe esa influencia.

En este caso se planea como grupo experimental o de tratamiento a los prestadores de servicio del CONOCER, a saber, Comités de Gestión por Competencias; Entidades de Certificación y Evaluación; así como Organismos Certificadores. La intención es tener un grupo en donde se haya aplicado el modelo de competencias impulsado por el CONOCER, para indagar los beneficios en términos de productividad para las instituciones y si son atribuibles al modelo o a otros factores.

En contraparte, se utilizarán dos grupos de control alternativos. Las instituciones que no utilizan modelos de competencias y las que utilizan modelos de competencias diferentes a los del CONOCER. Ello permitirá contar con información sobre las mejoras en productividad no están siendo afectadas por el enfoque de competencias, así como si otros modelos propios de las organizaciones implican beneficios más palpables que los del Sistema Nacional de Competencias.

A veces, para estudios exploratorios, el muestreo probabilístico resulta excesivamente costoso y se acude a métodos no probabilísticos, aun siendo conscientes de que no sirven para realizar generalizaciones (estimaciones inferenciales sobre la población), pues no se tiene certeza de que la muestra extraída sea representativa, ya que no todos los sujetos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos. En general se seleccionan a los sujetos siguiendo determinados criterios procurando, en la medida de lo posible, que la muestra sea representativa.

En algunas circunstancias los métodos estadísticos y epidemiológicos permiten resolver los problemas de representatividad aun en situaciones de muestreo no probabilístico, por ejemplo los estudios de caso-control, donde los casos no son seleccionados aleatoriamente de la población.

### **Muestreo por conveniencia**

Este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos. También puede ser que el investigador seleccione directa e intencionadamente los individuos de la población. El caso más frecuente de este procedimiento es el utilizar como muestra los individuos a los que existe fácil acceso.

El pilotaje sentará las bases para el planeamiento de hipótesis de causalidad y la selección de una muestra representativa. En la prueba piloto se está planteando una muestra por conveniencia basada en la accesibilidad y proximidad de los participantes. La muestra de conveniencia se suele para obtener datos básicos y las tendencias del objeto de estudio, sin las complicaciones del uso de una muestra aleatoria. Esta técnica de muestreo es también útil para documentar que una calidad particular de una sustancia o fenómeno se produce dentro de una muestra dada. Tales pruebas piloto, o de prueba inicial son también muy útiles para la detección de relaciones entre los fenómenos diferentes.

## 6 INFORME DE RESULTADOS

Se reunieron un total de 304 casos de organizaciones que contestaron la encuesta, de las cuales 56 (25.3%) participan actualmente en el Sistema Nacional de Competencias; 34 utilizan competencias pero no las emitidas por el CONOCER (15.4%). Con ello, se cuenta con 90 organizaciones que utilizan el enfoque de competencias laborales en sus procesos. Finalmente 131 organizaciones que representan 59.3% de las que contestaron la pregunta sobre uso de competencias manifestaron no utilizarlas.

Grupo	Casos	Porcentaje
Experimental: pertenece al SNC	56	25.34%
Control 1: implementa competencias pero no el del CONOCER	34	15.38%
Control 2: No implementa competencias	131	59.28%
Omitidas	83	27.30%
Total	304	

En los casos de las organizaciones que declararon no utilizar el enfoque de competencias laborales, una tercera parte se debe a que desconocen los beneficios de gestionar al personal por competencias y otro tercio por desconocer las instituciones y procedimientos para implementar competencias laborales, lo que sugiere que es necesario difundir más intensamente hacia las organizaciones y a la población en general los objetivos del Sistema Nacional de Competencias y sus beneficios. Un dato relevante es que 8 de cada diez organizaciones que no utilizan el enfoque de competencias en sus organizaciones señalaron que están interesadas en recibir información sobre el tema.





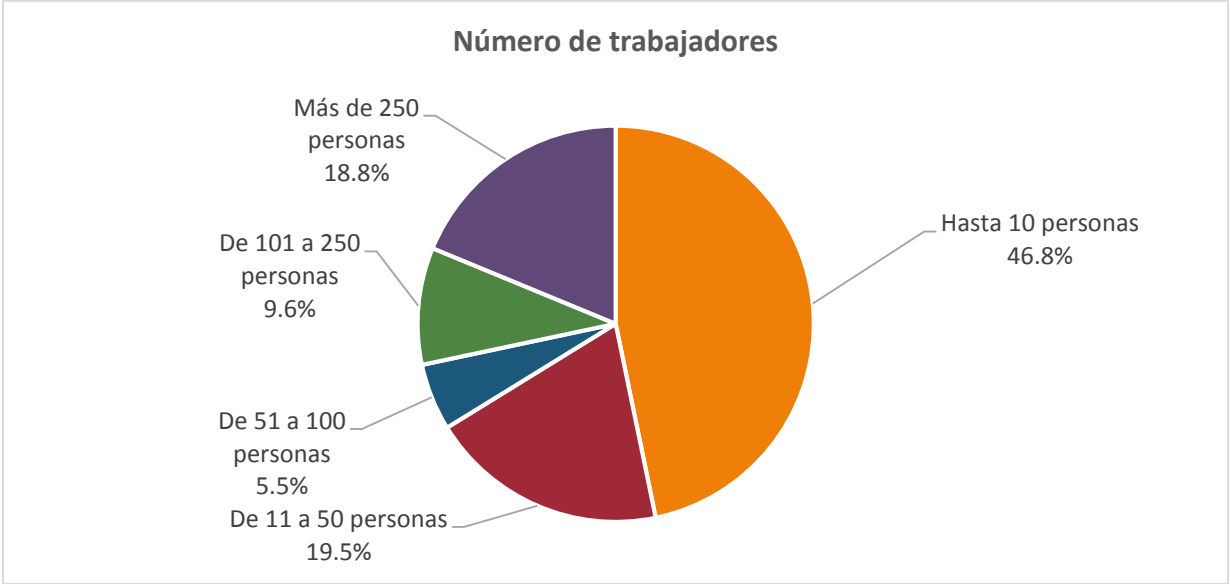


### 6.1 CARACTERÍSTICAS DE LAS ORGANIZACIONES

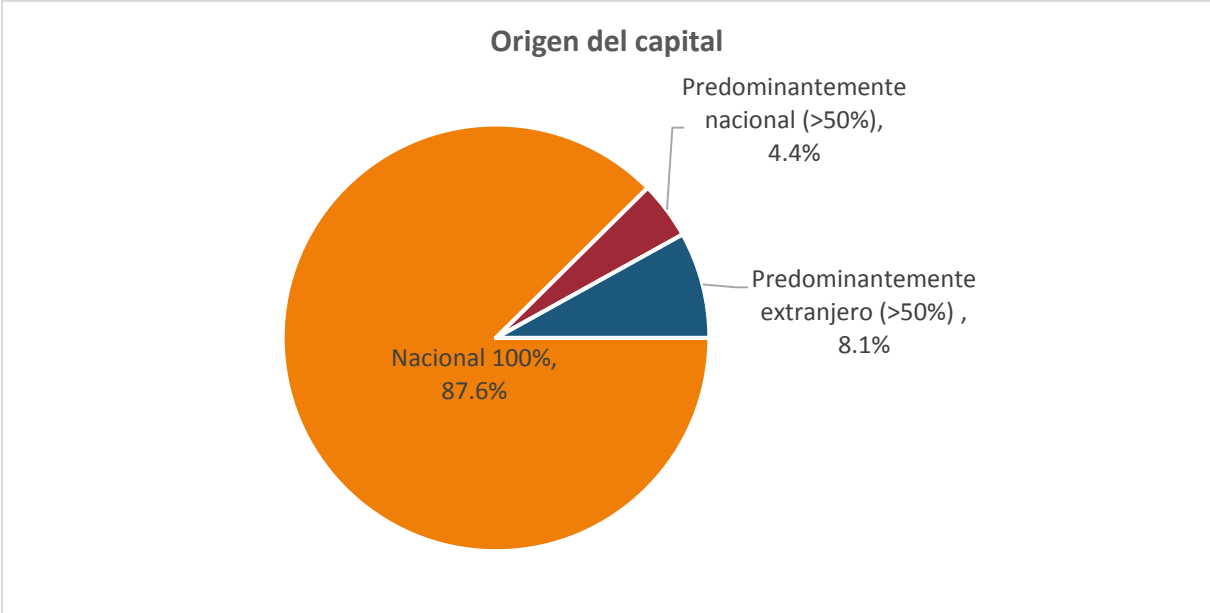
Las organizaciones que accedieron a participar en la entrevista corresponden primordialmente a los servicios profesionales, científicos y técnicos; servicios educativos; la construcción, los servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos, seguido por las industrias manufactureras, que en conjunto aglutinan a 67.8% de la muestra.



