

00661

33



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA
Y ADMINISTRACION
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO

"SISTEMA DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION
DE COMPETENCIA LABORAL EN EL SECTOR
COMERCIO"

2010

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACION
(ORGANIZACIONES)
P R E S E N T A:
LIC. MIGUEL ANGEL RETA MARTINEZ



Ciudad Universitaria, México D. F., junio de 2001



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

**PROGRAMA DE POSGRADO EN CIENCIAS DE LA
ADMINISTRACIÓN**

OFICIO: PPCA/EG/2001

ASUNTO: Envío oficio de nombramiento de jurado de Maestría.

ING. LEOPOLDO SILVA GUTIERREZ
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR
DE ESTA UNIVERSIDAD
Presente.

AT'N.: BIOL. FRANCISCO JAVIER INCERA UGALDE
JEFE DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL POSGRADO

Me permito hacer de su conocimiento, que el alumno **MIGUEL ANGEL RETA MARTÍNEZ**, presentará Examen General de Conocimientos dentro del Plan de Maestría en Administración (Organizaciones), toda vez que ha concluido el Plan de Estudios respectivo, por lo que el Dr. Alejandro Purón Mier y Terán, Coordinador del Programa de Posgrado en Ciencias de la Administración, tuvo a bien designar el siguiente jurado:

M.A. RICARDO VARELA JUÁREZ	PRESIDENTE
DR. JOSÉ RAMÓN TORRES SOLIS	VOCAL
M.A. MAURICIO DE LA ORTA ZAMORA	VOCAL
M.A. MA. MAGDALENA CHAIN PALAVICINI	VOCAL
M.A. GABRIEL MORENO FARIAS	SECRETARIO
M.D.H. RAFAEL ZAVALA ORTIZ	SUPLENTE
M.A. MIGUEL ENRIQUE SÁNCHEZ BOY	SUPLENTE

Por su atención le doy las gracias y aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"

Cd. Universitaria, D.F., a 6 de marzo del 2001.

EL COORDINADOR DEL PROGRAMA


DR. ALEJANDRO PURÓN MIER Y TERÁN

M. T. A.

A mis padres Guadalupe y Rutilio (Q.P.D.) a quienes todo debo.

A mis hermanos Carlos, Guillermo y Fernando con quienes he participado en muchos sueños y realidades, a sus esposas e hijos con cariño.

A Martha esposa y compañera, mujer perseverante y estudiosa a quien amo profundamente, con quien he compartido la más emocionante experiencia: la de ser padre. También a Don Trino y Doña Guadalupe y a mis cuñados y sobrinos.

A mis hijos Natalie, Luis Daniel y Miguel Ángel por engrandecer mi vida.

A mis compañeros de trabajo en la empresa Consejeros y Asesores Asociados, S.C., con quienes he laborado compartiendo satisfacciones los últimos 28 años.

A los honorables miembros del Jurado por sus valiosos comentarios que enriquecieron este trabajo.

A mis compañeros de la D.E.P. (FCyA – UNAM) por su dedicación y entrega a la docencia.

INDICE

	Pag.
Introducción	1
1. Marco Teórico	7
1.1. Necesidad de la implantación de Sistemas de Competencia Laboral en México.	8
1.1.1 Contexto internacional.	8
1.1.2 Necesidad de una nueva formación del Capital Humano.	9
1.1.3 Estructuras de ocupación.	10
1.1.4 Educación, formación y capacitación.	11
1.1.5 Administración de Recursos Humanos	13
1.2 Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER).	21
1.2.1 Antecedentes, origen y estructura.	22
1.2.2 Objetivos y estrategias del CONOCER.	24
1.2.3 Avances del programa del CONOCER.	27
1.3 Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral.	30
1.3.1 Sistema de Normalización.	31
1.3.1.1 Comités de Normalización de Competencia Laboral.	32
1.3.1.2 Normas emitidas y sectores involucrados.	35
1.3.2 Sistema de Certificación.	39
1.3.2.1 Organismos Certificadores.	40
1.3.2.2 Centros de Evaluación.	43
1.3.3 Sistema de Normalización y Certificación del Sector Comercio.	50

2. Marco Referencial.	52
2.1. El Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral en el Sector Comercio.	53
2.1.1 Evolución del sector en el periodo 1990 – 1998.	53
2.1.2 Nivel de empleo.	65
2.1.3 Categorías ocupacionales.	78
2.1.4 Escolaridad de la Población Ocupada por categoría ocupacional.	86
2.1.5 Cursos, centros e instituciones de capacitación y formación del capital humano.	90
2.1.6 Establecimientos con proceso de aseguramiento de calidad en el sector.	98
2.2 Necesidad de certificación en el sector comercio.	103
2.2.1 La tecnología y su impacto en las categorías ocupacionales del sector comercio.	104
2.2.2 Formas de organización del trabajo y su impacto en las categorías ocupacionales del sector comercio.	108
2.2.3 Tipos de establecimientos como candidatos para ingresar al Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral.	111
3. Metodología	115
3.1 El entorno de los Sistemas de Normalización y Certificación de la Competencia Laboral.	116
3.2 Temática Referencial.	117
4. Superama Unidad San Jerónimo. Un ejercicio práctico.	130
4.1. Antecedentes.	131
4.2. Planteamiento del Problema.	133
4.3. Objetivos.	135
4.4. Análisis de Resultados.	136

5. Conclusiones	143
6. Bibliografía y hemerografía	148
7. Anexos	152
8. Resumen	166
9. Glosario	189



INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

Factores externos como la globalización y la política de apertura comercial, así como el avance y la innovación tecnológica, cambios en la organización del trabajo que está registrando el sector comercio en nuestro país, son las condiciones que permiten identificar en este sector (y en particular, en la rama de comercio al menudeo de tiendas de autoservicio y departamentales), una de las más grandes oportunidades para la consolidación, mantenimiento y empuje de esta actividad.

Esta rama del sector comercio presenta las condiciones para ingresar al Sistema de Normalización y Certificación de Competencias Laborales implementado en México desde 1993 y que instrumenta el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER), fideicomiso de carácter público que pretende el desarrollo continuo de actividades laborales, comerciales y de servicios mediante la promoción de la competencia laboral certificada.

Dadas estas condiciones, las necesidades de normalizar y certificar las actividades comerciales y de servicios en esta rama de actividad son apremiantes: el sector comercio, donde se ubican las tiendas de autoservicio y departamentales de la República Mexicana, registró una participación del 14.4% del Producto Interno Bruto (PIB) en 1997, de acuerdo a los últimos datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI).

La actividad de esta rama económica resultó sensible a la competitividad registrada a partir de la apertura y la entrada en vigor del Tratado de Libre Comercio de América del Norte, donde el sector comercio redujo su participación en el PIB nacional de 15.15% en 1994 a 14.4% en 1997, con un desplome de 13.5% a consecuencia de la contracción económica de 1995.

Es, por lo tanto, necesario, que esta rama de la actividad comercial se integre al Sistema de Normalización y Certificación de Competencias Laborales para crear, mantener y desarrollar

mecanismos que eleven la posición de competitividad y productividad de tiendas de autoservicio y departamentales.

De ahí que uno de los ejes que orientan la presente tesis se dirija a mostrar la posibilidad estructural y la disposición del personal administrativo, técnico y operativo de ingresar al Sistema de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

La introducción de sistemas o mecanismos de incremento de la productividad y calidad en el servicio de atención al cliente en estas tiendas genera las condiciones que posibilitan ingresar al Sistema de Normalización y Certificación de Competencias Laborales. Tal es la hipótesis que se pretende demostrar.

Aún cuando esta es la hipótesis principal de trabajo, existe la inquietud por observar los cambios en la estructura ocupacional a partir de la introducción de innovaciones tecnológicas y la implementación de sistemas de calidad, así como observar cual es la disposición del personal administrativo, técnico y operativo de estas tiendas de autoservicio y departamentales para participar en el Sistema.

Para mostrar y validar estas hipótesis de trabajo se realizó la investigación del sector comercio y en particular en la tienda Superama San Jerónimo, ubicada en la colonia Tizapán, Delegación Alvaro Obregón de la Ciudad de México, con el indicativo de que representa las operaciones básicas de recibo, almacenamiento, etiquetado, control y venta de productos al por menor, definidos en la Clasificación Mexicana de Actividades y Productos (CMAP) como rama 6220, perteneciente al Subsector 62 de comercio al por menor, sector comercio.

La bibliografía que apoya la descripción y orientación aquí vertida aparece en su apartado respectivo, pero destacan las publicaciones bibliográficas y hemerográficas del CONOCER en los años 1998 al 2000, la página internet de este organismo <http://www.conocer.org.mx>, la información de la Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales (ANTAD), hemerografía procedente de diarios y revistas de circulación nacional, así como material bibliográfico para la elaboración del Estudio del Sector Comercio, donde destacan las fuentes del Banco de México, el Banco Nacional de Comercio Exterior, la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, la Clasificación Mexicana de Actividades y Productos, del

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, así como la Clasificación Mexicana de Ocupaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Para la presentación del ejercicio práctico y para la validación de las hipótesis de trabajo se diseñaron tres instrumentos de recopilación de información entre los que se encuentra la guía de entrevista a la Gerencia de la Unidad San Jerónimo, un Análisis de Contenido para analizar y describir información proporcionada por el CONOCER, y un cuestionario aplicado a personal de la tienda de autoservicio.

Los resultados obtenidos confirman las hipótesis de trabajo presentadas y pretenden haber cubierto los objetivos generales y específicos de la Investigación.

La disposición de esta investigación se presentó en cinco capítulos donde el primero corresponde al Marco Teórico, el segundo al Marco Referencial, el tercero a Metodología utilizada, el cuarto al Ejercicio Práctico y el quinto a Conclusiones.

En el primer apartado del capítulo sobre Marco Teórico se enfatizó la necesidad de reorientar la competitividad y productividad en función del capital humano. En esta perspectiva se muestra la necesidad de una nueva concepción y práctica de la productividad basada en la competencia, los valores y la trascendencia del ser humano participante en el proceso. Se establecen las líneas de acción principales para una Administración de Recursos Humanos desde la perspectiva de competencias laborales.

En el segundo apartado del capítulo primero del Marco Teórico se dan las líneas generales de identificación del marco de operación del Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETYC), cuyos principios se remontan a los foros y procesos de consulta del gobierno mexicano a partir de 1993 y muestran la necesidad de orientar la formación y capacitación laboral al mercado de trabajo mexicano. Este capítulo continúa con la descripción del organismo principal al interior del PMETYC: el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER), objetivos, estrategias y programas.

En el tercer apartado del Marco Teórico se describe la implementación de los Sistemas de Normalización y Certificación de Competencia Laboral en México, la intervención de los

Comités de Normalización, las normas emitidas por éstos, los organismos certificadores y los centros de evaluación, haciendo énfasis en los agentes integrantes en el Sector Comercio.

El primer apartado del capítulo segundo referido a Marco Referencial corresponde al estudio del Sector Comercio. Consiste en una exposición pormenorizada de la evolución de este sector en el periodo 1990-2000, distingue el sector en subsectores y ramas de actividad, lo desglosa en su distribución territorial, describe sus variables centrales principales en cuanto a empleo e inversión y las características laborales y de capacitación de los trabajadores del comercio; mecanismos de aseguramiento de calidad y organizaciones empresariales como la ANTAD, en las que se ubica nuestro estudio.

El segundo apartado del Marco Referencial muestra de manera más directa la necesidad de certificación del sector comercio mediante el desglose de los indicadores principales de la innovación tecnológica que ha introducido esta rama en el sector, formas de organización del trabajo, estructura del empleo y tipo de establecimiento, como candidatos para ingresar al Sistema de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

El tercer capítulo de la tesis consiste en la descripción pormenorizada de la Metodología en dos grandes rubros: el primero relacionado con el entorno de los Sistemas de Normalización y Certificación de la Competencia Laboral y el segundo relacionado con la aplicación al Sector Comercio.

El cuarto capítulo presenta los resultados de la aplicación de los instrumentos de recopilación y validación de datos según hipótesis de trabajo en el ejercicio práctico de Superama Unidad San Jerónimo, con la descripción de los resultados obtenidos de acuerdo a hipótesis de trabajo.

La decisión de esta integración corresponde finalmente a los agentes de la rama estudiada, son ellos quienes definirán las posibilidades de integración al Sistema de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

El quinto capítulo incluye las conclusiones y recomendaciones resultantes de la investigación.

Por último se incluye una relación bibliográfica, anexos y glosario:

Los anexos que se derivan de la investigación consistieron en la definición de categorías ocupacionales por un lado, y por otro en la presentación de instrumentos de recopilación y validación de información del ejercicio práctico: guías de entrevista, cuestionario y guía de análisis de contenido.

Finalmente, se presenta un glosario de términos que forma parte del lenguaje del Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral con la finalidad de facilitar la comprensión del tema de investigación.

1 MARCO TEÓRICO

1.1 NECESIDAD DE LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE COMPETENCIA LABORAL EN MÉXICO

1. Marco Teórico

1.1 Necesidad de la Implantación de Sistemas de Competencia Laboral en México

1.1.1 Contexto Internacional

La última década del siglo pasado ha sido testigo presencial de cambios, transformaciones importantes en los sistemas sociales del orbe y de una mayor interrelación de los factores sociales en el marco de una reciente globalización.

“La globalización es un proceso por medio del cual los habitantes del mundo tienen una mayor interrelación en todas las facetas de la vida: culturales, económicas, políticas, tecnológicas y del entorno”.¹

La globalización (o mundialización en castellano) consiste en un modelo de gestión de la empresa que responde a la creciente complejidad del entorno competitivo, crea y fomenta competencia a escala mundial con el apremio de la maximización de los beneficios y la consolidación de las cuotas de mercado.

El término globalización, en el idioma inglés, es sinónimo de holístico. A diferencia de la palabra mundialización y de sus acepciones en las lenguas latinas que se limitan a la dimensión geográfica del proceso, el término se refiere a una visión, una filosofía holística, a la idea de una unidad sistémica y total. En esta perspectiva, una empresa global es una estructura orgánica en la cual cada parte debe servir a la totalidad; en ella se definen y toman forma el diseño, la producción y la comercialización. De ahí que una estrategia en el mercado mundializado sea al mismo tiempo global y local.

Asume especial importancia la incorporación de México a estos procesos de globalización que implican transformaciones estructurales importantes tanto para la economía como para la cultura nacional, donde asumen relevancia conceptos como calidad, tiempo de respuesta,

¹ LODGE, George C. *Administrando la globalización en la era de la interdependencia*. México. Panorama Editorial, 1996. p. 23

rentabilidad, costos, flexibilidad, eficacia, eficiencia, valor, responsabilidad, entre muchos otros que, a su vez, son indicativos de la necesidad de integración de México a estos procesos.

La incorporación de México a estos procesos de globalización está, por tanto, en parte determinada por un "control extraordinario del fenómeno por parte de las inversiones financieras mucho más que de las inversiones propiamente productivas del capital".²

Independientemente de la estructura que asume la incorporación de México a este proceso y de los determinantes concretos que configuran la fisonomía de estas interrelaciones, lo cierto es que México está inmerso en este proceso desde su inclusión en 1986 al Acuerdo General de Aranceles y Comercio (GATT por sus siglas en inglés), toma mayor claridad con la firma del Tratado de Libre Comercio de América del Norte con Estados Unidos y Canadá en 1994, y se adquiere mayor solidez con la firma de los tratados comerciales con Venezuela y Colombia, Costa Rica, Nicaragua, Chile y recientemente con la Unión Europea.

1.1.2 Necesidad de una nueva formación del capital humano.

Factores paralelos a la globalización, tales como el acelerado avance tecnológico y los nuevos esquemas de organización de la producción y gestión en el ámbito laboral, están generando la necesidad de introducir cambios significativos en la formación del capital humano.

La productividad depende cada vez más de lo intangible, de la formación del capital humano y de ahí la necesidad de transformar el mercado laboral bajo esta hipótesis de cambio.

Es preciso, entonces, retornar a los valores de la organización, dado que la visión económica del valor bajo sus acepciones de uso, cambio y utilidad ha sido la causa del desplome de modelos de administración conductista, que ha contribuido a la desaparición de las organizaciones; ello produjo que el sentido de recompensa y reconocimiento a la actuación humana fuese meramente económico en detrimento de valores humanos más integrales: "valores tan importantes para el éxito de una empresa como asiduidad, seguridad,

² JIMÉNEZ GONZALEZ, Rodolfo. "Globalización: el horror económico", en *Revista Macroeconomía*, Octubre 1998. México, D.F. p. 9

productividad, cantidad, orden, disciplina y creatividad, entre otros, fueron mediatizados generando individuos incapaces de ser y hacer lo que no era retribuido”.³

La formación de recursos humanos atiende, por tanto, a esta necesidad y a la exigencia de incluir como parámetros de evaluación no sólo conocimientos, destrezas, habilidades o aptitudes, sino también actitudes, orgullo y sentido de trascendencia como medios para asegurar la permanencia y la autorrealización.

Ello tiene incluso implicaciones para lo que es considerado asimismo como trabajo; el trabajo ya no se reduce al valor agregado como tradicionalmente la discusión económica lo ha concebido, sino que atiende a la transformación del individuo y a los principios motores de su actividad; el trabajo no sólo transforma materiales, sino que constituye un complejo operativo que modifica también al agente que transforma.

Si bien la producción de bienes y obras desechables ha conducido a generar una alta movilidad de bienes y servicios, “esta misma causa nos obliga a recuperar un factor inamovible del desarrollo que oriente la transformación y el dominio, ese factor es el sentido de trascendencia y se funda en los valores humanos gracias a los cuales todo puede cambiar en torno al hombre, excepto el hombre y lo que hace a la humanidad”.⁴

Ante lo cual se reconoce que el capital humano es el eje no sólo del ámbito productivo sino del sistema social y es, a su vez, el elemento potencial, agente central, en la transformación e interrelación de las sociedades actuales.

1.1.3 Estructuras de ocupación.

Dado que la transformación de la base productiva nacional se está orientando al mercado, se impone un modelo de producción flexible, versátil, dirigido a dar respuesta a las necesidades del mercado, lo cual da origen a “estructuras ocupacionales polivalentes”⁵ integradas por

³ LOPEZ RODRÍGUEZ Leopoldo Javier. “La era de la trascendencia” en *Revista Competencia Laboral*. México Julio – Septiembre 1998. Año 2 número 7 p.21

⁴ Idem

⁵ Las estructuras ocupacionales tradicionales en México antes de su apertura comercial eran rígidas y altamente especializadas, con puestos de trabajo fijos. Este esquema organizativo basaba su producción en una base técnica fija y respondía a la lógica de producir grandes volúmenes de mercancías bajo el supuesto de que el producto, de cualquier manera, podría ser colocado en el mercado.

trabajadores habilitados para desempeñar diferentes funciones dentro de los procesos productivos, lo cual no sólo influye en el comportamiento del mercado de trabajo, sino también en la orientación del sistema educativo y las formas en que ambos se vinculan.

En este sentido, las necesidades de formación del capital humano están signadas por el imperativo de la producción flexible. El trabajador se debe incorporar a estos cambios dentro de una estrategia de mejora continua, debe demostrar y aportar sus conocimientos, habilidades y experiencia en el proceso de producción, así como su actitud favorable para participar en la identificación, evaluación y solución de los problemas que afectan la calidad y la productividad de las empresas con una constante innovación, adaptación a nuevas exigencias y aprendizaje continuo.

En el modelo de producción tradicional, la capacitación tiene una importancia secundaria. Si bien se estructuró todo un sistema de detección de necesidades, reclutamiento y selección según requerimientos de producción, la propia división técnica y especializada del trabajo requería sólo de actividades repetitivas y rutinarias no permitiendo incluso el desarrollo del potencial humano en otras áreas del conocimiento, de la producción y del quehacer social.

En cambio, las transformaciones productivas y sociales recientes, requieren de individuos con aporte intelectual, con capacidad de innovación y adaptación. Su formación deberá estar orientada al desarrollo de conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes que integren una nueva organización productiva.

