

norther⁷

ECONOMÍA | DERECHO | COMUNICACIÓN

ESTUDIO DE LA IMPORTANCIA E IMPACTO DE LA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

Informe elaborado para el

**Consejo Nacional de Normalización y Certificación de
Competencias Laborales**

CONOCER

Documento final
Versión completa

Enero 2022

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	4
RESULTADOS GENERALES DEL ANÁLISIS DE IMPACTO EN 10 SECTORES ANALIZADOS	5
COMPONENTE 1: DETERMINANTES DE IMPACTO	10
1.1 ANTECEDENTES	10
1.2 DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA PARA LA DETERMINACIÓN DE IMPACTO	18
1.3 CONTEXTO ACTUAL DEL MERCADO LABORAL	24
COMPONENTE 2: CRITERIOS	28
2.1 COMPETENCIAS LABORALES: CRITERIOS PARA LA MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	28
2.2 PROYECTOS DE CERTIFICACIONES LABORALES INTERNACIONALES.....	30
2.3 PROYECTOS DE CERTIFICACIONES LABORALES EN MÉXICO	34
2.4 MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES SOBRE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS.....	38
2.5 PROMOCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	40
COMPONENTE 3: INTERACCIÓN.....	44
3.1 INTERACCIÓN PARA PROMOVER LA MEDICIÓN DE IMPACTO	44
COMPONENTE 4: PROSPECCIÓN E IMPACTO DE LA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES DEL CONOCER.....	56
4.1 VARIABLES E INFORMACIÓN DE ANÁLISIS	56
4.2 SECTOR 1: SERVICIOS PROFESIONALES, FINANCIEROS Y CORPORATIVOS.....	60
4.3 SECTOR 2: RESTAURANTES Y SERVICIOS DE ALOJAMIENTO.....	78
4.4 SECTOR 3: AGRICULTURA, GANADERÍA, SILVICULTURA, CAZA Y PESCA.....	92
4.5 SECTOR 4: COMERCIO	104
4.6 SECTOR 5: INDUSTRIA MANUFACTURERA	117
4.7 SECTOR 6: INDUSTRIA EXTRACTIVA Y DE LA ELECTRICIDAD	129
4.8 SECTOR 7: GOBIERNO Y ORGANISMOS INTERNACIONALES.....	144
4.9 SECTOR 8: CONSTRUCCIÓN.....	161
4.10 SECTOR 9: SERVICIOS DIVERSOS	174
4.11 SECTOR 10: SERVICIOS SOCIALES	187
CONCLUSIONES	200

Introducción

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024 menciona que una de las tareas centrales del actual gobierno federal es impulsar la reactivación económica para que vuelva a crecer a tasas aceptables. Ante ello, se requiere del fortalecimiento del mercado interno, lo que se puede conseguir a través de una política de recuperación salarial y una estrategia de creación masiva de empleos productivos, permanentes y bien remunerados.

A su vez, el Programa Sectorial de Educación (PSE) 2020-2024 menciona que es necesario fortalecer la colaboración con el sector productivo y el vínculo entre la educación, la ciencia y la tecnología, así como alcanzar un equilibrio en la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos. Para ello, se debe profundizar la vinculación del sector educativo con el productivo a partir del desarrollo de esquemas de coordinación y cooperación entre ambos sectores, por lo que es necesario fortalecer la formación de las personas mediante el desarrollo de proyectos vinculados al sector productivo, brindándoles la oportunidad de adquirir las capacidades prácticas y teóricas para el emprendimiento e inserción laboral.

Uno de los compromisos del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales es impulsar las competencias laborales y ser el referente para los sistemas de formación y capacitación para y en el trabajo, además de establecer un régimen de normalización, certificación y evaluación para acreditar habilidades, conocimientos y destrezas, sin importar la forma en que fueron adquiridos. Ello es fundamental considerando para este efecto las necesidades, propuestas y opiniones de los diversos sectores de gobierno y productivos a nivel nacional.

El impulso al capital humano certificado permite aumentar la productividad, competitividad y colaborar en la transformación del país. Uno de los propósitos del CONOCER es desarrollar normas de competencia laboral y que éstas sean una referencia para que el sistema educativo lo prepare para el mercado laboral, así como asegurar esquemas flexibles para desplegar competencias a lo largo de la vida. De este modo, se entiende que el capital humano es el medio y el fin para el avance de cualquier economía mundial.

El certificado de competencias laboral es una garantía al haber sido evaluado en el desempeño de la actividad productiva, dado que avala que las personas certificadas cuentan con la preparación, habilidades y destrezas suficientes para realizar una función determinada, afianzando de manera significativa su contribución dentro de una organización, lo cual va más allá de una capacitación.

Objetivos del estudio

Identificar, analizar y cuantificar los beneficios de los estándares de competencias laborales a través de la certificación del personal cualificado en diversos sectores productivos, utilizando como parámetro las características cualitativas y cuantitativas de los trabajadores con evaluación competente ante el CONOCER.

Objetivos específicos

1. Determinantes de impacto. Identificar las habilidades y competencias de los siguientes sectores productivos analizados: Servicios profesionales, financieros y corporativos; Restaurantes y servicios de alojamiento; Agricultura, ganadería, silvicultura, caza y pesca; Comercio; Industria manufacturera; Industria extractiva y de la electricidad; Gobierno y organismos internacionales; Construcción; Servicios diversos; Servicios sociales. Estos sectores corresponden a la clasificación del mercado laboral del INEGI.

Algunos indicadores de medición y análisis son: empleabilidad, movilidad laboral, empleos de calidad y mejoras salariales.

2. Identificación de proyectos públicos y privados que promuevan la certificación de competencias laborales, incluyendo factores para la movilización de recursos, la difusión de buenas prácticas y/o la propuesta de proyectos estratégicos.
3. Interacción con los Comités de Gestión de Competencias. Esta etapa considera la sistematización de la información generada para los sectores productivos, áreas de trabajo y personal certificado en una base de datos. Incluye todos los datos cuantitativos y cualitativos que sean públicos, además de los datos estadísticos del sector privado.
 - a. El análisis incluye la valoración e impacto de empleabilidad, movilidad laboral y desarrollo sostenible (productividad económica, social y/o ambiental).

Para esta labor, se abrió un canal de comunicación directo con los Comités y los prestadores de servicios del CONOCER.

4. Prospección. Se busca identificar los beneficios, ventajas competitivas, barreras y áreas de oportunidad para desencadenar la demanda de habilidades y competencias.
 - a. Contempla la identificación de buenas prácticas para potenciar el impacto de las certificaciones (movilización de recursos, articulación de proyectos estratégicos, formación de gestores)

Resultados generales del análisis de impacto en 10 sectores analizados

- En promedio, las personas certificadas ante el CONOCER ganan el doble (99% adicional) que los trabajadores no certificados (\$13,667 y \$6,858 pesos mensuales, respectivamente).
- Los trabajadores certificados tienen jornadas laborales ligeramente más cortas que el resto de la fuerza laboral, con 40 y 42 horas semanales, respectivamente.
- El 85% de las personas certificadas ante el CONOCER cuenta con acceso a servicios de salud, frente al 45% de los demás trabajadores.
- El 93% de la población certificada labora en la economía formal, mientras que la mitad (50%) de los demás trabajadores tienen empleos informales.

Ingreso o remuneración mensual

Un trabajador que está certificado ante el CONOCER recibe un ingreso promedio de \$13,667 pesos al mes, mientras que el resto del mercado laboral que labora en los 10 sectores analizados gana \$6,858 pesos mensuales.

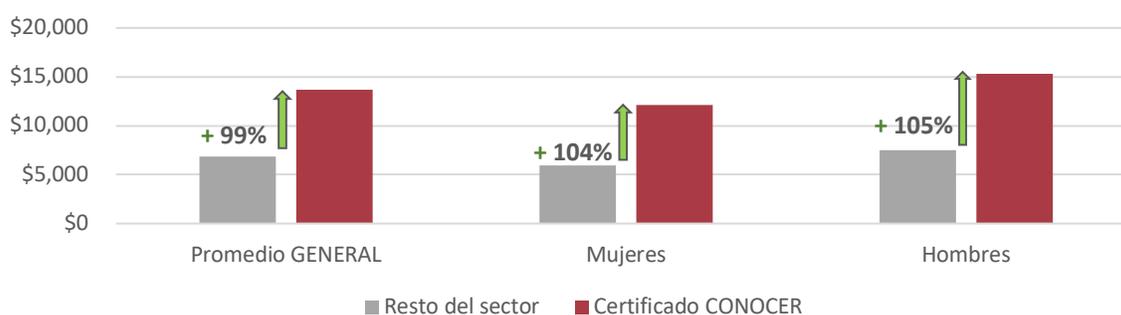
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por sexo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio GENERAL	\$6,858	\$13,667
Mujeres	\$5,941	\$12,092
Hombres	\$7,473	\$15,286

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

En promedio, un trabajador certificado gana 99% más que el resto de la fuerza laboral; sin embargo, cabe destacar que tanto los hombres como las mujeres incrementan su ingreso en la misma proporción, lo cual representa una práctica de equidad de género.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por sexo



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Nota. Había una categoría adicional del sexo que no se graficó: otro/prefiere no contestar, cuyos datos sí están representados en el promedio general.

Dicho lo anterior, es importante desagregar la información según la condición de ocupación de los trabajadores, pues así se puede observar una mayor diferencia en el ingreso para algunos cargos.

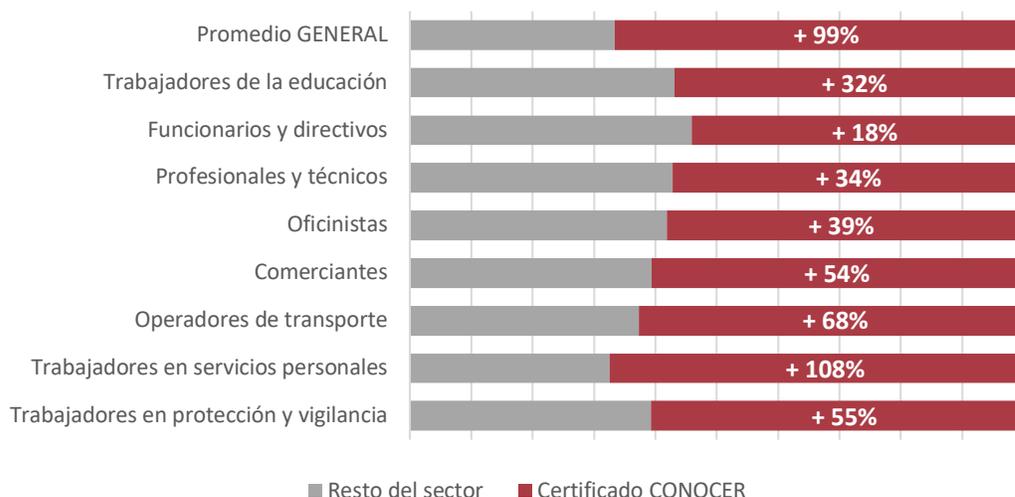
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por condición de ocupación

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio GENERAL	\$6,858	\$13,667
Trabajadores de la educación	\$9,803	\$12,919
Funcionarios y directivos	\$17,945	\$21,102
Profesionales y técnicos	\$10,639	\$14,226
Oficinistas	\$8,627	\$11,994
Comerciantes	\$5,277	\$8,120
Operadores de transporte	\$7,854	\$13,167
Trabajadores en servicios personales	\$4,637	\$9,635
Trabajadores en protección y vigilancia	\$9,919	\$15,355

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

De los ocho cargos analizados por condición de ocupación para los 10 sectores analizados, se observa que cada uno de ellos los trabajadores certificados ante el CONOCER tienen un mayor ingreso que el resto de los trabajadores del mercado laboral en México.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por condición de ocupación



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se muestra en la gráfica anterior, todos los trabajadores certificados ante el CONOCER, sin importar su condición de ocupación, tienen un mayor ingreso medio que las personas con los mismos cargos pero que no están certificadas.

Por otro lado, se pueden comparar los resultados por posición en el trabajo.

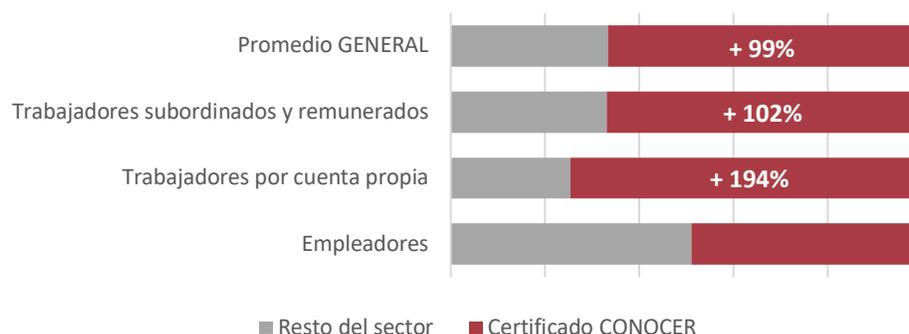
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por posición en el trabajo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio GENERAL	\$6,858	\$13,667
Trabajadores subordinados y remunerados	\$7,073	\$14,320
Trabajadores por cuenta propia	\$4,919	\$14,453
Empleadores	\$11,203	\$10,713

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

A excepción de los empleadores, quienes reciben un ingreso marginalmente inferior (4%) al resto de los jefes o superiores en el mercado laboral, se observa que los trabajadores subordinados y remunerados, así como las personas que trabajan por cuenta propia, reciben un mayor ingreso medio que sus pares en el resto del sector.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por posición en el trabajo



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se muestra en las tablas y gráficas anteriores, la mayor parte de los trabajadores certificados por el CONOCER, en promedio, tienen un mayor ingreso que las personas que no están certificadas. Sin embargo, si se considera que el nivel educativo es el principal factor que repercute en el ingreso de los trabajadores, es necesario hacer un comparativo de dicha información para este sector.

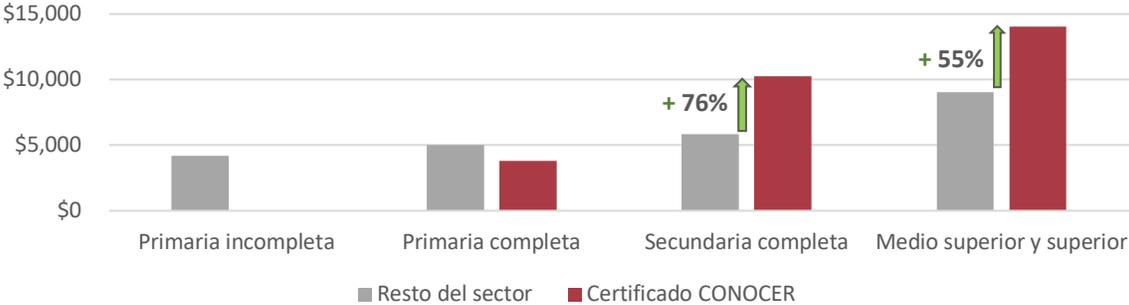
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por nivel educativo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio GENERAL	\$6,858	\$13,667
Primaria incompleta	\$4,167	-
Primaria completa	\$5,025	\$3,817
Secundaria completa	\$5,838	\$10,280
Medio superior y superior	\$9,060	\$14,037

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

De acuerdo con la información anterior, independientemente del nivel educativo, los trabajadores certificados por el CONOCER tienen un mayor ingreso medio que el resto de la fuerza laboral del sector que no está certificada.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por nivel educativo



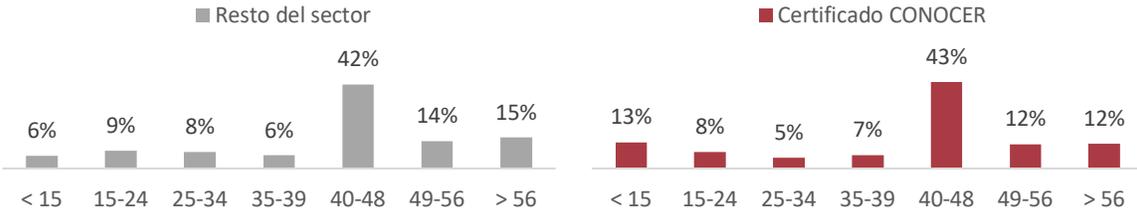
Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Cabe destacar que las personas certificadas que cuentan con educación media superior y superior, reciben 55% más ingreso que los trabajadores del mismo sector que no están certificados, aún con el mismo nivel de estudios. Este dato es importante si se considera que el 91% de los trabajadores de los 10 sectores analizados que están certificados ante el CONOCER, cuentan ese nivel educativo.

Duración de la jornada laboral

Otra característica relevante de las personas certificadas ante el CONOCER es que, además de tener un mayor ingreso, laboran menos horas que los trabajadores no certificados, lo que podría coincidir con una mayor productividad o eficiencia por parte del personal certificado. En promedio, la población certificada trabaja 40 horas a la semana, mientras que el resto de la fuerza laboral requiere 42 horas.

Gráfica. Distribución de las horas de la jornada laboral de los trabajadores certificados y no certificados



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se observa en la gráfica, el 29% de los trabajadores no certificados trabaja 49 horas o más, mientras que el 24% de las personas certificadas labora esa cantidad de horas.

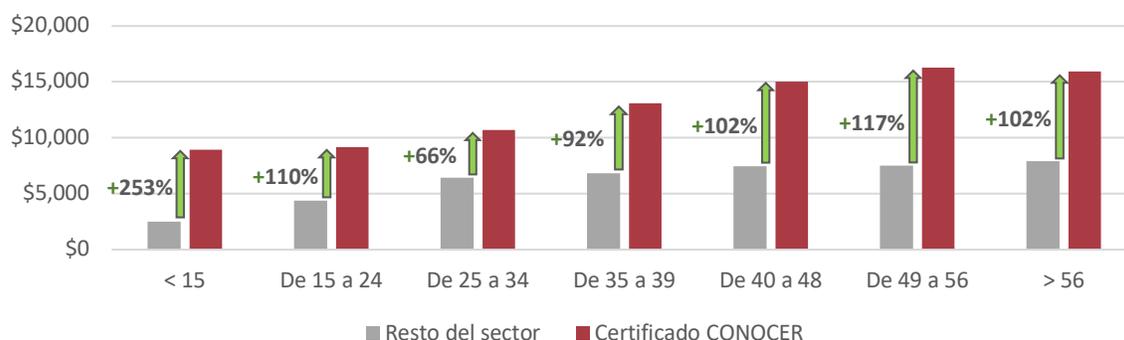
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados duración de la jornada laboral

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio GENERAL	\$6,858	\$13,667
Menos de 15 horas de trabajo	\$2,527	\$8,925
De 15 a 24 horas de trabajo	\$4,356	\$9,143
De 25 a 34 horas de trabajo	\$6,444	\$10,695
De 35 a 39 horas de trabajo	\$6,815	\$13,079
De 40 a 48 horas de trabajo	\$7,465	\$15,044
De 49 a 56 horas de trabajo	\$7,490	\$16,282
Más de 56 horas de trabajo	\$7,902	\$15,933

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

A mayor cantidad de horas trabajadas, mejor es la remuneración económica (ingreso). Sin embargo, se observa que esta característica es aún mayor en los trabajadores certificados.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por duración de la jornada laboral

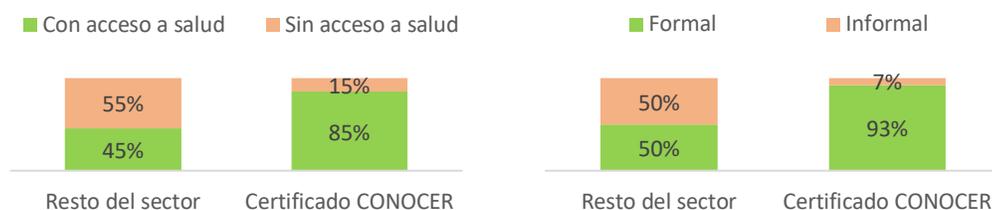


Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Empleos formales y acceso a instituciones de salud

Las personas que están certificadas ante el CONOCER cuentan con un mayor acceso a las instituciones de salud (85%) y a empleos formales (93%) que el resto de los trabajadores.

Gráfica. Diferencia del acceso a instituciones de salud y a empleos formales



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Componente 1: Determinantes de impacto

1.1 Antecedentes

Mercado Laboral en México

En México, el mercado laboral presenta una serie de limitaciones estructurales las cuales han impedido potencializar la capacidad productiva del factor trabajo y contribuir a superar los problemas de desigualdad y pobreza existentes, entre las que destacan las siguientes:

- a. Alta informalidad
- b. Subinversión en capital humano
- c. Falta de competencias laborales

De acuerdo con lo anterior, a continuación, examinaremos el estado actual de estos problemas, los cuales, en algunos casos se han agravado como resultado de la pandemia COVID -19, así como los mecanismos bajo los que operan.

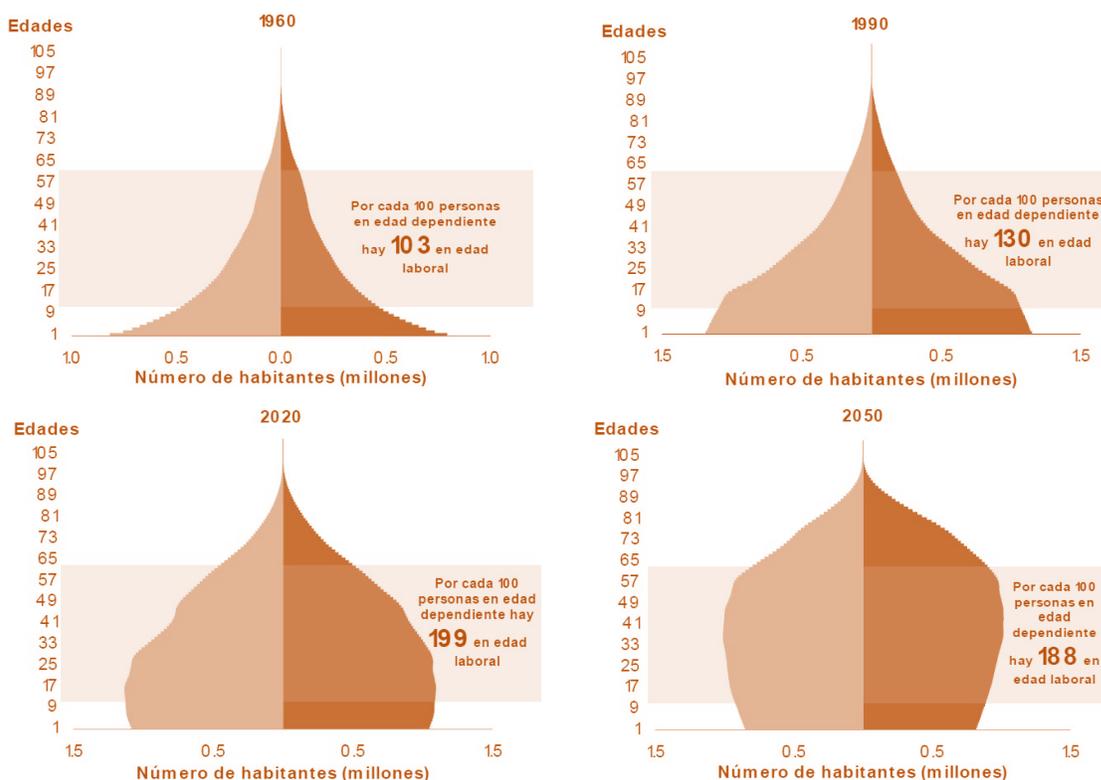
Participación Laboral

La estructura poblacional en México ha significado una importante incorporación de personas al grupo de edad productiva (entre 15 y 64 años) durante las últimas dos décadas. Dando como resultado lo que se conoce como bono demográfico, debido a que se incrementa la población potencialmente productiva, respecto de la que se encuentra en edad dependiente.

Lo anterior, se traduce eventualmente en un mayor crecimiento, de acuerdo con el Fondo de Población de las Naciones Unidas. Sin embargo, este bono no se ha traducido en un mayor crecimiento para nuestro país, debido a la baja participación laboral de jóvenes y mujeres, a la falta de desarrollo del capital humano y a la falta de oportunidades de trabajo con mayor productividad y salarios mejor remunerados. Esto último ha reducido la rentabilidad de la inversión en educación.

De acuerdo con la estructura de la población en México, durante 2020, por cada 100 personas en edad dependiente, 199 eran personas en edad de trabajar. Esta razón ha llegado a su máximo, lo cual implica que se está perdiendo la posibilidad de aprovechar el bono demográfico que desaparecerá en 2040, por lo que es importante aumentar la participación, así como las capacidades de la población que se incorpora al mercado laboral.

Gráfica. Pirámides poblacionales de México



Fuente: CONAPO

Durante 2020, los hombres adultos (entre 30 y 64 años de edad) fueron el grupo con mayor proporción de empleo (88.4%), mayor incluso que la de los hombres más jóvenes (63.6%). Por su parte, la población de mujeres adultas tuvo una menor tasa (52.6%) que los hombres, y las mujeres jóvenes tuvieron un nivel más bajo (37.1%) al de las mujeres adultas. Del total de personas ocupadas en México, el 60.9% correspondió a hombres y 39.1% a mujeres, de acuerdo con la ENOE 2020.

Tabla. Situación laboral por género y grupos de edad, 2020

Sexo	Edades [1]	Porcentaje de la población total por situación laboral (%)		
		Ocupados	Desempleado	No están en la PEA
Hombres	Jóvenes	63.6	4	32.4
	Adultos	88.4	2.3	9.2
Mujeres	Jóvenes	37.1	2.7	60
	Adultos	52.6	1.3	46.4

Fuente: INEGI

[1] Jóvenes de 15 a 29 años / Adultos de 30 a 64 años

Nota: Los datos reflejan el promedio de las Encuestas Nacionales de Ocupación y Empleo de los cuatro trimestres del 2020.

La brecha de género es una de las problemáticas laborales más persistentes en el mercado nacional. Al corte de agosto del 2021, se registró que en términos absolutos son 388,193 las mujeres con un trabajo que les da ingresos superiores a los \$21,255 pesos mensuales, lo que representa el 2% del total de la población femenina que trabaja.

El 38% de las mujeres ocupadas se ubicaron en rangos de ingresos que van desde cero hasta un salario mínimo diario; es decir: 4 de cada 10 trabajadoras gana menos de \$4,252 pesos al mes. En el análisis por género estas cifras son importantes debido a que, si se analizan los rangos de ingreso para los hombres se encuentra que el 27% de estos trabajadores se encuentran en esta situación (con ingresos inferiores a \$4,252 pesos al mes).

Las brechas salariales o la poca representación femenina en los empleos de dirección no son las únicas problemáticas que producen alta vulnerabilidad laboral. Otra de las desigualdades se presenta en el trabajo del hogar.

Las mujeres representan el 88% del total de los empleados del hogar. De acuerdo con las cifras de la ENOE al corte de agosto del 2021, en México hay 1,893,656 mujeres ocupadas en esta actividad, que fue también una de las más golpeadas por la pandemia Covid-19.

Adicionalmente, estas cifras reflejaron que a pesar de que el mercado laboral ya ha recuperado parte de los empleos que se perdieron por la crisis, en el mundo del trabajo remunerado en hogares la recuperación ha sido más compleja. A pesar de que la brecha de género ha disminuido ligeramente en términos de tasa de ocupación, las mujeres y los jóvenes continúan siendo los grupos menos favorecidos para obtener un trabajo, lo cual también tiene repercusiones sobre la productividad. Si una mujer decide trabajar o no depende generalmente de factores como la asignación del tiempo que le dedican al hogar, al cuidado de los hijos, así como a la división de tareas entre los miembros de la familia y al salario potencial en el mercado laboral. Las mujeres mexicanas desempeñan más de tres cuartas partes de todos los quehaceres domésticos y del cuidado de los niños,²³ lo que representa una de las mayores cargas de este tipo en comparación con el promedio de los países de la OCDE. Asimismo, la asignación de tiempo para el cuidado de los hijos es una de las mayores barreras para su participación laboral.

Durante 2020 un 42.5% de las mujeres de 15 años y más de edad se encontraba en la población ocupada. Esta cifra es relativamente baja cuando se compara con países latinoamericanos como Perú (67.9%), Colombia (50.1%), Chile (47.8%) y Argentina (45.2%) de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Por otro lado, la población ocupada de los hombres mayores a 15 años de edad fue de 75.9% lo que implica una brecha de 33.4 puntos porcentuales con respecto a las mujeres.

Si México llegara a tener la misma población ocupada que tiene Argentina, se incorporarían 1.3 millones de mexicanas; si tuviera la participación de Chile serían 2.6 millones; si tuviera la de Colombia serían 3.7 millones; y si tuviera la de Perú serían 12.4 millones de mujeres adicionales.

México es uno de los países con jornada laboral más larga, en promedio, la población ocupada trabaja más de 40 horas a la semana, lo que es mayor a la media de los países de la OCDE. Por lo que, factores como jornadas flexibles, acceso y disminución de costos de cuidados infantiles, y una distribución igualitaria de tareas dentro del hogar, podrían ayudar a aumentar la inclusión en el mercado de trabajo.

Derivado de las medidas de distanciamiento social a partir de la pandemia generada por el COVID-19, el trabajo remoto fue implementado por la mayor parte de empresas que desarrollan actividades que no requieren presencia física. La coyuntura actual catalizó este tipo de práctica, abriendo oportunidades a las mujeres para incorporarse a un empleo. El teletrabajo bajo un esquema de distribución planificada, generalmente por objetivos y el logro de metas, puede conllevar a una mayor eficiencia del uso de la fuerza laboral. Sin embargo, hoy en día nos encontramos lejos de este modelo, ya que generalmente no existe planificación y los propios horarios laborales se traslapan con los de la vida doméstica y el cuidado de las personas dependientes o enfermas, así como la escuela en casa, que sobrecarga a las madres con el seguimiento de las clases y las tareas. Por ello existen retos en el desarrollo de políticas públicas y de organización empresarial para lograr realizar el trabajo a distancia bajo condiciones apropiadas y por objetivos, que provea de oportunidades reales a las mujeres.

Existen ganancias productivas en las empresas cuando la diversidad laboral aumenta. En Estados Unidos, entre 1960 y 2010, la disminución en la segregación por raza y género aumentó en al menos 20% la producción agregada. De esta manera, ampliar la participación de las mujeres generaría externalidades positivas en los mercados y ayudaría a cambiar la perspectiva de género. Asimismo, tendría repercusiones positivas dentro del hogar al aumentar el ingreso y la riqueza, así como mejorar la educación y las capacidades de sus hijos desde edades tempranas.

Finalmente, también se ha demostrado que la diversidad de género en posiciones de alto nivel y actividades altamente productivas tiene implicaciones relevantes en la productividad de las empresas²⁷. Actualmente en nuestro país, menos del 10% de los puestos en los consejos de administración están ocupados por mujeres, porcentaje menor a lo observado en otros países de la OCDE²⁸. Por otro lado, también se observa que existe una baja participación en actividades altamente productivas, como las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) y las ciencias de la computación, pues sólo el 28% de las personas en el mercado laboral de este sector son mujeres. Por ello es necesario, promover políticas públicas y cambios de gestión dentro de las empresas, que conlleven a aumentar el número de mujeres en altos puestos directivos y en actividades de alta productividad que tienen un alto potencial para catalizar el crecimiento del país.

El incremento en la proporción de jóvenes que no estudian, no recibe algún tipo de entrenamiento y no trabajan es un fenómeno observado en los países de la OCDE, a pesar de que en general, han alcanzado mayor escolarización que los adultos. Para el caso de México, en 2019, las personas entre 25 y 29 años de edad contaban con 1.8 años de estudios

más que los adultos entre 30 y 65 años de edad. Al excluirlos del mercado laboral se deprecia su capital humano y, al no adquirir experiencia, se limita el desarrollo de sus capacidades y aumentan las barreras a la entrada en este mercado, con implicaciones negativas para la actividad económica.

Para el caso de México, las expectativas limitadas de movilidad social y la falta de oportunidades laborales incrementan la vulnerabilidad de los jóvenes a incorporarse en actividades delictivas. Programas como Jóvenes Construyendo el Futuro permiten incrementar la compatibilidad entre capacidades que tienen y las necesidades de las empresas, a la vez que aumentan la formación de habilidades específicas en el trabajo. Igualmente, los programas de becas ayudan a mantener la permanencia en la escuela, incrementando la acumulación de capital humano.

Informalidad

El sector informal es aquel donde las condiciones laborales no siguen un marco legal. Abarca una serie de actividades productivas donde los trabajadores no cuentan con derechos como vacaciones, compensación por tiempo de trabajo, indemnizaciones por despido, entre otros. Esto tiene un efecto sobre el desarrollo de las condiciones de salud, educación, riesgos de ingresos presentes y perspectivas de ingresos en la edad avanzada. Hoy en día más de la mitad de la población ocupada permanece en dicho sector, la mayor parte con ingresos por debajo de la línea de pobreza y sin prestaciones laborales.

Adicional a lo anterior, este sector se caracteriza por tener una productividad mucho menor que el formal, lo que junto con la ausencia de derechos laborales contribuye a empleos de baja remuneración. Se estima que la productividad de una empresa formal es 84% más alta, que una que no lo es de igual tamaño. Este problema también limita la recaudación tributaria, ya que reduce la base impositiva, y con ello la capacidad de las finanzas públicas para llevar a cabo programas sociales e inversión en infraestructura.

De acuerdo con el INEGI, la Tasa de Informalidad Laboral no agropecuaria (TIL2)³² ha oscilado entre niveles de 53.9% y 52.2% de 2008 a 2017, manteniéndose relativamente estable en la parte baja de este intervalo durante los últimos 5 años. Entre 2008 y 2017 esta tasa se redujo en 1.7 puntos porcentuales, lo cual se compara desfavorablemente con países pares como Colombia que tuvo una caída de 8.9 puntos porcentuales y Costa Rica una reducción de 4.2% en el mismo periodo, de acuerdo con datos de la OIT.

También, hay considerables disparidades entre regiones y grupos de género y de edad. La tasa de informalidad de la población en edad laboral es mayor en las mujeres (57.6%) que en los hombres (55.8%). Con respecto a las disparidades regionales, de acuerdo con la ENOE, en 2020 la tasa de informalidad fue más alta en los estados más pobres como Oaxaca y Chiapas, mientras que los menores índices se registraron en los estados del norte como Nuevo León y Coahuila.

Por ello, uno de los mayores retos en el proceso de desarrollo económico es incrementar la capacidad del sector formal para absorber a los trabajadores informales.

Capital Humano

El capital humano es conocido como el valor dado a las capacidades de un individuo, es decir, nivel de educación, conocimientos generales, destrezas y experiencias acumuladas, en función de generar mayor productividad y desarrollo económico.

Para lograr el óptimo desempeño del capital humano, se debe formar continuamente al personal, lo que genera bienestar y rendimiento laboral a través de la motivación y proporción de las herramientas adecuadas.

Estas herramientas mejoran su estructura de pensamiento y su capacidad de resolución de problemas y contribuyen a procesos creativos, a la reducción de los tiempos para la ejecución de una actividad, al uso eficiente de los recursos y de las tecnologías existentes, entre otros. De esta manera, mejoras en la provisión y calidad de la educación y el acceso a la capacitación técnica permiten incrementar la productividad de las empresas donde se desempeña el trabajador.

México ha alcanzado a tener una cobertura de educación básica prácticamente global. Sin embargo, de acuerdo a la OCDE, el porcentaje en 2018 de población entre 25 y 64 años de edad que curso al menos la educación media superior fue de 39.1%, mientras que en países como Colombia este porcentaje fue de 55.2% y en Argentina fue de 63.6%. Por otra parte, solamente el 18% de los mexicanos logró cursar la educación superior, a pesar de que México es uno de los países, con mayores retornos de ingreso en este nivel, en comparación a otros países de la OCDE.

En términos de eficiencia en la educación, los datos arrojados en 2018 por el examen PISA, indican que el 45% de los estudiantes de 15 años en el área de lectura, el 47% en ciencias, y el 56% en matemáticas, arrojó el nivel más bajo en su desempeño (nivel 1). Alrededor de 1% de los estudiantes obtuvo un desempeño alto en matemáticas (nivel 5 o 6) mientras que en países como Corea este porcentaje fue de 21%. De igual manera, según los resultados 2015 de la prueba PLANEA, en las localidades con grados de alta y muy alta marginalidad, entre un 61.8% y el 68.5% de los alumnos de primaria obtuvo el nivel más bajo de aprendizaje en lenguaje, comunicación y matemáticas; a diferencia con los estudiantes que viven en localidades de baja y muy baja marginación, donde fue de entre 34.2% y 48.8%, respectivamente.

En relación a lo antes mencionado, la falta de capacidades técnicas ha imposibilitado cubrir la demanda laboral y este problema ha crecido con el tiempo. De acuerdo con el análisis realizado por la OCDE sobre las habilidades en México, en 2006 alrededor del 20% de los empleados manifestaba algún tipo de dificultad para cubrir vacantes, mientras que, en 2015, el porcentaje aumentó a 54%, donde el 24% reportó la falta de habilidades técnicas. Actualmente en México, una gran muestra de los trabajadores no utiliza de manera correcta sus competencias. Aproximadamente, el 26% de los trabajadores mexicanos están sobre calificados, mientras que cerca del 31% no está completamente calificado para su empleo.

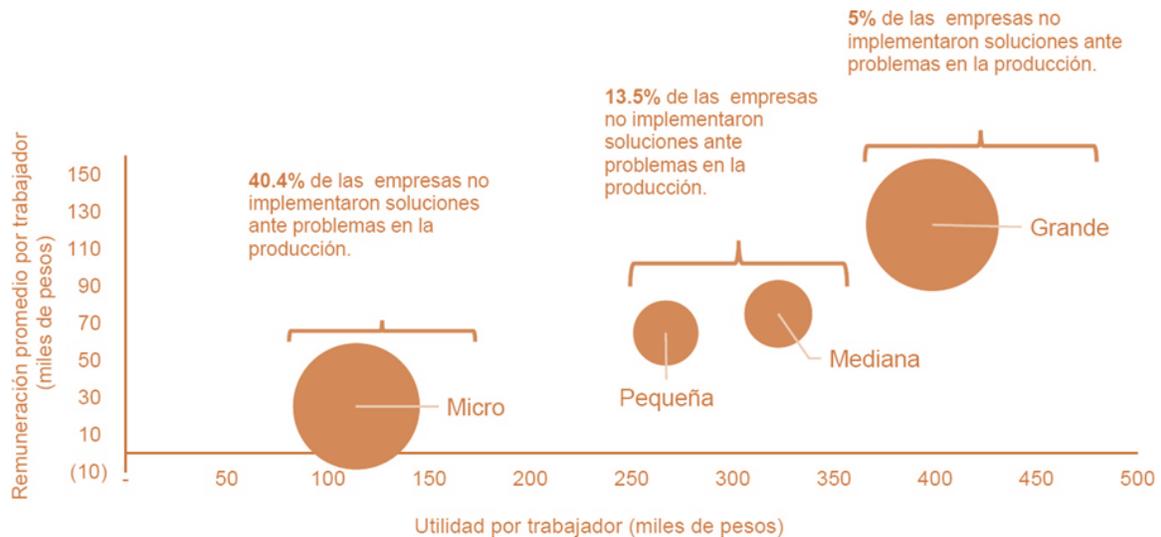
Dentro de las competencias, el desarrollo de habilidades empresariales es un elemento determinante para el crecimiento de las MIPYMES, ya que les permite el control de su capital, tener mejor eficiencia en su organización interna o la calidad de sus productos. Las capacidades gerenciales explican un tercio de la diferencia de la productividad entre países. Sin embargo, en México existe un retraso importante; en 2017 el 65.6% de las PYMES no se revisaron indicadores determinantes de desempeño, mientras que en las empresas grandes 15.7% del total no realizó esta actividad. También, durante el mismo periodo, en el 39.0% de las PYMES, los gerentes y la mayoría de los trabajadores conocían sobre los objetivos de producción, mientras que en las empresas grandes esta proporción fue de 44.8% del total. Además, no existe medición de la posibilidad de los objetivos de producción en las microempresas de acuerdo con la ENAPROCE.

La relación entre productividad y habilidades empresariales en México también es alta. Si acercamos la medida de productividad con utilidad (ingresos por ventas menos gastos) por trabajador utilizando el Censo Económico de 2019, las microempresas son 2.3 veces menos productivas que las empresas pequeñas, 2.8 menos que las medianas y 3.5 veces menos que las empresas grandes. Aplicar estrategias empresariales, tal como implementar soluciones ante problemas en la producción es 1.6 veces más factible en una empresa grande que en una microempresa. La falta de habilidades empresariales, capacitaciones y otros factores que afectan la productividad también tienen afectaciones notables en el nivel de salario. Las grandes empresas en promedio tienen 4.8 salarios más altos que las microempresas.

La era digital está afectando la manera de vender, realizar pagos, proveer servicios y hacer negocios de varias empresas. El COVID-19 ha sido el impulsor sobre la escala y la velocidad de este cambio. De acuerdo con los Censos Económicos 2019, sólo el 2.1% de las microempresas realizaba ventas por Internet, el 18.7% de las PYMES y el 24% de las grandes empresas. El desarrollo de habilidades digitales a través de capacitación, el acceso a herramientas tecnológicas y la conectividad son factores necesarios para que más empresas puedan acceder a nuevos mercados, aumentar la competitividad y desarrollarse aún en situaciones de emergencia como la generada por la pandemia del COVID-19. El empoderamiento de un mercado digital ofrece mejores oportunidades a las empresas para contribuir a nivel global y aprovechar las nuevas disposiciones del Tratado entre México, Estados Unidos y Canadá (T-MEC).

Gráfica. Productividad y habilidades gerenciales, 2018

(Miles de pesos corrientes; el tamaño del círculo corresponde al personal ocupado)



Fuente: Censo Económico 2019 y ENAPROCE 2018.

Nota: El tamaño de la empresa se define por número de trabajadores, donde la microempresa tiene 0 a 10 trabajadores, la pequeña de 11 a 30 trabajadores, la mediana de 31 a 100 trabajadores y la grande tiene más de 100 trabajadores. La utilidad se aproxima por los ingresos de las empresas que provienen de ventas menos los gastos.

Adicional a la educación y a la formación de habilidades y competencias, la salud también es un factor, el cual afecta la capacidad de las personas para la creación de bienestar personal, social y económico en el capital humano. Por ello, también es necesario promover la salud, prevenir y detectar de manera anticipada las enfermedades, lo que ayudará a reducir su impacto en la productividad y la asistencia laboral. Sobre todo, se deben fortalecer las medidas de prevención de enfermedades crónico-degenerativas como obesidad, diabetes, hipertensión arterial, cáncer, enfermedades cardíacas, entre otras, que puedan aumentar la probabilidad de tener complicaciones graves de salud ante epidemias como el COVID-19.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, México tiene una de las tasas más elevadas de obesidad: prácticamente uno de cada tres adultos es obeso. Las afectaciones sobre la economía son considerables: el sobrepeso representa el 8.9% del gasto en salud; y reduce la producción del mercado de trabajo en una cantidad equivalente a 2.4 millones de trabajadores a tiempo completo por año. Todo esto, nos explica que el sobrepeso reduce el PIB de México en un 5.3%, el mayor impacto registrado entre los países analizados en este reporte. Para tocar este tema, se han adquirido una serie de políticas como el mercado específico de alimentos en la parte frontal de los envases e impuestos sobre bebidas azucaradas y alimentos que no son esenciales, por el alto contenido calórico que contienen.

1.2 Descripción metodológica para la determinación de impacto

Se utilizan tres metodologías de análisis para comparar las características del mercado laboral de las personas certificadas y el resto de los trabajadores en México.

La información recabada y analizada, ya sea a través de las 1,900 encuestas o de la información obtenida a través de fuentes públicas, será procesada a través de 3 metodologías:

1. Modelo Kirkpatrick/Phillips (mediante los primeros de 3 de sus 5 niveles de análisis)
2. Modelo de regresión lineal multivariada
3. Criterios de medición de resultados del Comité de Donantes para el Desarrollo Empresarial (CCDE), del paso 1 al 3 (y hasta el 4, según la disponibilidad de datos).

Modelo 1. Kirkpatrick/Phillips

La metodología se basará en las primeras 3 fases del análisis del modelo Kirkpatrick/Phillips para la evaluación de recursos humanos

Los 5 niveles para la medición son:

- 1. Reacción, satisfacción y acción planificada.** Mide la reacción de los participantes y su satisfacción con las capacitaciones, certificaciones y los planes de acción de los participantes. Debe tenerse en cuenta que este nivel de evaluación no garantiza que los participantes hayan adquirido nuevas habilidades o competencias o que los utilizarán en el trabajo. Esta medición se complementa con los niveles 2 y 3.
- 2. Aprendizaje y capacitación para la certificación de competencias laborales.** Mide las habilidades y los conocimientos adquiridos a través de la capacitación y eventual certificación. Esto mediante pruebas, prácticas de habilidades, simulaciones, evaluaciones grupales y otras herramientas de evaluación. Las evaluaciones de nivel 2 evalúan cuánto han aprendido los participantes. Nuevamente, aunque es útil saber que los participantes han absorbido nuevas habilidades y competencias, un resultado positivo aquí no significa que los participantes utilizarán el nuevo aprendizaje en el trabajo.
- 3. Aplicación e implementación de la certificación.** Mide los cambios en la aplicación en el trabajo, el cambio de comportamiento y la implementación. Evalúa si los trabajadores aprendieron o adquirieron nuevas habilidades y competencias, además de determinar si fueron aplicados en el trabajo. La medida en que el nuevo aprendizaje se aplica en el lugar de trabajo determina el éxito de esta medición. También en este caso se debe mencionar que una evaluación favorable de Nivel 3 no garantiza que los resultados comerciales sean positivos.

4. Impacto empresarial. Mide el impacto empresarial.
5. Retorno de la inversión (ROI). Compara el valor monetario de los resultados comerciales con los costos del programa de capacitación.

Cuando se implementa un programa de capacitación, se debe crear una cadena de impacto en varios niveles, comenzando en la satisfacción y acción planificada, para después analizar el retorno a la inversión (ROI, por sus siglas en inglés). No obstante, para medir los resultados comerciales y el ROI, se requiere de un proceso de múltiples evaluaciones en el tiempo (al menos dos en un periodo de 6 meses), además de que se necesita de información operativa y financiera de las empresas a evaluar. Por tal motivo, la presente propuesta no puede incluir el análisis de la información a través de los niveles 4 y 5, aunque no se descarta que pudiera realizarse más adelante, en otro proyecto.

Algunas consideraciones del modelo son:

- **Técnicas de aislamiento.** Anteriormente, una barrera importante para evaluar el impacto comercial de la capacitación era la percepción de que es casi imposible separar el impacto de la capacitación de los muchos otros factores potenciales que impulsan los resultados finales. Una característica importante de este modelo de evaluación es el reconocimiento de que la credibilidad depende de la medida en que la evaluación tenga en cuenta estos otros factores. El modelo utiliza diversas técnicas para aislar el impacto empresarial de la formación de otras fuentes potenciales de mejora empresarial (cambios en las tasas de interés, entorno competitivo, programas de marketing, planes de bonificación para empleados, efectos estacionales, etc.).
- **Intangibles.** Según la metodología, es importante reconocer que algunos resultados no se pueden medir y convertir fácilmente a valores monetarios. Intentar poner un valor económico a resultados como la satisfacción del cliente, un ambiente de trabajo menos estresante y la satisfacción de los empleados puede ser extremadamente difícil, además de que los resultados podrían tener un valor cuestionable. Hacer un esfuerzo excesivo para asignar un valor comercial puede poner en tela de juicio la credibilidad de todo el esfuerzo de evaluación. Como resultado, la metodología recomienda que los evaluadores no intenten convertir esas medidas comerciales "datos *blandos*" y, en su lugar, las informen como beneficios intangibles junto con los resultados de mejora comercial "datos *duros*", como aumento de las ventas, reducción de defectos, ahorro de tiempo, etc.
 - Con base en esta información, el estudio también privilegiará el análisis cualitativo de la información.
- **Recolección de datos.** Considera la selección del método o los métodos más apropiados y el cronograma para recopilar datos de resultados en cada nivel de evaluación. Dependiendo de la naturaleza del programa de capacitación, se pueden

recopilar datos duros (resultados, calidad, costo y tiempo) o datos blandos (satisfacción del cliente y satisfacción laboral) durante la evaluación. Los siguientes son algunos de los métodos en los enfoques de Kirkpatrick/ Phillips que utilizaremos.

- Encuestas y cuestionarios de seguimiento para medir la satisfacción y la reacción de las partes interesadas
- Entrevistas para registrar la reacción de los participantes y la implementación del programa.
- Grupos focales o grupos de control para evaluar el impacto de las certificaciones en los sectores productivos.
- Monitoreo del desempeño de los registros de datos operativos para identificar mejoras (sujeto a la facilidad por parte de las empresas)

Modelo 2. Modelo de regresión lineal multivariada

Estos modelos estudian la relación entre una variable de interés (Y), la cual es considerada una variable respuesta o dependiente, así como su relación con un conjunto de variables explicativas o independientes (X_i). Este tipo de análisis servirá para medir si la certificación por competencias laborales en cada sector productivo tiene una relación lineal con otras variables independientes (empleabilidad, movilidad laboral, empleos de calidad, mejoras salariales y contribución al desarrollo productivo).

La principal fuente de información será la encuesta que realizaremos a cerca de 2 mil trabajadores, por lo que es importante hacer una serie de consideraciones. Hacer preguntas sensibles representa un desafío difícil en este tipo de mediciones, pues es fácilmente concebible que la encuesta pueda enfrentar un sesgo de deseabilidad laboral, donde los encuestados prefieren dar respuestas “socialmente aprobadas” en lugar de sus propias creencias u opiniones. Se ha demostrado que esto es cierto incluso cuando las encuestas se realizan en condiciones de anonimato y privacidad.

Para hacer frente a este problema, planeamos realizar una metodología de encuesta basada en la técnica de conteo de elementos (TIC, por sus siglas en inglés), en la cual a cada encuestado se le presenta una lista de preguntas con posibles respuestas de Sí y No.

Elegiremos aleatoriamente un grupo de control de participantes al que se le haga N preguntas no sensibles y ellos informarán cuántos de los N elementos son verdaderos para sí mismos, sin embargo, se hará una pregunta adicional, la cuál es la pregunta sensible que es el foco de nuestro interés, todas las demás preguntas son elementos de control. En otras palabras, el grupo de control verá una lista de N declaraciones que informan solo cuántas de ellas son verdaderas, después de una pregunta sensible directa a la que responderán directamente con Sí o No.

Por otro lado, el segundo grupo solo verá la lista de elementos $N + 1$ que incluirá la pregunta sensible y se le preguntará cuántos de esos elementos son verdaderos para sí mismos, lo que a su vez debería reducir el "costo" de cada encuestado por responder con sinceridad.

Para el segundo grupo, en el que la respuesta a la pregunta sensible estará “oculta”, observaremos y_{qi}^H , que es el número de afirmaciones verdaderas del individuo i . En el grupo de Control, observaremos s_{qi} , que es igual a 1 si la persona i respondió que sí a la pregunta sensible y 0 en caso contrario y c_{qi} , que es el número de respuestas no sensibles informadas como verdaderas.

Luego construiremos $y_{qi}^C = s_{qi} + c_{qi}$, que representa el número total de elementos listados como verdaderos en el grupo de control.

Si los encuestados respondieron con sinceridad, deberíamos esperar que el valor esperado de los elementos verdaderos sea el mismo. Sin embargo, si no es así, podríamos esperar que y_{qi}^H sea un mejor estimador de la verdadera media de la distribución basada en el “costo reducido” de no mentir. Al definir el cambio en los informes de ambos grupos como $\mu_q = E[y_{qi}^H] - E[y_{qi}^C]$, podemos deducir la veracidad de los informes según las dos metodologías, donde una μ más grande sugiere que responder con sinceridad al enfoque directo es más “costoso” bajo la salida de los resultados “socialmente esperados”.

Entonces podemos tener una estimación más precisa de μ mediante la ejecución de un análisis de regresión con la siguiente especificación:

$$y_{q1} = \beta X_i + \mu_q H_i$$

Donde H es una variable ficticia que toma el valor de 1 si está en el segundo grupo con las respuestas ocultas y 0 en caso contrario, y_{q1} es y_{qi}^C ó y_{qi}^H para cada individuo, y X es un vector de controles socioeconómicos. Esto, a su vez, nos permitirá evaluar más a fondo las diferencias entre tratamientos y los cambios porcentuales en la notificación según los dos métodos de notificación, por lo que esperamos obtener resultados que sean intuitivos, que tengan significancia estadística y muestren las ventajas de contar con un certificado de competencias laborales por el CONOCER.

Medición del ingreso medio para cualquier persona en el mercado laboral

Con base en el modelo de regresión, se puede obtener el ingreso medio de las personas que trabajan en México, según las características antes descritas. Por ejemplo, un hombre, que vive en zona urbana, de 35 años, con trabajo en el sector servicios, con educación a nivel superior y cuyo trabajo es formal, en promedio, recibe un ingreso de **\$3,829** pesos al mes.

$$\text{Ingreso} = \beta_0 + \beta_1 \text{edad} + \beta_2 \text{edad}^2 + \beta_3 \text{sector_servicios} \\ + \beta_4 \text{escolaridad_media_superior} + u_i$$

Nota. El intercepto β_0 es para un hombre, de zona urbana y del sector formal

$$\text{Ingreso} = 3458 + 2094 * 35 - 2053 * 35 - 1 * 7965 + 1 * 2903 + 3998 \\ \text{Ingreso} = 3829$$

Consideraciones

A pesar de obtener la diferencia de muestras de las variables a través de un modelo de regresión lineal, se debe considerar que la imputación de los datos con ingresos faltantes (ceros) podría sesgar los resultados y sobreestimar el valor del ingreso medio de los trabajadores. No obstante, los datos con la muestra imputada permiten ser más enfáticos en la valoración del nivel educativo y la formalidad en la reducción de la desigualdad por ingreso.

Modelo 3. Criterios de medición de resultados del CCDE

Esta metodología consiste en un marco práctico para facilitar el monitoreo del progreso de objetivos; en este caso, el impacto de la certificación de estándares de competencias laborales. Este proceso comprende siete elementos, los cuales constituyen los requisitos mínimos para obtener un proceso de medición de resultados serio y creíble. Al adoptar estos elementos, se puede evaluar y comprender qué funciona y por qué, y así utilizar la información proveniente del monitoreo para mejorar la efectividad en el trabajo. Los 7 pasos de esta metodología son:

- 1. Articulación de la cadena de resultados.** Los programas de capacitación y certificación deben articular su teoría del cambio, en el formato de una cadena de resultados, para después ver cómo se espera que la certificación de competencias laborales conduzca a productos, resultados y a un impacto en el desarrollo. Las cadenas de resultados pueden:
 - a. Ilustrar lo que está haciendo y por qué se está haciendo.
 - b. Aclarar los resultados esperados y el impacto de la certificación.
 - c. Identificar los supuestos clave que subyacen al programa.
 - d. Comunicar los resultados internamente y a las partes interesadas (externas).Dejar en claro la lógica de la certificación, en el formato de la cadena de resultados, proporciona la base para desarrollar un sistema de medición de resultados. La actualización periódica de las cadenas de resultados permite que el marco de seguimiento evolucione a medida que el personal aprende más y/o adquiere nuevas habilidades y competencias en el contexto en el que trabaja.
- 2. Definición de indicadores de cambio.** Un indicador muestra cómo podrían verse los resultados esperados si es que cumplen con los objetivos establecidos a través de la certificación de competencias laborales. Los indicadores especifican cómo se medirá si los cambios previstos en las cadenas de resultados se están produciendo realmente; para ello, éstos deben derivar de la lógica de la cadena de resultados. Una vez que haya aclarado lo que espera que suceda a través de las certificaciones del CONOCER, se puede tener claro lo que se espera cambiar y lo que se medirá dentro de los sectores productivos.

- 3. Medición de cambios atribuibles.** Una vez que se identifican los indicadores, se debe establecer un mecanismo para medir cómo cambian. Se requiere un plan de medición de resultados para resumir qué indicadores se medirán, cuándo, cómo y por quién. Para esta labor y con el objetivo de medir el impacto de la certificación de estándares de competencias laborales, únicamente se espera monitorear los resultados tempranos y sólo por un momento en el tiempo.
El Estándar del CCDE asume que de vez en cuando se deben realizar investigaciones más intensivas para evaluar los resultados y el impacto en el tiempo; sin embargo, para el objetivo del presente estudio, sólo se determinará si hay o no hay un impacto a través de las certificaciones (comparando los resultados con un grupo de control y con las estadísticas sectoriales a nivel nacional).
- 4. Identificación de cambios más amplios en el sistema o mercado.** La certificación de competencias laborales tiene como objetivo mejorar las condiciones laborales de los trabajadores y/o sus empleadores. Sin embargo, este tipo de asistencia es limitada, pues el beneficiario directo es el propio trabajador, ya que no hay garantía de la permanencia en un lugar de trabajo o de que no habrá un cambio en las condiciones de movilidad social del trabajador. Por tal motivo, se busca analizar si la certificación puede ser considerada como un "cambio sistémico" que pueda tener un impacto mayor que la asistencia directa a los trabajadores; es decir, impactar positivamente a la productividad, competitividad y/o relación laboral de las empresas. Este concepto coincide con la relevancia del análisis cualitativo mencionado en la metodología de Kirkpatrick/Phillips.
- 5. Monitoreo de costos y resultados del programa.** Para esta labor se requiere que los empleadores indiquen los montos de inversión en capacitación y/o certificación de competencias laborales, de modo que la medición del impacto de las certificaciones pueda ponerse en perspectiva (esta actividad está sujeta a la apertura y disposición de las empresas).
- 6. Reporte de costos y resultados del programa.** Se requiere que los empleadores documenten los cambios clave en los indicadores al menos una vez al año, de modo que puedan ser comunicados tanto interna como externamente, si se considera apropiado (esta actividad no será incluida en el análisis).
- 7. Gestión del sistema para la medición de resultados.** Un programa eficaz de capacitación, evaluación y certificación de estándares de competencia utilizará datos de seguimiento en tiempo real para ajustar su enfoque con el tiempo. Esto permite que la información sobre los resultados oriente la toma de decisiones en todos los niveles, desde las opciones estratégicas hasta los métodos de implementación (esta actividad no será incluida en el análisis).

Con base en los pasos descritos anteriormente y de acuerdo a la metodología del CCDE, se elaborará un sistema de puntaje para esbozar los criterios de conformidad para analizar el

impacto de la certificación de competencias laborales en cada punto de control. Cada criterio de conformidad será valorado teniendo en cuenta el grado en el que se cumple con estos requisitos. La valoración se basará en la muestra representativa de trabajadores en cada sector productivo elegido; a su vez, los criterios de conformidad para los puntos de control serán formulados con el objetivo de evaluar si los trabajadores y/o los sectores productivos poseen ciertos elementos en materia de habilidades y competencias según los estándares del CONOCER.

Finalmente, es relevante hacer mención que un puntaje de 100% no significa que el trabajador y/o el sector productivo tenga concordancia absoluta con los estándares del CONOCER, pero sí que cumpla con los requisitos de medición de resultados del CDDE y haga el seguimiento que permita evaluar el impacto de las certificaciones. Por otra parte, un puntaje bajo podría sugerir que no hay mayores diferencias entre los trabajadores certificados y no certificados, o que los empleadores no cuentan con un sistema de medición de eficaz, o que las empresas poseen fallas significativas en la información de sus indicadores.

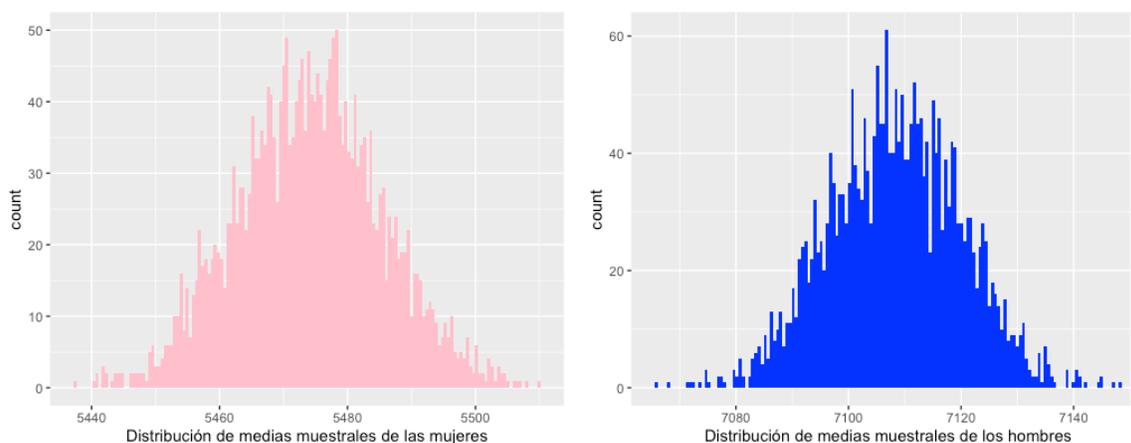
1.3 Contexto actual del mercado laboral

Si bien el objetivo del presente análisis no es demostrar causalidad entre variables, se muestra que hay una relación lineal entre el nivel de ingreso y algunas características del mercado laboral, las cuales se contrastarán en la siguiente sección con la información de las personas certificadas por el CONOCER.

Ingreso por sexo de las y los trabajadores

En promedio, los hombres tienen un promedio de \$7,108 pesos al mes, mientras que las mujeres reciben 5,474 (23% menos que los hombres).

Gráfica. Distribución de medias muestrales del ingreso por sexo



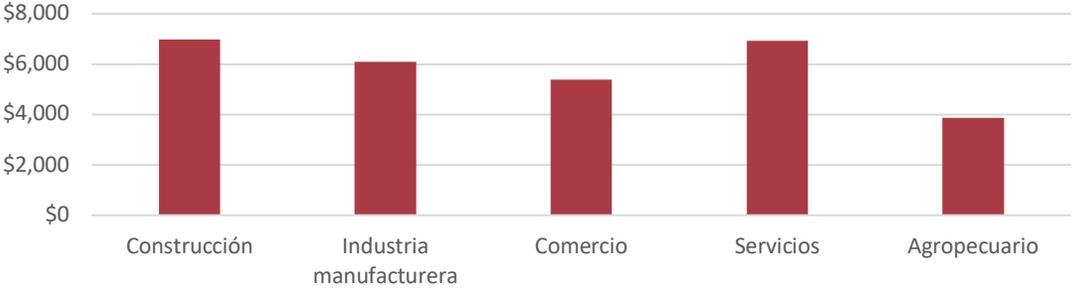
Fuente. Elaboración propia con datos del INEGI (ENOE 2018)

Con base en una muestra t y un intervalo de confianza al 95%, la diferencia de medias muestrales de hombres y mujeres está en un rango entre \$1,602 y \$1,665 pesos. Esto implica que, en el mejor escenario, la cola superior de las mujeres apenas alcanza a coincidir con la cola inferior de la distribución de medias muestrales de los hombres, lo que refleja una clara desigualdad en el ingreso por sexo.

Ingreso por sector de trabajo

La diferencia de medias del ingreso mensual de los trabajadores y el sector de la actividad muestra lo siguiente: la población ocupada en la construcción y servicios tiene un ingreso medio de \$6,971 y \$6,924 pesos, respectivamente. En contraste, el sector con menor ingreso promedio es el agropecuario, con \$3,877 pesos/mes.