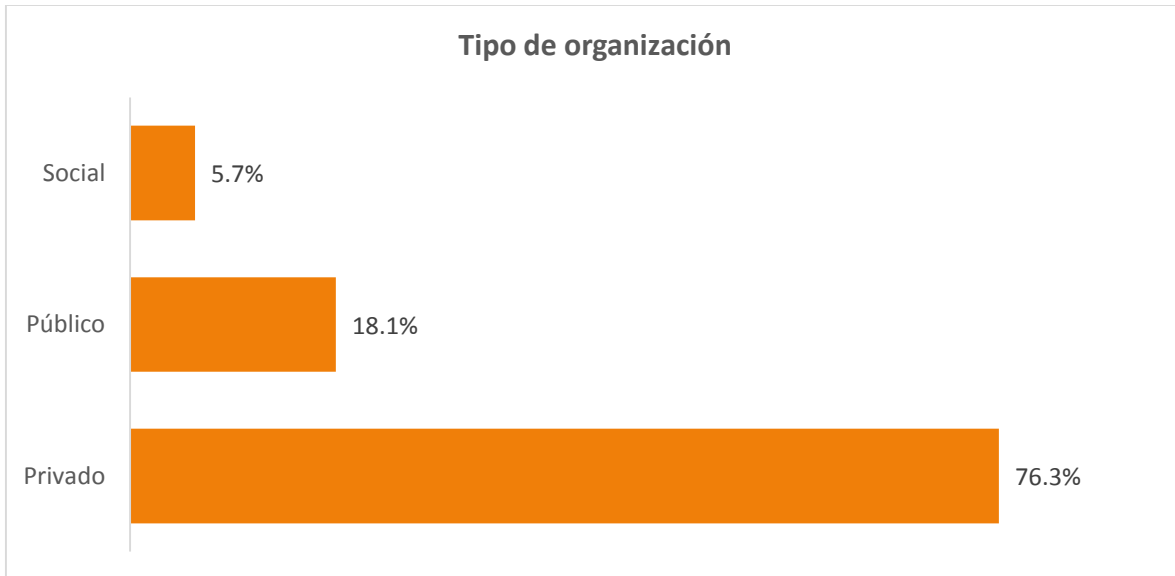
En cuanto al tamaño de las organizaciones participantes resulta que 66.2% son organizaciones pequeñas y medianas de hasta 50 trabajadores, en tanto que 18.8% cuentan con más de 250 personas empleadas.



Las organizaciones en la muestra son mayoritariamente de capital nacional, ya que en el 87.6% de los casos declaró que en su totalidad el capital invertido es nacional. En el restante tienen alguna participación de capital extranjero, en el 4.4% de los casos es predominante el nacional y en el 8.1% es predominantemente extranjero.



Al sector privado corresponde al 76.3% de las organizaciones que participaron en la entrevista, seguido del sector público con 18.1% y el sector social 5.7%.



## 6.2 TOP TEN DE LAS COMPETENCIAS MÁS RELEVANTES

Las preguntas relacionadas con el tema de identificar y valorar la importancia de las competencias registraron un nivel de respuestas bajo, lo cual está vinculado al elevado porcentaje de organizaciones que declararon desconocer el enfoque de competencias laborales. Entonces el análisis de las competencias más relevantes se restringe al universo de organizaciones que aplican competencias en su gestión de recursos humanos, que se conforma por 90 casos de la muestra.

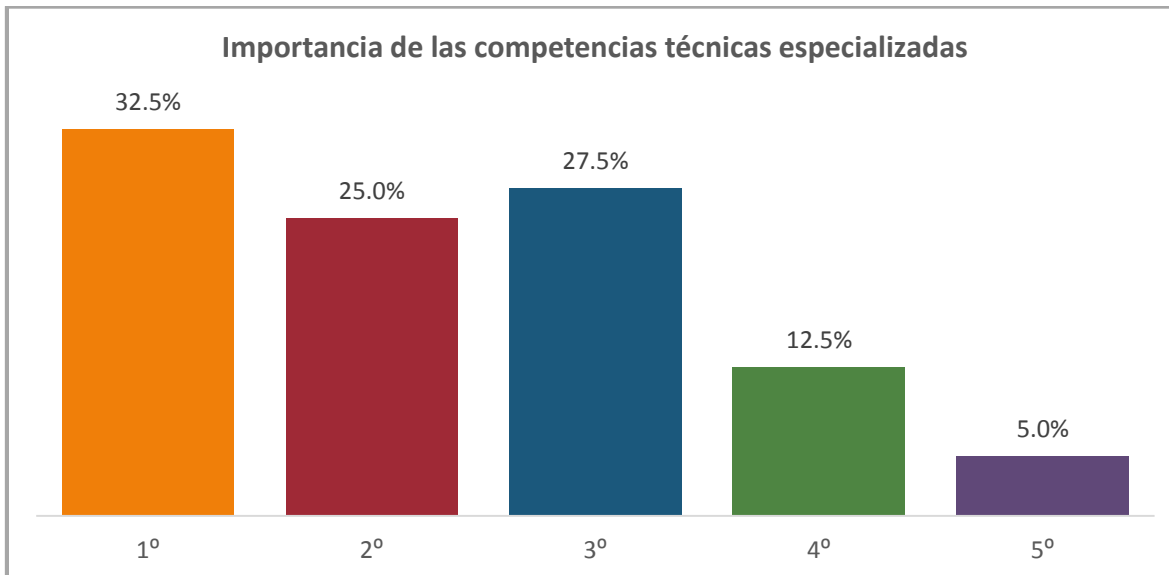
**Las competencias organizacionales y gerenciales** tienen gran valoración entre las organizaciones participantes, 31.7% las ubican como en el primer lugar de importancia, seguido por 22% que le otorgaron el segundo lugar. Entre las competencias más mencionadas sobresalen:

- Planeación estratégica
- Integración de equipos de trabajo
- Desarrollo organizacional y calidad
- Ventas y mercadotecnia
- Comunicación efectiva
- Liderazgo
- Eficiencia administrativa
- Visión estratégica y de negocio
- Gestión del conocimiento
- Gestión del cambio



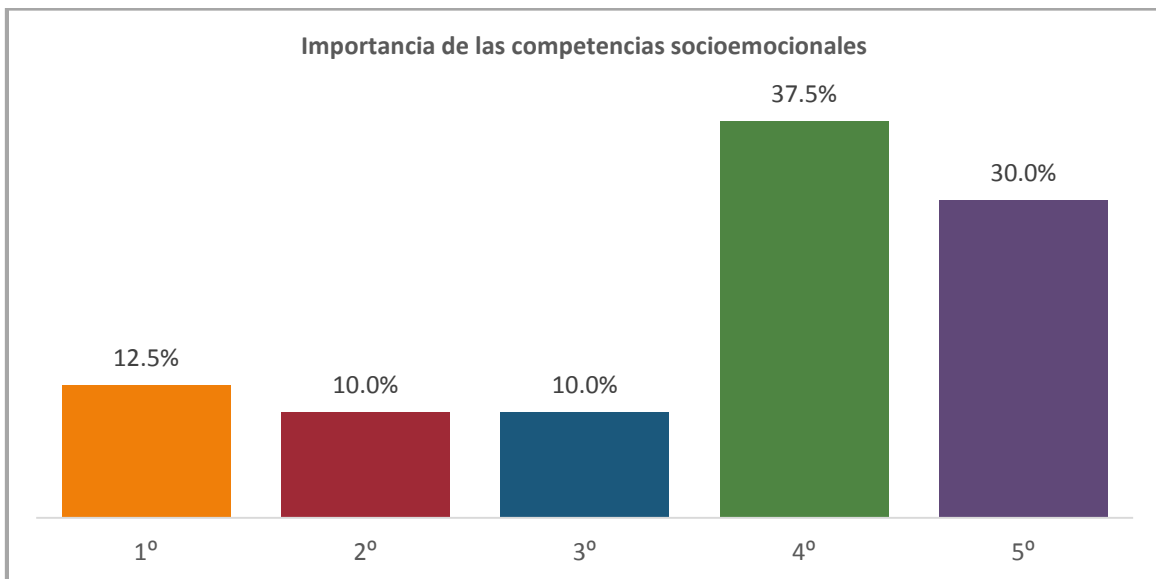
Las competencias técnicas especializadas también registraron una alta valoración por las organizaciones que utilizan competencias, 32.5% les otorgó el primer lugar y 25.0% en el segundo lugar. Entre los elementos más importantes de las competencias técnicas sobresale:

- Actualización
- Dominio de procesos
- Aseguramiento de la calidad



En cambio las competencias socioemocionales resultaron menos relevantes para las organizaciones que aplican competencias laborales; solo el 12.5% les otorgó el primer lugar y 10% el segundo. Las competencias socioemocionales más mencionadas resultaron:

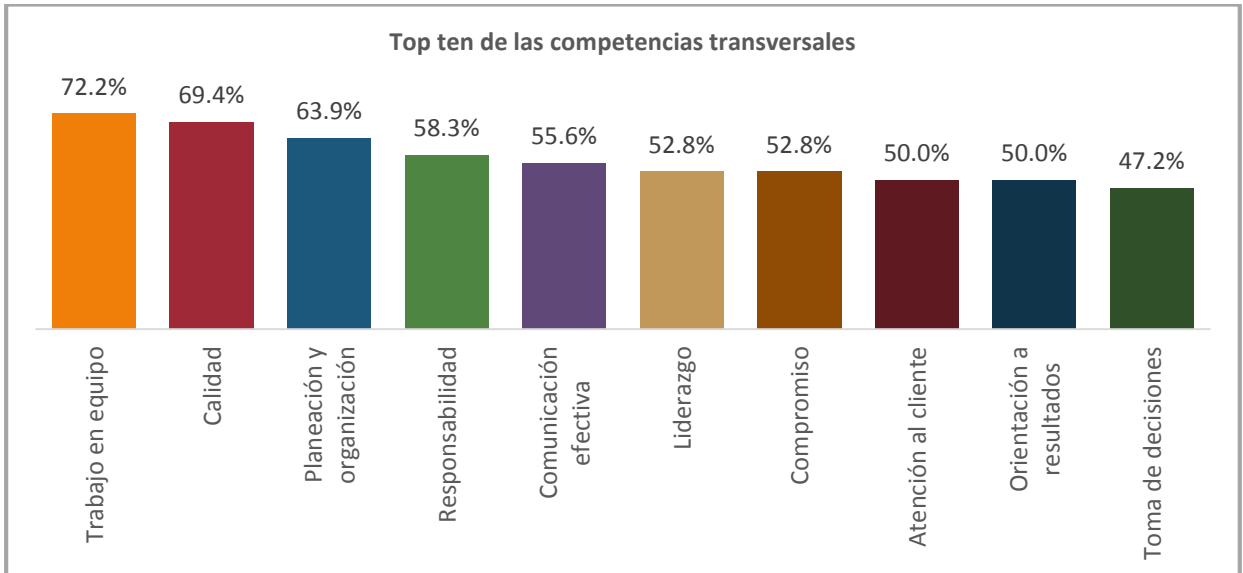
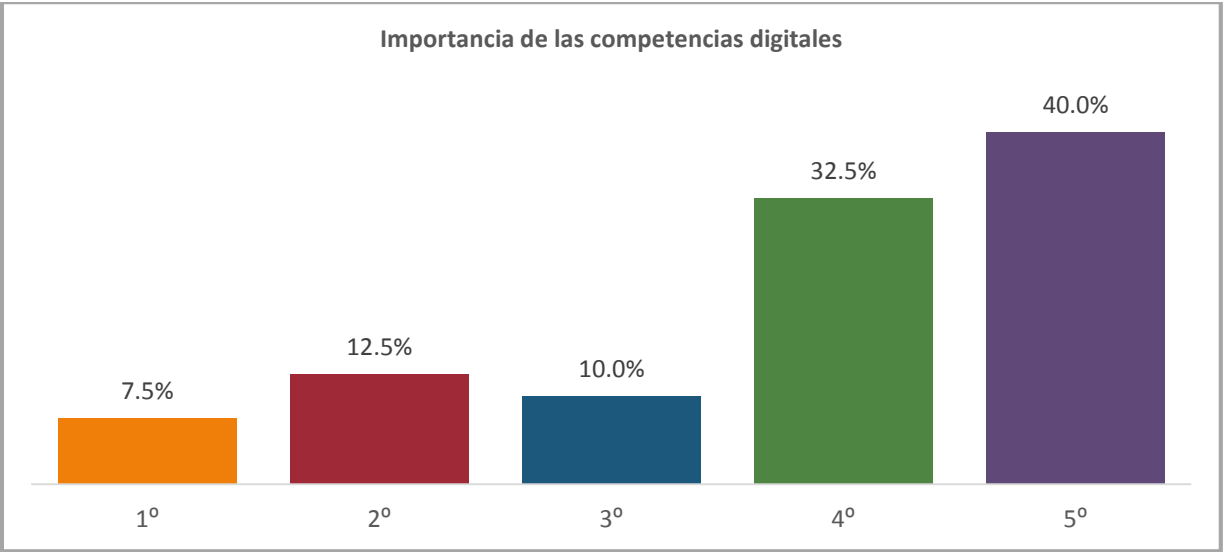
- Empatía y compañerismo
- Autoregulación
- Motivación
- Orientación al servicio
- Inteligencia emocional



Igualmente las competencias digitales tuvieron una menor valoración por las organizaciones participantes, únicamente 7.5% las ubicó en el primer lugar y 12.5% en el segundo. Las competencias más mencionadas resultaron:

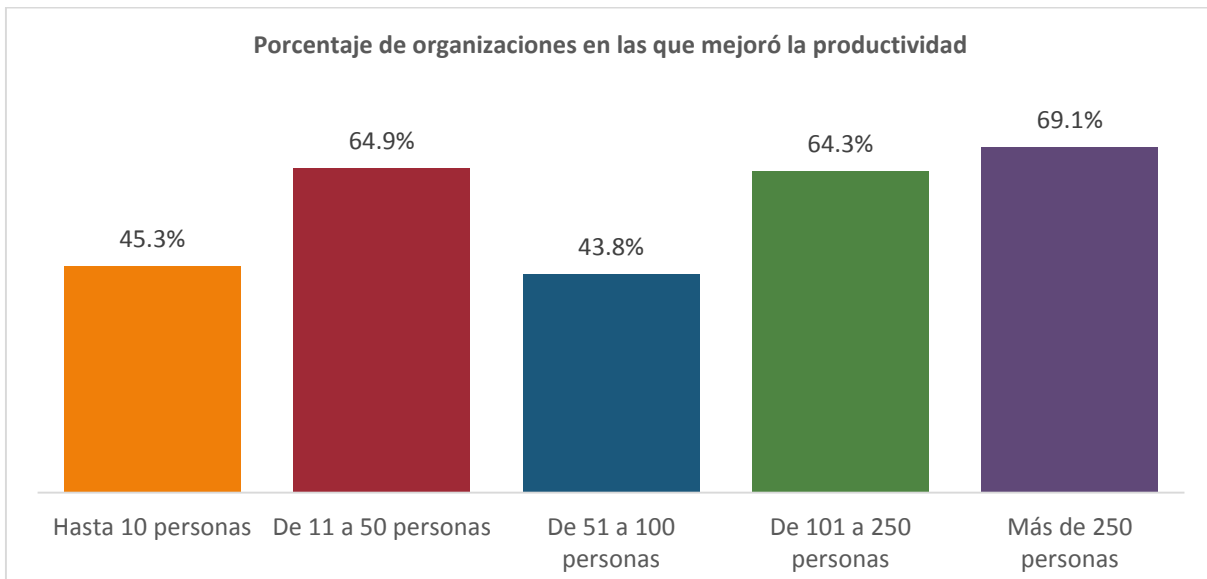
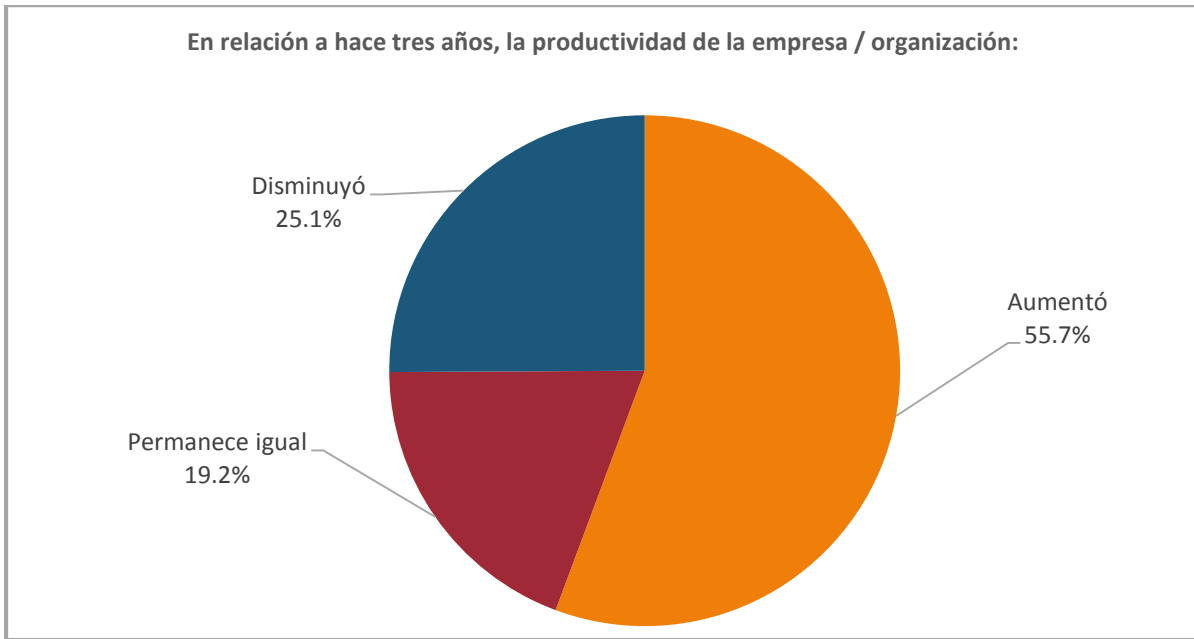
- Comunicación, marketing y publicidad digital.
- Conocimiento de lenguajes y plataformas de última generación
- Industria 4.0
- Redes sociales y mercadotecnia

Finalmente, las competencias transversales más relevantes resultaron: trabajo en equipo, calidad, planeación y organización, responsabilidad, comunicación efectiva, liderazgo, compromiso, atención al cliente, orientación a resultados y toma de decisiones.