La constante diversificación y flexibilidad del producto orientado a un mercado heterogéneo y cambiante, precisa de individuos que se integren al proceso productivo con igual capacidad de diversificación y flexibilidad aprovechando su potencial de innovación, experiencia y conocimiento.

1.1.4 Educación, formación y capacitación.

Las transformaciones en la economía internacional han generado que los países altamente industrializados como Inglaterra, Francia y Canadá incorporaran, desde finales de la década de los años 70 y principios de los 80, cambios importantes en su estructura educativa

nacional que se tradujo en un incremento de la productividad y competitividad tanto de las empresas como de la economía en su conjunto.

A partir de 1993, México intensifica esfuerzos para modernizar la formación y capacitación efectuando consultas a los sectores productivo y laboral, elaborando diagnósticos sobre la educación técnica y la capacitación con el propósito de integrar sistemas de formación con el enfoque de competencia laboral.

Los estudios efectuados hasta hoy indican que la población trabajadora (36.5 millones de personas) tiene una base educativa deficiente en virtud de que el promedio de escolaridad es de 7.4 años (considerando el ciclo 1996-1997), 22% no ha concluido sus estudios de primaria, el 7% continúa estudiando; y además del 100% de personas que estudian, tienen una edad que oscila entre 12 y 29 años, lo cual indica que la población mayor de 30 años ya no asiste al ámbito educativo.⁶ Esto indica que la población trabajadora está desvinculada de la educación continua.

A su vez, existe escasez de oportunidades para la educación continua de trabajadores, y la capacitación técnica especializada depende de recursos, tiempos y agendas de producción de los centros de trabajo, que, debido al proceso de reestructuración, no han generado los mecanismos ni los recursos suficientes para complementar la formación educativa con la capacitación técnica suficiente.

No obstante, es en el mercado laboral donde el trabajador adquiere y desarrolla competencias para el trabajo:⁷ cuatro quintas partes de la fuerza laboral mexicana en el año 2005 ya estará en el mercado laboral, además de participar en la actividad económica recibirá capacitación y formación para el trabajo.

⁶ Consejo de Normalización y Certificación de la Competencia Laboral, *Revista Proyecto de Modernización de la educación técnica y la capacitación PMETYC, Actividades realizadas 1995-1998*. México, Diciembre de 1998, p.7.

⁷ Se entiende por competencia laboral o competencia para el trabajo al complejo formativo derivado de la capacitación, adiestramiento y desarrollo; es decir, al conjunto de conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes que arrojan un perfil de calificación de la fuerza laboral y que son adquiridos en las etapas de formación y capacitación de los recursos humanos.

El Consejo de Normalización y Calificación de la Competencia Laboral, define la competencia laboral como "un medio para definir la capacidad productiva de un individuo que se determina y mide en términos de su desempeño en un contexto laboral y refleja los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad; es decir, que abarca el saber, el saber hacer y el saber ser". CONOCER, *Op. Cit.* Pg. 5-6

Por lo cual no sólo es necesario modernizar la educación nacional y las instituciones educativas orientadas a la formación integral del individuo, sino revalorar la función educativa y de capacitación de la empresa como centro generador de competencia laboral.

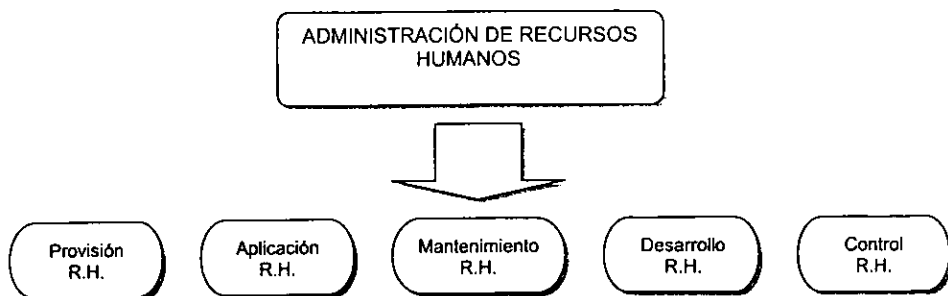
Asimismo, es preciso establecer mecanismos de vinculación entre la educación general, la formación y capacitación técnica y las acciones de capacitación que se realizan al interior de los establecimientos y centros de trabajo como medio para incrementar la productividad y mejorar los sistemas de calidad por un lado, y como medio de permanencia en el trabajo, retribución y movilidad social, por otro.

Este enfoque de competencia laboral además apoyará los procesos de reclutamiento, selección, contratación y capacitación de recursos humanos, contribuirá al mejoramiento de la gestión del trabajo y coadyuvará al incremento de la productividad y la competitividad.

Finalmente, este enfoque de transformación de los sistemas de formación y capacitación para el trabajo, facilitará que el país se integre con más confianza a los nuevos procesos de globalización de las sociedades basado en una nueva organización productiva, en el avance tecnológico y en una mayor y creciente competitividad y calidad de sus bienes y servicios.

1.1.5 Administración de Recursos Humanos

La Administración de Recursos Humanos (ARH) es un área organizacional configurada por subsistemas tales como Provisión de Recursos Humanos, Aplicación de Recursos Humanos, Mantenimiento de Recursos Humanos, Desarrollo de Recursos Humanos y Control de Recursos Humanos.



La ARH es un sistema bastante sensible a las incertidumbres del mercado, restricciones, amenazas y dificultades caracterizadas por la recesión y la desaceleración económica, ya que la medida con resultados más inmediatos se traduce en recortes de nómina o eliminación de los beneficios concedidos a los empleados.

Desde un punto de vista estrictamente financiero, la ARH recurre a estas medidas desconociendo el nuevo ambiente organizacional y laboral de un mercado internacional cada vez más competitivo. Esta estrategia equivocada no percibe que el factor de productividad en nuestros días se centra en el aporte intelectual, en los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes de los recursos humanos.

En este nuevo contexto, las personas ya no son el problema de las organizaciones, sino la solución de sus problemas. Los recursos humanos son la ventaja competitiva en un mundo globalizado donde el conocimiento es el factor productivo determinante.

“El desafío, después de una década de reestructuraciones es el personal... para que el personal se sume al nuevo mundo de los negocios, los líderes de las organizaciones tienen que crear la estructura social donde el personal ya no es el principal desafío del cambio, sino el beneficiario e impulsor del cambio... Investigaciones realizadas en Estados Unidos apuntan en la misma dirección: cambios en la organización del trabajo conducen a mejoras en la productividad y en la calidad del empleo cuando son acompañados por estrategias de participación del personal en las decisiones de la empresa, cuando hay programas de seguridad en el empleo o de ocupación en el mercado de trabajo basados en la capacitación y sistemas de pago e inventarios basados en resultado de grupo”⁸

Desde esta perspectiva, la Administración de Recursos Humanos sufre una transformación importante en los componentes de algunos de estos subsistemas a partir de procesos de normalización y certificación de competencias laborales implementados en algunos países como el Reino Unido, España, Canadá, Australia y Estados Unidos de América, entre otros.

⁸ Levine citado por Leonard Mertens en “Gestión de Recursos Humanos y Competencia Laboral”. En Competencia Laboral: Sistemas, seguimiento y modelos. OIT, CINTERFOR, CONOCER, México, 1996, p. 21.

Los subsistemas de la ARH que registran mayor impacto por estos nuevos modelos son la Provisión de Recursos Humanos –en sus fases de reclutamiento y selección de personal-, Aplicación de Recursos Humanos –básicamente en las fases de diseño de puestos y evaluación del desempeño-, Mantenimiento de Recursos Humanos –en la fase de compensaciones laborales y en Desarrollo de Recursos Humanos –fase de entrenamiento y capacitación.

- Subsistema de Provisión de Recursos Humanos.

En virtud de que el Sistema de Normalización y Certificación de Competencias Laborales en estos países consiste, a grosso modo, en la centralización de actividades de gestión administrativa (tanto de índole educativa y formativa, como de vinculación entre sectores educativo y productivo en una estructura organizadora estatal o paraestatal), la dinámica de esta práctica afecta el reclutamiento y selección de personal vía un proceso de evaluación y certificación basado en una Norma de Competencia Laboral.

Estas normas son la expresión de las necesidades y demanda de personal del sector productivo, mismas que establecen los contenidos en cuanto a conocimientos, habilidades y aptitudes que todo aspirante debe dominar para ingresar al procedimiento de reclutamiento y selección.

- Subsistema de Aplicación de Recursos Humanos

Tradicionalmente la descripción de un puesto de trabajo se hacía mediante el modelo clásico o tradicional, el humanista, el modelo situacional o contingencial, con un enfoque motivacional , etc, pero los errores de estos modelos consistían en que fueron diseñados para un tipo de producción basado en la división social y técnica del trabajo, o bien en esquemas conductistas de estímulo-respuesta donde el empleado era una “herramienta” más del proceso productivo.

La nueva descripción de puestos retoma el concepto humanista del empleado, hace énfasis en el grupo social, en la participación de las decisiones, incluye la recompensa no sólo económica sino social y simbólica.

El nuevo modelo descriptivo de puestos pretende empleados con capacidad de integración en equipos de trabajo autónomos, autogestionarios, con independencia y autoridad, participación en la toma de decisiones, realizan tareas compartidas y cuentan con atributos generales de desempeño.

Por su parte, los esquemas de gestión administrativa de recursos humanos bajo la perspectiva de competencias laborales también han incidido en la fase de evaluación del personal: a los métodos tradicionales de evaluación del desempeño (escalas gráficas, elección forzada, incidentes críticos, comparativo y de frases descriptivas), se han superpuesto tendencias de evaluación sistémicas donde se aprecia a la organización empresarial como un todo homogéneo y se incorporan criterios consensados para evaluar, que van desde los resultados esperados (indicadores financieros, de venta y de satisfacción del cliente) hasta indicadores de innovación y satisfacción del personal participante.

- Mantenimiento de Recursos Humanos

Esta gestión administrativa de recursos humanos también tiene consecuencias en el ámbito de la administración de salarios.

Queda atrás la práctica de recompensas y castigos y la teoría de inequidad en la administración de salarios; ahora tiene gran empuje la teoría de la compensación y productividad.

En virtud de que los recursos humanos son el factor de la producción en quien recae la responsabilidad de la orientación y ejecución futura de la organización empresarial, la distribución del ingreso vía salarios debe compensar de manera proporcional todo incremento de la productividad organizacional.

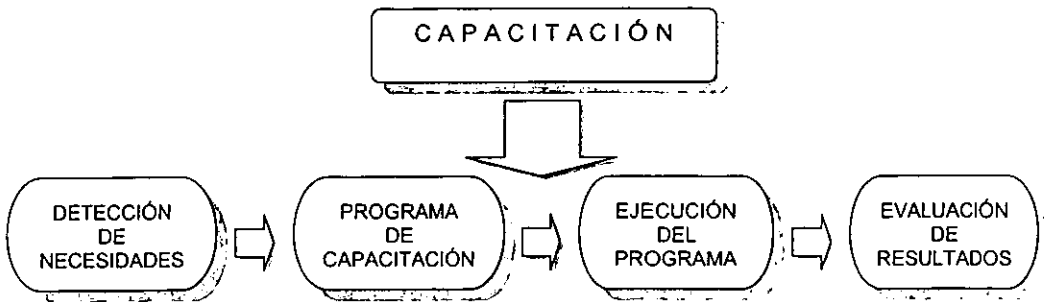
"... la productividad del trabajo humano depende no solo del esfuerzo realizado y del método racional, sino sobre todo del interés y la motivación de las personas... Todos los procesos de mantenimiento del personal (remunerar, conceder beneficios y servicios sociales compatibles con un nivel de vida saludable) son importantes para definir la permanencia de las personas

en la organización y aun más para la motivación hacia el trabajo y la consecución de los objetivos organizacionales⁹ y ¹⁰

- Desarrollo de Recursos Humanos

Es particularmente importante este subsistema de la ARH ya que involucra implicaciones trascendentes para los componentes de capacitación y desarrollo de personal vinculado al desarrollo organizacional.

Los contenidos de la capacitación implican transmisión de información y desarrollo de habilidades, aptitudes, actitudes y conocimiento. Es un proceso que implica un ciclo de cuatro etapas: inventario de necesidades, programación de la capacitación, ejecución y evaluación de resultados.



⁹ Chiavenado, Idalberto., *Administración de Recursos Humanos*, quinta edición, Mc Graw Hill, México, 1999. p 405.

¹⁰ Idalberto Chiavenado llega a esta conclusión luego de apreciar el análisis que Elliot Jacques realizó como parte de un trabajo de campo de más de mil tipos de tareas de empleados en sector servicios en Estados Unidos durante 1991. Para todos los empleados un justo pago debe ser equivalente a la relación que establece el nivel de productividad y el puesto desempeñado siempre que se definan los niveles de responsabilidad por cada tarea ejecutada.

La primera etapa comprende un diagnóstico de los problemas de entrenamiento bajo el modelo de análisis organizacional, el modelo de recursos humanos y el modelo de operaciones y tareas.

La segunda etapa planifica la forma en que deben atenderse las necesidades diagnosticadas, la tercera pone en práctica el programa y la cuarta pretende la retroalimentación del sistema.

El modelo de análisis organizacional para la detección de necesidades es retomado por la gestión administrativa inspirada en los Sistemas de Normalización y Certificación debido a que la norma de un sector productivo indica las necesidades de capacitación de aspirantes, comprendiendo la organización como un todo (misión, objetivos, recursos, procedimientos, etc). "El análisis organizacional consiste en determinar en dónde deberá hacer énfasis el entrenamiento... deberá verificar los factores (planes, fuerza laboral, eficiencia organizacional, clima...) capaces de evaluar los costos implicados..."¹¹

El sistema basado en el enfoque de competencias laborales también retoma el modelo de análisis de recursos humanos como inventario de necesidades de capacitación sobre todo de la fuerza laboral en activo con el propósito de garantizar una educación continua del personal. Consiste en la evaluación para verificar la suficiencia cuantitativa y cualitativa de los recursos humanos en función de actividades actuales y futuras.

Finalmente también integra el análisis de operaciones y tareas, dado que una norma técnica que indica las necesidades de demanda laboral del sector productivo toma como base los requerimientos para desarrollar una operación o tarea, actividad diferente del puesto pero que por su generalidad identifica patrones de desempeño, tareas específicas, habilidades, conocimientos y actitudes básicas para desempeñar cada tarea.

Los tres modelos se utilizan, de acuerdo a su valor sistémico en la gestión de recursos humanos, para la detección de necesidades puesto que su visión integral permite detectar

¹¹ Idem, pag. 565

necesidades de desarrollo tanto de la organización como del personal con un objetivo común.

- Bases Jurídicas de la relación laboral en México

El Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos denominado "Del trabajo y de la Previsión Social" establece el derecho al trabajo, a cuyo efecto se crea la organización social del trabajo en México.

En su fracción XIII establece la obligación de las empresas para proporcionar capacitación o adiestramiento a sus trabajadores. "Estas obligaciones parten de la necesidad de procurar mejorar resultados en las actividades desarrolladas por los trabajadores en beneficio del incremento a la producción y permitir al mismo tiempo mejores condiciones de vida al hombre que trabaja."¹²

No sólo este Artículo de la Constitución Pública establece el derecho al trabajo, sino la Ley Federal del Trabajo y los Reglamentos Internos de las organizaciones laborales.

El marco jurídico nacional favorece la aplicación del Sistema de Normalización y Certificación de Competencias Laborales debido a que integra las necesidades y obligaciones para capacitar el interior de las empresas (educación continua); capacitar es hacer hábil, capaz, apta a una persona. El adiestramiento implica la instrucción ya contraída como obligación patronal en la Ley Federal del Trabajo.

La capacitación puede llevarse a cabo dentro y fuera de la empresa; la inspección la pueden otorgar las instituciones, escuelas y organizaciones especializadas autoridades por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPyS).

El marco jurídico nacional en materia laboral además establece el procedimiento de ascensos y movilidad por tabulador según experiencia en el trabajo, conocimientos, nivel educativo, desarrollo y desempeño profesional con libertad de ejercer el derecho de asociación para la defensa común de los intereses de los trabajadores, aunque no es

¹² Lastra, Lastra, I. Manuel., Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, comentada, Tomo II, Ed. Porrúa, UNAM, México, 1999, p. 1292.

obligatorio este ejercicio, y el equilibrio de los factores de la producción es factible alcanzarlo por la vía de la negociación individual.

El derecho al trabajo asegura así procesos de capacitación con propósitos de incremento de la productividad, por un lado, (entre muchos otros de seguridad en el trabajo) y genera el mecanismo de movilidad social al interior del organismo empresarial, por otro, y esto favorece el desarrollo de las competencias laborales.

La legislación en esta materia no es obstáculo para la implementación de procesos de vinculación entre el sector productivo y la oferta educativa nacional ni para la instrumentación de mecanismos de productividad basados en el Sistema de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

**1.2 CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE
COMPETENCIA LABORAL (CONOCER)**

1.2. Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER)

1.2.1 Antecedentes, origen y estructura.

El Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER) es una organización de carácter nacional que no tiene fines de lucro y que se creó para coordinar los esfuerzos de normalización y certificación de las competencias laborales en México.

El CONOCER se define a sí mismo como "un fideicomiso público instalado por el (Poder) Ejecutivo Federal el 2 de agosto de 1995 con base en el Acuerdo Intersecretarial de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social – Secretaría de Educación Pública, publicado en el diario oficial de la federación de la misma fecha"¹³.

Esta organización surge como parte de los esfuerzos que realizan las instituciones de los sectores educativo y laboral que ejecutan el Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETYC).

El PMETYC, a su vez, se implementó en septiembre de 1993 con el propósito de sentar las bases que permitan reestructurar las metodologías de capacitación de la fuerza laboral y que la formación del educando eleve calidad, flexibilidad y pertinencia en relación a las necesidades mutuas de trabajadores y planta productiva del país.

De los cinco componentes de este proyecto, el CONOCER ejecuta los dos primeros:

- 1.- Sistema Normalizado de Competencia Laboral.
- 2.- Sistema de Evaluación y Certificación de Competencia Laboral.
- 3.- Transformación de la Oferta de Formación y Capacitación.
- 4.- Estímulos a la demanda de capacitación y Certificación de Competencia Laboral.
- 5.- Información, evaluación, estudios e investigaciones.

¹³ Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral, *Proyecto de Modernización de la educación técnica y la capacitación actividades realizadas 1995-1998*. México, diciembre 1998, p.11.

El proyecto parte de la premisa de iniciar un proceso de cambio estructural con base en la implementación de los Sistemas de Normalización y Certificación de Competencia Laboral; de ahí la importancia de un organismo como el CONOCER que realiza la ejecución de ambos sistemas para cumplir los objetivos de este proyecto.

La manera como está estructurado el CONOCER garantiza el adecuado funcionamiento y ejecución de actividades: lo integran los sectores público, obrero, empresarial y agropecuario.

El pleno del Consejo está integrado por los siguientes representantes:

Por el Sector Público:

- Secretario del Trabajo y Previsión Social
- Secretario de Educación Pública
- Secretario de Hacienda y Crédito Público
- Secretario de Comercio y Fomento Industrial
- Secretario de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural
- Secretario de Turismo

Por el Sector Empresarial

- Presidente del Consejo Coordinador Empresarial
- Presidente del Consejo de Administración de Teléfonos de México, S.A. de C.V.
- Presidente del Consejo de Administración del Grupo Posadas
- Presidente de la Confederación Patronal de la República Mexicana
- Presidente del Consejo de Administración del Grupo CONDUMEX, S.A. de C.V.
- Director General del Grupo Vitro, S.A.

Por el Sector Obrero:

- Presidente del Congreso del Trabajo

- Secretario de Asuntos Campesinos del Comité Ejecutivo Nacional de la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos
- Secretario General del Sindicato Nacional de Trabajadores Petroleros de la República Mexicana
- Secretario General del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana
- Secretario de Educación, Capacitación y Adiestramiento de la Confederación de Trabajadores de México.