Gráfica. Ingreso medio mensual por sector de trabajo



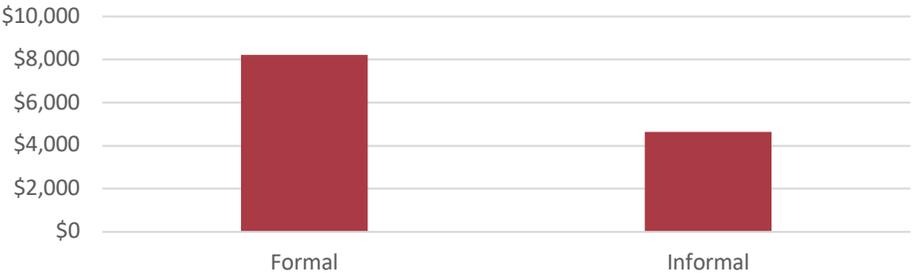
Fuente: elaboración propia con datos del INEGI (ENOE 2018)

Ingreso por tipo de actividad (formal o informal)

La economía informal ocupa al 57% de la población ocupada y aporta \$24 pesos por cada \$100 que se producen en México. Los \$76 pesos restantes los genera el 43% de la fuerza laboral dentro de la economía formal.

La diferencia de medias del ingreso mensual de los trabajadores muestra que un trabajador formal tiene un ingreso-medio de 8,209 pesos mensuales, mientras que uno informal recibe 44% menos.

Gráfica. Ingreso medio mensual por tipo de actividad (formal o informal)

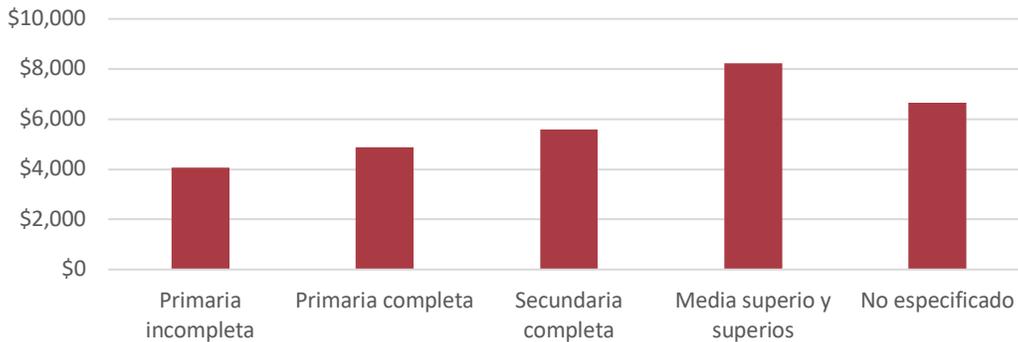


Fuente: elaboración propia con datos del INEGI (ENOE 2018)

Ingreso por nivel educativo (instrucción)

A mayor nivel educativo, mayor ingreso mensual. El salario promedio de una persona que no terminó la primaria es de \$4,055 pesos, mientras que un trabajador con educación media-superior o superior tiene un ingreso medio de más del doble (\$8,229 pesos).

Gráfica. Ingreso medio mensual por nivel educativo de los trabajadores



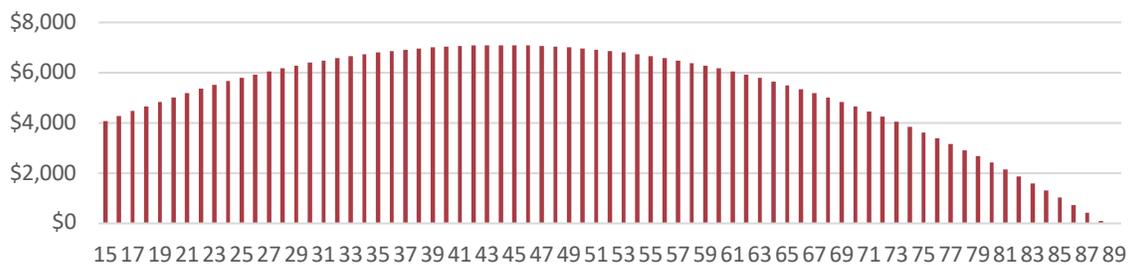
Fuente: elaboración propia con datos del INEGI (ENOE 2018)

El nivel educativo representa un diferencial importante en el ingreso de los trabajadores, ya que la mitad de la fuerza laboral tiene un nivel de estudios de secundaria o menos.

Ingreso por edad de la fuerza laboral

La edad tiene una relación cóncava con el ingreso. El efecto real de un año más sobre el ingreso esperado depende de su edad actual, ya que se pueden encontrar algunos efectos marginales decrecientes (efecto medido con la variable $edad^2$). Con base en estos resultados, se muestra que, por cada año de edad hay un aumento promedio de 317 pesos y un ajuste de -3.6 pesos.

Gráfica. Ingreso medio mensual de la PEA (15 años o más) por edad



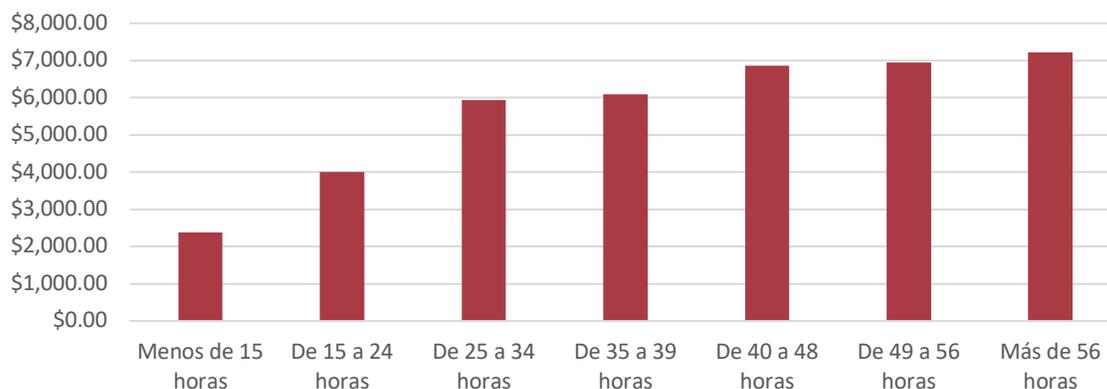
Fuente: elaboración propia con datos del INEGI (ENOE 2018)

De acuerdo con la información ajustada a través de $edad^2$, en promedio, la cúspide del ingreso de una persona trabajadora es a los 44 años con \$7,095 pesos mensuales; al año siguiente inicia un descenso en la media del ingreso mensual hasta llegar a los 90 años, cuando las personas dejan de percibir un ingreso por su actividad en el mercado laboral.

Ingreso por duración de la jornada laboral

En promedio, entre más horas se trabaje a la semana, mayor será el ingreso mensual.

Gráfica. Ingreso medio mensual por número de horas trabajadas a la semana



Fuente: elaboración propia con datos del INEGI (ENOE 2018)

En promedio, 8 de cada 10 trabajadores del sector agropecuario trabaja más de 56 horas a la semana, mientras que 3 de cada 5 trabajadores informales trabaja 49 horas o más. Asimismo, el 65% de las personas que trabajan 24 horas o menos son mujeres.

Ingreso por tipo de localidad (urbana o rural)

En promedio, el ingreso en las poblaciones urbanas es de \$6,602 pesos, mientras que el de las zonas rurales es de \$4,407, lo que representa un nivel suficiente para que un trabajador remunerado no sea vulnerable a la pobreza por ingreso.

De acuerdo con el CONEVAL, el 50.6% de toda la población (61.88 millones de personas) tiene un ingreso menor al valor de la Línea de Pobreza por Ingreso del CONEVAL, el cual se calcula a partir del precio de la canasta básica (según el tipo de localidad).¹ Es decir, 1 de cada 2 personas recibe menos recursos del costo medio de la canasta básica.

Tabla. Valor de la canasta básica a precios corrientes

Tipo de población	Canasta alimentaria	Canasta no alimentaria	Canasta básica (total)
Urbana	\$1,369.61	\$1,389.03	\$2,758.64
Rural	\$979.31	\$805.62	\$1,784.93

Fuente: elaboración propia con base en la Evolución de las líneas de pobreza por ingresos (CONEVAL 2020)

El trabajo representa la principal fuente de ingreso en México, pues en promedio aporta 2 de cada 3 pesos que recibe una persona.² Sin embargo, de los 57.8 millones de trabajadores que participan en alguna actividad económica, el 38.9% vive en pobreza por ingreso.

¹ CONEVAL, 2020. Evolución de las líneas de pobreza por ingresos.

² INEGI. 2018. Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2018.

Componente 2: Criterios

2.1 Competencias laborales: criterios para la movilización de recursos

La actividad laboral es una rutina de actividades específicas. Para que no se llegue a una monotonía, es importante realizar cursos y certificaciones para que los trabajadores tengan actualizaciones, sean más competitivos y mejoren su calidad de vida.

Las competencias laborales son una combinación de conocimientos, comportamientos y actitudes demostrables que posee una persona para cubrir competentemente un determinado puesto de trabajo. Una competencia laboral engloba conocimientos y herramientas necesarias para poder realizar el trabajo, así como, capacidades para poder llevarlo a cabo de manera adecuada. Las competencias laborales son aquellas que hacen competente a la persona para un determinado puesto de trabajo.²³

Mientras que las habilidades técnicas proveen conocimientos relacionados una tarea, las competencias laborales se relacionan con la capacidad para ejecutarla. Con base en lo anterior, el tener el conocimiento técnico de una tarea y poder ejecutarla de manera adecuada equivale a una competencia laboral.

Competencias laborales básicas: también denominadas competencias clave, son el conjunto de destrezas, conocimientos y actitudes adaptadas a los diferentes ámbitos, se vinculan con el desarrollo personal. Dentro de esta categoría se encuentran todas aquellas competencias profesionales que una persona adquirió por el hecho de haber cursado por una educación básica. Las competencias laborales básicas se pueden agrupar en Competencias personales: aquellas adquiridas por la educación obligatoria, como sumar, restar o leer; y Competencias sociales: integradas en la socialización. Saber ciertas normas de conducta básicas o de estándares sociales.

Competencias laborales genéricas o transversales: Las competencias genéricas agrupan las capacidades, destrezas, habilidades y actividades del ser, saber y hacer profesional, se caracterizan por la integración cognoscitiva, metodológica y técnica, que conforman un perfil profesional. Las mismas son generales para cualquier tipo de empleo, sin tener en cuenta los aspectos concretos que caracterizan cada puesto de trabajo por lo que se pueden aplicar en un amplio campo de ocupaciones, condiciones y situaciones profesionales. Aportan herramientas intelectuales y procedimentales básicas para analizar los problemas, evaluar estrategias, aplicar conocimientos a casos distintos y aportar soluciones adecuadas.²⁴

Es importante mencionar que las competencias laborales genéricas difieren de las competencias básicas, ya que habrá personas que tendrán ciertas competencias transversales que otras no tienen. Por el contrario, las competencias básicas deberían de

ser universales. Asimismo, las competencias laborales genéricas se pueden aprender y fortalecer a través de planes de formación específicos, así como en el día a día dentro de un ámbito laboral. Algunos ejemplos de competencias laborales genéricas o transversales que suelen ser importantes en el ámbito laboral son: aprendizaje continuo, trabajo en equipo, orientación a resultados, gestión, planificación, resolución de problemas, comunicación, adaptabilidad, proactividad, creatividad, inteligencia emocional.

Competencias laborales específicas: son aquellas habilidades y aptitudes necesarias e imprescindibles para realizar un trabajo específico. Se podrían entender como la suma de las experiencias relevantes de una persona en el ámbito laboral.

Al hacer referencia a las competencias laborales específicas su definición indica que tienen que ver con la capacidad, habilidades laborales, conocimientos y aptitudes de un profesional en oportunidad de asumir en su totalidad el cargo que se le asigne. En la medida que la persona tenga las competencias laborales específicas, podrá desempeñar su trabajo de mejor manera y aportar en la cadena de valor de una empresa.

Se espera que las personas con competencias laborales específicas den un valor agregado a la organización más allá de sus habilidades. Por ejemplo, el trabajo de vendedor necesita la competencia transversal de inteligencia emocional, la cual, con base en la experiencia laboral, se transforma en la competencia laboral específica de trato con el cliente.

Las competencias laborales son un elemento valioso al momento de la selección de personal. Para las organizaciones es de suma importancia que los trabajadores posean las habilidades, competencias y aptitudes para llevar adelante las tareas de manera exitosa. Cuando se trata de encontrar competencias laborales específicas basadas en la experiencia de una persona, el contar con algún tipo de certificación da certidumbre a una empresa de que el candidato posee las competencias para un puesto en particular.

Las Certificaciones de Competencias Laborales

Una certificación de competencias laborales (Certificación de Competencias Laborales o CCL en singular o plural indistintamente) es un proceso para verificar y certificar las habilidades, destrezas y conocimientos que tiene una persona para desarrollar una función determinada para su desarrollo profesional en el mercado laboral.

Las Certificaciones de Competencias Laborales reconocen las competencias que una persona ha adquirido a lo largo de su trayectoria laboral independientemente de la forma, lugar y vía en la que fueron obtenidas. A través de éstas, se busca mejorar las condiciones de empleabilidad de los trabajadores a través de la certificación de sus competencias.

Las CCL favorecen al trabajador ya que permiten reconocer de manera explícita y comprobable la experiencia laboral, desempeño y habilidades que el mismo ha adquirido por diversas vías (formación, experiencia, capacitación) a través de un certificado con valor en el mercado que le facilita el acceso al empleo. A las empresas les permite mejorar sus procesos y objetivos productivos debido a que cuenta con personal calificado certificado en competencias estandarizadas lo cual facilita lograr objetivos estratégicos. Asimismo, facilitan los procesos de selección y capacitación interna.

2.2 Proyectos de Certificaciones Laborales Internacionales

Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (CEDEPOF)

El CEDEPOF es una agencia de la Unión Europea. Creado en 1975, cuya función es apoyar el desarrollo de la formación profesional y las políticas de formación en toda la Unión Europea. Apoya en el Desarrollo de las políticas de educación vocacional y entrenamiento (VET por sus siglas en inglés) asimismo, contribuye en la implementación de dichas políticas. La CEDEPOF trabajo con la Comisión Europea, los gobiernos locales, representantes de gremios empresariales y sindicatos e investigadores y académicos con la finalidad de fortalecer la cooperación entre países de Europa. El CEDEPOF se encarga de proveer los datos y evidencia con la cual basar las políticas educativas de los países de la Unión Europea.

La agencia también reúne a responsables políticos, interlocutores sociales, investigadores y profesionales para compartir ideas y debatir las mejores formas de mejorar las políticas europeas de VET. Las cuestiones que abarcan la orientación y el asesoramiento; la formación de los trabajadores de la tercera edad; la previsión de la demanda y la oferta de competencias; el reconocimiento y la validación del aprendizaje que tiene lugar fuera del sistema educativo; y el desarrollo de marcos conceptuales de competencias laborales.

Fundación Europea de Formación (ETF)

La ETF se encarga de la mejora en los sistemas de formación profesional en países no pertenecientes a la Unión Europea, principalmente en regiones vecinas, África del Norte, Oriente Medio, los Balcanes y países de Europa del Este. La ETF ofrece a estos países conocimientos, conocimientos y experiencia en la formación de personas para nuevos puestos de trabajo y en el desarrollo de programas de aprendizaje permanente. Coopera estrechamente con su agencia hermana, CEDEPOF, que tiene un mandato sobre formación profesional dentro de los estados miembros de la UE.

La CEDEPOF y la ETF trabajan en comunicación y cooperación con organismos internacionales como el Banco Mundial, la OECD, la OIT, la ITC, UNESCO, el Banco de Desarrollo Asiático, el Banco de Desarrollo Africano, el Fondo Monetario Internacional con la finalidad de fomentar relaciones con organismos globales.

Ambos organismos operan como agencias de gobierno descentralizadas. Tanto el CEDEPOF como el ETF están dirigido por un consejo de administración conformado por representantes de los gobiernos de la Unión Europea, los sindicatos, las organizaciones de empleadores y la Comisión Europea. El funcionamiento diario es responsabilidad del director ejecutivo.

Organización Internacional del Trabajo (OIT)/ Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (Cinterfor)

La Organización Internacional del Trabajo, organismo especializado de las Naciones Unidas, se encarga de desarrollar y supervisar el uso de las normas internacionales de trabajo para emitir convenciones y recomendaciones. Estas normas cubren todos los aspectos del mundo del trabajo, y establecen principios básicos y derechos con el fin de garantizar un trabajo digno para todos los individuos.

El Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (OIT/Cinterfor) es un servicio técnico de la OIT cuyo fin es impulsar y coordinar los esfuerzos de las instituciones y organismos dedicados a la formación profesional de cada región. Su sede se encuentra en Uruguay, y cuenta con una red de integrantes de 29 países en América Latina y el Caribe, así como España.

La definición adoptada por OIT/Cinterfor considera la certificación como el “reconocimiento formal de las calificaciones ocupacionales de los trabajadores independientemente de la forma como hayan sido adquiridas”. Asimismo, exhorta a “adoptar medidas, en consulta con los interlocutores sociales basado en un marco nacional de cualificaciones, para promover el desarrollo, la aplicación y el financiamiento de un mecanismo transparente de evaluación y certificación de las aptitudes profesionales de una persona, incluidos el aprendizaje y la experiencia previos, cualquiera que sea el país en el que se obtuvieren e independientemente de que se hubiesen adquirido de manera formal o no formal”. Asimismo, se reconoce que es necesario desarrollar instituciones y mecanismos que evalúen las habilidades y competencias adquiridas por los trabajadores de modo que puedan ser validadas y reconocidas mediante una certificación.

El presupuesto del Cinterfor proviene de contribuciones directas de la OIT, contribuciones de los gobiernos de sus países miembro, aportaciones voluntarias de instituciones de formación profesional internacionales, así como por actividades de asistencia técnica directa remunerada del Cinterfor financiadas por los propios interesados. Asimismo, el programa y presupuesto de OIT/Cinterfor, que establece los objetivos estratégicos y resultados esperados de la labor del Centro, es aprobado cada dos años por la Conferencia Internacional del Trabajo.

OIT/CINTERFOR, a través de la cooperación Sur-Sur, ha promovido la construcción colectiva de conocimiento, el intercambio de recursos tecnológicos y el fortalecimiento de las capacidades existentes en los países. Ello ha permitido conformar un soporte técnico en Red, apoyado en la solidaridad de una multiplicidad de instituciones, que disemina información y asiste los procesos de integración regional en América Latina y el Caribe.

A continuación, se enlistan las instituciones miembros de la red de integrantes, ordenadas por país:

Tabla. Instituciones de certificación que son miembros de la red de integrantes

Área Geográfica	Red de Constituyentes				
Argentina	Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social de la Nación		Instituto Nacional de Educación Tecnológica - INET		
Bahamas	Bahamas Technical and Vocational Institute (BTVI)				
Barbados	Technical and Vocational Education and Training (TVET) Council of Barbados				
Bolivia	Instituto Nacional de Formación y Capacitación Laboral (INFOCAL)				
Brasil	Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial - SENAI	Servicio Nacional de Aprendizaje Comercial - SENAC	Servicio Nacional de Aprendizaje Rural - SENAR	Servicio Social del Transporte. Servicio Nacional del Aprendizaje del Transporte. SEST/SENAT	Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas -SEBRAE
Cabo Verde	Instituto do Emprego e Formação Profissional - IEFP				
Chile	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo - SENCE		ChileValora, Comisión Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales		
Colombia	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA				
Costa Rica	Instituto Nacional de Aprendizaje de Costa Rica - INA				
Cuba	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social - MTSS				
Ecuador	Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional - SECAP		Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional - SETEC		
España	Servicio Público de Empleo Estatal		Fundación Estatal para la Formación en el Empleo		
El Salvador	Ministerio de Trabajo y Previsión Social de El Salvador		Instituto Salvadoreño de Formación Profesional - INSAFORP		
Guatemala	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad - INTECAP				
Guyana	Council for Technical and Vocational Education and Training - TVET Guyana				

Área Geográfica	Red de Constituyentes			
Haití	Institut National de Formation Professionnelle - INFP			
Honduras	Instituto Nacional de Formación Profesional - INFOP			
Jamaica	Human Employment and Resource Training / National Service Training Agency (HEART/NSTA) Trust			
México	CONOCER	Secretaría del Trabajo y Previsión Social - STPS	Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo - DGCFT	Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica - CONALEP
Nicaragua	Instituto Nacional Tecnológico - INATEC			
Panamá	Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano - INADEH			
Paraguay	Servicio Nacional de Promoción Profesional - SNPP			
Perú	Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE	Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial - SENATI	Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción - SENCICO	
República Dominicana	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional - INFOTEP			
Saint Lucía	Santa Lucía (País)			
Suriname	Suriname (País)			
Trinidad Y Tobago	National Training Agency - NTA			
Uruguay	Universidad Tecnológica del Uruguay - UTEC	Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional	Consejo de Educación Técnico Profesional Universidad del Trabajo	Dirección Nacional de Empleo - DINA E / MTSS
Venezuela	Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista - INCES			

Fuente: Elaboración propia con información de OIT/CINTERFOR

2.3 Proyectos de Certificaciones Laborales en México

En México, el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER) coordina y regula el Sistema Nacional de Competencias (SNC), el cual se integra por el Sistema de Certificación de Competencias Laborales (SCCL) y el Sistema de Normalización de Competencias Laborales (SNCL).

Sistema de Normalización de Competencias Laborales

El propósito del SNCL es fomentar y apoyar la elaboración de Estándares de Competencias o Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL). Éstas describen las competencias que una persona debe de aplicar en situaciones concretas de trabajo para resolver problemas en cualquier tipo de situación, así como responder a cambios tecnológicos.

CONOCER promueve la organización y operación de comités de normalización, en los cuales los trabajadores, empresarios e instituciones educativas se encuentran representados. Su principal objetivo radica en la identificación de funciones susceptibles de ser estandarizadas al interior de los procesos de producción y en la definición de las NTCL.

Sistema de Certificación de Competencias Laborales

El SCCL establece los mecanismos para la evaluación y certificación de las Competencias Laborales de las personas, con base en una NTCL. Es importante mencionar que para la certificación no se toma en cuenta la forma y lugar en que las competencias hayan sido adquiridas. Asimismo, la certificación es voluntaria y con la finalidad de contribuir al funcionamiento de los mercados de trabajo, existe una oferta de formación y capacitación para y en el trabajo respectivamente.

La certificación de competencias la realizan terceros especialistas: organismos certificadores (OC) y entidades de certificación y evaluación (ECE), ambos, están acreditados para certificar competencias laborales. La Certificación tiene validez nacional, y para evitar confusión en los mercados, los certificados tienen un formato único el cual es emitido por el CONOCER. Dicha institución cuenta con mecanismos que coadyuvan al modelo de vinculación entre los sectores empresarial, gubernamental y educativo, conocido como triple hélice del desarrollo económico y social: Empresa-Gobierno-Educación. Cuando esta interacción se establece de manera adecuada, se mejora el bienestar de la población mediante el aumento de la productividad de las personas y la competitividad de las empresas, basada en la formación y capacitación, así como en la generación, innovación, y difusión del conocimiento científico y tecnológico.

En el siguiente diagrama se muestran los componentes y elementos del Sistema Nacional de Competencias de México, el mismo se integra por los procesos de Normalización de Competencias y de Formación y Capacitación para y en el trabajo en base a normas de competencias; y el SCCL se conforma por los procesos de Evaluación de Competencias y Certificación de Competencias.

Figura. Componentes y elementos del Sistema Nacional de Competencias de México



Fuente: elaboración propia con información del CONOCER, el SNC y el SCCL

Instituciones de certificadoras de competencias

Las instituciones que realizan la certificación de competencias, acreditadas por el CONOCER, integran una Red de Prestadores de servicios conformada por Organismos Certificadores (OC), Entidades de Certificación y Evaluación (ECE), Centros de Evaluación (CE), y Evaluadores independientes (EI). En dicha red participan instituciones de educación media superior y superior tanto públicas como privadas, así como organizaciones de los sectores empresarial y social. En la siguiente tabla se muestra la Red de prestadores de servicios de CONOCER a diciembre de 2021:

- ABACO Conection, S.A. DE C.V.
- Academia Iberoamericana de Expertos Forenses y Ciencias Jurídicas Aplicadas, A.C.
- AICON Internacional, S.C.
- ANAFARMEX, Asociación Nacional de Farmacias de México, A.C.
- APROTEC, ASOCIACIÓN PROFESIONAL DE TÉCNICA, S. DE R.L. DE C.V.
- Asesores en Superación Empresarial y Técnica Organizacional, S.C.
- Asociación Hipotecaria de México, S.C.
- Asociación Mexicana de Ábaco, S.C.
- Asociación Mexicana de Equipos Contra Incendio y Recargadores de Extintores, A.C.
- Asociación Mexicana de Ingeniería de Proyectos, A.C.
- Asociación Mexicana de Rociadores Automáticos Contra Incendios, A.C.
- Asociación Nacional de Bienestar y Desarrollo Organizacional, A.C.
- Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento, A.C.
- Asociación Pro-Cultura de Mezcal, A.C.
- Asociación Trainmar, S.C.

- B&T Consultores de Negocios, S.A. de C.V.
- Bas International Certification Co, S.C.
- Capacitación Humanidad y Servicio a la Salud, S.C.
- CAPINSER Capacitación Industrial y Servicios de Veracruz, S.A. de C.V.
- CEDI Certificaciones Laborales, S.C.
- CENCER ENERGIA RENOVABLE S.A. DE C.V.
- Centro de Evaluación Educativo y de Competencias Profesionales de Hidalgo, CEECPH
- Centro de Formación Pedagógica e Innovación Educativa, A.C.
- Centro de Incubación, Capacitación y Desarrollo de Empresas de Reynosa, A.C.
- Centro de Innovación, Formación Empresarial y Certificación de México, CIFECMX, S.C.
- Centro Empresarial Metropolitano del Estado de México, S.P.
- Centro Integral de Capacitación Actualización y Adiestramiento
- Centro Psicoterapéutico para el Desarrollo y Crecimiento Humano, S.C.P.
- CLÚSTER DE CAPACITACIÓN, S.C.
- Colegio Nacional de Integración Profesional, S.C.
- COMPECER, S.C.
- Confederación Nacional de Talleres de Servicio Automotriz y Similares, A.C.
- Consultoría Asesoría y Capacitación Robles y Asociados, S.C.
- CS NORMATIVIDAD, S.A. DE C.V.
- Desarrollo de la Calidad y de la Certificación Integral, S.C.
- DIREKTOR DG, S. DE R.L. DE C.V.
- EICH SOLUTIONS GRUPO CONSULTIVO, S.C.
- ELE&MENT CONSULTORES, S.C.
- Espacio Empresarial México S.A. de C.V.
- ESPECIALISTAS EN ASESORÍA, CONSULTORÍA Y CAPACITACIÓN PR&H, S.C.
- Excelencia Laboral, S.C.
- Federación Mexicana de Yoga Universal, A.C.
- Get Quality, S.A. de C.V.
- Grupo ENM México, S. de R.L. de C.V.
- Grupo Lister Asesores en Higiene, S.C.
- Grupo Plentum, S.A. de C.V.
- ICEMéxico
- Impacto e Intervención Social, A.C.
- Infinite Innovation S.A.P.I. de C.V.
- Informática y Computación Avanzada de México, S.C.
- INSTITUTE FOR EXECUTIVE EDUCATION, S.C.
- Instituto Automotriz IAM, S.C.
- Instituto Nacional para el Desarrollo y la Capacitación Corporativa, S.C.
- Instituto Nacional Para La Educación, Certificación y Profesionalización, A.C.
- Instituto Potosino de Investigación Científica y Tecnológica A.C.
- Intrade Consultores, S.C.
- IPQ SERVICIOS EDUCATIVOS EN MATERIA PREHOSPITALARIA, ENFERMERÍA, S.A. DE C.V.

- Jimart Servicios, S.A. de C.V.
- KREAPHI CONSULTORÍA, S.A.S. DE C.V.
- Mb Certification México, S.C.
- Mediatec, S.A. de C.V.
- MESIL, S.A. DE C.V.
- NEUROTALENT MÉXICO, S.C.
- Organismo de Certificación Laboral Mexicana, S.C.
- PLM del Norte S.A. de C.V.
- Productos Bard de México, S.A. de C.V.
- Promociones Laborales y Certificaciones Integrales, S.C.
- Red Interamericana de Competencias, S.A. de C.V.
- Safer Consulting, S.A. de C.V.
- Salvacon S.C.
- SDE MÉXICO, S.A. DE C.V.
- Servicios Especializados Vangar, Sociedad Anónima de Capital Variable
- Servicios Integrales para la Calidad y la Competencia Organizacional, S.C.
- Siglo Nuevo en Durango, S.C.
- Tantum Group, S. de R.L. de C.V.
- TD&IS Training Distribution and Integrated Services, S.A. de C.V.
- Tma Mediagroup, S. de R.L. de C.V.
- Trade & Law College, S.C.

Fuentes de financiamiento público y privado

En cuanto a los procesos de elaboración de estándares, instrumentos de evaluación y cursos de formación o capacitación, los sectores productores de bienes y servicios aportan recursos para su elaboración; y el CONOCER proporciona metodologías y asesoría técnica para llevar a cabo dichos procesos. La coordinación, regulación y promoción del Sistema Nacional de Competencias, es financiada por el Gobierno Federal y por los recursos que genera el CONOCER, provenientes de la acreditación de prestadores de servicios, y derechos por el uso de estándares y la emisión de certificados de competencias.

En el caso de los trabajadores que buscan la certificación o las empresas que establecen sus programas de capacitación y certificación, para mejorar la productividad y competitividad en reciben un subsidio del Gobierno Federal a través del Programa de Apoyo a la Productividad que coordina la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), el programa está orientado a trabajadores que perciben menos de diez salarios mínimos. También, se cuenta un programa de apoyo a los desempleados a través del Servicio Nacional del empleo de la STPS.

2.4 Mejores prácticas internacionales sobre certificación de competencias

Certificación de Competencias Laborales Basada en Experiencia:

Dentro de un contexto de Certificación de Competencias Laborales Basada en Experiencia se debe considerar la aplicación de mejores prácticas para la estandarización del proceso de certificación. Es conveniente distinguir entre las diferentes fases; la identificación de competencias, la normalización de competencias, y la evaluación y certificación de competencias.

Identificación de Competencias

Tiene la finalidad de establecer, a partir de una actividad laboral, las competencias que se necesitan y utilizan con el fin de desempeñar dicha actividad satisfactoriamente. Las competencias deben ser identificadas, en la mayoría de los casos, con base en la base de la realidad del trabajo. Lo anterior implica el facilitar la participación de los trabajadores durante los talleres de análisis. Se recomienda utilizar metodologías específicas para la identificación de las competencias dentro las cuales se encuentra el análisis funcional, desarrollo de currículo (DACUM por sus siglas en inglés) y metodologías de corte conductista centradas en la identificación de competencias clave.

Normalización de Competencias

Una vez identificadas, la descripción de las Competencias debe utilizarse para aclarar las transacciones entre gobiernos, patrones, trabajadores y entidades evaluadoras. Usualmente, cuando se organizan sistemas normalizados, se desarrolla un procedimiento de estandarización, de tal forma que la competencia es identificada y descrita con un procedimiento común para ser utilizada como un referente válido para las instituciones evaluadoras, los trabajadores y los patrones. Este procedimiento formalizado institucionalmente, normaliza las competencias y las convierte en un estándar al nivel en que se haya acordado (empresa, sector, país).

Certificación de Competencias

La emisión de un certificado implica un proceso previo de evaluación de competencias. El certificado, en un sistema normalizado, no es un diploma que acredita estudios realizados, sino una validación de una competencia demostrada que se basa en un estándar normalizado. Lo anterior genera mayor transparencia a los sistemas normalizados de certificación, pues permite a los trabajadores saber lo que se espera de ellos, a los empresarios saber qué competencias son requeridas y certificadas para cada tipo de puesto y a las entidades que realizan la capacitación y evaluación les permite la elaboración de su currículo y el diseño de la evaluación. El certificado es una garantía de calidad sobre lo que el trabajador es capaz de hacer y sobre las competencias que posee para ello.

A continuación, presentamos una tabla con las Entidades Certificadoras por país que cuentan con Normas/Perfiles de Certificación, así como las que utilizan y documentan mejores prácticas en sus procesos de certificación.

Tabla. Mejores prácticas internacionales en materia de certificación de competencias

Área geográfica	Entidad	Normas	Mejores Prácticas
Argentina	Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social	X	X
	Dirección General de Cultura y Educación. Gobierno de la Provincia de Buenos Aires	X	
	Instituto Nacional de Educación Tecnológica	X	
Australia	National Training Information Service	X	
Barbados	Barbados Vocational Training Board	X	
Brasil	MEC - PRONATEC	X	
	SETEC	X	
	SENAI	X	X
Chile	CHILE VALORA	X	X
	Consejo de Competencias Mineras	X	
	SENCE		
Colombia	SENA	X	X
Costa Rica	INA/AECID/FOIL/MEP/MTSS		
Ecuador	SETEC	X	
España	Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL)	X	
	FOREM	X	
Filipinas	TESDA		
Jamaica	HEART/NTA	X	
México	CONOCER	X	X
	CONALEP	X	
Nicaragua	INATEC	X	X
Nueva Zelanda	New Zeland Qualification Authority	X	
Perú	Ministerio de Salud	X	
	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	X	
Cabo Verde	Instituto de Emprego e Formação Profissional	X	
Trinidad y Tobago	NTA	X	
Centroamérica, Panamá y República Dominicana	FOIL, Red de Instituciones de Formación Profesional, apoyados por la Oficina Subregional de San José.	X	
Asia/Pacífico	ILO - Skills/AP Project		
Europa	CEDEFOP European Inventory on validation of non-formal and informal learning	X	X
Inglaterra, Gales e Irlanda del Norte	National Database of Accredited Qualifications	X	
Worldskills Standards Specifications	WorldSkills International	X	

Fuente: elaboración propia con información de OIT/CINTERFOR

Con base en la tabla anterior, aunque a nivel internacional la mayoría de las 31 Entidades Certificadoras cuentan con Normas y/o Perfiles de Certificación, únicamente 7 documentan mejores prácticas en sus procesos de certificación.

2.5 Promoción de la Certificación de competencias laborales

La certificación ante el Tratado T-MEC

El tratado entre México, Estados Unidos y Canadá (T-MEC) es el resultado de una renegociación completa del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN) que estuvo en vigor entre el 1º de enero de 1994 y el 31 de junio de 2020 y comprende una de las zonas de libre comercio más grandes del mundo. El T-MEC se firmó en diciembre de 2019, entrando en vigor el 1º de julio de 2020.

El primer año del T-MEC transcurrió en el contexto de una crisis sanitaria y económica global que resultó en una interrupción de las cadenas productivas. Para México, el impacto fue severo: la economía se contrajo en (-)8.5% durante 2020, una caída más pronunciada que la de EUA (-3.5%) o Canadá (-5.3%). En el proceso de recuperación, la demanda externa por exportaciones mexicanas ha sido uno de los principales motores -a diferencia, por ejemplo, del consumo privado doméstico, cuya recuperación ha sido más moderada. Las tasas trimestrales de 12.5% y 3.2% observadas en los últimos dos trimestres de 2020 difícilmente habrían sido una realidad de no existir el tratado comercial que las precedió.

En parte gracias a ello, dos sectores ligados con la demanda exterior de México, el agropecuario y el manufacturero, fueron de los primeros en recuperarse en su totalidad del golpe: de acuerdo con cifras del PIB al cierre del 1T2021, son 2 de sólo 5 de los 20 sectores económicos de México han recuperado más de 100% del valor perdido en el 2T2020. Además, el empleo en éstos cayó en una proporción mucho menor a la nacional durante el año; entre el primer trimestre de 2020 y el de 2021, el empleo en el sector agropecuario mexicano incluso aumentó en 0.2%, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo.

El potencial del T-MEC para estimular diferentes sectores económicos en el mediano plazo y facilitar la generación de mayores capacidades tecnológicas y un capital humano más competitivo mediante el intercambio de conocimientos y profesionistas es significativo. La inclusión de 12 nuevos capítulos sobre temas como comercio digital, competitividad, pymes y anticorrupción resultaron en un Tratado moderno que abre las puertas para que el intercambio y producción de bienes y servicios crezca y se adapte a la realidad tecnológica actual.

Para acceder a estos y otros beneficios potenciales del T-MEC México necesita hacer el trabajo pesado: hoy se necesitan cambios en diversas regulaciones y procedimientos que, en ciertos casos, constituyen un cambio radical respecto a las políticas actuales. Uno de los principales pendientes es el mercado laboral, donde se requiere implementar los cambios en legislación que garanticen, entre otras cosas, un mejor cumplimiento de los derechos laborales, mayores libertades de asociación y capacidades de negociación colectiva para los trabajadores mexicanos.

En su primer año, el T-MEC respaldó al sector exportador de México e impulsó la recuperación económica del país; en el futuro, tiene el potencial para ser un pilar que sustente una economía y un país más desarrollado y preparado. El camino está trazado. El T-MEC representa una apuesta para incrementar los niveles de bienestar económico y social de las regiones, privilegiando temas de anticorrupción. En este sentido, el CONOCER ha impulsado a todo aquel interesado en participar de alguna manera y certificarse. Las certificaciones funcionan para que haya movilidad laboral y puedan validarse en Estados Unidos y Canadá. Son herramientas estratégicas que responden al intercambio comercial, ya que actualizan y homologan la calificación del capital humano en la región puntualizó el director del CONOCER.

Existen artículos dentro del T-MEC que señalan la importancia de que haya procedimientos adecuados para la selección del individuo, con el fin de mejorar el nivel y fortalecer los sistemas de trabajo y combatir el riesgo de corrupción.

Beneficios de una certificación

Algunos de los beneficios para los trabajadores que buscan una certificación que van desde ser un documento validado por la Secretaría de Educación Pública, hasta un instrumento para trabajar en temas aduaneros.

Se hace constar que están capacitados, que son competentes para realizar alguna actividad dentro del estándar de competencias, ayuda a salarios, superación personal y autoestima.

Coparmex

La pandemia del COVID-19 ha asestado un duro golpe a las economías de todo el mundo, la mayoría están en recesión y en algunos países se estima que la recuperación económica supondrá un reto de varios años. Además, con la renovación del tratado comercial con los países del norte, ahora con el nombre de T-MEC, las empresas mexicanas tendrán que ser más eficientes en todos los sentidos.

Por lo anterior, el mercado laboral cada día es más competitivo. El arranque del Tratado de Libre Comercio T-MEC entre México, Estados Unidos y Canadá obliga a las micro, pequeñas y medianas empresas mexicanas a ser más eficientes para participar en las cadenas de valor de las grandes empresas y competir en los diferentes sectores del mercado en general de los tres países.

Datos duros de las competencias laborales

Las competencias laborales juegan un papel muy importante en este sentido. Aunque es en México, el país de la OCDE que sus trabajadores laboran durante más tiempo (2,225 horas anuales) no por eso somos los más productivos. En Alemania, trabajan en promedio 1,362 horas al año, 863 menos que en México y es el país de la OCDE con menos horas trabajadas y son diez veces más productivos.

De hecho, el promedio de horas trabajadas anual ronda las 1,700 horas como lo hacen en Estados Unidos y Canadá y también son aproximadamente diez veces más productivos que en México. Los países que trabajan más de 1,900 son los menos productivos, excepto Corea

del Sur que, por cierto, ha estado aumentando en los últimos años las horas de descanso de sus trabajadores, precisamente para hacerlos más productivos.

La productividad está ligada directamente a la disciplina, la focalización en las tareas realizadas, y sobre todo en la capacitación en la competencia laboral. Las destrezas, habilidades, conocimientos y actitudes, juegan un factor fundamental, ya sea en tareas específicas; como el manejo de una maquinaria especial, el uso de las TIC's, por poner algunos ejemplos y en las habilidades transversales o competencias blandas; la comunicación, el pensamiento creativo, el liderazgo, trabajo colaborativo y otras más.

Es muy importante que las empresas trabajen en certificar las competencias de sus trabajadores para que a su vez sean más competitivas en el mercado nacional e internacional.

De acuerdo con la Coparmex, una estrategia que debiera adoptarse en México, es que desde el bachillerato y en la educación superior se incorporen las competencias a la educación formal, ya que son un excelente complemento para la formación académica, ya algunas universidades privadas y públicas lo están haciendo con gran éxito, pero sería muy conveniente que fuera obligatorio en todas las instituciones educativas, esto ayudaría que al ingresar al mundo laboral los nuevos profesionales sean más competentes y productivos. Otra estrategia es la formación dual, que integra al estudiante al mercado laboral el último año de su formación académica, con un programa específico que le permite conocer a lo que se va a enfrentar en un trabajo en la vida real y sería muy importante que se incorporen algunas competencias laborales específicas relacionadas a las actividades de la empresa y algunas competencias blandas.

Actualmente, muchos profesionales se incorporan a un trabajo sin tener idea de las funciones que van a desempeñar por estar muy alejadas de su formación académica. En este momento son muy pocas las instituciones educativas que hacen convenios con los centros empresariales para llevar a cabo esta excelente estrategia.

De acuerdo con lo anterior, la Coparmex señaló que para certificar a al personal, puede consultarse la página web del CONOCER (Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales) el RENE (Registro Nacional de Estándares de Competencias) y ver cuáles son útiles para cada empresa en particular en función de los perfiles que requieran. Una vez identificado el estándar, debe consultarse la Red de Prestadores de Servicios del mismo CONOCER para saber quién puede certificar a la entidad y a sus colaboradores, lo cual permitirá competir en mercados globales.

En México se cuenta con las herramientas, los conocimientos y el capital humano para ser competitivos a nivel mundial, de hecho, en muchos rubros ya los somos, pero podemos ser aún mejores, si capacitamos y certificamos a nuestros trabajadores, ellos nos llevarán a niveles más altos y harán que nuestras empresas sean más productivas.

Con el objetivo de fortalecer a las empresas del Bajío y buscar la profesionalización del talento humano, promoviendo programas de capacitación y certificación que cumplan con

los más altos estándares de calidad, el Centro Empresarial COPARMEX Querétaro y la Asociación Mexicana de Capacitación de Personal y Empresarial A.C. (AMECAP) anunciaron la acreditación de Coparmex como Centro de Formación y Certificación.

El Centro de Formación y Certificación COPARMEX Querétaro / AMECAP formará parte de Red de Prestadores de Servicio del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) el cual coordina y promueve el Sistema Nacional de Competencias con el objetivo de que empresarios, trabajadores, docentes, estudiantes y servidores públicos desarrollen estándares de competencia y soluciones de capacitación, evaluación y certificación en los sectores productivo, social, educativo o de gobierno. Actualmente cuenta con más de 2 mil estándares de competencia.

Alianza del Pacífico

La Alianza del Pacífico está conformada por Chile, Colombia, México y Perú, y es un mecanismo de integración económica y comercial, basado en cuatro pilares: libre movilidad de bienes, servicios, capitales y personas y un eje transversal de cooperación.

Estos países reúnen una población de 225 millones de personas, representan el 37% del PIB de América Latina y el Caribe, concentra el 52% del comercio total de la región y atrae el 45% de la inversión extranjera directa.

De acuerdo con Juan Pablo Arroyo Ortiz, la Alianza del Pacífico busca posicionar la homologación de certificación de competencias laborales como una línea de trabajo prioritaria.

Del 21 al 23 de enero 2020 se realizó, en la Ciudad de México, un encuentro que contó con la participación de expertos de los países de la Alianza del Pacífico y fue organizado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) y el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) de México en colaboración con Chile Valora, y el apoyo de EURO social. OIT/Cinterfor tuvo el honor de participar en calidad de observador.

El objetivo del encuentro fue la conformación de un grupo técnico laboral, que tiene como primer objetivo realizar un informe comparativo de los sistemas de evaluación y certificación de competencias laborales, que permita la posterior elaboración de una hoja de ruta para ir avanzando hacia un catálogo homologado de certificación de competencias laborales en los países miembros de la Alianza del Pacífico.

Durante los días del encuentro, cada uno de los países de la Alianza presentó su experiencia de trabajo, así como las principales líneas de sus sistemas de certificación y trabajo con migración, permitiendo profundizar en los ejes centrales para comenzar a identificar una metodología de trabajo ágil y con ciertos criterios comunes.

Componente 3: Interacción

3.1 Interacción para promover la medición de impacto

El Sistema Nacional de Competencias (SNC) es un instrumento del Gobierno Federal que contribuye a la competitividad económica, al desarrollo educativo y al progreso social de México, con base en el fortalecimiento de las competencias de las personas. Sin embargo, es necesario medir y cuantificar el impacto del SNC en el mercado laboral, por lo que es deseable que haya un seguimiento y una evaluación regular de las actividades de los **actores relevantes** para garantizar que las mejores prácticas sean escalables y, de ser necesario, facilitar la implementación de medidas correctivas.

Si bien el CONOCER es la dependencia encargada de promover el SNC, existen otros actores relevantes que cumplen un rol fundamental en esta labor, como son: los comités de gestión por competencia, las entidades de certificación y evaluación por competencias, los organismos certificadores, los centros de evaluación, las asociaciones sindicales, las instituciones educativas y otras dependencias gubernamentales.

Con el objetivo de promover el SNC y mantener una interacción efectiva entre el CONOCER y dichos actores relevantes, especialmente después de la emisión de los certificados al personal competente, se propone implementar una estrategia de colaboración a fin de **medir los costos y beneficios** de la certificación de competencias laborales. Para ello, se sugiere seguir los siguientes pasos:

Figura. Propuesta de interacción para medir el impacto de la certificación de competencias



Fuente. Elaboración propia

1. Evaluación inicial

El objetivo de la evaluación inicial es identificar y documentar el estado actual de los trabajadores y de la organización, a fin de contar con un punto de referencia a cotejar en el tiempo, especialmente después de la certificación de los trabajadores.

En este sentido, es recomendable que, antes de que el personal sea sometido al proceso de capacitación, evaluación y certificación, la empresa u organización tenga indicadores que funjan de parámetro para la medición de la productividad y eficiencia de los trabajadores, así como de la propia institución.

En un mundo laboral competitivo, todas las partes buscan cómo impulsar la productividad; los empleados quieren hacer más actividades en menos tiempo, mientras que los empleadores buscan generar más ingresos con menos recursos. Sin embargo, existen diversos factores externos que pueden afectar la productividad de una organización: la economía a nivel nacional, la inflación y la competencia, entre otras. Al respecto, las organizaciones sólo pueden controlar y medir el desempeño de los empleados. La productividad de los empleados tiene un gran impacto en las utilidades o en la eficiencia operativa y, con una ecuación simple, puede realizar un seguimiento de la productividad por individuo, equipo o incluso área.

a) Productividad de los trabajadores.

- En primer lugar, se debe establecer una línea base de acuerdo con algunas métricas de referencia, así como identificar los resultados de trabajo esperados para cada puesto. Si bien puede ser fácil aplicar métricas de productividad a roles con tareas específicas, puede ser menos claro cómo aplica las mismas métricas a roles más generales, como recepcionistas y personal de administración. Sin embargo, se deben establecer expectativas para cada función. Esto proporciona claridad tanto para el empleador como para el empleado. Crea un punto de referencia para la medición de línea de base del desempeño y responsabiliza al empleado.
- En segundo lugar, se deben definir y medir tareas (no horas laborales), las cuales se relacionen con funciones clave del trabajo o utilice medidas más amplias. La medición útil incluye qué tan rápido se atiende a los clientes, cuántas facturas se envían, cuántas llamadas de ventas se realizan, cuántos pedidos se envían, etc. En algunos casos, puede resultar más fácil medir la producción del grupo.
- En tercer lugar, hay que establecer objetivos y metas claros que consideren cómo es que el desempeño de los empleados contribuye a los objetivos y metas de la empresa u organización. Para ello, hay que establecer objetivos claros y utilizar revisiones periódicas de desempeño para evaluar el progreso.
- En cuarto lugar, es importante considerar y valorar la calidad del trabajo, como puede ser la finalización oportuna de las tareas con un alto nivel, lo que representa un indicador clave para medir el desempeño de los empleados. Al monitorear la calidad del trabajo, así como la cantidad, las necesidades de capacitación se pueden abordar rápidamente.

b) Utilidad o eficiencia de la empresa o institución

Según el giro comercial o el rubro de la organización, así como la información disponible, existen diferentes parámetros para medir la utilidad o eficiencia a nivel institucional.

- Eficiencia operativa.

Proceso: actividades comerciales repetitivas que podrían optimizarse mediante la automatización, aumentando la eficiencia operativa.

Línea de producción: la eficiencia de una línea de producción puede medirse por el número total de unidades producidas por hora, lo que a veces se denomina "rendimiento".

Marketing: las actividades de marketing se pueden medir por el costo de adquisición del cliente o el retorno de la inversión (ROI) de una campaña.

Ingresos por empleado: la productividad del trabajo se puede medir dividiendo los ingresos totales por el número de empleados. Una empresa con una tasa de ingresos por empleado más alta es generalmente un negocio más eficiente desde el punto de vista operativo.

- Productividad.

Margen de beneficio neto: todas las empresas deben conocer esta métrica clave para su negocio, el cual se mide después de impuestos, dividido por las ventas totales.

Rotación de cuentas por cobrar: se refiere a la rapidez con la que le pagan los que le deben dinero a su empresa. Se puede medir dividiendo las ventas netas totales por las cuentas por cobrar, que es la cantidad de cuentas por cobrar pagadas durante un período fijo. Una empresa eficiente tiene una alta rotación, lo que significa que las ventas se convierten rápidamente en efectivo.

Rotación de cuentas por pagar: a la inversa, las cuentas por pagar se refieren a la rapidez con la que paga a los proveedores. Esto se mide por el costo de los bienes vendidos dividido por las cuentas por pagar (el número de cuentas). Cuanto mayor sea el número, más incapaz de pagar a los proveedores a tiempo o elegirá no hacerlo. Pagar a los proveedores a tiempo conduce a la eficiencia comercial y fomenta relaciones sólidas con los proveedores.

Rotación de inventario: las empresas basadas en productos a menudo utilizan una proporción que muestra qué tan rápido se tarda en vender el inventario. Divida el costo de los bienes vendidos por el inventario total en un período contable.

2. Cuantificación de los costos de capacitación, evaluación y certificación

El objetivo de la cuantificación de costos es sumar todos los recursos económicos requeridos para certificar a un trabajador. Esta actividad se refiere a la inversión que realiza la empresa o institución en el capital humano. No obstante, para realizar un análisis costo-

beneficio robusto y que mida de forma efectiva las ventajas de contar con personal certificado, es necesario cuantificar los costos asociados a la capacitación, evaluación y/o certificación de la fuerza laboral. Si se contrata el servicio externo, la cuantificación del costo total sería equivalente al pago unitario por trabajador. En su defecto, se deben incluir los costos de todos los suministros, tarifas de licencia de software, tarifas de alojamiento de sitios web, personal de apoyo para preparar los informes y los costos de usuario necesarios para la obtención de una certificación.

Tabla. Lista de costos asociados a la capacitación, evaluación y certificación

Rubro	Conceptos del gasto
Personal	Sueldos/salarios y prestaciones
Equipo y materiales	Computadoras, software, teléfono, hojas, libretas, etc.
Asignaciones	Gastos personales
Instalaciones	Oficinas / lugar de las capacitaciones
Transporte	Viajes, viáticos y/o traslados
Consumos	Alimentos y bebidas
Entrenamiento	Gastos directos de las capacitaciones y evaluaciones
Otros	Gastos indirectos

Fuente. Elaboración propia

La lista de costos incluye los gastos administrativos proporcionales según la infraestructura existente, como puede ser el alquiler de las instalaciones, el alquiler de computadoras, los costos de datos e Internet y el tiempo que necesitan los empleados de para administrar las pruebas (costos de oportunidad).

Para esta labor se requiere calcular la proporción correspondiente a ciertos recursos (por ejemplo, tarifas de alquiler de computadoras y uso de datos) en función de las horas necesarias para la implementación de las capacitaciones, evaluaciones y/o certificaciones. Para los costos de mano de obra directa (interna y externa), los costos salariales diarios se deben multiplicar por el porcentaje de tiempo que el personal debe emplear para estas actividades.

3. Evaluación y monitoreo de impacto

La idea principal de tener un mecanismo sólido de seguimiento y evaluación que garantice la implementación exitosa de las certificaciones de competencias laborales. Se recomienda incorporar una evaluación de impacto de corto (1 año) y largo plazo (5 años), las cuales establezcan objetivos anuales y quinquenales para cada parte interesada. De esta forma se puede medir y, en su caso, garantizar que los objetivos se cumplan dentro de cada plazo. Para esta labor, es importante contar con indicadores clave que permitan la medición en 2 o 3 momentos en el tiempo.

Los indicadores permiten medir el avance o cumplimiento de los objetivos a través de una línea base (primera medición en el tiempo). Los objetivos representan las estimaciones que

se pretenden alcanzar al año o a los 5 años, según el conocimiento actual o potencial de las certificaciones. Es decir, a través de los indicadores se documentará cuál ha sido el cambio en la productividad de los trabajadores y en la utilidad o eficiencia de la empresa o institución. Para esta labor, es fundamental contar con una etapa de diseño de la evaluación de impacto, a fin de determinar si los indicadores y los objetivos efectivamente miden valores intrínsecos a la certificación de competencias laborales, excluyendo cualquier otro parámetro que pueda influir en los resultados (por ejemplo, una estrategia de marketing y el número de ventas, o un incremento en la productividad como resultado de la contratación de más personal).

La etapa de implementación sirve como base para el monitoreo, por lo que es importante contar con la medición de valores para cada indicador previa la capacitación, evaluación y certificación de los trabajadores. La línea de base debe proveer información cuantitativa y cualitativa para cada indicador, según el nivel de la cadena de resultados.

Dicho lo anterior, en la práctica es posible que no se cuente con una línea base, ya sea por la falta de información preexistente, por que los trabajadores ya fueron capacitados y certificados anteriormente o porque el estándar de competencia del CONOCER es innovador y/o se está incursionando en un nuevo mercado. Para estos casos, se puede sustituir la conformación de una línea base a través de información secundaria (por ejemplo, haciendo inferencia de otros mercados), o derivar los valores de la línea de base a partir de investigación retrospectiva, o simplemente utilizando los datos de otras regiones del mundo con características similares (por ejemplo, con información de los países miembro de la Alianza del Pacífico).

Es importante destacar que la construcción de la línea de base requiere de un levantamiento de información y, según la rigurosidad y disponibilidad de recursos por parte del CONOCER y/o los actores relevantes, se seleccionará las herramientas de recolección de información y se determinará la frecuencia y responsabilidad. Es recomendable que dicho levantamiento lo realice una organización externa, a fin de evitar sesgos y promover la imparcialidad de los datos.

Al prepararse para realizar la capacitación y certificación de los trabajadores, puede ser útil desarrollar primero un plan de acción para explorar cómo los diferentes insumos pueden afectar el impacto de su programa. Esto ayudará a identificar los componentes clave para el éxito de la evaluación y actuará como una guía útil al decidir qué actividades monitorear. Para ello, es útil contar con preguntas clave sobre la información que se quiere medir.

- Insumos: ¿Qué datos, información y estadísticas se pueden generar para cada trabajador y para la empresa o institución?
- Actividades: ¿Qué acciones realiza cada trabajador y la empresa o institución?
- Productos: ¿Cuáles son los entregables, productos, servicios o resultados a brindar?

- Resultados: ¿Cuáles son los objetivos generales del programa? (objetivos a 1 y 5 años)
- Impacto: ¿Cuáles son los cambios atribuibles a la certificación de competencias?
Tener este marco en mente ayudará a mantener el propósito de la intervención cuando esté planificando lo que debe estar en su lugar para un programa exitoso de certificado de habilidades.

Según el giro comercial, la actividad económica y el tipo de habilidades y competencias descritas en los estándares del CONOCER, se pueden elegir indicadores acordes a cada sector. Asimismo, se debe establecer la valoración de cada punto de control. A continuación, se muestra un ejemplo de la información relevante para la medición y monitoreo de impacto.

Tabla. Indicadores de medición para cada punto de control en la cadena de resultados

Punto de control	Criterios de cumplimiento desglosado para su valoración con base en los indicadores	Valor
Articulación de la cadena de resultados		
Las cadenas de resultados se presentan de manera apropiada, de manera razonable y con suficiente detalle para cada nivel de análisis.	Se desarrolló y registró una cadena de resultados individual para cada nivel de análisis.	10
	Cada cadena de resultados de cada nivel de análisis describe los cambios clave, enumerados en orden lógico, e ilustra cómo se espera que la certificación alcance sus metas de desarrollo.	5
	Cada cadena de resultados de una certificación es lo suficientemente detallada como para que los cambios puedan entenderse fácilmente en los niveles cualitativo y cuantitativo, incluido quién o qué cambiará, así como la dirección del cambio (por ejemplo, “+” para mejorar la productividad y “-” para reducir los tiempos).	10
Cada cadena de resultados para cada una de las certificaciones se basa en un protocolo completo de investigación y análisis.	Se han identificado y documentado claramente los riesgos y supuestos importantes que pueden afectar el logro de los cambios (mitigación del riesgo).	5
	Cada cadena de resultados de una certificación está respaldada por evidencia clara y convincente que demuestra un vínculo entre la intervención y el programa general y/o las estrategias del sector.	5
	Cada cadena de resultados para una certificación está respaldada por evidencia clara y convincente que demuestra una asociación entre los cambios descritos.	5
El personal intermedio y superior conocen las cadenas	Los empleados de nivel medio y superior pueden describir las secuencias de resultados esperados con su trabajo y las razones que las sustentan.	5

Punto de control	Criterios de cumplimiento desglosado para su valoración con base en los indicadores	Valor
de resultados y las utilizan para orientar sus actividades.	Los empleados de nivel medio y superior utilizan la secuencia resultante para guiar su trabajo.	20
Las cadenas de resultados para cada uno de los niveles de análisis de las certificaciones se revisan periódicamente para reflejar los cambios en la estrategia del programa, los agentes externos y otras circunstancias.	Las cadenas de resultados de una certificación se revisaron al menos una vez al año. Se sugiere incluir un breve reporte de análisis sobre dicha revisión.	20
Cada cadena de resultados para cada certificación se basa en un proceso completo de investigación y análisis sobre cuestiones de género.	Cada cadena de resultado de una certificación está respaldada por pruebas claras y convincentes de que las cuestiones de género se consideraron en el diseño de la intervención.	5
Cada cadena de resultados para cada certificación se basa en un protocolo completo de análisis y estudio que considera el riesgo de desplazamiento.	El riesgo de desplazamiento fue tomado en cuenta durante el desarrollo de la serie de resultados.	10
Valor total		100
Indicadores de cambio		
Hay al menos un indicador relevante asociado con cada uno de los cambios descritos en la cadena de resultados.	Se identifican indicadores para medir el cambio en cada cadena de resultados.	5
	Los indicadores que miden el cambio en cada cadena de resultados son específicos y relevantes.	5
Información cualitativa necesaria para comprender cómo y por qué se produjeron cambios identificados para cada certificación.	Se identificó la información cualitativa necesaria para comprender cómo y por qué ocurrieron los cambios en cada secuencia de resultados.	10
	La información cualitativa definida es clara, específica y relevante para cada intervención; además, es suficiente para proveer un entendimiento completo de cómo y por qué los cambios han ocurrido.	5
Un pequeño número de indicadores a nivel de impacto puede agregarse a lo largo del proyecto de capacitación y evaluación.	Los indicadores para cada cadena de resultados constan de métricas genéricas o sustitutas, por lo que se pueden agregar a un impacto o al nivel más cercano alcanzable.	10
Hay indicadores específicos mediante los cuales se puede medir la sostenibilidad de los resultados.	Se identifican indicadores de sostenibilidad para cada serie de resultados.	5
	Los indicadores para medir la sostenibilidad en cada cadena de resultados son específicos, medibles y relevantes.	5

El personal de nivel intermedio y superior comprende las métricas y cómo ilustran el progreso del proceso de certificación.	El personal de nivel medio y superior comprende las métricas asociadas con cada serie de resultados.	10
Hay métricas específicas que ayudan a evaluar los resultados separados por sexo.	Los indicadores miden el cambio para cada secuencia de resultados identificados y desglosados por sexo.	5
	Los indicadores para medir los cambios en cada secuencia de resultados de intervención están desglosados por sexo y son específicos, medibles y relevantes.	5
Los impactos esperados se pronostican de manera realista para los indicadores cuantitativos más importantes, además de especificar el periodo de ejecución apropiado.	Se estimaron las predicciones que muestran cambios en los valores de indicadores cuantitativos clave para cada cadena de resultados.	20
	Las proyecciones están respaldadas por el análisis e investigación, así como por los cálculos que establecen los supuestos claves subyacentes al valor esperado o pronóstico.	10
	Las proyecciones para cada cadena de resultados se revisan al menos por año y se actualizan según sea necesario.	5
Valor total		100
Medición del cambio		
La información básica es recopilada para los criterios clave	Está previsto recopilar información básica para cada cadena de resultados, incluidos los agentes del mercado y beneficiarios.	5
	El plan de recopilación de datos de referencia es completo, fáctico, oportuno y coherente con las buenas prácticas de investigación.	5
	La información de antecedentes para cada una de las secuencias de resultados (incluidos los participantes del mercado y los beneficiarios) ha sido compilada, analizada y comunicada de manera oportuna por, utilizando buenas prácticas de investigación.	10
La información se agrega a partir del monitoreo de los indicadores.	Existe un plan para recopilar información de seguimiento oportuna para beneficiarios y participantes del mercado.	5
	El plan de seguimiento es oportuno, utiliza las herramientas adecuadas y el proceso considera las asignaciones en todos los niveles.	5
	La información de seguimiento para cada una de las cadenas de resultados de una certificación se	10

	recopila, analiza y se documenta de manera oportuna.	
La evaluación de impacto se realizó para evaluar posibles cambios en comparación con los indicadores clave de la serie de resultados, utilizando métodos consistentes con mejores prácticas establecidas.	Existe un plan de evaluación de impacto para los actores del mercado y beneficiarios para cada certificación y se implementan de manera oportuna.	5
	Los planes de evaluación de impacto para los participantes del mercado y beneficiarios para cada certificación son completos, realistas y consistentes con buenas prácticas de investigación. El plan ilustra cómo se evaluará la atribución.	10
	La información sobre el impacto de cada certificación es agregada, analizada y reportada de manera oportuna, a través del monitoreo y evaluación de impacto.	10
El programa de capacitación y certificación implementa procesos que utiliza información para monitorear y medir resultados para la gestión de la certificación y en la toma de decisiones.	El personal de nivel medio y superior describe el proceso de utilizar la información recopilada durante el seguimiento y la evaluación del impacto.	5
	El personal de nivel medio y superior utiliza la información recopilada durante el seguimiento y la evaluación de impacto para gestionar el programa de capacitación y certificación.	5
El programa tiene un análisis sistemático de resultados separados por sexo.	Se hicieron planes para evaluar y comprender los resultados desglosados por sexo de para cada intervención.	5
	Los planes de evaluación y comprensión de resultados desglosados por sexo son relevantes y apropiados.	5
	Se recopilaron resultados desagregados por sexo para cada intervención, se analizaron e informaron de manera oportuna.	5
Programa de seguimiento para identificar efectos adversos.	Está previsto recolectar, analizar y reportar impactos o información de seguimiento sobre efectos imprevistos (positivos o negativos).	5
	El personal del programa utiliza la información sobre los efectos adversos significativos, si los hubiera, para revisar las intervenciones.	5
Valor total		100
Cambios más importantes		
El programa de capacitación y certificación tiene un plan conjunto para evaluar los cambios sistémicos a nivel personal (trabajadores) e institucional.	Existe un enfoque para evaluar el cambio sistémico y su efecto en los actores relevantes y beneficiarios de la certificación de competencias laborales.	10

Los cambios sistémicos se evalúan a nivel de sistema de mercado y a nivel de beneficiarios, utilizando métodos apropiados.	Se describe el camino esperado del cambio sistémico a nivel de los actores del mercado y/o al nivel de los beneficiarios.	10
	Existe un plan para evaluar el cambio de sistema esperado al nivel de actores en el mercado.	10
	Se dispone de un plan para evaluar y estimar el impacto del cambio proyectado en el sistema de los beneficiarios.	10
	Los planes para recopilar, analizar y evaluar el cambio sistémico proyectado a nivel de los participantes del mercado son apropiados (tomando en cuenta el contexto y el cambio sistémico esperado) y consistentes con las buenas prácticas de investigación.	20
	Se esperan cambios sistemáticos al nivel de participantes del mercado, utilizando buenas prácticas de investigación.	20
	Los cambios sistémicos esperados a nivel de los beneficiarios se evaluaron utilizando buenas prácticas de investigación.	20
Valor total		100
Monitoreo de costos y resultados del proceso de certificación		
Los gastos son controlados de forma anual	Existe un sistema que puede rastrear los gastos planificados de la empresa u organización, de forma anual y acumulativa.	10
	El proceso de certificación contiene un monto anual y acumulativo de todos los costos incurridos por la empresa u organismo.	10
El efecto general de todo el proceso de certificación es claro y está perfectamente resumido.	Existe un sistema para estimar, al menos anualmente, indicadores comunes (u otros indicadores agregados de todo el proceso de certificación).	10
	Un sistema de calificación claro, completo y consistente para indicadores comunes (u otros indicadores agregados a lo largo del proceso de certificación).	20
	El impacto general se estima anualmente. Las estimaciones se basan en interpretaciones claras de cálculos y supuestos.	20
Los costos se asignan en función de los componentes principales del proceso de certificación.	Existe un sistema para estimar los gastos de cada componente principal del proceso de certificación (cuyo impacto también se estima).	15
	Se informan los costos de cada componente principal del proceso de certificación (también se estiman sus efectos).	15
Valor total		100
Reporte costo-beneficio		

El proceso de certificación produce un informe, por lo menos una vez al año, en el cual describe sus resultados de forma anual.	Se prepara un informe anual que muestra los resultados y los gastos (informe costo-beneficio).	20
	El informe proporciona información completa sobre los logros del proceso de certificación y explica cómo, por qué y a quién se realizan los cambios (a los beneficiarios y/o las empresas u organizaciones).	20
	El informe indica claramente dónde los programas u otros actores han contribuido a lograr los cambios informados.	5
Se han informado resultados de efectos por sexo.	El informe describe su impacto por cuestión de sexo.	5
Se han informado los resultados de los cambios sistémicos.	El informe describe cambios sistemáticos a nivel de los actores relevantes.	20
	El informe describe cambios sistémicos a nivel de beneficiarios (personas certificadas).	20
Los resultados están a disposición del CONOCER.	El informe de resultados está disponible para uso del CONOCER	10
Valor total		100
Sistema de medición de resultados		
El proceso de certificación tiene un sistema claro que facilite la medición de la información y resultados.	Existe un sistema en el que el software utiliza la información que recopila en sus procesos de gestión y toma de decisiones.	10
	El sistema es conveniente, práctico y trabaja para integrar la información recolectada en el proceso de toma de decisiones.	20
El sistema de medición del desempeño está respaldado por recursos humanos y financieros adecuados.	Se han asignado recursos humanos debidamente capacitados para administrar e implementar el sistema de medición de resultados a nivel de capacitación y certificación, pero también a nivel institucional (empresa u organización).	30
	El personal correspondiente accede a capacitaciones y/o asesoría sobre cómo implementar los elementos del sistema de medición de resultados.	10
	Se han utilizado suficientes recursos financieros asignados en el presupuesto para gestionar e implementar el sistema de medición de resultados.	10
El sistema está bien gestionado e integra eficazmente la gestión del proceso de certificación.	La calidad de las medidas de desempeño se revisa de manera regular y sistemática.	10
	Los roles y responsabilidades para la medición de resultados se encuentran claramente definidos y especificados en las descripciones de puestos de trabajo.	10

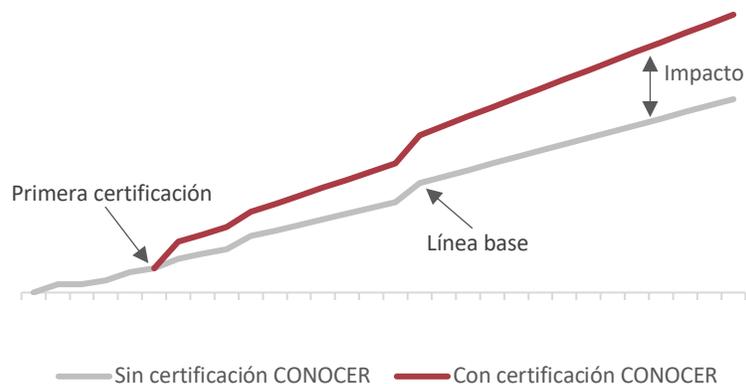
Fuente. Elaboración propia con datos del Comité de Donantes para el Desarrollo Empresarial 2017.