### 6.3 COMPORTAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD POR GRUPO DE ESTUDIO

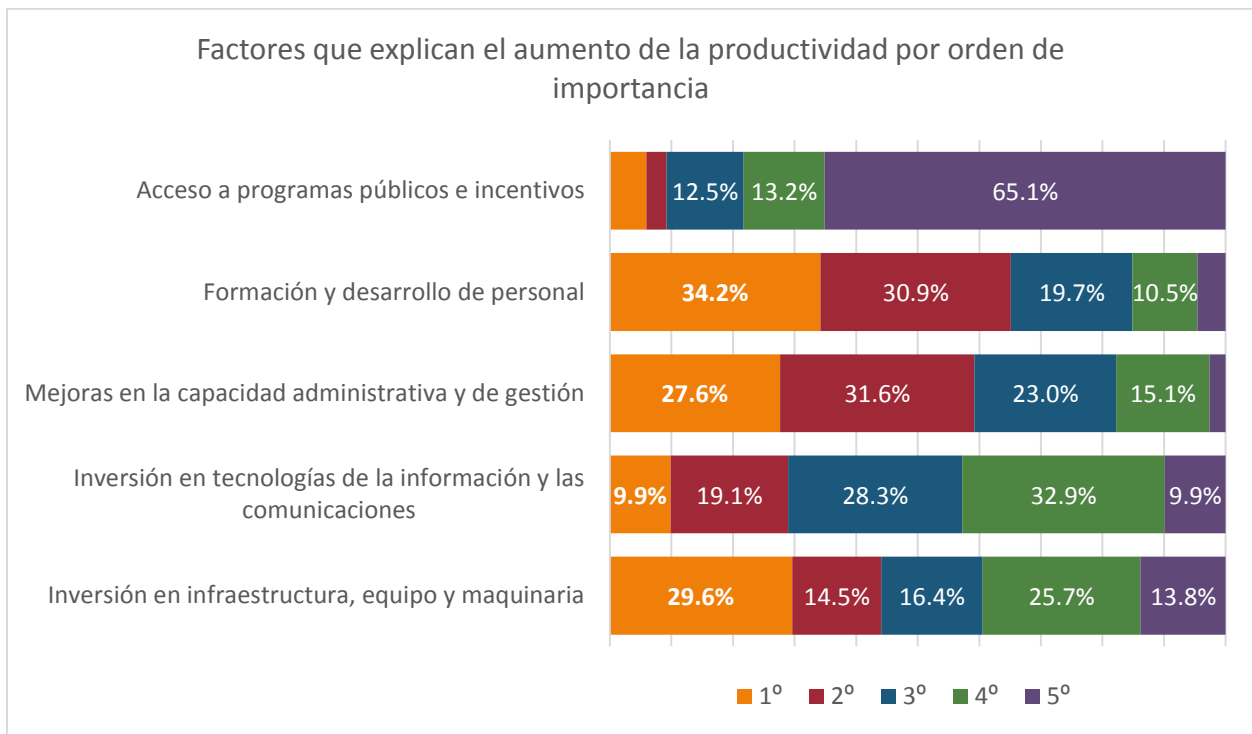
De acuerdo con la información proporcionada por las organizaciones participantes en 55.7% declara haber mejorado la productividad respecto a tres años antes, en 19.2% permanece igual en tanto que en 25.1% disminuyó.



Por tamaño de la organización resulta que en las de más de 250 trabajadores en un 69.1% lograron mejorar su productividad respecto a tres años antes; en contraparte el bajo porcentaje de organizaciones de hasta 10 trabajadores en las que solo 45.3% mejoró la productividad.

Los factores que explican el aumento de la productividad son la formación y desarrollo de personal en las que 34.2% de las organizaciones que mejoraron su productividad señalaron como el primer lugar de importancia y otro 30.9% como segundo factor de importancia. Enseguida se

encuentran las mejoras en la capacidad administrativa y de gestión, que una mayor proporción de organizaciones les otorgó el primer y segundo lugar de importancia. En tercer orden se encuentra la inversión en infraestructura, equipo y maquinaria con un total de 44.1% de organizaciones que ubica este factor como el primer o segundo lugar de importancia para conseguir mejoras en la productividad. En relación a los aspectos de tecnologías de la información y las comunicaciones un 61.2% de las organizaciones otorga el tercer y cuarto lugar de importancia para explicar las mejoras de la productividad, en tanto que el acceso a programas e incentivos públicos tiene el quinto lugar de importancia en el 65.1% de las organizaciones que mejoraron su productividad laboral en los últimos tres años.



El uso de competencias laborales en las organizaciones contribuye a las mejoras en la productividad, ya que en 68.9% de las organizaciones que utilizan el modelo de CONOCER u otro modelo de competencias registraron un incremento en la productividad respecto a tres años anteriores. Cuando las organizaciones no usan competencias este porcentaje es sensiblemente menor, ya que sólo 52.7% declararon mejoras en este indicador. Aún más, en una cuarta parte de las organizaciones que no utilizan competencias la productividad disminuyó, cuando sólo 10% de las organizaciones que si las utilizan experimentaron menores niveles de productividad.





#### 6.4 USO DE LAS COMPETENCIAS EN LAS ORGANIZACIONES

En secciones anteriores se comentó que 40.7% de las organizaciones en la muestra utilizan competencias laborales en sus procesos. En este apartado se profundizan algunas cuestiones relacionadas con el uso de competencias laborales, en qué ámbitos y niveles de la organización utilizan competencias, qué beneficios han obtenido y cuáles han sido las dificultades en su implementación.

##### 1) Perfil de las organizaciones que utilizan competencias

Entre las organizaciones que utilizan competencias 48.9% son pequeñas y medianas de hasta 50 trabajadores. Con ello, 22.7% de las organizaciones de este tamaño que participaron en el estudio utilizan competencias laborales.

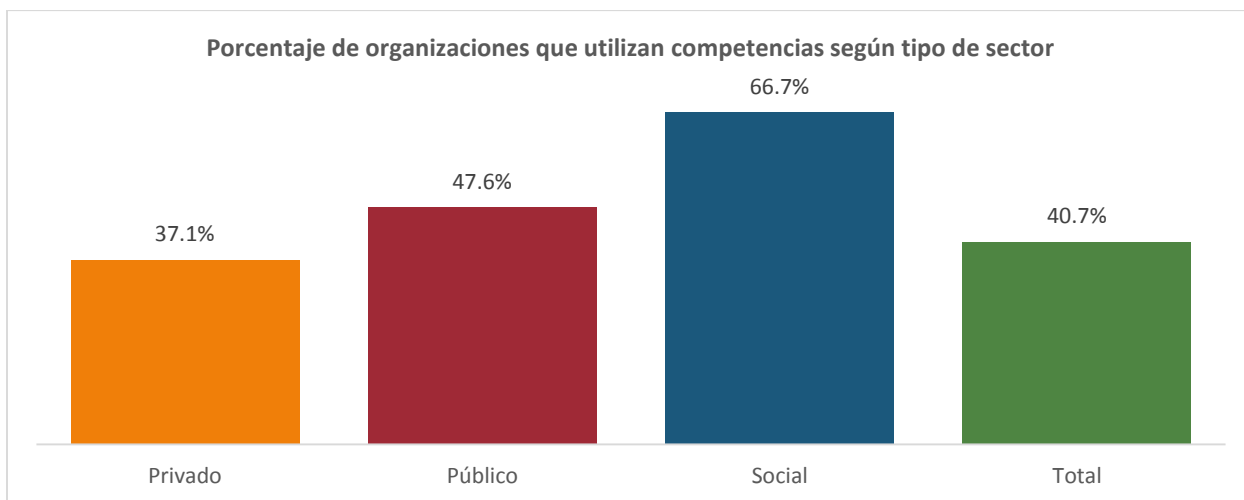


Las organizaciones de más de 250 personas que usan competencias laborales en sus procesos representan 31.1%, por lo cual 50.9% de las organizaciones en la muestra de este tamaño declararon utilizar competencias.

En cuanto al origen del capital de las organizaciones y el uso de competencias laborales, resalta que cuando el capital es predominantemente de origen extranjero el uso de competencias alcanza el 75% de las organizaciones en la muestra. Este porcentaje baja hasta 37.5% cuando la organización tiene capital de origen nacional en su totalidad o 33.3% cuando tiene participación de capital extranjero pero menor al 50 por ciento.