Por el Sector Agropecuario la representación corresponde al Secretario General de la Confederación Nacional Campesina y por el fideicomiso al Secretario Ejecutivo del Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral.

1.2.2 Objetivos y estrategias del CONOCER

El objetivo fundamental del CONOCER consiste en “planear, implantar, operar, fomentar, evaluar y actualizar los Sistemas Normalizado y de Certificación de Competencia Laboral”¹⁴

El organismo vincula a este gran objetivo general el logro del autodesarrollo continuo de las personas mediante la promoción de la competencia laboral certificada.

Los objetivos específicos del CONOCER son los siguientes:¹⁵

- Promover la generación de Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL), a través de la organización y apoyo a Comités de Normalización.
- Integrar el Sistema Normalizado de Competencia Laboral que oriente la formación y capacitación técnica hacia los requerimientos de calificación de la población y de productividad de las empresas.

¹⁴ Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral **CONOCER**, s/f. p.3.

¹⁵ Tomado del Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral, *Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETYC) Actividades 1995-1998*, México. Dic. 1998.

- Desarrollar el Sistema de Evaluación y Certificación de Competencia Laboral que reconozca formalmente los conocimientos, habilidades y actitudes de los individuos independientemente del origen de su adquisición.
- Establecer los lineamientos y mecanismos aplicables a la constitución y operación de Comités de Normalización, Organismos Certificadores y Centros de Evaluación.
- Proporcionar a las instituciones educativas y de capacitación, información relativa a las normas técnicas de competencia laboral con el propósito de que sean utilizadas para diseñar contenidos de formación que responden a las necesidades de la población y del sector productivo.

Las estrategias por las cuales el CONOCER ejecuta la instrumentalización de los Sistemas de Normalización y Certificación de la Competencia Laboral consisten en:

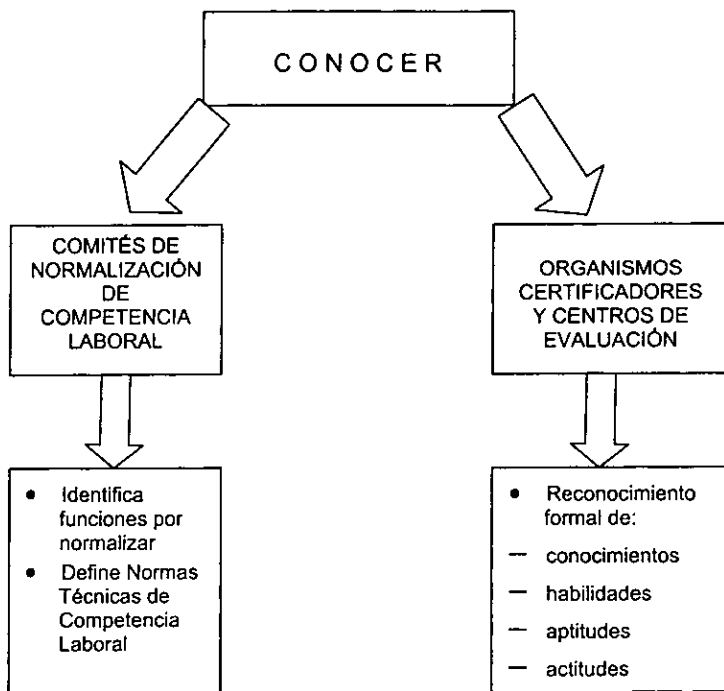
- 1.- Sensibilizar, promover, organizar y constituir Comités de Normalización de Competencia Laboral para cada actividad productiva.
- 2.- Promover y constituir Organismos Certificadores y Centros de Evaluación

Mediante la organización y constitución de Comités de Normalización se identifican funciones susceptibles de normalizar y se elaboran Normas Técnicas de Competencia Laboral por tipo de función productiva. En el siguiente capítulo se explica la conformación de estos Comités y el procedimiento que sigue cada proyecto de norma para su aprobación por el CONOCER.

Por último, el segundo componente de la estrategia para instrumentar los Sistemas de Normalización y Certificación de la Competencia Laboral -que consiste en constituir Organismos Certificadores y Centros de Evaluación- permite reconocer y certificar formalmente los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes de las personas mediante un proceso totalmente voluntario, imparcial, realizado por instituciones especializadas, reconocidas y con validez universal.

La siguiente figura ilustra las estrategias del CONOCER para la implementación de los Sistemas de Normalización y Certificación de Competencia Laboral:

Estrategias del CONOCER



Fuente: Elaboración propia en base al *Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETYC)*, CONOCER, México, Dic. 1998.

1.2.3. Avances del Programa del CONOCER

En virtud de que son dos los ejes principales de la estrategia del CONOCER para implementar los sistemas de Normalización y Certificación de Competencia Laboral, sus actividades definen indicadores de los logros obtenidos de acuerdo a información del propio organismo.¹⁶

En el primer rubro de la estrategia, referente a la promoción y apoyo de Comités de Normalización de Competencia Laboral, el CONOCER registra un total de 55 comités en operación correspondientes a áreas estratégicas de la economía nacional y 7 comités más en proceso de promoción.

El impacto potencial es de 30 millones de trabajadores y 2.1 millones de establecimientos en todo el país de acuerdo a estimaciones del CONOCER.¹⁷

Un Comité de Normalización es un organismo representativo de trabajadores y empresarios de un área ocupacional determinada o de una rama de actividad económica reconocido por el CONOCER para definir y presentar propuestas de Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL) de carácter nacional.

Entre sus funciones básicas figuran formular y proponer proyectos de NTCL de carácter nacional, apoyar su adopción y difusión en los ámbitos productivo y educativo, así como determinar con precisión las funciones productivas del área ocupacional.

La conformación y operación de Comités de Normalización por año, ha sido la siguiente:¹⁸

¹⁶ Consulta de página Internet: <http://www.conocer.org.mx>, consultada 2000.

¹⁷ *Idem (igual al 11)*

¹⁸ En el capítulo tercero se presenta una relación más desglosada por comité indicando funciones, área y configuración.

Comités de Normalización Instalados y en operación en el periodo 1996-2000 en la República Mexicana		
Año	Cantidad de Comités	Áreas Principales
1996	8	Ferroviaria, turismo, hotelería y comercio
1997	13	Minería, química, construcción, consultoría y pesca
1998	24	Telecomunicaciones, alimentos, plásticos, servicios dentales, informática y servicios comunales
1999	7	Salud, seguridad pública y metalmecánica
2000	3	Administración pública, estatal y municipal
Total	55	

Fuente: Elaborado a partir de la tabla www.conocer.org.mx/02en/e02-02-1.html, 24/04/00

Hasta el mes de marzo de 2000, el CONOCER ha aprobado y publicado en el Diario Oficial de la Federación 312 calificaciones¹⁹ de Competencia Laboral desarrolladas por 46 de los 56 Comités existentes y por 4 Subcomités de Normalización²⁰.

Adicionalmente, como parte de los avances de los trabajos del CONOCER en este primer eje de su estrategia se encuentra la realización del Estudio de Análisis Ocupacional que identifica los comportamientos básicos y genéricos requeridos por la fuerza laboral, elabora un diagnóstico nacional entre estructuras de empleo y perfiles de calificación desagregadas incluyendo empresas de alto desempeño.

Se han realizado Estudios Marco, análisis sectoriales en las industrias del cuero y calzado, maderera, mueblera, del papel, imprenta, editoriales, en la industria química y del plástico, con el propósito de identificar más concretamente las alternativas de educación y capacitación que respondan efectivamente a las necesidades reales de producción en estos sectores.

Por su parte, el segundo eje de la estrategia relativo a la constitución y operación de Organismos Certificadores también ha registrado avances importantes.

Al mes de junio del 2000 existen 15 organismos certificadores que son los siguientes:

¹⁹ Las Normas Técnicas de Competencia Laboral también son denominadas Calificaciones.

²⁰ Los Subcomités son equipos técnicos de trabajo integrados dentro de un Comité de Normalización.

- Certificadora de Competencia Laboral en Alimentos y Bebidas, S.C. (CECOLAB)
- Calidad Mexicana Certificada, A.C. (CALMECAC)
- Centro Nacional de Evaluación de la Educación Superior, A.C. (CENEVAL)
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (IMNC)
- Competencia Laboral y Competitividad, S.C. (CLYC)
- Centro de Investigación y Asesoría Tecnológica en Cuero y Calzado, A.C. (CIATEC)
- Instituto Nacional de Normalización Textil, AC. (INNTEX)
- Sociedad Mexicana de Normalización y Certificación, S.C. (NORMEX)
- Consejo Mexicano de Profesionales Certificados en Administración de Riesgos, A.C. (CPS)
- Calidad y Competencia Laboral, S.C. (CCL).
- International Certification of Quality Systems, S.C. (IQS)
- Asociación Nacional para Asegurar la Competencia Laboral Agropecuaria y Rural A.C. (ACERTAR)
- VERTIC, S.C. (VERTIC)
- Competencia Laboral Empresarial, S.C. (CLE)
- RICSA (Consultoría)

Estos organismos aseguran que actuarán con independencia de los procesos de la evaluación, capacitación y de la relación jerárquica de los individuos que buscan la certificación, así como demostrar capacidad técnica, contar con personal competente e infraestructura administrativa y física para el control y manejo de los procesos de certificación de competencia laboral.

**1.3 SISTEMAS DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE
COMPETENCIA LABORAL**

1.3. Sistemas de Normalización y Certificación de Competencia Laboral

1.3.1 Sistema de Normalización

Es responsabilidad del CONOCER diseñar, organizar y operar el Sistema Normalizado de Competencia Laboral para orientar la formación y capacitación técnica hacia los requerimientos de calificación que exige el nuevo paradigma educativo y laboral.

Las funciones de este sistema consisten en promover normas técnicas que vinculen eficientemente al trabajador con la empresa, conformar un sistema de información sobre las normas técnicas que apoye la realización de diagnósticos sobre necesidades de calificación, facilitar la formación integral y continua del individuo, y finalmente, identificar y solucionar problemas que afecten los procesos productivos.

La normalización "es el proceso mediante el cual se elaboran y actualizan las Normas Técnicas de Competencia Laboral que definen y proponen los Comités de Normalización. Las NTCL expresan las especificaciones y los parámetros con base en las cuales se espera que el trabajador desempeñe una función productiva"²¹

Como sistema, la normalización constituye uno de los cinco componentes básicos del Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETYC).

Entre las acciones principales de este sistema se encuentra el desarrollo de metodología según las Reglas Generales y Específicas del Sistema Normalizado de Competencia Laboral, instalar Comités de Normalización, generar normas técnicas y coordinar casos piloto para probar metodologías.

El CONOCER emitió y publicó en el Diario Oficial de la Federación un conjunto de 27 Reglas Generales y Específicas en las que se establecen bases y criterios para la integración y funcionamiento del Sistema Normalizado de Competencia Laboral. También se establecen las reglas del área de certificación, con lo cual se garantiza un proceso de normalización y certificación totalmente transparente.

²¹ Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral CONOCER, p.4. s/f.

Este proceso de transparencia quedó garantizado en la primera sesión extraordinaria del CONOCER en 1996, celebrada el día 13 de marzo de ese año, donde el CONOCER emitió la resolución número CNCCL01-96, mediante la cual se expidieron las Reglas Generales y Específicas de los Sistemas Normalizado y de Certificación de Competencia Laboral mismas que fueron publicadas en el Diario Oficial de la Federación el día 3 de septiembre de 1996.

1.3.1.1 Comités de Normalización de Competencia Laboral

En el capítulo segundo se abordó el concepto y origen de los Comités de Normalización de Competencia Laboral (CNCL), se señalaron sus objetivos fundamentales y se indicaron incluso los avances del CONOCER en la promoción y organización de los mismos. No obstante, es preciso conocer su estructura y las áreas específicas donde operan.

Como parte de su estructura están los Comités de Normalización. Los comités son organismos representativos de los trabajadores y empresarios de un área ocupacional o rama de actividad económica acreditados por el CONOCER para definir y presentar propuestas de Normas Técnicas de Competencia Laboral.

Los comités se componen, básicamente, por una Junta Directiva integrada por trabajadores y empresarios con representatividad por rama de actividad económica apoyados por uno o dos representantes de instituciones educativas y por un Secretario Técnico²² que cumple funciones de enlace y coordinación entre ellos y el CONOCER.

Dentro de los comités, se cuenta con Grupos Técnicos, personal experto tal como trabajadores, supervisores y profesionistas, designado por la Junta Directiva quienes cuentan con un coordinador y asesoría de la metodología para el adecuado desarrollo de Normas.

Al mes de abril del año 2000 existen 55 Comités en operación y 7 en proceso de promoción. A continuación se indican cuáles son estos comités y las fechas en que fueron instalados:

²² Personal del CONOCER.

SISTEMA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL EN EL SECTOR COMERCIO.

Comités de Normalización 1996-2000		
Núm.	Comités de Normalización Instalados	Fecha de Instalación
1	Industria Ferroviaria	05/ Junio /1996
2	Sector Turismo	05 / Junio / 1996
3	Industrias Azucarera y Alcohólica	05 / Junio / 1996
4	Comercio	09 / Octubre / 1996
5	Cadena Productiva Cuero – Calzado – Productiva	10 / Octubre / 1996
6	Industria del Mueble	30 / Octubre / 1996
7	Industria del Vestido	13 / Noviembre / 1996
8	Industria Farmacéutica	13 / Noviembre / 1996
9	Industria Minera	19 / Febrero / 1997
10	Industria Química	19 / Febrero / 1997
11	Industria de las Artes Gráficas	19 / Febrero / 1997
12	Autotransporte de Carga	19 / Febrero / 1997
13	Mantenimiento Electromecánico	19 / Febrero / 1997
14	Industria de la Construcción	07 / Mayo / 1997
15	Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente	12 / Mayo / 1997
16	Industria Siderúrgica	10 / Julio / 1997
17	Sector Consultoría	23 / Julio / 1997
18	Televisión por Cable	23 / Julio / 1997
19	Sector Pesca y Acuicultura	14 / Agosto / 1997
20	Sector Forestal y Silvicultura	19 / Agosto / 1997
21	Sector Óptico y Optometría	24 / Septiembre / 1997
22	Industria de Conservas Alimenticias	27 / Enero / 1998
23	Telecomunicaciones (Telefonía)	25 / Marzo / 1998
24	Sector Cerámica	22 / Abril / 1998
25	Trabajo de Oficina	13 / Mayo / 1998
26	Industria Huleira	13 / Mayo / 1998
27	Agroequipamiento	16 / Junio / 1998
28	Sector Café	16 / Junio / 1998

Fuente: CONOCER. <http://www.conocer.org.mx/02/cv/ee2-02.html>. 24/04/00

Comités de Normalización 1996-2000		
Núm.	Comités de Normalización Instalados	Fecha de Instalación
29	Industria de Plástico	16 / Junio / 1998
30	Servicios Comunales y Sociales	17 / Junio / 1998
31	Organismos Operativos de Agua y Saneamiento	23 / Junio / 1998
32	Sector Miel	24 / Junio / 1998
33	Seguridad Privada	01 / Julio / 1998
34	Sector Hortofrutícola	03 / Julio / 1998
35	Industria Electrónica	08 / Julio / 1998
36	Capacitación y Consultoría Agropecuaria	21 / Julio / 1998
37	Administración de Recursos Humanos	31 / Julio / 1998
38	Granos y Oleaginosas	10 / Septiembre / 1998
39	Servicios Dentales	18 / Septiembre / 1998
40	Chocolates, Dulces y Similares	13 / Noviembre / 1998
41	Producción e Industrialización de Leche	02 / Diciembre / 1998
42	Producción e Industrialización de Carne	02 / Diciembre / 1998
43	Empresas Rurales Familiares	02 / Diciembre / 1998
44	Servicios de Informática	03 / Diciembre / 1998
45	Industria Textil	09 / Diciembre / 1998
46	Agua Purificada	22 / Marzo / 1999
47	Servicios de Salud	14 / Mayo / 1999
48	Industria de la Joyería y Orfebrería	21 / Mayo / 1999
49	Seguridad Pública	22 / Junio / 1999
50	Industria del Vidrio	02 / Septiembre / 1999
51	Soldadura	30 / Septiembre / 1999
52	Industria Metal Mecánica	14 / Diciembre / 1999
53	Marítimo Portuario	29 / Enero / 2000
54	Administración Pública Estatal y Municipal	06 / Marzo / 2000
55	Tintorerías y Lavanderías	22 / Marzo / 2000

Fuente: CONOCER. <http://www.conocer.org.mx/02/cn/eo2-02.html>. 24/04/00

Comités de Normalización 2000	
Num.	Comités de Normalización en Proceso de Promoción
1	Hidrocarburos (Petróleo)
2	Transportación Aérea
3	Servicios Aduanales
4	Seguros
5	Autopartes
6	Sociedades Financieras de Objeto Limitado (SOFULES)
7	Rama Bursátil

Fuente: CONOCER. <http://www.conocer.org.mx/02/cn/eo2-02.html>. 24/04/00

Entre las principales actividades de los Comités de Normalización destacan:

- Definir las funciones productivas susceptibles de normalizarse.
- Elaborar el mapa funcional e integrar los proyectos de Normas Técnicas de Competencia Laboral.
- Proponer y validar Normas Técnicas de Competencia Laboral de Carácter Nacional.
- Promover la difusión y aplicación de las Normas en sus respectivas áreas de competencia.
- Sistematizar las experiencias de normalización.

En conjunto, de acuerdo al balance del CONOCER, estos Comités tienen un impacto potencial en más de 1 millón 600 mil unidades productivas involucradas y más de 30 millones de trabajadores.

1.3.1.2 Normas Emitidas y Sectores Involucrados

Las Normas Técnicas de Competencia Laboral se integran por un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicadas al desempeño de una

función productiva y que al ser verificados permiten determinar si la persona ha alcanzado el tipo y nivel de competencia esperado por el sector productivo.

El CONOCER representa la función relacional del triángulo de calidad de acuerdo a la siguiente figura:



Fuente: CONOCER, *Revista CONOCER*. México, Diciembre de 1999. p. 11.

Las Normas Técnicas se elaboran por un comité en consulta con el sector productivo aprobado por el CONOCER y sancionada por los titulares de las Secretarías de Educación Pública y del Trabajo y Previsión Social.

Las normas indican la competencia para realizar la actividad referida, la competencia para administrar los recursos requeridos, la competencia para trabajar en un marco de seguridad e higiene y de protección al medio ambiente, para desempeñarse en un ambiente organizacional y la aptitud para responder a los cambios tecnológicos y métodos de trabajo.²³

Una norma se expresa como calificación laboral en un área de competencia. En las denominadas áreas de competencia se agrupan las funciones que corresponden a un mismo género de trabajo.

²³ El enfoque de Competencia Laboral clasifica tres tipos de competencia: Básica, genérica y específica. La Competencia básica se refiere a los comportamientos elementales asociados a conocimientos de tipo formativo (capacidad de lectura, expresión, comunicación); la competencia genérica describe desempeños comunes a diversas ocupaciones y ramas de actividad como son la habilidad para trabajar en equipo, planear, programar, negociar, etc. Finalmente, la competencia específica se refiere a comportamientos asociados a conocimientos de índole técnico vinculados a un lenguaje técnico y a una función productiva especializada.

Los criterios de desempeño son planteamientos específicos de evaluación que indican los resultados esperados; el campo de aplicación consiste en la enunciación de circunstancias laborales del empleado y los requerimientos de evidencia indican los resultados susceptibles de utilizarse como soporte, evidencia o testimonio del desempeño laboral.

Las evidencias de conocimiento detallan metodología, principios, acciones, postulados, presupuestos y teorías generales que es preciso conocer para un desempeño considerado competente y que además facilitan el proceso de toma de decisiones en la adaptación a circunstancias cambiantes. El dinamismo del mercado prefigura la necesidad de la flexibilidad y la variabilidad de las decisiones tomadas sobre la base de conocimientos técnicos y generales.