4. Análisis de beneficios/ahorros atribuibles a la certificación de competencias

El objetivo de la medición de impacto es determinar cuál fue el beneficio de la certificación de competencias, tanto para los trabajadores como para la empresa u organización, pero para identificar dicho beneficio de forma eficaz y sin sesgos, se requiere calcular y cuantificar las ventajas de la capacitación y certificación de la fuerza laboral. Por lo tanto, es necesario considerar que el desarrollo o crecimiento de un sector es atribuible a diversos factores externos, los cuales influyen lo que se mide a modo de resultado; bajo esta consideración, se requiere identificar dichos factores y medir su contribución al cambio.

Para atribuir de forma eficiente el impacto de la certificación de competencias, es necesario pronosticar la diferencia entre el crecimiento sin la certificación y el crecimiento después de ella. De este modo, se espera contar con una línea base que muestre cual sería el desarrollo de la empresa u organización sin la certificación de competencias, para después estimar el crecimiento potencial con este elemento.

Gráfica. Visualización del cambio atribuible a la certificación de competencias



Fuente. Elaboración propia con datos del Comité de Donantes para el Desarrollo Empresarial 2017.

La Cadena de Resultados facilita la identificación del impacto de la certificación de competencias, ya que facilita la medición para cada nivel de análisis en el proceso de capacitación, certificación y el desarrollo de la actividad profesional de los trabajadores. Con estos datos, es factible establecer una línea base y, a partir de ella, verificar si el cambio de los indicadores como resultado de la certificación.

Componente 4: Prospección e impacto de la certificación de competencias laborales del CONOCER

4.1 Variables e información de análisis

Para identificar la correlación entre la productividad de los sectores y la certificación de competencias laborales de los trabajadores, se debe generar evidencia empírica que sustente este vínculo. Para lograrlo, el presente estudio utiliza dos enfoques:

1. Análisis cuantitativo. A través de un modelo de regresión multivariada con base en las principales características de los trabajadores.
2. Constructivista. El cual toma como base el análisis de variables cualitativas según el contexto de cada sector y el desarrollo de la fuerza laboral.

Variables para el análisis de las características de la fuerza laboral

Para conocer el impacto de la certificación de competencias laborales, es necesario establecer cuáles son las características generales de un trabajador del mercado laboral y comparar dichas características con las de una persona certificada por el CONOCER. Para ello, se utilizarán las siguientes variables dependiente (VD) e independientes (VI):

Ingreso (VD)

1. Ingreso promedio mensual . Es la remuneración por trabajador en pesos (MXN)

Características del empleo (VI)

2. Sector de actividad económica (5 sectores propuestos)
 - a. Servicios profesionales y técnicos
 - b. Turismo
 - c. Educación y entrenamiento
 - d. Teconologías de la información
 - e. Agricultura y ganadería
3. Grupo de ocupación laboral
 - a. Profesionales, técnicos y trabajadores del arte
 - b. Trabajadores de la educación
 - c. Funcionarios y directivos
 - d. Oficinistas
 - e. Trabajadores industriales, artesanos y ayudantes

- f. Comerciantes
 - g. Operadores de transportes
 - h. Trabajadores en servicios personales
 - i. Trabajadores en protección y vigilancia
 - j. Trabajadores agropecuarios
4. Tipo de posición en el trabajo
- a. Trabajadores subordinados y remunerados
 - b. Empleadores
 - c. Trabajadores por cuenta propia
 - d. Trabajadores no remunerados
5. Duración de la jornada laboral (horas trabajadas a la semana)
- a. Menos de 15 horas
 - b. De 15 a 24 horas
 - c. De 25 a 34 horas
 - d. De 35 a 39 horas
 - e. De 40 a 48 horas
 - f. De 49 a 56 horas
 - g. Más de 56 horas
6. Tipo de establecimiento / tamaño de unidad económica
- a. Micronegocios
 - b. Pequeños
 - c. Medianos
 - d. Grandes
 - e. Gobierno
7. Tipo de prestaciones laborales (acceso a instituciones de salud)
- a. Con acceso
 - b. Sin acceso
8. Formalización del empleo
- a. Empleo formal
 - b. Empleo informal

Características de los trabajadores (VI)

9. Sexo
- a. Mujer
 - b. Hombre
10. Edad y edad²
- a. Número de años al momento (15 a 99)
11. Nivel de instrucción (educativo)

- a. Primaria incompleta
 - b. Primaria completa
 - c. Secundaria completa
 - d. Medio superior y superior (preparatoria/bachillerato y universidad)
12. Zona de urbanización de la población
- a. Urbana (población con 2 mil 500 habitantes o más)
 - b. Rural (población con 2 mil 500 habitantes o menos)

Fuentes de información

Con el objetivo de comparar las características de los trabajadores de la PEA en el mercado laboral y la información de los trabajadores certificados por el CONOCER, se utilizarán dos bases de datos.

1. Características de los trabajadores en el mercado laboral.

La base de datos se integra por las observaciones para 1.56 millones de datos de trabajadores activos pertenecientes a la Población Económicamente Activa, según los datos de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE). La información de cada variable contiene las estimaciones puntuales, el coeficiente de variación, los errores estándar y las observaciones muestrales.

2. Características de los trabajadores certificados por el CONOCER.

La base se compone de una muestra aleatoria de aproximadamente 6 mil personas con al menos un certificado de competencias laborales. Estas personas se seleccionan de la población que compone el Registro Nacional de Personas con Competencias Certificadas (RENAP), a fin de realizar una encuesta y recabar observaciones que sean independientes e idénticamente distribuidas. Con base en las observaciones del mercado laboral obtenidas a través de la ENOE, se considera que este tamaño de la muestra permitirá obtener resultados con un nivel de confianza mínimo del 95% y un margen de error del 5%.

Cálculo del tamaño de la muestra aleatoria:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde:

- N: tamaño de la población
- Z: nivel de confianza
- p: probabilidad de éxito (o proporción esperada)

q: probabilidad de fracaso
d: precisión (error máximo admisible)

Consideraciones generales de las bases de datos

Debido a consideraciones metodológicas y a la integración de la base de datos de la ENOE, se hicieron los siguientes ajustes.

1. Considerando que la VD es el ingreso mensual de los trabajadores, se eliminaron las observaciones con ingresos faltantes, lo que redujo la muestra de 1.5 millones de observaciones a 471,445.
 - El INEGI ha documentado que diversos encuestados omiten la declaración de su ingreso. Dicha imputación de datos puede generar sesgos en los resultados.
2. Las variables “sexo”, “urbanización” y “formal” son dicótomas, por lo que se creó una variable *dummy* para ellas (para simplificar la interpretación del modelo).
3. Se incluyó la variable edad y su valor al cuadrado ($edad^2$). De acuerdo con diversas fuentes de estudio, permite integrar la experiencia y diferenciar el cambio en el ingreso por año.³
4. Se eliminaron 1,469 observaciones (0.31% del total) por tratarse de *outliers*, ya que distorsionaban la diferencia de medias entre las variables y los resultados.
 - Metodología. Según un estudio de la Cámara de Diputados, basta con multiplicar por 21 el valor máximo del primer decil para alcanzar el rango del último (10º) decil. Con esta referencia, se multiplicó dicho valor para tener un rango "razonable" y justificar la eliminación los valores más altos.⁴
 - De este modo, se mantuvo un rango de ingresos entre (0, 40,635] pesos.
 - El número de observaciones finales fue de **469,976** personas.

Estos ajustes metodológicos pueden representar sesgos o una sobreestimación de la desigualdad en el ingreso.

³ Montero R, 2016. Modelos de regresión lineal múltiple. Documentos de Trabajo en Economía Aplicada.

⁴ Centro de Estudios Sociales y Opinión Pública, 2008. Distribución del Ingreso y desigualdad en México: análisis de la ENIGH 2000–2006. Recuperado de:

<https://www.cefp.gob.mx/intr/edocumentos/pdf/cefp/2008/cefp0092008.pdf>

4.2 Sector 1: Servicios profesionales, financieros y corporativos

4.2.1 Resultados Cuantitativos – Relación entre la certificación y el ingreso

Los resultados generales de este sector:

- En promedio, el ingreso de las personas certificadas es 78% mayor al del resto de los trabajadores del sector (\$14,006 y \$7,856 pesos mensuales, respectivamente).
- Los trabajadores certificados tienen jornadas laborales más cortas que el resto de la fuerza laboral en este sector, con 37 y 43 horas semanales, respectivamente.
- El 77% de las personas certificadas ante el CONOCER cuenta con acceso a servicios de salud, frente al 56% de los demás trabajadores.
- El 92% de la población certificada labora en la economía formal.

Ingreso o remuneración mensual

Un trabajador de este sector que está certificado ante el CONOCER, recibe un ingreso promedio de \$14,006 pesos al mes, mientras que el resto del mercado laboral que labora en este sector gana \$7,856 pesos mensuales.

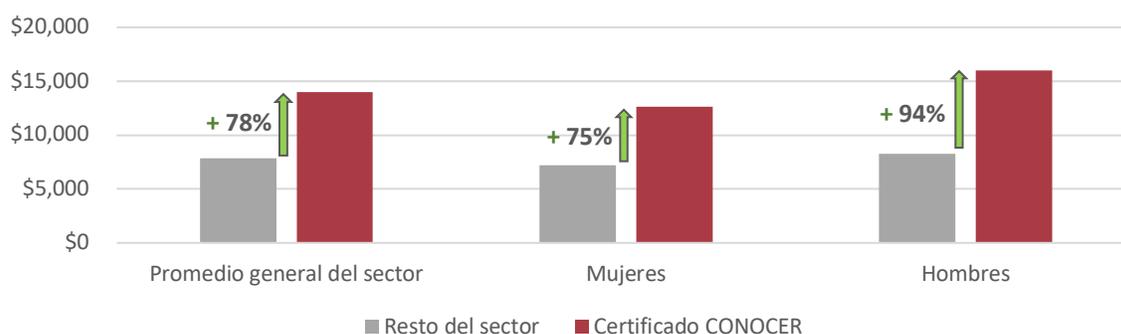
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por sexo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$7,856	\$14,006
Mujeres	\$7,233	\$12,647
Hombres	\$8,261	\$16,020

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

En promedio, un trabajador certificado gana 78% más que el resto de la fuerza laboral de este sector; sin embargo, cabe destacar que los hombres certificados reciben casi el doble de ingreso que los trabajadores que no están certificados.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por sexo



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Dicho lo anterior, es importante desagregar la información según la condición de ocupación de los trabajadores, pues así se puede observar una mayor diferencia en el ingreso para algunos cargos.

Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por condición de ocupación

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$7,856	\$14,006
Funcionarios y directivos	\$19,401	\$25,248
Profesionales y técnicos	\$10,188	\$14,316
Oficinistas	\$7,511	\$9,739
Comerciantes	\$7,762	\$22,118
Operadores de transporte	\$7,664	\$6,700
Trabajadores en servicios personales	\$4,968	\$15,463
Trabajadores en protección y vigilancia	\$8,956	\$14,556

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

De los ocho cargos analizados por condición de ocupación para los servicios profesionales, financieros y corporativos, en seis de ellos los trabajadores certificados ante el CONOCER tienen un mayor ingreso que el resto de los trabajadores del sector en México.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por condición de ocupación



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se muestra en la gráfica anterior, los oficinistas, los funcionarios y directivos que laboran en este sector y están certificados ante el CONOCER, tienen un ingreso medio que es 30% superior a las personas con los mismos cargos pero que no están certificadas. Asimismo, destacan los comerciantes y los trabajadores en servicios personales con certificación en competencias laborales, pues en promedio reciben el triple que el resto de la fuerza laboral con los mismos cargos (185 y 211% más, respectivamente).

Por otro lado, se pueden comparar los resultados por posición en el trabajo.

Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por posición en el trabajo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$7,856	\$14,006
Trabajadores subordinados y remunerados	\$7,392	\$12,261
Trabajadores por cuenta propia	\$7,296	\$19,471
Empleadores	\$18,228	\$15,477

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

A excepción de los empleadores, los trabajadores subordinados y remunerados, así como las personas que trabajan por cuenta propia, reciben un mayor ingreso medio que sus pares en el resto del sector. Esto se puede explicar debido a que, por lo general, los jefes o superiores prefieren invertir en la capacitación de su personal.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por posición en el trabajo



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se muestra en las tablas y gráficas anteriores, la mayor parte de los trabajadores certificados por el CONOCER, en promedio, tienen un mayor ingreso que las personas que no están certificadas. Sin embargo, si se considera que el nivel educativo es el principal factor que repercute en el ingreso de los trabajadores, es necesario hacer un comparativo de dicha información para este sector.

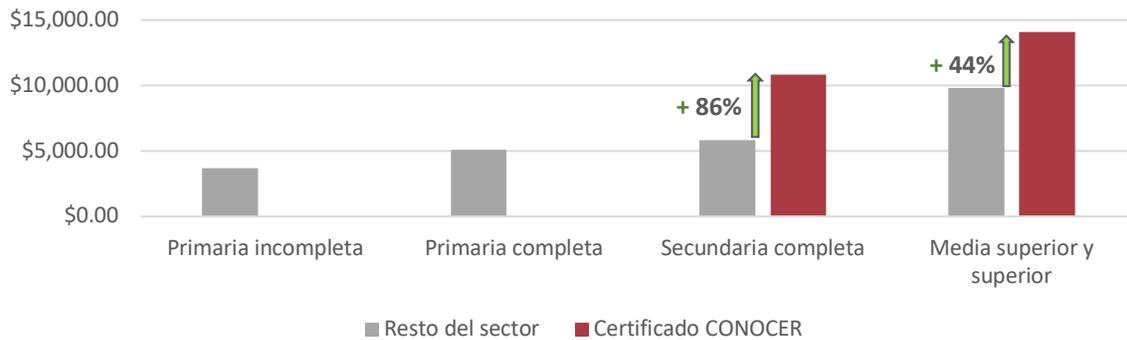
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por nivel educativo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$7,856	\$14,006
Primaria incompleta	\$3,661	-
Primaria completa	\$5,089	-
Secundaria completa	\$5,819	\$10,832
Medio superior y superior	\$9,789	\$14,096

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

De acuerdo con la información anterior, independientemente del nivel educativo, los trabajadores certificados por el CONOCER tienen un mayor ingreso medio que el resto de la fuerza laboral del sector que no está certificada.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por nivel educativo



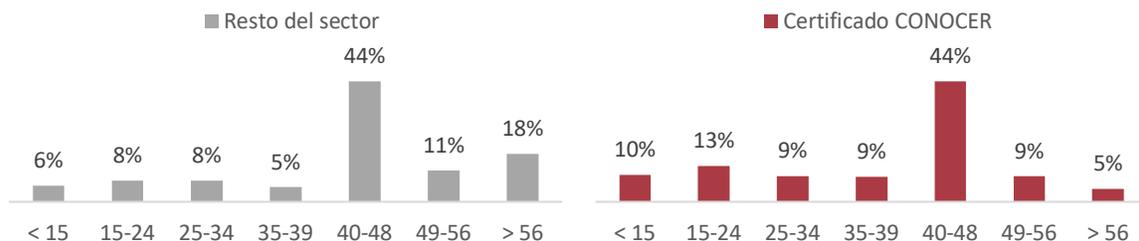
Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Cabe destacar que las personas certificadas que cuentan con educación media superior y superior, reciben 44% más ingreso que los trabajadores del mismo sector que no están certificados, aún con el mismo nivel de estudios. Este dato es importante si se considera que el 98% de los trabajadores del sector “servicios profesionales, financieros y corporativos” que están certificados ante el CONOCER, cuentan con educación media superior y superior.

Duración de la jornada laboral

Otra característica relevante de las personas certificadas ante el CONOCER es que, además de tener un mayor ingreso, laboran menos horas que los trabajadores no certificados. En promedio, la población certificada trabaja 37 horas a la semana, mientras que el resto de la fuerza laboral requiere 43 horas.

Gráfica. Distribución de las horas de la jornada laboral de los trabajadores certificados y no certificados



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se observa en la gráfica, el 17% de los trabajadores no certificados trabaja 49 horas o más, mientras que sólo el 8% de las personas certificadas labora esa cantidad de horas.

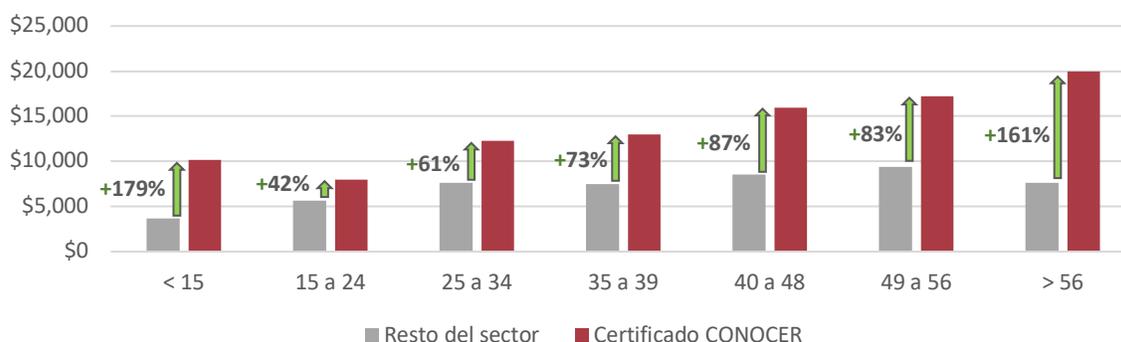
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados duración de la jornada laboral

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$7,856	\$14,006
Menos de 15 horas de trabajo	\$3,655	\$10,195
De 15 a 24 horas de trabajo	\$5,644	\$7,991
De 25 a 34 horas de trabajo	\$7,630	\$12,273
De 35 a 39 horas de trabajo	\$7,492	\$12,970
De 40 a 48 horas de trabajo	\$8,510	\$15,929
De 49 a 56 horas de trabajo	\$9,406	\$17,215
Más de 56 horas de trabajo	\$7,650	\$19,986

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

A mayor cantidad de horas trabajadas, mejor es la remuneración económica (ingreso). Sin embargo, se observa que esta característica es aún mayor en los trabajadores certificados.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por duración de la jornada laboral

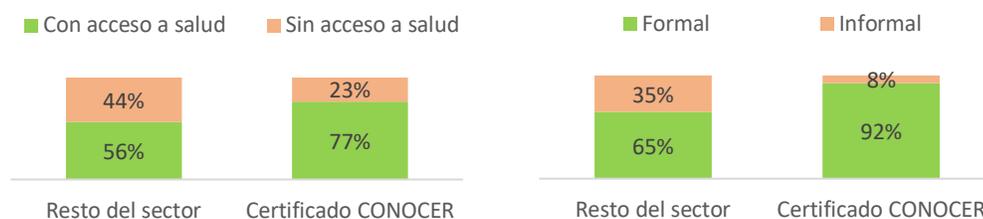


Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Empleos formales y acceso a instituciones de salud

Las personas que están certificadas ante el CONOCER cuentan con un mayor acceso a las instituciones de salud (77%) y a empleos formales (92%) que el resto de los trabajadores.

Gráfica. Diferencia del acceso a instituciones de salud y a empleos formales



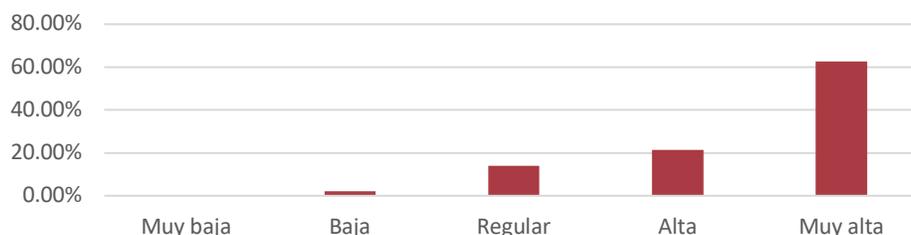
Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

4.2.2 Resultados Cualitativos – Metodología Kirkpatrick

Nivel 1. Reacción, satisfacción y acción planificada

Este campo tiene una excelente aprobación por la capacitación y las certificaciones obtenidas, con un **90%** de las personas con un nivel de satisfacción alto o muy alto.

Gráfica. Nivel de satisfacción con las capacitaciones y certificaciones



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Por su parte, **9 de cada 10 (88%)** trabajadores considera que las habilidades y competencias adquiridas a través de la certificación del CONOCER han tenido un beneficio alto o muy alto en su vida personal o profesional.

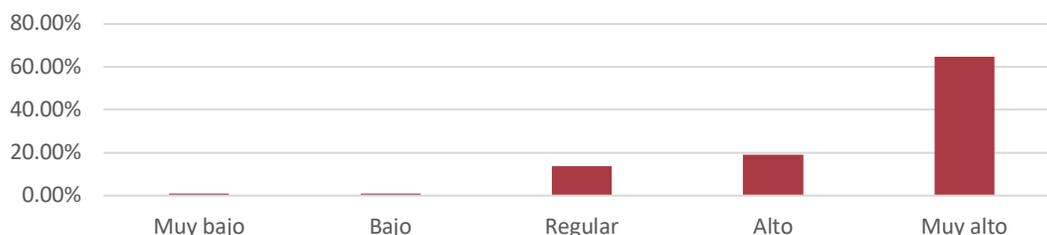
Gráfica. Nivel de beneficio de las certificaciones en la vida personal o profesional de los trabajadores



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Además, el **87%** de los certificados en este campo cree que las competencias adquiridas les permitirán ser más competitivos y aspirar a conseguir un mejor empleo.

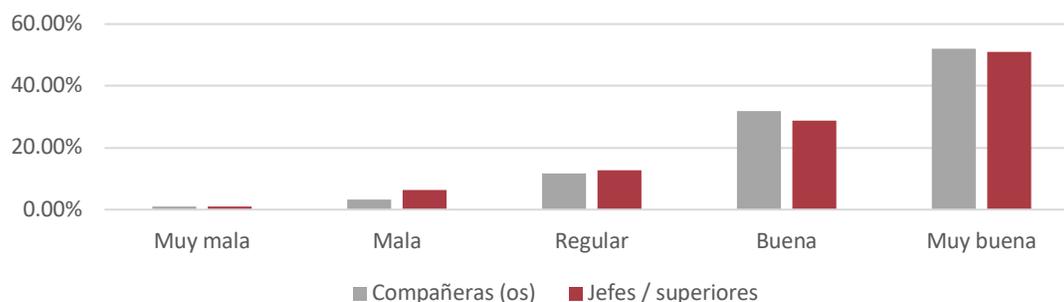
Gráfica. Percepción sobre el potencial de las certificaciones para tener mejores empleos



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Finalmente, en el contexto de respuesta y satisfacción certificada por CONOCER, la calidad de las relaciones personales y profesionales dentro de una empresa u organización es sobresaliente. Como se puede ver en el siguiente gráfico, el **90%** de las personas tiene una buena o muy buena relación con sus compañeros de trabajo y con su jefe o superiores.

Gráfica. Calidad de las relaciones personales y profesionales en la empresa u organización



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Nivel 2. Aprendizaje y capacitación para la certificación de competencias

SERVICIOS FINANCIEROS

Características de las personas certificadas

Las personas certificadas en Servicios financieros tienen amplio conocimiento en educación financiera, instrumentos financieros, contratos de diversos instrumentos financieros, entre otros, lo que les permite ser aptos para la realización de programas de educación financiera, preparar presupuestos con base en los conceptos de educación financiera, así como la aplicación de herramientas para mejorar las finanzas personales.

Aunando a lo anterior el personal capacitado puede tener conceptos básicos de igualdad de género y empoderamiento, lo que le permite realizar presupuestos como herramienta básica para empoderar financieramente a la mujer.

Por otro lado, el personal capacitado puede promover entre clientes y/ o socios el ahorro, inversión, créditos, entre otros productos y servicios con el fin de satisfacer sus necesidades y fomentar el crecimiento económico.

Asimismo, son aptos para la realización de fideicomisos, al administración y extinción del mismo, además de también serlo para créditos hipotecarios.

Conocimientos

Los certificados pueden ser especialistas en metodología de enseñanza, evaluación, técnicas de enseñanza - aprendizaje y comunicación, lo que les permite diseñar e implementar programas de educación financiera.

Aunado a lo anterior las personas certificadas pueden tener amplio conocimiento de lo que es ahorro, educación financiera, tipos de instrumentos que faciliten el ahorro, metas financieras, mini - gasto, préstamos, en cuanto conceptos financieros se refiere, además pueden tener conocimiento de discriminación e igualdad de género. Lo que les permite promover distintos productos financieros a la población y a sectores específicos.

En complemento son conocedores de la normatividad y requerimientos de las instituciones de crédito y ahorro, en general y especiales como lo son el fideicomiso y la hipoteca. Además, pueden ser capaces de realizar balances generales del crédito, viabilidad de pago para el otorgamiento de créditos, costos y servicios por el uso de tarjetas de crédito y débito, análisis de costos y beneficios de las pólizas de seguros, interpretación de estados financieros y estados de cuenta. En cuanto a créditos especiales como lo es el hipotecario son aptos para la gestionar créditos ante instituciones como son FOVISSSTE E INFONAVIT, así como la aplicación de impuestos como son el IVA, ISR, ISAI.

Desarrollo de habilidades

- **Iniciativa:** es la forma en la que planifica la logística de las sesiones, propone profundizar en el conocimiento de educación financiera, igualdad de género, empoderamiento, fideicomiso, así como la manera de expresar sus conocimientos de forma clara y siempre buscando alternativas.
- **Orden:** la manera en que realiza la preparación de material y equipo para las sesiones de educación financiera, elabora presupuestos aplicando componentes siguiendo las características que lo integran, ahorro y gasto, así como la forma en que identifica las obligaciones de un contrato de fideicomiso, y los procesos de extinción.
- **Responsabilidad:** cuando realizan programas de educación financiera es la manera en que inspecciona las condiciones de ambientes, seguridad e higiene del área designada. En la elaboración de presupuestos es la forma en que recopila datos fidedignos para la elaboración del mismo. Cuando se trata de créditos es la forma en que analiza la solvencia económica y cumplimiento de requisitos cuando el cliente solicita un crédito, así como la revisión del contrato de fideicomiso, seguimiento puntual del cumplimiento de obligación de rendición de cuentas, y la identificación y perfilamiento del producto.
- **Amabilidad:** la manera en que trata a los beneficiarios, clientes y /o socios, así como la manera en que orienta y apoya a los anteriores cuando adquieren algún servicio financiero.
- **Perseverancia:** la manera en que logra los objetivos en una sesión y la forma en que logra la implantación de títulos de crédito como es el hipotecario.

- Tolerancia: forma en que manifiesta la comprensión por la diversidad de opiniones de las personas beneficiarias.
- Grado de satisfacción: Indicador que mide el desempeño de la sesión y la capacidad docente y logística del evento formativo.
- Instrumentos de evaluación: herramienta o medio diseñado para medir y evaluar el conocimiento o el desempeño de un individuo de manera cualitativa y cuantitativa con el objetivo de determinar resultados.

SERVICIOS PROFESIONALES Y TÉCNICOS

Características de las personas certificadas

Las personas certificadas en este sector pueden tener la habilidad de trabajar en equipo, es decir pueden estar aptas para comunicar de manera incluyente, fomentar la colaboración y orientarse a la tarea.

El personal competente también puede tener la habilidad de comunicarse efectivamente en el trabajo, es decir puede comunicar oral y por escrito sus ideas, además de tener la capacidad de escuchar activamente.

Asimismo, los trabajadores capacitados pueden aplicar una metodología estructurada desde una perspectiva directiva en las organizaciones de cualquier sector, privadas y públicas, por lo que pueden tener la capacidad de formular y traducir la estrategia a un modelo de ejecución, alinear a la organización, planear las operaciones, evaluar el desempeño y actualizar la estrategia.

Es personal calificado también puede realizar una gestión del cambio organizacional, por lo cual puede tener la habilidad de identificar el contexto del cambio desde un enfoque sistémico, desplegar acciones iniciales, implementar estrategias y alinear el cambio.

Una parte importante de este sector es la coordinación de la realización de trabajo con riesgo, razón por la cual los trabajadores certificados pueden ser aptos para coordinar la gestión del permiso para el riesgo de trabajo y coordinar la ejecución del mismo.

Los clientes tienen un grado supremo de importancia, por lo cual los empleados calificados pueden tener la capacidad de atender sus requerimientos, gestionar el servicio requerido y obtener la satisfacción del servicio al cliente.

Además, los trabajadores certificados pueden tener la habilidad de administrar en las organizaciones productivas y de servicios, por lo cual pueden tener la capacidad de operar el sistema de administración de recursos humanos, operar el sistema de administración de almacenes e inventarios y operar el sistema de administración de compraventa.

La pequeña y mediana empresa son una parte esencial del mercado, siendo así que los trabajadores certificados se pueden desempeñar como empresarios interesados en lograr que las pequeñas y medianas empresas mexicanas, alcancen un nivel de competitividad que les permita posicionarse en el mercado global, razón por la cual pueden implementar estrategias para el crecimiento de una empresa y dirigir a la misma para lograr la competitividad.

Las personas certificadas pueden desempeñarse como estrategas para el incremento y remuneración de la productividad y tener la habilidad de determinar la situación actual de la organización y su alineación estratégica, proponer y gestionar las estrategias para el incremento de la productividad y determinar el impacto de los resultados.

Asimismo, pueden poseer la habilidad de diseñar herramientas de recolección de datos para la investigación de mercados cuantitativa, así como la capacidad de evaluarlo. En conjunto pueden ser aptos para identificar la viabilidad e identidad de un emprendimiento, determinar su estructura organizacional y operativa, establecer un presupuesto inicial para su funcionamiento y establecer el sistema de venta y servicio al cliente. Además, pueden tener la habilidad de implementar estrategias para el crecimiento de una empresa y ayudarla a lograr competitividad en el mercado. Acompañado de la posible capacidad de determinar la situación actual de la organización y su alineación estratégica, proponer y gestionar estrategias para el incremento de la productividad, y determinar el impacto de los resultados en la productividad y en los beneficios para la organización y el personal.

Los trabajadores calificados pueden tener la capacidad de desarrollar o asesorar en un proyecto de emprendimiento y de realizar actividades como son identificar la viabilidad del emprendimiento, establecer su identidad, determinar la estructura organizacional y operativa, establecer el presupuesto inicial y establecer el sistema de venta y servicio. El personal certificado como parte de su formación profesional puede requerir el desarrollo de competencias para el uso de herramientas digitales de trabajo, por lo que puede utilizar herramientas digitales, como lo es la videoconferencia, para comunicarse en el trabajo, además de utilizarlas para colaborar e intercambiar información y utilizar redes sociales para compartir conocimientos.

Los trabajadores competentes pueden ser capaces de planear, ejecutar y reportar trabajos a distancia. Además, pueden encontrarse aptos para preparar, realizar y concluir evaluación externa de la gestión institucional. Adicionalmente pueden ser capaces de coordinar la gestión de permiso para el trabajo con riesgo y la ejecución del mismo.

Asimismo, los trabajadores certificados suelen estar aptos para realizar soporte técnico básico a la infraestructura tecnológica de la organización, preparar y dar servicio a las herramientas tecnológicas para el trabajo de la organización y del usuario. Además, puede ser capaz de utilizar herramientas digitales para comunicarse en el trabajo, colaborar e intercambiar información, formación continua y utilizar las redes sociales para compartir conocimientos.

Conocimientos

Las personas certificadas poseen muchas fortalezas, entre ellas la capacidad de trabajar en equipo, razón por la cual pueden aplicar fuentes del conflicto entre generaciones, estilos de comunicación de las generaciones y fundamentos de la diversidad.

Además, pueden tener la capacidad de realizar una comunicación efectiva en el trabajo y aplicar elementos de la comunicación oral, atributos de la comunicación oral, reglas ortográficas, reglas de puntuación y técnicas de escucha activa.

El trabajador competente puede aplicar una metodología estructurada desde una perspectiva directiva en las organizaciones y analizar el concepto de objetivos estratégicos y la sintaxis para su redacción, la alineación con la misión y visión de la organización, las relaciones lógicas de causalidad en planeación estratégica, la definición de metas estratégicas, la definición de indicadores, el concepto de iniciativas estratégicas y sus principales características y los componentes de administración de riesgos estratégicos.

Además, el personal calificado puede realizar la función de gestión del cambio organizacional y poseer conocimientos de autoconocimiento y las emociones como elementos del comportamiento humano ante el cambio de acuerdo a John Kotter, los fundamentos de la teoría clásica de sistemas aplicada a proyectos de transformación, características de las herramientas de diagnósticos en la gestión del cambio, relación de la cultura organizacional con la gestión del cambio, elementos del Modelos de Gobierno de un Proyecto de cambio, elementos base utilizados en el diseño instruccional de capacitación, elementos del proceso de comunicación, fundamentos del rediseño de procesos de negocio, construcción de indicadores de adopción del cambio y alineación al sistema organizacional.

Igualmente, las personas certificadas se pueden desempeñar como coordinadores en la realización de trabajo con riesgo y tener conocimiento de los qué es trabajos con riesgo, medidas básicas de seguridad e higiene en los distintos tipos de trabajos con riesgo y vigencia de autorización para permiso de trabajo con riesgo.

Otra de las actividades relevantes del personal calificado es la función de prestación de servicios de atención a clientes por lo que pueden comprender la importancia de la clasificación de información, de la asignación de claves de registro y del valor agregado; además, de las diferencias entre "servicio" y "calidad" y "excelencia en el servicio", principales medidas de aprovechamiento de los recursos, la importancia de mantener actualizada la información del clientes, tipos de instrumento de registro, la importancia de la voz durante la atención del cliente y los elementos de cierre del servicio.

Conjuntamente el personal calificado puede elaborar programas de competitividad para pequeñas y mediana empresas, por lo cual pueden conocer de la competitividad empresarial, las empresas como un sistema en la mejora de procesos, el enfoque basado

en procesos y aplicar el lograr crecimiento rentable y sustentable, planeación de objetivos a largo plazo y elaboración de la misión y visión.

Las personas certificadas pueden ser estrategias para el incremento y remuneración de la productividad, razón por la cual comprenden los elementos que integran una Estrategia General: Misión, Visión, Valores, Objetivos Generales, Presupuestos, Mapa con Objetivos e Indicadores de desempeño alineados a la estrategia, asignación de metas a cada indicador, despliegue de la estrategia, evaluación del desempeño organizacional, por área y puesto persona, los requisitos de indicadores de desempeño para estar alineados a la estrategia, ser medibles por puesto o persona y referidos a un objetivo, los tipos de indicadores de desempeño: de resultados, de niveles de servicio, tipos de indicadores de productividad: laboral, de capital, total de los factores, de valor económico agregado, con y sin nuevos proyectos de inversión, requisitos para la determinación y despliegue de metas: Observables, cuantificables, alcanzables, realistas y retadoras, con relevancia y prioritarias, la información que debe contener una cédula de evaluación, los métodos de ponderación de metas personales, entre los equipos de trabajo y calificación en curva o estandarizada y los sistemas de remuneración por resultados y compensación variable.

Los trabajadores calificados que elaboran investigación de mercados pueden comprender los tipos de fuentes de información, la relación de la investigación de mercados con las áreas de publicidad, promoción, compras, ventas y desarrollo de nuevos productos, tipos de investigación de mercados, tipos de técnicas de investigación, tipos de instrumentos de recolección de datos y de estudios.

Otra área importante en este sector es el emprendimiento, razón por la cual las personas certificadas pueden conocer y comprender del concepto y características del emprendimiento, el concepto, clasificación y tamaño de empresa, el concepto de estudio de mercado y los tipos y características del cliente.

Los trabajadores calificados pueden hacer uso de herramientas digitales en el trabajo y conocer y aplicar los tipos de redes sociales y funciones. Además, en las modalidades de trabajo a distancia el personal puede conocer del uso y actualización de antivirus, conectividad en redes, dispositivos electrónicos de comunicación, aplicaciones para la comunicación a distancia, instalación de software de aplicaciones, netiqueta, habilidades para colaborar a distancia, características personales que favorecen el trabajo a distancia y los fundamentos y principios básicos de la Planeación de proyectos.

Desarrollo de habilidades

- Orden: La manera en que presenta de forma estructurada, ordenada y con elementos gráficos, visualmente claros o mediante comparativos el reporte final y la evaluación del desempeño, en que desarrolla sus actividades en la secuencia que establece la agenda de la visita de evaluación, en que presenta las actividades realizadas, siguiendo el proceso de la investigación realizada, en que brinda la información acerca de los servicios y/o productor ofertados al cliente, en que

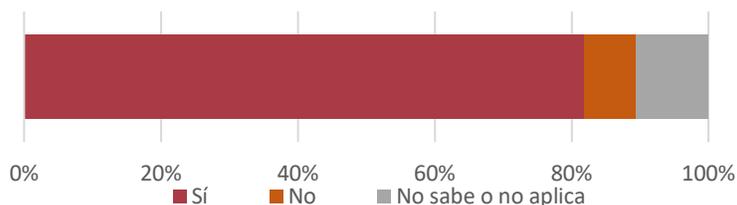
expresa sus ideas de forma secuencial, clara y concisa. Sin divagar y en que establece las prioridades y respeta la secuencia de las tareas establecidas en el plan de trabajo autorizado, con los criterios de medición de indicadores clave y su evaluación.

- **Responsabilidad:** La manera en que cumple con las entregas de los productos o servicios en las fechas establecidas en el plan de trabajo, en que cumple en tiempo y forma con las actividades establecidas en agenda de trabajo establecida para la visita de evaluación, en que el gestor del cambio integra los hallazgos detectados en la organización, sin filtros/juicios de valor, en que en todo momento verifica el cumplimiento de lo estipulado en el permiso de trabajo con riesgo, en que lleva a cabo el soporte técnico básico a la infraestructura tecnológica de la organización.
- **Iniciativa:** La manera en que soluciona, da respuestas, resuelve, aporta ideas de cómo desarrollar el trabajo sin requerir instrucciones específicas, en que el gestor del cambio manifiesta su opinión, identifica riesgos, manifiesta posibles soluciones, en que ofrece alternativas de solución en el marco de la oferta de productos y/o servicios y en que ante los requerimientos del cliente se le mencionan algunas otras alternativas dirigidas al gusto observado en su elección, aún no se complete la venta.
- **Cooperación:** La manera en que comparte en tiempo y forma la información a compañeros de trabajo/personal de apoyo/clientes/superior jerárquico, en que colabora y realiza trabajo en equipo, apoyando a los demás integrantes de la Comisión de Pares Evaluadores en la realización de las actividades establecidas en la agenda de la visita de evaluación.
- **Amabilidad:** La manera en que se comunica siguiendo el conjunto de normas de comportamiento general en el mundo virtual (Netiqueta) con sus compañeros de trabajo/personal de apoyo/clientes/superior jerárquico, en que mantiene una relación cordial y de colaboración con sus colegas evaluadores, en que brinda apoyo e información a los clientes y en que se comunica con los miembros del equipo de manera cordial y respetuosa.
- **Tolerancia:** La manera en que al momento de la exposición de valoraciones de la Comisión de Pares evita realizar expresiones verbales/gesticulaciones negativas, en que responde las dudas presentadas por el grupo de interés aun cuando sea reiterativas y en la que adapta su comunicación a las preferencias de los miembros del equipo según su generación/antecedentes.
- **Perseverancia:** La manera en que el gestor del cambio muestra un interés permanente en ejecutar la gestión del cambio y en que demuestra interés permanente y orientación al servicio para garantizar el adecuado funcionamiento de las estaciones de trabajo.

Nivel 3. Aplicación e implementación de la certificación

Después de 6 meses de recibir una certificación de habilidades laborales, **4 de cada 5 (84%)** de los trabajadores dijeron que al menos un aspecto de su entorno laboral había mejorado.

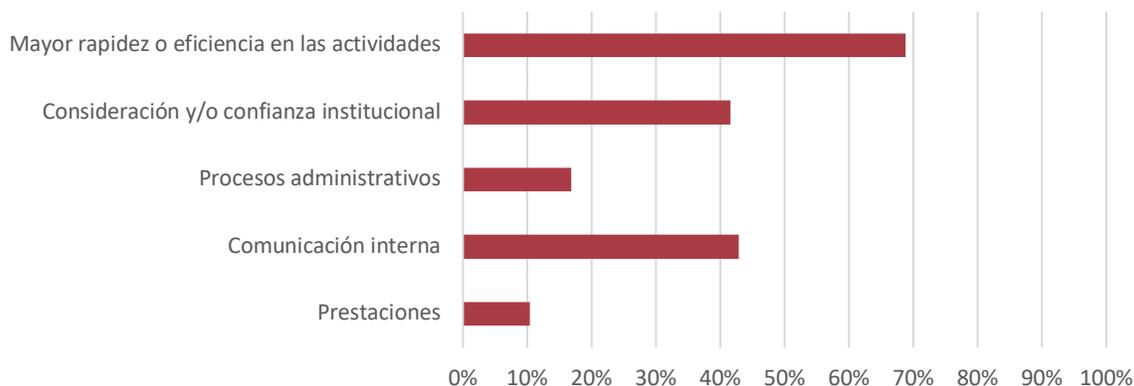
Gráfica. Mejoría en el ámbito laboral como resultado de la certificación



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

De las **856** personas que reportaron una mejora como resultado de su certificación de competencias laborales, el **71%** dijo que el mayor beneficio lo obtuvo en la rapidez o eficiencia en las actividades, mientras que el **52%** manifestó que el mayor beneficio lo obtuvo en procesos administrativos; asimismo, **1 de cada 2 (52%)** personas reportó una mejora en la consideración y/o confianza institucional.

Gráfica. Área de mejora observada a través de la certificación de competencias

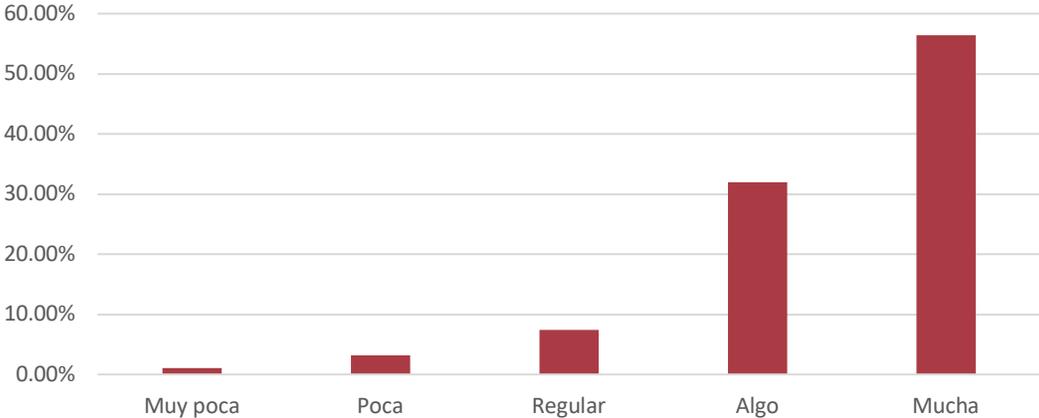


Nota. Cada trabajador podía identificar más de un área de mejora, por lo que los porcentajes no suman 100%.
Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Uno de los hallazgos clave fue que el **96%** del personal capacitado y certificado manifestó que, independientemente de las áreas de mejora mencionadas anteriormente, creen que la certificación obtenida a través de CONOCER les ayudará a hacer mejor su trabajo o a que éste sea más rápido. Asimismo, el **72%** de los trabajadores afirman que se tiene en cuenta su opinión (en buena o mayor medida) para tomar decisiones organizativas, mientras que **8 de cada 10** de las personas se sienten respaldadas en su empresa u organización.

Es relevante destacar que el **96%** de los trabajadores certificados considera que los conocimientos, habilidades y competencias adquiridos a través de la formación y las certificaciones son adecuados para realizar correctamente su trabajo.

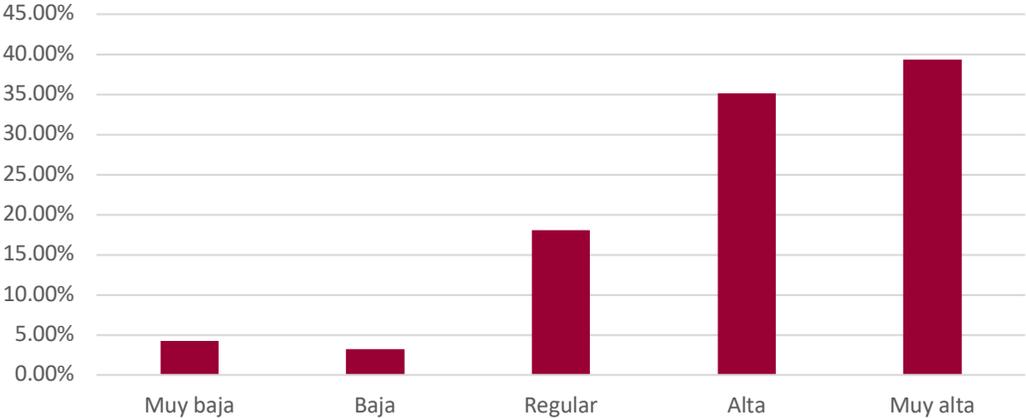
Gráfica. Importancia de los conocimientos, las habilidades y competencias para el desarrollo eficaz de las labores en este sector



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Es importante mencionar que la mayoría del personal que ha sido certificado, representado por el **81%**, piensa que las competencias adquiridas son muy importantes para el desarrollo de su actividad laboral. Como resultado el **77%** de los trabajadores considera que su experiencia laboral es reconocida de manera alta o muy alta por su jefe o sus superiores.

Gráfica. Nivel de reconocimiento de la experiencia laboral del personal certificado por su empleador



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

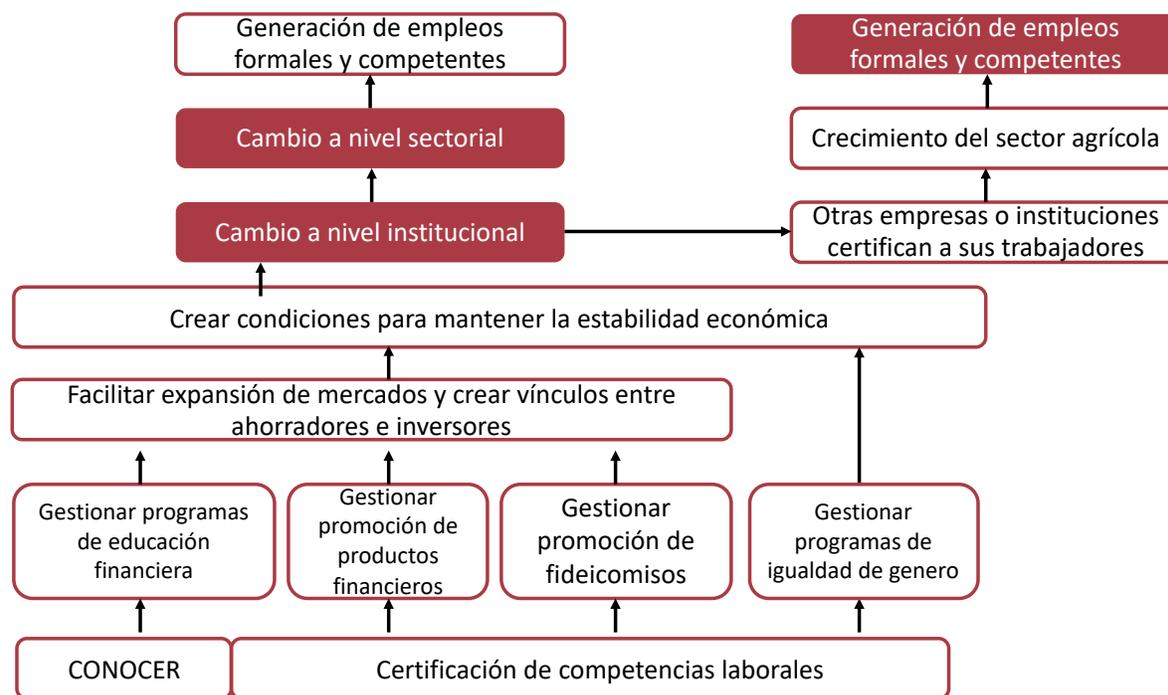
Además de su grado de certificación, el **79%** de los acreditados trabajan o colaboran extensamente con miembros de su organización en la toma de decisiones, utilizando los conocimientos y habilidades adquiridos y se ajustan a los estándares de competencia laboral del CONOCER.

4.2.3 Resultados Cualitativos – Medición CDDE

SERVICIOS FINANCIEROS

Articulación de la cadena de resultados

Figura. Cadena de resultados de la certificación de competencias



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Resultados esperados e impactos de la certificación

- Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como facilitadores para la educación financiera a través de programas sociales, las personas que hacen el presupuesto financiero, las promotoras del empoderamiento e igualdad de género de la mujer a través de la educación financiera básica, las personas que promueven el ahorro, asesoran y comercializan los paquetes de productos y servicios, las personas que realizan la gestión general de procesos fiduciarios y las personas que gestionan créditos hipotecarios.
- Ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

1. Definición de indicadores de cambio

No.	Indicador
1	Preparar, desarrollar y evaluar la sesión de educación financiera del programa social
2	Preparar y aplicar el presupuesto con base en los conceptos de educación financiera
3	Promover productos y servicios entre los clientes/socios con el fin de optimizar sus operaciones financieras
4	Realizar y administrar el proceso de constitución de nuevos fideicomisos
5	Documentar, originar y formalizar el crédito hipotecario

2. Medición de cambios en el mercado laboral

Medición (valores medios)	Resto del sector	Personas certificadas
Ingreso (pesos mexicanos)	\$7,856	\$14,006
Duración de la jornada laboral (horas)	43	37
Personas con acceso a instituciones de salud (%)	56%	77%
Personas con empleo formal (%)	44%	23%

SERVICIOS PROFESIONALES Y TÉCNICOS

Articulación de la cadena de resultados

Figura. Cadena de resultados de la certificación de competencias



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Resultados esperados e impactos de la certificación

- Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en cualquier ámbito laboral, las personas que puedan aplicar una metodología estructurada desde una perspectiva directiva en las organizaciones de cualquier sector, privadas y públicas, las personas que realizan la función de gestión del cambio organizacional, las personas que se desempeñan como coordinadores en la realización de trabajo con riesgo, las personas que desempeñan la función de prestación de servicios de atención a clientes, las personas que auxilian en la administración en las organizaciones productivas y de servicios, e las personas que se desempeñan como empresarios interesados en lograr que las pequeñas y medianas empresas mexicanas.
- Ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

2. Definición de indicadores de cambio

No.	Indicador
1	Planear y ejecutar el trabajo a distancia con medidas de control
2	Preparar y realizar la evaluación externa de la gestión institucional
3	Coordinar la gestión y ejecución del trabajo con riesgo
4	Diseñar las herramientas de recolección de datos para la investigación de mercados cuantitativa
5	Atender y gestionar el servicio requerido por el cliente
6	Comunicar de manera incluyente y fomentar la colaboración
7	Establecer y determinar un emprendimiento
8	Comunicar oral y por escrito ideas, así como escuchar activamente
9	Implementar estrategias para el crecimiento de una empresa
10	Proponer, implementar y gestionar estrategias para el incremento de la productividad.
11	Operar los sistemas de recursos humanos, almacenes e inventarios y de compraventa

3. Medición de cambios en el mercado laboral

Medición (valores medios)	Resto del sector	Personas certificadas
Ingreso (pesos mexicanos)	\$7,856	\$14,006
Duración de la jornada laboral (horas)	43	37
Personas con acceso a instituciones de salud (%)	56%	77%
Personas con empleo formal (%)	44%	23%

4.3 Sector 2: Restaurantes y servicios de alojamiento

4.3.1 Resultados Cuantitativos – Relación entre la certificación y el ingreso

Los resultados generales de este sector:

- En promedio, el ingreso de las personas certificadas es 39% mayor al del resto de los trabajadores del sector (\$7,498 y \$5,379 pesos mensuales, respectivamente).
- Los trabajadores certificados tienen jornadas laborales más cortas que el resto de la fuerza laboral en este sector, con 38 y 41 horas semanales, respectivamente.
- El 94% de las personas certificadas ante el CONOCER cuenta con acceso a servicios de salud, frente al 30% de los demás trabajadores.
- El 95% de la población certificada labora en la economía formal.

Ingreso o remuneración mensual

Un trabajador de este sector que está certificado ante el CONOCER, recibe un ingreso promedio de \$7,498 pesos al mes, mientras que el resto del mercado laboral que labora en este sector gana \$5,379 pesos mensuales.

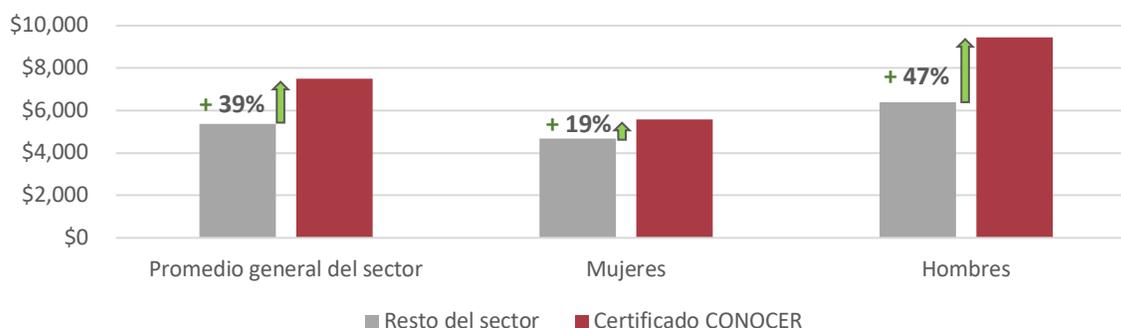
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por sexo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$5,379	\$7,498
Mujeres	\$4,674	\$5,574
Hombres	\$6,402	\$9,439

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

En promedio, un trabajador certificado gana 39% más que el resto de la fuerza laboral de este sector; sin embargo, cabe destacar que los hombres certificados reciben un ingreso de casi la mitad adicional (47%) que los trabajadores que no están certificados.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por sexo



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Dicho lo anterior, es importante desagregar la información según la condición de ocupación de los trabajadores, pues así se puede observar una mayor diferencia en el ingreso para algunos cargos.

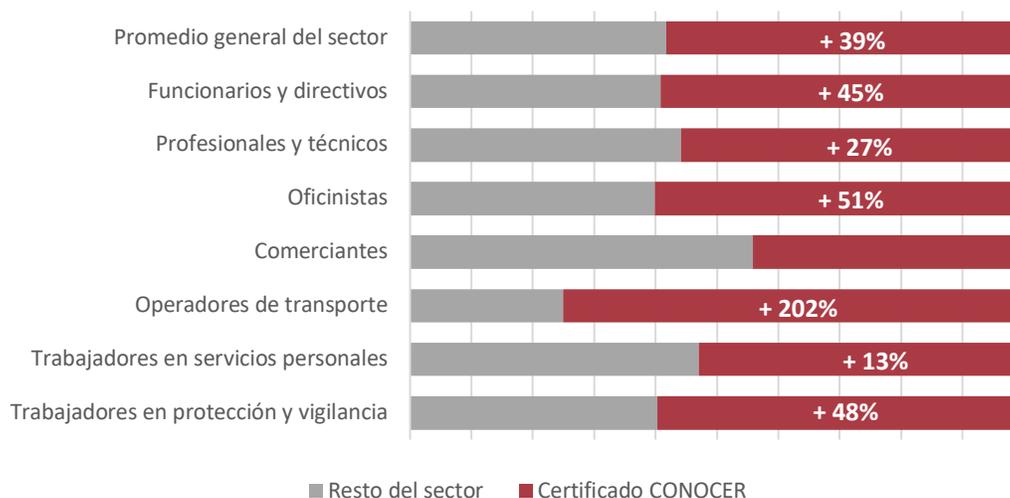
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por condición de ocupación

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$5,379	\$7,498
Funcionarios y directivos	\$13,460	\$19,555
Profesionales y técnicos	\$9,183	\$11,616
Oficinistas	\$6,269	\$9,446
Comerciantes	\$4,690	\$3,710
Operadores de transporte	\$5,965	\$18,000
Trabajadores en servicios personales	\$5,099	\$5,750
Trabajadores en protección y vigilancia	\$5,594	\$8,302

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

De los siete cargos analizados por condición de ocupación para el servicio de restaurantes y alojamiento, en seis de ellos los trabajadores certificados ante el CONOCER tienen un mayor ingreso que el resto de los trabajadores del sector en México, entre los que destacan los operadores de transporte, quienes reciben el triple de ingreso que sus pares.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por condición de ocupación



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se muestra en la gráfica anterior, los oficinistas, los funcionarios y directivos, y los trabajadores en protección y vigilancia que laboran en este sector y están certificados ante el CONOCER, tienen un ingreso medio que es al menos 45% superior a las personas con los mismos cargos pero que no están certificadas.

Por otro lado, se pueden comparar los resultados por posición en el trabajo.