Otro elemento destacable es que el porcentaje de organizaciones del sector social en la muestra que utilizan competencias laborales en sus procesos es de 66.7%, por arriba del 40.7% de las organizaciones que implementan competencias laborales en la muestra. Cabe señalar que en la categoría de sector social incluye a fundaciones promotoras de la capacitación para el empleo, estancias infantiles, cámaras empresariales y el propio sector sindical.



## 2) Tipo y ámbitos de aplicación de las competencias

Las organizaciones en la muestra que utilizan el enfoque de competencias laborales en sus procesos utilizan una combinación de enfoques y modelos, 62.2% declararon utilizar los estándares de competencias laborales desarrollados en el marco del Sistema Nacional de Competencias a cargo del CONOCER y 58.9% cuentan con un modelo propio. Un elemento relevante es que tres quintas partes de las organizaciones que utilizan un modelo propio lo combinan con el modelo del CONOCER.



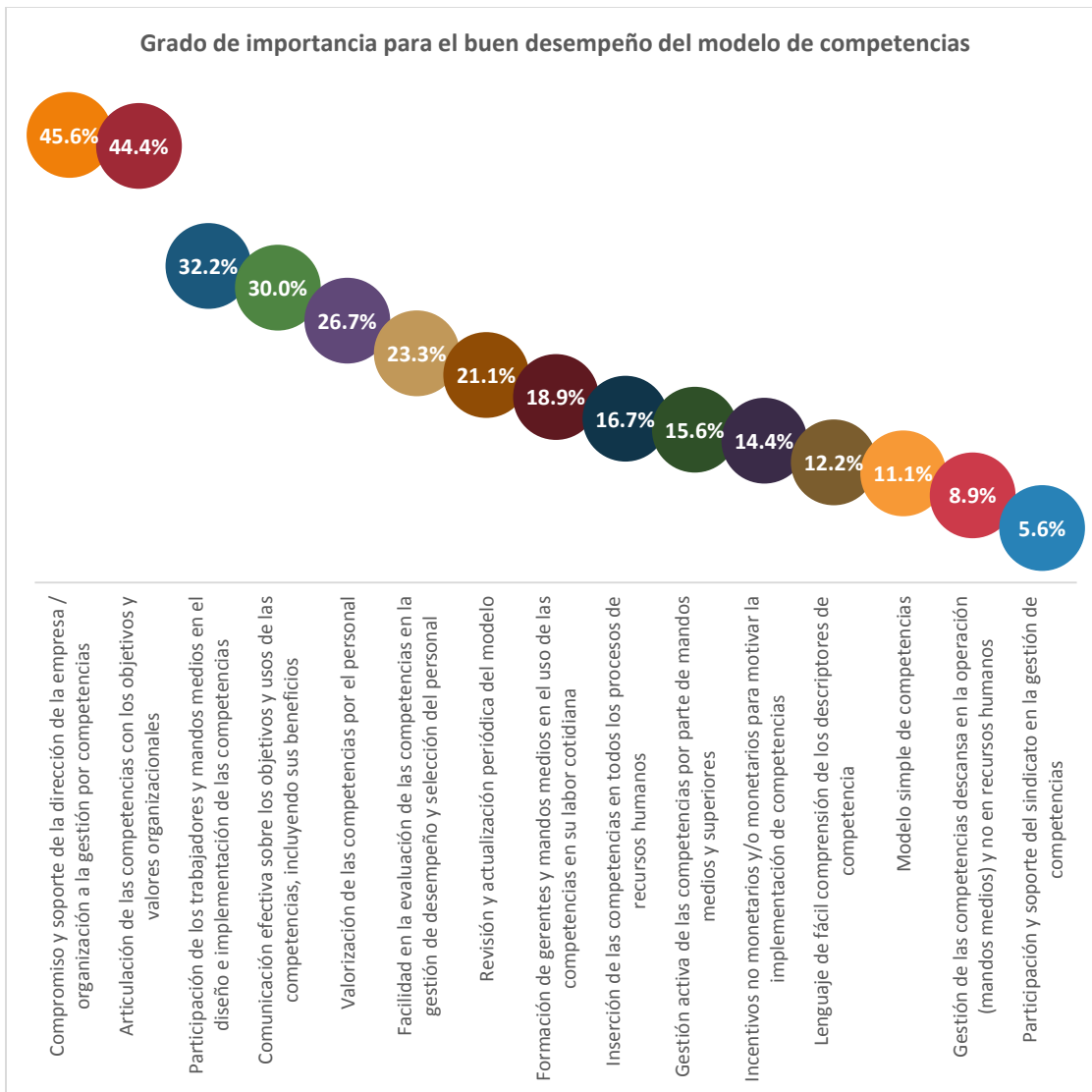
Dos quintas partes de las organizaciones en la muestra que utilizan competencias laborales las implementan en toda la empresa. El uso más frecuente de las competencias laborales es con fines de capacitación con un 44.4%, seguido de la evaluación y gestión de desempeño con el 30.0%, en tanto que 27.8% de las organizaciones utilizan las competencias laborales con fines de reclutamiento y selección. Finalmente, solo el 10% utiliza las competencias laborales como un sistema de gestión y mejora continua.



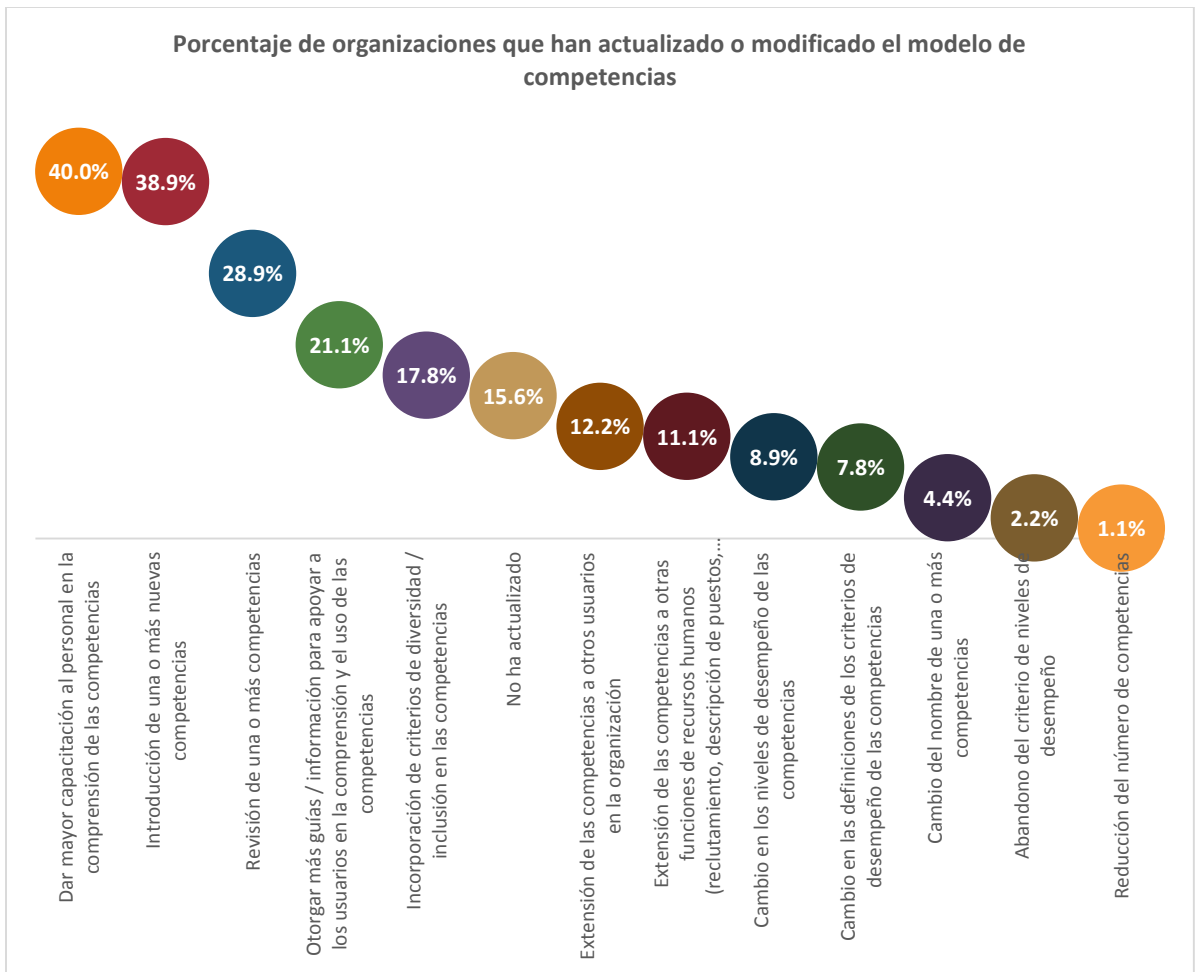


De acuerdo con información proporcionada por las organizaciones que implementan competencias laborales en sus procesos, los factores más importantes para explicar el buen desempeño del modelo son en orden descendente: el compromiso y soporte de la dirección de la organización a la gestión por competencias; la articulación de las competencias con los objetivos y valores organizacionales; la participación de los trabajadores y mandos medios en el diseño e implementación de las competencias; así como la comunicación efectiva sobre los objetivos y usos de las competencias, incluyendo sus beneficios. En tanto que los factores menos valorados por las organizaciones fueron la participación y soporte del sindicato en la gestión de competencias; que la gestión de las competencias descansa en la operación; el lenguaje de fácil comprensión de los descriptores de competencia y el modelo simple de competencias. Sorprende que estos últimos dos elementos tengan tan reducida valoración por parte de las organizaciones que utilizan competencias, ya que una de las principales críticas a los modelos de competencias es que el lenguaje técnico y complejo dificulta su implementación.