Las normas²⁴ aprobadas por el CONOCER se integran a una base de datos cuya información es útil en la orientación de los trabajos de los Comités de Normalización, se utilizan para apoyar la oferta educativa nacional, sirven para realizar acciones de orientación ocupacional y finalmente, desarrollar los procesos de evaluación y certificación.

Las áreas donde estas normas aplican corresponden a:

1. Cultivo, crianza, aprovechamiento y procesamiento agropecuario, agroindustrial y forestal.
2. Extracción y beneficio
3. Construcción
4. Tecnología mecánica, eléctrica y electrónica
5. Telecomunicaciones
6. Manufactura
7. Transporte
8. *Venta de bienes y servicios*²⁵
9. Servicios de finanzas, gestión y soporte administrativo
10. Salud y protección social

²⁴ Las Normas o Calificaciones de Competencia Laboral cuentan con un formato base integrado por el título de la calificación, la Unidad y elemento que trate, el elemento de competencia por evaluar, así como criterios de desempeño, campo de aplicación, las evidencias directas por desempeño, producto y conocimientos, así como una guía de evaluación.

²⁵ Donde se ubican siete subáreas, la primera de las cuales corresponde al Comercio.

11. Comunicación social
12. Desarrollo y extensión del conocimiento

Cada área, a su vez, se divide en subáreas para registrar un total de 69 subáreas en las cuales se mantiene la cobertura del sistema normalizado.

Hasta el mes de junio del 2000, el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral ha aprobado y publicado en el Diario Oficial de la Federación 312 Calificaciones de Competencia Laboral desarrolladas por 46 comités de los 55 existentes y 3 de los 4 subcomités existentes de Normalización.

El área correspondiente a ventas de bienes y servicios cuenta con 41 calificaciones, lo cual representa el 13.1% de las calificaciones totales.

De esas 41 calificaciones, 13 corresponden a la subárea de comercio, mientras que el resto se distribuye en las subáreas de alimentación y hospedaje, servicios de turismo y servicios técnicos y personales.

Es decir, la subárea 8.1 correspondiente a Comercio participa con el 31.5% de las calificaciones emitidas para toda el área de ventas de bienes y servicios.

Los títulos de las calificaciones aprobadas para la subárea del comercio son las siguientes:

Calificaciones Aprobadas en el Sector Comercio	Nivel
Compra de mercancías para ventas al menudeo	3
Compra de mercancías para ventas al menudeo	2
Venta de mercancías en comercio al menudeo	2
Venta de mercancías en comercio al menudeo	1
Dispensación y manejo de medicamentos en farmacias	3
Almacenaje de mercancías en comercio al menudeo	2
Venta de productos de ferreterías en comercio al menudeo	2
Administración de pequeños establecimientos de comercio al detalle	3
Adaptación de lentes de contacto	3
Prospección de ventas de servicios de televisión por cable	2
Venta de mercancías en tiendas departamentales	2
Registro y cobro de transacciones en comercio al detalle	2
Supervisión de ventas	3

Fuente: CONOCER. <http://www.conocer.org.mx/02/ntcd/eo2-0408.html>. 24/04/00

1.3.2 Sistema de Certificación de la Competencia Laboral

El CONOCER define al Sistema de Certificación de la Competencia Laboral como "el proceso por medio del cual un organismo de tercera parte reconoce formalmente que un individuo ha demostrado ser competente para desempeñar una función laboral determinante independientemente de la forma en que la haya adquirido y con base en una Norma Técnica de Competencia Laboral aprobada por el CONOCER."²⁶

Este proceso de reconocimiento pasa necesariamente por la evaluación de las competencias laborales para, posteriormente, integrarse a la certificación de las mismas competencias.

Por otro lado, el Sistema de Certificación de la Competencia Laboral es uno de los cinco componentes del Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación cuya ejecución es responsabilidad del Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral.

²⁶ Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral *Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación*, México 1998, p.39.

El Sistema de Certificación pretende, por tanto, establecer los mecanismos por los cuales se reconozca y certifique que un individuo es competente para desempeñar una función productiva reconocida a nivel nacional.

Los objetivos centrales del Sistema de Certificación de Competencia Laboral son los siguientes:

- 1.- Reconocer, de acuerdo con las Normas Técnicas de Competencia Laboral aprobadas por el CONOCER, las habilidades, conocimientos y destrezas de los trabajadores.
- 2.- Promover la adquisición de habilidades que permitan a los trabajadores adaptarse y desempeñar diferentes funciones productivas.
- 3.- Generar oportunidades de formación y capacitación de trabajadores.
- 4.- Apoyar la detección de necesidades de capacitación dentro de cada una de las empresas involucradas.
- 5.- Reducir costos derivados de los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal.

1.3.2.1 Organismos Certificadores

El actor central de la certificación lo constituye el llamado "organismo de tercera parte". Estos organismos actúan sin ningún interés de parte involucrada; se les denomina formalmente como Organismos Certificadores de Competencia Laboral reconocidos por los sectores laboral y productivo.

Estos organismos son promovidos y acreditados por el CONOCER y son ajenos a cualquier relación con los candidatos a la certificación.

Los Organismos Certificadores requieren acreditarse ante el CONOCER cumpliendo garantías y requisitos relativos a la imparcialidad en la aplicación del procedimiento de

certificación, tener capacidad técnica y personal competente, contar con la infraestructura física y administrativa suficiente, así como ofrecer garantías a los usuarios del servicio.

Al 24 de abril de 2000, el CONOCER registra en su página de Internet un total de quince organismos certificadores que son los siguientes:

- Certificadora de Competencia Laboral en Alimentos y Bebidas, S.C. (CECOLAB)
- Calidad Mexicana Certificada, A.C. (CALMECAC)
- Centro Nacional de Evaluación de la Educación Superior, A.C. (CENEVAL)
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (IMNC)
- Competencia Laboral y Competitividad, S.C. (CLYC)
- Centro de Investigación y Asesoría Tecnológica en Cuero y Calzado, A.C. (CIATEC)
- Instituto Nacional de Normalización Textil, A.C. (INNTEX)
- Sociedad Mexicana de Normalización y Certificación, S.C. (NORMES)
- Consejo Mexicano de Profesionales Certificados en Administración de Riesgos, A.C. (CPS)
- Calidad y Competencia Laboral, S.C. (CCL)
- International Certification of Quality Systems, S.C. (IQS)
- Asociación Nacional para Asegurar la Competencia Laboral Agropecuaria y Rural A.C. (ACERTAR)
- VERTIC, S.C. (VERTIC)
- Competencia Laboral Empresarial, S.C. (CLE)
- RICSA (aprobada en mayo de 2000)

Certificación de Competencia Laboral en Alimentos y Bebidas, S.C. (CECOLAB) opera en el área de venta de bienes y servicios, subárea de alimentación y hospedaje con las calificaciones correspondientes a preparación de alimentos (C-08.2.02), servicio a comensales (C-08.2.05) y preparación de bebidas (OTUR000801). También certifica el área de cultivo, crianza, aprovechamiento y procesamiento agropecuario, agroindustrial y forestal subárea forestal y silvicultura.

Calidad Mexicana Certificada, A.C. (CALMECAC) opera en tres áreas distintas: tecnología mecánica, eléctrica y electrónica, manufactura y, venta de bienes y servicios

El Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior, A.C. (CENEVAL) certifica el área de desarrollo y extensión del conocimiento, subárea de educación y capacitación bajo las unidades correspondientes a Evaluación de la Competencia Laboral con base en la NTCL, obsequio de información a candidatos, diseño de técnicas e instrumentos para evaluación de la competencia laboral, verificar el proceso de evaluación obtención de información para la toma de decisiones, desarrollo de estudios de evaluación, desarrollo de programas y proyectos, etc.

El Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. (IMNC) certifica en cuatro áreas: manufacturas, venta de bienes y servicios, comunicación social, y desarrollo y expansión del conocimiento.

El organismo certificador Competencia Laboral y Competitividad, S.C. (CLYC) opera en 4 áreas: cultivo, crianza, aprovechamiento y procesamiento agropecuario, agroindustrial y forestal; manufactura; *venta de bienes y servicios* y, salud y protección social.

En bienes y servicios, (subáreas del comercio) certifica bajo calificaciones de compra de mercancías para ventas al menudeo, venta de mercancías en comercio al menudeo, manejo de medicamentos en farmacias, almacenaje de mercancías en comercio al menudeo, etc.

El Centro de Investigación y Asesoría Tecnológica en Cuero y Calzado, A.C. (CIATEC) incursiona en el área de manufactura, subárea de manufactura de textiles y prendas de vestir, bajo las calificaciones relativas al control y supervisión de la fabricación del producto (calzado), control y supervisión de la producción del producto, terminación de calzado, preparación del corte del calzado, pespunte de capellada, diseño conceptual y del calzado, etc.

Por su parte, el Instituto Nacional de Normalización Textil, A.C. (INNTEX) es un centro de certificación de la Competencia Laboral en el área de manufactura, subárea manufactura de textiles y prendas de vestir (06.4), bajo las calificaciones correspondientes a ensamble de

piezas de vestir, preparación de piezas en confecciones, tendido de telas y trazo de patrones.

Calidad y Competencia Laboral, S.C. (CCL) incursiona en el área de construcción, subárea de edificación. Certifica bajo el sistema normalizado de calificaciones referentes a la construcción de muros de piedra y/o piezas regulares, armado de elementos estructurales y colado de elementos de concreto simple y de concreto armado.

La Sociedad Mexicana de Normalización y Certificación S.C. (NORMEX) opera en el área de manufactura, subárea de procesamiento de materia orgánica y certifica considerando las calificaciones correspondientes a control de proceso de producción de azúcar y preparación de la caña y extracción del jugo.

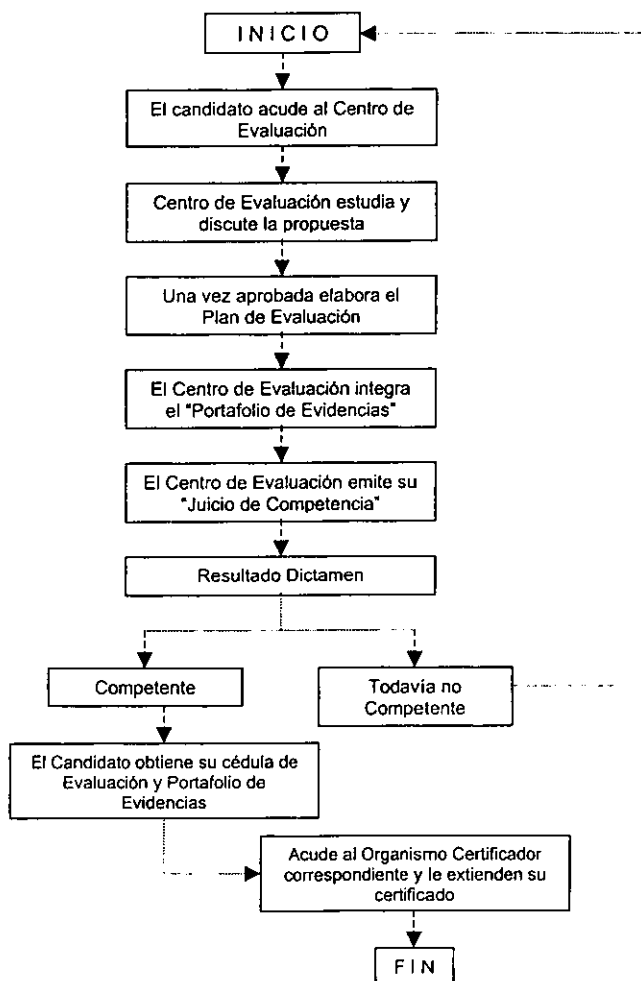
El Consejo Mexicano de Profesionales Certificados en Administración de Riesgos, A.C. opera en el área de salud y protección social subárea seguridad social certificando bajo las calificaciones de servicios contra incendios (C-10.3.01), así como soporte básico de vida y primeros auxilios.

1.3.2.2 Centros de Evaluación

El proceso de Certificación de Competencia Laboral sigue un procedimiento sencillo: los individuos que deseen la certificación* de su competencia laboral acuden a las oficinas del CONOCER o a los organismos certificadores previamente acreditados. El siguiente diagrama de flujo indica las etapas de este procedimiento.

* Se asume que uno de los principios básicos del Sistema de Certificación de Competencia Laboral consiste en que el proceso es voluntario. No existe coacción ni amenaza alguna para quienes no opten por este sistema; sin embargo, se expresa la conveniencia de participar en él toda vez que incorpora oportunidades de formación, capacitación y desarrollo tanto profesional y técnico como personal.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN



Los candidatos solicitan, ante el Organismo Certificador (OC) que opera en el área y subárea de competencia, la certificación de su competencia laboral. Se registra su solicitud y previo proceso de evaluación realizado en un Centro de Evaluación (CE) se le certifica conforme a lo que establecen las Normas Técnicas de Competencia Laboral.

El proceso de certificación pasa por otro de evaluación. De ahí que los organismos certificadores no están facultados para evaluar conocimientos, habilidades y destrezas del solicitante, en tanto que organismo independiente de tercera parte.

La evaluación de Competencia Laboral es realizada por los Centros de Evaluación y por Evaluadores Independientes. Tanto Centros de Evaluación como Evaluadores Independientes son instituciones o personas físicas que demostraron ante el Organismo Certificador que poseen la capacidad técnica y de personal competente para realizar la evaluación de competencia laboral y, en consecuencia, son acreditados para realizarla.

El Centro de Evaluación y el Evaluador Independiente atienden la demanda de evaluación en una o más áreas de competencia laboral incluyendo una o más subáreas.

Los Centros de Evaluación y los Evaluadores Independientes se acreditan ante los Organismos Certificadores ofreciendo garantías de imparcialidad en los procesos de evaluación, contando con infraestructura administrativa y física suficientes, teniendo capacidad técnica y personal competente y, finalmente, ofreciendo garantías a los usuarios del servicio.

Entre las responsabilidades principales de los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes se encuentran:

- a) Asegurar y garantizar la calidad de actividades durante el proceso de evaluación.
- b) Ayudar a que la certificación alcance credibilidad y reconocimiento social a través de la calidad en el servicio de evaluación.
- c) Realizar verificaciones internas al proceso de evaluación.

Las instituciones y organizaciones que puedan fungir como Centros de Evaluación pueden ser instituciones educativas oficiales, instituciones educativas incorporadas, empresas y centros de capacitación; por su lado los Evaluadores Independientes son personas físicas.

Los Centros de Evaluación acreditados por los Organismos Certificadores al mes de abril de 2000, son los siguientes:

Centros de Evaluación por Organismo Certificador (Abril/2000)	
Organismo Certificador	Nombre del Centro de Evaluación
CECOLAB	<ul style="list-style-type: none">• Instituto de Estudios Superiores en Turismo, S.C.• Banquetes Ambrosia, S.A. de C. V.• ICAPET Unidad Oaxaca• El Palacio de Hierro, S.A. de C. V.• ICATMOR (CECATEM01)• Hogar y Cultura, A. C. (ESDAI)• Integradora de Servicios para el Desarrollo Empresarial "General Emiliano Zapata". S. de R.L de C. V.• Centro de Estudios para el Manejo Sustentable de los Recursos Naturales, S.C.• Servicios Técnicos Asociados del Noroeste, S. de R.L de C. V.
CALMECAC	<ul style="list-style-type: none">• CONALEP Plantel Magdalena Contreras• Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos, A. C. AMDETUR• Hotel Fiesta Americana Reforma• Hotel Fiesta Americana Coral Beach Cancún• Colegio de Ingenieros Mecánicos Electricistas, A.C. (CIME)• Cámara de la Industria de la transformación del Estado de Jalisco (CAREINTRA)• CONALEP Plantel Manzanillo• CONALEP Plantel Tlalne pantla 1
CENEVAL	<ul style="list-style-type: none">• Universidad de Chapultepec, A.C. (UCH)• Unidad de Transferencia Tecnológica A.C. (UTT)• Hogar y Cultura, A.C. (ESDAI)

Fuente: <http://www.conocer.org.mx/03/ce/esp10-01.html>. 24/04/00

Centros de Evaluación por Organismo Certificador (Abril/2000)	
Organismo Certificador	Centros de Evaluación Disponibles
IMNC	<ul style="list-style-type: none"> • Programas Educativos, S.A. de C. V. • Unión de Industriales Litógrafos de México, A. C. • Compañía Hulera Tomel, S.A. de C. V. • CONALEP Plantel Zapopan • CONALEP Plantel Cancún • CONALEP Plantel Villahermosa II • CONALEP Plantel Cozumel • CONALEP Plantel Puerto Vallarta • CONALEP Plantel Acapulco I • CONALEP Plantel Tijuana II • CONALEP Plantel Tlalpan I •
CLYX	<ul style="list-style-type: none"> • UPF México, S.A. de C. V. • CILAG de México, S.A. de C. V. (Janssen) • Farma Editores, S.A. de C. V. • DICONSA Metropolitana, S.A. de C. V. • DICONSA Centro, S.A. de C. V. • DICONSA Veracruz, S.A. de C. V. • DICONSA del Norte, S.A. de C. V. • DICONSA Pacífico, S.A. de C. V. • Pharmacia & Upjohn, S.A. de C. V. (Global Supli México) • Interfarm, S.A. de C. V. • Espacio Empresarial, S.A. de C. V. • Laboratorios Alpha, S.A. de C. V.
CIATEC	<ul style="list-style-type: none"> • CONALEP Plantel León I "Felipe B. Martínez Chapa" • Cámara de la Industria del Calzado del Estado de Guanajuato • Centro de Asistencia y Servicios Tecnológicos de León (CAST)

Fuente: <http://www.conocer.org.mx/03/ce/esp10-01.html>, 24/04/00

Centros de Evaluación por Organismo Certificador (Abril/2000)	
Organismo Certificador	Centros de Evaluación Disponibles
INNTEX	<ul style="list-style-type: none"> • Camisas Finas de Hidalgo, S.A. de C. V. • ICATHI Unidad Mineral de Reforma • ICATHI Unidad Tezontepec de Aldama • ICATHI Unidad Hichapan • ICATHI Unidad Zimapán • ICATHI Unidad Actopan • ICATHI Unidad Zacualtipán • ICATHI Unidad Huejutla • ICATMOR Unidad Aneneculco • ICATVER Unidad Xalapa • ICATVER Unidad Peróte • CONALEP Plantel Aguascalientes II • CONALEP Plantel Iztacalco I • CONALEP Plantel Moreleón • ICATEP Unidad Cholula • ICATEP Unidad Teziutlan • ICATEP Unidad Tehuacan • ICATEP Unidad Oaxaca • ICATMI Unidad Ciudad Hidalgo • ICATMI Unidad Quiroga • ICATMI Unidad Zitacuaro • ICATMI Unidad Morelia • Cámara Nacional de la Industria del Vestido, Delegación Yucatán • Instituto de Capacitación de la Industria de la Construcción, A.C. Delegación Sonora • Instituto de Capacitación de la Industria de la Construcción, A. C. Delegación Querétaro

Fuente: <http://www.conocer.org.mx/03/ce/esp10-01.html>. 24/04/00

El proceso de evaluación consta de tres etapas:

1. Elaboración del Plan de Evaluación. Detalla la estrategia de evaluación discutida con el candidato solicitante.
2. Integración del llamado "portafolio de evidencias". Es una recopilación de registros, formatos y documentos que demuestren la competencia del candidato.
3. "Juicio de competencia". Es el resultado de la comparación de las evidencias recopiladas en el portafolio con los llamados criterios de desempeño, evidencias y campos de aplicación especificados en la Norma Técnica aplicable. El resultado de la evaluación se emite como "competente" o bien "todavía no competente".

El proceso de evaluación puede ser "interno" o "externo". Es interno cuando es realizado por el propio Centro de Evaluación, por un experto en la función laboral evaluada y que además cuenta con el certificado de competencia laboral en la Unidad de "verificación interna". Es externo cuando el proceso de evaluación es realizado en el Centro de Evaluación por un experto del Organismo Certificador en el área o subárea de competencia laboral respectiva y que también cuenta con el certificado de Competencia Laboral en la Unidad de "verificación externa".