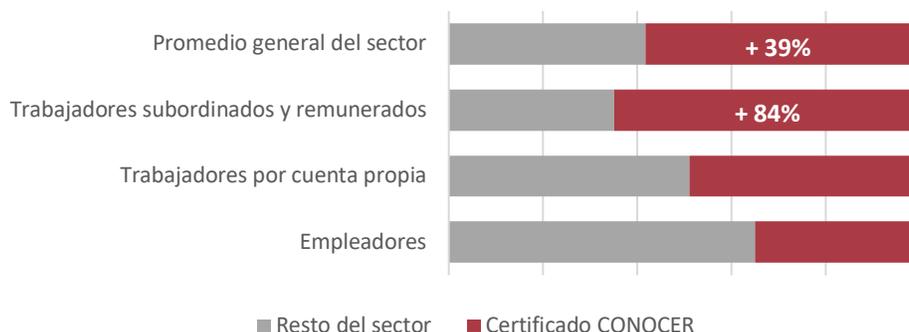
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por posición en el trabajo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$5,379	\$7,498
Trabajadores subordinados y remunerados	\$5,262	\$9,700
Trabajadores por cuenta propia	\$4,625	\$4,431
Empleadores	\$8,949	\$4,837

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Los trabajadores subordinados y remunerados reciben un mayor ingreso medio que sus pares en el resto del sector.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por posición en el trabajo



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se muestra en las tablas y gráficas anteriores, los trabajadores certificados por el CONOCER, en promedio, tienen un mayor ingreso que las personas que no están certificadas. Sin embargo, si se considera que el nivel educativo es el principal factor que repercute en el ingreso de los trabajadores, es necesario hacer un comparativo de dicha información para este sector.

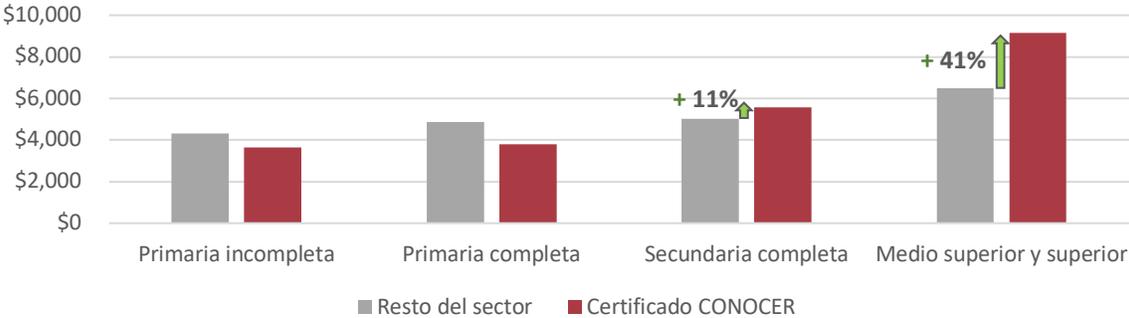
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por nivel educativo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$5,379	\$7,498
Primaria incompleta	\$4,326	-
Primaria completa	\$4,865	-
Secundaria completa	\$5,014	\$5,573
Medio superior y superior	\$6,492	\$9,148

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

De acuerdo con la información anterior, independientemente del nivel educativo, los trabajadores certificados por el CONOCER tienen un mayor ingreso medio que el resto de la fuerza laboral del sector que no está certificada.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por nivel educativo



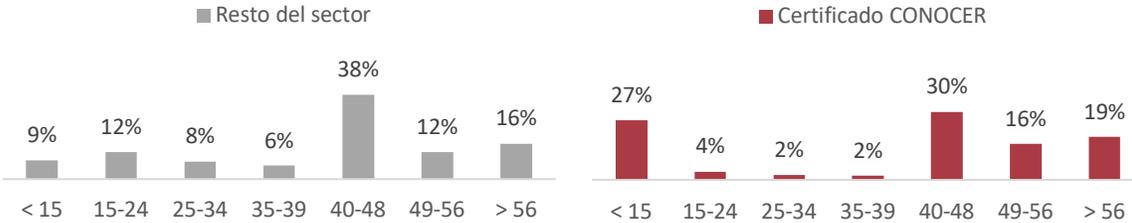
Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Cabe destacar que las personas certificadas que cuentan con educación media superior y superior, reciben 41% más ingreso que los trabajadores del mismo sector que no están certificados, aún con el mismo nivel de estudios. Este dato es importante si se considera que el 57% de los trabajadores del sector “restaurantes y servicios de alojamiento” que están certificados ante el CONOCER, cuentan con educación media superior y superior.

Duración de la jornada laboral

Otra característica relevante de las personas certificadas ante el CONOCER es que, además de tener un mayor ingreso, laboran menos horas que los trabajadores no certificados. En promedio, la población certificada trabaja 38 horas a la semana, mientras que el resto de la fuerza laboral requiere 41 horas.

Gráfica. Distribución de las horas de la jornada laboral de los trabajadores certificados y no certificados



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Si bien es cierto que, en promedio, los trabajadores certificados requieren 3 horas menos a la semana para cumplir con sus deberes, la distribución de las horas de la jornada laboral es muy similar entre la fuerza laboral (certificada y no certificada) de este sector.

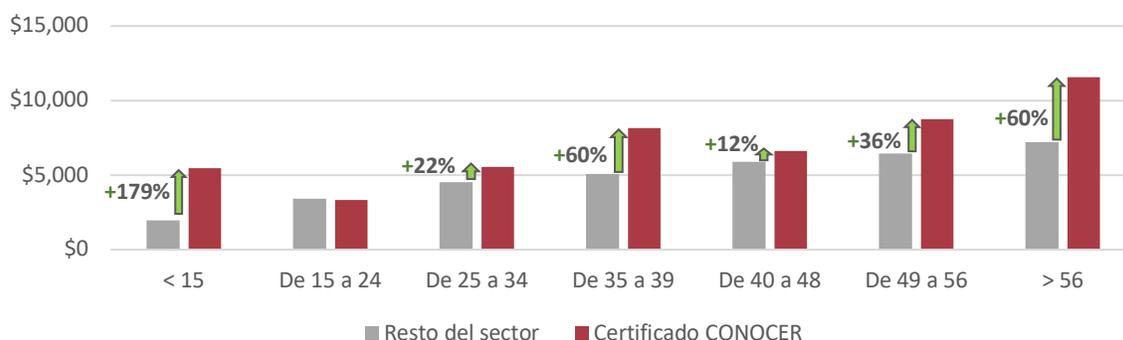
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados duración de la jornada laboral

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$5,379	\$7,498
Menos de 15 horas de trabajo	\$1,968	\$5,485
De 15 a 24 horas de trabajo	\$3,433	\$3,339
De 25 a 34 horas de trabajo	\$4,546	\$5,530
De 35 a 39 horas de trabajo	\$5,088	\$8,133
De 40 a 48 horas de trabajo	\$5,895	\$6,630
De 49 a 56 horas de trabajo	\$6,449	\$8,758
Más de 56 horas de trabajo	\$7,220	\$11,587

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

A mayor cantidad de horas trabajadas, mejor es la remuneración económica (ingreso). Sin embargo, se observa que esta característica es aún mayor en los trabajadores certificados.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por duración de la jornada laboral

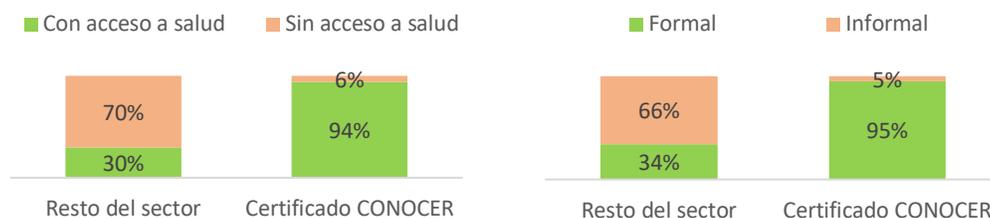


Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Empleos formales y acceso a instituciones de salud

Las personas que están certificadas ante el CONOCER cuentan con un mayor acceso a las instituciones de salud (94%) y a empleos formales (95%) que el resto de los trabajadores.

Gráfica. Diferencia del acceso a instituciones de salud y a empleos formales



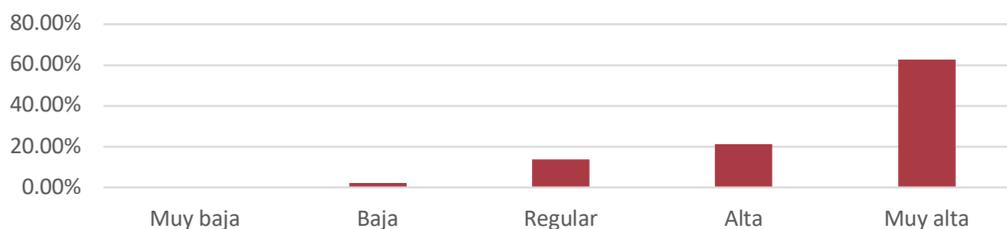
Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

4.3.2 Resultados Cualitativos – Metodología Kirkpatrick

Nivel 1. Reacción, satisfacción y acción planificada

Este sector cuenta con una excelencia en la formación y las certificaciones obtenidas, con un **90%** de la población con un nivel de satisfacción alto o muy alto.

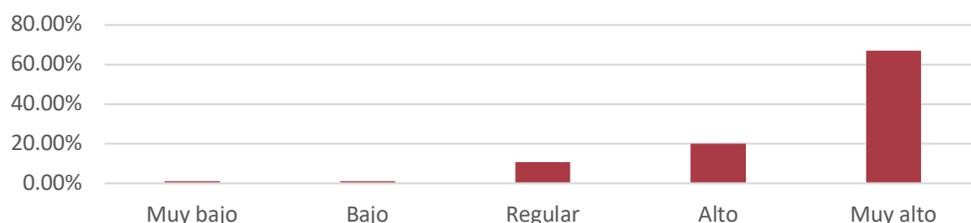
Gráfica. Nivel de satisfacción con las capacitaciones y certificaciones



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Por su parte, el **91%** de los empleados cree que las habilidades y competencias adquiridas a través de la certificación CONOCER han sido de gran o muy alto beneficio en su vida personal o profesional.

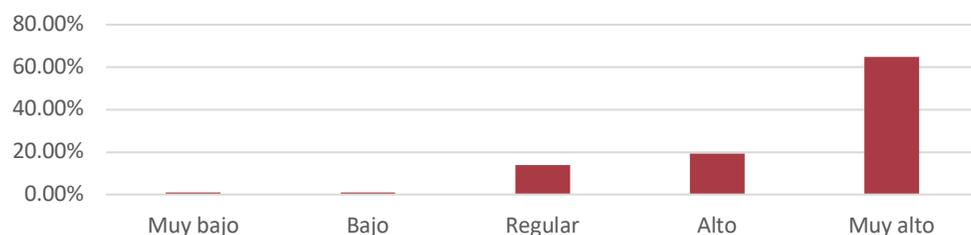
Gráfica. Nivel de beneficio de las certificaciones en la vida personal o profesional de los trabajadores



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Asimismo, el **89%** del personal que ha sido certificado considera son más competitivos en el mercado laboral gracias a los conocimientos adquiridos, lo que les ayudará a conseguir mejores empleos.

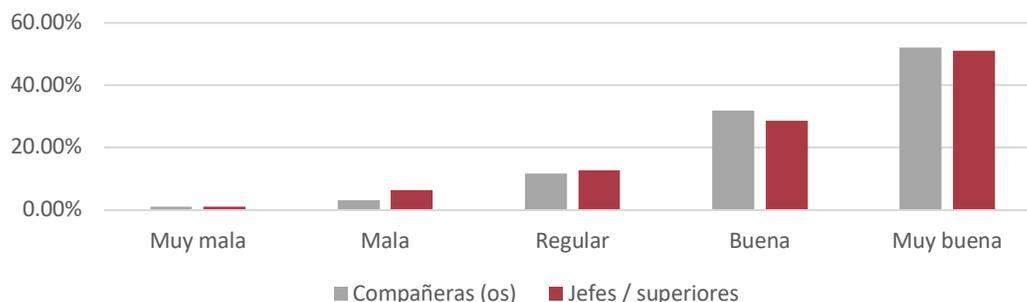
Gráfica. Percepción sobre el potencial de las certificaciones para tener mejores empleos



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Por último, se puede destacar las relaciones personales y profesionales que tiene el personal certificado ante el CONOCER dentro de una empresa u organización, ya que como se puede observar en la siguiente gráfica, **4 de cada 5 (81%)** trabajadores tienen una buena o muy buena relación con sus compañeros, mientras que el **79%** la tiene con sus jefes o superiores.

Gráfica. Calidad de las relaciones personales y profesionales en la empresa u organización



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Nivel 2. Aprendizaje y capacitación para la certificación de competencias

Características de las personas certificadas

El personal certificado puede ser capaz de administrar los recursos financieros de acuerdo al marco legal aplicable y los requerimientos del negocio; gestionar los recursos humanos de acuerdo a la normatividad aplicable, los estándares de productividad, la calidad y necesidades del servicio; administrar los recursos materiales de acuerdo con el presupuesto y los estándares de seguridad, higiene e imagen del negocio; administrar las materias primas de acuerdo con la demanda y los estándares de producción, y coordinar la atención al cliente de acuerdo a las políticas y los estándares establecidos. Asimismo, puede ser apto para determinar la previsión del volumen del negocio, supervisar al personal y el estado de las instalaciones, y supervisar la atención al cliente durante su estancia en las instalaciones.

Complementariamente el trabajador certificado suele tener la capacidad de registrar al huésped para su alojamiento, proporcionar servicios de hospitalidad, comercializar servicios turísticos relacionados con el hospedaje y apoyar la coordinación de eventos y convenciones. Además, preparar la estación y equipo de operación en servicio de especialidades, preparar y servir alimentos y bebidas al comensal, así como cobrar la cuenta de consumo del comensal. En complemento, puede ser capaz de disponer de la materia prima, equipo y utensilios de cocina, coordinar la pre - elaboración de alimentos, elaborar y terminar el platillo y bebidas. También pueden estar capacitados para recibir higiénicamente materias primas, alimentos y bebidas, almacenar y aplicar prácticas de higiene en la preparación de alimentos y bebidas.

Otro aspecto importante de los trabajadores certificados es que pueden ser capaces de programar los trabajos de limpieza de las habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal, supervisar los trabajos de limpieza de habitaciones, así como capacitar en actividades de limpieza de habitaciones y áreas de estancia de alojamiento temporal.

Por último, podrán ser capaces de prospectar Prestadores de Servicios Turísticos para el Sistema Nacional de Certificación Turística; ingresar al SNCT al Prestador de Servicios turísticos; aplicar el diagnóstico de inicio al Prestador de Servicios Turísticos; integrar, implementar y seguimiento del Plan de Acción; proporcionar seguimiento de oferentes de servicios; formalizar un sistema de gestión de calidad del Prestador de Servicios Turísticos, y realizar la evaluación final.

Conocimientos

El personal certificado puede contar con los conocimientos necesarios para realizar el registro y control de pagos, elaborar el documento que concentra los ingresos y egresos mensuales para el pago de impuestos, arqueo de caja y factura elaborada. Los certificados pueden tener amplio conocimiento del manejo de los impuestos ISR, IVA e IEPS. Además, los trabajadores certificados pueden determinar el perfil de puesto de sus subordinados, implementar una comisión mixta de seguridad e higiene, determinar las obligaciones de los patrones y los trabajadores, implementar incentivos, realizar la entrevista por competencia, y elaborar técnicas de elaboración de cápsulas de capacitación. En cuanto a la mejora continua de la organización el personal puede ser apto para la implantación del método 5's (clasificación, organización, limpieza, estandarizar, seguir mejorando), así como tipo de mantenimiento y equipos más utilizados en la cocina. En complemento puede ser capaz de diferenciar las características organolépticas de materias primas, enfermedades transmitidas por los alimentos, causas de contaminación de los alimentos y características básicas de bebidas. Además, puede ser apto para el manejo de quejas, redes sociales, imagen corporativa, concepto de promoción y publicidad, medios de comunicación y características, identificación de competencia y mercado, alianzas estratégicas y encuestas de satisfacción del servicio.

En cuanto al servicio que se le da a los comensales, el personal certificado puede tener conocimiento del tipo y uso de loza y cristalería para diferentes tipos de platillos y bebidas; partes que componen un menú; partes que componen una carta de vinos y bebidas; temperaturas a las que se deben servir los vinos, tipos de uvas con las que son elaborados; nombres de salsa base, ingredientes para la elaboración de aderezos; características de pastas; características de pescados y mariscos; tipos, términos y cortes básicos de carnes; características que debe presentar la materia prima descongelada; definición de los cortes de verdura; procedimientos para hidratar chiles; procedimiento para descongelar carnes rojas; temperaturas establecidas para conservar carnes rojas y blancas, lácteos, pescados y mariscos; temperatura a la que se deben mantener los platillos preparados fríos y calientes; tiempo y temperatura a los que se considera que un platillo está en zona de peligro; definición de términos culinarios; características de la presentación final de aperitivo, trago

largo, trago corto, digestivo y cocktail, y la preparación de bebidas. Aunado a lo anterior puede tener la capacidad de conocer las características para la aceptación /rechazo de materias primas de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana Vigente, en materia de Prácticas de Higiene para el proceso de alimentos y bebidas; determinar las causas de contaminación de alimentos; temperaturas mínimas internas de cocción de los alimentos de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana vigente en la materia; determinar las prácticas que se deben evitar al recalentar alimentos, y los métodos de descongelación de alimentos.

Otro conocimiento importante que pueden poseer las personas certificadas es la capacidad de prospectar Prestadores de Servicios Turísticos de acuerdo a los lineamientos de SNCT; sensibiliza al PST y obtiene la confirmación de ingreso al SNCT basado en el Contenido del Manual de Operación de las UPCSST; suele ser capaz de identificar la línea base para la elaboración del Plan de Acción conforme a las prioridades del propio PST y validar su diagnóstico con base a los Factores comunes que integran las Guías de Evaluación y apartados que integran el documento perfil del diagnóstico de inicio y sus formatos establecidos en el Manual de Operación de las UPCSST, también pueden ser aptos para integrar las partes de un Plan de Acción y las partes que integran el documentos perfil del Plan de Acción y sus formatos establecidos en el Manual de Operación del SNCT y el de UPCSST, y establecer los puntajes y su equivalente correspondientes nivel de madurez.

Desarrollo de habilidades

- Limpieza: Se presenta a su lugar de trabajo: Afeitado, con el pelo corto / recogido, así como con ropa limpia. Las uñas deben estar limpias, recortadas y sin esmalte. Sin joyerías en manos cuello y orejas, el uniforme se porta libre de manchas y arrugas; la manera que con pulcritud manipula el equipo de trabajo para servir las bebidas; la manera en que su presentación personal cumple con lo establecido en la NOM-093-SSA1- 1994; la forma en que mantiene aseada su área de trabajo; usa y lava los utensilios y equipo de cocina durante la elaboración del platillo de acuerdo con lo establecido en la NOM-093-SSA1-1994; la manera en que prueba los alimentos preparados de acuerdo con lo establecido en la NOM-093-SSA1-1994; la forma en que lava sus manos antes, durante y después de la recepción, almacenamiento y preparación de las materias primas, alimentos y bebidas.
- Orden: Organiza su equipo de trabajo antes, durante y al final del servicio de especialidades; la manera en que respeta el tiempo de duración del briefing de acuerdo con lo establecido en la agenda del mismo; la forma en que presenta el documento Perfil de Evaluación Final de manera ordenado conforme al índice, limpio, libre de tachaduras, enmendaduras y faltas de ortografía; la manera en que mantiene separadas y organizadas las materias primas por grupo alimenticio en el área de trabajo; la forma en que mantiene los abarrotes, suministros, cristalería y bebidas después de utilizarlos, en el lugar asignado; la manera en que el manipulador verifica las características organolépticas de las materias primas, alimentos y bebidas que va a utilizar antes de su preparación; la manera en que respeta las prioridades de las

actividades programadas, de acuerdo a la disponibilidad del área; la forma en que verifica la limpieza y funcionalidad de las áreas de estancia sin dejar algún punto por revisar de acuerdo al establecimiento, y la manera en que lleva a cabo la secuencia de actividades de capacitación con base al programa de capacitación.

- **Responsabilidad:** Se encuentra puntual en su estación para iniciar el servicio al comensal; la manera en que se presenta a trabajar sin padecer ninguna enfermedad transmisible, visibles heridas/ abscesos visibles; la forma en que se mantiene atento y pendiente en la atención al comensal durante la secuencia de servicio; la manera en que verifica que el personal que manipula los alimentos verifique las características organolépticas de las materias primas, alimentos y bebidas que va a utilizar antes de su preparación; la forma manera en que reporta al encargado sobre los faltantes de materia prima, platillos, utensilios y equipo de cocina y las fallas técnicas de los equipos; la forma en que separa la basura orgánica e inorgánica generada durante la pre elaboración de alimentos; la manera en que presenta el platillo montado en el tiempo determinado por el establecimiento y de acuerdo a su tiempo de preparación; la forma en que coloca los productos potencialmente peligrosos recibidos, sobre una superficie/tarima/base, a distancia del piso; la forma en que evita rellenar con alimentos nuevos/recién preparados, los recipientes que todavía contienen alimentos que han estado en exhibición/buffet; la manera en que logra que se ejecuten las actividades pendientes en el tiempo considerado por el establecimiento, y la manera en que corrobora que toda la información que se registra es confiable.
- **Amabilidad:** La manera en que se dirige al comensal es cordial al ofrecer alimentos y bebidas, y cuando se refiere al PST es la manera en que se dirige a este aclarando todas las dudas y cuestionamientos las veces que sean necesarias y utilizando diferentes alternativas de información.
- **Iniciativa:** La manera en que ofrece alternativas de consumo cuando no se cuenta con el producto solicitado por el comensal; la forma en que busca opciones con otros compañeros de trabajo para contar con los utensilios, equipos y materia prima necesarios para la preparación de los alimentos; la manera en que resguarda los alimentos que lo requieran fuera de la Zona de Peligro de la Temperatura, cuando están fuera de un proceso de preparación/conservación, y la forma en que asigna las tareas del programa de trabajos especiales cuando dispone de personal.
- **Tolerancia:** La manera en que mantiene la calma ante las repetitivas indicaciones y necesidades del comensal.
- **Escucha activa:** La manera en que permite al interlocutor expresarse sin interrumpir, respondiendo a requerimientos específicos y profundizando en los temas solicitados.
- **Perseverancia:** La manera en que busca alternativas de diálogo para obtener la reunión de seguimiento al proceso de ingreso al SNCT; la forma en que busca alternativas de diálogo para obtener la carta de adhesión firmada; la manera en que

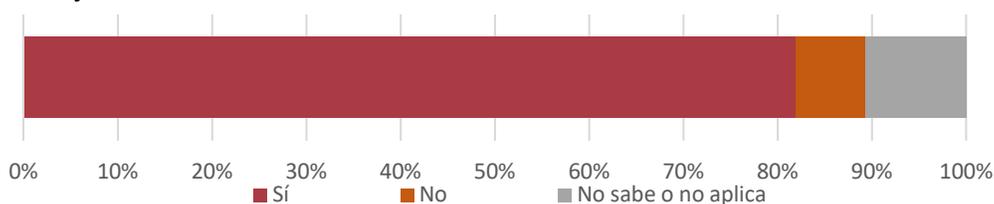
alinea las necesidades de los PST / DT con los beneficios del mecanismo o sistema de gestión de calidad para dar continuidad al sistema.

- **Asertividad:** La manera en que comunica los resultados al PST / DT es respetuosa, objetiva y empática.
- **Cooperación:** La manera en que el personal reporta a sus superiores cuando presenta infecciones respiratorias/gastrointestinales/cutáneas, a fin de que consideren que evite laborar en las áreas de preparación y servicio de alimentos.

Nivel 3. Aplicación e implementación de la certificación

A los 6 meses de obtener una certificación en competencias laborales, el **88%** de los trabajadores informaron una mejora en al menos un aspecto de su ámbito laboral.

Gráfica. Mejoría en el ámbito laboral como resultado de la certificación



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Reportaron una mejora tras su certificación en competencia laborales un total de **424** trabajadores, de los cuales el **79%** manifestó que el mayor beneficio ha sido una mayor rapidez o eficiencia en sus actividades, en tanto que el **46%** lo obtuvo en una mejor comunicación interna.

Gráfica. Área de mejora observada a través de la certificación de competencias



Nota. Cada trabajador podía identificar más de un área de mejora, por lo que los porcentajes no suman 100%.
Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Es importante destacar que, independientemente del área de mejora, el **95%** del personal capacitado y certificado opina que la certificación adquirida a través del CONOCER le ayudará a ejecutar mejor su trabajo o a que éste le sea más fácil. Por otra parte **3 de cada**

5 (61%) trabajadores afirma que en buena o gran medida su opinión es tomada en cuenta para la toma de decisiones institucionales, asimismo el **71%** del personal se siente respaldado por su empresa u organización.

Otro resultado notable es que el **93%** de los trabajadores certificados considera que los conocimientos, habilidades y competencias adquiridas a través de la capacitación y certificación son relevantes para hacer su trabajo de manera efectiva.

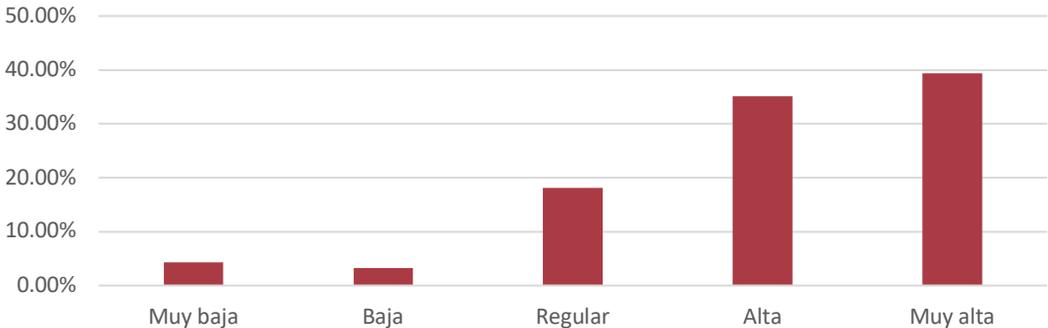
Gráfica. Importancia de los conocimientos, las habilidades y competencias para el desarrollo eficaz de las labores en este sector



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

En base a la gráfica anterior, el **72%** del personal certificado cree que las competencias adquiridas son muy importantes para el desarrollo de su actividad laboral, dando como resultado, **3 de cada 4** trabajadores aprecia que su experiencia laboral es reconocida de forma alta o muy alta por sus superiores.

Gráfica. Nivel de reconocimiento de la experiencia laboral del personal certificado por su empleador



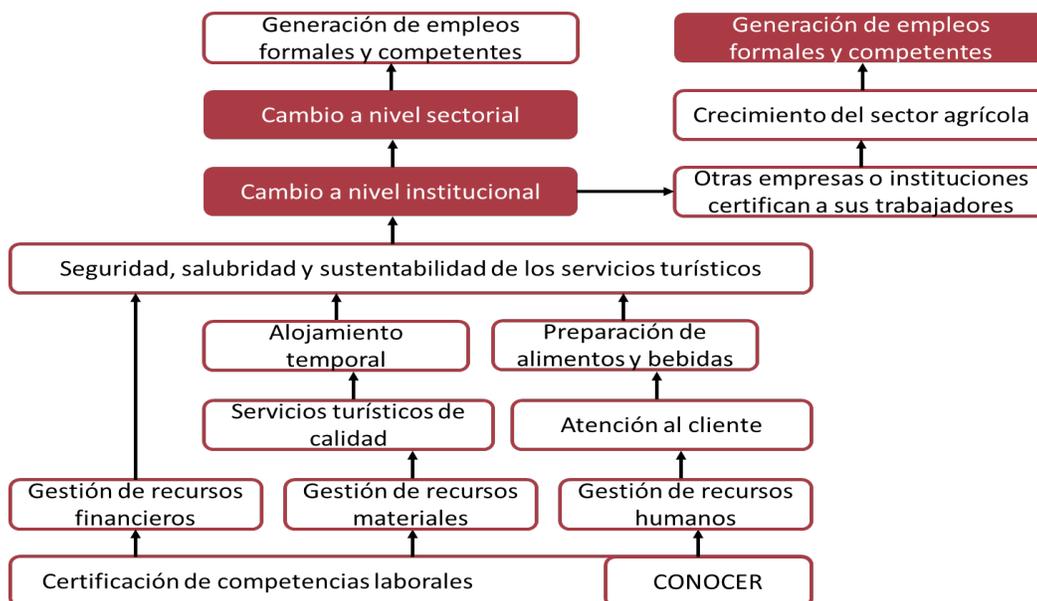
Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Además de su grado de certificación, el **73%** de los acreditados trabajan o colaboran extensamente con miembros de su organización en la toma de decisiones, utilizando los conocimientos y habilidades adquiridos y se ajustan a los estándares de competencia laboral del CONOCER.

4.3.3 Resultados Cualitativos – Medición CDDE

Articulación de la cadena de resultados

Figura. Cadena de resultados de la certificación de competencias



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Resultados esperados e impactos de la certificación

- Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan actividades en el área operativa en los departamentos de recepción, reservación, grupos y convenciones; meseros; las personas que se desempeñan en la función de gestionar el funcionamiento de un negocio; personas que coordinan operaciones en las empresas restauranteras y personal que prepara alimentos y bebidas
- Promover el desarrollo de consultores de las Unidades Promotoras de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos del sistema Nacional de Certificación Turística.
- Servir de referencia para el desarrollo de programas de capacitación y de formación de competencias laborales.
- Servir como referencia para evaluar y calificar la competencia de las personas que se desempeñan en la Coordinación de las operaciones de restaurantes PYME.

Definición de indicadores de cambio

No.	Indicador
1	Administrar los recursos financieros de acuerdo al marco legal aplicable y los requerimientos del negocio.
2	Gestionar los recursos humanos de acuerdo con la normatividad aplicable, los estándares de productividad, la calidad y necesidades del servicio.
3	Administrar los recursos materiales de acuerdo con el presupuesto y los estándares de seguridad, higiene e imagen del negocio.
4	Programar los trabajos de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal.
5	Recibir higiénicamente materias primas, alimentos y bebidas.
6	Preparar el área del servicio de bebidas y alimentos.
7	Proporcionar servicios de hospitalidad.
8	Supervisar al personal y el estado de las instalaciones y la atención al cliente durante su estancia en las instalaciones.
9	Prospectar Prestadores de Servicios Turísticos / Destinos Turísticos para el Sistema Nacional de Certificación Turística.

Medición de cambios en el mercado laboral

Medición (valores medios)	Resto del sector	Personas certificadas
Ingreso (pesos mexicanos)	\$5,379	\$7,498
Duración de la jornada laboral (horas)	41	38
Personas con acceso a instituciones de salud (%)	30%	94%
Personas con empleo formal (%)	70%	6%

4.4 Sector 3: Agricultura, ganadería, silvicultura, caza y pesca

4.4.1 Resultados Cuantitativos – Relación entre la certificación y el ingreso

Los resultados generales de este sector:

- En promedio, el ingreso de las personas certificadas es 43% mayor al del resto de los trabajadores del sector (\$8,109 y \$5,655 pesos mensuales, respectivamente).
- Los trabajadores certificados tienen jornadas laborales más cortas que el resto de la fuerza laboral en este sector, con 31 y 38 horas semanales, respectivamente.
- El 80% de las personas certificadas ante el CONOCER cuenta con acceso a servicios de salud, frente al 26% de los demás trabajadores.
- El 67% de la población certificada labora en la economía formal.

Ingreso o remuneración mensual

Un trabajador de este sector que está certificado ante el CONOCER, recibe un ingreso promedio de \$8,109 pesos al mes, mientras que el resto del mercado laboral que labora en este sector gana \$5,655 pesos mensuales.

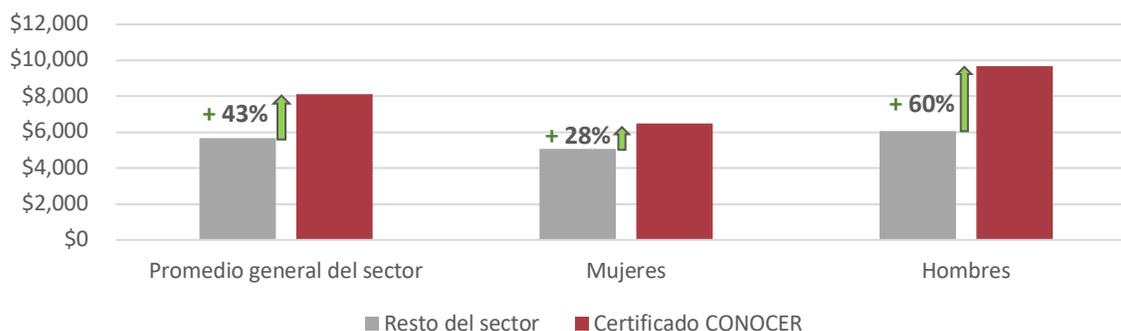
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por sexo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$5,655	\$8,109
Mujeres	\$5,057	\$6,469
Hombres	\$6,046	\$9,680

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

En promedio, un trabajador certificado gana 43% más que el resto de la fuerza laboral de este sector; sin embargo, cabe destacar que los hombres certificados reciben 60% más ingreso que los trabajadores que no están certificados.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por sexo



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Dicho lo anterior, es importante desagregar la información según la condición de ocupación de los trabajadores, pues así se puede observar una mayor diferencia en el ingreso para algunos cargos.

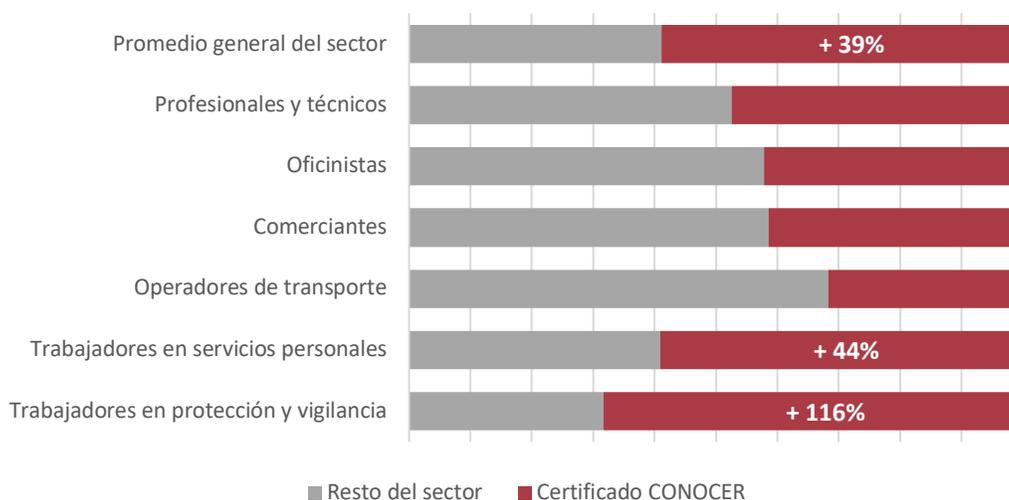
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por condición de ocupación

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$5,655	\$8,109
Profesionales y técnicos	\$9,706	\$8,766
Oficinistas	\$9,371	\$6,833
Comerciantes	\$4,928	\$3,486
Operadores de transporte	\$7,543	\$3,500
Trabajadores en servicios personales	\$3,984	\$5,743
Trabajadores en protección y vigilancia	\$9,787	\$21,143

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

De los seis cargos analizados por condición de ocupación para el sector agrícola y ganadero, en dos de ellos los trabajadores certificados ante el CONOCER tienen un mayor ingreso que el resto de los trabajadores del sector en México.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por condición de ocupación



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se muestra en la gráfica anterior, trabajadores en servicios personales y en protección y vigilancia que laboran en este sector y están certificados ante el CONOCER, tienen un ingreso medio que es superior a las personas con los mismos cargos pero que no están certificadas.

Por otro lado, se pueden comparar los resultados por posición en el trabajo.

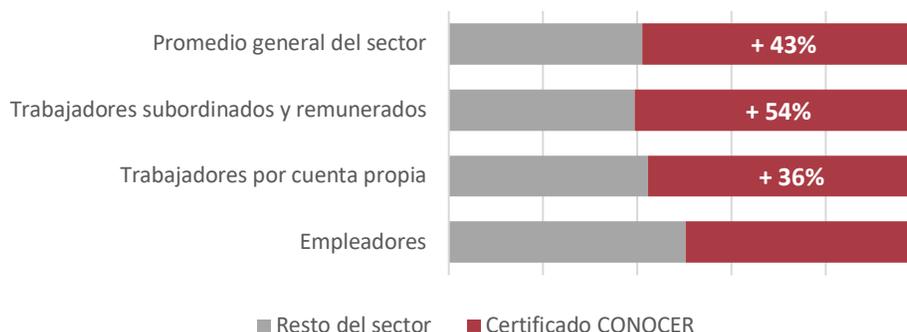
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por posición en el trabajo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$5,655	\$8,109
Trabajadores subordinados y remunerados	\$5,832	\$8,963
Trabajadores por cuenta propia	\$4,052	\$5,528
Empleadores	\$9,728	\$9,623

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

A excepción de los empleadores, los trabajadores subordinados y remunerados, así como las personas que trabajan por cuenta propia, reciben un mayor ingreso medio que sus pares en el resto del sector. Esto se puede explicar debido a que, por lo general, los jefes o superiores prefieren invertir en la capacitación de su personal.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por posición en el trabajo



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se muestra en las tablas y gráficas anteriores, la mayor parte de los trabajadores certificados por el CONOCER, en promedio, tienen un mayor ingreso que las personas que no están certificadas. Sin embargo, si se considera que el nivel educativo es el principal factor que repercute en el ingreso de los trabajadores, es necesario hacer un comparativo de dicha información para este sector.

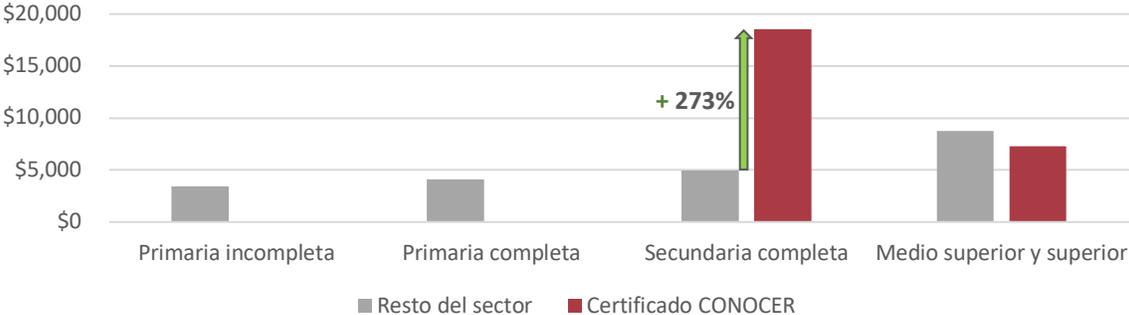
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por nivel educativo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$5,655	\$8,109
Primaria incompleta	\$3,425	-
Primaria completa	\$4,096	-
Secundaria completa	\$4,970	\$18,525
Medio superior y superior	\$8,740	\$7,286

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

De acuerdo con la información anterior, los trabajadores certificados por el CONOCER y que tienen la secundaria completa, tienen un mayor ingreso medio que el resto de la fuerza laboral del sector que no está certificada (más del triple).

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por nivel educativo



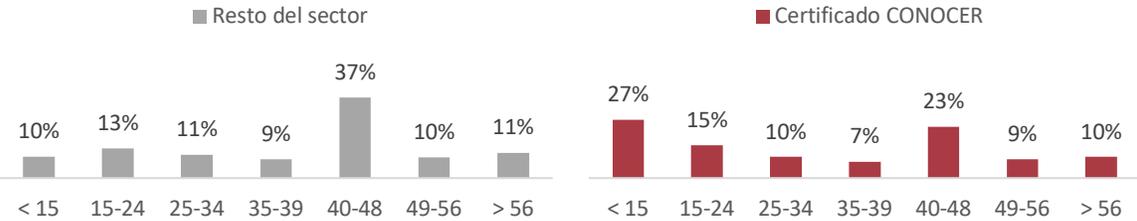
Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Cabe destacar que las personas certificadas que cuentan con educación media superior y superior, reciben 17% menos ingreso que los trabajadores del mismo sector que no están certificados, aún con el mismo nivel de estudios. No obstante, los trabajadores con secundaria completa reciben 273% más que sus pares.

Duración de la jornada laboral

Otra característica relevante de las personas certificadas ante el CONOCER es que, además de tener un mayor ingreso, laboran menos horas que los trabajadores no certificados. En promedio, la población certificada trabaja 31 horas a la semana, mientras que el resto de la fuerza laboral requiere 38 horas.

Gráfica. Distribución de las horas de la jornada laboral de los trabajadores certificados y no certificados



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se observa en la gráfica, el 42% de los trabajadores no certificados trabaja menos de 40 horas, mientras que sólo el 59% de las personas certificadas labora esa cantidad de horas.

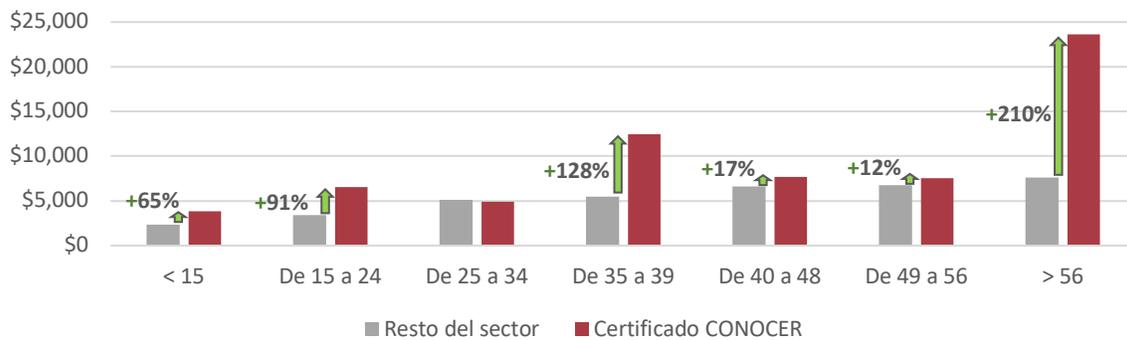
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados duración de la jornada laboral

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$5,655	\$8,109
Menos de 15 horas de trabajo	\$2,345	\$3,873
De 15 a 24 horas de trabajo	\$3,421	\$6,547
De 25 a 34 horas de trabajo	\$5,093	\$4,902
De 35 a 39 horas de trabajo	\$5,478	\$12,471
De 40 a 48 horas de trabajo	\$6,608	\$7,705
De 49 a 56 horas de trabajo	\$6,764	\$7,550
Más de 56 horas de trabajo	\$7,618	\$23,600

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

A mayor cantidad de horas trabajadas, mejor es la remuneración económica (ingreso). Sin embargo, se observa que esta característica es aún mayor en los trabajadores certificados.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por duración de la jornada laboral

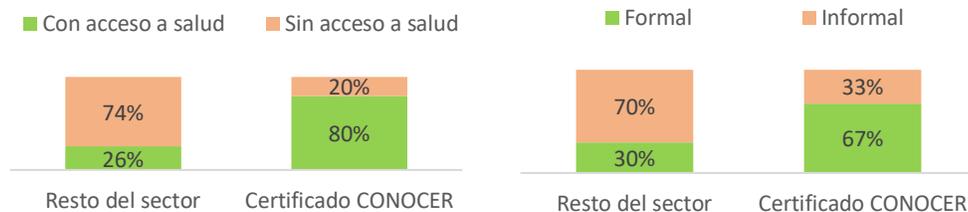


Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Empleos formales y acceso a instituciones de salud

Las personas que están certificadas ante el CONOCER cuentan con un mayor acceso a las instituciones de salud (80%) y a empleos formales (67%) que el resto de los trabajadores.

Gráfica. Diferencia del acceso a instituciones de salud y a empleos formales



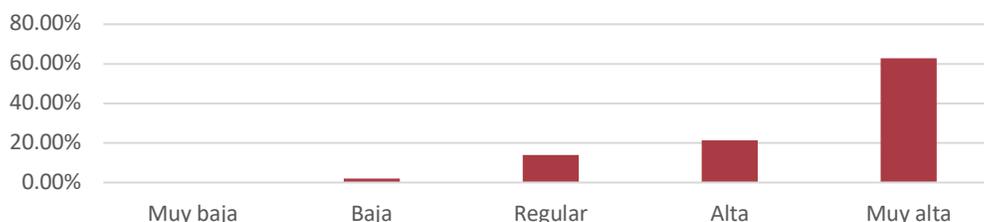
Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

4.4.2 Resultados Cualitativos – Metodología Kirkpatrick

Nivel 1. Reacción, satisfacción y acción planificada

Este sector cuenta con una buena aprobación con respecto a las capacitaciones y certificaciones adquiridas, pues el **84%** de las personas tiene satisfacción alta o muy alta.

Gráfica. Nivel de satisfacción con las capacitaciones y certificaciones



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Por su parte, **4 de cada 5** trabajadores considera que las habilidades y competencias adquiridas a través de la certificación del CONOCER han tenido un beneficio alto o muy alto en su vida personal o profesional.

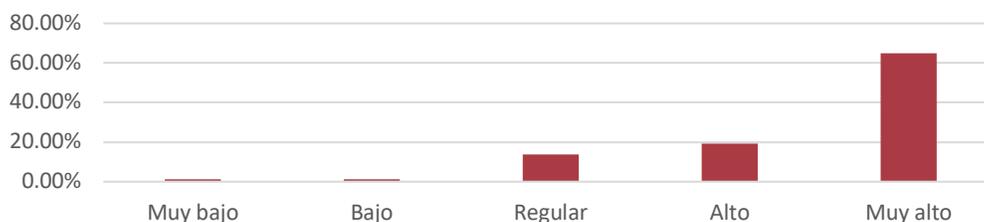
Gráfica. Nivel de beneficio de las certificaciones en la vida personal o profesional de los trabajadores



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

En complemento, **4 de cada 5** personas certificadas en este sector cree que las competencias adquiridas les permitirán ser más competitivos en el mercado laboral y, por ende, aspirar a mejores empleos.

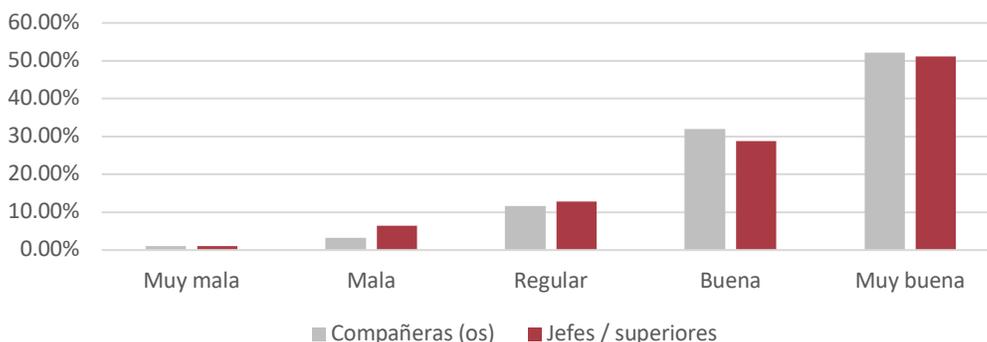
Gráfica. Percepción sobre el potencial de las certificaciones para tener mejores empleos



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Finalmente, como parte de la reacción y satisfacción de las personas certificadas ante el CONOCER, destaca la calidad de las relaciones personales y profesionales dentro de una empresa u organización. Como se aprecia en la siguiente gráfica, el **84%** de las personas tienen una relación buena o muy buena con sus pares, mientras que el **80%** la tiene con sus jefes o superiores.

Gráfica. Calidad de las relaciones personales y profesionales en la empresa u organización



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Nivel 2. Aprendizaje y capacitación para la certificación de competencias

Características de las personas certificadas

Las personas certificadas son capaces de gestionar financiamientos para el desarrollo productivo del sector agrícola y/o las zonas económicas especiales, están aptos para dar seguimiento todo el proceso de conseguir un financiamiento, así como brindar asesoría en el marco legal y productivo, asegurando la correcta aplicación de los recursos. Asimismo, son capaces de generar proyectos de inversión rural diagnosticando el entorno del grupo de integrantes, diseñando el proyecto y atendiendo la viabilidad del mismo. El personal capacitado tiene la habilidad de asistir los beneficiarios de los posibles proyectos de inversión rural, así como a la puesta en marcha del proyecto.

En complemento, una persona capacitada también puede generar un plan para la seguridad alimentaria, facilitando la implementación de un plan y evaluando los logros y resultados. Aunado a lo anterior, puede ser apto para promover la participación de la población en la agricultura familiar, facilitando la planeación de acciones, acompañando las acciones dirigidas y facilitando la capacitación en los procesos productivos.

Por otro lado, el personal certificado no sólo es competente para buscar, generar e implementar desarrollo rural en comunidades y familias, también es capaz de realizarlo a nivel territorial. Finalmente, las certificaciones obtenidas le permiten desarrollar la formación para el desarrollo rural y/o evaluarlo.

Conocimientos

Los trabajadores certificados en el presente sector cuentan con los conocimientos necesarios para poder implementar el acceso al financiamiento, tienen amplio conocimiento del componente activo productivo, agrologística, normalización agroalimentaria. Además, están preparados para diferenciar las ventajas y desventajas de los instrumentos de diagnóstico (FODA, árbol de problemas), la relación costo-beneficio de la rentabilidad financiera, y estar preparados para evaluar la relación con proveedores, determinando costos, servicios, calidad de materiales y equipos.

Aunado a lo anterior el personal es idóneo para integrar al expediente de la empresa para la gestión de financiamientos de instituciones públicas: SAGARPA, SEDESOL, FIRA, Financiera Rural y FONAES. Por ende, cuentan con un amplio conocimiento del marco legal, legislaciones aplicables a la materia, el manejo de la misma y la normatividad vigente para el desarrollo rural sustentable.

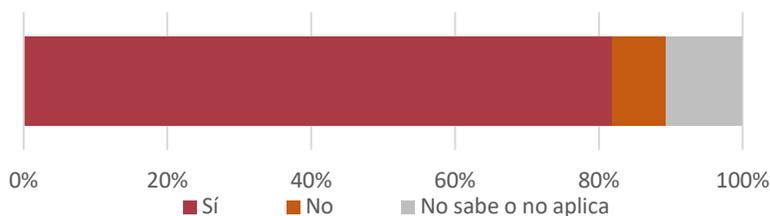
Desarrollo de habilidades

- **Amabilidad:** La manera en que se dirige de una forma cordial al ciudadano, prestador de servicio o integrantes de los grupos beneficiarios, durante toda la prestación del servicio, manteniendo contacto visual y expresión facial relajada/tono de voz claro y audible.
- **Limpieza:** La manera en que se presenta todos los expedientes limpios, legibles, sin roturas y manchas.
- **Orden:** La manera en que mantiene toda la documentación clasificada de acuerdo con el tipo de componente e incentivo a tramitar, así como establece la secuencia en la integración del diseño del proyecto de inversión rural, y por último la forma en que elabora el programa de formación con las metas y objetivos previstos.
- **Tolerancia:** La forma en que atiende con paciencia a todos y afronta con serenidad la persistencia, la desesperación y el malestar por parte del solicitante y del beneficiario o los integrantes del grupo. Además de atender pacientemente las dudas que manifiestan los integrantes del grupo de beneficiarios.
- **Cooperación:** Cómo los proveedores de servicios demuestran su voluntad de lidiar con las diferencias que surgen entre y con los miembros del equipo, así como la forma en que incluye a todos los participantes sin descalificar sus opiniones.
- **Responsabilidad:** La forma en que el prestador de servicios brinda apoyo oportuno al grupo de integrantes del proyecto de inversión de acuerdo con el compromiso y cronograma establecidos, también la manera en que ejecuta oportunamente las tareas para la evaluación del plan de resultados y programa de trabajo.

Nivel 3. Aplicación e implementación de la certificación

A partir de los 6 meses de haber obtenido su certificación en competencias laborales, el **82%** de los trabajadores afirmó que al menos un aspecto ha mejorado en su ámbito laboral.

Gráfica. Mejoría en el ámbito laboral como resultado de la certificación



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

De las **77** personas que reportaron una mejora como resultado de su certificación de competencias laborales, el **69%** reportó que el mayor beneficio ha sido una mayor rapidez o eficiencia en sus actividades, mientras que el **43%** mencionó que hubo una mejor comunicación interna.

Gráfica. Área de mejora observada a través de la certificación de competencias

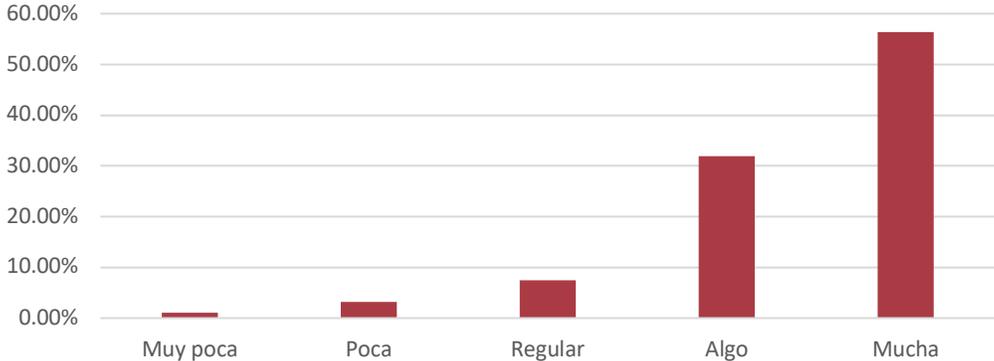


Nota. Cada trabajador podía identificar más de un área de mejora, por lo que los porcentajes no suman 100%. Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Uno de los principales resultados es que el **98%** de las personas capacitadas y certificadas reportó que, independientemente de las áreas de mejora antes mencionadas, creen que la certificación adquirida a través del CONOCER les ayudará a realizar mejor su trabajo o a que éste sea más fácil. Asimismo, **7 de cada 10** trabajadores reportó que su opinión es tomada en consideración (en buena o en gran medida) para la toma de decisiones institucionales, mientras que el **73%** de las personas se siente respaldada en su empresa u organización.

Otro de los resultados más relevantes es que el **88%** de los trabajadores certificados considera que los conocimientos, habilidades y competencias adquiridas a través de la capacitación y certificación son relevantes para hacer su trabajo de manera efectiva.

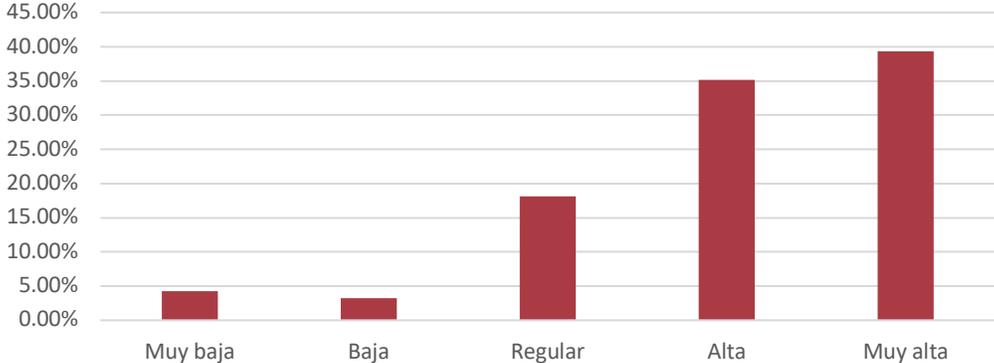
Gráfica. Importancia de los conocimientos, las habilidades y competencias para el desarrollo eficaz de las labores en este sector



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Como se aprecia en la gráfica anterior, **más de la mitad (56%)** de los trabajadores certificados considera que las competencias adquiridas son muy importantes para el desarrollo de su actividad laboral. Como resultado, **3 de cada 4 trabajadores (74%)** siente que su experiencia laboral es reconocida de manera alta o muy alta por su empleador.

Gráfica. Nivel de reconocimiento de la experiencia laboral del personal certificado por su empleador



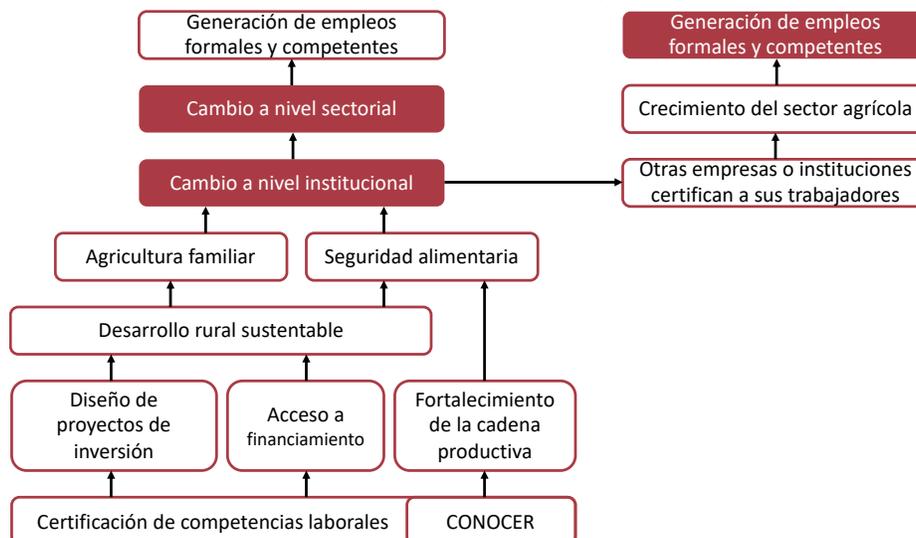
Fuente. Encuesta CONOCER 2021

En complemento al nivel de reconocimiento, el **73%** de las personas certificadas trabajan o colaboran ampliamente con los miembros de su organización en la toma de decisiones, haciendo uso de los conocimientos y habilidades adquiridos conforme a los estándares de competencias laborales del CONOCER.

4.4.3 Resultados Cualitativos – Medición CDDE

Articulación de la cadena de resultados

Figura. Cadena de resultados de la certificación de competencias



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Resultados esperados e impactos de la certificación

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como servidores públicos, los agentes interesados en el diseño de proyectos de empresas rurales, el personal encargado de facilitar los procesos de desarrollo participativo comunitario para la seguridad alimentaria, la población que promueve el desarrollo rural sustentable territorial y demás actores relevantes del sector agrícola y ganadero.

- Contribuir a impulsar la productividad en el sector agroalimentario, mediante inversión en capital físico, humano y tecnológico que garantice la seguridad alimentaria.
- Promover la eficiencia del sector, buscando la sustentabilidad del recurso material, económico y social (capital humano).
- Generar condiciones que faciliten el acceso a financiamiento y a proyectos de inversión, tanto a corto y largo plazo.
- Servir de referencia para el desarrollo de programas de capacitación y de formación de competencias laborales.

Definición de indicadores de cambio

No.	Indicador
1	Diagnosticar la situación actual y del entorno del grupo de integrantes del proyecto de inversión rural
2	Diseñar proyectos de inversión para empresas rurales y evaluar su viabilidad
3	Coordinar a los beneficiarios del proyecto para determinar los recursos disponibles y necesarios para la puesta en marcha del proyecto de inversión rural
4	Facilitar la elaboración e implementación del plan comunitario para la seguridad alimentaria
5	Facilitar la evaluación de logros y resultados de las acciones implementadas del plan comunitario para la seguridad alimentaria
6	Promover la participación de la población en la Agricultura Familiar
7	Facilitar la capacitación en los procesos productivos de la Agricultura Familiar
8	Coordinar el diseño de la agenda de desarrollo rural sustentable territorial
9	Coordinar el seguimiento y evaluación de la agenda de desarrollo rural sustentable territorial
10	Desarrollar, ejecutar y evaluar el programa de formación de formadores para el desarrollo rural sustentable

Medición de cambios en el mercado laboral

Medición (valores medios)	Resto del sector	Personas certificadas
Ingreso (pesos mexicanos)	\$5,655	\$8,109
Duración de la jornada laboral (horas)	38	31
Personas con acceso a instituciones de salud (%)	26%	80%
Personas con empleo formal (%)	74%	20%

4.5 Sector 4: Comercio

4.5.1 Resultados Cuantitativos – Relación entre la certificación y el ingreso

Los resultados generales de este sector:

- En promedio, el ingreso de las personas certificadas es 80% mayor al del resto de los trabajadores del sector (\$10,056 y \$5,589 pesos mensuales, respectivamente).
- Los trabajadores certificados tienen jornadas laborales más cortas que el resto de la fuerza laboral en este sector, con 39 y 43 horas semanales, respectivamente.
- El 82% de las personas certificadas ante el CONOCER cuenta con acceso a servicios de salud, frente al 39% de los demás trabajadores.
- El 81% de la población certificada labora en la economía formal.

Ingreso o remuneración mensual

Un trabajador de este sector que está certificado ante el CONOCER, recibe un ingreso promedio de \$10,056 pesos al mes, mientras que el resto del mercado laboral que labora en este sector gana \$5,589 pesos mensuales.

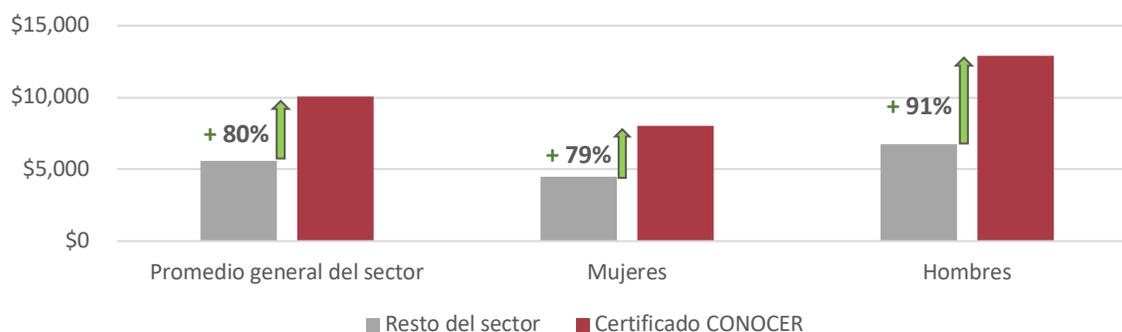
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por sexo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$5,589	\$10,056
Mujeres	\$4,491	\$8,037
Hombres	\$6,761	\$12,893

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

En promedio, un trabajador certificado gana 80% más que el resto de la fuerza laboral de este sector; sin embargo, cabe destacar que los hombres certificados reciben casi el doble de ingreso (91%) que los trabajadores que no están certificados.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por sexo



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Dicho lo anterior, es importante desagregar la información según la condición de ocupación de los trabajadores, pues así se puede observar una mayor diferencia en el ingreso para algunos cargos.

Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por condición de ocupación

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$5,589	\$10,056
Funcionarios y directivos	\$15,751	\$41,167
Profesionales y técnicos	\$9,591	\$13,295
Oficinistas	\$6,216	\$9,165
Comerciantes	\$5,061	\$7,934
Operadores de transporte	\$6,844	\$6,500
Trabajadores en servicios personales	\$4,489	\$10,930
Trabajadores en protección y vigilancia	\$7,422	\$10,900

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

De los siete cargos analizados por condición de ocupación para el comercio, en seis de ellos los trabajadores certificados ante el CONOCER tienen un mayor ingreso que el resto de los trabajadores del sector en México.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por condición de ocupación



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se muestra en la gráfica anterior, los funcionarios y directivos, así como los trabajadores en servicios personales que laboran en este sector y están certificados ante el CONOCER, tienen un ingreso medio que es 161% y 143% superior a las personas con los mismos cargos pero que no están certificadas.

Por otro lado, se pueden comparar los resultados por posición en el trabajo.