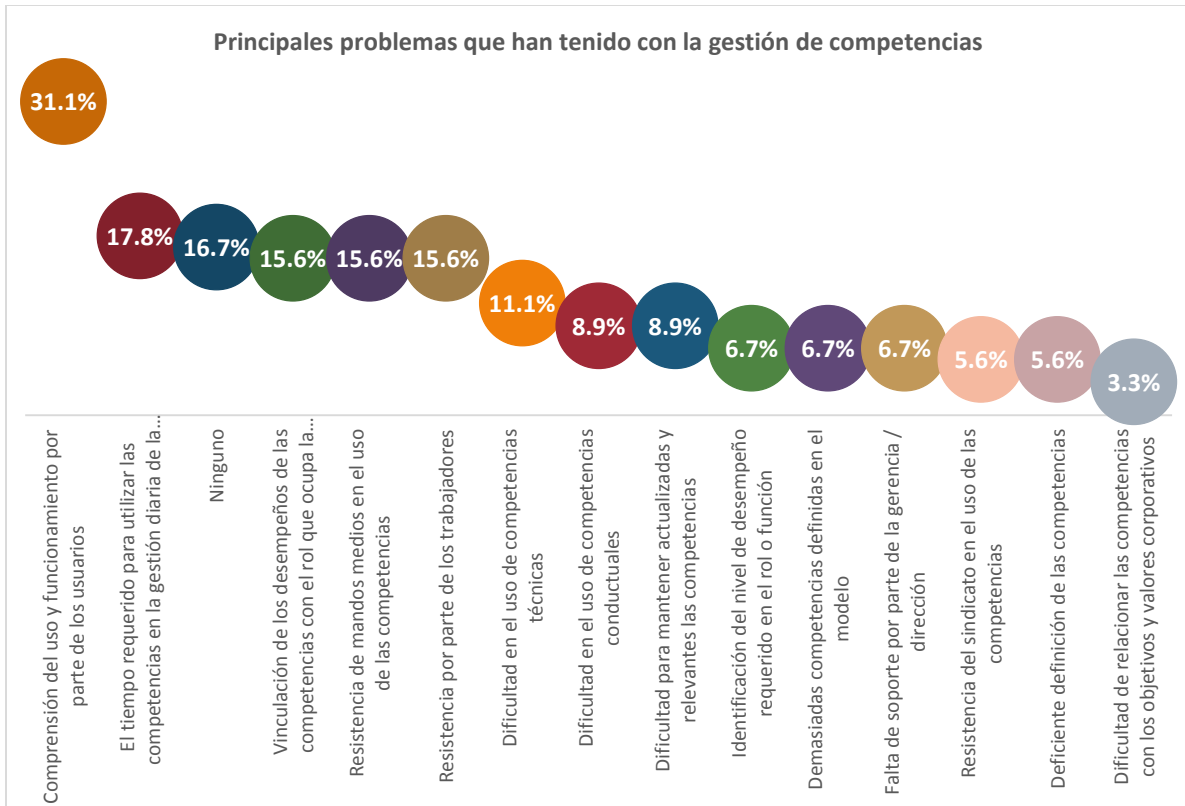
De las organizaciones en la muestra que utilizan competencias, 15.6% no ha realizado cambios o actualizaciones al modelo original inicial. Entre las que han cambiado o actualizado el modelo en el 40.0% de los casos el cambio ha consistido en otorgar una mayor capacitación al personal para facilitar la comprensión de las competencias; seguido por el 38.9% que declara haber incorporado más competencias al modelo y en tercer sitio se encuentra la revisión de los descriptores de las competencias con 28.9 por ciento.



Entre las organizaciones en la muestra que utilizan competencias, 16.7% señalan que no han enfrentado dificultades con la gestión de competencias, es decir, el inverso, 83.3% enfrenta algún tipo de problemas. En primer término se encuentra las dificultades asociadas a la falta de comprensión sobre el uso y funcionamiento de la certificación por parte de los usuarios finales, con 31.1%. Este factor se suma como parte de los argumentos para que el CONOCER, emprenda estrategias de promoción y difusión que lleguen hasta el usuario final, para que el ciudadano común conozca los beneficios de contar con certificaciones laborales. En segundo orden se encuentra, el tiempo requerido para utilizar las competencias en la gestión diaria de la operación (17.8%); después la vinculación de los desempeños de las competencias con el rol que ocupa la persona; la resistencia de mandos medios en el uso de las competencias; la resistencia por parte de los trabajadores, cada una con 15.6%.

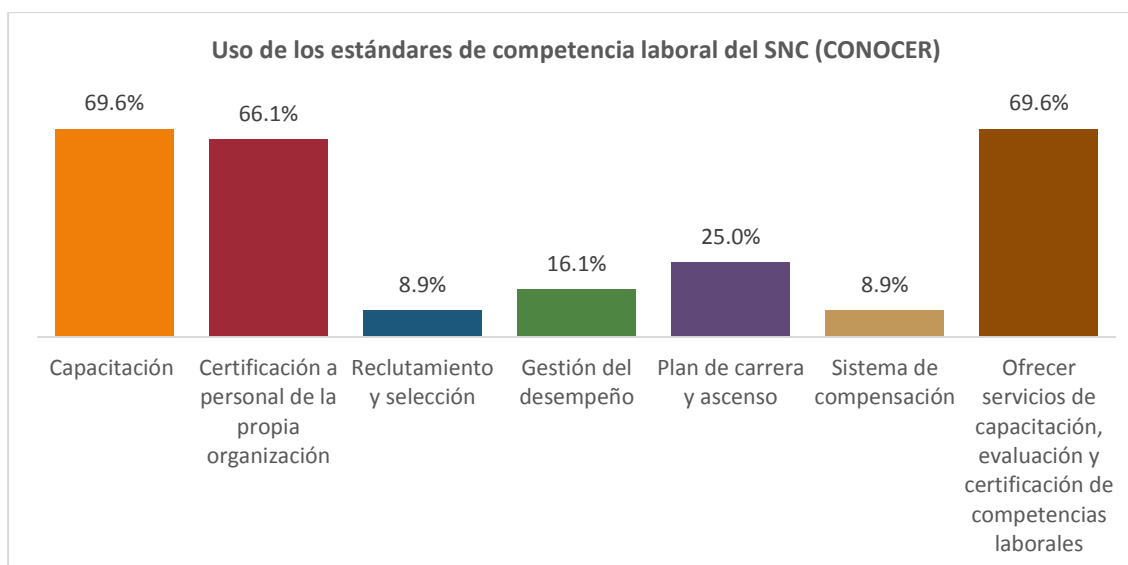
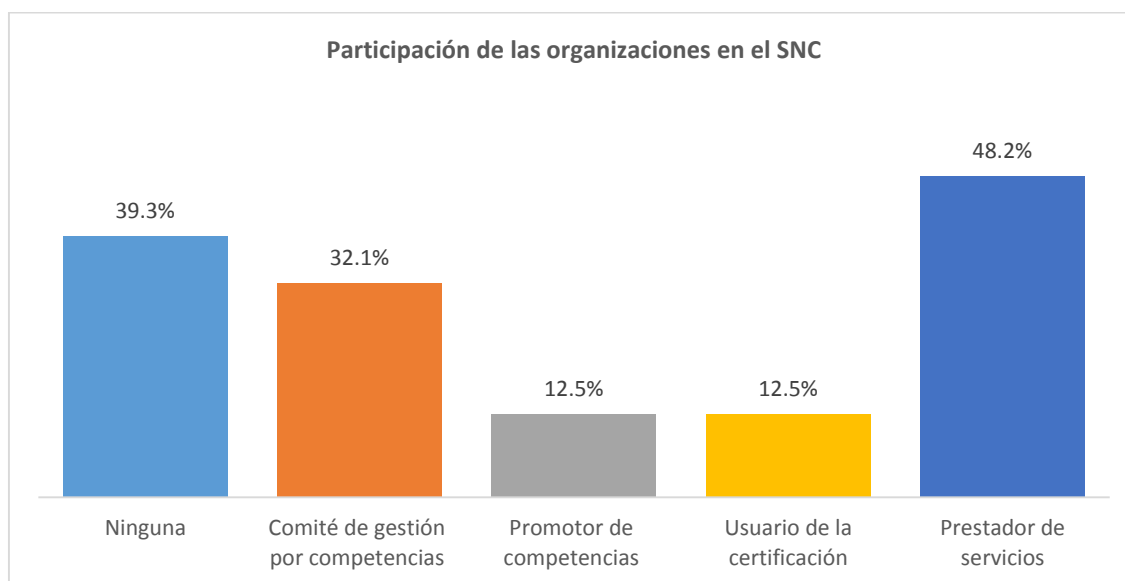


Por otra parte, los aspectos que más valoran las organizaciones que utilizan competencias en la muestra es la importancia que estas tienen para el logro de la misión y objetivos de la organización con 50.0% que está totalmente de acuerdo y 43.6% de acuerdo. Después se encuentra la relevancia revisar y actualizar periódicamente el modelo de competencias para con en la revisión y actualización del modelo con tres de cada cuatro que está total o parcialmente de acuerdo. Un aspecto relevante es que 42.3% tiene algún grado de desacuerdo en que los gerentes y supervisores carezcan de formación y capacitación para usar el modelo de competencias en su labor cotidiana.