Como resultado de este proceso de Certificación y Evaluación de Competencia Laboral se genera la Cédula de Evaluación del candidato solicitante y su portafolio de evidencias.

El Certificado de Competencia Laboral se otorga al candidato por el Organismo Certificador de acuerdo a cada una de las Unidades de Competencia Laboral que en el proceso de evaluación demuestre que es capaz de desempeñar, de conformidad con las Normas Técnicas de Competencia Laboral.

El certificado, la cédula y el portafolios de evidencias permiten un seguimiento de la competencia del candidato; le proporcionan una garantía en la orientación futura sobre nuevos conocimientos, permitiendo acumular su capital intelectual a lo largo de su vida productiva.

1.3.3 Sistema de Normalización y Certificación del Sector Comercio

Para el ejercicio práctico que en esta tesis se propone, fue necesario identificar un sector representativo de otros sectores de la economía en términos de su estructura ocupacional que permitiera explicar y, hasta cierto punto, generalizar los resultados del análisis.

Este sector es el Comercio Nacional, que no es un agente económico homogéneo, que presenta diferencias estructurales de adquisición y venta, sistemas de distribución, almacenaje así como diversas esferas administrativas y estructuras ocupacionales en función de los diferentes grados de tecnificación y organización de sus actividades comerciales.

Propósito de la investigación

Uno de los propósitos en abordar este sector como uno de los candidatos más idóneos a participar en el Sistema de Normalización y Certificación de Competencias Laborales consiste en mostrar y explicar la correlación que existe entre la estructura del empleo y perfiles de calificación, con relación a la necesidad de normalizar primero y certificar después las competencias en el desempeño laboral de estas actividades.

Es preciso identificar perfiles y necesidades de formación y capacitación que permitan integrar las líneas básicas de los contenidos curriculares de instituciones educativas cuya oferta laboral se destina a este gran mercado que es el Sector Comercio.

Este sector presenta una diversidad tipificada de estructuras ocupacionales donde cierto tipo de establecimientos registra una formación educativa superior a la promedio nacional que es de 7.4 años en el periodo 1996-1997 y que la hace la más propicia para integrarse al Sistema de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

Por otro lado, la movilidad y flexibilidad del sector constituye un reto para los objetivos del CONOCER en materia de normalización y certificación, ya que el dinamismo del comercio obliga a pensar, también de manera dinámica, el sistema de normalización y certificación que respondan eficazmente a las necesidades de un mercado cambiante.

Hasta el momento el área de ventas, bienes y servicios cuenta con 41 Normas Técnicas de Competencia Laboral, 13 de las cuales corresponden a la subárea del Comercio mismos que representan el 31.5%. El 68.5% restante se distribuye en cuatro subáreas más, lo cual indica que el proceso de normalización para el comercio está avanzando.

Las Normas aprobadas permiten una certificación que no discrimina establecimientos por tamaño o grado de inversión, ya que califica conceptos generales y homogéneos tales como compra de mercancías para ventas al menudeo y al mayoreo, ventas, almacenaje de mercancías de comercio al menudeo, administración de establecimientos de comercio al detalle, venta de mercancías en tiendas departamentales, registro y cobro de transacciones en comercio al detalle, así como supervisión de ventas.

Sin embargo, se aprecia la insuficiencia de normas relativas al gran comercio configurado por cadenas de tiendas de autoservicio que, en términos estructurales, presenta los mayores niveles de tecnificación y la constante modificación de sus esquemas organizativos, lo cual demanda personal cuyo perfil de calificación requiere también necesariamente de un sistema de certificación que conozca las habilidades, conocimientos, actitudes y aptitudes laborales.

La aportación de esta investigación pretende contribuir a la identificación de la tipología de establecimientos comerciales que se constituyen en candidatos para ingresar al Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral y que, a su vez, muestre la necesidad de generar nuevas normas por parte del Comité de Normalización del Sector Comercio y que los Organismos Certificadores y los Centros de Evaluación que califiquen y certifiquen, reconozcan las habilidades, conocimientos, actitudes y aptitudes laborales de una parte de este sector.

El ejercicio práctico presenta también los resultados del trabajo de campo en uno de los establecimientos representativos de este agente comercial, con el propósito de mostrar de manera más concreta y empírica las necesidades y posibilidades de aplicación del Sistema de Normalización y Certificación de la Competencia Laboral.

2. MARCO REFERENCIAL

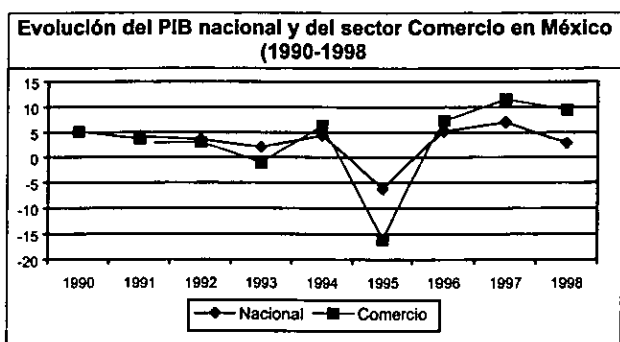
2.1 EL SISTEMA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL EN EL SECTOR COMERCIO

2. Marco Referencial²⁷

2.1 El Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral en el Sector Comercio

2.1.1 Evolución del Sector Comercio en el Periodo 1990-1998

El Producto Interno Bruto (PIB) del comercio en México ascendió en 1997 a 199,789 millones de pesos (a precios de 1993), mientras que en 1990 era de 177,182 pesos, lo cual significó una tasa media de crecimiento anual de 1.7%, inferior a la del total nacional, que fue de 2.8%.



Fuente: Estadísticas Económicas. Producto Interno Bruto Trimestral. INEGI (mayo de 1988).

Como resultado de la fuerte contracción de 6.2% que registró la economía nacional en su conjunto en 1995, el PIB del comercio cayó 16% en ese año.

A partir de 1996, la actividad económica pasó a una etapa de recuperación sustentada en el crecimiento de las exportaciones y de la inversión, con lo cual el PIB del comercio registró un crecimiento de 4.8%; sin embargo, no compensó la caída que había experimentado un año anterior, situándose al nivel de 1991.

²⁷ Los datos que aparecen en todo el Marco Referencial corresponden a las Fuentes INEGI y Banco de México referenciadas oportunamente a pie de cuadro. Las cifras absolutas y porcentajes son elaboración e interpretación propia desprendida del análisis de estos datos oficiales.

Para 1997, los efectos de la recuperación tuvieron mayor impacto en la actividad comercial y el producto del sector se elevó 11.5%, su crecimiento superó incluso al de las manufacturas que empezaron a dar muestras de agotamiento.

A lo largo de la década 1990-1998, el peso del comercio dentro del producto total muestra una tendencia de participación a la pérdida, como resultado de un crecimiento menor que el del producto nacional; (mientras la Tasa Media de Crecimiento Anual (TMCA) del sector ha sido de 1.73% entre 1990 y 1997, la del PIB nacional ha sido de 2.8%). En contraste, las manufacturas han elevado su presencia en el producto total en la misma proporción en que ha disminuido el comercio.

Producto Interno Bruto por Sector 1990-1997			
(millones de pesos a precios de 1993)			
Año	PIB Nacional	PIB Comercio	Participación en el total nacional %
1990	1,140,847.5	177,181.5	15.53
v.p.*	5.1	7.1	
1991	1,189,017.0	183,675.4	15.45
v.p.	4.2	3.7	
1992	1,232,162.3	189,173.8	15.35
v.p.	3.6	3.0	
1993	1,256,196.0	187,028.1	14.89
v.p.	1.9	(-1.1)	
1994	1,312,200.4	198,741.7	15.15
v.p.	4.5	6.3	
1995	1,230,608.0	167,006.2	13.57
v.p.	(-6.2)	(-16.0)	
1996	1,294,151.6	179,243.7	13.85
v.p.	5.2	7.3	
1997	1,384,824.5	199,788.8	14.43
v.p.	7.0	11.5	

* Variación porcentual anual

Fuente: Estadísticas Económicas. Producto Interno Bruto Trimestral. INEGI, mayor 1998.

Con la fuerte contracción que registró el comercio en 1995, representó una reducción de su participación en el PIB nacional con respecto al año anterior, de 15.2% a 13.6%.

Ya para 1997, cuando los efectos de la recuperación económica tuvieron mayor impacto en la actividad comercial, el PIB de este sector incrementó su participación en el producto total a 14.4%; sin embargo, no recobró el nivel que tenía en 1990.

El comportamiento del sector comercio en la década 1990-1998 indica que sus variables están fuertemente asociadas y determinadas por el comportamiento de los indicadores macroeconómicos a nivel nacional.

Si se conoce que los elementos que dinamizan la economía nacional son los componentes de la demanda agregada tales como las exportaciones, el consumo privado, el nivel de inversión y el gasto público, se puede inferir que la reducción de la participación del PIB comercial en el total nacional de 14.4% en 1997 (por debajo de 15.5% en 1990) se debió en gran medida a una reducción de la participación del consumo privado en la demanda total, a un bajo nivel y pérdida de dinamismo de la inversión en el sector y a una disminución constante del gasto público.

Los cambios tendenciales que presentan los componentes de la demanda agregada, han consolidado un patrón de crecimiento hacia el exterior que se ha mostrado insuficiente para dinamizar al resto de la economía; por el contrario, las variables relacionadas con el nivel de vida de la población, han quedado rezagadas: en el caso del consumo privado, su crecimiento promedio entre 1990 y 1997 se ha visto superado por el de la población (1.9% frente a 2.1%), lo mismo ocurre con la tasa de personal ocupado remunerado, cuyo crecimiento (2%) es insuficiente para absorber a la totalidad de nuevos entrantes al mercado laboral, elevando el déficit acumulado de empleo.

2.1.1.1 Estratificación de los establecimientos por tamaño

Comercio a nivel sectorial

En términos del número de unidades económicas por tamaño de establecimiento, se manifiesta una amplia profusión de las microempresas (98.5%) mientras que las grandes sólo representan 0.03 % del total, según se desprende de los datos del XI Censo Económico, INEGI, 1994.

En términos de los niveles de empleo, corresponde a los microestablecimientos 71.8% de la ocupación total; los grandes generan 4.8%, (INEGI, 1994).

Con base en el tamaño promedio de los establecimientos, las microempresas presentan una capacidad de generación de empleo por unidad económica sumamente baja, 1.94 personas/establecimiento, en contraste con el resto de los estratos.

Sector Comercio: distribución de las unidades económicas y del empleo por tamaño de establecimiento					
Estrato	No. de Unidades económicas	%	Personal Ocupado	%	Personal Ocupado por Unidad económica
Micro	1,191,911	98.49	2,306,555	71.79	1.94
Pequeña	16,447	1.36	526,024	16.37	31.98
Mediana	1,457	0.12	225,929	7.03	155.06
Grande	369	0.03	154,365	4.80	418.33
Total comercio	1,210,184	100.00	3,212,873	100.00	2.65

Fuente: Elaboración propia con base en el XI Censo Económico. INEGI (1994)

En cuanto al nivel de ventas, el 44.6% corresponde a los micronegocios, en tanto que los grandes establecimientos (equivalentes al 0.03% de las unidades económicas), realizan el 9.4% de las ventas totales (INEGI, 1994); lo que indica una elevada concentración económica y comercial de este tamaño de empresa.

Comercio: principales características de los establecimientos a nivel sectorial					
Tamaño de establecimiento	Valor de las Ventas Netas *	%	Ventas por Unidad Económica *	Ventas por Persona Ocupada *	Margen de comercialización %
Micro	261,275,089	44.6	219.20	113.28	25.2
Pequeña	198,999,737	33.9	12,099.46	378.30	21.7
Mediana	70,986,143	12.1	48,720.46	314.20	23.9
Grande	54,989,439	9.4	149,022.87	356.23	24.0
Total comercio	586,250,407	100.0	484.43	182.47	23.8

Fuente: Elaboración propia con base en XI Censo Económicos. INEGI (1994).

* En miles de pesos de 1993 por año.

Derivado de lo anterior, las microempresas, pese a su número, muestran un desempeño muy inferior en todas las variables indicativas del comportamiento económico y comercial, frente a los otros tamaños, debido a su característica de negocios de subsistencia familiar.

Las posibilidades de crecimiento de este tipo de establecimientos son muy limitadas, ya que las condiciones medias que caracterizan al siguiente segmento (las pequeñas empresas), significarían un cambio sustantivo en su escala de operación.

Como se observa en el cuadro anterior del INEGI, el mayor margen de comercialización corresponde a los microestablecimientos (25.2%), lo cual indica que el precio de venta en estos es superior al de los otros segmentos, lo que se refleja en utilidades (47.3%) mayores a su volumen de ventas (44.6%).

Lo anterior pone en evidencia que la estrategia de ventas de los micronegocios consiste en maximizar sus utilidades por producto vendido, como mecanismos de supervivencia, dado su escaso volumen y diversidad de mercancías.

Del comportamiento de las ventas netas por persona ocupada al año, el valor más elevado corresponde a la pequeña empresa (378 mil pesos), seguida por la grande (356 mil).

Las empresas pequeñas se mueven dentro de la estructura comercial en un espacio de competencia junto con las medianas y grandes; su estrategia consiste en castigar su margen de comercialización (21.73%), que es el más bajo del sector.

Las grandes empresas constituyen el segmento más concentrado, con la mayor capacidad de generación de empleos y ventas por unidad económica y las que muestran mejor eficiencia económica, significativamente superior al resto de las empresas.

El Sector Comercio a nivel de Subsectores (Comercio al por menor y comercio al por mayor)

Los subsectores que integran la actividad comercial presentan estructuras económicas que difieren significativamente entre sí; mientras en el comercio al por menor se localiza casi la

totalidad de los microestablecimientos identificados (94.17%) en el comercio al por mayor el peso de las microempresas a penas del 5.83%.

Lo anterior da como resultado que la estructura económica del comercio al por menor sigue la misma pauta que se presenta a nivel sectorial, en tanto que el comercio al por mayor muestra una distribución más equilibrada entre los distintos tamaños de empresa y un comportamiento más alejado del típico del sector

En términos del total de los establecimientos según INEGI, el comercio al por mayor representa el 5.8%; el restante 94.2% se ubica en el comercio al por menor. De esta última cifra, 93.4% corresponden a microestablecimientos; esta distribución está determinada por la principal característica que distingue la actividad entre ambos subsectores, esto es: el volumen de las mercancías que manejan en cada una de sus operaciones.

En el cuadro siguiente se pueden apreciar los principales rasgos que definen las diferencias entre los subsectores 61 y 62.

Comercio: Distribución de las unidades económicas y del empleo por subsector					
Sector y Subsector	N° de Unidades Económicas (U.E.)	%	Personal Ocupado (P.O.)	%	Tamaño Promedio del Establecimiento (P.O./U.E)
Sector Comercio	1,210,184	100.00	3,212,873	100.00	2.65
Subsector 61 Comercio al por mayor	70,545	5.83	679,331	21.14	9.63
Subsector 62 Comercio al por menor	1,139,639	94.17	2,533,542	78.86	2.22

Fuente: Elaboración propia con base XI Censos Económicos INEGI (1994)

Comercio a nivel de Ramas, por Subsectores

Subsector 61: Comercio al por Mayor.

De las tres ramas que integran el subsector, la de productos no alimenticios (6120)^{*} es la que tiene mayor relevancia de acuerdo a la mayoría de las variables consideradas. En ella se ubica 59% del personal ocupado y, en cuanto al número de establecimientos, los de esta rama representan 69% del total del subsector, de acuerdo a datos de INEGI.

Entre los productos más importantes que la integran y que en buena medida son los que explican su peso en el subsector, se encuentran los productos metálicos y no metálicos empleados en la industria de la construcción, los productos químicos y farmacéuticos, los vehículos de transporte y sus refacciones, los equipos de cómputo y sus accesorios, entre otros.

La segunda rama en importancia en el comercio al por mayor es la de productos alimenticios (6140).

El comportamiento de los microestablecimientos en estas dos ramas es, perceptiblemente diferente al que muestra este tamaño de empresa a nivel sectorial, lo que se refleja en una ocupación promedio de 4.2 personas por establecimiento, más del doble del promedio para el sector.

Subsector 62: Comercio al por Menor

En el comercio al por menor, INEGI destaca algunas ramas con baja generación de empleo o con escaso número de establecimientos, pero importantes en términos de ventas o de trascendencia por las innovaciones tecnológicas que introducen:

Las ramas de productos alimenticios (6210) y no alimenticios (6230) en establecimientos especializados representan 96% de las unidades económicas y 82.5% del empleo del subsector.

La rama 6120 es una división del subsector 61 de venta de productos no alimenticios y comercio al por mayor de acuerdo a la Clasificación Mexicana de Actividades y Productos.

La proliferación de microestablecimientos se encuentra en la rama de productos alimenticios (6210), que representan el 99.95% de éstos, según se desprende de la tabla anterior cuya fuente es INEGI.

Dentro del subsector del comercio al por menor, los supermercados y tiendas de autoservicio (6220) y las tiendas departamentales (6240), representan menos del 1% de los establecimientos pero generan 10% del empleo y realizan un volumen de ventas equivalentes al 21% del subsector. Estos datos de la misma fuente indican que se trata de un segmento del mercado altamente concentrado, con elevada eficiencia en ventas, con pocas empresas, entre las que los grandes establecimientos marcan la pauta de comportamiento.

2.1.1.2 Entidades federativas con mayor nivel de actividad y con mayor número de establecimientos

En este capítulo se consideran las diez ciudades más urbanizadas del país, excluyendo a la franja fronteriza norte, debido a la elevada influencia comercial de Estados Unidos.

Las diez ciudades consideradas son las que a continuación se presentan, en términos de sus principales características comerciales.

Características del Comercio en las principales Ciudades del País

Ciudades	Unidades Económicas	%	Personal Ocupado	%	Tamaño de promedio de establecimiento	Ventas Netas Miles de pesos de 1993	%	Margen de comercialización %
Total Nacional	1,210,184	100.0	3,212,873	100.0		86,250,407.4	100.0	
ZMCM	264,135	21.8	809,253	25.2	3.1	211,910,397.6	36.1	24.5
Guadalajara, Jal.	48,250	4.0	166,505	5.2	2.9	37,732,326.5	6.4	24.8
Monterrey, N. L.	42,827	3.5	152,353	4.7	3.4	39,605,646.0	6.8	23.0
Puebla, Pueb.	23,333	1.9	66,202	2.1	2.2	1,759,289.7	2.0	23.1
León, Gto.	18,315	1.5	49,739	1.5	2.4	8,609,373.5	1.5	24.0
Mérida, Yuc.	13,210	1.1	43,061	1.3	2.5	7,914,087.9	1.3	23.3
San Luis Potosí, S.L.P	11,481	0.9	33,733	1.0	2.4	5,786,704.6	1.0	22.5
Torreón, Coah.	7,352	0.6	28,018	0.9	2.9	5,913,831.3	1.0	23.5
Tampico, Tamps.	4,758	0.4	19,568	0.6	2.8	6,560,651.7	1.1	23.2
Veracruz, Ver.	1,802	0.1	5,621	0.2	2.4	956,046.7	0.2	23.1
Subtotal	435,463	36.0	1,374,053	42.8		336,748,355.5	57.4	

ZMCM: Zona Metropolitana de la Ciudad de México, incluye la totalidad del Distrito Federal y los 27 municipios conurbados del Estado de México.

Fuente: Elaboración propia con base en el XI Censo Económico. INEGI (1994)

En conjunto, en estas ciudades se cuenta con el 33% de los habitantes del país, concentran el 36% de los establecimientos comerciales, el 43% del personal ocupado y contribuyen con cerca del 60% del valor de las ventas netas.