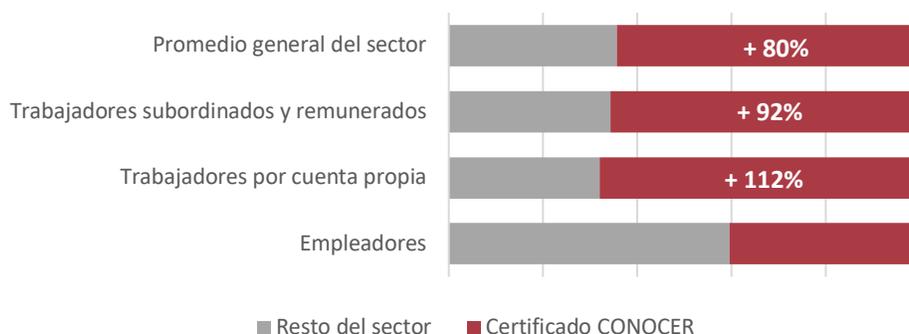
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por posición en el trabajo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$5,589	\$10,056
Trabajadores subordinados y remunerados	\$5,863	\$11,260
Trabajadores por cuenta propia	\$4,390	\$9,315
Empleadores	\$11,710	\$7,956

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

A excepción de los empleadores, los trabajadores subordinados y remunerados, así como las personas que trabajan por cuenta propia, reciben un mayor ingreso medio que sus pares en el resto del sector. Esto se puede explicar debido a que, por lo general, los jefes o superiores prefieren invertir en la capacitación de su personal.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por posición en el trabajo



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se muestra en las tablas y gráficas anteriores, la mayor parte de los trabajadores certificados por el CONOCER, en promedio, tienen un mayor ingreso que las personas que no están certificadas. Sin embargo, si se considera que el nivel educativo es el principal factor que repercute en el ingreso de los trabajadores, es necesario hacer un comparativo de dicha información para este sector.

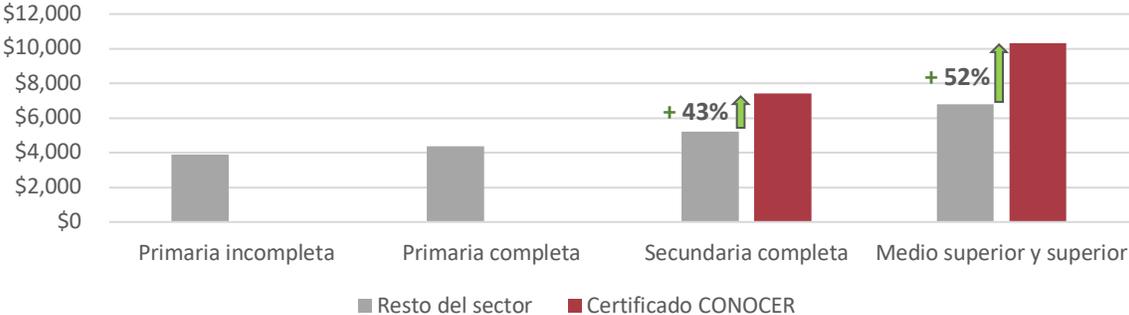
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por nivel educativo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$5,589	\$10,056
Primaria incompleta	\$3,881	-
Primaria completa	\$4,365	-
Secundaria completa	\$5,204	\$7,432
Medio superior y superior	\$6,793	\$10,305

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

De acuerdo con la información anterior, independientemente del nivel educativo, los trabajadores certificados por el CONOCER tienen un mayor ingreso medio que el resto de la fuerza laboral del sector que no está certificada.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por nivel educativo



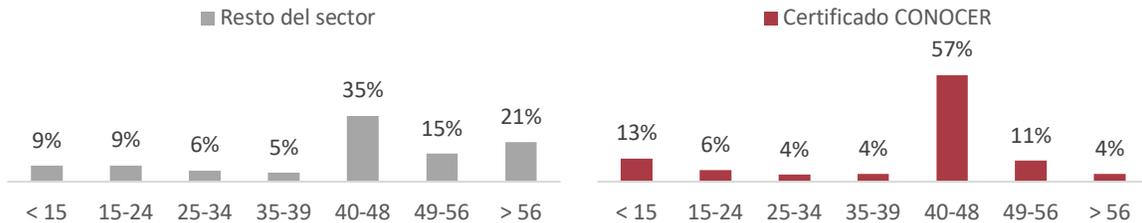
Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Cabe destacar que las personas certificadas que cuentan con educación media superior y superior, reciben 52% más ingreso que los trabajadores del mismo sector que no están certificados, aún con el mismo nivel de estudios. Este dato es importante si se considera que el 91% de los trabajadores del sector “comercio” que están certificados ante el CONOCER, cuentan con educación media superior y superior.

Duración de la jornada laboral

Otra característica relevante de las personas certificadas ante el CONOCER es que, además de tener un mayor ingreso, laboran menos horas que los trabajadores no certificados. En promedio, la población certificada trabaja 39 horas a la semana, mientras que el resto de la fuerza laboral requiere 43 horas.

Gráfica. Distribución de las horas de la jornada laboral de los trabajadores certificados y no certificados



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se observa en la gráfica, el 36% de los trabajadores no certificados trabaja 49 horas o más, mientras que sólo el 15% de las personas certificadas labora esa cantidad de horas.

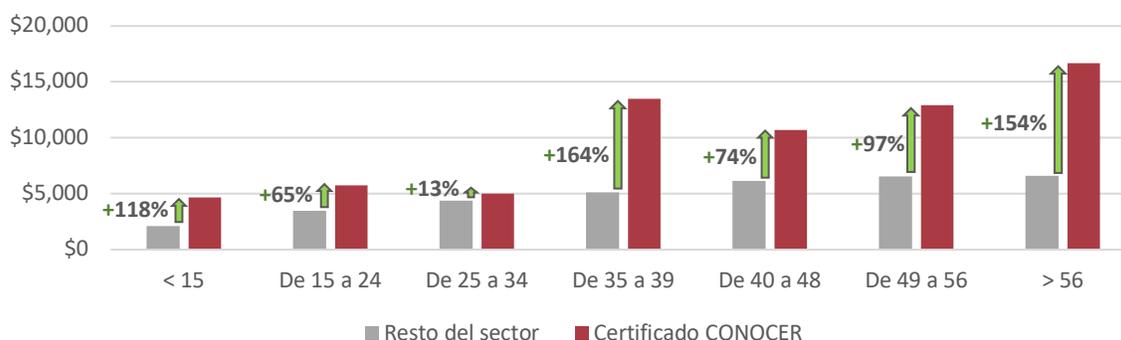
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados duración de la jornada laboral

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$5,589	\$10,056
Menos de 15 horas de trabajo	\$2,127	\$4,645
De 15 a 24 horas de trabajo	\$3,495	\$5,758
De 25 a 34 horas de trabajo	\$4,407	\$4,988
De 35 a 39 horas de trabajo	\$5,119	\$13,500
De 40 a 48 horas de trabajo	\$6,168	\$10,717
De 49 a 56 horas de trabajo	\$6,573	\$12,929
Más de 56 horas de trabajo	\$6,576	\$16,683

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

A mayor cantidad de horas trabajadas, mejor es la remuneración económica (ingreso). Sin embargo, se observa que esta característica es aún mayor en los trabajadores certificados.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por duración de la jornada laboral

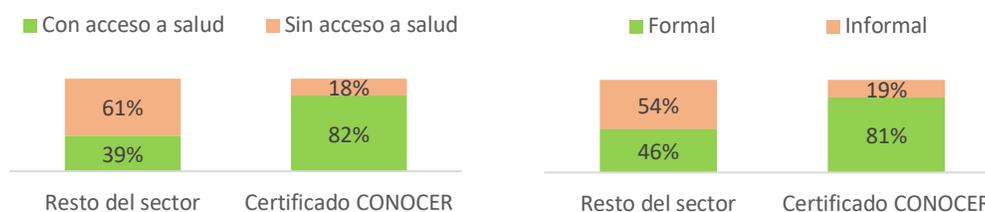


Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Empleos formales y acceso a instituciones de salud

Las personas que están certificadas ante el CONOCER cuentan con un mayor acceso a las instituciones de salud (82%) y a empleos formales (81%) que el resto de los trabajadores.

Gráfica. Diferencia del acceso a instituciones de salud y a empleos formales



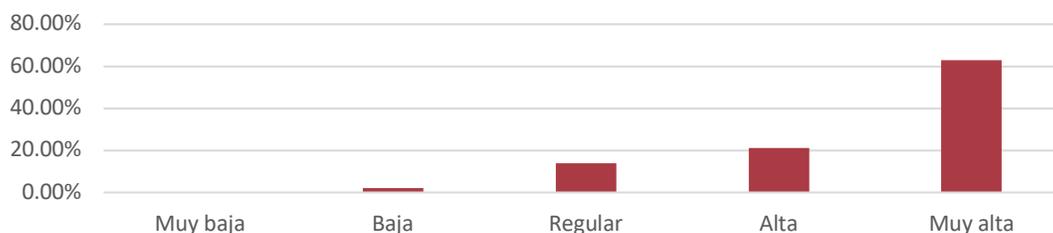
Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

4.5.2 Resultados Cualitativos – Metodología Kirkpatrick

Nivel 1. Reacción, satisfacción y acción planificada

El Sector del comercio cuenta con un **91%** del personal certificado tiene una satisfacción alta o muy alta respecto a las capacitaciones o certificaciones adquiridas.

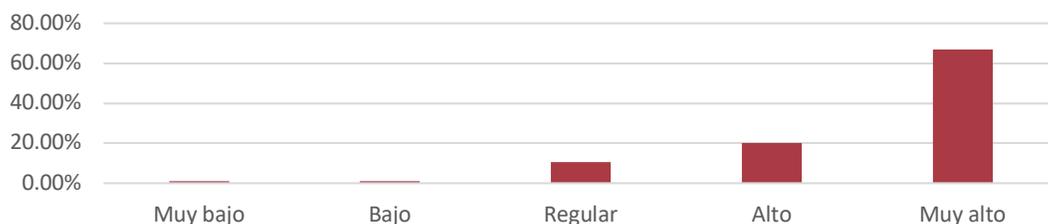
Gráfica. Nivel de satisfacción con las capacitaciones y certificaciones



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Por otra parte, **7 de cada 6 trabajadores (87%)** cree que las habilidades y competencias adquiridas a través de la certificación del CONOCER han tenido un beneficio alto o muy alto en su vida personal o profesional.

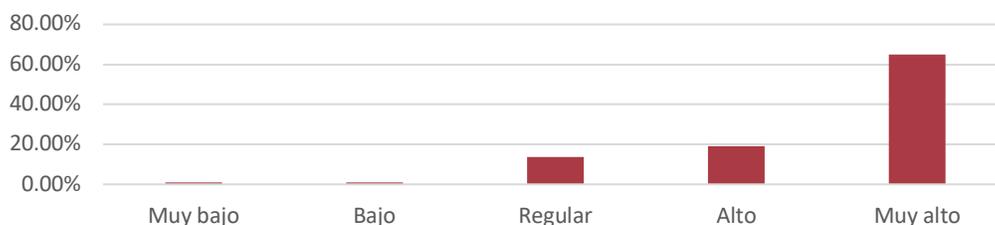
Gráfica. Nivel de beneficio de las certificaciones en la vida personal o profesional de los trabajadores



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Asimismo, el **87%** de los trabajadores certificados considera que puede aspirar a mejores empleos gracias a las competencias adquiridas.

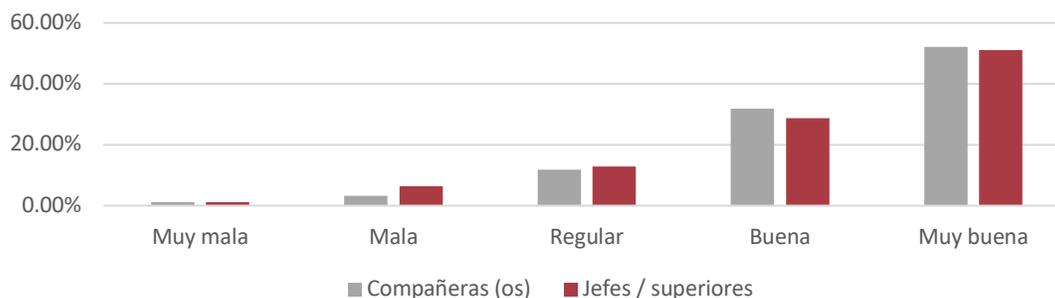
Gráfica. Percepción sobre el potencial de las certificaciones para tener mejores empleos



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Como se puede observar en el siguiente gráfico el **88%** de los trabajadores tiene una buena o muy buena relación con sus compañeros, mientras que **5 de cada 6 (83%)** la tiene con sus jefes o superiores, por lo que la reacción y satisfacción de las personas ante CONOCER les ha permitido tener una excelente calidad de relaciones personales y profesionales dentro de una empresa u organización.

Gráfica. Calidad de las relaciones personales y profesionales en la empresa u organización



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Nivel 2. Aprendizaje y capacitación para la certificación de competencias

Características de las personas certificadas.

Las personas certificadas en este sector pueden ser capaces de preparar las herramientas de trabajo, es decir, antes de iniciar sus labores enciende su equipo de cómputo y corrobora que cuenta con las herramientas proporcionadas por la empresa para operar. Asimismo, puede ser apto para interactuar con el cliente para la promoción y venta de productos.

En complemento el personal puede estar preparado para resurtir los anaqueles revisando que éste se encuentre con base en el plano, rotando el producto (revisando y reubicando el producto caduco). Además, puede ser capaz de montar exhibiciones, para lo cual podría limpiar el anaquel, colocar el producto de frente con la fecha de caducidad más próxima y corroborar el precio y promociones aplicables.

Asimismo, el personal suele ser apto para preparar el área de registro y cobro de productos, mercancías y servicios en establecimientos, verificando el funcionamiento de los equipos de registro y cobro y corroborando el total de efectivo asignado por el establecimiento. Además, puede ser capaz de operar el sistema para el registro y cobro de productos, mercancías y servicios en establecimientos cuidando que el área de registro y cobro esté preparada, ordenada y limpia, y verificando que cuente con los insumos para el registro.

Los trabajadores suelen poder planear, ejecutar y evaluar las actividades para la venta, por medio de reportes de análisis del producto o servicio de la empresa, segmentación de mercado elaborado para un producto o servicio, plan de desarrollo de mercado para un producto o servicio, pronóstico de ventas, plan de ventas para un cliente o prospecto y plan de ventas.

Conocimientos

El personal certificado en el presente sector suele tener los conocimientos necesarios para poner en funcionamiento del sistema especializado en atención telefónica, el funcionamiento del hardware para la función del ejecutivo y el uso del software para la administración de clientes. Asimismo, pueden ser aptos para aplicar principios y características de sondeo y señales de compra, mediante la interacción y detección de las necesidades del cliente; podría aplicar principios y características del manejo de objeciones, debatiendo las razones por las cuales no desea adquirir el producto o servicio e intentando al menos una vez el cierre de venta; analizar las características de los diferentes tipos de clientes; comprender los principios y características de la escucha activa y la etiqueta telefónica; hacer análisis de las características de los productos y servicios ofertados; aplicar el funcionamiento básico del software y/o instrumento para la administración de clientes, y principios y características en el manejo de situaciones difíciles con los clientes.

En cuanto al manejo de los productos, el personal capacitado suele tener los conocimientos necesarios para realizar un plano de los productos exhibidos y realizar el levantamiento de inventarios y pedidos, además suele ser capaz de conocer de los tipos de exhibición.

Otro aspecto importante es el cobro de productos y servicios para lo cual las personas capacitadas pueden contar con los conocimientos necesarios para realizar acciones cuando se identifiquen anomalías en el funcionamiento de los equipos de registro y cobro, así como identificar las diferencias en el total de efectivo asignado. Además, suele contar con los conocimientos necesarios para establecer parámetros que se consideren para el índice de productividad del registro de productos y mercancías; suele conseguir la comprensión e identificación de los elementos de seguridad de las diferentes formas de pago (efectivo, cheque, vales y tarjetas bancarias).

Asimismo, las personas certificadas suelen conocer las acciones a realizar en caso de olvido de valores por parte del cliente en el área de registro y cobro; puede comprender los criterios para determinar una cancelación de productos y mercancías en el sistema; puede lograr saber cuándo solicitar un corte de caja parcial y el procedimiento para realizarlo, así como el arqueado de caja; se puede encontrar apto para realizar clasificación de productos y mercancías para empacarlos de acuerdo a sus características, y conocer el procedimiento para verificar productos y mercancías en el sistema de registro y cobro en caso de ser desconocidos por el sistema de registro y cobro.

En relación a la venta del producto o servicio el personal certificado puede contar con los conocimientos necesarios para realizar una segmentación del mercado (sociográfica, psicográfica, demográfica, geográfica e industrial); suele ser apto para realizar prospectar e identificar clientes potenciales; puede realizar el ciclo y cierre de venta; puede conocer técnicas de cierre de venta (parciales, doble alternativa, de regreso, por compromisos, por comprobación, por insinuación, por eliminación), y conocer técnicas para objeciones.

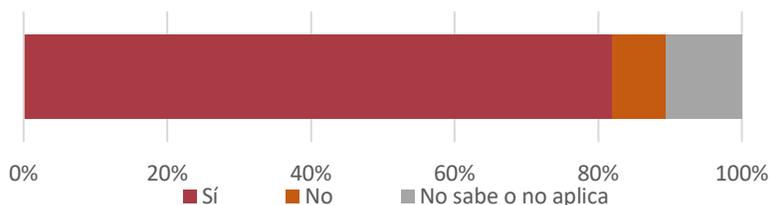
Desarrollo de habilidades

- Orden: La manera en que el ejecutivo telefónico establece y/o respeta prioridades y secuencias establecidas por la empresa para la verificación de la disponibilidad de las herramientas de trabajo y para la promoción y venta de productos o servicios; la forma en que presenta documentación sin manchas ni tachaduras, y la forma en la que coloca secuencialmente el producto para armar la exhibición.
- Responsabilidad: La manera en que el ejecutivo telefónico realiza el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos por la empresa y ejecuta oportunamente las tareas para la verificación de la disponibilidad de las herramientas de trabajo y ejecuta las tareas para la promoción y venta de productos y/o servicios.
- Orden: La manera en que el ejecutivo telefónico establece y/o respeta prioridades y secuencias en los procedimientos establecidos por la empresa para la promoción y venta de productos y/o servicios; la forma en que presenta documentación sin manchas ni tachaduras, y la manera en la que coloca el producto para su exhibición.
- Tolerancia: La manera en que el ejecutivo telefónico muestra disposición para comprender y atender las diferencias con los clientes; la forma en la que se mantiene sereno durante el proceso de atención al cliente aún en circunstancias de negociación intensa, y la manera en que se mantiene ecuánime y amable ante las diferencias que se presentan con los clientes en el momento de cobrar los productos y servicios.
- Amabilidad: La manera en que el ejecutivo telefónico da un trato cordial a los clientes durante la promoción y venta de productos y/o servicios; la forma en la que trata y aborda al personal de la tienda con cordialidad y negocia con éxito el acceso a la bodega o la procuración de equipo de seguridad, y la manera en que da un trato cordial al cliente al momento en que le cobra los productos, mercancías y servicios.
- Perseverancia La manera en que el ejecutivo telefónico demuestra interés permanente por lograr la promoción y venta de productos y/o servicios, y la forma en que plantea alternativas para alcanzar las cuotas de venta.
- Limpieza: La manera en la que sacude y deja el anaquel y el producto libre de polvo, manchas y/o suciedad; la forma en que se presenta a trabajar aseado y vestido de acuerdo con lo determinado por el establecimiento, y la manera en que mantiene el área de registro y cobro aseada y libre de productos y mercancías durante su turno.
- Iniciativa: La manera en la que busca obtener el espacio para montar una exhibición.

Nivel 3. Aplicación e implementación de la certificación

Posteriormente a los 6 meses de haber obtenido su certificación en competencias laborales, el **82%** del personal manifestó que al menos un aspecto ha mejorado en su ámbito laboral.

Gráfica. Mejoría en el ámbito laboral como resultado de la certificación



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

De las **348** personas que reportaron una mejora como resultado de su certificación de competencias laborales, el **75%** reportó que el mayor beneficio ha sido una mayor rapidez o eficiencia en sus actividades, mientras que el **1 de cada 2 (51%)** mencionó que hubo una mejor consideración y/o confianza institucional.

Gráfica. Área de mejora observada a través de la certificación de competencias

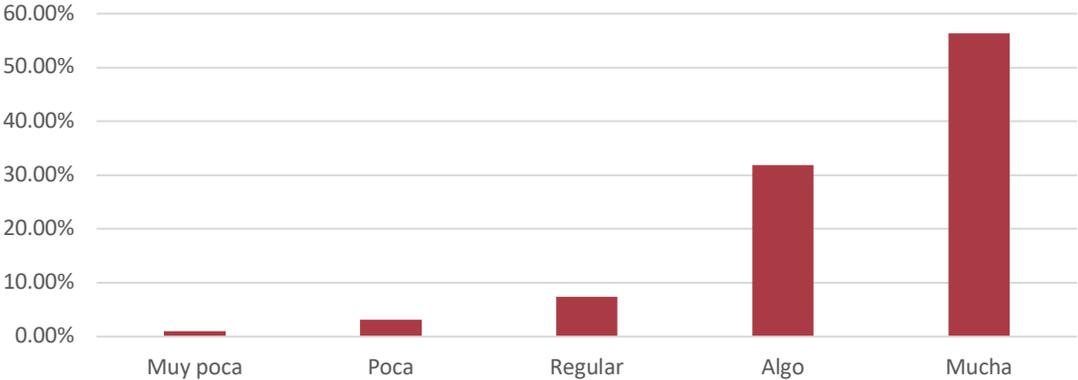


Nota. Cada trabajador podía identificar más de un área de mejora, por lo que los porcentajes no suman 100%.
Fuente. Encuesta CONOCER 2021

El **95%** de los trabajadores que han sido capacitados y certificados manifestaron que, independientemente de las áreas de mejora antes mencionadas, la certificación adquirida a través del CONOCER les permitirá realizar mejor su trabajo o a que éste sea más fácil. Además, el **64%** del personal reportó que su opinión es tomada en buena o gran medida para la toma de decisiones institucionales, mientras que **6 de cada 8 (74%)** trabajadores se sienten respaldados en su empresa u organización.

Los conocimientos, habilidades y competencias adquiridas por medio de la capacitación y certificación han sido relevantes para ejecutar de forma eficiente de los trabajadores certificados, pues que así lo han manifestado el **92%** de los mismos.

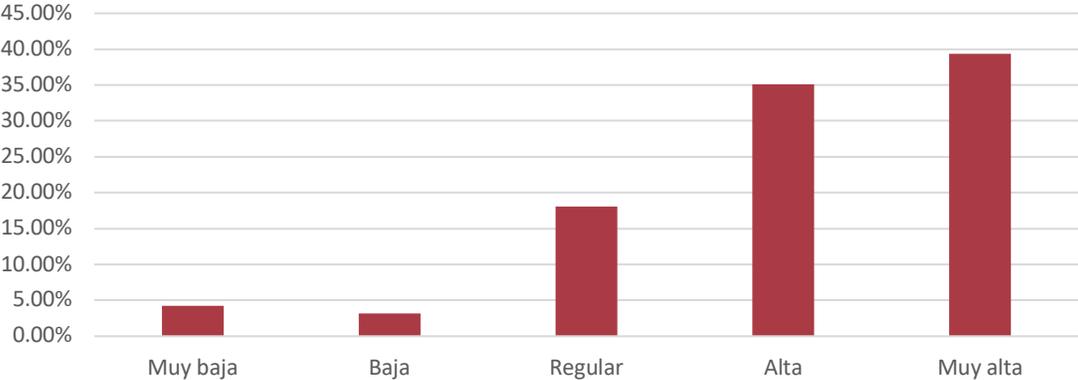
Gráfica. Importancia de los conocimientos, las habilidades y competencias para el desarrollo eficaz de las labores en este sector



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

En base a la gráfica anterior, el **69%** de las personas certificadas cree que las competencias adquiridas son muy importantes para el desarrollo de su actividad laboral. Dando como resultado que el **72%** de los trabajadores siente que su experiencia laboral es reconocida de manera alto o muy alta por su empleador.

Gráfica. Nivel de reconocimiento de la experiencia laboral del personal certificado por su empleador



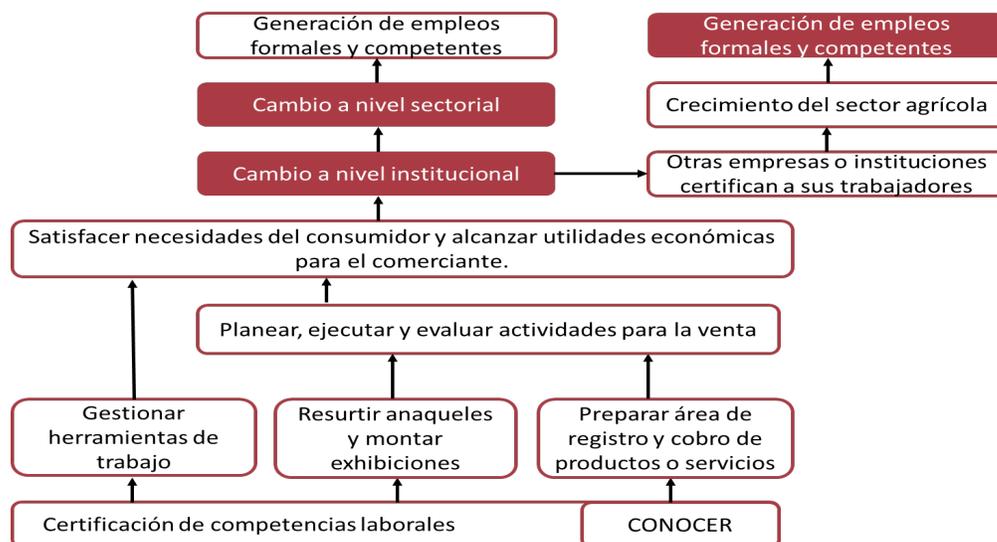
Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Finalmente, al nivel de reconocimiento, el **70%** de los trabajadores certificados trabajan o colaboran ampliamente con los miembros de su organización en la toma de decisiones, de esta forma utilizan los conocimientos y habilidades adquiridos conforme a los estándares de competencias laborales del CONOCER.

4.5.3 Resultados Cualitativos – Medición CDDE

Articulación de la cadena de resultados

Figura. Cadena de resultados de la certificación de competencias



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Resultados esperados e impactos de la certificación

- Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la función de promoción y venta, las personas que laboran en tiendas de autoservicio o agencias de promociones y cuya función individual es la promoción de productos de cualquier tipo, las personas que preparan el área para el registro y cobro y operan el sistema de registro y cobro de productos, mercancías y servicios en establecimientos, y e las personas que desarrollan funciones relacionadas con ventas.
- Ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia.

Definición de indicadores de cambio.

No.	Indicador
1	Preparar las herramientas de trabajo
2	Interactuar con el cliente para la promoción y venta de productos
3	Coordinar a los beneficiarios del proyecto para determinar los recursos disponibles y necesarios para la puesta en marcha del proyecto de inversión rural
4	Ejecutar las actividades para la venta
5	Evaluar las actividades para la venta
6	Resurtir el anaquel

7	Montar exhibiciones
8	Revisar inventarios
9	Preparar el área de registro y cobro de productos, mercancías y servicios en establecimientos
10	Operar el sistema para el registro y cobro de productos, mercancías y servicios en establecimientos

Medición de cambios en el mercado laboral

Medición (valores medios)	Resto del sector	Personas certificadas
Ingreso (pesos mexicanos)	\$5,589	\$10,056
Duración de la jornada laboral (horas)	43	39
Personas con acceso a instituciones de salud (%)	39%	82%
Personas con empleo formal (%)	61%	18%

4.6 Sector 5: Industria manufacturera

4.6.1 Resultados Cuantitativos – Relación entre la certificación y el ingreso

Los resultados generales de este sector:

- En promedio, el ingreso de las personas certificadas más del doble (114% mayor) que el del resto de los trabajadores (\$13,547 y \$6,341 pesos, respectivamente).
- Los trabajadores certificados tienen jornadas laborales más cortas que el resto de la fuerza laboral en este sector, con 38 y 44 horas semanales, respectivamente.
- El 81% de las personas certificadas ante el CONOCER cuenta con acceso a servicios de salud, frente al 60% de los demás trabajadores.
- El 91% de la población certificada labora en la economía formal.

Ingreso o remuneración mensual

Un trabajador de este sector que está certificado ante el CONOCER, recibe un ingreso promedio de \$13,547 pesos al mes, mientras que el resto del mercado laboral que labora en este sector gana \$6,341 pesos mensuales.

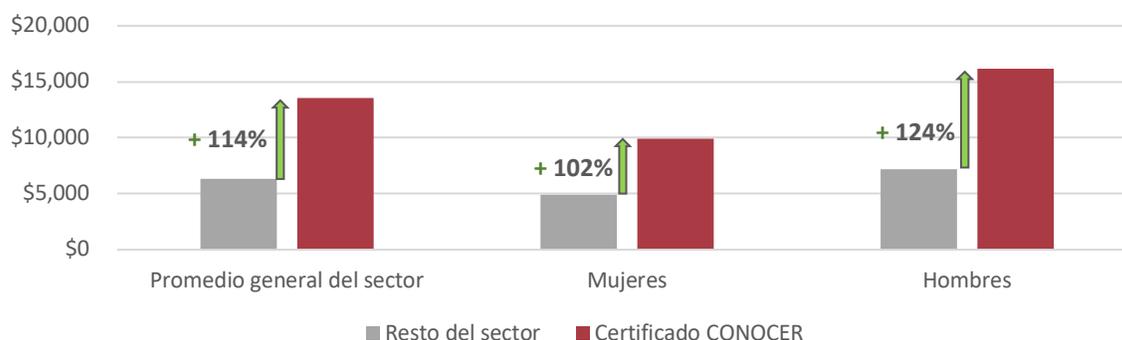
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por sexo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$6,341	\$13,547
Mujeres	\$4,903	\$9,913
Hombres	\$7,212	\$16,152

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

En promedio, un trabajador certificado gana más del doble (114%) que el resto de la fuerza laboral de este sector.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por sexo



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Dicho lo anterior, es importante desagregar la información según la condición de ocupación de los trabajadores, pues así se puede observar una mayor diferencia en el ingreso para algunos cargos.

Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por condición de ocupación

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$6,341	\$13,547
Funcionarios y directivos	\$20,698	\$27,550
Profesionales y técnicos	\$11,126	\$16,882
Oficinistas	\$8,185	\$15,223
Comerciantes	\$5,925	\$7,250
Operadores de transporte	\$7,042	\$6,000
Trabajadores en servicios personales	\$5,165	\$9,957

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

De los seis cargos analizados por condición de ocupación para la industria manufacturera, en cinco de ellos los trabajadores certificados ante el CONOCER tienen un mayor ingreso que el resto de los trabajadores del sector en México.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por condición de ocupación



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se muestra en la gráfica anterior, los trabajadores en servicios personales y los oficinistas que laboran en este sector y están certificados ante el CONOCER, tienen un ingreso medio que es casi del doble que las personas con los mismos cargos pero que no están certificadas (93% y 86%, respectivamente).

Por otro lado, se pueden comparar los resultados por posición en el trabajo.

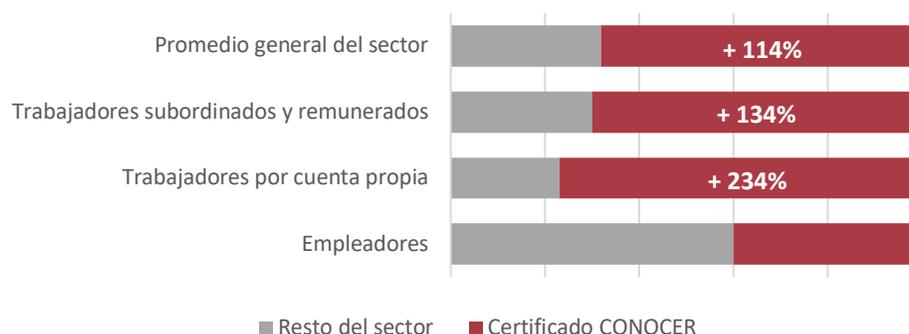
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por posición en el trabajo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$6,341	\$13,547
Trabajadores subordinados y remunerados	\$6,591	\$15,423
Trabajadores por cuenta propia	\$3,980	\$13,300
Empleadores	\$10,650	\$7,089

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

A excepción de los empleadores, los trabajadores subordinados y remunerados, así como las personas que trabajan por cuenta propia, reciben un mayor ingreso medio que sus pares en el resto del sector. Esto se puede explicar debido a que, por lo general, los jefes o superiores prefieren invertir en la capacitación de su personal.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por posición en el trabajo



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se muestra en las tablas y gráficas anteriores, la mayor parte de los trabajadores certificados por el CONOCER, en promedio, tienen un mayor ingreso que las personas que no están certificadas. Sin embargo, si se considera que el nivel educativo es el principal factor que repercute en el ingreso de los trabajadores, es necesario hacer un comparativo de dicha información para este sector.

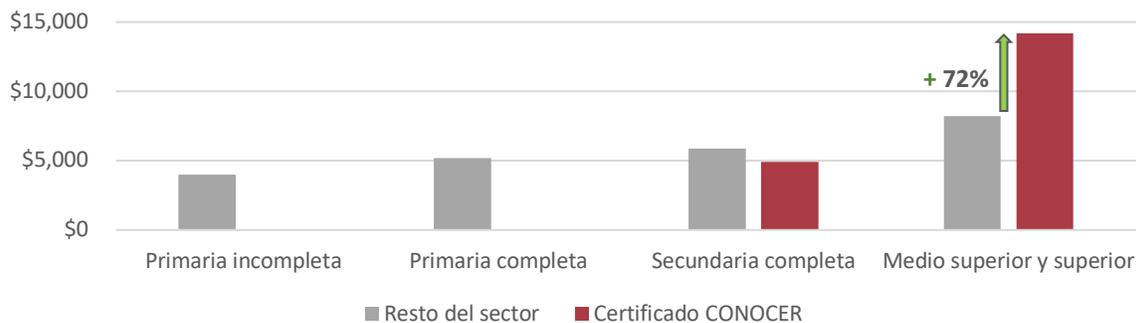
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por nivel educativo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$6,341	\$13,547
Primaria incompleta	\$4,007	-
Primaria completa	\$5,172	-
Secundaria completa	\$5,877	\$4,913
Medio superior y superior	\$8,238	\$14,206

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

De acuerdo con la información anterior, los trabajadores certificados por el CONOCER y que tienen una educación media superior o superior, cuentan con un mayor ingreso medio que el resto de la fuerza laboral del sector que no está certificada.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por nivel educativo



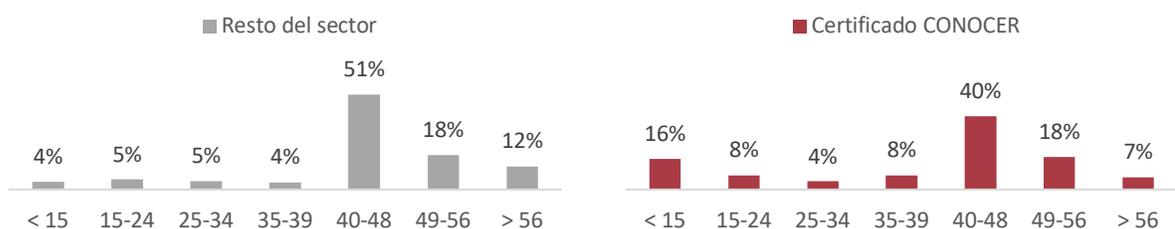
Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Cabe destacar que las personas certificadas que cuentan con educación media superior y superior, reciben 72% más ingreso que los trabajadores del mismo sector que no están certificados, aún con el mismo nivel de estudios. Este dato es importante si se considera que el 93% de los trabajadores de la industria manufacturera que están certificados ante el CONOCER, cuentan dicho nivel educativo.

Duración de la jornada laboral

Otra característica relevante de las personas certificadas ante el CONOCER es que, además de tener un mayor ingreso, laboran menos horas que los trabajadores no certificados. En promedio, la población certificada trabaja 38 horas a la semana, mientras que el resto de la fuerza laboral requiere 44 horas.

Gráfica. Distribución de las horas de la jornada laboral de los trabajadores certificados y no certificados



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se observa en la gráfica, el 81% de los trabajadores no certificados trabaja 40 horas o más, mientras que el 64% de las personas certificadas labora esa cantidad de horas.

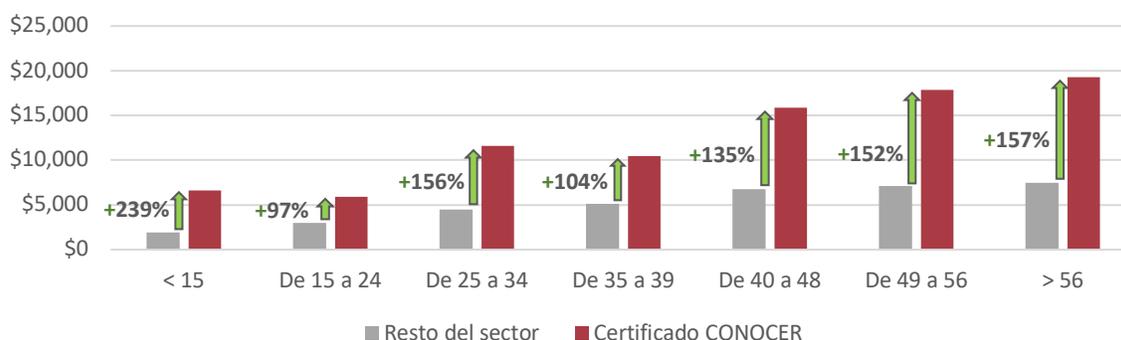
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados duración de la jornada laboral

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$6,341	\$13,547
Menos de 15 horas de trabajo	\$1,953	\$6,627
De 15 a 24 horas de trabajo	\$3,005	\$5,929
De 25 a 34 horas de trabajo	\$4,518	\$11,565
De 35 a 39 horas de trabajo	\$5,114	\$10,429
De 40 a 48 horas de trabajo	\$6,754	\$15,856
De 49 a 56 horas de trabajo	\$7,114	\$17,894
Más de 56 horas de trabajo	\$7,505	\$19,250

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

A mayor cantidad de horas trabajadas, mejor es la remuneración económica (ingreso). Sin embargo, se observa que esta característica es aún mayor en los trabajadores certificados.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por duración de la jornada laboral

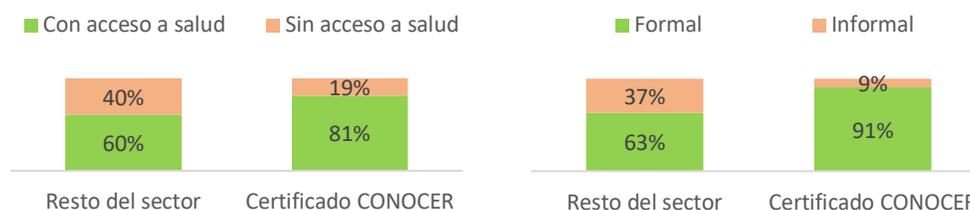


Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Empleos formales y acceso a instituciones de salud

Las personas que están certificadas ante el CONOCER cuentan con un mayor acceso a las instituciones de salud (81%) y a empleos formales (91%) que el resto de los trabajadores.

Gráfica. Diferencia del acceso a instituciones de salud y a empleos formales



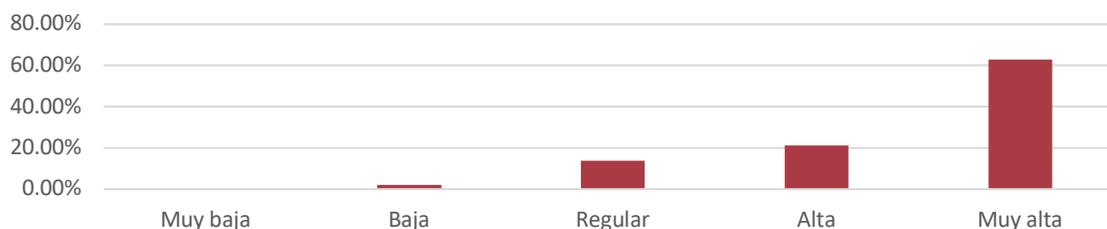
Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

4.6.2 Resultados Cualitativos – Metodología Kirkpatrick

Nivel 1. Reacción, satisfacción y acción planificada

La capacitación y certificaciones obtenidas por este sector son favorables, ya que el **88%** de los trabajadores reportó un nivel de satisfacción alto o muy alto.

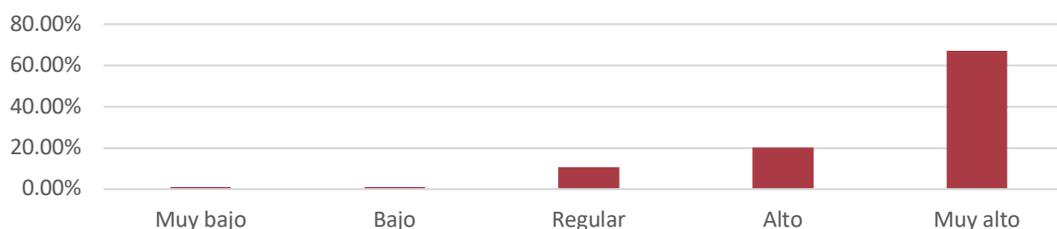
Gráfica. Nivel de satisfacción con las capacitaciones y certificaciones



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

En cuanto a las habilidades y competencias adquiridas a través de la certificación del CONOCER **5 de cada 6 (84%)** trabajadores reportó un nivel de satisfacción alto o muy alto.

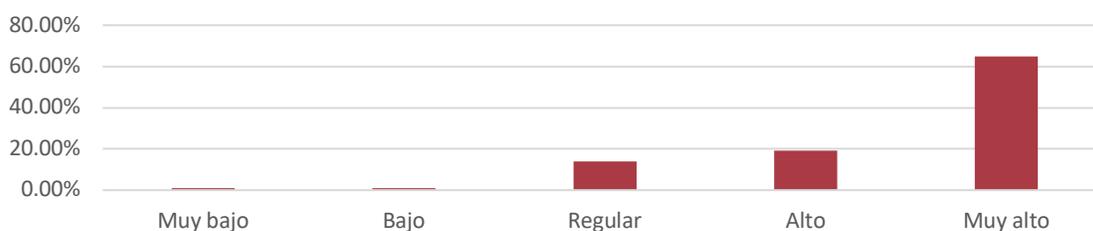
Gráfica. Nivel de beneficio de las certificaciones en la vida personal o profesional de los trabajadores



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

En tanto que el **84%** del personal certificado en este sector considera que las competencias adquiridas les permitirá ser más competitivos, lo que les permitirá conseguir un mejor empleo.

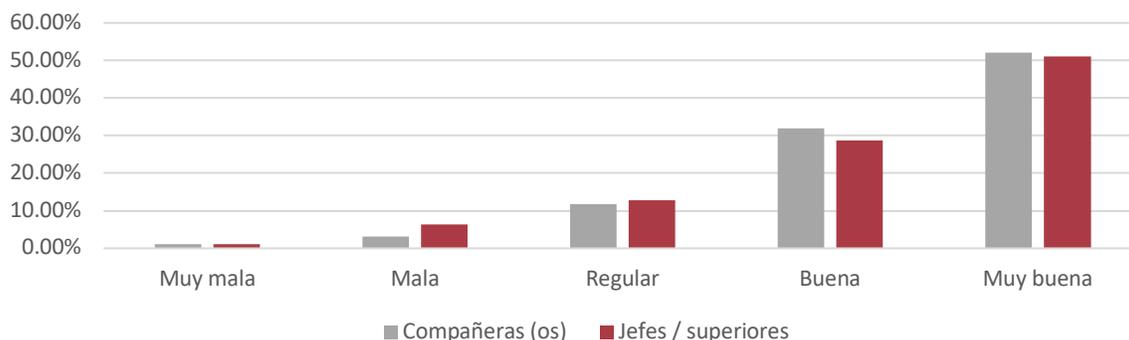
Gráfica. Percepción sobre el potencial de las certificaciones para tener mejores empleos



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Finalmente, en el contexto de respuesta y satisfacción certificada ante CONOCER, es prominente la calidad de las relaciones personales y profesionales dentro de una empresa u organización. Se puede observar en el siguiente gráfico que el **82%** de los empleados tienen una buena o muy buena relación con sus iguales, mientras que **7 de cada 9 (77%)** mantienen esa relación con sus superiores.

Gráfica. Calidad de las relaciones personales y profesionales en la empresa u organización



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Nivel 2. Aprendizaje y capacitación para la certificación de competencias

Características de las personas certificadas

Las personas certificadas en este sector pueden ser capaces de establecer una estrategia de producción elaborada en cualquier medio físico, electrónico o de formato libre, ésta presenta una secuencia de prioridades en el proceso de producción y contiene número de modelo o número de parte o nombre del producto a producir. Asimismo, pueden ser aptos para preparar la maquinaria, equipo y recursos necesarios para el inicio del proceso productivo, mediante la verificación del plan de producción previamente establecido por el área responsable de la planeación de la producción dentro de la empresa. Además, pueden estar habilitados para coordinar el proceso productivo, identificando cambios en el plan de producción y los atrasos presentados en el actual plan comparado con el anterior. Conjuntamente pueden ser aptos para realizar el proceso de cierre de turno y coordinar al capital humano durante el proceso productivo.

En complemento, los trabajadores certificados son aptos para preparar la maquinaria y el área de trabajo. Además, de elaborar la (s) pieza (s) del producto a ensamblar verificando siempre el funcionamiento de la maquinaria.

Además, pueden ser capaces de fabricar piezas/ elementos mecánicos en máquinas herramienta convencionales y en herramienta de Control Numérico Computarizado, mediante la revisión del plan de producción, verificación de las condiciones de operación de la maquinaria, preparación de los materiales para la fabricación de la pieza y realizando el maquinado de la pieza mecánica en máquinas herramientas convencionales.

Conocimientos

Los trabajadores certificados pueden estar habilitados para definir un plan de producción y sus componentes, línea de producción, celda de producción, área de producción; definir y configurar una estación de producción; definir es estudio de tiempos y movimientos, y realizar la definición de Técnica para la determinación del Estudio de "Tiempos y movimientos". Además, suelen tener los conocimientos necesarios para realizar la definición del concepto de Instrucción de Trabajo y carta de proceso.

Aunado a lo anterior, el personal certificado puede ser apto para solucionar conflictos en la calidad de los productos, generar metas y general e implementar estrategias, por lo que suelen tener conocimiento de la definición y aplicación de las 5'S. En relación a la bitácora de turno, los certificados pueden poseer conocimientos de los conceptos de causa y efecto, acción preventiva, acción correctiva, y de las definiciones de seleccionar, organizar, limpiar, estandarizar, seguimiento y concepto de eficiencia.

En cuanto a la relación con sus subordinados o demás personal, pueden estar capacitados para gestionar la autorización de días de vacaciones, autorizar permisos para ausentarse y realizar la evaluación de desempeño al personal a su cargo, por lo que pueden poseer conocimiento de las Obligaciones y prohibiciones del Patrón, así como las causales de recisión de la relación laboral consagrados en la Ley Federal del Trabajo.

En relación con el uso de maquinaria, las personas certificadas suelen tener conocimientos de los tipos de máquinas y materiales con lo que operan.

En complemento en cuanto a la fabricación de piezas y/o elementos mecánicos, los trabajadores capacitados pueden tener conocimientos de dibujo mecánico, tipos de materiales utilizados para el maquinado de piezas (conceptos de dureza, tipos y propiedades físicas), procesos de ajuste de banco, metrología enfocada a tolerancias dimensionales.

Desarrollo de habilidades

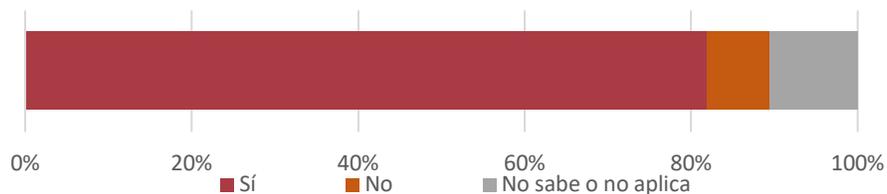
- Amabilidad: La manera en que mantiene sus relaciones laborales con sus superiores, homólogos, de acuerdo con lo estipulado en los reglamentos de la empresa.
- Iniciativa: La manera en que de forma inmediata desarrolla los planes de reacción inmediata para contrarrestar las variaciones en los planes de producción, y la forma en que propone alternativas de solución cuando se presenta algún problema o falla durante el proceso de fabricación.
- Orden: La manera en que mantiene sus herramientas y accesorios organizados en su sitio de trabajo al inicio, durante y al final de la confección del producto ortopédico, de acuerdo con los lineamientos de la institución, y la forma en que organiza su área de trabajo de forma eficiente y apegada a los reglamentos de la empresa.

- **Responsabilidad:** La manera en que utiliza y conserva la herramienta y el equipo de trabajo, y la forma en que utiliza el equipo de protección personal, equipo y herramienta aplicando las normas de seguridad e higiene y los procedimientos de trabajo durante todas las etapas del proceso de mecanizado.
- **Cooperación:** La manera en que auxilia en sus labores a sus compañeros de trabajo y superiores. 2. **Responsabilidad:** La manera en que cumple con los tiempos de entrega y especificaciones del producto realizado, y la forma en que trabaja de forma conjunta con los compañeros del área para realizar una tarea establecida.
- **Limpieza** La manera en que mantiene limpia el área de trabajo, maquinaria, herramientas, dispositivos, accesorios e instrumentos antes y después de haber terminado el trabajo.

Nivel 3. Aplicación e implementación de la certificación

Ulteriormente a los 6 meses de recibir una certificación de habilidades laborales, **85%** de las personas manifestó había mejorado en al menos un aspecto de su entorno laboral.

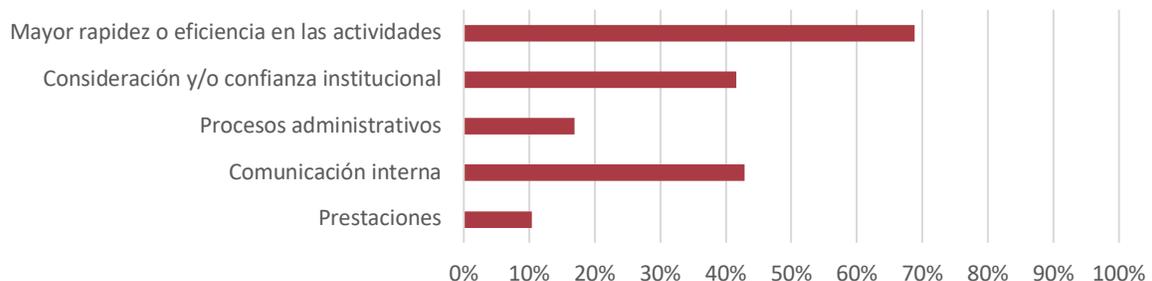
Gráfica. Mejoría en el ámbito laboral como resultado de la certificación



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Debido a la certificación de competencias laborales **77** personas reportaron una mejora en su trabajo, de los cuales el **70%** informo tener un mayor beneficio en la rapidez o eficiencia en las actividades, en tanto que el **1 de cada 2 (51%)** lo reportó en consideración y/o confianza institucional.

Gráfica. Área de mejora observada a través de la certificación de competencias

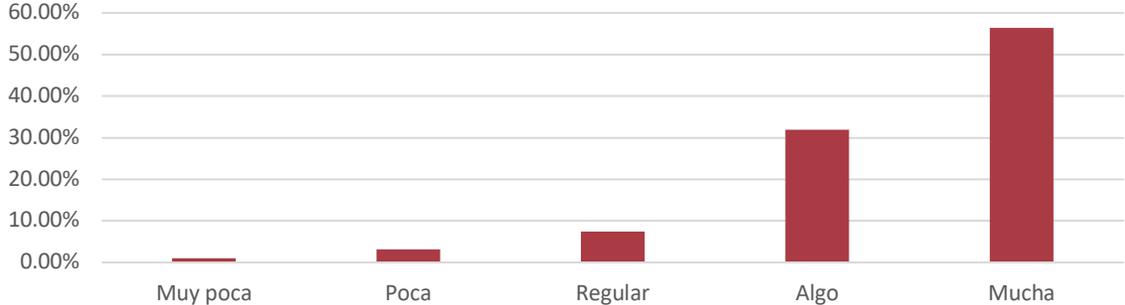


Nota. Cada trabajador podía identificar más de un área de mejora, por lo que los porcentajes no suman 100%.
Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Independientemente de las áreas de mejora antes mencionadas, el **98%** de los trabajadores capacitados y certificados manifestó que creen que la certificación obtenida a través del CONOCER les permitirá realizar un mejor y más rápido trabajo. También **3 de cada 5 (62%)** empelados dijeron que su opinión es tomada en cuenta en buena o mayor medida para la toma de decisiones organizativas, en tanto que el **66%** se siente respaldado por su empresa u organización.

Asimismo, el **88%** del personal certificado considera que los conocimientos, habilidades y competencias adquiridos a través de CONOCER son adecuados para realizar de forma correcta su trabajo.

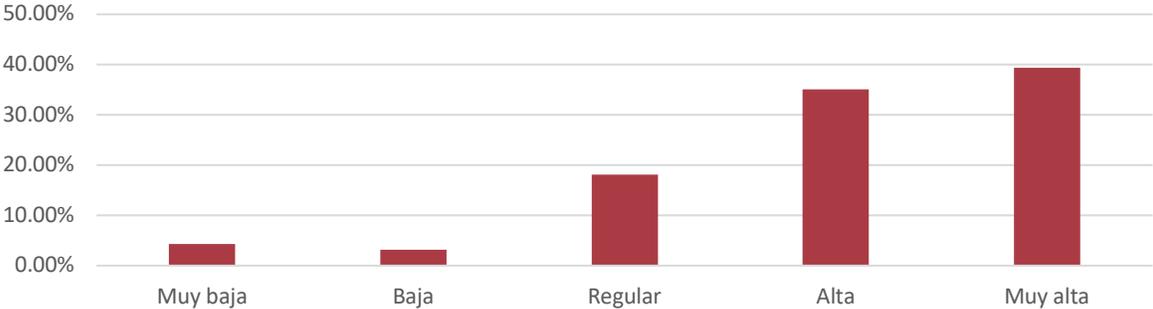
Gráfica. Importancia de los conocimientos, las habilidades y competencias para el desarrollo eficaz de las labores en este sector.



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

En la gráfica anterior se puede observar que el **69%** del personal considera que las competencias adquiridas son muy importantes para el desarrollo de su actividad laboral, lo que deriva en que **6 de cada 9 (66%)** considere que su experiencia laboral es reconocida de forma alta o muy alta por su jefe o superiores.

Gráfica. Nivel de reconocimiento de la experiencia laboral del personal certificado por su empleador



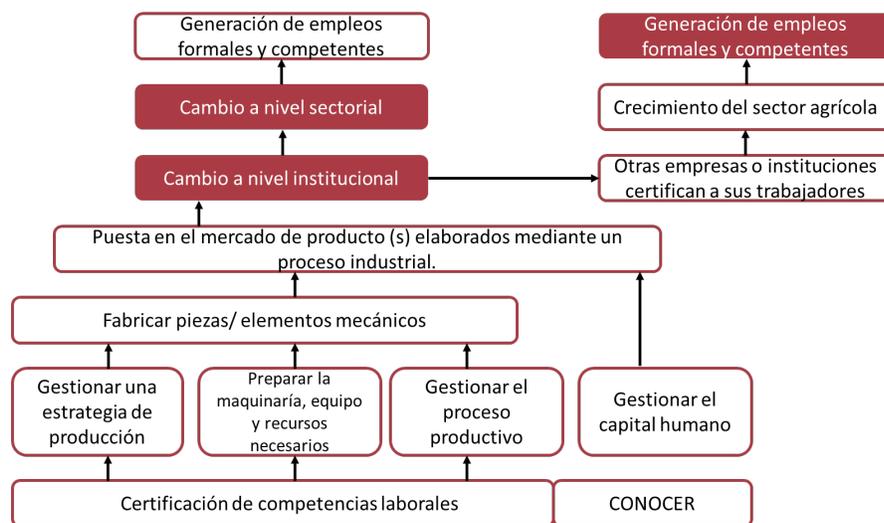
Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Finalmente cabe destacar que **el 70%** de los trabajadores que utilizan conocimientos y habilidades adquiridos y que se ajustan a los estándares de competencia laboral de CONOCER trabajan o colaboran extensamente como miembros de su organización en la toma de decisiones.

4.6.3 Resultados Cualitativos – Medición CDDE

Articulación de la cadena de resultados

Figura. Cadena de resultados de la certificación de competencias



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Resultados esperados e impactos de la certificación

- Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como supervisores de producción en industrias y que tienen a su cargo personal de operación de los procesos de manufactura y maquilado, de las personas que ejercen la función de ensamblador de productos, y de las personas que realizan la función de Fabricación de piezas/ elementos mecánicos en máquinas herramienta por arranque de viruta utilizando máquinas convencionales y de Control Numérico Computarizado.
- Ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

Definición de indicadores de cambio

No.	Indicador
1	Establecer la estrategia de producción
2	Preparar la maquinaria, equipo y recursos necesarios para el inicio del proceso productivo
3	Coordinar el proceso productivo
4	Realizar el proceso de cierre de turno
5	Coordinar al capital humano durante el proceso productivo
6	Preparar la máquina de costura y el área de trabajo

7	Elaborar la costura en la pieza del producto a ensamblar.
8	Fabricar piezas/elementos mecánicos en máquinas herramienta convencionales
9	Fabricar piezas/ elementos mecánicos en máquinas herramienta de Control Numérico Computarizado

Medición de cambios en el mercado laboral

Medición (valores medios)	Resto del sector	Personas certificadas
Ingreso (pesos mexicanos)	\$6,341	\$13,547
Duración de la jornada laboral (horas)	44	38
Personas con acceso a instituciones de salud (%)	60%	81%
Personas con empleo formal (%)	40%	19%

4.7 Sector 6: Industria extractiva y de la electricidad

4.7.1 Resultados Cuantitativos – Relación entre la certificación y el ingreso

Los resultados generales de este sector:

- En promedio, el ingreso de las personas certificadas es 24% mayor al del resto de los trabajadores del sector (\$15,509 y \$12,511 pesos mensuales, respectivamente).
- Los trabajadores certificados tienen jornadas laborales más cortas que el resto de la fuerza laboral en este sector, con 41 y 48 horas semanales, respectivamente.
- El 91% de las personas certificadas ante el CONOCER cuenta con acceso a servicios de salud, frente al 90% de los demás trabajadores.
- El 92% de la población certificada labora en la economía formal.

Ingreso o remuneración mensual

Un trabajador de este sector que está certificado ante el CONOCER, recibe un ingreso promedio de \$15,509 pesos al mes, mientras que el resto del mercado laboral que labora en este sector gana \$12,511 pesos mensuales.

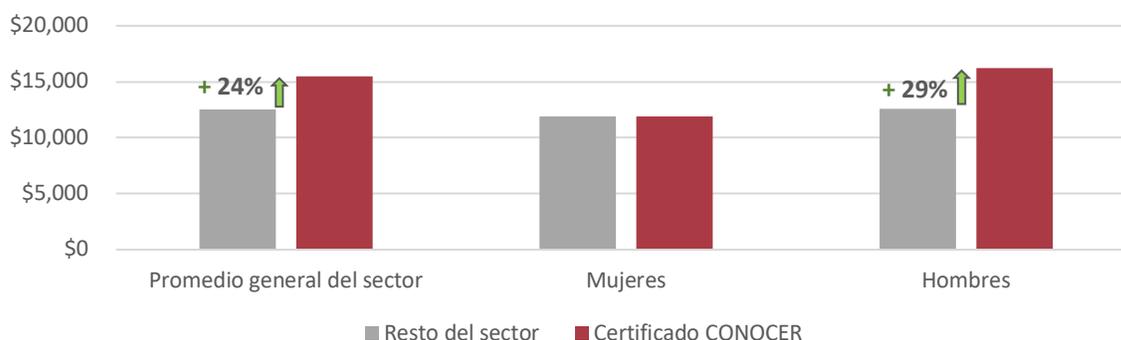
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por sexo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$12,511	\$15,509
Mujeres	\$11,924	\$11,889
Hombres	\$12,605	\$16,250

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

En promedio, un trabajador certificado gana 24% más que el resto de la fuerza laboral de este sector.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por sexo



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Dicho lo anterior, es importante desagregar la información según la condición de ocupación de los trabajadores, pues así se puede observar una mayor diferencia en el ingreso para algunos cargos.

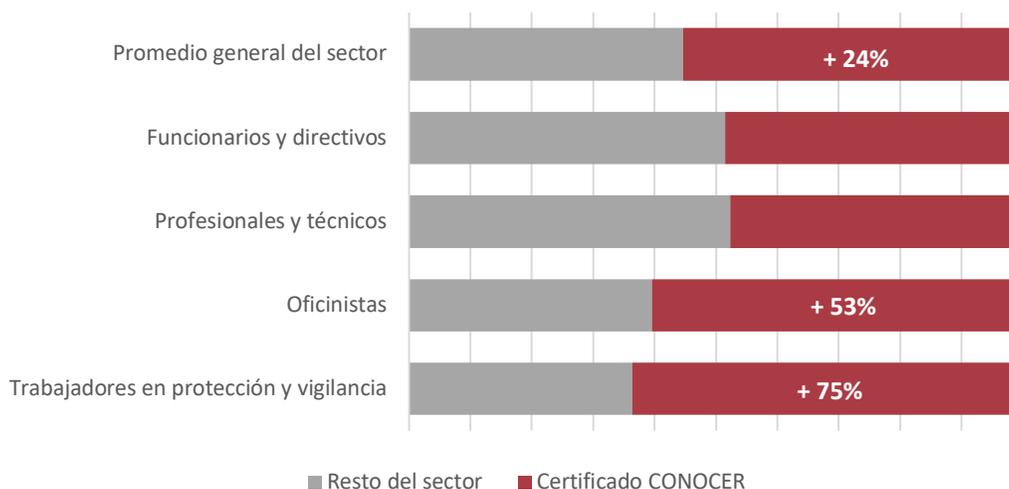
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por condición de ocupación

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$12,511	\$15,509
Funcionarios y directivos	\$47,342	\$44,667
Profesionales y técnicos	\$16,292	\$14,826
Oficinistas	\$12,605	\$19,250
Trabajadores en protección y vigilancia	\$14,692	\$25,733

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

De los cuatro cargos analizados por condición de ocupación para la industria extractiva y de la electricidad, en dos de ellos los trabajadores certificados ante el CONOCER tienen un mayor ingreso que el resto de los trabajadores del sector en México.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por condición de ocupación



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se muestra en la gráfica anterior, los oficinistas y los trabajadores en protección y vigilancia en este sector y están certificados ante el CONOCER, tienen un ingreso medio que es al menos 50% superior a las personas con los mismos cargos pero que no están certificadas.

Por otro lado, se pueden comparar los resultados por posición en el trabajo.