## 6.5 PARTICIPACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES EN EL SISTEMA NACIONAL DE COMPETENCIAS

Entre las organizaciones en la muestra que utilizan competencias laborales en sus procesos, el 60.7% forma parte del Sistema Nacional de Competencias. La principal forma de participación es como prestador de servicios, es decir, como entidad u organismo de certificación con 48.2%, seguido por la participación en Comité de Gestión por Competencias, 32.1%. Otras formas de participación de las organizaciones en el SNC son como usuario directo de la certificación con 12.5% y como promotor de la certificación con igual porcentaje.



Entre los principales usos de los estándares de competencias es para ofrecer servicios de capacitación, evaluación y certificación de competencias laborales a terceros con 69.6% y

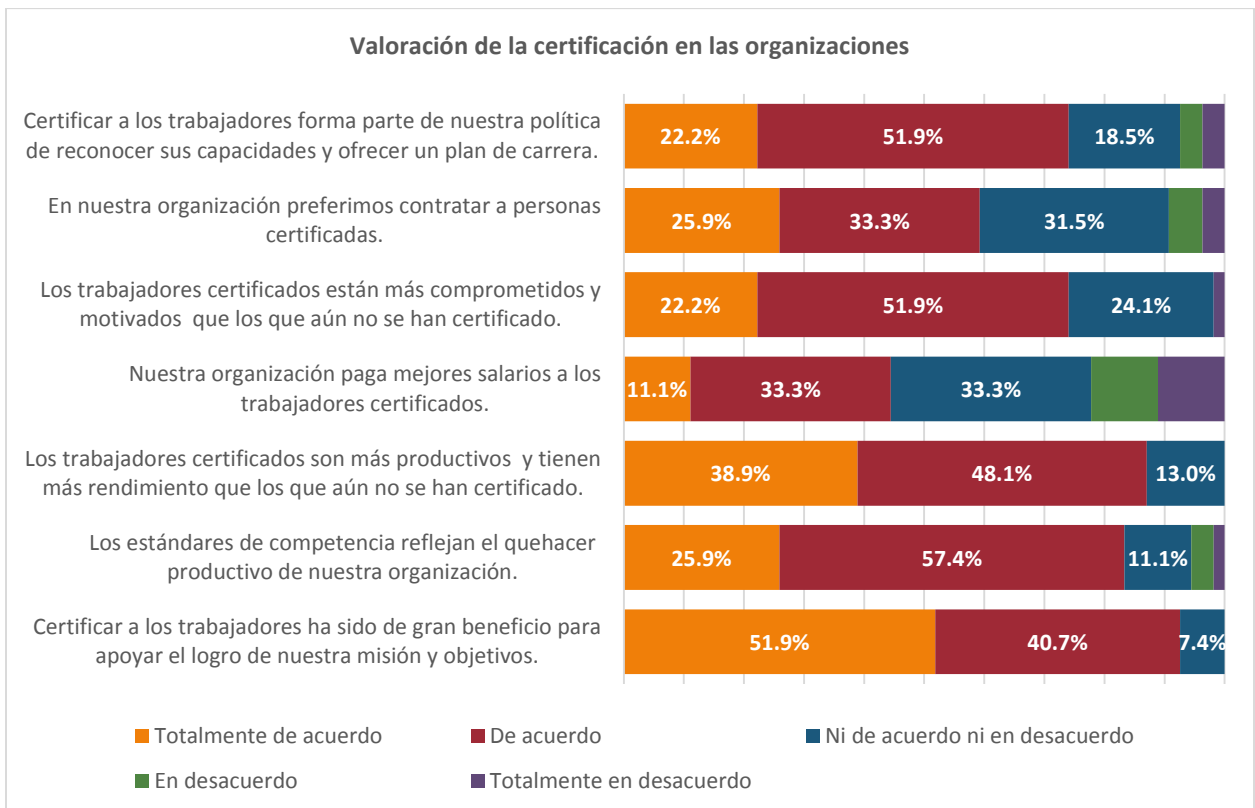


dato que como parte de las reglas de operación del SNC establece la certificación de los evaluadores en la función productiva que van a evaluar y en el estándar EC0076 Evaluación de la competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia, los otros usos de los estándares son la capacitación 69.6% y la certificación al propio personal de la organización con 66.1%.

En relación con la problemática vinculada al uso de los estándares de competencia desarrollados por los Comités de Gestión de Competencia, sobresale que 39.3% de las organizaciones que participan en el Sistema Nacional de Competencias declaran no enfrentar ninguna problemática. Entre las que enfrentan dificultades destaca que 44.1% señala la falta acoplamiento entre los estándares y los procesos y necesidades particulares de su propia organización. Este elemento refleja la aspiración que tienen las organizaciones a contar con estándares emanados directamente de sus procesos y la dificultad de resumir en un estándar los criterios de desempeño a nivel rama o industria. Enseguida, 38.2% menciona la desactualización de los estándares y el 29.4% la falta de acoplamiento con los procesos de capacitación existentes.



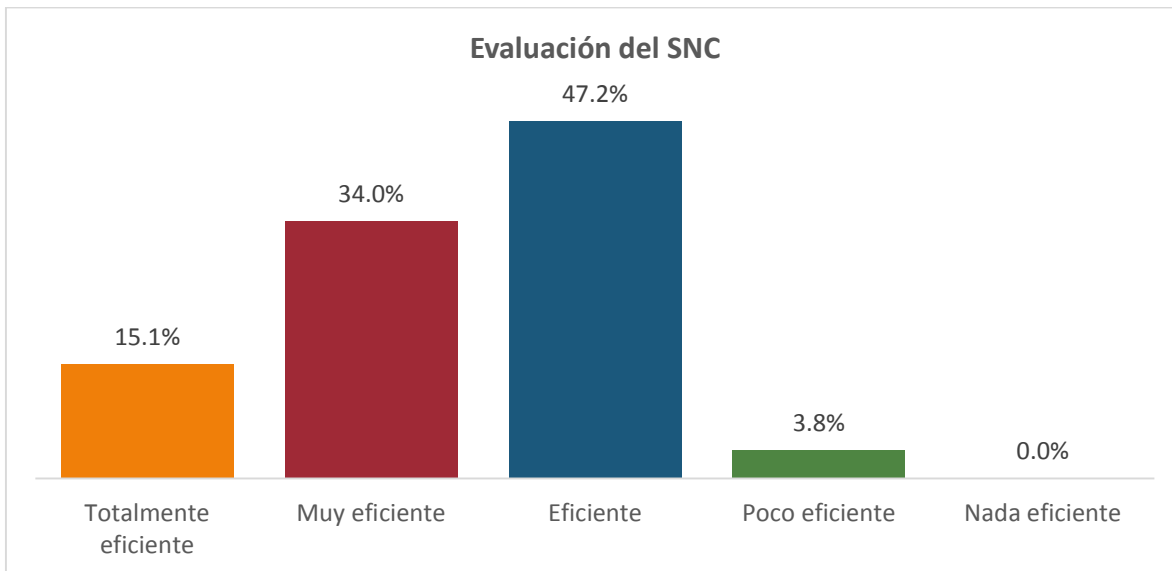
En materia de certificación las principales problemáticas señaladas por las organizaciones son el desconocimiento de cómo funciona la certificación por parte de las empresas con 44.1%; seguido por la rotación de personal con 38.2%. Mientras que los elevados costos del proceso de alineación y evaluación ocupan el tercer lugar con 32.4%.