En términos de unidades económicas, la ZMCM representa el 21.8% del total nacional. Estos establecimientos dan empleo a la cuarta parte de la población ocupada total en el comercio, más de 800 mil personas, en tanto que el valor de las ventas, supera el 36%.

Por tamaños de establecimiento, en la ZMCM y Monterrey se encuentran concentradas las empresas comerciales más grandes, en comparación con el total nacional. Reflejo de esto, es la relación de personal ocupado por unidad económica que en la ZMCM es de 3.1 personas por establecimiento y en Monterrey de 3.4; en tanto que en el total nacional es de 2.6.

Se aprecia un mayor margen de comercialización en las ciudades de: Guadalajara, ZMCM y León, ciudades en las que el precio de venta es superior al promedio nacional debido a la proliferación de microestablecimientos.

En Monterrey, la concentración relativa de los establecimientos de mayor tamaño se traduce en que los precios de venta promedio en esta ciudad son inferiores a los nacionales.

En ciudades como Torreón, Tampico y, en menor proporción, San Luis Potosí, los pequeños establecimientos toman importancia en términos de unidades económicas, nivel de empleo y ventas.

En Puebla y León los establecimientos medianos, absorben a un mayor número de trabajadores por unidad económica; sin embargo, la participación de estos establecimientos en las demás variables consideradas es relativamente baja.

A nivel de subsectores:

- En la ZMCM es evidente una mayor eficiencia y mayor capacidad de generación de empleo en el comercio al por mayor, asociadas a un mayor tamaño promedio de los establecimientos: 12.7 personas por unidad económica, cerca de 5 veces más que en el comercio al por menor, según se desprende de los datos del INEGI.
- El comercio al por mayor, pese a representar el 6.8% del total de los establecimientos, contribuye con más de la mitad del valor de las ventas, costo de la mercancía, valor agregado y utilidades, lo que lo convierte en el subsector más productivo en cuanto a personal ocupado.
- En ZMCM, el comercio al por menor presenta una estructura muy similar a la que se presenta a nivel nacional.
- En las ciudades de Guadalajara, Puebla, León, Veracruz y Mérida proliferan los microestablecimientos, que en promedio representan el 99.1% de las unidades económicas, 84.8% del empleo y 57.4% de las ventas. (INEGI, 1994)

2.1.1.3 El comercio informal

Una modalidad que cada vez cobra mayor importancia en el quehacer económico en México es la denominada economía informal. Particularmente en el comercio existe una proliferación significativa de las actividades informales. Este fenómeno ha evolucionado en los últimos años, pasando de ser un acontecimiento básicamente económico vinculado a la falta de empleo y oportunidades para ganarse la vida, a un problema social y de carácter político.

A pesar de la magnitud y complejidad del problema (quizá precisamente por eso), no hay una fuente estadística de consulta al respecto. El empleo, por ejemplo, es una variable particularmente sensible al sector informal; sin embargo, las estadísticas oficiales no dan cuenta de la magnitud real del fenómeno, ya que muchos de los que se clasifican como empleados están ocupados en el sector informal.

En resumen, no existe en México ninguna medición sistemática a nivel nacional de las actividades informales, únicamente estimaciones parciales que dan cuenta de una u otra

característica de la informalidad; más aún, no existe siquiera un concepto genérico de aceptación general que permita hacer referencia a este fenómeno sin ambigüedades.

Debido a lo anterior, en el presente estudio se optó por presentar una definición propia del comercio informal para, con base en ésta, estimar su magnitud en términos de empleo.

La definición propuesta es la siguiente:

El comercio informal se conforma de toda aquella actividad dedicada a la compra-venta de mercancías que se encuentra en alguno (s) de los siguientes casos:

- No cuente con registros que acrediten su existencia ante las autoridades gubernamentales.
- No cuente con un local construido que permita su ubicación física permanente.
- Evada impuestos al omitir ante las autoridades hacendarias sus ventas, con cuentas con registro ante la SHCP, el IMSS, SAR e INFONAVIT.
- Efectúe transacciones con mercancías ilícitas.

Con base en dicha definición, la población ocupada en el comercio informal para 1997 se estimó en 2 millones 758 mil personas como se aprecia en el siguiente cuadro:

Población ocupada según condición de informalidad 1997					
	Población Ocupada				
	-cifras en miles-				
	Formal	%	Informal	%	Total
Total Nacional*	16,632	58.7	11,707	41.3	28,339
Sector Comercio	3,687	57.2	2,758	42.8	6,445

* Excluye al sector primario

Fuente: Estimaciones propias con base en datos preliminares de la Encuesta Nacional de Empleo (ENE), 1997 del INEGI.

Las características generales más representativas del sector informal son:

- Las unidades económicas que operan bajo condiciones de informalidad presentaron en los años de referencia condiciones físicas más precarias que las del considerado sector formal de la economía.
- La gran mayoría de los establecimientos informales son operados con menos de 5 trabajadores; en cambio, de los considerados formales, sólo 4.5% reportaron establecimientos con tan reducido número, para los 3 años considerados.²⁸
- Más de una cuarta parte de las actividades informales se realizan en viviendas particulares y en la vía pública; en cambio el sector formal realiza operaciones preferentemente en despachos, locales comerciales y oficinas.
- Gran parte de los micronegocios no cuentan con registros ante las autoridades gubernamentales, fiscales, y de salud, o en las cámaras empresariales. El sector informal es el que menor participación reporta, en 1993, el 63% de los encuestados indicaron no contar con ningún registro. En lo particular, el comercio mostró cifras ligeramente inferiores (54% no cuenta con ese registro). Su notoria frecuencia en vía pública es probablemente la explicación de este evento. (INEGI, 1997)
- Alrededor del 22% de los micronegocios de comercio llevan una contabilidad más o menos formal. Para el caso de los micronegocios formales esta proporción asciende a 30%, en tanto que para los informales disminuye a 14%. (INEGI, 1997)
- Las necesidades de financiamiento de los negocios informales son cubiertas en su mayor parte por préstamos de parientes, amigos, agiotistas, o bien con recursos propios obtenidos a partir de una liquidación en el empleo anterior, ya que las fuentes de financiamiento institucionales son de difícil acceso.
- Una característica típica de las actividades informales, es su corta duración, lo que dificulta su seguimiento en los levantamientos estadísticos.

²⁸ 1988, 1991 y 1993. Se refiere a toda la economía y no sólo al sector comercio, según datos de la Encuesta Nacional de Empleo, INEGI, 1997.

- En los últimos años este sector se ha politizado siendo manipulado por diversos partidos políticos (clientismo)

2.1.2 Nivel de Empleo²⁹

En 1997 el personal ocupado en el comercio ascendió a 3.7 millones de personas,³⁰ cifra superior en 18.2% a la registrada en 1990, año en que el número de personas ocupadas en las actividades comerciales era de 3.1 millones.

Del personal ocupado, 679 mil personas o sea 20%, está en actividades del comercio al por mayor y 3.0 millones, el 80%, se ubica en el comercio al por menor.

En el comercio al por mayor la rama de actividad con el nivel de ocupación más elevado es la de productos no alimenticios, que concentra 59.3% del personal ocupado en el subsector, en tanto que productos alimenticios ocupa al 39%.

En el comercio al por menor las ramas que concentran el mayor porcentaje del personal ocupado son las siguientes:

- Rama 6210: Comercio de productos alimenticios, bebidas y tabaco, en establecimientos especializados (43.5%)
- Rama 6230: Comercio de productos no alimenticios en establecimientos especializados (39%)

Las dos ramas siguientes en importancia, que generan el 8% del empleo, resultan significativas porque en ellas están clasificadas las tiendas de autoservicio y departamentales, a las que corresponde la mayor generación de empleo por unidad económica:

²⁹ Todas las cifras y porcentajes están referidos a la interpretación de las tablas elaboradas en base al XI Censo Económico 1994 y a la Encuesta Nacional de Empleo, 1997 del INEGI

³⁰ Se refiere únicamente al comercio formal, si se incluye el comercio informal la cifra se eleva a 6.4 millones de personas.

- Rama 6220: Comercio de productos alimenticios en supermercados, tiendas de autoservicio y almacenes.
- Rama 6240: Comercio de productos no alimenticios en tiendas de departamentos y almacenes.

2.1.2.1 Participación del comercio en el empleo total de la economía

La población ocupada en toda la economía fue de 29.9 millones de personas en 1997, el 12.4% de lo cual se encontraba empleada en el comercio.

La participación del comercio en el empleo total se ha incrementado marginalmente al pasar de 12.08% en 1990 a 12.40% en 1997.

En el año de 1995, en el que se redujeron las posibilidades de empleo en otros sectores y que el comercio absorbió, su participación en el empleo total de la economía llegó a 12.78%.

2.1.2.2 Proyección del empleo para el período 1998-2002.

La evolución de la actividad económica nacional en los próximos 5 años, de acuerdo al escenario más probable, reporta un crecimiento promedio del PIB de 4.11% entre 1998 y 2002.

De acuerdo a esta estimación, se espera que la Tasa Media de Crecimiento Anual (TMCA) del empleo en el sector comercio será de 2.45% para el mismo lapso, generando los volúmenes anuales de empleo que se indican en la siguiente tabla:

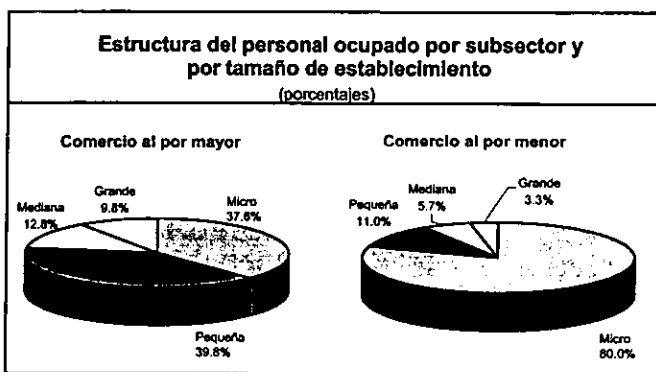
Evolución del empleo remunerado en el comercio por subsector (personas)					
	1998	1999	2000	2001	2002
Sector comercio	3,797,123	3,890,152	3,985,461	4,083,105	4,183,141
Comercio al por mayor	802,712	822,378	842,526	863,168	884,316
Comercio al por menor	2,994,411	3,067,774	3,142,935	3,219,937	3,298,825

Fuente: Elaboración propia con base en el escenario más probable (E-2), presentado en el capítulo I.

2.1.2.3 Distribución de los trabajadores por tamaño de empresa.

La mayor proporción de trabajadores que laboran en comercio se ubican en micro establecimientos (70.6%) y en segundo término en establecimientos pequeños (17.4%). En empresas medianas y grandes únicamente laboran el 7.3% y el 4.7% de los trabajadores, respectivamente.

En el comercio al por menor la estructura del empleo por tamaño de establecimiento privilegia (80%) al generado por los microestablecimientos. En cambio, en el comercio al por mayor se observa una menor participación relativa de la microempresa.



Fuente: Elaboración propia con base en el "XI Censo Económico" INEGI. (1994).

2.1.2.4 Características demográficas y laborales de los trabajadores del comercio

- **Distribución del empleo por sexo**

En el comercio hay una mayor proporción de mujeres (44.8%) que lo que sucede en el promedio de la economía nacional (33.6%) y en el sector manufacturero (35.8%).

Al interior del sector la estructura se modifica, acentuándose la proporción de mujeres en las ventas al menudeo (50.3) y la de los hombres en el comercio al mayoreo (76.5%).

- **Grupos de edad de los trabajadores**

La mayoría de los trabajadores ocupados en el sector comercio se encuentra en el rango de 20 a 39 años de edad (56.3%).

En el comercio al por menor se incrementan los porcentajes de trabajadores en los rangos de edad extremos (12 a 19 años y 50 años y más), lo cual se explica porque en los microestablecimientos -que son mayoría en este subsector- trabajan los familiares del dueño, así como por los jubilados que ponen o atienden estanquillos con la ayuda de la gente joven de la familia.

En cambio, en el comercio por mayor predomina la contratación de trabajadores de 20 a 39 años, debido a que comparativamente son más relevantes los pequeños y medianos comercios, los cuales operan con una lógica empresarial y por ende buscan contratar trabajadores en edad más productiva.

- **Niveles de escolaridad**

El nivel de escolaridad de los trabajadores en el comercio es más elevado que el promedio nacional: hay menos personal que no tiene instrucción o que no concluyó la primaria (21.6% frente a 29.4% del nacional) y más con primaria completa y estudios más avanzados.

Población Ocupada Según Nivel de Instrucción								
Sector	Sin Instrucción %	Primaria Incompleta %	Primaria Completa %	Secundaria %	Sub-Profesional ^{-1/} %	Prepa o Voca %	Profesional Medio ^{-2/} %	Profesional superior %
Total Nacional	9.4	20.0	21.7	20.4	7.0	8.3	1.3	11.9
Comercio	6.0	15.6	22.3	25.0	8.2	12.2	1.5	9.2
Manufacturas	5.6	5.5	24.9	28.4	6.9	9.2	1.5	8.1

^{-1/} Secundaria con estudios técnicos

^{-2/} Preparatoria con estudios técnicos

Fuente: Encuesta Nacional de Empleo 1996. INEGI-STPS

Comparado con el sector manufacturero, el comercio presenta niveles más bajos de escolaridad en educación básica, pero a partir de secundaria con estudios técnicos se encuentra por arriba del sector manufacturero.

El grado de escolaridad del personal ocupado varía según el sexo de los trabajadores: en general se observa mayor nivel en los hombres.

Por lo que respecta a los subsectores, en el comercio al por mayor se registra un nivel educativo más elevado que en el comercio al por menor.

De acuerdo al tamaño de empresa, los microestablecimientos concentran la mayor proporción de personal con bajo nivel de escolaridad (sin instrucción primaria).

• **Posición en el trabajo**

La mayor proporción de trabajadores en el comercio, de acuerdo a los censos económicos se ubica en la posición de "empleados"³¹ (81.2%) en tanto que como "Otros trabajadores"³² se clasifica sólo 18.8% de los trabajadores.

La Encuesta Nacional de Empleo (ENE 1996) presenta otra clasificación en la que se enfatiza la condición del trabajador más que el tipo de trabajo que se realiza.

Población ocupada según posición en el trabajo (Porcentajes)							
Actividad	Población ocupada %	Posición en el trabajo					
		Empleados %	Trabajadores por su cuenta %	Trabajadores asalariados %	Trabajadores a destajo %	Trabajadores sin pago %	Otros trabajadores %
Total nacional	100.0	4.8	24.0	52.7	6.3	12.3	0.1
Sector comercio	100.0	5.3	33.2	36.6	8.2	16.7	0.0
Sector manufacturero	100.0	3.7	15.0	66.4	8.5	6.3	0.1

Fuente: Elaboración propia con base en la ENE. INEGI-STPS (1996).

³¹ "Empleados" incluye al personal directamente relacionado con las actividades del comercio y oficinas como vendedores, cajeras, administrativos, entre otros.

³² "Otros trabajadores" son los que desempeñan labores manuales como tableros, trabajadores de limpieza, choferes, etc.

Como puede apreciarse en el cuadro anterior, el porcentaje de trabajadores asalariados (36.6%) es menor que la media nacional (52.7%), y más aun que el promedio manufacturero (66.4%), lo cual, aunado al mayor peso en las categorías de "trabajadores sin pago" y "trabajadores por su cuenta" refleja el hecho de que en la mayoría de microestablecimientos el dependiente (que en muchos casos es el dueño del negocio) se basta a sí mismo o se apoya en fuerza de trabajo no remunerada (hijos, esposa, padres u otro familiar).

- **Jornada de trabajo**

La jornada de trabajo que predomina en el comercio es la de 56 horas y más a la semana (36.5%) seguida de la de 40 a 48 horas (29.5%), la de menos de 24 horas (18.1%) y, por último la de 25 a 39 horas (13.3%)

A nivel de subsector destaca que en los establecimientos pequeños del comercio al por mayor 45.8% tienen jornadas de 40 a 48 horas, por su parte, en el comercio al por menor, el 41% de los trabajadores cubren jornadas de más de 48 horas.

- **Personal remunerado y no remunerado**

En el comercio formal 47.0% del personal ocupado no está remunerado, proporción elevada si se compara con el sector manufacturero en el cual es de 10.4%.

A nivel de subsectores hay importantes diferencias, ya que en el comercio al por mayor casi la totalidad del personal ocupado percibe remuneraciones (91.8%) en cambio, en el comercio al por menor la mayoría es no remunerado (58.1%), lo que, nuevamente, refleja la situación de dueño/encargado que prevalece en los microestablecimientos.

- **Remuneraciones totales**

Las remuneraciones percibidas por los trabajadores en el comercio se componen en 80% de sueldos y salarios, 18% de prestaciones y 2% de utilidades repartidas.

La parte destinada a prestaciones es relativamente baja en comparación con el sector manufacturero en el que es de 26.0% y de 3.5% las utilidades.

Por subsectores, las remuneraciones en el comercio al por mayor mantienen la misma estructura que se presenta a nivel sectorial. En el comercio al por menor la participación de las prestaciones se incrementa en las empresas medianas y grandes.

En este último subsector, en las ramas de "productos alimenticios en tiendas de autoservicio y supermercados" así como en la de "productos no alimenticios en tiendas departamentales; las prestaciones llegan a 23.6% y 22.9% respectivamente.

- **Remuneraciones por trabajador (pesos de 1993)**

Las remuneraciones promedio por trabajador en el comercio ascienden a 9 mil 900 pesos al año, monto que resulta bajo al compararse con el promedio del sector manufacturero de 21 mil 900 pesos.

A nivel de subsectores, el promedio de remuneraciones por trabajador es más elevado en el comercio al por mayor; destacan los grandes establecimientos de la rama de productos no alimenticios, en los que llega a 38 mil pesos anuales.

En el comercio al por menor sobresalen, por la baja remuneración por persona ocupada, las ramas de productos alimenticios y no alimenticios en establecimientos especializados, siendo éstas de 1 mil 400 y 5 mil pesos respectivamente.

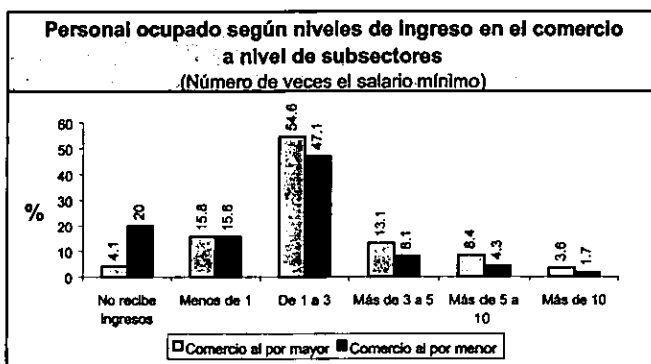
- **Sueldos, salarios y nivel de ingresos**

Los sueldos representan el 86.3% del pago a los empleados, en tanto que los salarios constituyen el 13.7% de las remuneraciones por estos conceptos en el comercio.

El peso de los salarios se incrementa en el comercio al por mayor, en tanto que al por menor la participación de éstos se reduce.

La distribución de la población por estrato de ingreso en el comercio, muestra que 37% o no recibe ingresos o percibe menos de un salario mínimo; porcentaje que está por arriba de la media nacional (34.1%).

A nivel de subsector, como se observa en la siguiente gráfica, en el comercio al por mayor los trabajadores perciben niveles más altos de ingresos que en el comercio al por menor, en el que el sueldo promedio representa solo el 60% del que se percibe con los mayoristas



Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta Nacional de empleo 1996. INEGI-STPS.

- **Prestaciones de los trabajadores**

Del total de trabajadores ocupados en el comercio, 73.7%³³ no tienen prestaciones; de quienes si acceden a ellas, la de mayor cobertura es la de seguridad social (22.3%), en segundo lugar la de aguinaldo (21.6%) en tercer lugar vacaciones con goce de sueldo (19.2%) y en cuarto lugar la de SAR (17.2%).