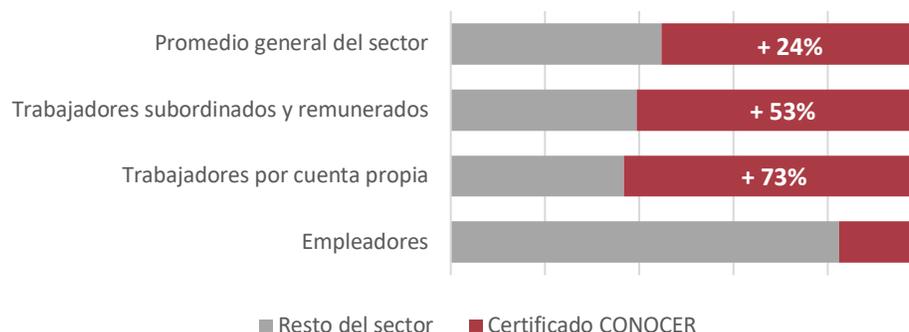
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por posición en el trabajo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$12,511	\$15,509
Trabajadores subordinados y remunerados	\$12,360	\$18,970
Trabajadores por cuenta propia	\$8,111	\$14,000
Empleadores	\$41,143	\$8,750

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

A excepción de los empleadores, los trabajadores subordinados y remunerados, así como las personas que trabajan por cuenta propia, reciben un mayor ingreso medio que sus pares en el resto del sector. Esto se puede explicar debido a que, por lo general, los jefes o superiores prefieren invertir en la capacitación de su personal.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por posición en el trabajo



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

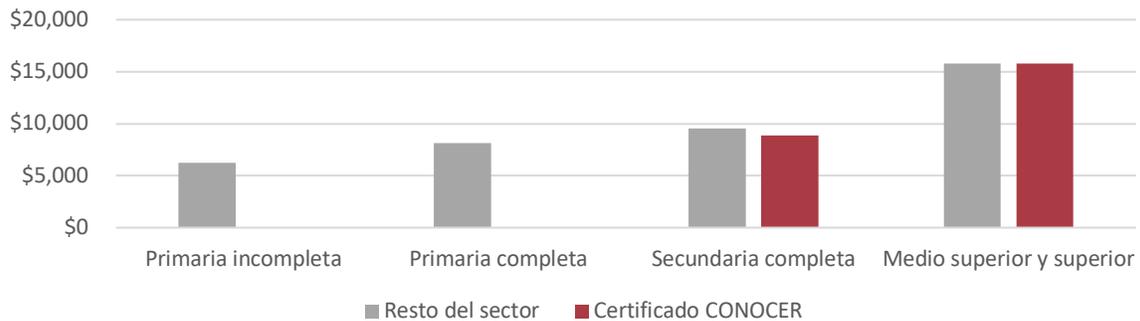
Como se muestra en las tablas y gráficas anteriores, la mayor parte de los trabajadores certificados por el CONOCER, en promedio, tienen un mayor ingreso que las personas que no están certificadas. Sin embargo, si se considera que el nivel educativo es el principal factor que repercute en el ingreso de los trabajadores, es necesario hacer un comparativo de dicha información para este sector.

Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por nivel educativo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$12,511	\$15,509
Primaria incompleta	\$6,265	-
Primaria completa	\$8,142	-
Secundaria completa	\$9,564	\$8,850
Medio superior y superior	\$15,778	\$15,771

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por nivel educativo



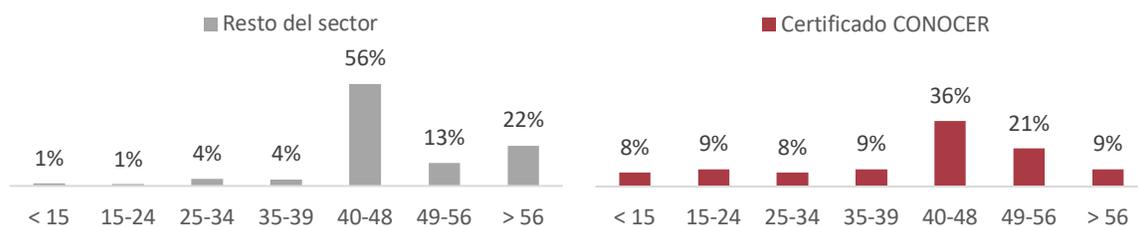
Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Cabe destacar que las personas certificadas que cuentan con educación media superior y superior, reciben prácticamente el mismo nivel de ingreso que los trabajadores del mismo sector que no están certificados. Este dato es importante si se considera que el 96% de los trabajadores de la industria extractiva y de la electricidad que están certificados ante el CONOCER, cuentan con educación media superior y superior.

Duración de la jornada laboral

Otra característica relevante de las personas certificadas ante el CONOCER es que, además de tener un mayor ingreso, laboran menos horas que los trabajadores no certificados. En promedio, la población certificada trabaja 41 horas a la semana, mientras que el resto de la fuerza laboral requiere 48 horas.

Gráfica. Distribución de las horas de la jornada laboral de los trabajadores certificados y no certificados



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se observa en la gráfica, el 10% de los trabajadores no certificados trabaja menos de 40 horas, mientras que 1 de cada 3 personas certificadas labora esa cantidad de horas.

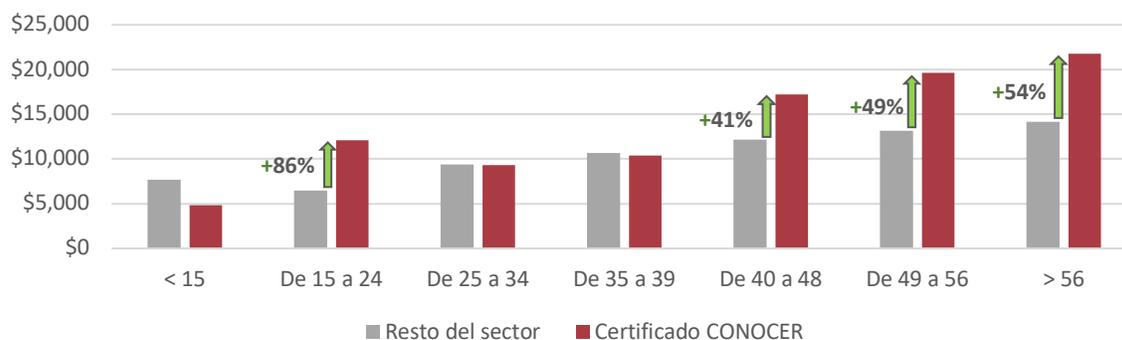
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados duración de la jornada laboral

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$12,511	\$15,509
Menos de 15 horas de trabajo	\$7,721	\$4,825
De 15 a 24 horas de trabajo	\$6,505	\$12,120
De 25 a 34 horas de trabajo	\$9,372	\$9,300
De 35 a 39 horas de trabajo	\$10,700	\$10,400
De 40 a 48 horas de trabajo	\$12,201	\$17,253
De 49 a 56 horas de trabajo	\$13,147	\$19,645
Más de 56 horas de trabajo	\$14,162	\$21,800

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

A mayor cantidad de horas trabajadas, mejor es la remuneración económica (ingreso). Sin embargo, se observa que esta característica es aún mayor en los trabajadores certificados que trabajan 40 horas o más.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por duración de la jornada laboral

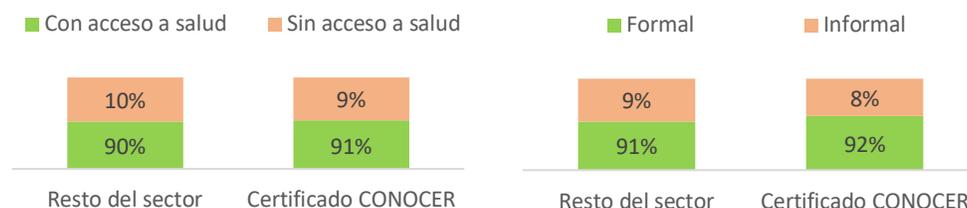


Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Empleos formales y acceso a instituciones de salud

Las personas que están certificadas ante el CONOCER cuentan con un mayor acceso a las instituciones de salud (91%) y a empleos formales (92%) que el resto de los trabajadores.

Gráfica. Diferencia del acceso a instituciones de salud y a empleos formales



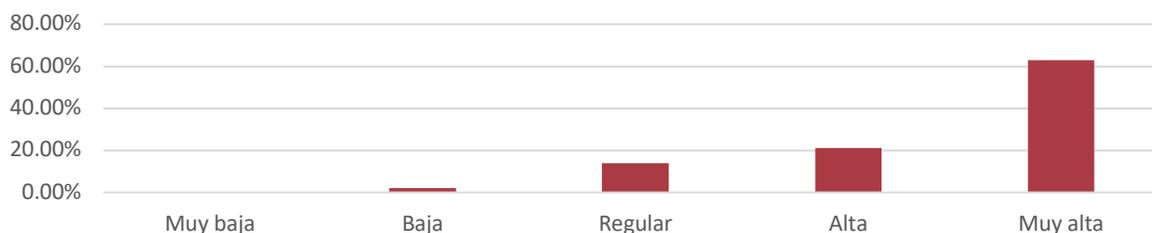
Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

4.7.2 Resultados Cualitativos – Metodología Kirkpatrick

Nivel 1. Reacción, satisfacción y acción planificada

Este sector tiene una muy buena aprobación por la capacitación y las certificaciones obtenidas, con un **96%** de los trabajadores con un nivel de satisfacción alto o muy alto.

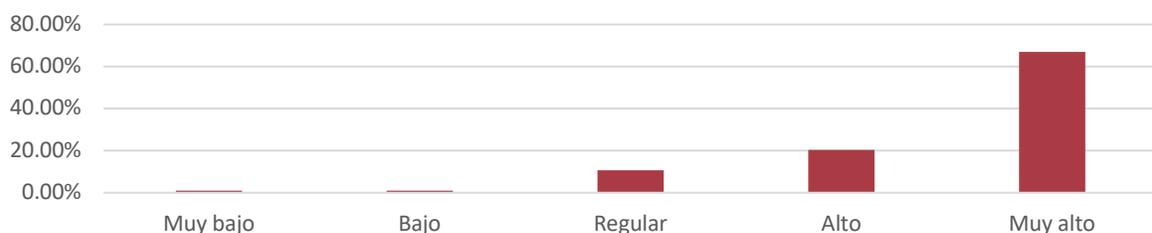
Gráfica. Nivel de satisfacción con las capacitaciones y certificaciones



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Además, el **96%** cree que las habilidades y competencias adquiridas a través de la certificación de CONOCER han tenido un beneficio alto o muy alto en su vida profesional.

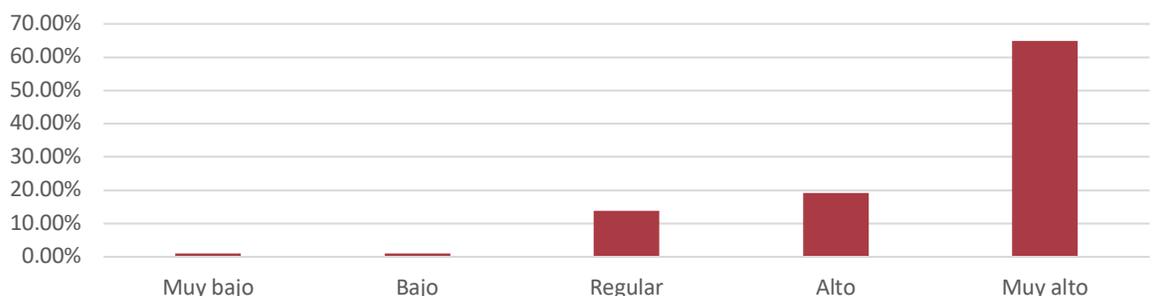
Gráfica. Nivel de beneficio de las certificaciones en la vida personal o profesional de los trabajadores



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

El **96%** de los trabajadores certificados considera que puede aspirar a un mejor empleo, ya que las competencias adquiridas les ayudan a ser más competitivos en el mercado laboral.

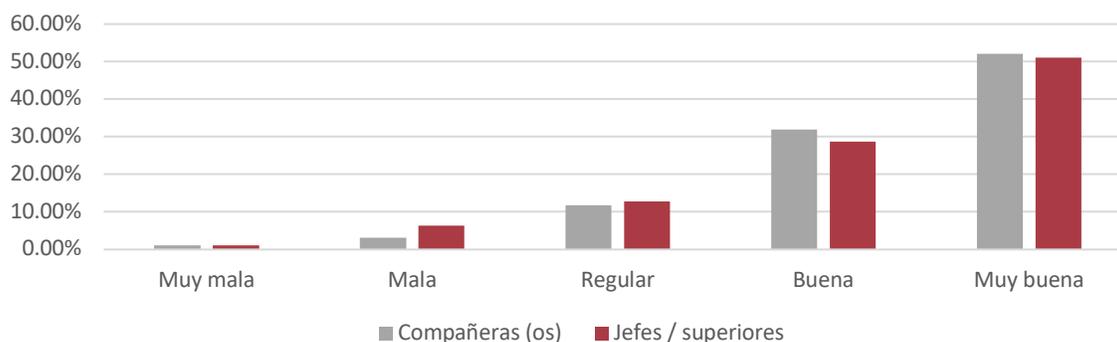
Gráfica. Percepción sobre el potencial de las certificaciones para tener mejores empleos



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Finalmente, en relación a la respuesta y satisfacción certificada a través de CONOCER, sobresale la calidad de las relaciones personales y profesionales dentro de una empresa u organización. En base al siguiente gráfico el **89%** de las personas tienen una buena o muy buena relación con sus pares, mientras que **5 de cada 6** la tiene con su jefe o superiores.

Gráfica. Calidad de las relaciones personales y profesionales en la empresa u organización



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Nivel 2. Aprendizaje y capacitación para la certificación de competencias

ENERGÍA ELÉCTRICA

Características de las personas certificadas

Las personas certificadas en este sector pueden ser capaces de diagnosticar el desempeño integral de los sistemas energéticos de la vivienda. En una organización los trabajadores certificados suelen ser capaces de proponer estrategias de diseño o mejora para los sistemas energéticos de la vivienda. Pueden ser capaces de elaborar un plan de acción de eficiencia energética de la organización, implementar en la organización acciones para el logro de los objetivos de eficiencia, y por último verificar los avances y resultados de una mejora continua.

Conocimientos

Las personas certificadas en este rubro suelen hacer visitas a las viviendas, revisar a detalle instalaciones, buscar equipos que consuman energía, entre otras actividades, por lo cual pueden tener comprensión del Manual explicativo vivienda ecológica, Hipoteca Verde, INFONAVIT, de la Guía del uso eficiente de la energía en la vivienda, CONAFOVI Concepto Demanda y Consumo, y de CFE, CONUEE. Conceptos de demanda y consumo eléctrico, propuestas de ahorro de energía. Además, suelen tener conocimiento del diseño técnico de la NAMA vivienda sustentable: Tipología de vivienda. Conocimiento; NOM-020-ENER-2011. Objetivo, alcance y sistemas constructivos de la vivienda. Aunado a lo anterior el personal certificado puede determinar el costo de la energía, por lo que puede tener comprensión del Sistema tarifario doméstico de Comisión Federal de Electricidad y permisionario.

Los trabajadores certificados, para la implementación y acción de un plan energético en organizaciones, pueden aplicar en construcción de índices de consumo energético: gráficos cuantitativos y cualitativos, además pueden tener conocimiento de la NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011. Lo referente a la etapa de Planificación energética, y por último pueden aplicar NOM-008-SCFI-2002. Sistema General de Unidades de Medida. Vigente. Reglas para la escritura de los números y signos decimales de los símbolos de las unidades del Sistema Internacional.

En complemento el personal certificado puede tener conocimiento de diferentes normas y estándares como son los siguientes, Normas Oficiales Mexicanas obligatorias y voluntarias en Eficiencia Energética vigentes. Objetivo y campo de aplicación; referencias técnicas nacionales e internacionales (códigos y estándares) por sistema, proceso y equipo relativas a eficiencia energética y seguridad industrial; factores de emisión de gases de efecto invernadero relacionados con el uso de energía; las Certificaciones nacionales e internacionales. Asimismo, pueden tener conocimiento de la aplicación y análisis de los indicadores de eficiencia energética.

Desarrollo de habilidades

- Orden: La manera y secuencia en que solicita y procesa la información obtenida, y la forma en que integra la documentación siguiendo la secuencia en que presenta el informe inicial del desempeño energético de la organización, así como el plan de acción de eficiencia energética y los programas de acción.
- Responsabilidad: La manera en que se presenta con el usuario/responsable del proyecto en el tiempo establecido; la forma en que maneja la confidencialidad del usuario/responsable de proyecto, y la manera en que da seguimiento al plan de acción y los programas de mejora de eficiencia energética para alcanzar los objetivos de la organización.
- Iniciativa: La manera en que soluciona situaciones no previstas, y la forma en que presenta diferentes alternativas para el logro de los objetivos de eficiencia energética en la organización.
- Perseverancia: La manera en que demuestra interés permanente para alcanzar los objetivos y metas del plan de acción de eficiencia energética.

PETRÓLEO Y GAS

Características de las personas certificadas

Las personas certificadas en este sector pueden ser capaces de asesorar a las áreas operativas y/o administrativas sobre el cumplimiento de los requisitos legales u otros requisitos a los que la Organización se suscribe, es por ello que suelen comprender el marco

normativo, las características de los esquemas y procesos de acreditación, nacionales e internacionales y extranjeros, y de los criterios y mecanismos para la identificación de requisitos legales aplicables a la organización, además pueden ser capaces de analizar fuentes de información internas y externas sobre leyes, reglamentos y normas. Los trabajadores certificados también pueden asesorar sobre la evaluación del cumplimiento legal de los requisitos, por lo cual suelen poder aplicar los procedimientos o métodos de Evaluación del cumplimiento legal y otros aplicables a la organización, y analizar el proceso regulatorio nacional e interno.

El personal certificado puede diseñar un plan estratégico bajo el modelo conceptual - colaborativo - práctico, así que suelen poseer conocimientos que les permite la aplicación de teorías de aprendizaje (conductismo, cognitivismo, constructivismo y colectivismo), estrategias de aprendizaje basadas en competencias, y diseños instruccionales para formación presencial y en línea. Asimismo, suelen poder aplicar la técnica mayéutica y comprender tipos de instrumentos de evaluación, lo que les permite realizar el desarrollo de la estrategia.

El personal certificado puede evaluar y verificar la correspondencia entre el Sistema de Administración y el documento puente del Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos, así que suelen comprender diferentes regulaciones.

Por último, las personas certificadas pueden realizar una auditoria externa a la operación y desempeño del Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos, de modo que suelen tener conocimiento de las disposiciones administrativas de carácter general que establecen los Lineamientos para llevar a cabo las Auditorías Externas a la operación y el desempeño de los Sistemas de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicables a las actividades del Sector Hidrocarburos, disposiciones administrativas de carácter general que establecen los Lineamientos para la conformación, implementación y autorización de los Sistemas de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicables a las actividades del Sector Hidrocarburos que se indican

Asimismo, las personas capacitadas y certificadas ante el CONOCER reconocen las disposiciones administrativas de carácter general que establecen los Lineamientos para la conformación, implementación y autorización de los Sistemas de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicables a las actividades de Expendio al Público de Gas Natural, Distribución y Expendio al Público de Gas Licuado de Petróleo y de Petrolíferos. Además de poder aplicar métodos de Auditoría: Observación de actividades, realización de entrevistas y revisión de documentos. Norma ISO19011 aplicable vigente.

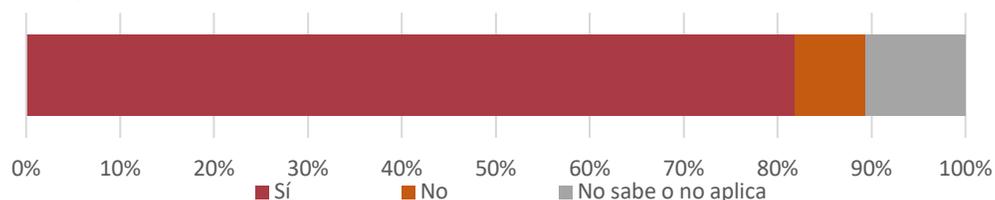
Desarrollo de habilidades

- **Iniciativa:** La manera en que ofrece alternativas de solución para prevenir incumplimientos al marco normativo, la forma manera en que presenta distintas alternativas en las estrategias a aplicar de acuerdo con las características de la población objetivo, y la manera en que se conduce como un facilitador promoviendo que el aprendizaje surja de los participantes, ya sea por el uso de preguntas o por descubrimiento.
- **Orden:** La manera en que establece prioridades y secuencias del proceso para el cumplimiento normativo, la forma en que presenta la propuesta de mejora siguiendo una secuencia lógica del producto, la manera en que respeta la secuencia del diseño e integración de la información completa.
- **Responsabilidad:** La manera en que entrega, los productos que evidencian el desempeño normativo en tiempo y forma de acuerdo a la fecha de la asesoría realizada, la forma en que evalúa la estrategia de manera objetiva.
- **Perseverancia:** La manera en que demuestra interés e influencia para que las áreas cumplan el marco normativo.
- **Amabilidad** La manera en que proporciona un trato cordial a los participantes.
- **Tolerancia** La manera en que aclara las dudas a los participantes cada vez que se lo solicitan.

Nivel 3. Aplicación e implementación de la certificación

El **85%** de los trabajadores certificados reportó que tras 6 meses de haber obtenido una certificación en habilidades laborales obtuvo mejoría en al menos un aspecto de su entorno laboral.

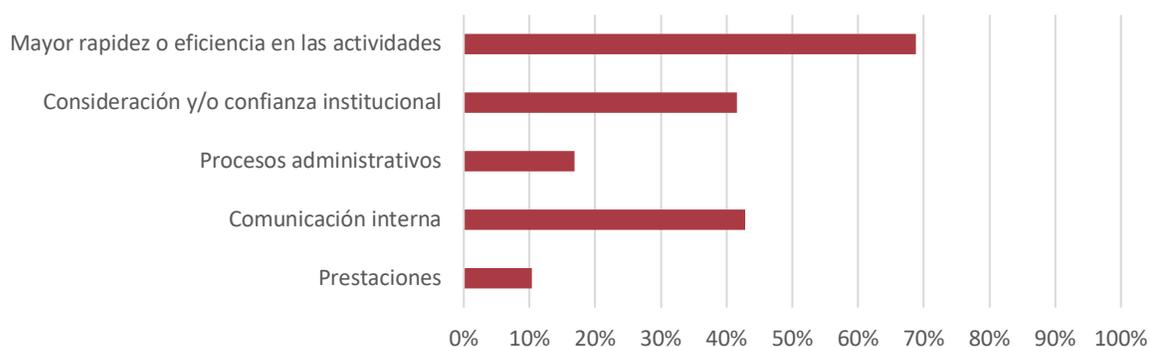
Gráfica. Mejoría en el ámbito laboral como resultado de la certificación



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Como resultado de su certificación de competencias laborales **45** trabajadores lograron una mejora en su desempeño laboral, el **67%** obtuvo el mayor beneficio en la rapidez o eficiencia en las actividades, mientras que **1 de cada 2 (53%)** reportó tener mejor consideración y/o confianza institucional.

Gráfica. Área de mejora observada a través de la certificación de competencias

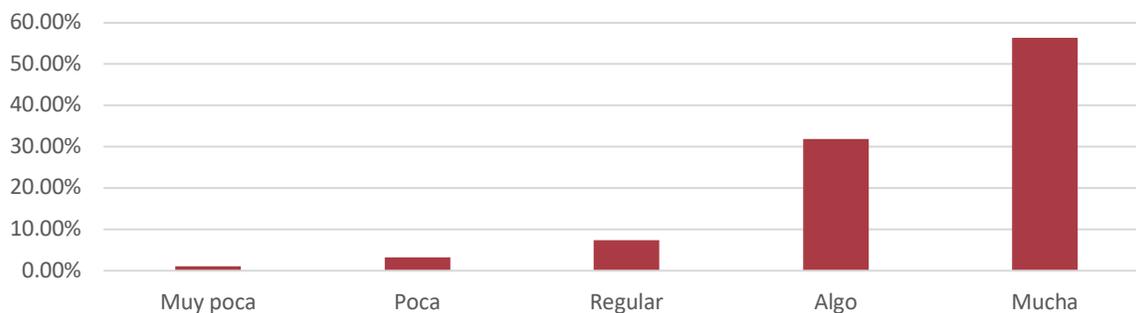


Nota. Cada trabajador podía identificar más de un área de mejora, por lo que los porcentajes no suman 100%.
Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Es importante resaltar que independientemente de las áreas de mejora antes mencionadas, el **96%** de las personas certificadas reportó que la certificación obtenida a través de CONOCER le permitirá realizar su trabajo mejor y más rápidamente. Además **6 de cada 8 (76%)** trabajadores afirma que en buena o gran medida su opinión se toma en cuenta en la toma de decisiones organizativas, en tanto que el **85%** de los empleados se sienten respaldados en su empresa u organización.

Sobresale que el **94%** de las personas certificadas considera que los conocimientos, habilidades y competencias adquiridos a través de la formación y certificaciones son adecuados para realizar correctamente su trabajo.

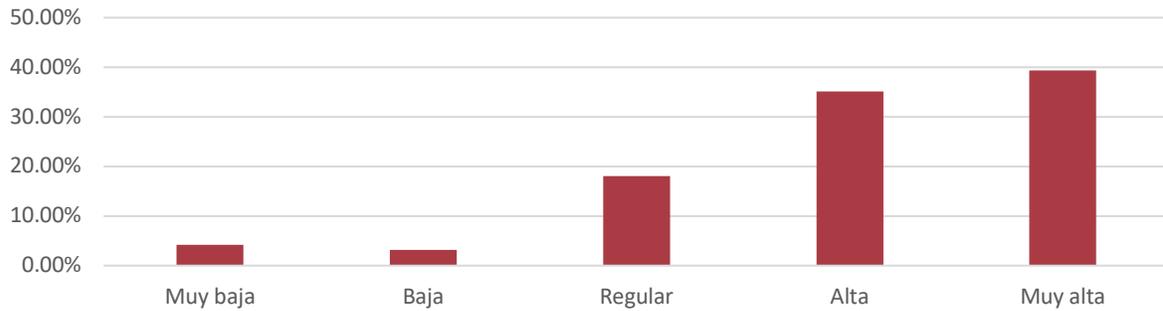
Gráfica. Importancia de los conocimientos, las habilidades y competencias para el desarrollo eficaz de las labores en este sector



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Cabe señalar que más de la mitad del personal certificado, representado por el **66%** cree que las competencias adquiridas son muy importantes para el desarrollo de su actividad laboral. Como resultado el **87%** de los trabajadores considera que su desempeño laboral es reconocido en buena o muy buena medida por su jefe o superiores.

Gráfica. Nivel de reconocimiento de la experiencia laboral del personal certificado por su empleador



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

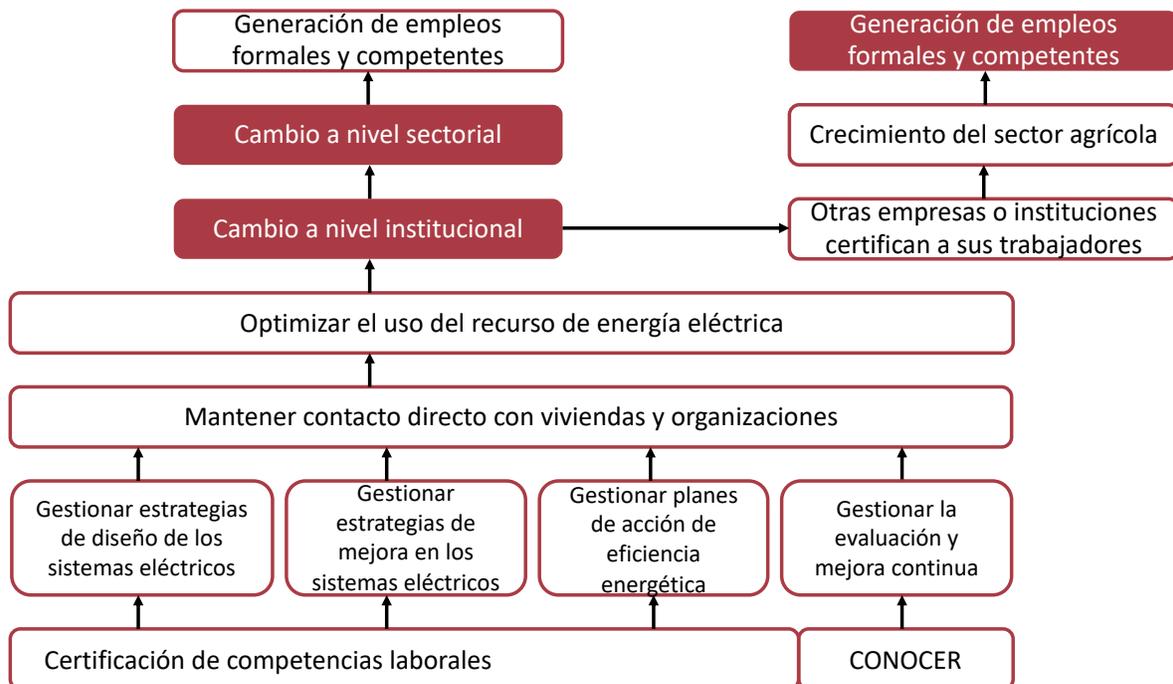
Finalmente, el **84%** de los acreditados trabajan o colaboran extensamente con miembros de su organización en la toma de decisiones, utilizando los conocimientos y habilidades adquiridos y se ajustan a los estándares de competencia laboral del CONOCER.

4.7.3 Resultados Cualitativos – Medición CDDE

ENERGÍA ELÉCTRICA

Articulación de la cadena de resultados

Figura. Cadena de resultados de la certificación de competencias



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Resultados esperados e impactos de la certificación

- Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la función de promoción del ahorro en el desempeño integral de los sistemas energéticos de la vivienda, e las personas que llevan a cabo las funciones de gestión de eficiencia energética en empresas, instituciones y organizaciones privadas, públicas y/o del sector social.
- Ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

Definición de indicadores de cambio

No.	Indicador
1	Diagnosticar el desempeño integral de los sistemas energéticos de la vivienda.
2	Proponer estrategias de diseño/mejora para los sistemas energéticos de la vivienda.
3	Elaborar el plan de acción de eficiencia energética de la organización.
4	Implementar en la organización acciones para el logro de los objetivos de eficiencia energética.
5	Verificar los avances y resultados de la gestión energética en la organización en un contexto de mejora continua.

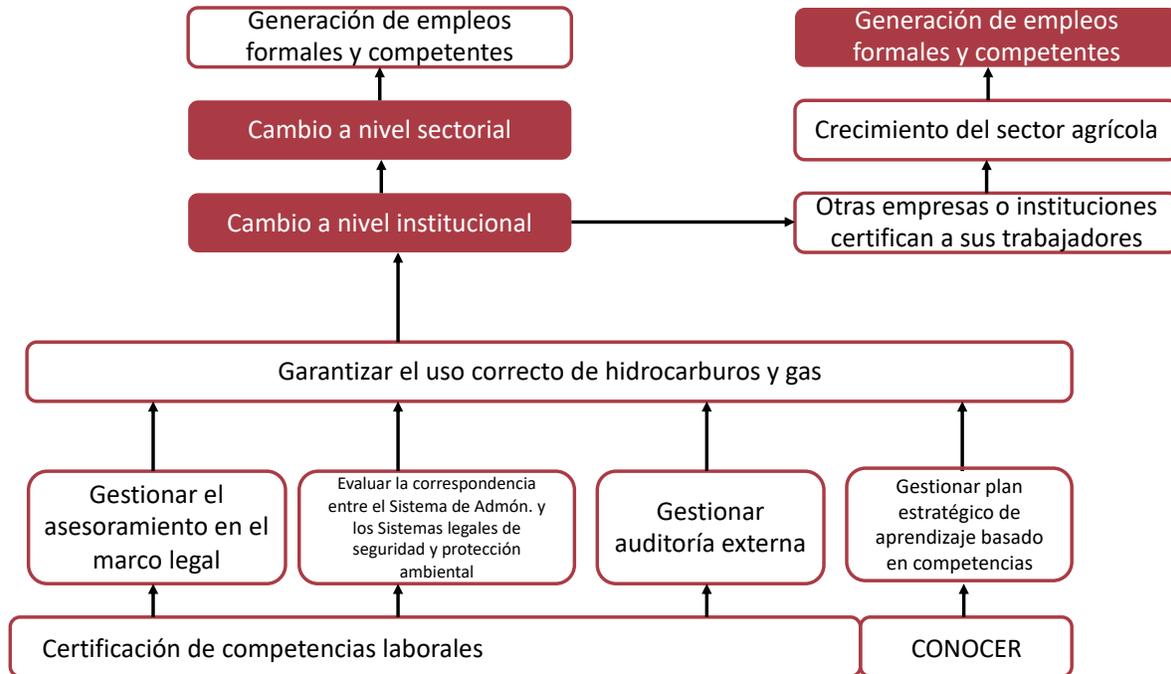
Medición de cambios en el mercado laboral

Medición (valores medios)	Resto del sector	Personas certificadas
Ingreso (pesos mexicanos)	\$12,511	\$15,509
Duración de la jornada laboral (horas)	48	41
Personas con acceso a instituciones de salud (%)	90%	91%
Personas con empleo formal (%)	10%	9%

PETRÓLEO Y GAS

Articulación de la cadena de resultados

Figura. Cadena de resultados de la certificación de competencias



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Resultados esperados e impactos de la certificación

- Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que proporcionan servicios de asesoría para que las organizaciones cuenten con el soporte técnico normativo en las especialidades de seguridad industrial, salud en el trabajo y protección ambiental, de quienes se desempeñan en la labor de ejecución de estrategias de aprendizaje para el desarrollo de competencias bajo el modelo conceptual-colaborativo-práctico.
- Las personas que realizan la evaluación y verificación de la correspondencia entre los elementos del Sistema de Administración del Regulado, así como las personas que realizan la Auditoría externa a la operación y desempeño del Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos.
- Ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

Definición de indicadores de cambio

No.	Indicador
1	Asesorar en el cumplimiento y evaluación legal de los requisitos a los cuales la organización se suscribe en materia de seguridad industrial, salud en el trabajo y protección ambiental
2	Diseñar, ejecutar y evaluar las estrategias de aprendizaje bajo el modelo conceptual-colaborativo-práctico
3	Verificar y evaluar la correspondencia entre el Sistema de Administración y el documento puente del Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos
4	Preparar y ejecutar la Auditoría Externa a la operación y desempeño del Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos
5	Realizar el cierre de la Auditoría Externa a la operación y desempeño del Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos

Medición de cambios en el mercado laboral

Medición (valores medios)	Resto del sector	Personas certificadas
Ingreso (pesos mexicanos)	\$12,511	\$15,509
Duración de la jornada laboral (horas)	48	41
Personas con acceso a instituciones de salud (%)	90%	91%
Personas con empleo formal (%)	10%	9%

4.8 Sector 7: Gobierno y organismos internacionales

4.8.1 Resultados Cuantitativos – Relación entre la certificación y el ingreso

Los resultados generales de este sector:

- En promedio, el ingreso de las personas certificadas es 53% mayor al del resto de los trabajadores del sector (\$15,352 y \$10,058 pesos mensuales, respectivamente).
- Los trabajadores certificados tienen jornadas laborales más cortas que el resto de la fuerza laboral en este sector, con 42 y 44 horas semanales, respectivamente.
- El 92% de las personas certificadas ante el CONOCER cuenta con acceso a servicios de salud, frente al 56% de los demás trabajadores.
- El 98% de la población certificada labora en la economía formal.

Ingreso o remuneración mensual

Un trabajador de este sector que está certificado ante el CONOCER, recibe un ingreso promedio de 15,352 pesos al mes, mientras que el resto del mercado laboral que labora en este sector gana \$10,058 pesos mensuales.

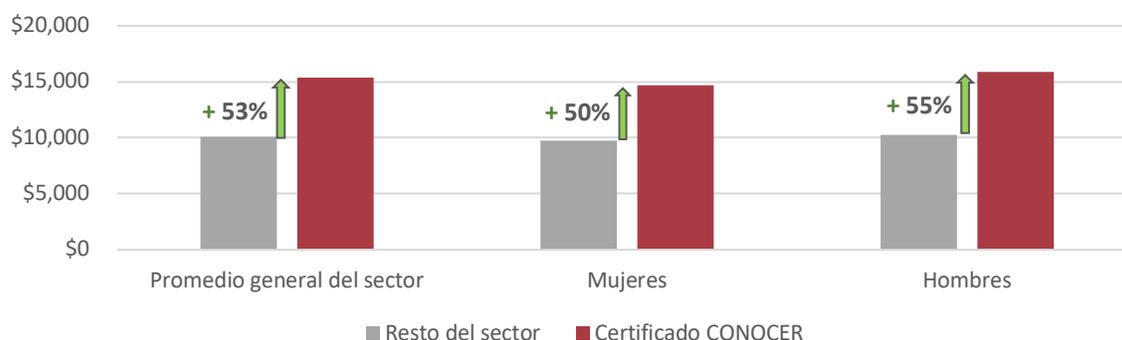
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por sexo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$10,058	\$15,352
Mujeres	\$9,770	\$14,689
Hombres	\$10,253	\$15,910

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

En promedio, un trabajador certificado gana 53% más que el resto de la fuerza laboral de este sector.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por sexo



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Dicho lo anterior, es importante desagregar la información según la condición de ocupación de los trabajadores, pues así se puede observar una mayor diferencia en el ingreso para algunos cargos.

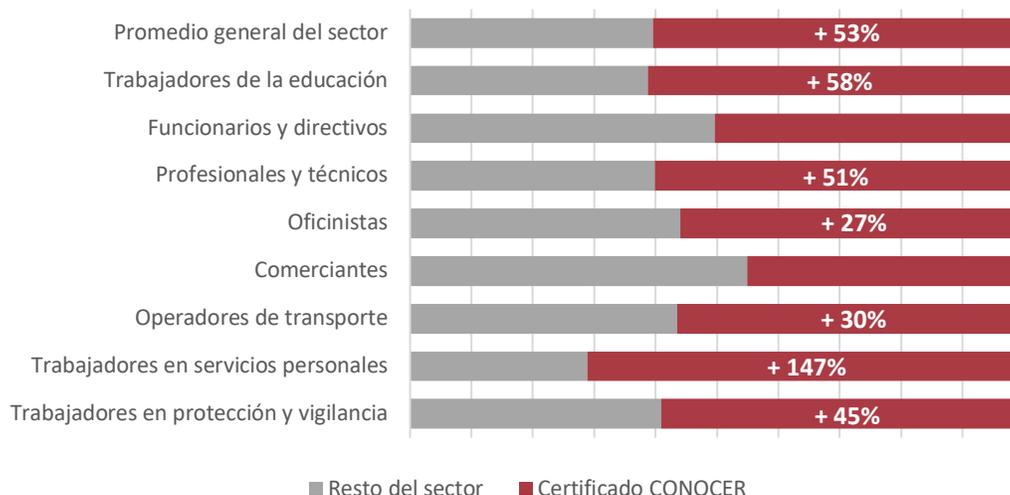
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por condición de ocupación

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$10,058	\$15,352
Trabajadores de la educación	\$8,332	\$13,156
Funcionarios y directivos	\$20,159	\$20,439
Profesionales y técnicos	\$11,579	\$17,452
Oficinistas	\$10,077	\$12,822
Comerciantes	\$6,093	\$5,000
Operadores de transporte	\$8,487	\$11,000
Trabajadores en servicios personales	\$5,546	\$13,676
Trabajadores en protección y vigilancia	\$10,026	\$14,492

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

De los ocho cargos analizados por condición de ocupación para el sector “Gobierno y organismos internacionales”, en siete de ellos los trabajadores certificados ante el CONOCER tienen un mayor ingreso que el resto de los trabajadores del sector en México.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por condición de ocupación



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se muestra en la gráfica anterior, los trabajadores en servicios personales que laboran en este sector y están certificados ante el CONOCER, tienen un ingreso medio que es 147% superior a las personas con los mismos cargos pero que no están certificadas. Asimismo, destacan los trabajadores de la educación, los profesionales y técnicos con certificación en

competencias laborales, pues en promedio reciben más de la mitad que el resto de la fuerza laboral con los mismos cargos (58% y 51% más, respectivamente).

Por otro lado, se pueden comparar los resultados por posición en el trabajo.

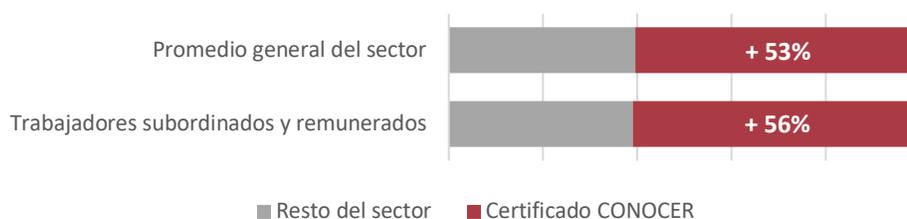
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por posición en el trabajo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$10,058	\$15,352
Trabajadores subordinados y remunerados	\$10,058	\$15,672

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Los trabajadores subordinados y remunerados reciben un mayor ingreso medio que sus pares en el resto del sector.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por posición en el trabajo



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se muestra en las tablas y gráficas anteriores, la mayor parte de los trabajadores certificados por el CONOCER, en promedio, tienen un mayor ingreso que las personas que no están certificadas. Sin embargo, si se considera que el nivel educativo es el principal factor que repercute en el ingreso de los trabajadores, es necesario hacer un comparativo de dicha información para este sector.

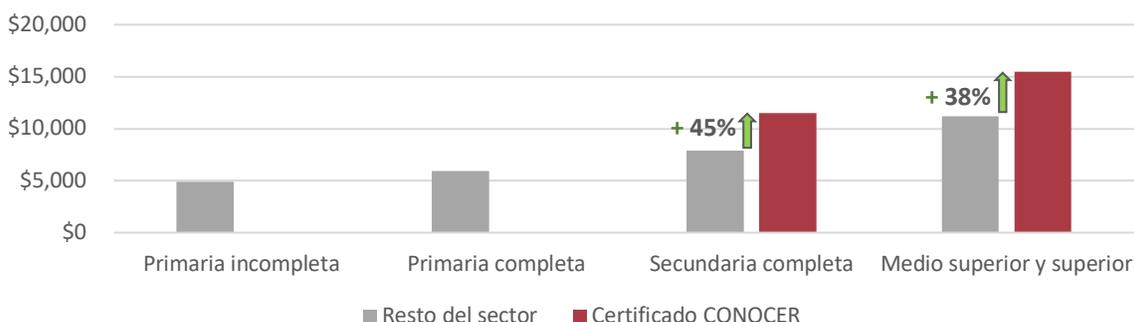
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por nivel educativo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$10,058	\$15,352
Primaria incompleta	\$4,860	-
Primaria completa	\$5,901	-
Secundaria completa	\$7,906	\$11,501
Medio superior y superior	\$11,217	\$15,452

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

De acuerdo con la información anterior, independientemente del nivel educativo, los trabajadores certificados por el CONOCER tienen un mayor ingreso medio que el resto de la fuerza laboral del sector que no está certificada.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por nivel educativo



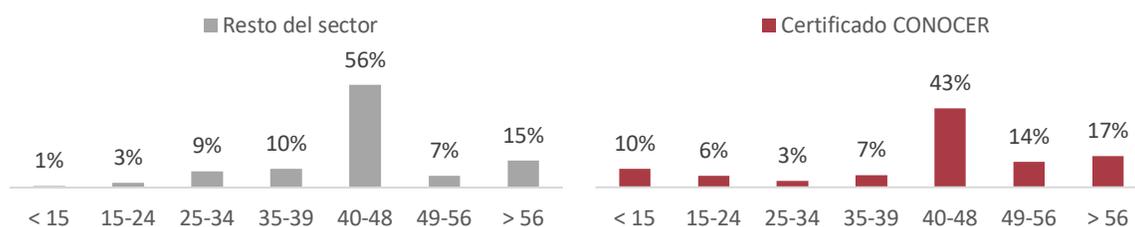
Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Cabe destacar que las personas certificadas que cuentan con educación media superior y superior, reciben 38% más ingreso que los trabajadores del mismo sector que no están certificados, aún con el mismo nivel de estudios. Este dato es importante si se considera que el 98% de los trabajadores del sector “gobierno y organismos internacionales” que están certificados ante el CONOCER, cuentan con educación media superior y superior.

Duración de la jornada laboral

Otra característica relevante de las personas certificadas ante el CONOCER es que, además de tener un mayor ingreso, laboran menos horas que los trabajadores no certificados. En promedio, la población certificada trabaja 42 horas a la semana, mientras que el resto de la fuerza laboral requiere 44 horas.

Gráfica. Distribución de las horas de la jornada laboral de los trabajadores certificados y no certificados



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se observa en la gráfica, los trabajadores certificados y no certificados distribuyen de forma equitativa la cantidad de horas que laboran a la semana.

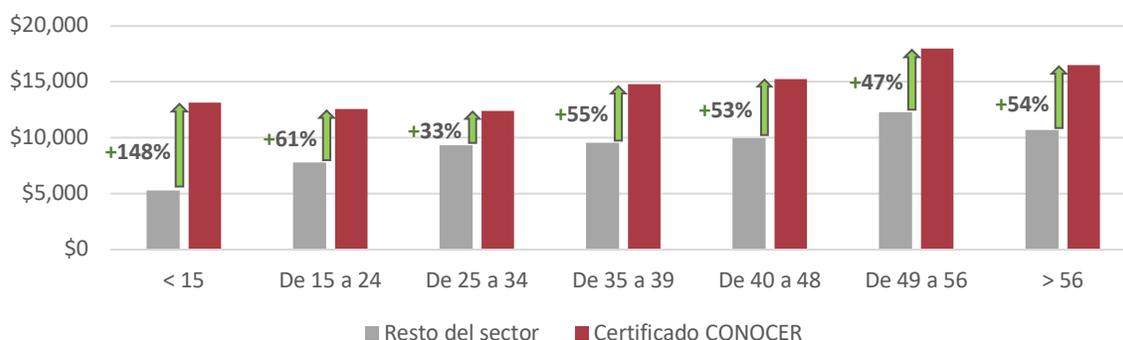
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados duración de la jornada laboral

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$10,058	\$15,352
Menos de 15 horas de trabajo	\$5,297	\$13,126
De 15 a 24 horas de trabajo	\$7,820	\$12,561
De 25 a 34 horas de trabajo	\$9,350	\$12,403
De 35 a 39 horas de trabajo	\$9,591	\$14,827
De 40 a 48 horas de trabajo	\$9,957	\$15,276
De 49 a 56 horas de trabajo	\$12,280	\$17,992
Más de 56 horas de trabajo	\$10,705	\$16,500

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

A mayor cantidad de horas trabajadas, mejor es la remuneración económica (ingreso). Sin embargo, se observa que esta característica es aún mayor en los trabajadores certificados.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por duración de la jornada laboral

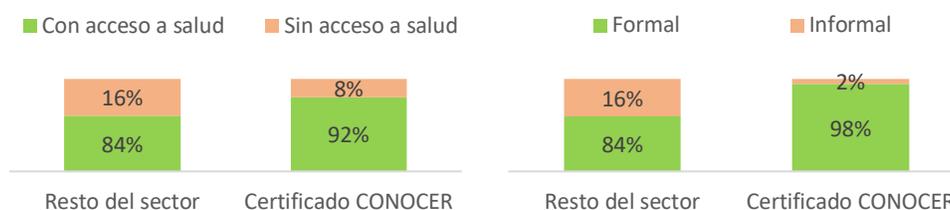


Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Empleos formales y acceso a instituciones de salud

Las personas que están certificadas ante el CONOCER cuentan con un mayor acceso a las instituciones de salud (92%) y a empleos formales (98%) que el resto de los trabajadores.

Gráfica. Diferencia del acceso a instituciones de salud y a empleos formales



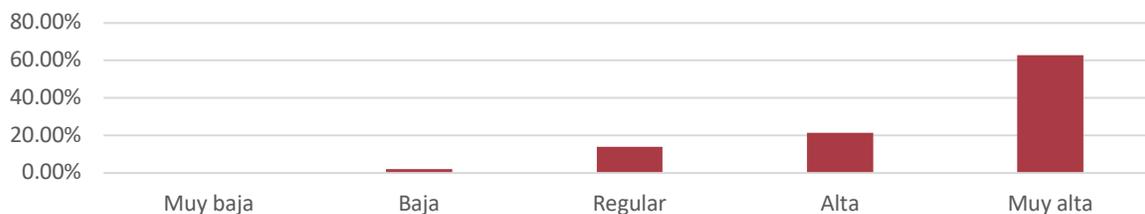
Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

4.8.2 Resultados Cualitativos – Metodología Kirkpatrick

Nivel 1. Reacción, satisfacción y acción planificada

Este sector cuenta con una buena aprobación con respecto a las capacitaciones y certificaciones adquiridas, toda vez que el **88%** de los trabajadores certificados reportó un nivel de satisfacción alto o muy alto.

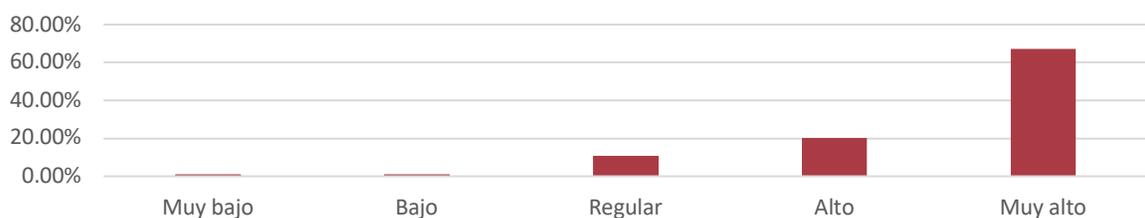
Gráfica. Nivel de satisfacción con las capacitaciones y certificaciones



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

En cuanto a las habilidades y competencias adquiridas a través de la certificación del CONOCER, **7 de cada 8 (87%)** empleados reportó tener un beneficio alto o muy alto en su vida personal o profesional.

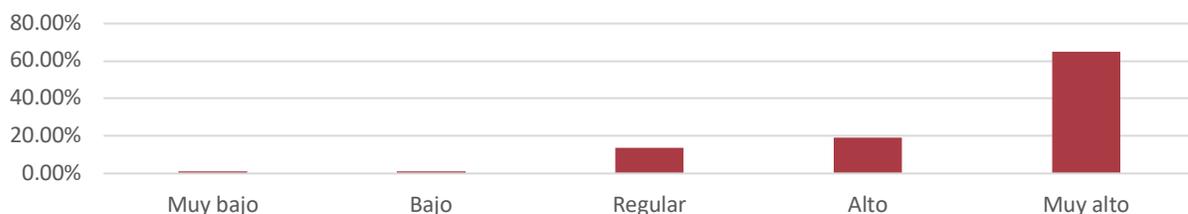
Gráfica. Nivel de beneficio de las certificaciones en la vida personal o profesional de los trabajadores



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

En tanto que **5 de cada 6** personas certificadas aspira a tener mejores empleos, ya que las capacitaciones y certificaciones tomadas les permitieron ser más competitivos.

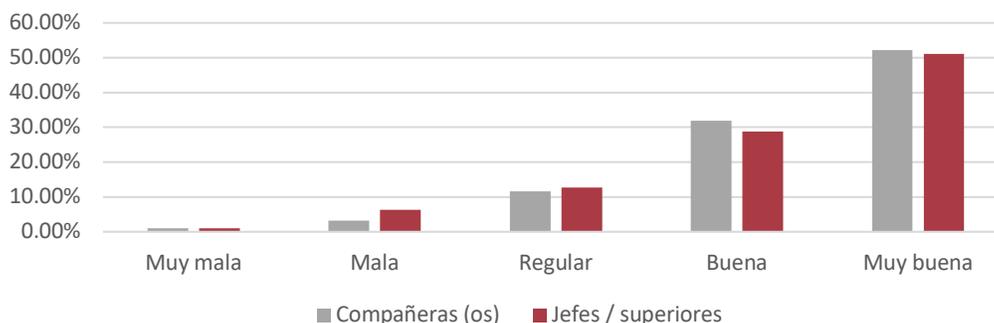
Gráfica. Percepción sobre el potencial de las certificaciones para tener mejores empleos



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Por último, como parte de la relación y satisfacción de las personas certificadas ante el CONOCER, sobresale la calidad de las relaciones personales y profesionales dentro de una empresa u organización. Como se puede observar en la siguiente gráfica, **8 de cada 9 (88%)** trabajadores tienen una relación buena o muy buena con sus compañeros, en tanto que el **84%** la mantiene con sus jefes o superiores.

Gráfica. Calidad de las relaciones personales y profesionales en la empresa u organización



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Nivel 2. Aprendizaje y capacitación para la certificación de competencias

ADMINISTRACION PÚBLICA

Características de las personas certificadas

Las personas certificadas en este rubro pueden ser capaces de planear y dirigir la capacitación en la Administración Pública, lo que logran diseñando un plan de capacitación, haciendo la Detección de Necesidades de Capacitación y elaborando un plan anual de capacitación. Además de evaluar el impacto de la capacitación en la Administración Pública.

Los trabajadores certificados pueden ser capaces de lograr una comunicación asertiva con los miembros de su organización, así como planear, organizar y evaluar su trabajo, por lo que pueden lograr resultados con efectividad, desarrollar innovación y creatividad en el trabajo, y utilizar los recursos tecnológicos de los sistemas de información en su puesto/área/unidad/organización.

En complemento, el personal capacitado puede tener la habilidad de revisar documentación para las actividades de verificación de las condiciones de seguridad e higiene del centro de trabajo, realizar recorridos de verificación para determinar que se cumpla lo anterior, y elaborar el acta del recorrido de verificación.

Aunado a lo anterior y sabiendo que los ciudadanos tienen derecho a solicitar información pública, los trabajadores certificados pueden contar con la capacidad de atender solicitudes de acceso a la información pública de los particulares, diseñar el procedimiento interno para la atención de solicitudes de acceso a la información pública, y proponer a clasificación de la información pública.

Conocimientos

Las personas certificadas en la capacitación de la Administración Pública suelen tener los conocimientos necesarios para identificar los procedimientos de contratación en el Sector Público, determinar el procedimiento de contratación, contratar servicios de capacitación por Adjudicación Directa, contratar servicios de capacitación por Invitación a cuando menos tres personas, suspender la prestación de servicios de capacitación, características de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento, características de los Planes y Programa de Capacitación y Adiestramiento, características de los servicios de capacitación, operación de los servicios de capacitación, características de los estándares de evaluación de cursos en línea, características de cursos en línea, bases teóricas de la educación a distancia, bases metodológicas para la tutoría en situaciones de educación a distancia, modalidades de entornos virtuales en la educación a distancia, bases teóricas del diseño didáctico de modalidades de educación a distancia, elementos del diseño y producción de medios visuales para modalidades de educación a distancia. Además, pueden ser capaces de evaluar por lo que suelen tener conocimiento de tipos de evaluación que debe aplicarse a las acciones de capacitación según lo establecido en el manual de RH, niveles de evaluación Donald Kirkpatrick, autor del ROI, características que deben cumplir las acciones de capacitación que serán candidatas al análisis de ROI.

El personal certificado y habilitado para verificar las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo suele tener conocimientos de organización de una comisión de seguridad, investigación de las causas de los accidentes y enfermedades de trabajo, y normas Oficiales Mexicanas vigentes expedidas por la STPS, su campo de aplicación y clasificación de acuerdo a la normatividad laboral aplicable para las actividades de verificación de las condiciones de seguridad e higiene del centro de trabajo.

En cuanto al derecho a garantizar la información pública el personal certificado suele tener conocimiento de ordenamientos legales como son Derecho de Acceso a la Información pública con base en lo establecido por la LTAIPEMyM y el procedimiento de respuesta de una solicitud de acceso a la información pública en lo establecido por la LTAIPEMyM. Además de conocer el proceso para realizar una prueba de daño en el tratamiento de la información pública.

Desarrollo de habilidades

- Orden: La manera en que solicita de forma secuenciada la documentación a revisar, la forma en que realiza el recorrido de acuerdo a la normatividad aplicable, y la manera en que registra de forma secuenciada la información en el acta.
- Amabilidad La manera en que solicita de forma cordial la documentación correspondiente a la verificación.
- Orden: La manera en que realiza el recorrido de acuerdo a la normatividad aplicable.

- **Iniciativa:** La manera en que propone medidas de seguridad para evitar accidentes en el centro de trabajo.
- **Responsabilidad:** La manera en que porta el equipo de protección personal para realizar el recorrido.
- **Limpieza:** La manera en que realiza el acta del recorrido sin tachaduras/enmendaduras.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN DE PERSONAS

Características de las personas certificadas

Las personas certificadas en este sector pueden tener la capacidad de planear secuencias didácticas, es decir elaborar un plan que le permita que sus alumnos puedan aprender, por lo que puede ser apto de propiciar ambientes de aprendizaje y asesorar a los alumnos en referencia al resultado de aprendizaje obtenido durante la sesión o período.

Asimismo, el personal certificado puede tener la habilidad de planear y desarrollar el proceso de aprendizaje bajo el enfoque de competencias en Educación Media Superior, además de poder diseñar los instrumentos de evaluación de aprendizaje bajo el mismo enfoque.

En complemento, los trabajadores certificados pueden diseñar cursos de capacitación presenciales enfocados a las necesidades de cada cliente, aunado a la capacidad de diseñar instrumentos para la evaluación de los ya mencionados cursos, por lo que también puede desarrollar materiales didácticos para los cursos de capacitación presenciales.

También el personal certificado puede tener la habilidad de planificar, ejecutar y evaluar procesos de aprendizaje por competencias, así como poder retroalimentar el proceso de aprendizaje.

Las personas certificadas que trabajan en cualquier entorno de trabajo y tienen deberes y responsabilidades que les exigen poseer conocimientos y habilidades más allá de los adquiridos a través de la formación académica, así como la capacidad de transferir conocimientos y habilidades de un campo / entorno de trabajo a otro con el fin de resolver problemas; involucrando a los diferentes sectores productivos de México y por supuesto al personal que labora en ellos, pueden mantener la capacidad de desarrollar un Plan Personal de Aprendizaje, experimentar las condiciones del mejor aprendizaje y aplicar el aprendizaje que les permita contribuir al problema de escasez de talento en México.

El objetivo de una persona al tener una formación académica es poder adquirir un buen nivel adquisitivo, es por ello por lo que el personal capacitado puede ayudar a diseñar un plan emprendedor con impacto social, ambiental y económico. Además de presentar

resultados de la implementación del plan emprendedor del producto o innovación y presentar el plan de vinculación con el ecosistema del emprendedor.

En base a las actuales necesidades de la educación las personas certificadas pueden tener la capacidad de diseñar y aplicar secuencias didácticas que incluyan el uso de dispositivos móviles, además de manejar el dispositivo móvil para su instrumentación en el aula.

Por último, las personas calificadas pueden planificar, elaborar y desarrollar cursos o capacitaciones en línea, así como diseñar la evaluación de los mismos.

Conocimientos

Las personas certificadas que tienen la capacidad de propiciar el aprendizaje suelen tener conocimientos de principios de planeación didáctica para la elaboración del plan de sesión o clase, es decir pueden realizar la planeación y las secuencias didácticas. Además, comprenden el proceso de aprendizaje en el modelo constructivista acortado al adolescente.

Los trabajadores que poseen la habilidad de facilitar el proceso de aprendizaje bajo el enfoque de competencias pueden comprender los principios de la didáctica y aplicar el uso de los diferentes instrumentos de evaluación de aprendizajes bajo el enfoque de competencias. Asimismo, suelen tener conocimiento de la definición y tipos de competencias genéricas, disciplinares y profesionales; aplicar el uso de los diferentes recursos didácticos dependiendo del tipo de contenido curricular en la estrategia de aprendizaje, y comprender los diferentes instrumentos de evaluación del aprendizaje bajo el enfoque de competencias.

El personal certificado para diseñar cursos de capacitación presenciales pueden poseer conocimiento de los principios de diferentes teorías del aprendizaje como son el conductivismo, cognitivismo, constructivismo y humanismo; principios de educación de adultos; descripción de técnicas grupales, expositiva, diálogo, demostración; definición de validez y confiabilidad de los instrumentos de evaluación, características de los instrumentos de evaluación (habilidades y destrezas, conocimiento), y de principios para la elaboración de reactivos.

La persona calificada en el desarrollo de prácticas de aprendizaje por competencias puede tener conocimiento de los propósitos educativos en términos de competencias y aprendizajes esperados que los participantes deben desarrollar, del enfoque didáctico según el nivel de aprendizaje a trabajar. Además de la aplicación del uso didácticos de las tecnologías de la información y comunicación, características del trabajo cooperativo y colaborativo, de las relaciones entre el contexto de los participantes y los aspectos formativos de la sesión de sesión.

Asimismo, puede ser capaz de evaluar el aprendizaje, por lo que suele tener conocimientos que le permiten conocer el momento de evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje

y las características y usos de los instrumentos de evaluación. En complemento el personal competente puede tener la habilidad de elaborar un proyecto de emprendimiento, por lo que puede comprender los elementos que caracterizan al emprendimiento, el emprendimiento de triple impacto, los mitos realidades del emprendedor, y el discurso de elevador.

Asimismo, las personas certificadas pueden tener la habilidad de prestar servicios educativos comunitarios, es por ello que pueden tener conocimientos de la definición, funciones e integrantes de la Asociación Promotora de Educación Comunitaria (APEC), de los contenidos de la Estrategia de Participación de Padres de Familia en la Educación, de los criterios de promoción y acreditación definidos en las Normas de Control Escolar, del propósito de la evaluación inicial. Además de la aplicación de la definición y aplicación del Diario de aula y del portafolio de evidencia de evaluación.

En cuanto a las formas actuales de aprendizaje los trabajadores calificados pueden aplicar conocimientos de la ciudadanía digital es decir las normas de comportamiento y seguridad. Además, pueden utilizar herramientas de comunicación digital, por lo que suelen conocer el manejo de las plataformas digital y educativa, así como el concepto y objetivo de las redes sociales.

Por último, el trabajador certificado puede participar en el desarrollo de cursos de formación en línea, por lo cual pueden tener conocimientos de los principios básicos de planeación de proyectos, elementos que conforman un curso de formación en línea, definición de diseño instruccional, teorías de aprendizaje aplicables a la formación en línea, tipos de herramientas de comunicación, tipos de herramientas de colaboración, y aplicación derechos de autor.

Desarrollo de habilidades

- **Orden:** La manera en que presenta el plan de forma secuencial de lo general a lo particular, en formato de tabla, la forma en que presenta las actividades realizadas, siguiendo el proceso de la investigación realizada, y la manera en que se apega a la secuencia de las preguntas de la entrevista y da pauta a las respuestas del entrevistado.
- **Responsabilidad:** La manera en que cumple con las entregas de los productos o servicios en las fechas establecidas en el plan de trabajo, la forma en que en todo momento verifica el cumplimiento de lo estipulado en el permiso de trabajo con riesgo, la manera en que entrega los resultados de la investigación en el tiempo acordado con el grupo de interés, la forma en que lleva a cabo el soporte técnico básico a la infraestructura tecnológica de la organización, aplicando adecuadamente la normatividad y seguridad informática.