Las organizaciones que participan en el Sistema Nacional de Certificación tienen una elevada valoración de la certificación, 92.6% están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la certificación ha sido de gran beneficio para apoyar el logro de su misión y objetivos. Además, 87.0% considera que los trabajadores certificados son más productivos y tienen más rendimiento que los que aún no se han certificado; seguido de 83.3% que está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que los estándares de competencia reflejan el quehacer productivo de su organización. En tanto, que los aspectos con un menor porcentaje que está de acuerdo refieren al uso de la certificación en procesos de reclutamiento, selección y el de retribución a los trabajadores, ya que sólo 59.3% estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo en que en su organización prefirieren contratar a personas certificadas y un 44.4% en que en su organización paga mejores salarios a los trabajadores certificados.

## 6.6 EVALUACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE COMPETENCIAS Y ALGUNAS RECOMENDACIONES RELEVANTES PLANTEADAS POR LAS ORGANIZACIONES

Las organizaciones que participan en el Sistema Nacional de Certificación evalúan positivamente el desempeño del CONOCER, 96.2% lo sitúa entre eficiente, muy eficiente y totalmente eficiente, con un claro predominio en eficiente (47.2%).



Algunos aspectos que las organizaciones que participan en el SNC valoran son los siguientes:

- Un acompañamiento eficaz
- Respuesta rápida y atención a las dudas.
- El CONOCER cubre un vacío de reconocimiento de habilidades en gente preparada y da garantías oficiales de capacidad, certifica la experiencia y el conocimiento empírico.

- La implementación del SNC tiene un impacto directo en la mejora del personal y en toda la industria.
- El contenido de los estándares, los tiempos de entrega de certificados, la metodología de evaluación y el portafolio electrónico.
- El SNC es un gran instrumento para que nuestra empresa ofrezca más y mejores oportunidades de desarrollo al personal.

Entre las principales áreas de oportunidad o recomendaciones planteadas por las organizaciones de la muestra que participan en el SNC se encuentran:

- Simplificar el proceso para autorizar nuevos estándares de competencia
- Mejorar el sistema de portafolios electrónicos, se bloquea el instrumento y no permite el cambio de opciones en la programación de candidatos y portafolio de papel
- Actualización de estándares
- facilitar y agilizar procesos del CONOCER.
- Difundir más las ventajas de utilizar el sistema pues todavía seguimos encontrando empresas y organizaciones privadas que desconocen la existencia del CONOCER
- Agilizar la plataforma del Sistema Integral de Información.
- Disminuir los costos, ayudar a ONG y otras instituciones a poder capacitar y certificar.
- Simplificar y automatizar los procesos y convencer a los representantes de los sectores productivos de los beneficios de la certificación de competencias.
- Trabajar no solo las competencias laborales
- Simplificar la normatividad de acuerdo a situaciones reales de operación de todos que integramos el SNC.
- Realizar tareas de supervisión y seguimiento a las soluciones de evaluación, no basta con una auditoría, difundir entre la población usuaria los derechos y canales para presentar una queja.
- Mayor difusión y acercamiento a las empresas de forma directa o a través de la STPS.

## 7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

---

Los hallazgos obtenidos a partir de la muestra aportan evidencias sobre los beneficios e impactos en la productividad y en las mejoras en los procesos de la gestión de recursos humanos entre las organizaciones que implementan competencias laborales. Aun así, la comprensión sobre el funcionamiento, objetivos, beneficios y mecanismos de operación del Sistema Nacional de Competencias en las organizaciones es todavía incipiente, especialmente entre las pequeñas y medianas empresas de origen predominantemente nacional, lo que obstaculiza difundir el enfoque de competencias laborales al usuario final que son las empresas y sus trabajadores.

Los datos obtenidos de la muestra permiten destacar las siguientes conclusiones:

- Seis de cada diez organizaciones no utilizan el enfoque de competencias laborales en sus procesos. Gran parte de ello (66.9%) es por desconocimiento sobre los beneficios de gestionar al personal por competencias y de las instituciones y procedimientos para implementar competencias laborales. Una buena noticia es que estas organizaciones muestran gran interés en recibir información sobre el tema.
- Entre las características de las organizaciones analizadas sobresale que cuando éstas son grandes, con origen de capital predominantemente extranjero y del sector social, el uso de competencias laborales se eleva significativamente, pasando de 40.7% hasta 75%, lo que revela los retos que enfrenta el Sistema Nacional de Competencias de llegar con más celeridad a las pequeñas y medias empresas del sector privado y de capital nacional.
- Las competencias organizacionales y gerenciales más valoradas por las organizaciones que utilizan competencias destacan planeación estratégica, integración de equipos de trabajo, desarrollo organizacional y calidad, ventas y mercadotecnia, comunicación efectiva, liderazgo, eficiencia administrativa, visión estratégica y de negocio, así como gestión del conocimiento y del cambio.
- Entre los elementos más importantes de las competencias técnicas sobresale la actualización, el dominio de procesos y el aseguramiento de la calidad.
- En relación a las competencias socioemocionales los factores que resultaron más relevantes son la empatía y compañerismo, la autoregulación, motivación, así como la calidad en la atención al servicio.
- Las competencias que tienen más valoración por las organizaciones participantes son: comunicación, marketing y publicidad digital; conocimiento de lenguajes y plataformas de última generación; industria 4.0; redes sociales y mercadotecnia.
- Las competencias transversales más relevantes resultaron: trabajo en equipo, calidad, planeación y organización, responsabilidad, comunicación efectiva, liderazgo, compromiso, atención al cliente, orientación a resultados y toma de decisiones.
- El uso de competencias laborales en las organizaciones contribuye a las mejoras en la productividad, ya que en 68.9% de las organizaciones que utilizan el modelo de CONOCER u otro modelo de competencias registraron un incremento en la productividad respecto

a tres años anteriores. Cuando las organizaciones no usan competencias este porcentaje es sensiblemente menor, ya que sólo 52.7% declararon mejoras en este indicador.

- Las organizaciones en la muestra que utilizan el enfoque de competencias laborales en sus procesos utilizan una combinación de enfoques y modelos, 62.2% declararon utilizar los estándares de competencias laborales desarrollados en el marco del Sistema Nacional de Competencias y 58.9% cuentan con un modelo propio. Entre las organizaciones que utilizan un modelo propio, 67.6% lo combinan con el modelo del CONOCER.
- Dos quintas partes de las organizaciones en la muestra que utilizan competencias laborales las implementan en toda la empresa. El uso más frecuente de las competencias laborales es con fines de capacitación con un 44.4%, seguido de la evaluación y gestión de desempeño con el 30.0%, en tanto que 27.8% de las organizaciones utilizan las competencias laborales con fines de reclutamiento y selección. Finalmente, solo el 10% utiliza las competencias laborales como un sistema de gestión y mejora continua.
- Entre las dificultades que enfrentan las organizaciones para el uso de estándares de competencia destaca que 44.1% señala una falta acoplamiento entre los estándares y los procesos y necesidades particulares de su propia organización. Este elemento refleja la aspiración que tienen las organizaciones a contar con estándares emanados directamente de sus procesos y la dificultad de resumir en un estándar los criterios de desempeño a nivel rama o industria.
- En materia de certificación las principales problemáticas señaladas por las organizaciones son el desconocimiento de cómo funciona la certificación por parte de las empresas con 44.1%; seguido por la rotación de personal con 38.2%. Mientras que los elevados costos del proceso de alineación y evaluación ocupan el tercer lugar con 32.4%.
- Las organizaciones que participan en el Sistema Nacional de Certificación evalúan positivamente el desempeño del CONOCER, 96.2% lo sitúa entre eficiente, muy eficiente y totalmente eficiente, con un claro predominio en eficiente (47.2%).

## **Recomendaciones**

1. Valorar si la función de promover el Sistema Nacional de Competencias al usuario final, que son las empresas y sus trabajadores, debe recaer en los Comités de Gestión por Competencias y las propias Entidades y Organismos de Evaluación y Certificación.
2. Buscar canales de comunicación alternos que lleguen de manera directa al ciudadano común para promover los objetivos y beneficios de la certificación laboral, cuidando aspectos relacionados con el orden, actualización, calidad y suficiencia de la información, así como la imagen de marca del CONOCER.
3. Organizar foros y congresos –presenciales y virtuales- para discutir las grandes tendencias de los sectores y los retos de la capacitación y la certificación de la fuerza laboral del país, que por una parte permitan promover el SNC en los sectores y por otra recoger

información de primera mano para actualizar y desarrollar nuevos estándares de competencia.

4. Utilizar las tecnologías digitales para retroalimentar al SNC sobre aspectos tales como la calidad en los procesos y la pertinencia de los estándares y también para recibir demandas específicas en materia de normalización de competencias.
5. Establecer alianzas estratégicas para generar espacios de concertación para proponer, implementar y consolidar políticas públicas para la formación y cualificación de las personas mediante procesos de normalización y certificación de competencias laborales.
6. Es importante que las propias organizaciones que ya participan en el Sistema Nacional de Competencias comuniquen y difundan entre las empresas los beneficios de la certificación como mecanismo para reconocer el talento de las personas y los impactos en la mejora de los procesos y la productividad, para lograr un mayor alcance y cobertura del sistema a escala regional y local.