³³ Incluye a los trabajadores no remunerados

- **Utilidades percibidas**

Las utilidades repartidas a los trabajadores del comercio representan 2.1% del total de las remuneraciones; su monto asciende en promedio a 390 pesos por trabajador (pesos de 1993), casi la mitad de lo que perciben los trabajadores del sector manufacturero.

2.1.2.5 Características de los trabajadores en el comercio informal

- **Nivel y evaluación del empleo**

En 1997 la población ocupada en el comercio informal ascendió a 2.7 millones de personas, lo que constituye el 42.5% del empleo total del sector comercio.

El ritmo de crecimiento del empleo en el comercio informal fue de 9.55% promedio anual en el periodo 1991-1997 cifra superior en 4.4 veces a la registrada en el comercio formal durante el mismo lapso.

- **Perspectivas del empleo informal**

Considerando un crecimiento moderado de la economía en los próximos 5 años, se estima que el empleo en el comercio informal aumentará a una Tasa Media de Crecimiento Anual (TCMA) de 7.5%, dando por resultado los siguientes volúmenes de empleo:

Evolución del empleo en el comercio formal e informal (personas)					
	1998	1999	2000	2001	2002
Comercio total	6,740.8	7,054.7	7,387.3	7,740.0	8,114.3
Comercio formal	3,797.1	3,890.2	3,985.5	4,083.1	4,183.1
Comercio informal *	2,943.7	3,164.5	3,401.8	3,656.9	3,931.2

* TMCA = 7.5%
Fuente: Elaboración propia.

- **Población ocupada por sexo**

La proporción de hombres (56.7%) y mujeres (43.3%) ocupados en el comercio informal no difiere apreciablemente de lo que se presenta en el comercio establecido (55.2% y 44.8%, respectivamente).

- **Posición en el trabajo**

La población ocupada en el comercio informal está integrada en su mayoría de trabajadores por su cuenta (69.3%) y, en segundo término, por trabajadores no remunerados (14.6%).

- **Grupos de edad del personal ocupado**

En el comercio informal –contrario a lo que sucede en el comercio establecido–, la proporción de población joven ocupada es menor y mayor la de edad avanzada. La población de 50 años y más representa 26.1% del total, seguida de los trabajadores de entre 30 y 39 años con una participación de 24.4%.

- **Niveles de escolaridad**

El nivel de escolaridad en el comercio informal es apreciablemente bajo: 11.9% de la población ocupada no ha recibido ninguna instrucción (frente a 9.4% del promedio nacional y 6% del comercio formal); 46.9% cuentan únicamente con primaria (frente a 41.7% a nivel nacional y 37.9% en el comercio establecido) y sólo 14.8% ha cursado niveles superiores a secundaria (el promedio nacional es de 28.5% y de 31.1% en el comercio formal).

El nivel escolar de los hombres es superior al de las mujeres; en las áreas más urbanizadas ésta diferencia se acentúa.

- **Nivel de ingresos**

En el comercio informal se reportan niveles de ingreso para la población ocupada inferiores a los del comercio formal: 20.7% de las personas no perciben ingresos y 33.2% obtienen menos de 1 salario mínimo.

- **Prestaciones**

Las prestaciones de la población ocupada en las actividades informales son prácticamente nulas; sólo 1.8% de la población ocupada recibe algunas prestaciones, siendo el aguinaldo el de mayor cobertura.

- **Jornada de trabajo**

El mayor porcentaje de trabajadores (44%) labora jornadas de 15 a 34 horas a la semana; en segundo lugar (22%), se encuentran los que cubren jornadas superiores a 48 horas semanales.

- **Agrupaciones de los trabajadores**

Los comerciantes del sector informal, particularmente los que operan en la vía pública se agrupan en organizaciones que representan los intereses de su gremio ante las autoridades gubernamentales, las cámaras de comerciantes e industriales, así como de un grupo frente a otros en la lucha por espacios, permisos y concesiones; pero principalmente funcionan como grupos de presión.

2.1.2.6 Principales entidades federativas por su número de trabajadores

Se eligieron para este análisis diez ciudades principales del país, exceptuando las fronteras que siguen un comportamiento distinto, ya que en las ciudades más pobladas se intensifica la actividad comercial, éstas son:

- Zona Metropolitana de la Ciudad de México

SISTEMA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL EN EL SECTOR COMERCIO.

- Guadalajara
- Monterrey
- Puebla
- León
- Mérida
- San Luis Potosí
- Torreón
- Tampico
- Veracruz

Las diez ciudades consideradas representan 43% del empleo total generado en el comercio, destacando la ZMCM, Guadalajara y Monterrey que contribuyen con el 35% del empleo total.

El personal ocupado en cuanto a remuneraciones percibidas se muestra en el siguiente cuadro:

Análisis del personal ocupado según los sueldos y salarios que perciben (comparativos de las principales ciudades con respecto al promedio del comercio a nivel nacional)				
Comercio a nivel Nacional	Personal ocupado total	Remunerado %	Remuneraciones	
			Sueldo promedio por empleado * (miles de pesos)	Salario promedio por trabajador * (miles de pesos)
Principales ciudades				
Sector comercio a nivel nacional	100%	53%	15.9	10.9
Zona Metropolitana de la Ciudad de México	Representa el 25% del empleo total en comercio	Por arriba de la media del sector (60%)	Notablemente por arriba de la media (21.4)	Por arriba de la media (13)
Guadalajara y su zona conurbada	5% del empleo total en comercio	Por arriba de la media (61%)	Arriba de la media	Arriba de la media (13.9)
Monterrey y su zona conurbada	5% del empleo total del sector	Por arriba de la media (67%)	Por arriba de la media	Igual a la media
Puebla	2% del empleo total del sector	Por arriba de la media (56%)	Ligeramente por debajo a la media (14.7)	Igual a la media
León	1.5% del empleo total en comercio	Por arriba de la media (56%)	Ligeramente por debajo a la media (14.7)	Igual a la media

Continua...

Continuación

Análisis del personal ocupado según los sueldos y salarios que perciben (comparativos de las principales ciudades con respecto al promedio del comercio a nivel nacional)				
Comercio a nivel Nacional Principales ciudades	Personal ocupado total	Remunerado %	Remuneraciones	
			Sueldo promedio por empleado * (miles de pesos)	Salario promedio por trabajador * (miles de pesos)
Mérida	1.35% del empleo total del sector	Notablemente por arriba de la media (68%)	Por debajo de la media (12.2)	Igual a la media
San Luis Potosí	1% del empleo total del sector	Por arriba de la media (62%)	Debajo de la media	Ligeramente por debajo a la media
Torreón	Representa menos del 1% del empleo total (0.87%)	Por arriba de la media (69%)	Debajo de la media (12.6)	Por debajo a la media
Tampico	Representa el 0.62% del empleo total del sector	Notablemente por arriba de la media (72%)	Debajo de la media	Ligeramente por debajo a la media
Veracruz	Representa el 0.2% del empleo total	Por arriba de la media (63.5%)	Por debajo de la media	Por arriba de la media

* Pesos de 1993

Fuente: Elaboración propia con base en "XI Censo Económico" 1994. INEGI.

En todas las ciudades consideradas el personal remunerado, está por arriba de la media nacional, principalmente en las ciudades de Monterrey, Mérida, Torreón y, sobre todo, en Tampico.

En la ZMCM, Guadalajara y Veracruz, el salario promedio por trabajador está por arriba de la media, alrededor de los 13 mil pesos al año; en el caso de Guadalajara llega a ser 27.5% superior.

- **Remuneraciones totales por trabajador**

En el sector comercio, las remuneraciones por trabajador en la ZMCM, Guadalajara y Monterrey son superiores al promedio nacional, llegando en el caso de la ZMCM, a ser de 14 mil 600 pesos, 47% más que la media nacional.

A nivel de subsector, en el comercio al por mayor, en la ZMCM, Guadalajara y Monterrey las remuneraciones por trabajador superan a la media, principalmente la ZMCM donde las remuneraciones ascienden a 28 mil pesos al año por trabajador.

En el comercio al por menor, las remuneraciones por trabajador, en todas las ciudades, superan a la media, principalmente en la ZMCM, Guadalajara y Monterrey.

2.1.3 Categorías Ocupacionales

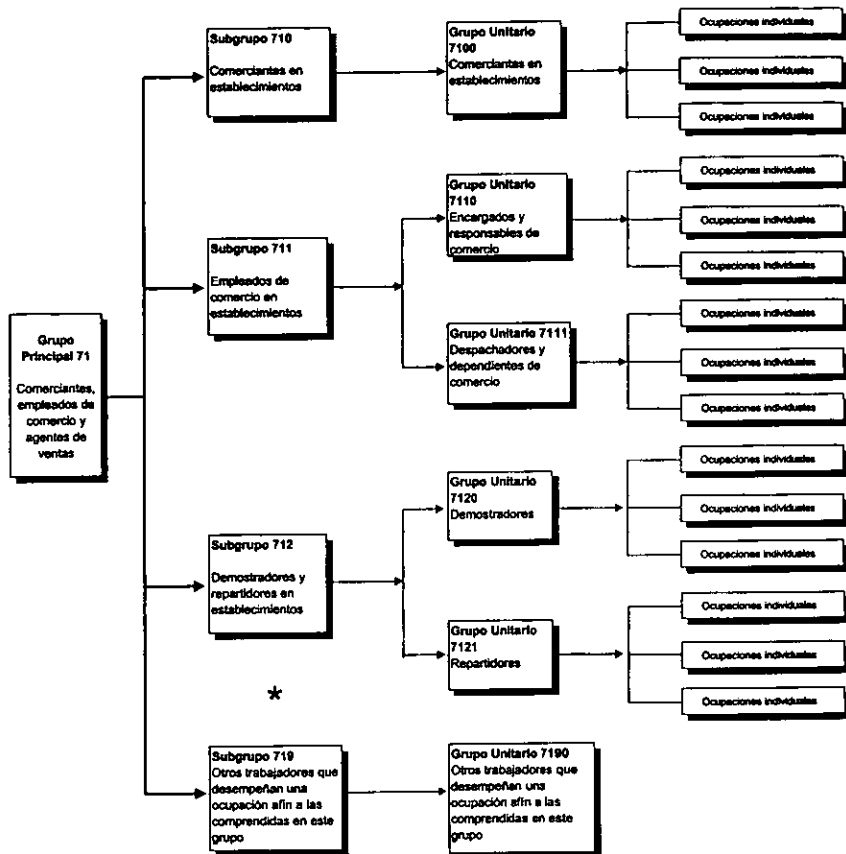
Con base en los datos proporcionados por la Encuesta Nacional de Empleo (ENE) y la Clasificación Mexicana de Ocupaciones (CMO), en el sector comercio el grupo de "comerciantes, vendedores y dependientes" de la ENE, corresponde al grupo de ocupación principal 71 de la CMO, denominado "comerciantes, empleados de comercio y agentes de ventas", el cual se desagrega en 4 subgrupos y 6 grupos unitarios cuya distribución se muestra en la figura No. 4.1

De acuerdo a la CMO, el comercio informal está representado por el grupo principal 72 "vendedores ambulantes y trabajadores ambulantes en servicios", del cual sólo se considerará el subgrupo 720 que corresponde a "vendedores ambulantes" y del que se derivan tres grupos unitarios de ocupaciones:

- 7200 Vendedores ambulantes de periódicos y lotería.
- 7201 Vendedores ambulantes de artículos diversos.
- 7209 Otros trabajadores que desempeñan una ocupación afín a las comprendidas en este subgrupo.

Las actividades más representativas de la actividad comercial formal son: "comerciantes en establecimientos" (7100) y "despachadores y dependientes de comercio" (7111), las cuales concentran al 93.7% del personal ocupado en el sector.

Categorías ocupacionales en el sector comercio de acuerdo a la Clasificación Mexicana de Ocupaciones



* Nota: El subgrupo 713, denominado "Agentes y representantes de ventas, corredores de valores, seguros y bienes raíces; subastadores y rematadores", está integrado principalmente por ocupaciones del sector servicios, sólo incluye algunas del comercio; debido a que no se puede separar la información de las ocupaciones a nivel individual, se optó por dejar fuera a este subgrupo.

ESTA TESIS NO SALE DE LA BIBLIOTECA

De acuerdo a la descripción de las ocupaciones, la primera se refiere a los propietarios o patrones de su propio negocio, lo que la hace característica de los microestablecimientos, que son la mayoría de las unidades económicas; esto explica que la ocupación de "comerciantes en establecimientos" concentre a 45% de los trabajadores. La ocupación de "Despachadores y dependientes", abarca a los "empleados" y "otros trabajadores" del comercio, que son la mayoría de los trabajadores asalariados y es la que mayor empleo genera (48.9%).

Población ocupada en el comercio por categoría ocupacional Grupo Principal 71								
Sector / subsector	Personal ocupado total	%	Subgrupo					
			Comerciantes en establecimientos 710	Empleados de comercio en establecimientos 711	Demostradores y repartidores en establecimientos 712		Otros trabajadores 719	
			Grupo unitario					
			Comerciantes en establecimientos 7100	Encargados y responsables de comercio 7110	Despachadores y dependientes de comercio 7111	Demostradores 7120	Repartidores 7121	Otros trabajadores 7190
			%	%	%	%	%	%
Sector comercio	3,706,300	100.0	44.83	3.30	48.88	0.41	2.59	0.01
Subsector Comercio al por mayor	353,834	100.0	28.58	4.41	51.59	3.11	14.33	0.00
Subsector Comercio al por menor	3,352,466	100.0	46.75	3.18	48.57	0.13	1.35	0.00

Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta Nacional de Empleo, 1996. INEGI.

A nivel de subsectores, se observa que en el comercio al por mayor disminuye notablemente la ocupación de "comerciantes en establecimientos", acorde con el menor peso que tienen los micronegocios. El primer sitio corresponde a la de "despachadores y dependientes de comercio", con 51.6% del empleo total del subsector.

La otra ocupación que destaca en el comercio al por mayor es la de "repartidores", que a diferencia del resto del sector, concentra a una proporción importante de trabajadores (14.3%), lo cual corresponde a las funciones de distribución y abasto de productos que se realizan en este subsector.

El comercio al por menor muestra una estructura por ocupaciones semejante al promedio sectorial.

En el comercio informal el grupo de ocupación más importante es el de "vendedores ambulantes de artículos diversos", en el cual se catalogan 66% de los trabajadores de este subsector.

2.1.3.1 Distribución de los trabajadores por tipo de ocupación y por:

- **Tamaño de empresa.**

Por estrato de establecimiento a nivel del sector se observa que a medida que aumenta el tamaño de éstos, la ocupación de demostradores cobra más importancia, ya que es una actividad que tiende a realizarse en los establecimientos con mayor afluencia de consumidores. A su vez, hay una distribución más equilibrada de las diferentes ocupaciones entre los distintos tamaños de establecimiento, excepto en la ocupación de "comerciantes en establecimientos" que está en su totalidad en los micro (99.4%).

En cuanto a subsectores, en el Comercio al por mayor hay una distribución balanceada entre los distintos tamaños de empresa de las ocupaciones de "encargados y responsables de comercio" y de "despachadores y dependientes de comercio". La ocupación de demostradores prácticamente no existe en el caso de los microestablecimientos, mientras que en los medianos y grandes, llega a representar el 79% del empleo.

En los medianos y grandes establecimientos, los repartidores representan más del 40% del personal ocupado.

En el subsector 62, comercio al por menor, los microestablecimientos concentran al 99.6% de los "comerciantes en establecimientos", les siguen los "despachadores y dependientes de comercio" con el 77%. Por otro lado en los medianos y grandes se localiza el 53% de los "demostradores".

SISTEMA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL EN EL SECTOR COMERCIO.

Población ocupada en comercio por categoría ocupacional							
Grupo Principal 71							
Sector / subsector	Personal ocupado %	Subgrupo					
		Comerciantes en establecimientos 710	Empleados de comercio en establecimiento 711	Demostradores y repartidores en establecimiento 712		Otros trabajadores 719	
		Grupo unitario					
		Comerciantes en establecimiento 7100	Encargados y responsables de comercio 7110	Despachadores y dependientes de comercio 7111	Demostradores 7120	Repartidores 7121	Otros trabajadores 7190 %
		%	%	%	%	%	%
Sector Comercio	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Micro	83.9	99.4	71.5	73.1	5.0	48.4	100.0
Pequeña	6.8	0.4	11.3	11.2	20.0	25.3	0.0
Mediana y Grande	9.1	0.1	17.2	15.4	71.7	28.0	0.0
No sabe	0.2	0.0	0.0	0.4	3.3	0.3	0.0
Subsector Comercio al por mayor.	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0
Micro	52.1	96.7	50.8	38.1	0.0	31.3	0.0
Pequeña	19.3	3.0	23.0	25.0	20.9	27.8	0.0
Mediana y Grande	28.1	0.3	26.2	36.2	79.1	40.4	0.0
No sabe	0.4	0.0	0.0	0.7	0.0	0.5	0.0
Subsector Comercio al por menor.	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Micro	87.2	99.6	74.5	77.0	17.6	63.3	100.0
Pequeña	5.4	0.3	9.6	9.6	17.6	22.6	0.0
Mediana y Grande	7.1	0.1	15.9	13.0	52.9	14.1	0.0
No sabe	0.2	0.0	0.0	0.3	11.8	0.0	0.0

Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta Nacional de Empleo, 1996. INEGI.

◆ **Estratos de ingreso**

La mayoría de los trabajadores del comercio perciben entre 1 y 3 salarios mínimos (S.M.) mensuales.

Las ocupaciones mejor remuneradas, con mayor proporción de trabajadores en niveles de ingresos de más de tres salarios mínimos, son:

- Comerciantes en establecimientos y
- Encargados y responsables de comercio

La primera abarca a los propios dueños de los negocios y la segunda incluye a los trabajadores de mayor nivel que desempeñan funciones de coordinación, organización y supervisión.

Las ocupaciones que menores niveles de ingreso perciben son las de "demostradores" y "repartidores", en la primera, el 95% de los trabajadores perciben menos de 3 S.M. y en la segunda la proporción es de 90%.

A nivel de subsector, en el comercio al por mayor, la ocupación con mayores niveles de ingreso es la de "comerciantes", de los cuales el 34.4% percibe más de 5 S.M.

En cambio, en el comercio al por menor, el 27.8% de los trabajadores percibe menos de 1 S.M. y 10.5% no recibe ingresos; en tanto que en la ocupación de "despachadores y dependientes" se encuentra el porcentaje más alto (20.8%) de trabajadores que no perciben ingresos.

SISTEMA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL EN EL SECTOR COMERCIO.

Personal ocupado en los subsectores de comercio al por mayor y al por menor, por categoría ocupacional, según niveles de ingreso							
Grupo Principal 71							
Subsector / Nivel de ingresos	Personal ocupado %	Subgrupo					
		Comerciantes en establecimientos 710	Empleados de comercio en establecimiento 711		Demostradores y repartidores en establecimiento 712		Otros trabajadores 719
		Grupo unitario					
		Comerciantes en establecimiento 7100 %	Encargados y responsables de comercio 7110 %	Despachadores y dependientes de comercio 7111 %	Demostradores 7120 %	Repartidores 7121 %	Otros trabajadores 7190 %
Comercio al por mayor.	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0
No recibe ingresos	3.0	0.0	3.3	5.5	0.0	0.0	0.0
Menos de 1 S.M.	12.4	3.3	6.6	17.1	14.0	13.6	0.0
Entre 1 y 3 S.M.	56.7	30.8	70.5	62.6	79.1	74.2	0.0
Entre 3 y 5 S.M.	12.7	22.6	13.1	9.4	0.0	9.1	0.0
Entre 5 y 10 S.M.	7.9	23.2	4.9	2.8	2.3	0.0	0.0
Más de 10 S.M.	3.2	11.2	1.6	0.1	2.3	0.0	0.0
No especificado	4.2	9.0	0.0	2.5	2.3	3.0	0.0
Comercio al por menor.	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
No recibe ingresos	10.5	0.3	7.2	20.8	0.0	2.8	0.0
Menos de 1 S.M.	27.8	24.8	17.8	31.1	35.3	31.1	100.0
Entre 1 y 3 S.M.	45.6	45.8	57.9	44.2	64.7	62.7	0.0
Entre 3 y 5 S.M.	7.4	13.3	9.4	1.7	0.0	2.3	0.0
Entre 5 y 10 S.M.	4.2	8.1	4.8	0.5	0.0	0.0	0.0
Más de 10 S.M.	1.4	2.8	0.5	0.1	0.0	0.0	0.0
No especificado	3.2	5.0	2.4	1.6	0.0	1.1	0.0

Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta Nacional de Empleo. 1996. INEGI.