La manera en que se sujeta a las preguntas sin hacer algún tipo de señas, aspavientos, negaciones, afirmaciones y críticas sobre las respuestas del entrevistado, la forma en que su presentación personal y vestimenta corresponde con lo establecido en el protocolo de la agencia acreditadora, la forma en que envía el informe final de la visita en los tiempos establecidos por la agencia acreditadora, la manera en que hace uso de la información compartida en los medios electrónicos respetando las políticas de seguridad de la información de la empresa para la que labora.

- **Iniciativa:** La manera en que soluciona, da respuestas, resuelve, aporta ideas de cómo desarrollar el trabajo sin requerir instrucciones específicas, la forma en que propone soluciones concretas y con un enfoque a resultados para corregir las fallas identificadas al realizar el soporte técnico básico a la infraestructura tecnológica de la organización.

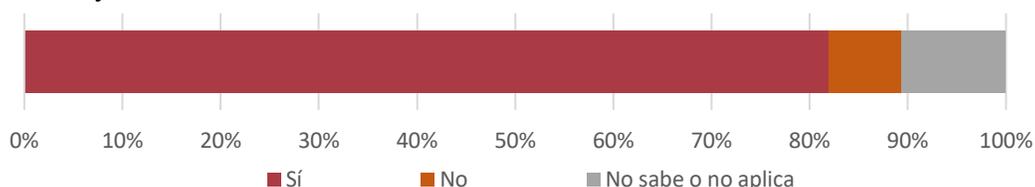
La manera en que propone alternativas en la construcción de la identidad del negocio, la manera en que el gestor del cambio manifiesta su opinión, identifica riesgos, manifiesta posibles soluciones, y la manera en que busca opciones de formación o autoestudio para seguirse capacitando y desarrollando sus habilidades profesionales.

- **Cooperación:** La manera en que comparte en tiempo y forma la información a compañeros de trabajo/personal de apoyo/clientes/superior jerárquico, en que es empático con la necesidad del usuario para brindar una solución o explicación de la situación o solución del problema reportado, y en que colabora con sus colegas en la elaboración y edición de documentos electrónicos.
- **Amabilidad:** La manera en que se comunica siguiendo el conjunto de normas de comportamiento general en el mundo virtual (Netiqueta) con sus compañeros de trabajo/personal de apoyo/clientes/superior jerárquico; en que brinda un trato cordial al grupo de interés al momento de exponer los resultados; en la que se dirige de forma respetuosa a sus colaboradores, clientes o miembros del equipo.
- **Tolerancia:** La manera en que responde las dudas presentadas por el grupo de interés aun cuando sea reiterativas; en la que comprende y atiende las diferencias con los demás, y en la que mantiene una actitud conciliadora en situaciones de conflicto/ambigüedad para fomentar la relación.
- **Perseverancia:** La manera en que demuestra interés permanente y orientación al servicio para garantizar el adecuado funcionamiento de las estaciones de trabajo.

Nivel 3. Aplicación e implementación de la certificación

El **84%** de las personas considera que tras 6 meses de haber obtenido su certificación en competencias laborales ha mejorado su ámbito laboral en al menos un aspecto.

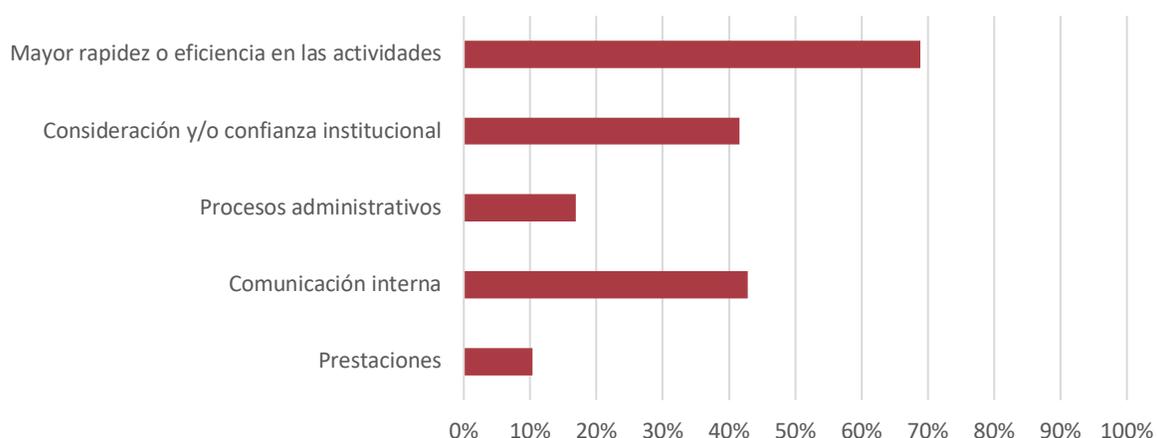
Gráfica. Mejoría en el ámbito laboral como resultado de la certificación



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

En este sector **1908** trabajadores reportó una mejora como resultado de su certificación de competencias laborales, el **73%** consiguió un mayor beneficio en una mayor rapidez o eficiencia en sus actividades, mientras que el **49%** mencionó que lo obtuvo en comunicación y/o confianza institucional.

Gráfica. Área de mejora observada a través de la certificación de competencias

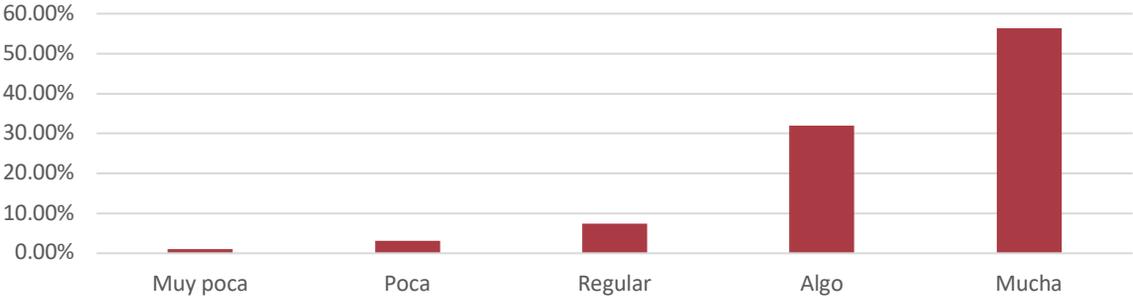


Nota. Cada trabajador podía identificar más de un área de mejora, por lo que los porcentajes no suman 100%.
Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Uno de los hallazgos clave es que el **95%** del personal certificado reportó que, independientemente de las áreas de mejora antes mencionadas, afirman que la certificación adquirida a través del CONOCER les permitirá realizar mejor su trabajo o a que éste sea más fácil. Asimismo, **5 de cada 8** empleados manifestó que su opinión es tomada en consideración en buena o gran medida para la toma de decisiones institucionales, mientras que el **71%** de las personas se siente respaldada en su empresa u organización.

En tanto que el **95%** de las personas certificadas considera que los conocimientos, habilidades y competencias adquiridas a través de la capacitación y certificación son apreciables para hacer su trabajo de manera efectiva.

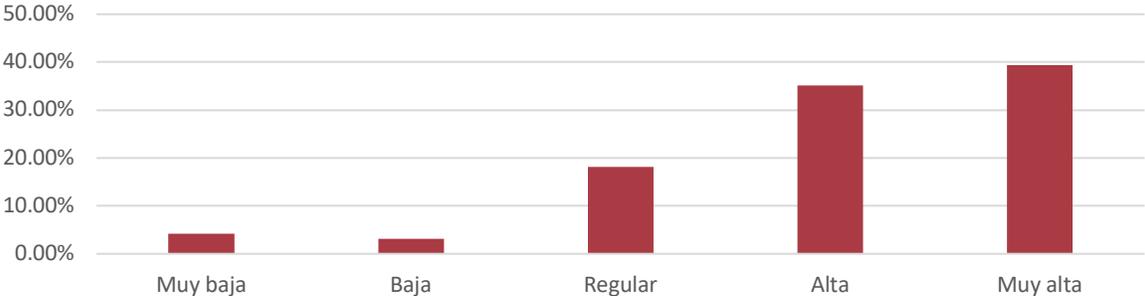
Gráfica. Importancia de los conocimientos, las habilidades y competencias para el desarrollo eficaz de las labores en este sector



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Se puede observar en la gráfica anterior que **7 de cada 9 (78%)** de las personas certificadas considera que las competencias adquiridas son muy importantes para el desarrollo de su actividad laboral. Como resultado, el **67%** de los trabajadores considera que su experiencia laboral es reconocida de manera alta o muy alta por sus jefes o superiores.

Gráfica. Nivel de reconocimiento de la experiencia laboral del personal certificado por su empleador



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

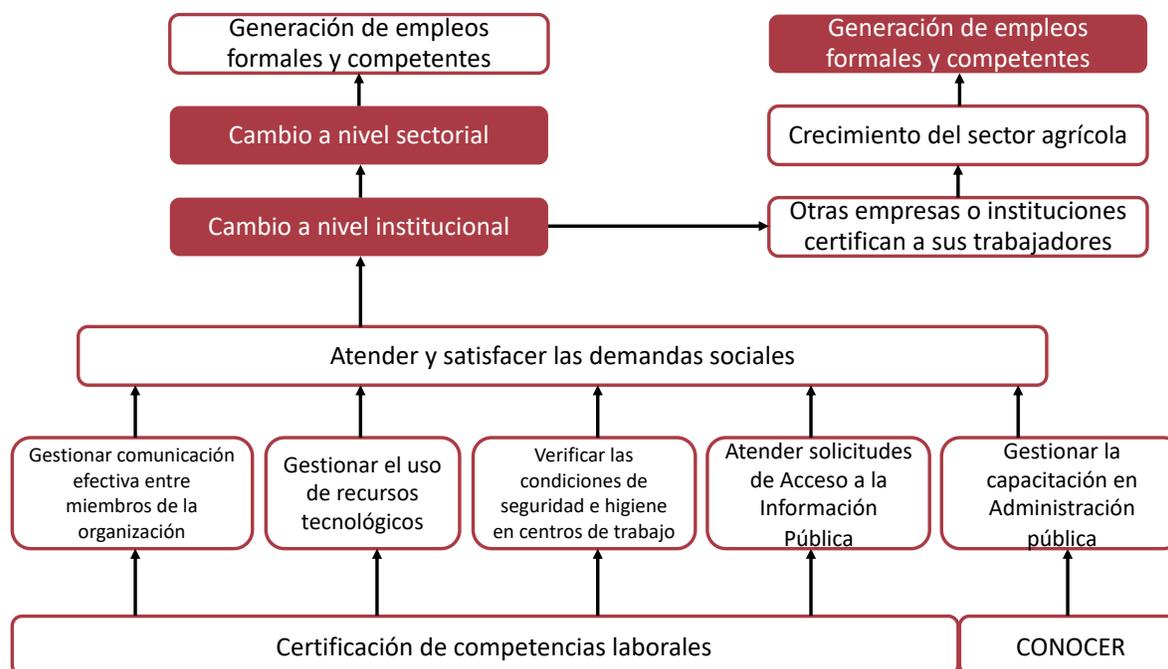
Además de su grado de certificación, el **74%** de los acreditados trabajan o colaboran extensamente con miembros de su organización en la toma de decisiones, utilizando los conocimientos y habilidades adquiridos y se ajustan a los estándares de competencia laboral del CONOCER.

4.8.3 Resultados Cualitativos – Medición CDDE

ADMINISTRACION PÚBLICA

Articulación de la cadena de resultados

Figura. Cadena de resultados de la certificación de competencias



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Resultados esperados e impactos de la certificación

- Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que trabajan en un ente público planeando y dirigiendo la capacitación en la Administración Pública, e las personas que se desempeñan en la administración pública, las personas que se desempeñan como integrantes de la comisión de seguridad e higiene.
- Servir como referente para la evaluación y certificación de los Titulares de las Unidades de Transparencia de los Sujetos Obligados.
- Ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

Definición de indicadores de cambio

No.	Indicador
1	Planear y dirigir la capacitación en la Administración Pública.
2	Evaluar el impacto de la capacitación en la Administración Pública.
3	Desarrollar innovación y creatividad en el trabajo.
4	Revisar las actividades de verificación de seguridad e higiene del centro de trabajo.
5	Realizar los recorridos para determinar las condiciones de seguridad e higiene.
6	Elaborar el acta de verificación de las condiciones de seguridad e higiene del centro de trabajo.
7	Atender solicitudes de acceso a la información pública de los particulares.
8	Diseñar el procedimiento para atender solicitudes de acceso a la información.
9	Proponer la clasificación de la información pública.

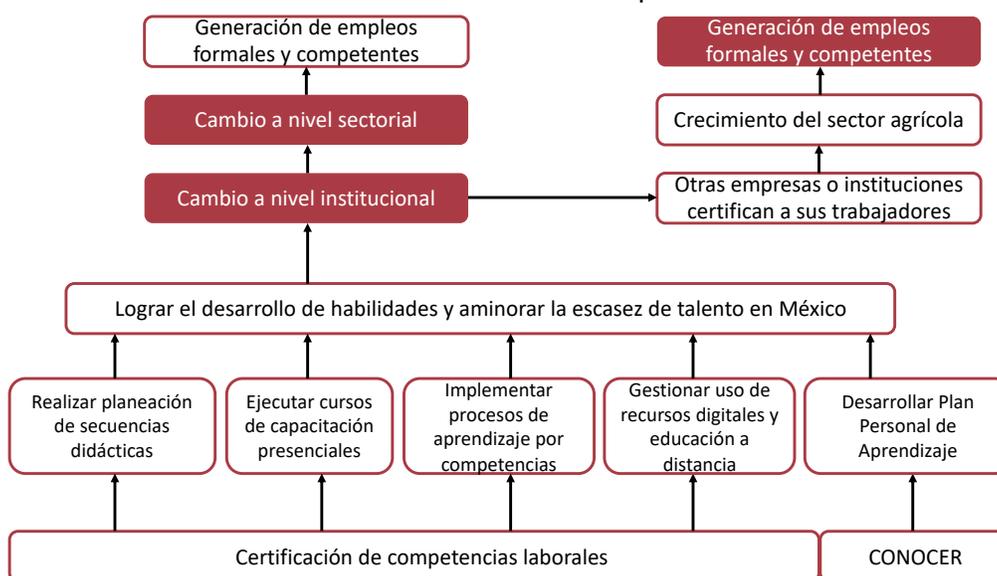
Medición de cambios en el mercado laboral

Medición (valores medios)	Resto del sector	Personas certificadas
Ingreso (pesos mexicanos)	\$10,058	\$15,352
Duración de la jornada laboral (horas)	44	42
Personas con acceso a instituciones de salud (%)	84%	92%
Personas con empleo formal (%)	16%	8%

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN DE PERSONAS

Articulación de la cadena de resultados

Figura. Cadena de resultados de la certificación de competencias



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Resultados esperados e impactos de la certificación

- Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas interesadas en desempeñar sus labores en la modalidad de trabajo a distancia en acuerdo con algún empleador, e las personas que se desempeñan como coordinadores en la realización de trabajo con riesgo, las personas que elaboran investigación de mercados, e las personas que realizan soporte técnico para la operación de tecnologías de información y comunicación en las organizaciones productivas y de servicios, las personas que desarrollen un proyecto de emprendimiento/asesoren, las personas que puedan aplicar una metodología estructurada desde una perspectiva directiva en las organizaciones de cualquier sector, privadas y públicas, e las personas que se desempeñan como empresarios interesados en lograr que las pequeñas y medianas empresas mexicanas, las personas que desempeñan la función de prestación de servicios de atención a clientes, las personas que como parte de su formación profesional requieren el desarrollo de competencias para el uso de herramientas digitales en el trabajo.
- Ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

Definición de indicadores de cambio

No.	Indicador
1	Planear y ejecutar el trabajo a distancia con medidas de control
2	Coordinar la gestión del permiso para el trabajo con riesgo
3	Diseñar las herramientas de recolección de datos para la investigación de mercados cuantitativa
4	Elaboración e implementación del plan comunitario para la seguridad alimentaria
5	Preparar las herramientas tecnológicas de las estaciones de trabajo
6	Determinar la estructura organizacional y operativa del emprendimiento
7	Implantar estrategias para el crecimiento de una empresa
8	Implementar estrategias para la ejecución de la gestión del cambio organizacional
9	Atender y gestionar el servicio requerido por el cliente
10	Utilizar herramientas digitales para colaborar e intercambiar información

Medición de cambios en el mercado laboral

Medición (valores medios)	Resto del sector	Personas certificadas
Ingreso (pesos mexicanos)	\$10,058	\$15,352
Duración de la jornada laboral (horas)	44	42
Personas con acceso a instituciones de salud (%)	84%	92%
Personas con empleo formal (%)	16%	8%

4.9 Sector 8: Construcción

4.9.1 Resultados Cuantitativos – Relación entre la certificación y el ingreso

Los resultados generales de este sector:

- En promedio, el ingreso de las personas certificadas es más del doble (120% mayor) que el resto de los trabajadores (\$15,856 y \$7,218 pesos, respectivamente).
- Los trabajadores certificados tienen jornadas laborales más cortas que el resto de la fuerza laboral en este sector, con 40 y 45 horas semanales, respectivamente.
- El 72% de las personas certificadas ante el CONOCER cuenta con acceso a servicios de salud, frente al 21% de los demás trabajadores.
- El 81% de la población certificada labora en la economía formal.

Ingreso o remuneración mensual

Un trabajador de este sector que está certificado ante el CONOCER, recibe un ingreso promedio de \$15,856 pesos al mes, mientras que el resto del mercado laboral que labora en este sector gana \$7,218 pesos mensuales.

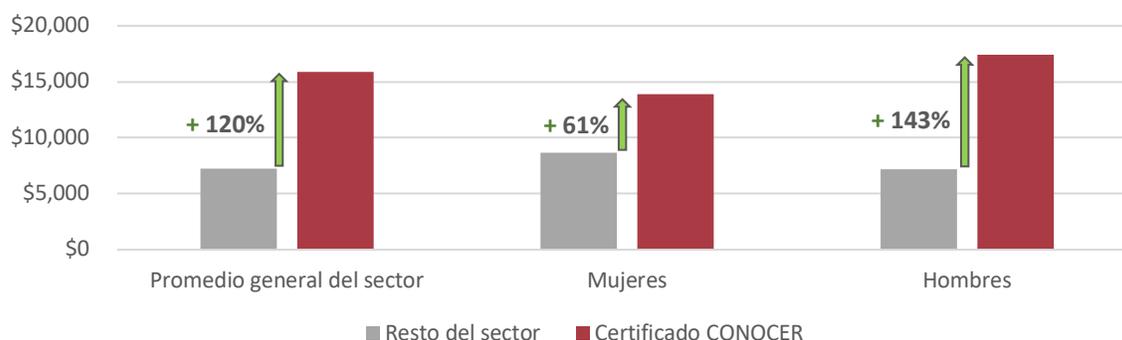
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por sexo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$7,218	\$15,856
Mujeres	\$8,637	\$13,909
Hombres	\$7,170	\$17,405

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

En promedio, un trabajador certificado gana más del doble (120% más) que el resto de la fuerza laboral de este sector.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por sexo



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Dicho lo anterior, es importante desagregar la información según la condición de ocupación de los trabajadores, pues así se puede observar una mayor diferencia en el ingreso para algunos cargos.

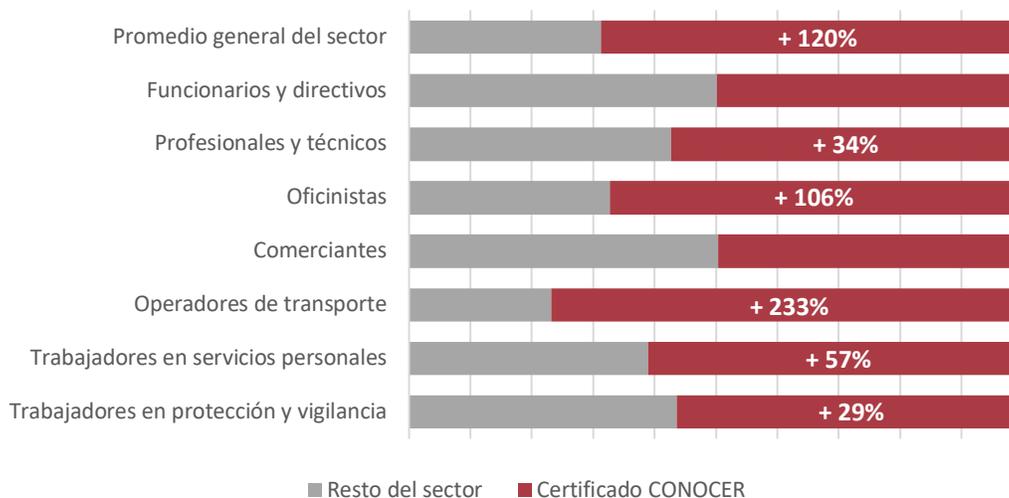
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por condición de ocupación

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$7,218	\$15,856
Funcionarios y directivos	\$24,612	\$24,500
Profesionales y técnicos	\$11,874	\$15,958
Oficinistas	\$8,797	\$18,092
Comerciantes	\$11,037	\$10,901
Operadores de transporte	\$8,571	\$28,500
Trabajadores en servicios personales	\$6,344	\$9,960
Trabajadores en protección y vigilancia	\$12,798	\$16,533

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

De los siete cargos analizados por condición de ocupación para el sector de la construcción, en cinco de ellos los trabajadores certificados ante el CONOCER tienen un mayor ingreso que el resto de los trabajadores del sector en México.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por condición de ocupación



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se muestra en la gráfica anterior, los operadores de transporte en este sector que están certificados ante el CONOCER, tienen un ingreso medio que es 233% superior a las personas con los mismos cargos pero que no están certificadas. Asimismo, destacan los oficinistas con certificación en competencias laborales, pues en promedio reciben el doble que el resto de la fuerza laboral con los mismos cargos (106% más).

Por otro lado, se pueden comparar los resultados por posición en el trabajo.

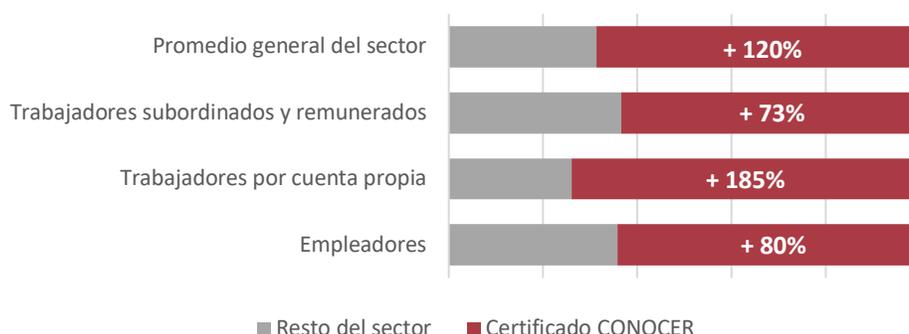
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por posición en el trabajo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$7,218	\$15,856
Trabajadores subordinados y remunerados	\$6,895	\$11,936
Trabajadores por cuenta propia	\$6,688	\$19,037
Empleadores	\$10,245	\$18,420

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Los empleadores, los trabajadores subordinados y remunerados, así como las personas que trabajan por cuenta propia, reciben un mayor ingreso medio que sus pares en el resto del sector.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por posición en el trabajo



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se muestra en las tablas y gráficas anteriores, la mayor parte de los trabajadores certificados por el CONOCER, en promedio, tienen un mayor ingreso que las personas que no están certificadas. Sin embargo, si se considera que el nivel educativo es el principal factor que repercute en el ingreso de los trabajadores, es necesario hacer un comparativo de dicha información para este sector.

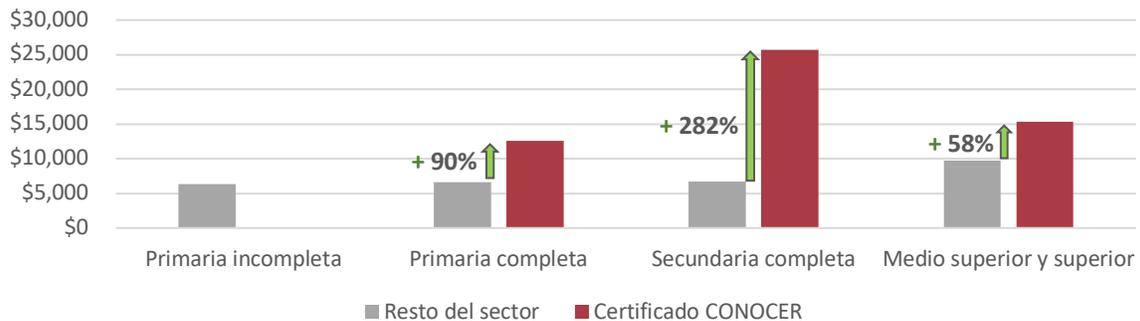
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por nivel educativo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$7,218	\$15,856
Primaria incompleta	\$6,294	-
Primaria completa	\$6,622	\$12,600
Secundaria completa	\$6,724	\$25,700
Medio superior y superior	\$9,699	\$15,368

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

De acuerdo con la información anterior, independientemente del nivel educativo, los trabajadores certificados por el CONOCER tienen un mayor ingreso medio que el resto de la fuerza laboral del sector que no está certificada.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por nivel educativo



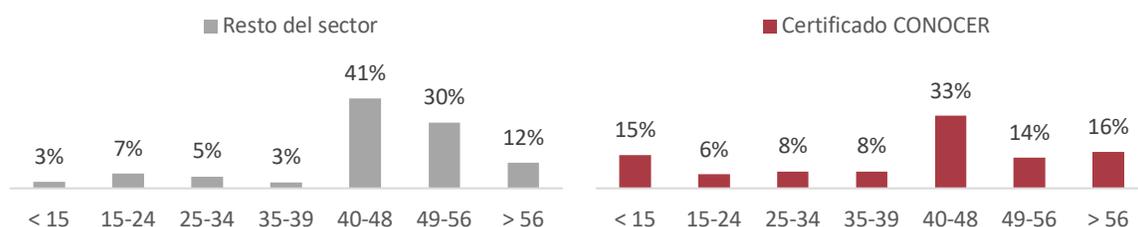
Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Cabe destacar que las personas certificadas que cuentan con educación media superior y superior, reciben 58% más ingreso que los trabajadores del mismo sector que no están certificados, aún con el mismo nivel de estudios. Este dato es importante si se considera que el 94% de los trabajadores del sector de la construcción que están certificados ante el CONOCER, cuentan con educación media superior y superior.

Duración de la jornada laboral

Otra característica relevante de las personas certificadas ante el CONOCER es que, además de tener un mayor ingreso, laboran menos horas que los trabajadores no certificados. En promedio, la población certificada trabaja 40 horas a la semana, mientras que el resto de la fuerza laboral requiere 45 horas.

Gráfica. Distribución de las horas de la jornada laboral de los trabajadores certificados y no certificados



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se observa en la gráfica, el 83% de los trabajadores no certificados trabaja 40 horas o más, mientras que el 63% de las personas certificadas labora esa cantidad de horas.

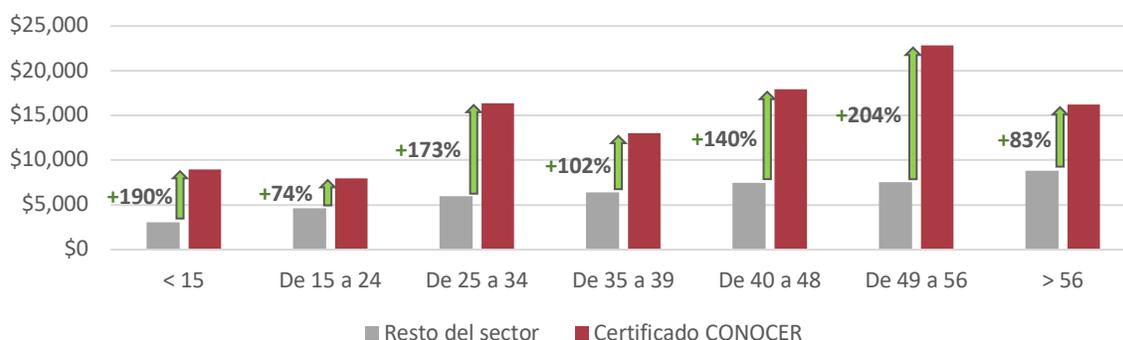
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados duración de la jornada laboral

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$7,218	\$15,856
Menos de 15 horas de trabajo	\$3,086	\$8,951
De 15 a 24 horas de trabajo	\$4,602	\$8,000
De 25 a 34 horas de trabajo	\$5,992	\$16,367
De 35 a 39 horas de trabajo	\$6,433	\$13,000
De 40 a 48 horas de trabajo	\$7,492	\$17,946
De 49 a 56 horas de trabajo	\$7,520	\$22,873
Más de 56 horas de trabajo	\$8,858	\$16,215

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

A mayor cantidad de horas trabajadas, mejor es la remuneración económica (ingreso). Sin embargo, se observa que esta característica es aún mayor en los trabajadores certificados.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por duración de la jornada laboral

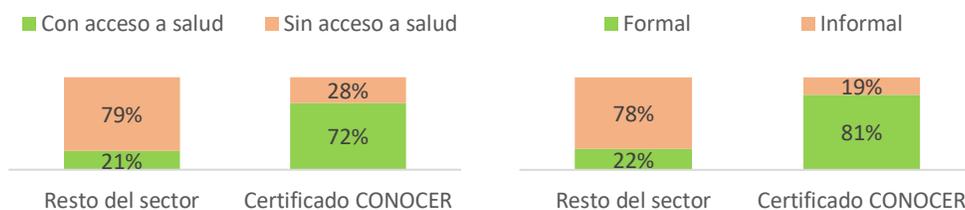


Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Empleos formales y acceso a instituciones de salud

Las personas que están certificadas ante el CONOCER cuentan con un mayor acceso a las instituciones de salud (72%) y a empleos formales (81%) que el resto de los trabajadores.

Gráfica. Diferencia del acceso a instituciones de salud y a empleos formales

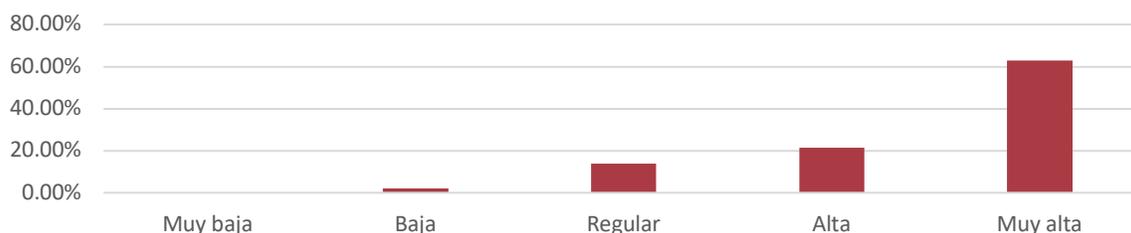


Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

4.9.2 Resultados Cualitativos – Metodología Kirkpatrick

En cuanto a la aprobación por la capacitación y las certificaciones, este sector tiene una muy buena aprobación, con un **92%** de los trabajadores con una satisfacción alta o muy alta.

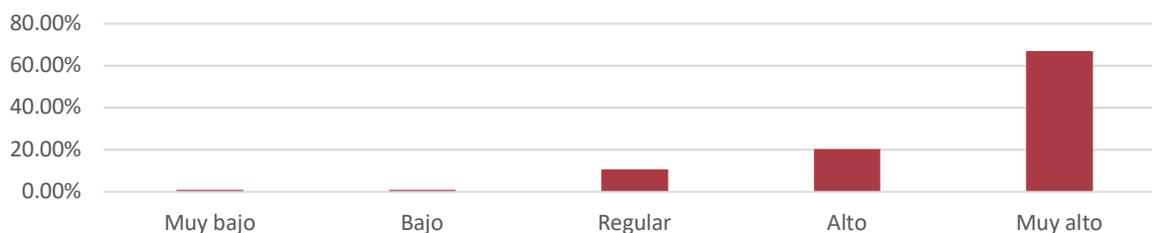
Gráfica. Nivel de satisfacción con las capacitaciones y certificaciones



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

En tanto, **el 92%** del personal calificado considera que las habilidades y competencias obtenidas por medio de la certificación del CONOCER han tenido un alto o muy alto beneficio en su vida personal o profesional.

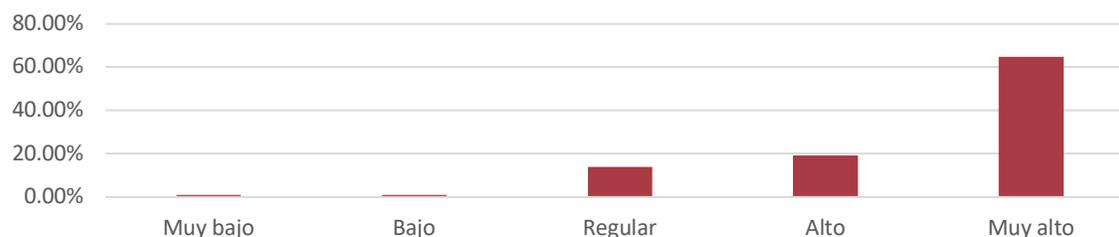
Gráfica. Nivel de beneficio de las certificaciones en la vida personal o profesional de los trabajadores



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Como puede observarse en la siguiente gráfica, **el 89%** de las personas certificadas en este sector reportó que las competencias adquiridas les permitirán ser más competitivos en el mercado laboral y, por ende, aspirar a obtener un mejor empleo.

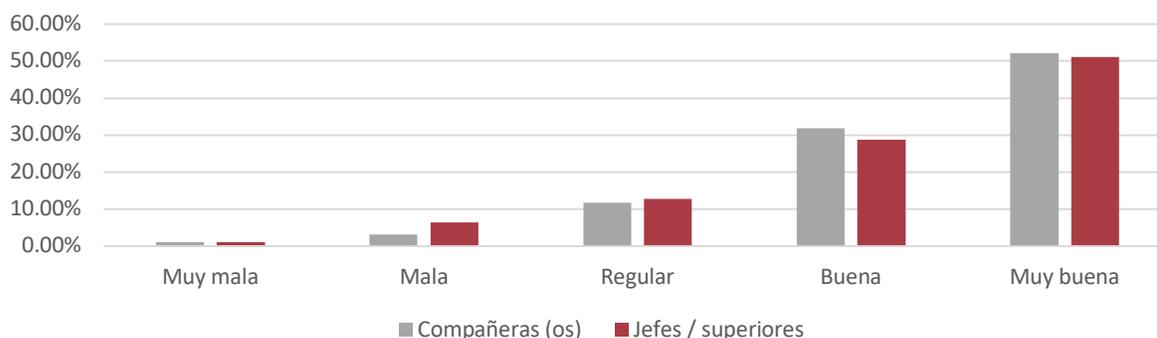
Gráfica. Percepción sobre el potencial de las certificaciones para tener mejores empleos



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Por último, en el tener de respuesta y satisfacción certificada a través de CONOCER, la calidad de las relaciones personales y profesionales dentro de su ambiente laboral es destacada. En base a la siguiente gráfica, **8 de cada 9 (89%)** de los trabajadores tiene una buena o muy buena relación con sus iguales, en tanto que el **87%** la mantiene con sus jefes.

Gráfica. Calidad de las relaciones personales y profesionales en la empresa u organización



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Nivel 2. Aprendizaje y capacitación para la certificación de competencias

Características de las personas certificadas

Los trabajadores certificados en este sector pueden ser aptos para dirigir las actividades civiles de terracerías, cimentaciones y estructuras de concreto reforzado para obras de construcción industrial, es porque pueden realizar actividades de planeación y control para la construcción de terracerías, cimentaciones y estructuras de concreto reforzado para la ejecución del programa de obra y dirigir r técnicamente las actividades de cabos y cuadrillas en trabajos de construcción de terracerías, cimentaciones y estructuras de concreto reforzado en el sitio de la obra.

Aunado a lo anterior el personal calificado puede tener la capacidad de supervisar la ejecución de los trabajos de obra pública, por lo cual pueden integrar el expediente de obra, vigilar la ejecución de la obra pública y verificar el cumplimiento del Finiquito del contrato de obra. La seguridad del personal primordial, por lo cual el personal certificado puede ser capaz de administrar la seguridad y salud en la obra de construcción, entre las actividades que puede realizar se encuentran: gestionar los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo en la obra de construcción, identificar las condiciones peligrosas o inseguras y agentes contaminantes en la obra de construcción, categorizar los riesgos existentes en la obra de construcción y establecer métodos de control de riesgos en la obra de construcción.

Otra área importante de este sector es la comercialización de los bienes inmuebles, siendo así que el personal competente puede captar bienes inmuebles para la compraventa o renta, opinar sobre el posible valor del bien, vender el servicio de intermediación en

exclusiva, captar prospectos para la compraventa, iniciar el proceso de venta y cerrar las operaciones de compraventa.

Los trabajadores en México cuentan con un fondo para la vivienda, por lo cual el personal certificado puede realizar la promoción especializada para productos de crédito INFONAVIT siendo capaces de orientar sobre las opciones de crédito, formalizar la obtención del crédito y acompañar al usuario en la entrega de la vivienda.

Conocimientos

Los trabajadores competentes para dirigir las actividades de obras de construcción industrial pueden poseer conocimientos de identificación y selección de materiales y requerimientos de almacenamiento de materiales, equipos y maquinaria, especificaciones técnicas de los materiales (tipos de suelos, cimbra, acero de refuerzo, concreto, entre otros). Además, suelen comprender los permisos de trabajo y de seguridad, procesos constructivos de obra civil, reportes de personal, cálculo de volúmenes de obra y rendimientos, reglamentos de seguridad de proyecto y maquinaria de construcción.

El personal competente en la realización de trabajos de obras públicas puede tener conocimientos de los ordenamientos aplicables a esta gestión, como son Ley de Obras Públicas y servicios relacionados con las mismas.

Uno de los ámbitos más importantes para éste sector es la seguridad y salud en la obra de construcción, por lo cual las personas certificadas pueden tener conocimiento del aviso a la STPS de los accidentes y enfermedades de trabajo, clasificación de vibraciones, condiciones de iluminación, condiciones térmicas elevadas, controles de riesgo, definición de peligros circundantes, electricidad estática en maquinaria y equipo, espacios confinados, instalaciones eléctricas aéreas y subterráneas, líquidos inflamables y combustibles, medidas de seguridad para la obra de construcción, peligro y riesgo, radiaciones ionizantes y no ionizantes, recipientes sujetos a presión y soldadura y corte.

En cuanto a las personas capacitadas en la compraventa y renta de bienes inmuebles, puede destacar los conocimientos que pueden poseer en Documentos a solicitar para la renta de un bien inmueble; documentos a solicitar para la comercialización de un inmueble en condominio. El personal capacitado para orientar al usuario sobre la obtención de un crédito INFONAVIT puede comprender las alternativas para alcanzar la puntuación para acceder a un crédito y las características de los documentos y contenido del expediente. Además, pueden aplicar los destinos y productos de crédito del INFONAVIT, dar proceso de seguimiento a la cancelación del crédito y el uso de las eco-tecnologías.

Desarrollo de habilidades

- **Iniciativa:** La manera en que participa activamente para que se realice el trabajo de acuerdo con los programas de construcción civil a su cargo; en que participa

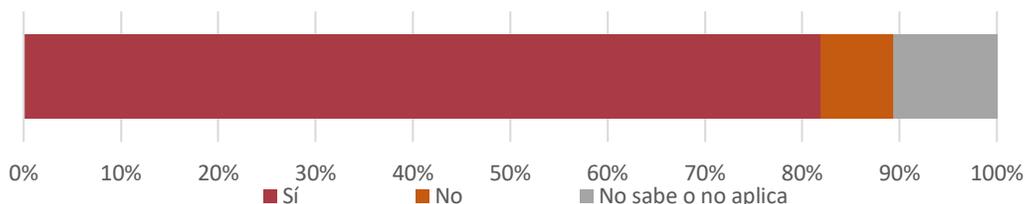
activamente para conseguir los recursos y dar seguimiento a la ejecución de las tareas de acuerdo con el programa de construcción civil; en que ofrece alternativas de control de riesgos.

- **Orden:** La manera ordenada en que conserva los materiales civiles, con las protecciones requeridas para garantizar que conserve sus propiedades; manera en que clasifica los materiales de construcción civil permanentes y consumibles, la herramienta y el equipo de montaje, para su conservarlos en óptimas condiciones de limpieza y alargar su vida útil; en que establece y/o respeta las prioridades y secuencias en los procedimientos para realizar el cierre de la operación de compra venta / renta de bienes inmuebles, y en que ejecuta las acciones de promoción, en la secuencia: acompañamiento al trámite de notariado y avalúo.
- **Responsabilidad:** La manera en que asume el compromiso de cumplir con todas sus tareas con la calidad especificada y a tiempo y acepta las consecuencias de sus decisiones; en que asume el compromiso de cumplir con los rendimientos de construcción de terracerías, cimentaciones y estructuras de concreto reforzado, establecidos por el supervisor; la manera ética en que identifica las condiciones peligrosas/inseguras y los agentes contaminantes; en que ejecuta las acciones de mostrar el inmueble en tiempo y forma de acuerdo con la cita convenida, y en que se apega a los procedimientos y políticas en la identificación y perfilamiento del producto crediticio.
- **Tolerancia:** La manera como atiende los diferentes puntos de vista de los problemas por sus colaboradores, enfocándolos a encontrar soluciones óptimas y en que explica atentamente cuantas veces lo requiere el cliente, sin interrumpir, ni realizar gesticulaciones de desaprobación al interactuar con éste.
- **Cooperación:** La manera en que coadyuva y muestra disposición a resolver las problemáticas surgidas durante la ejecución de la obra con el contratista, la dependencia y la supervisión.
- **Amabilidad:** La manera en que solicita de forma cordial la documentación; en que se conduce con el prospecto comprador durante el proceso de comercialización de bienes inmuebles habitacionales siendo respetuoso, cortés y tolerante y en que brinda un trato cordial al cliente durante toda la entrevista.
- **Perseverancia:** La manera en que atiende las objeciones del prospecto vendedor hasta lograr una cita para ofrecer sus servicios de intermediación inmobiliaria.
- **Ética:** La manera en que respeta el derecho irrenunciable del usuario para decidir informada y libremente sobre la opción de crédito que mejor convenga a sus intereses y para elegir la vivienda que mejor satisfaga sus necesidades.

Nivel 3. Aplicación e implementación de la certificación

Posterior a los 6 meses de haber obtenido una certificación de habilidades laborales, **7 de cada 9 (78%)** de los empleados manifestaron que en al menos un aspecto de su entorno laboral había mejorado.

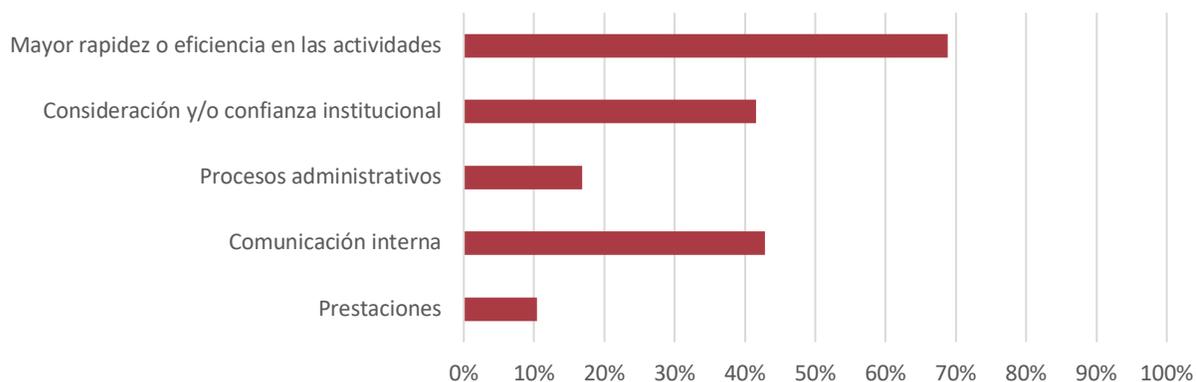
Gráfica. Mejoría en el ámbito laboral como resultado de la certificación



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Reportaron una mejora como resultado de su certificación un total de **62 personas**, de las cuales **4 de cada 6** obtuvo un mayor beneficio en rapidez o eficiencia en las actividades, mientras que el **53%** reportó una mejora en los procesos administrativos.

Gráfica. Área de mejora observada a través de la certificación de competencias

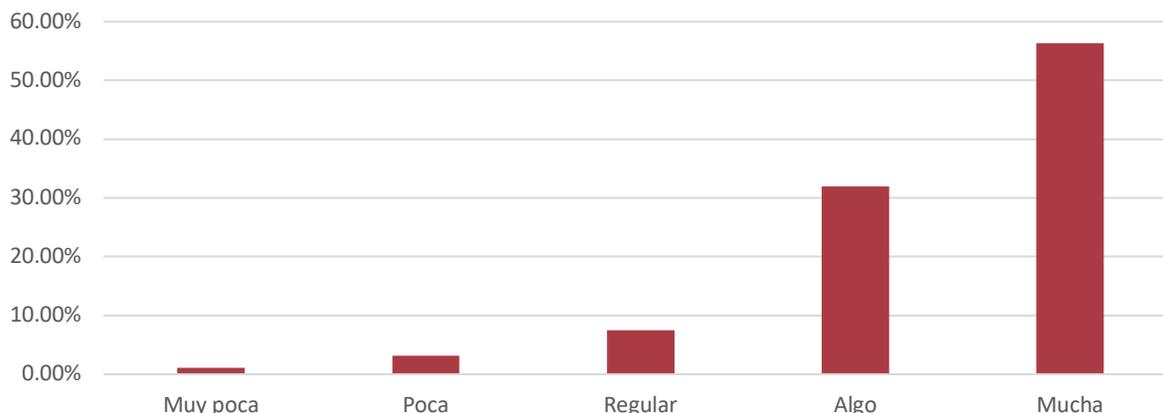


Nota. Cada trabajador podía identificar más de un área de mejora, por lo que los porcentajes no suman 100%.
Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Independientemente de las áreas de mejora antes mencionadas, el **96%** de los trabajadores certificados afirma que puede hacer mejor o más fácil su trabajo en consecuencia a la certificación obtenida a través del CONOCER. Asimismo, **5 de cada 7 (72%)** de los empleados afirman que se tiene en cuenta su opinión (en buena o mayor medida) para tomar decisiones organizativas, en tanto que el **82%** sostiene que se sienten respaldados en su empresa u organización.

Como podemos observar en la siguiente gráfica el **92%** de las personas certificadas considera que los conocimientos, habilidades y competencias adquiridos a través de la formación y las certificaciones son adecuados para realizar correctamente su trabajo.

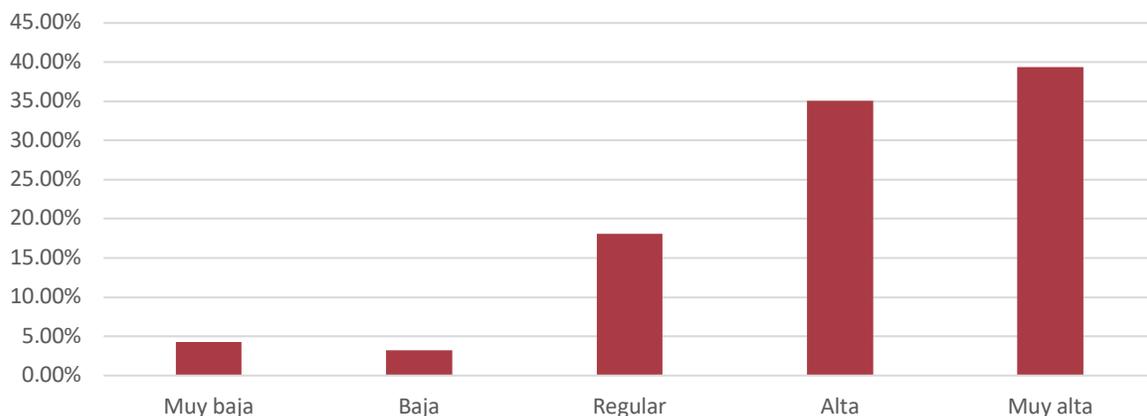
Gráfica. Importancia de los conocimientos, las habilidades y competencias para el desarrollo eficaz de las labores en este sector



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Cabe destacar que el **77%** del personal certificado considera que las competencias adquiridas son muy importantes para el desarrollo de su actividad laboral. Como resultado **7 de cada 9 (77%)** de los empleados cree que su experiencia laboral es reconocida de manera alta o muy alta por su jefe o sus superiores.

Gráfica. Nivel de reconocimiento de la experiencia laboral del personal certificado por su empleador



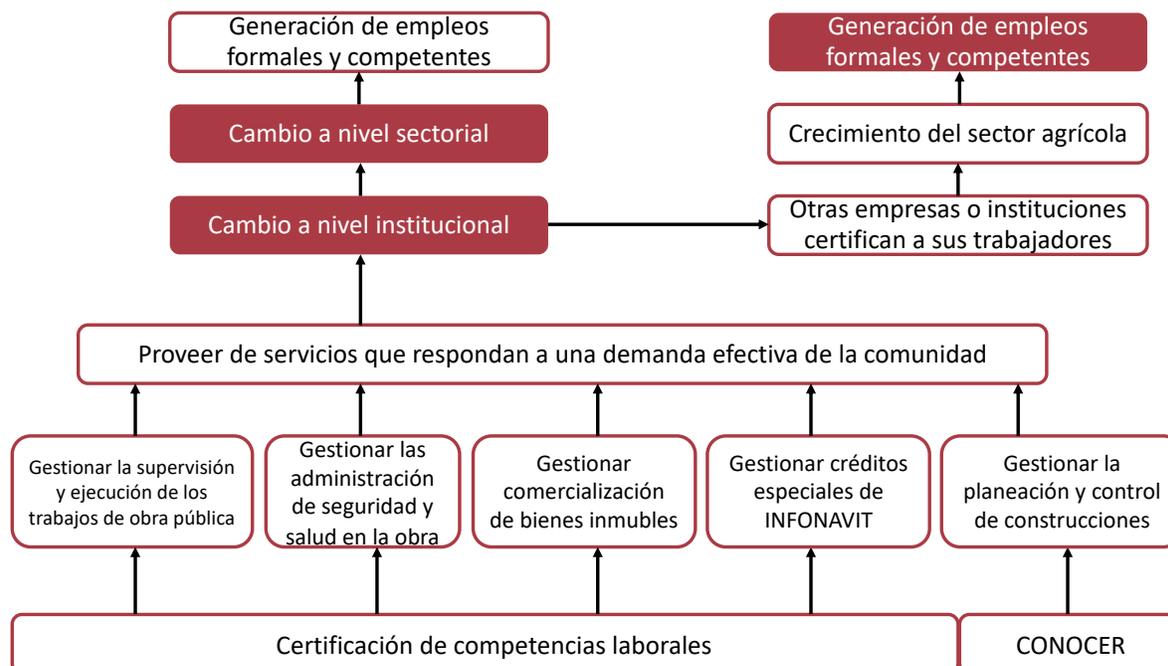
Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Finalmente, el **84%** de los trabajadores certificados trabaja o colabora extensamente con miembros de su organización en la toma de decisiones, utilizando los conocimientos y habilidades adquiridos y se ajustan a los estándares de competencia laboral del CONOCER.

4.9.3 Resultados Cualitativos – Medición CDDE

Articulación de la cadena de resultados

Figura. Cadena de resultados de la certificación de competencias



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Resultados esperados e impactos de la certificación

- Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la supervisión de obra pública, as personas que se desempeñan como sobrestantes de construcción civil general , las personas que se desempeñan como administradores de la seguridad y salud en la obra de construcción.
- Las personas que proporcionan asesoría en la comercialización de bienes inmuebles y las personas que se desempeñan en la función de Consultoría personalizada de los productos de crédito para los derechohabientes del Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores.
- Ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

Definición de indicadores de cambio

No.	Indicador
1	Realizar actividades de planeación y control para la construcción de terracerías, cimentaciones y estructuras de concreto reforzado para la ejecución del programa de obra
2	Integrar el expediente de obra y vigilar la ejecución de la misma
3	Gestionar los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo en la obra de construcción
4	Establecer métodos de control de riesgos en la obra de construcción
5	Captar bienes inmuebles para compraventa / renta y opinar sobre el posible valor del bien inmueble
6	Captar prospectos para compraventa / renta de bienes inmuebles
7	Cerrar operaciones de compraventa / renta de bienes inmuebles
8	Orientar y formalizar sobre la obtención del crédito
9	Acompañar al usuario en la entrega de la vivienda

Medición de cambios en el mercado laboral

Medición (valores medios)	Resto del sector	Personas certificadas
Ingreso (pesos mexicanos)	\$7,218	\$15,856
Duración de la jornada laboral (horas)	45	40
Personas con acceso a instituciones de salud (%)	21%	72%
Personas con empleo formal (%)	79%	28%

4.10 Sector 9: Servicios diversos

4.10.1 Resultados Cuantitativos – Relación entre la certificación y el ingreso

Los resultados generales de este sector:

- En promedio, el ingreso de las personas certificadas es más del doble (113% mayor) que el resto de los trabajadores (\$16,794 y \$7,873 pesos, respectivamente).
- Los trabajadores certificados y no certificados tienen la misma duración en las jornadas laborales, con 39 horas semanales.
- El 77% de las personas certificadas ante el CONOCER cuenta con acceso a servicios de salud, frente al 16% de los demás trabajadores.
- El 89% de la población certificada labora en la economía formal.

Ingreso o remuneración mensual

Un trabajador de este sector que está certificado ante el CONOCER, recibe un ingreso promedio de \$16,794 pesos al mes, mientras que el resto del mercado laboral que labora en este sector gana \$7,873 pesos mensuales.

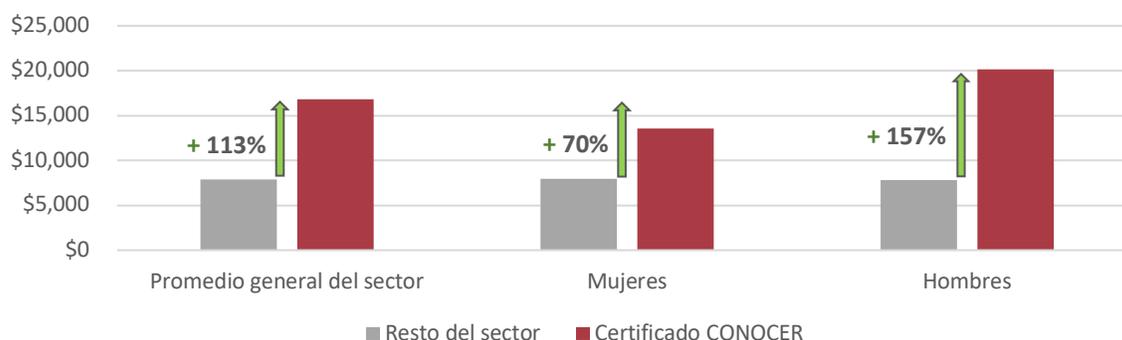
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por sexo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$7,873	\$16,794
Mujeres	\$7,956	\$13,549
Hombres	\$7,833	\$20,136

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

En promedio, un trabajador certificado gana más del doble (113%) que el resto de la fuerza laboral de este sector.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por sexo



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Dicho lo anterior, es importante desagregar la información según la condición de ocupación de los trabajadores, pues así se puede observar una mayor diferencia en el ingreso para algunos cargos.

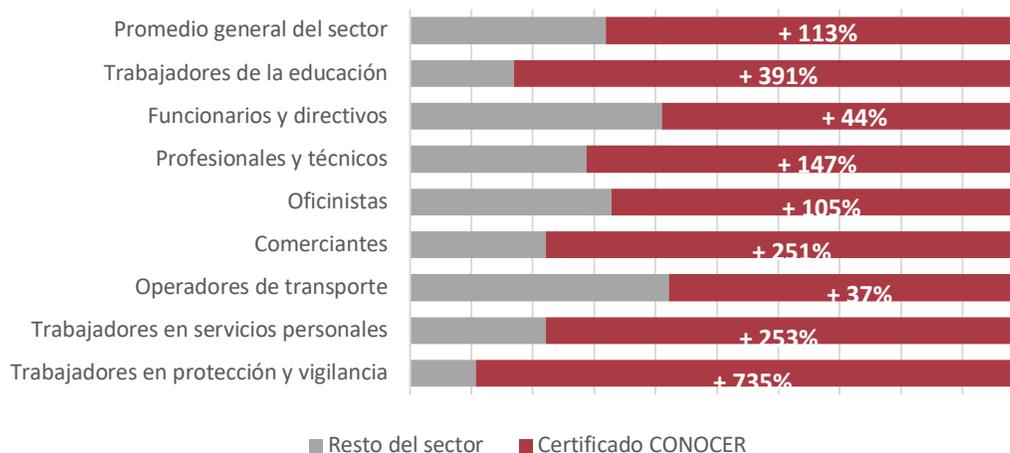
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por condición de ocupación

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$7,873	\$16,794
Trabajadores de la educación	\$3,419	\$16,776
Funcionarios y directivos	\$14,099	\$20,262
Profesionales y técnicos	\$5,395	\$13,342
Oficinistas	\$4,688	\$9,600
Comerciantes	\$3,329	\$11,685
Operadores de transporte	\$4,576	\$6,267
Trabajadores en servicios personales	\$3,510	\$12,383
Trabajadores en protección y vigilancia	\$2,838	\$23,685

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

De los ocho cargos analizados por condición de ocupación para servicios diversos, en todos ellos los trabajadores certificados ante el CONOCER tienen un mayor ingreso que el resto de los trabajadores del sector en México.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por condición de ocupación



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se muestra en la gráfica anterior, los trabajadores en protección y vigilancia que laboran en este sector y están certificados ante el CONOCER, tienen un ingreso medio que es 735% superior a las personas con los mismos cargos pero que no están certificadas. Asimismo, destacan trabajadores de la educación con certificación en competencias laborales, pues en promedio reciben casi el cuádruple que el resto de la fuerza laboral con los mismos cargos (391%).

Por otro lado, se pueden comparar los resultados por posición en el trabajo.

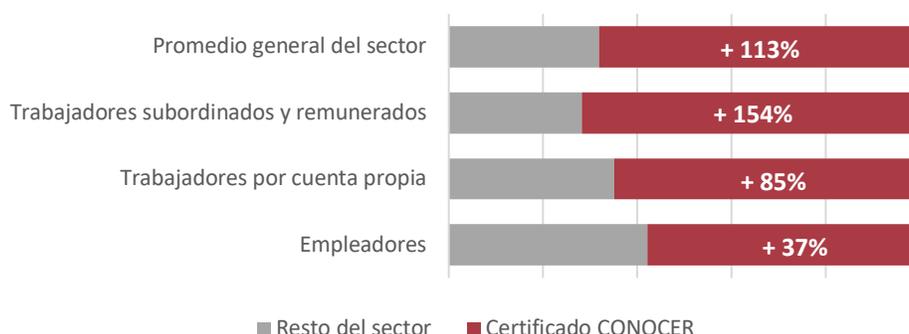
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por posición en el trabajo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$7,873	\$16,794
Trabajadores subordinados y remunerados	\$6,826	\$17,352
Trabajadores por cuenta propia	\$6,711	\$12,398
Empleadores	\$14,205	\$19,482

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Los empleadores, los trabajadores subordinados y remunerados, así como las personas que trabajan por cuenta propia, reciben un mayor ingreso medio que sus pares en el resto del sector.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por posición en el trabajo



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se muestra en las tablas y gráficas anteriores, la mayor parte de los trabajadores certificados por el CONOCER, en promedio, tienen un mayor ingreso que las personas que no están certificadas. Sin embargo, si se considera que el nivel educativo es el principal factor que repercute en el ingreso de los trabajadores, es necesario hacer un comparativo de dicha información para este sector.

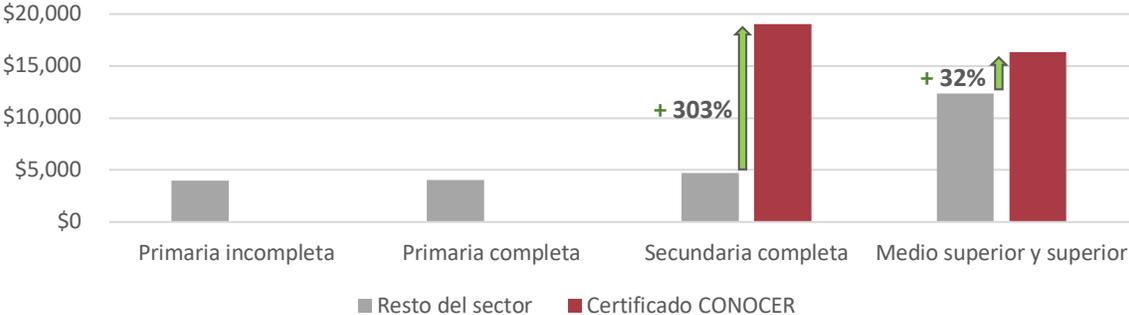
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por nivel educativo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$7,873	\$16,794
Primaria incompleta	\$3,990	-
Primaria completa	\$4,021	-
Secundaria completa	\$4,725	\$19,027
Medio superior y superior	\$12,353	\$16,347

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

De acuerdo con la información anterior, independientemente del nivel educativo, los trabajadores certificados por el CONOCER tienen un mayor ingreso medio que el resto de la fuerza laboral del sector que no está certificada.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por nivel educativo



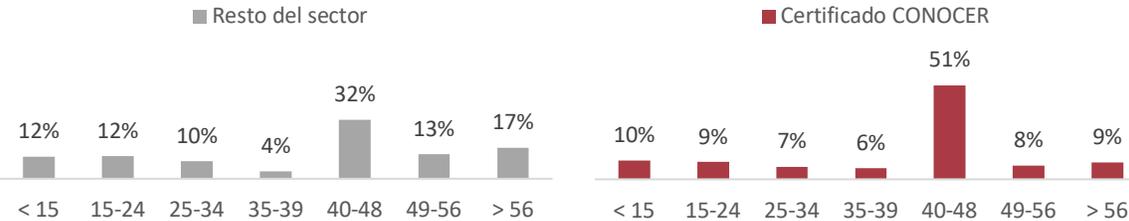
Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Cabe destacar que las personas certificadas que cuentan con educación media superior y superior, reciben 32% más ingreso que los trabajadores del mismo sector que no están certificados, aún con el mismo nivel de estudios. Este dato es importante si se considera que el 82% de los trabajadores del sector “servicios diversos” que están certificados ante el CONOCER, cuentan con educación media superior y superior.

Duración de la jornada laboral

Otra característica relevante de las personas certificadas ante el CONOCER es que, además de tener un mayor ingreso, laboran la misma cantidad de horas que los trabajadores no certificados. En promedio, la población de este sector trabaja 39 horas a la semana.

Gráfica. Distribución de las horas de la jornada laboral de los trabajadores certificados y no certificados



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se observa en la gráfica, el 30% de los trabajadores no certificados trabaja 49 horas o más, mientras que sólo el 17% de las personas certificadas labora esa cantidad de horas.

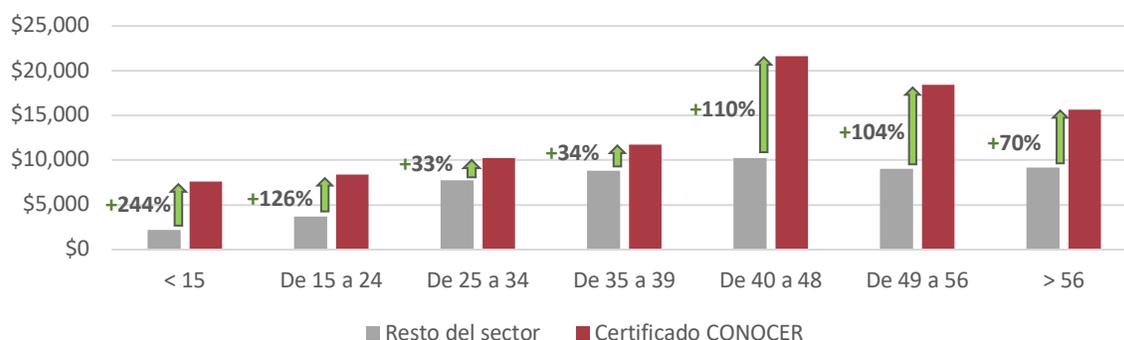
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados duración de la jornada laboral

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$7,873	\$16,794
Menos de 15 horas de trabajo	\$2,212	\$7,608
De 15 a 24 horas de trabajo	\$3,714	\$8,407
De 25 a 34 horas de trabajo	\$7,721	\$10,257
De 35 a 39 horas de trabajo	\$8,788	\$11,738
De 40 a 48 horas de trabajo	\$10,274	\$21,612
De 49 a 56 horas de trabajo	\$9,024	\$18,432
Más de 56 horas de trabajo	\$9,202	\$15,677

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

A mayor cantidad de horas trabajadas, mejor es la remuneración económica (ingreso). Sin embargo, se observa que esta característica es aún mayor en los trabajadores certificados.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por duración de la jornada laboral

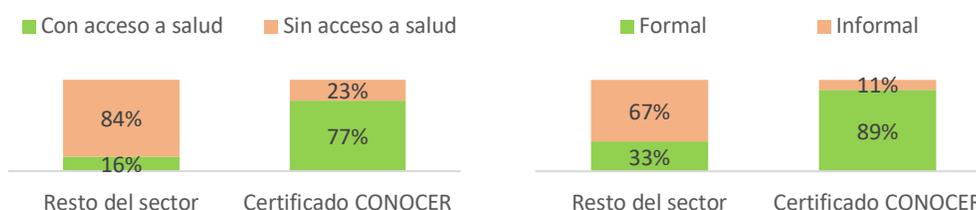


Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Empleos formales y acceso a instituciones de salud

Las personas que están certificadas ante el CONOCER cuentan con un mayor acceso a las instituciones de salud (77%) y a empleos formales (89%) que el resto de los trabajadores.

Gráfica. Diferencia del acceso a instituciones de salud y a empleos formales



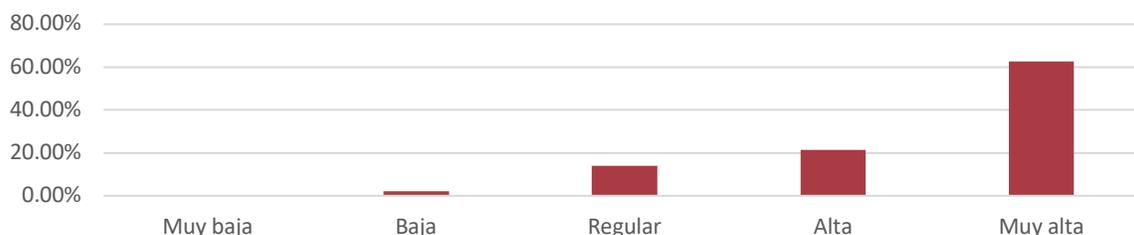
Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

4.10.2 Resultados Cualitativos – Metodología Kirkpatrick

Nivel 1. Reacción, satisfacción y acción planificada

En este sector el **92%** de las personas certificadas muestra una satisfacción alta o muy alta, por lo que cuenta con una excelente aprobación respecto a las capacitaciones adquiridas.

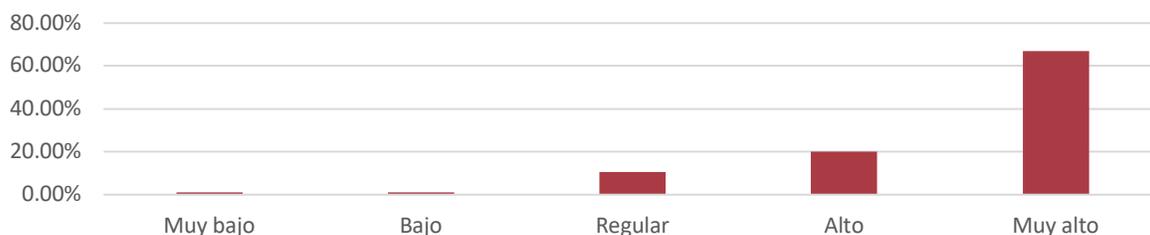
Gráfica. Nivel de satisfacción con las capacitaciones y certificaciones



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

En tanto, **9 de cada 10** personas certificadas reporto tener un beneficio alto o muy alto en su vida personal o profesional tras haber adquirido habilidades y competencias.

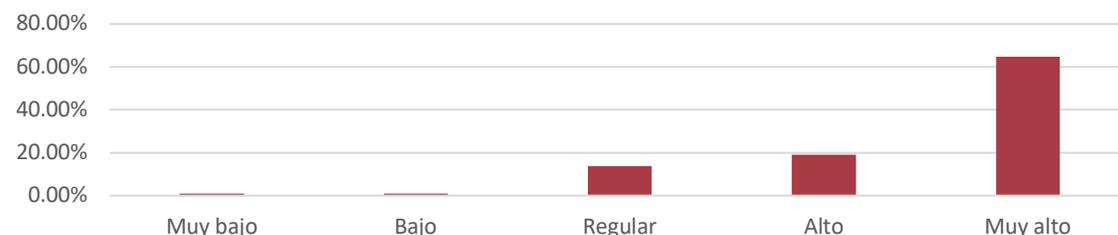
Gráfica. Nivel de beneficio de las certificaciones en la vida personal o profesional de los trabajadores



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Además, **8 de cada 9 (89%)** trabajadores certificados afirma que las competencias adquiridas les permitirán aspirar a mejores puestos, toda vez que tras su certificación son más competitivos en el mercado laboral.

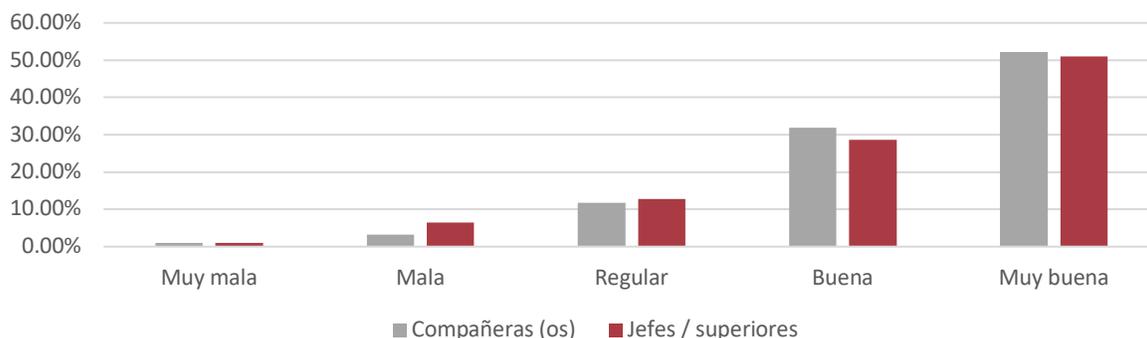
Gráfica. Percepción sobre el potencial de las certificaciones para tener mejores empleos



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Finalmente, en razón a la satisfacción y reacción del personal certificado a través del CONOCER, destaca la calidad de las relaciones personales y profesionales dentro de una empresa u organización. Como se aprecia en la siguiente gráfica, **9 de cada 10** trabajadores sostienen una relación buena o muy buena con sus iguales, mientras que el **88%** la tiene con sus jefes o superiores.

Gráfica. Calidad de las relaciones personales y profesionales en la empresa u organización



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Nivel 2. Aprendizaje y capacitación para la certificación de competencias

Características de las personas certificadas

Las personas certificadas que laboran en empresas o en el sector de recursos humanos y cuya función personal sea el nombramiento y selección de personal administrativo y ejecutivo pueden realizar las siguientes funciones básicas: realizar análisis de vacantes de empleo, y difundir información sobre puestos de trabajo en Bolsa, trabajar por expertos y otras fuentes de reclutamiento, entrevistar candidatos, operar sistemas de calificación, verificar referencias profesionales y personales de candidatos, presentar resultados y brindar retroalimentación a aquellos para quienes el candidato no continúa el proceso; lo anterior, de acuerdo con una descripción de trabajo predeterminada sobre la base del análisis de trabajo.

Los trabajadores competentes en captación de Información Empresarial pueden tener la capacidad de preparar los materiales de la carga de trabajo y recopilar información mediante instrumentos de captación.

Asimismo, el personal capacitado en la operación de la formación dual en organismos empresariales suele tener la habilidad de incorporar e implementar empresas en el programa de formación dual, además de gestionar la evaluación de competencias del programa de formación dual.

Un área importante en este sector es la atención al cliente, por lo cual las personas certificadas pueden atender los requerimientos del cliente, gestionar el servicio requerido por el mismo para finalmente obtener la satisfacción del servicio al cliente.

Además, el personal competente puede implementar estrategias para promover la certificación de competencias, por lo cual puede tener la habilidad de diseñar el Plan de Certificación, coordinar la implementación y evaluar el plan. Asimismo, las personas capacitadas en la prestación de servicios de seguridad privada integral suelen ser aptos para recibir el servicio de seguridad, ejecutar y entregar el servicio de seguridad.

En complemento las personas certificadas pueden gestionar la seguridad en el trabajo, por lo cual pueden realizar el diagnóstico de seguridad integral en el centro de trabajo, desarrollar y evaluar los procedimientos de gestión de seguridad integral del centro de trabajo. Por último, los trabajadores capacitados pueden hacer la evaluación en organismos de evaluación de la conformidad con fines de evaluación y acreditación. Entre las diversas actividades que pueden realizar destacan el abrir la evaluación en organismos de evaluación de la conformidad con fines de evaluación y acreditación, recopilar las evidencias in situ para la evaluación en organismos de evaluación de la conformidad con fines de evaluación y acreditación y cerrar la evaluación en organismos de evaluación de la conformidad con fines de evaluación y acreditación.

Conocimientos

El personal certificado en reclutamiento y selección de personal puede comprender el modelo de competencias y aplicar las fuentes de reclutamiento, medios de reclutamiento y tipos de entrevista.

El personal competente en captación de información empresarial puede tener la habilidad de comprender el contenido del instrumento de captación, el contenido de la Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones (artículos 7, 31 y 40), las reglas de operación del SIEM, los conceptos que se encuentran en los instrumentos de captación (insumo, producto, servicio, gestión empresarial, comercialización, financiamiento, capacitación y consultoría, innovación y desarrollo tecnológico, clúster, cadena productiva, distintivos) y del proveedor del gobierno, exportador e importador. Además de la aplicación de las funciones y aplicaciones SCIAN.

Los trabajadores capacitados para realizar la operación de la formación dual en organismos empresariales suelen tener la habilidad de comprender el marco Regulatorio de la Formación Dual. La metodología y Criterios para la Implementación de Programas de Formación Dual, el trabajo docente (definición y principios básicos), documentos curriculares, estándares de competencia, procedimiento para la elaboración del plan de rotación y puestos de aprendizaje, procedimiento de selección de estudiante para ser sujetos de la formación dual y del proceso de evaluación y certificación de competencias en el Sistema Nacional de Competencias promovido por el CONOCER. Generalidades, actores y responsabilidades.

En cuanto a la prestación de servicios de atención a clientes los trabajadores competentes pueden contar con los siguientes conocimientos, técnicas de atención a clientes de acuerdo

a su tipología, tipos de barreras en la comunicación efectiva, características de la comunicación verbal y no verbal, tipos de comunicación documental, física y electrónica, información sensible de resguardo de acuerdo a la Ley de Protección de datos personales en posesión de los particulares, la importancia de Servicios y productos de la organización, la importancia de la imagen corporativa organizacional, la importancia de la Asertividad en el Servicio, Importancia de clasificación de información, importancia de la asignación de claves de registro, la importancia del valor agregado, diferencias entre “servicio” y “calidad y excelencia en el servicio”, principales medidas de aprovechamiento de los recursos, la importancia de mantener actualizada la información del cliente, tipos de instrumento de registro, la importancia de la voz durante la atención del cliente y los elementos de cierre del servicio.

Los trabajadores certificados que se desempeñan como coordinadores de proyectos de certificación de Competencias Laborales pueden tener conocimiento de las funciones de los actores del modelo del Sistema Nacional de Competencias, del Título Quinto, de las Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias, de los fundamentos de gestión de proyectos y de las características de una buena práctica. Asimismo, las personas certificadas en la prestación de servicios de seguridad privada integral suelen tener entendimiento de la función del manual de consignas.

Por último, el personal capacitado en evaluación en organismos de evaluación de la conformidad con fines de evaluación y acreditación suelen tener la inteligencia en Auditoría de Sistemas de Gestión de la ISO 19011 y de los requisitos generales para los organismos de acreditación que realizan los organismos de evaluación de la conformidad.

Desarrollo de habilidades

- Limpieza: La manera en que presenta evidencias y productos elaborados en formato impreso, libres de suciedad, sin tachaduras, manchas de corrector/tinta, roturas, hojas arrugadas/dobladas, en que cuida su aseo personal y los documentos que entrega al supervisor, están libres de tachaduras y enmendaduras, y la manera en que integra y requisita la documentación conforme a los formatos vigentes de la Entidad de Acreditación.
- Orden: La manera en que muestra los documentos elaborados, siguiendo la secuencia establecida en los productos referidos en los estándares de competencia, en que manipula la documentación de la carga de trabajo, en forma secuencial, de acuerdo al proceso de entrevista a realizar, la manera en la que el entrevistador sigue una secuencia lógica de preguntas durante la entrevista, la forma en que establece prioridades, tiempos y secuencia en el desarrollo de las etapas para la implementación del programa de formación dual y la manera en que brinda la información acerca de los servicios y/o productos ofertados al cliente.
- Amabilidad: La manera en que brinda un trato cordial durante el tiempo de la entrevista y evita gesticulaciones de desaprobación, en que atiende sin

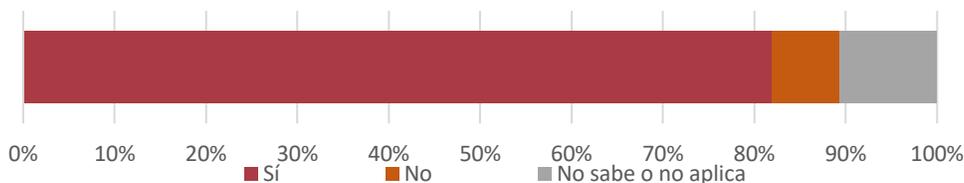
interrupciones los ajustes planteados por los responsables de implementar el proyecto, en la que el entrevistador da un trato cordial y atento a los candidatos, en la que el entrevistador ofrece al candidato no seleccionado sugerencias de mejora y sus datos de contacto para resolver cualquier duda que pudiera surgirle.

- **Respeto:** La manera en la que el entrevistador cuida el tono y palabras que utiliza durante la retroalimentación consciente de las implicaciones que tiene la noticia para el candidato, en que se dirige a las personas de forma cordial y respetuosa durante su servicio y en que brinda apoyo e información a los clientes.
- **Perseverancia:** La manera en que ofrece los servicios del SIEM al informante en relación a su costo beneficio y la manera en que demuestra interés permanente en el logro de la satisfacción del requerimiento del cliente.
- **Tolerancia:** La manera en que se adapta al ritmo de conversación y de comprensión del informante, evitando inducir a contestar en cierta forma.
- **Cooperación:** La manera en la que trabaja en equipo con los clientes / usuarios para establecer los requisitos de la descripción de puesto y responsabilidades de la vacante a reclutar, en que articula el trabajo de forma conjunta con los actores del sector educativo y organismos empresariales/empresa para la implementación del Programa de Formación Dual, en que trabaja en conjunto considerando experiencias, puntos de vista y opiniones de su grupo de evaluación y la manera en que trabaja en conjunto considerando experiencias, puntos de vista y opiniones de su grupo de evaluación.
- **Capacidad para escuchar:** La manera en que escucha con atención y en forma activa, parafraseando lo que dice el entrevistando y haciendo preguntas en caso de duda.

Nivel 3. Aplicación e implementación de la certificación

Después de 6 meses de haber obtenido su certificación en competencias laborales, **8 de cada 9 (88%)** personas certificadas reportó que al menos en un aspecto ha mejorado en su ámbito laboral.

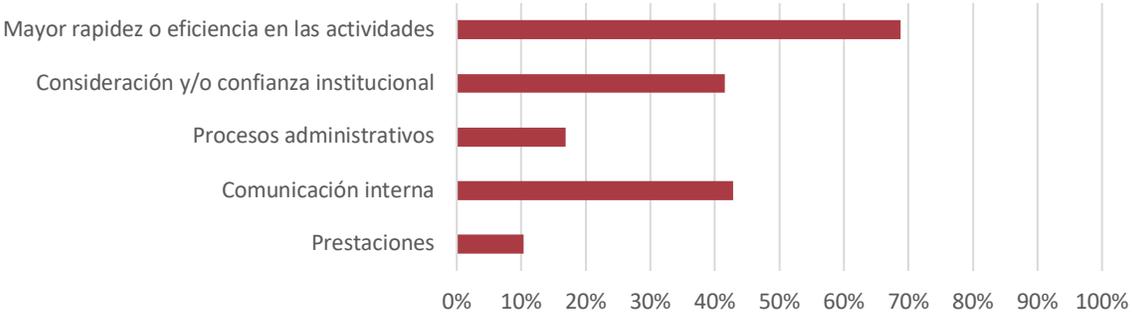
Gráfica. Mejoría en el ámbito laboral como resultado de la certificación



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

En este sector **481** personas reportaron haber obtenido una mejor como resultado de su certificación de competencias laborales, **el 68%** manifestó que el mayor beneficio ha sido una mayor rapidez o eficiencia en sus actividades, en tanto que **1 de cada 2** reportó que hubo una mejor consideración y/o confianza institucional.

Gráfica. Área de mejora observada a través de la certificación de competencias

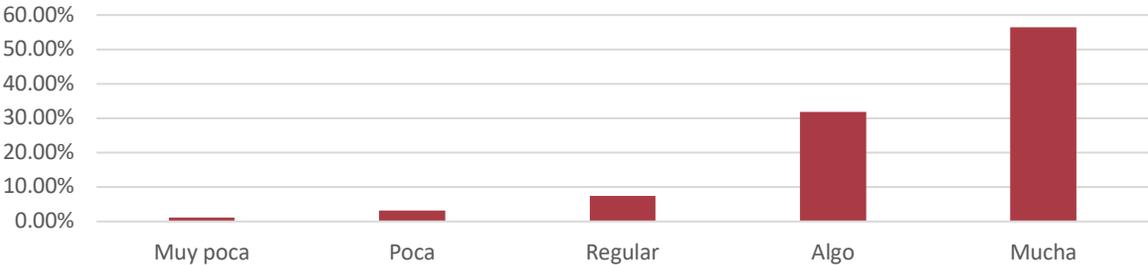


Nota. Cada trabajador podía identificar más de un área de mejora, por lo que los porcentajes no suman 100%.
Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Un hallazgo sobresaliente es que el **95%** de los trabajadores certificados creen que después de su certificación adquirida a través de CONOCER les permitirá ejecutar de mejor o más fácil su trabajo. Mientras que **5 de cada 7 (72%)** de las personas certificadas reportó que buena o gran medida su opinión es tomada en cuenta para la toma de decisiones institucionales, en tanto que el **78%** de los trabajadores se siente respaldado por su empresa u organización.

Es importante destacar que el **93%** de las personas certificadas considera necesarios los conocimientos, habilidades y competencias obtenidas a través del CONOCER son apreciables para realizar su trabajo de manera efectiva.

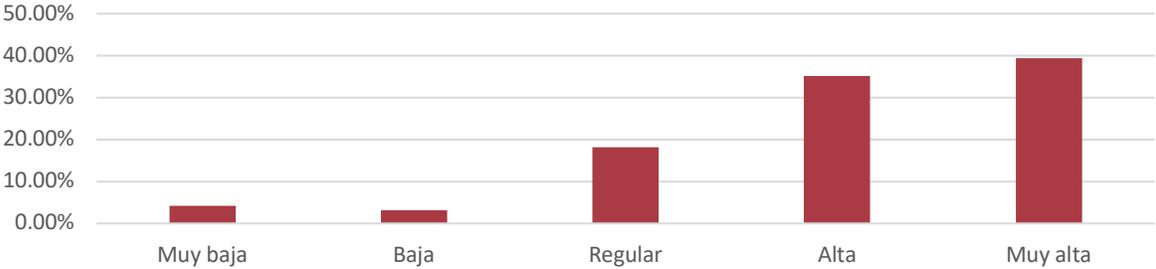
Gráfica. Importancia de los conocimientos, las habilidades y competencias para el desarrollo eficaz de las labores en este sector



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

En complemento y como puede observarse en la gráfica anterior, el **74%** de las personas certificadas considera muy importantes las competencias adquiridas para la ejecución de su actividad laboral. Como resultado, **7 de cada 9 (78%)** de los trabajadores cree que su experiencia laboral es reconocida de manera alta o muy alta por su empleador.

Gráfica. Nivel de reconocimiento de la experiencia laboral del personal certificado por su empleador



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Finalmente, el **76%** de los trabajadores certificados logran trabajar o colaborar en alta o muy alta medida con los miembros de su organización en la toma de decisiones, haciendo uso de los conocimientos y habilidades adquiridos conforme a los estándares de competencias laborales del CONOCER.

4.10.3 Resultados Cualitativos – Medición CDDE

Articulación de la cadena de resultados

Figura. Cadena de resultados de la certificación de competencias



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Resultados esperados e impactos de la certificación

- Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en empresas o áreas de recursos humanos, las personas que se desempeñan como Promotores-Encuestadores del Sistema de Información Empresarial Mexicano. Las personas que articulan a las empresas y las instituciones educativas en la implementación de la formación dual. Las personas que desempeñan la función de prestación de servicios de atención a clientes. Las personas que se desempeñan como coordinadores de proyectos de certificación de Competencias Laborales. Las personas se desempeñan en la gestión de la seguridad en los centros de trabajo y las personas que se desempeñan como evaluadores de la competencia y confiabilidad de Organismos de Evaluación de la Conformidad.
- Ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

Definición de indicadores de cambio

No.	Indicador
1	Realizar el diagnóstico de seguridad integral en el centro de trabajo.
2	Desarrollar los procedimientos de gestión de seguridad integral del centro de trabajo.
3	Desarrollar los procedimientos de gestión de seguridad integral del centro de trabajo.
4	Preparar los materiales de la carga de trabajo y recopilar información mediante instrumentos de captación.
5	Diseñar y coordinar el Plan de Certificación de competencia laboral.
6	Evaluar el Plan de Certificación de competencia laboral.
7	Realizar el análisis y difusión del puesto vacante. Además de notificar los resultados del proceso de reclutamiento.
8	Implementar el programa de formación dual en la empresa.
9	Abrir y recopilar la evaluación en organismos de evaluación de la conformidad con fines de evaluación y acreditación
10	Atender y gestionar el servicio requerido por el cliente.

Medición de cambios en el mercado laboral

Medición (valores medios)	Resto del sector	Personas certificadas
Ingreso (pesos mexicanos)	\$7,873	\$16,794
Duración de la jornada laboral (horas)	39	39
Personas con acceso a instituciones de salud (%)	16%	77%
Personas con empleo formal (%)	84%	23%

4.11 Sector 10: Servicios sociales

4.11.1 Resultados Cuantitativos – Relación entre la certificación y el ingreso

Los resultados generales de este sector:

- En promedio, el ingreso de las personas certificadas es 7% mayor al del resto de los trabajadores del sector (\$11,166 y \$9,490 pesos mensuales, respectivamente).
- Los trabajadores certificados tienen jornadas laborales más cortas que el resto de la fuerza laboral en este sector, con 33 y 36 horas semanales, respectivamente.
- El 77% de las personas certificadas ante el CONOCER cuenta con acceso a servicios de salud, igual que el resto de los demás trabajadores.
- El 86% de la población certificada labora en la economía formal.

Ingreso o remuneración mensual

Un trabajador de este sector que está certificado ante el CONOCER, recibe un ingreso promedio de \$11,166 pesos al mes, mientras que el resto del mercado laboral que labora en este sector gana \$9,490 pesos mensuales.

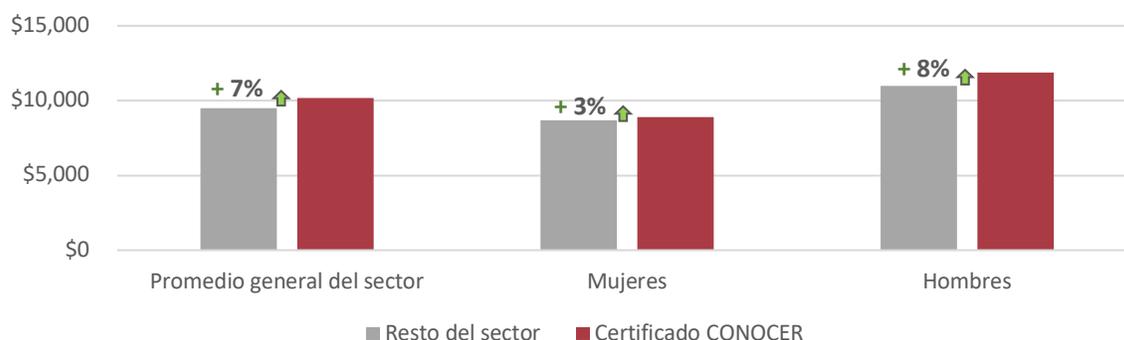
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por sexo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$9,490	\$10,166
Mujeres	\$8,670	\$8,920
Hombres	\$10,988	\$11,887

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

En promedio, un trabajador certificado gana 7% más que el resto de la fuerza laboral de este sector.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por sexo



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Dicho lo anterior, es importante desagregar la información según la condición de ocupación de los trabajadores, pues así se puede observar una mayor diferencia en el ingreso para algunos cargos.

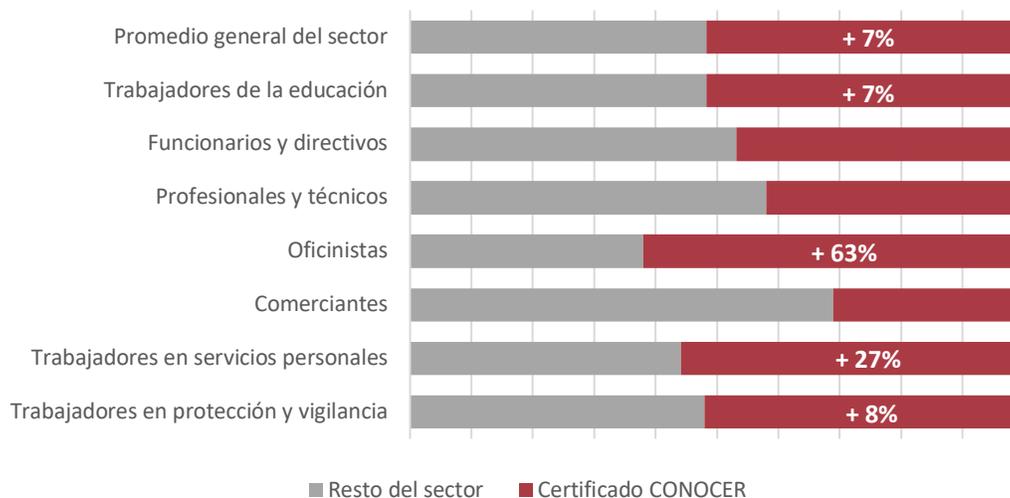
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por condición de ocupación

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$9,490	\$10,166
Trabajadores de la educación	\$10,019	\$10,730
Funcionarios y directivos	\$15,979	\$14,092
Profesionales y técnicos	\$10,725	\$7,751
Oficinistas	\$8,234	\$13,436
Comerciantes	\$8,410	\$3,786
Trabajadores en servicios personales	\$5,613	\$7,115
Trabajadores en protección y vigilancia	\$11,000	\$11,920

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

De los siete cargos analizados por condición de ocupación para los servicios sociales, en cuatro de ellos los trabajadores certificados ante el CONOCER tienen un mayor ingreso que el resto de los trabajadores del sector en México.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por condición de ocupación



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se muestra en la gráfica anterior, los oficinistas que laboran en este sector y están certificados ante el CONOCER, tienen un ingreso medio que es 63% superior a las personas con los mismos cargos pero que no están certificadas. Asimismo, destacan los trabajadores en servicios personales con certificación en competencias laborales, pues en promedio reciben ¼ parte más que el resto de la fuerza laboral con los mismos cargos (27% más).

Por otro lado, se pueden comparar los resultados por posición en el trabajo.

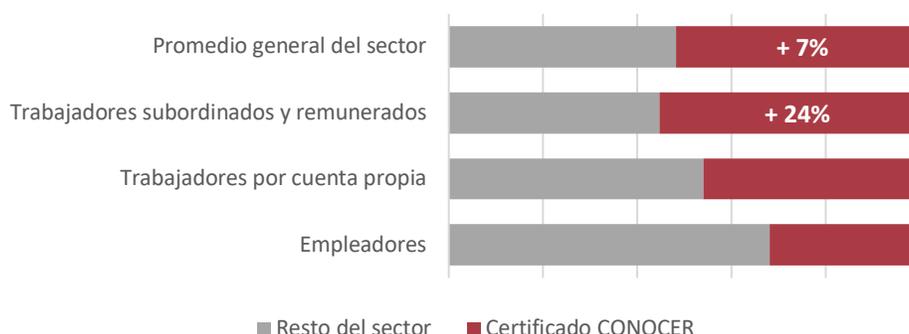
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por posición en el trabajo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$9,490	\$10,166
Trabajadores subordinados y remunerados	\$9,405	\$11,619
Trabajadores por cuenta propia	\$8,234	\$6,994
Empleadores	\$19,336	\$9,087

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Los trabajadores subordinados y remunerados reciben un mayor ingreso medio que sus pares en el resto del sector. Esto se puede explicar debido a que, por lo general, los jefes o superiores prefieren invertir en la capacitación de su personal.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por posición en el trabajo



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Si se considera que el nivel educativo es el principal factor que repercute en el ingreso de los trabajadores, es necesario hacer un comparativo de dicha información para este sector.

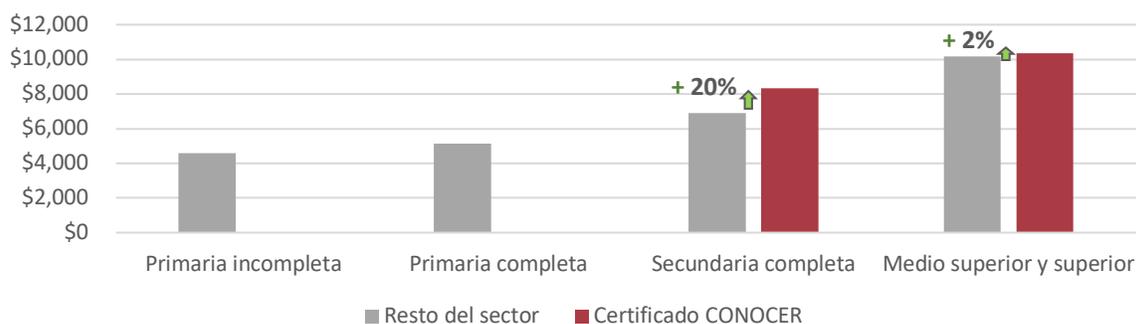
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por nivel educativo

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$9,490	\$10,166
Primaria incompleta	\$4,591	-
Primaria completa	\$5,129	-
Secundaria completa	\$6,901	\$8,314
Medio superior y superior	\$10,169	\$10,340

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

De acuerdo con la información anterior, independientemente del nivel educativo, los trabajadores certificados por el CONOCER tienen un mayor ingreso medio que el resto de la fuerza laboral del sector que no está certificada.

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por nivel educativo



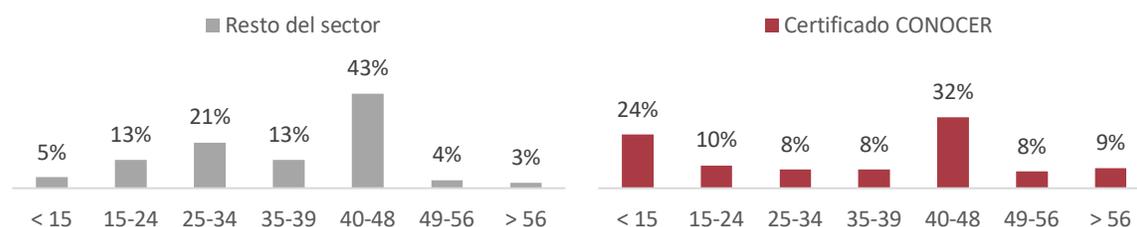
Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Cabe destacar que las personas certificadas que cuentan con educación media superior y superior, reciben 2% más ingreso que los trabajadores del mismo sector que no están certificados, aún con el mismo nivel de estudios. Este dato es importante si se considera que el 92% de los trabajadores del sector “servicios sociales” que están certificados ante el CONOCER, cuentan con educación media superior y superior.

Duración de la jornada laboral

Otra característica relevante de las personas certificadas ante el CONOCER es que, además de tener un mayor ingreso, laboran menos horas que los trabajadores no certificados. En promedio, la población certificada trabaja 33 horas a la semana, mientras que el resto de la fuerza laboral requiere 36 horas.

Gráfica. Distribución de las horas de la jornada laboral de los trabajadores certificados y no certificados



Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Como se observa en la gráfica, la misma cantidad de trabajadores (certificados y no certificados) distribuyen de forma equitativo el número de horas que laboran a la semana (1 de cada 2 personas trabaja 40 horas o más a la semana).

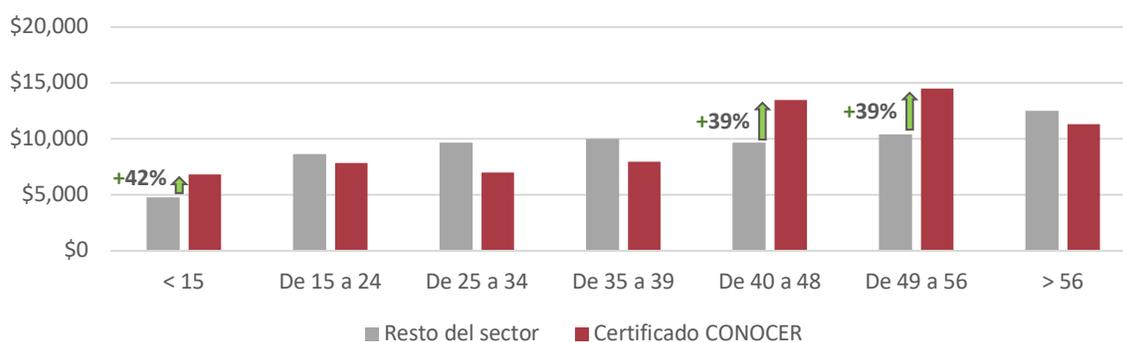
Tabla. Diferencia en el ingreso de los trabajadores certificados y no certificados duración de la jornada laboral

Ingreso mensual	Resto del sector	Certificado CONOCER
Promedio general del sector	\$9,490	\$10,166
Menos de 15 horas de trabajo	\$4,787	\$6,822
De 15 a 24 horas de trabajo	\$8,668	\$7,835
De 25 a 34 horas de trabajo	\$9,680	\$6,993
De 35 a 39 horas de trabajo	\$10,015	\$7,989
De 40 a 48 horas de trabajo	\$9,697	\$13,489
De 49 a 56 horas de trabajo	\$10,436	\$14,520
Más de 56 horas de trabajo	\$12,509	\$11,347

Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

A mayor cantidad de horas trabajadas, mejor es la remuneración económica (ingreso).

Gráfica. Diferencia (%) del ingreso de los trabajadores certificados y no certificados por duración de la jornada laboral

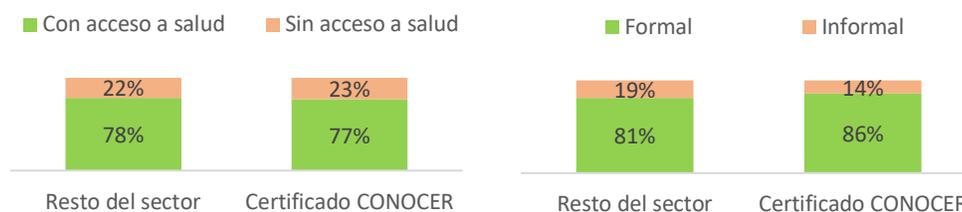


Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

Empleos formales y acceso a instituciones de salud

Las personas que están certificadas ante el CONOCER cuentan con un mayor acceso a las instituciones de salud (77%) y a empleos formales (86%) que el resto de los trabajadores.

Gráfica. Diferencia del acceso a instituciones de salud y a empleos formales



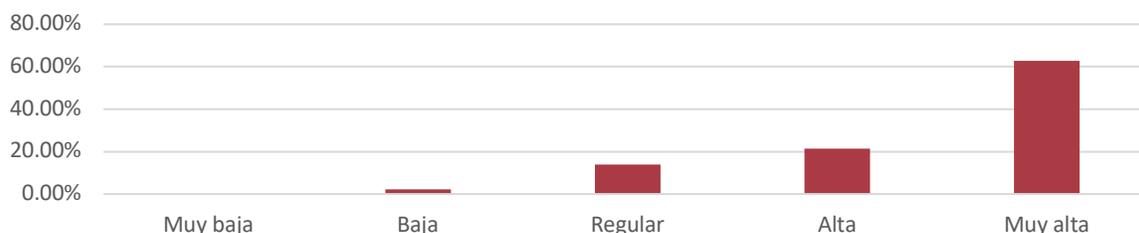
Fuente. ENOE, INEGI y Encuesta CONOCER 2021

4.11.2 Resultados Cualitativos – Metodología Kirkpatrick

Nivel 1. Reacción, satisfacción y acción planificada

La aprobación por la capacitación y certificación en este sector es muy buena, con un **88%** de los trabajadores con un nivel de satisfacción alto o muy alto.

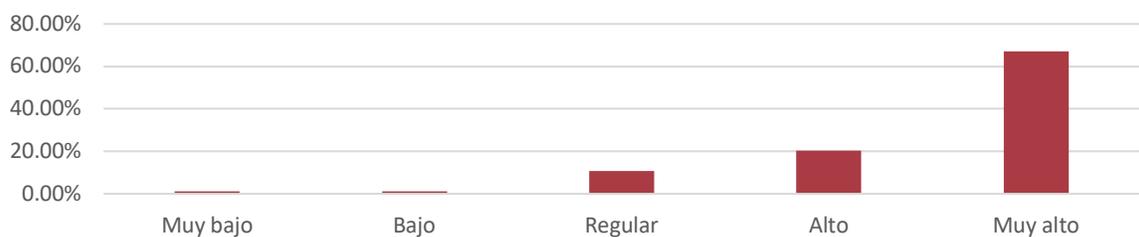
Gráfica. Nivel de satisfacción con las capacitaciones y certificaciones



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Asimismo, **9 de cada 10** de las personas certificadas considera que han tenido un beneficio alto o muy alto en su vida personal o profesional como resultado de las habilidades y competencias adquiridas a través de la certificación del CONOCER.

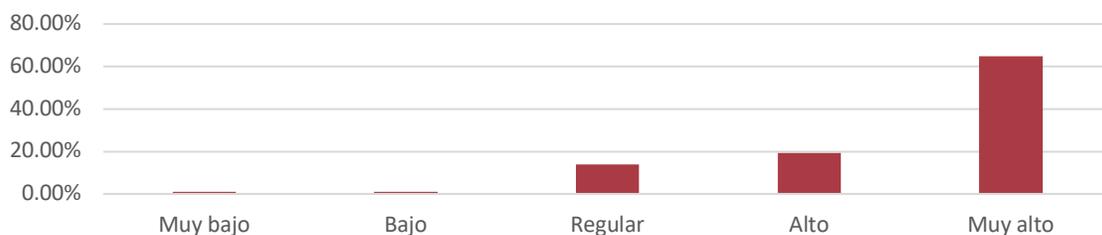
Gráfica. Nivel de beneficio de las certificaciones en la vida personal o profesional de los trabajadores



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

En complemento, **8 de cada 9 (88%)** de los trabajadores certificados aspira a obtener mejores empleos tras las competencias adquiridas.

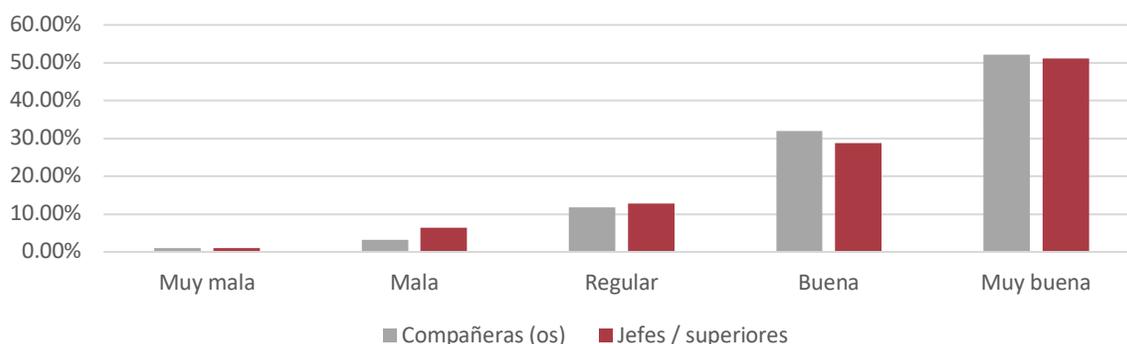
Gráfica. Percepción sobre el potencial de las certificaciones para tener mejores empleos



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Por último, en el contexto de respuesta y satisfacción certificada a través del CONOCER, son destacadas las relaciones personales y profesionales dentro de una empresa u organización. Como se puede apreciar en la siguiente gráfica, el **88%** de los trabajadores tiene una buena o muy buena relación con sus pares, mientras que **5 de cada 6** la tiene con su jefe o superiores.

Gráfica. Calidad de las relaciones personales y profesionales en la empresa u organización



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Nivel 2. Aprendizaje y capacitación para la certificación de competencias

Características de las personas certificadas

Las personas calificadas en este sector pueden tener la capacidad de realizar promoción de servicios de asistencia social, es por ello por lo que pueden tener la habilidad de planear y facilitar las acciones para la promoción de servicios de asistencia social, además de evaluar los resultados de los servicios de asistencia social.

Asimismo, los trabajadores certificados pueden prestar el servicio de orientación para la integración familiar a nivel preventivos, entre las diferentes actividades para las que pueden ser aptos se encuentra el preparar y promover el servicio de orientación, programar actividades, conducir las sesiones grupales, determinar la problemática familiar y proponer opciones de atención a la problemática familiar identificada dentro del servicios de orientación para la integración familiar.

El personal competente puede tener también la habilidad de supervisar los Centros de asistencia social, por lo que puede ser apto para planear visita de supervisión a los centros, supervisar instalaciones, equipamiento, operación y personal, así como realizar el cierre de la visita de supervisión del Centro de asistencia o Centro de atención para niñas, niños y adolescentes.

Otro rubro importante en este sector es la atención al adulto mayor, razón por la cual personal calificado puede ofrecer el servicio de atención a personas adultas mayores en

establecimientos de asistencia social permanente o temporal, en el cual puede asistir y apoyar al adulto mayor con dependencia leve, en las actividades básicas, severas e instrumentales de la vida diaria, así como en la realización y estimulación cognoscitiva. Asimismo, el personal certificado puede brindar apoyo en la orientación alimentaria para personas mayores con las cuales puede recabar información sobre alimentación de la persona mayor y proporcionar resultados al adulto mayor para lograr y mantener una alimentación saludable.

El personal capacitado también puede tener la habilidad de asesorar a la comunidad sobre participación comunitaria en el espacio público, además de asesorar y apoyar en formas de organización y sobre la apropiación del espacio público.

Las personas certificadas pueden implementar intervenciones de prevención de psicoestimulantes en entornos escolares, diagnosticar a los estudiantes y la comunidad en la que se encuentra la escuela, desarrollar actividades, un proyecto o programa de prevención de psicoestimulantes y evaluar los resultados. Intervenciones y elaboración de informes correspondientes.

Por último, el personal capacitado puede capacitar presencial a servidoras y servidores públicos en y desde el enfoque de igualdad entre mujeres y hombres, donde pueden planear, desarrollar y evaluar la capacitación.

Conocimientos

Las personas capacitadas para la prestación del servicio de orientación para la integración familiar a nivel preventivo pueden tener la inteligencia de aplicar la utilidad del tríptico, volante y cartel para la difusión del servicio de orientación para la integración familiar y de comprender los materiales s didácticos a utilizar con relación a las características de la población objetivo a orientar y la definición de e las técnicas didácticas: conferencia, discusión dirigida, lluvia de ideas, estudio de caso, foro, debate, rompehielos, mesa redonda, Phillips 66, dramatización y taller.

Los trabajadores competentes que se desempeñan en la supervisión de centros de asistencia social pueden tener conocimiento del procedimiento administrativo de visita de supervisión, detección y evaluación de riesgos, manejo higiénico de alimentos, medicamentos y consultorios médicos, tipos de centro y elementos de un acta circunstanciada. Además de aplicar los derechos de las niñas, niños y adolescentes, interés superior de la niñez, manejo de conflictos y expresión oral y escrita.

Los trabajadores calificados e atención a personas adultas mayores en establecimientos de asistencia social permanente o temporal pueden conocer los principios y Derechos que establece la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, el concepto de funcionalidad en la persona mayor, actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, uso y mantenimientos de las Ayudas Técnicas, técnicas de cambio de postura, rangos normales de signos vitales, ministración de medicamentos, técnica de corte de uñas, la

importancia de las actividades lúdicas y sociales para el cuidado integral, fases de baño y técnica de cambio de pañal.

En complemento, los trabajadores certificados en apoyo en la orientación alimentaria para personas mayores pueden tener entendimiento de las variantes en medición es antropométricas, técnica e instrumentos; terminología de alimento, dieta, dieta correcta alimentación saludable; características de los grupos de alimentos; criterios para derivar a la persona mayor con un profesional de la salud; concepto de porciones y alimentos equivalentes; cambios asociados al envejecimiento que son relevantes para la alimentación y alimentos no recomendables de acuerdo a la salud del adulto mayor.

En cuanto el personal capacitado para la implementación de intervenciones preventivas del consumo de sustancias psicoactivas en contextos escolares puede conocer los conceptos básicos de prevención y consumo de sustancias psicoactivas, factores de riesgo y protección asociados al consumo de sustancias psicoactivas, etapas del desarrollo humano, conceptos básicos en promoción de la salud, modelos explicativos del consumo de sustancias psicoactivas, principios para la prevención de adicciones en contextos escolares, habilidades para la vida y el marco normativo en prevención de consumo de sustancias psicoactivas.

Por último, el personal certificado encargado de capacitar presencialmente a servidoras y servidores públicos en y desde el enfoque de Igualdad entre mujeres y hombres puede tener conocimiento de cómo se construyen las identidades de género, desigualdad y relaciones de poder entre hombres y mujeres, la transformación de las desigualdades de género, el papel del Estado en el logro de igualdad y de dinámica de grupos.

Desarrollo de habilidades

- **Iniciativa:** La manera en que ofrece alternativas de solución a la población objetivo y realiza acciones preventivas respecto a la promoción de servicios, en que promueve el servicio de orientación para la integración familiar antes de la realización del mismo, en que genera alternativas para lograr que las personas adultas mayores, con dependencia, realicen actividades básicas de la vida diaria.
- **Perseverancia:** La manera en que logra la participación de los integrantes del grupo de trabajo durante la impartición de un contenido temático durante una sesión de trabajo.
- **Responsabilidad:** La manera en que ejecuta oportunamente las tareas para la evaluación de resultados del Plan de Trabajo con la población objetivo de acuerdo con los lineamientos establecidos, en que proporciona información veraz a la población objetivo sobre el servicio de orientación para la integración familiar, en que cuida la integridad física y psicoemocional de la persona adulta mayor.

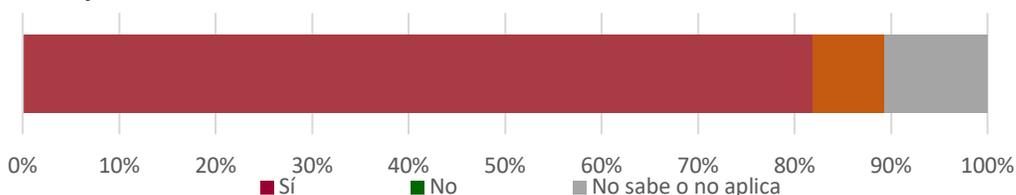
Así como el uso adecuado de la información de las personas adultas mayores, con dependencia leve, manteniendo la confidencialidad y veracidad de la misma, en que realiza la supervisión con objetividad, imparcialidad y con apego a la normatividad correspondiente a su institución y en que resguarda y cuida la confidencialidad sobre la Información proporcionada por los participantes a través de los instrumentos de tamizaje/cuestionarios/encuestas al presentar a la persona responsable del centro escolar los resultados del diagnóstico.

- **Orden:** La manera en que el programa de trabajo está estructurado con secuencia lógica y realizable, en que desarrolla la sesión de orientación para la integración familiar y conduce al grupo respetando el contenido del tema y la secuencia establecida en la guía didáctica, en que presenta la secuencia de los resultados de la visita al encargado/responsable del Centro y en que realiza las actividades de acuerdo a la prioridad o secuencia definida en la intervención diseñada.
- **Tolerancia:** La manera en que demuestra aceptación y respeto ante las diferentes opiniones de los participantes durante el desarrollo de las sesiones de orientación para la integración familiar, en que respeta los tiempos, circunstancias y estados de ánimo de la persona adulta mayor con dependencia leve para realizar actividades físicas/rehabilitación y estimulación cognoscitiva y en que muestra disposición para comprender y respetar las diferencias de culto, etnia, identificación, preferencia sexual presentes en la comunidad escolar.
- **Amabilidad:** La manera en que se conduce con un trato cálido durante la atención a la familia/miembro de la familia, en que durante todo el tiempo que está a cargo de las personas adultas mayores, con dependencia leve, le brinda un trato ético, respetuoso, cordial, afable y se dirige con tono de voz modulado, en que trata a los beneficiarios y mantiene contacto visual con ellos mientras intervienen, así como la modulación de su tono de voz cuando se dirige a ellos

Nivel 3. Aplicación e implementación de la certificación

Posteriormente a los 6 meses de obtener una certificación en habilidades laborales, el **86%** de las personas certificadas reportó una mejor en al menos un aspecto de su entorno.

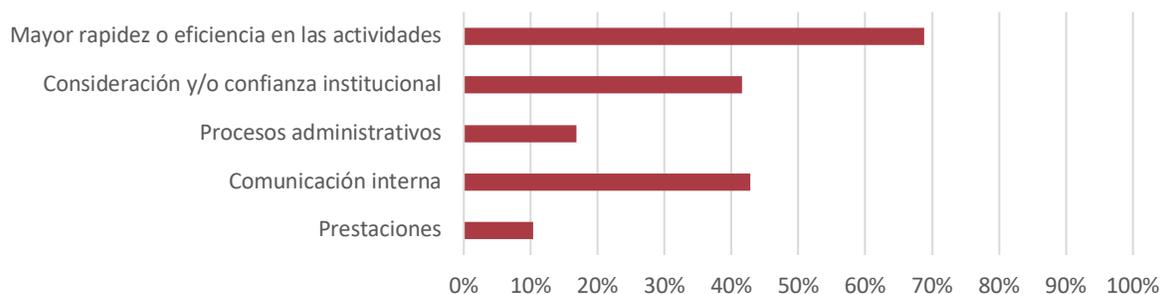
Gráfica. Mejoría en el ámbito laboral como resultado de la certificación



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

De los **285** trabajadores que manifestó una mejora como resultado de su certificación de competencias laborales, el **69%** manifestó que el mayor beneficio lo obtuvo en la rapidez o eficiencia en las actividades, mientras que 1 de cada 2 (**53%**) reportó una mejora en la consideración y/o confianza institucional.

Gráfica. Área de mejora observada a través de la certificación de competencias

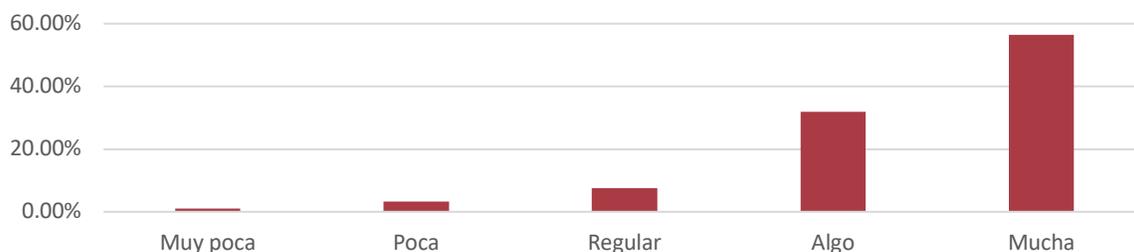


Nota. Cada trabajador podía identificar más de un área de mejora, por lo que los porcentajes no suman 100%.
Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Independientemente de las áreas de mejora ya mencionadas, el **96%** de las personas certificadas reportó que la certificación obtenida a través del CONOCER les permitirá realizar mejor o más fácil su trabajo. Mientras que **7 de cada 10 (69%)** de los trabajadores manifestó que en buena o gran medida se toma en cuenta su opinión para la toma de decisiones organizativas, asimismo **el 79%** de los empleados se sienten respaldados en su empresa u organización.

Otro de los resultados importantes es que el **93%** de las personas certificadas considera que los conocimientos, habilidades y competencias adquiridas a través de la formación y las certificaciones son relevante para realizar eficientemente su trabajo.

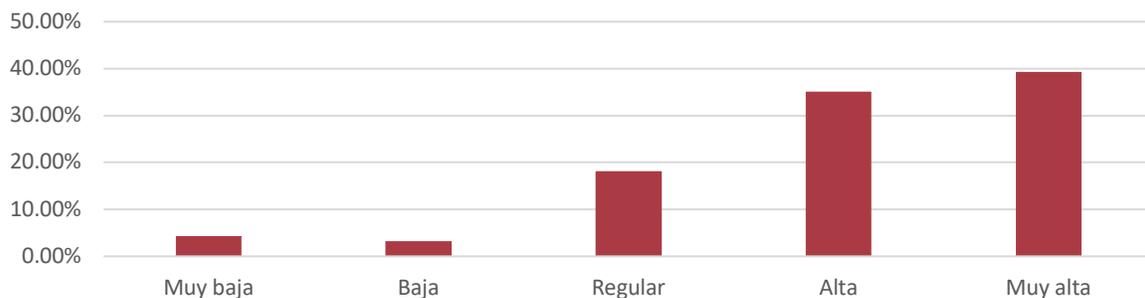
Gráfica. Importancia de los conocimientos, las habilidades y competencias para el desarrollo eficaz de las labores en este sector



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Cabe destacar que gran parte de las personas certificadas, representadas por el **74%** considera que las competencias adquiridas son muy importantes para el desarrollo de su actividad laboral. Dando como resultado **7 de cada 9 (78%)** de los trabajadores considera que su experiencia laboral es reconocida de manera alta o muy alta por sus jefes o superiores.

Gráfica. Nivel de reconocimiento de la experiencia laboral del personal certificado por su empleador



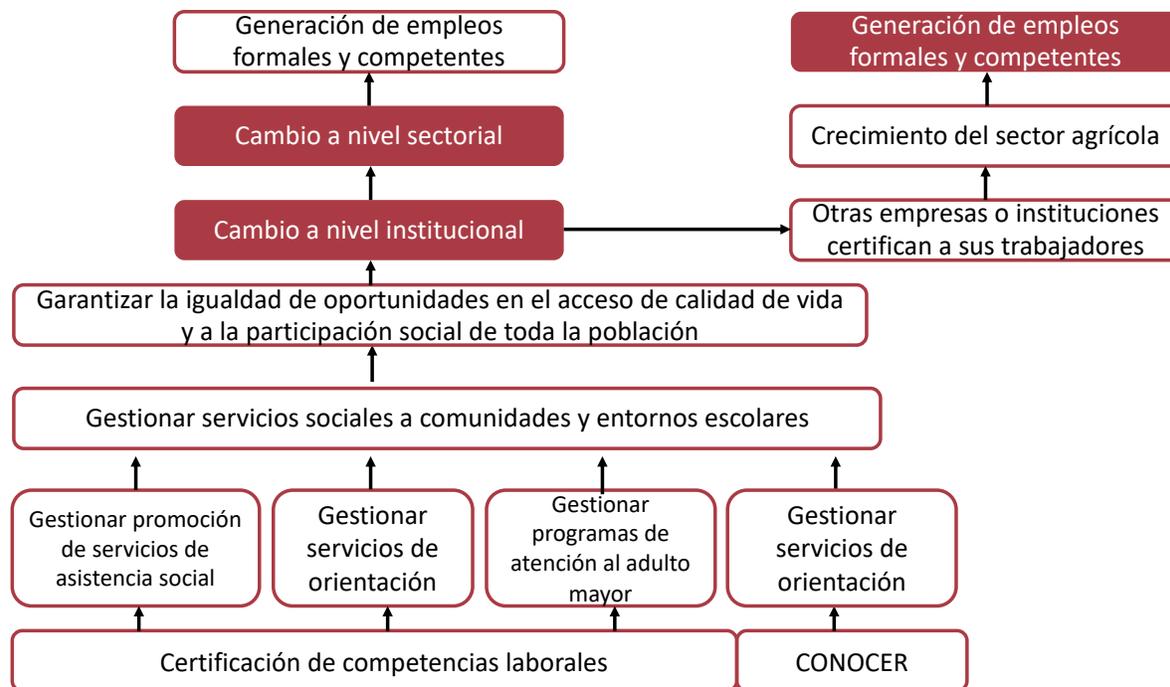
Fuente. Encuesta CONOCER 2021

En consecuencia, a la certificación obtenida, el **78%** de los acreditados trabajan o colaboran extensamente como miembros de su empresa u organización en la toma de decisiones, utilizando los conocimientos y habilidades adquiridos y se ajustan a los estándares de competencia laboral del CONOCER.

4.11.3 Resultados Cualitativos – Medición CDDE

Articulación de la cadena de resultados

Figura. Cadena de resultados de la certificación de competencias



Fuente. Encuesta CONOCER 2021

Resultados esperados e impactos de la certificación

- Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que planean ejecutan, verifican, evalúan y reportan acciones de promoción, de la participación y organización familiar y comunitaria, las personas que brindan orientación para la integración familiar a nivel preventivo en el marco de programas de asistencia social.
- Las personas que dentro de establecimientos de asistencia social permanente o temporal, las personas que se desempeñen en el sector público o privado como promotor de salud, personal de salud que brinde atención a personas mayores.
- Las personas que se desempeñan en la asesoría comunitaria en espacios públicos, de personas que llevan a cabo intervenciones preventivas del consumo de sustancias psicoactivas en contextos escolares y de las personas que capacitan presencialmente a servidoras y servidores públicos en y desde el enfoque de igualdad entre mujeres y hombres.

Definición de indicadores de cambio

No.	Indicador
1	Planear las acciones para la promoción de servicios de asistencia social
2	Promover el servicio de orientación para la integración familiar
3	Proponer opciones de atención a la problemática familiar identificada dentro del servicio de orientación para la integración familiar
4	Apoyar a personas adultas mayores, con dependencia leve, en la realización de actividades físicas, de rehabilitación y estimulación cognoscitiva.
5	Planear visita de supervisión a Centros de asistencia social/Centros de atención para niñas, niños y adolescentes.
6	Apoyar en la organización de actividades a realizar en el espacio público
7	Recabar información sobre la alimentación de la persona mayor
8	Planear y desarrollar la capacitación presencial básica a servidoras y servidores públicos en y desde el enfoque de igualdad entre mujeres y hombres

Medición de cambios en el mercado laboral

Medición (valores medios)	Resto del sector	Personas certificadas
Ingreso (pesos mexicanos)	\$9,490	\$10,166
Duración de la jornada laboral (horas)	36	33
Personas con acceso a instituciones de salud (%)	78%	77%
Personas con empleo formal (%)	22%	23%

Conclusiones

La certificación de Competencias Laborales avalada por el CONOCER representa un reconocimiento al esfuerzo y desempeño de los trabajadores, pues garantiza el aprendizaje de habilidades y destrezas que demanda el mercado laboral. Este estudio representa la evidencia de que hay una correlación positiva y directa entre la certificación del CONOCER y el nivel de ingreso de los trabajadores, al menos dentro de los 10 sectores productivos analizados.

En promedio, las personas certificadas ante el CONOCER ganan el doble que los trabajadores no certificados (\$13,667 y \$6,858 pesos mensuales, respectivamente). Asimismo, se aprecia un aumento significativo en la empleabilidad formal, pues el 93% de la población certificada labora en la formalidad, mientras que 1 de cada 2 trabajadores que trabaja en los 10 sectores analizados lo hace en la informalidad. Como resultado, el 85% de las personas certificadas ante el CONOCER cuenta con acceso a servicios de salud, frente al 45% de los demás trabajadores.

Al desagregar los resultados en 8 categorías por condición de ocupación, se observa que los trabajadores certificados ante el CONOCER reciben entre 18% y 108% más ingresos que el resto de los trabajadores. A su vez, los resultados por posición en el trabajo muestran que los principales beneficiados de la certificación de competencias laborales son los empleados subordinados/remunerados y los trabajadores por cuenta propia, pues reciben el doble (102% adicional) y triple (194% adicional) de ingreso que el resto del mercado laboral, respectivamente.

Cabe destacar que los trabajadores certificados reciben un mayor ingreso que sus pares en cada sector; este resultado es consistente considerando el mismo puesto de trabajo, el mismo número de horas trabajadas, el sexo y el nivel de escolaridad. Esto puede significar que la certificación de competencias laborales representa una estrategia importante para alinear la demanda de trabajo con las características que ofrecen los trabajadores.

En concordancia con los resultados anteriores, el 82% de los trabajadores certificados afirman tener un buen canal de comunicación en cada organización, en donde el 77% considera que su opinión es importante para la toma de decisiones institucionales. Asimismo, el 94% de la muestra de personas certificadas considera que los conocimientos, las habilidades y competencias adquiridas a través de los estándares de competencias del CONOCER son necesarios para hacer su trabajo de manera efectiva.

Finalmente, es importante destacar que estos resultados del estudio muestran que la certificación a través del CONOCER representa un importante beneficio para las y los trabajadores en México. De este modo, se facilita la asociación entre la certificación de competencias y un incremento en la productividad y competitividad de los sectores económicos; sin embargo, esa aseveración requiere de un análisis particular que mida y cuantifique dichas características.