En el caso del comercio informal el nivel de ingresos oscila entre menos de uno y tres salarios mínimos mensuales para la mayoría de los trabajadores (79%).

2.1.3.2 Principales características y requerimientos de calificación de las ocupaciones típicas del sector

Las ocupaciones típicas del sector comercio, según el Catálogo Nacional de Ocupaciones (CNO), se clasifican en 21 fichas ocupacionales que resultan representativas de algunas de las actividades más tradicionales del comercio.

En cuanto a la Clasificación Mexicana de Ocupaciones (CMO), las ocupaciones se desagregan en: un grupo principal, 4 subgrupos y 6 grupos unitarios.

Las ocupaciones clasificadas dentro del grupo principal 71 "Comerciantes, empleados de comercio y agentes de ventas" realizan actividades de compra-venta; además, cuentan con un nivel de calificación homogéneo y/o desempeñan funciones semejantes en la realización de servicios comerciales.

• **Requerimientos de calificación de las ocupaciones**

La calificación requerida por los trabajadores del sector comercio, de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones, se expresa, por su frecuencia de aparición en las fichas ocupacionales, en las siguientes características:

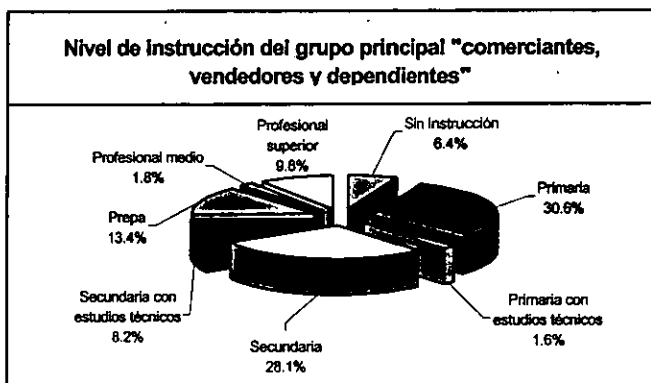
- Memoria de detalles y normas
- Trato directo con el público
- Compilación de información
- Inlujo y persuasión
- Responsabilidad sobre calidad, cosas o valores

Otros requerimientos de calificación que se presentan en menor número de ocupaciones son:

- Toma de decisiones
- Innovaciones y/o cambios constantes
- Decisión de guías propias sobre métodos de trabajo
- Coordinación motriz y coordinación de ojos-manos-pies (requeridas en el caso de los vendedores de maquinaria y equipo).

2.1.4 Escolaridad de la población ocupada por categoría ocupacional

El grupo de ocupación principal "comerciantes, vendedores y dependientes", que incluye a los seis grupos unitarios de ocupaciones que conforman al personal empleado en comercio, presenta la siguiente estructura educacional:



Fuente: Encuesta Nacional de Educación, Capacitación y Empleo 1997. INEGI-STPS

Más de la mitad (68.5%) de los trabajadores de comercio tienen un nivel de escolaridad básico (primaria y secundaria) y su nivel promedio es de secundaria.

- Comerciantes en establecimientos (7100)

Este grupo ocupacional es el que presenta el nivel más bajo de instrucción, 38.9% de los trabajadores sólo tiene primaria; no se requieren mayores conocimientos para esta ocupación.

- Encargados y responsables de comercio (7110)

SISTEMA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL EN EL SECTOR COMERCIO.

Este grupo ocupacional presenta el mayor nivel de escolaridad de todos los trabajadores del comercio. Una proporción relativamente elevada (18.9%), cuenta con licenciatura, maestría o posgrado. Asimismo, es el grupo ocupacional que registra un mayor porcentaje de trabajadores con preparatoria o vocacional (19.7%).

- Despachadores o dependientes de comercio (7111)

Este grupo ocupacional sigue en importancia al anterior en cuanto al porcentaje de trabajadores con preparatoria o vocacional (17.1%), aunque la mayoría de los "despachadores" (36.1%) cuenta con secundaria, debido a que en este tipo de actividad se requieren conocimientos de técnicas de venta, operación de equipos y aparatos, y conceptos básicos de aritmética.

Personal ocupado en comercio por categoría ocupacional, según nivel de instrucción							
Grupo principal 71							
Ocupaciones	Personal ocupado %	Subgrupos					
		Comerciantes en establecimiento 710	Empleados de comercio en establecimiento 711	Demostradores y repartidores en establecimiento 712		Otros trabajadores 719	
		Grupos Unitarios					
Escolaridad		Comerciantes en establecimiento 7100 %	Encargados y responsables de comercio 7110 %	Despachadores y dependientes de comercio 7111 %	Demostradores 7120 %	Repartidores 7121 %	Otros trabajadores 7190 %
Comercio	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Sin instrucción	6.4	9.5	2.4	2.8	0.0	5.1	0.0
Primaria	30.5	38.9	19.0	24.6	10.0	33.0	100.0
Primaria con estudios técnicos no terminados	0.1	0.1	0.0	0.1	1.7	0.3	0.0
Primaria con estudios técnicos terminados	1.5	1.9	1.9	1.1	0.0	0.5	0.0

Continúa

Personal ocupado en comercio por categoría ocupacional, según nivel de instrucción							
Grupo principal 71							
Ocupaciones	Personal ocupado %	Subgrupos					
		Comerciantes en establecimiento 710	Empleados de comercio en establecimiento 711		Demostradores y reparadores en establecimiento 712	Otros trabajadores 719	
		Grupos Unitarios					
Escolaridad		Comerciantes en establecimiento 7100 %	Encargados y responsables de comercio 7110 %	Despachadores y dependientes de comercio 7111 %	Demostradores 7120 %	Repartidores 7121 %	Otros trabajadores 7190 %
Secundaria	28.0	18.5	24.7	36.1	41.7	40.5	0.0
Secundaria con estudios técnicos no terminados	1.0	0.7	1.0	1.3	6.7	0.8	0.0
Secundaria con estudios técnicos terminados	7.2	6.3	9.9	8.1	18.3	2.7	0.0
Prepa o Voca	13.4	9.2	19.7	17.1	15.0	9.9	0.0
Prepa o voca con estudios técnicos no terminados	0.1	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0
Prepa o voca con estudios técnicos terminados	1.7	1.3	2.5	2.1	0.0	2.1	0.0
Licenciaturas, maestrías y posgrado	9.8	13.2	18.9	6.4	6.7	5.1	0.0
No especificado	0.2	0.3	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0

Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta Nacional de Empleo 1996. INEGI-STPS

- **Demostradores (7120)**

En este grupo, 41.7% de los trabajadores poseen escolaridad de secundaria y 18.3% cuentan, adicionalmente, con estudios técnicos. Los conocimientos requeridos para el desempeño de esta actividad son elementales.

- **Repartidores (7121)**

Esta ocupación es la que combina el mayor porcentaje (77%) de trabajadores en el rango de escolaridad media (primaria y secundaria) y la menor proporción (5.1%) con estudios superiores. Únicamente se requiere el conocimiento del área de trabajo. Es una actividad que por la flexibilidad de horario se presta a la contratación de estudiantes.

◆ Comercio al por mayor

En el subsector de comercio al por mayor se observa un nivel de escolaridad más elevado con respecto a la media del sector en las ocupaciones de:

- Comerciantes en establecimientos y
- Encargados y responsables de comercio

En estos grupos ocupacionales es relativamente alta la proporción de trabajadores que cuentan con licenciatura, maestría o posgrado (34.6% en el primer grupo y 29.5% en el segundo). Además, mientras que a nivel del sector, 43% de los "comerciantes en establecimientos" tienen sólo primaria, en el comercio al por mayor esta proporción se reduce a la mitad.

Lo anterior está relacionado con el tránsito de profesionistas de diversas disciplinas a la actividad comercial.

En el resto de las ocupaciones se presenta una estructura semejante a la del total del sector; es decir, el nivel de escolaridad que prevalece es el de secundaria.

◆ Comercio al por menor

En el subsector de comercio al por menor, los grupos unitarios de ocupación presentan niveles de escolaridad semejantes al promedio del sector; sin embargo, en algunas ocupaciones es más acentuado el bajo nivel de escolaridad, estos son los casos de:

- Comerciantes en establecimientos y
- Repartidores

En ambos grupos, el promedio tiende a situarse más hacia el nivel de primaria

Al comparar este subsector con el comercio al por mayor, resulta patente la disminución del promedio de escolaridad en todos los niveles

2.1.5 Cursos, Centros e Instituciones de Capacitación y Formación de Capital humano

Considerando los resultados del Estudio Macro de Comercio en México y datos de la Encuesta Nacional de Empleo (ENE), Encuesta Nacional de Educación Capacitación y Empleo (ENECE), y Encuesta Nacional de Empleo Urbano (ENEU), en este apartado se establece la relación entre cursos de capacitación, condiciones de capacitación por grupos de ocupación y una relación de organizaciones que proporcionan cursos de capacitación al personal ocupado en comercio.

Destaca un nivel de capacitación relativamente bajo, sobre todo en vendedores, dependientes y empleados del comercio, lo cual se presenta como problemático toda vez que estos vendedores expresen la utilidad de dichos cursos para actualizar sus conocimientos sobre el trabajo desempeñado.

Por otro lado las organizaciones que agrupan tiendas de autoservicio en la Cd. de México otorgan cursos orientados al personal de oficina administradora y directivos; mientras que la capacitación entre trabajadores que tienen contacto con el público en el sector comercio es reducida.

En este apartado se desglosa esta problemática de los cursos de capacitación para personal del sector comercio.

2.1.5.1 Cursos de capacitación en y para el trabajo

El nivel de capacitación de los trabajadores del comercio es relativamente bajo comparado con el del promedio de la economía.

- 20% del personal ocupado en comercio ha tomado cursos de capacitación, en tanto que el promedio a nivel de todo el país es de 23%.

- En el comercio al por mayor dicha proporción llega a 30%, mientras que en el comercio al por menor la población ocupada que ha tomado cursos de capacitación es de sólo 18%.

Del total de la población capacitada a nivel nacional el 5.5%, ha tomado algún curso sobre comercialización (476 mil trabajadores). Esta cifra se distribuye de la siguiente forma, atendiendo al tipo de curso:

- | | |
|--------------------------|--------------|
| - Mercadotecnia | 12.8% |
| - Promoción y publicidad | 1.2% |
| - Ventas | 81.7% |
| - Otros | 4.3% |

Los cursos sobre ventas marcan la pauta de capacitación.

Condición de la capacitación por grupos de ocupación

De acuerdo a los grupos de ocupación, el personal ocupado en comercio que ha tomado cursos, se estructura de la siguiente manera:

- Comerciantes propietarios en pequeña escala: 37.4%
- Vendedores, dependientes y empleados de comercio: 62.6%

Las principales razones que expresan los trabajadores del comercio para haber tomado algún curso son:

- Para actualizar sus conocimientos.
- Porque los mandaron de sus empresas.
- Porque era un requisito para ingresar a trabajar.

- De acuerdo a los resultados reportados sobre la utilidad de los cursos de capacitación, el más importante es el referido al mayor conocimiento sobre su trabajo (36.7%), así como el obtener conocimientos sobre nuevas técnicas, 22.3%.

De lo anterior, puede concluirse que los cursos de capacitación en el comercio están dirigidos a la actualización y ampliación de conocimientos.

- De acuerdo a la duración de los cursos de capacitación, cerca del 50% del personal capacitado asiste a cursos de menos de 20 horas, aproximadamente en una semana; 35% asiste a cursos de entre 20 y 70 horas, 2 semanas, y el 15% restante toma cursos de más de 70 horas.
- Relacionando estos datos con los del punto anterior, podrían interpretarse los cursos de 1 a 3 semanas como los de actualización en técnicas de ventas, los cuales abarcan al 85% de los trabajadores que se capacitan, y los de mayor duración como cursos de especialización.
- La mayoría de los cursos de capacitación fueron impartidos por maestros especializados, 55.8%, y por compañeros de trabajo o sus superiores, el 44.2%; la impartición se llevó a cabo dentro del horario y lugar de trabajo, sólo 11% lo hicieron fuera, en una institución especializada.
- Finalmente, se observa que casi todos los trabajadores capacitados, 94% no contribuyeron con alguna aportación al pago del curso y solamente 3.8% cubrió la totalidad del costo.

Organizaciones que proporcionan cursos de capacitación al personal ocupado en comercio.

- La Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales (ANTAD), y
- La Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México

La mayoría de los cursos están orientados al personal de oficina, administradores y directivos; son realmente pocos los cursos de capacitación para los trabajadores y empleados de piso de los establecimientos que están en contacto con el público, excepto los agentes de ventas, para quienes hay una mayor oferta de cursos de capacitación cuyo objetivo central es desarrollar y perfeccionar sus habilidades con el cliente. También se manejan cursos para el manejo de almacenes, aunque su oferta es menor.

- La capacitación que se proporciona es a través de cursos cortos, con una duración máxima de 24 horas y un costo de 700 a 1000 pesos.

Oferta de cursos de la CANACO y la ANTAD para el personal de comercio, exceptuando personal administrativo y/o de oficina.

- Programa de actualización de habilidades para las ventas
 - Liderazgo en ventas
 - El vendedor de tienda especializada
 - El arte de vender
 - La venta profesional
 - Satisfacción total al cliente
 - Criterios de selección y elección de proveedores
 - Administración efectiva de almacenes
 - Mermas de perecederos
 - Prevención de pérdidas
- 60% de estos cursos están orientados a la categoría ocupacional de vendedores
 - Para el personal administrativo y directivo de oficina del sector hay una mayor oferta de cursos.
 - En general, la capacitación para los trabajadores que tienen contacto con el público en el sector comercio es poca y no complicada, ya que las mismas necesidades de la actividad la orientan de esta manera.

2.1.5.2 Relevancia para el sector de las escuelas y centros de capacitación de carácter general

Debido a que la mayoría del personal empleado en el sector comercio no requiere de una formación específica y existe una afluencia de trabajadores de distintas disciplinas y distintos niveles educativos, las escuelas y centros de capacitación de carácter general no son muy relevantes para el sector.

En cambio, la evolución que tenga el Sistema Educativo Nacional de manera global sí incide en el nivel medio de instrucción de los trabajadores del comercio, dada la convergencia de trabajadores de distintas formaciones.

Una característica del comercio es el tránsito de profesionistas de diversas disciplinas que no encuentran colocación en su actividad o a los que se les presenta la oportunidad de establecerse en el sector; esta situación explica el porcentaje (32.1) de personal con educación superior registrado en las ocupaciones de comerciantes, dependientes y encargados.

Los mayores niveles de calificación entre los empleados se localizan en el personal de oficina y corresponden a las profesiones y especialidades características de estas labores: contadores públicos y privados, auxiliares de contabilidad, secretarías, capturistas; y otros técnicos de oficina. Este personal estudia o se capacita en universidades y escuelas sin vinculación específica con algún sector.

2.1.5.3 Instituciones de formación de recursos humanos específicos para el comercio

No existen instituciones especializadas que formen trabajadores para el sector comercio; esta situación expresa que en el sector no se requiere, en términos generales, una calificación especial, lo que impera es personal con escolaridad básica y media básica: 34% sólo tienen primaria y secundaria.

Existen varias instituciones que por su denominación sugieren una relación con las ocupaciones propias del sector, tales como la "Escuela Bancaria y Comercial" o la "Escuela Comercial Cámara de Comercio"; sin embargo, la orientación principal de sus licenciaturas es al área administrativa: contadores públicos y administradores, o bien, hacia la formación de personal de oficina: secretarías, auxiliares de contabilidad, etc...; lo que ocurre es que en la época en que estas escuelas se establecieron, la actividad comercial englobaba genéricamente un conjunto de ocupaciones que eran o se consideraban vinculadas principalmente al comercio; en la actualidad la alusión ha perdido pertinencia, y esas profesiones se han constituido en especialidades demandadas en diversas ramas de la economía.

El segmento del comercio que ha avanzado en la introducción de nuevas tecnologías, (procesamiento de datos, sistemas integrados en redes, lectores ópticos y códigos de barras, entre otros), ha iniciado la contratación de profesionistas con licenciatura en las áreas económico-administrativas y de humanidades para los puestos de subgerente y superiores; se trata de egresados de universidades e instituciones de educación superior, públicas y privadas. En el caso de estos establecimientos también se ha presentado la necesidad de contratar profesionistas en las áreas de informática y computación para instalar y operar los nuevos sistemas de procesamiento; este personal procede de los centros de educación superior.

En síntesis, las categorías ocupacionales de comerciantes, dependientes, empleados y encargados del comercio, no requieren una formación específica, por esto, no ha surgido la necesidad de crear instituciones educativas especializadas para estas actividades.

2.1.5.4 Perspectivas de la formación de recursos humanos para el comercio, y su impacto previsible en el perfil de calificación de los trabajadores

Al no existir instituciones de educación especializadas para trabajadores del comercio, la estimación del número de egresados que se incorporará en los próximos cinco años al sector, se vincula con los egresados del Sistema Educativo Nacional y la determinación de la evolución del nivel medio de escolaridad.

De acuerdo a la Encuesta Nacional de Educación, Capacitación y Empleo (ENECE), en 1997 se capacitaron a 446,208 trabajadores entre "vendedores, dependientes y empleados de comercio", de los cuales 82% asistieron a cursos sobre ventas y el restante 18% fueron a cursos para personal de piso y empleados.

La Tasa Media de Crecimiento Anual (TMCA) del personal capacitado entre 1993 y 1997 fue de 20.22%; es decir, una tasa ocho veces superior a la del crecimiento esperado del empleo total del comercio, una tasa de esta magnitud difícilmente puede mantenerse para un horizonte de 5 años.

Bajo el supuesto de que la capacitación se realice a una Tasa Media de Crecimiento Anual (TMCA) de 12%, se estima que para el año 2002, habrá 142 mil trabajadores capacitados en el comercio, correspondientes a dependientes y empleados del sector.

Estimación del personal capacitado en los próximos 5 años					
Sector Comercio	1998	1999	2000	2001	2002
Personal capacitado:					
- Dependientes y empleados del comercio	89,955	100,750	112,840	126,380	141,546

Fuente: Encuesta Nacional de Educación, Capacitación y Empleo 1993 y 1997.

Sin embargo, el tipo de capacitación que reciben los trabajadores del comercio está orientada en su mayoría a ventas, son pocos los cursos dirigidos a jefes de departamento o personal de piso y los que existen son más bien de actualización o para mejorar el desempeño de estos trabajadores.

Por tanto, la capacitación en el caso del comercio tradicional no implica impacto en el perfil de calificación de los trabajadores.

En el caso de un segmento del sector comercio, el más dinámico y moderno, la tendencia de los establecimientos es a contratar personal con un mayor nivel de escolaridad: hasta ahora el nivel promedio es de secundaria, pero cada vez más empresas piden como requisito para nuevo ingreso el nivel mínimo de preparatoria.

2.1.5.5 Correspondencia presente y previsible para los próximos cinco años entre el perfil de calificación de los trabajadores y la estructura por ocupaciones.

Si el número de egresados que se incorporará al comercio en los próximos cinco años está en función a los egresados del Sistema Educativo Nacional, entonces la evolución de la calificación estimada para el período 1998-2002 es la siguiente:

Calificación del personal ocupado en comercio en el periodo 1998-2002					
Personal ocupado	1998	1999	2000	2001	2002
1. Personal ocupado	3'797,123	3'890,152	3'985,461	4'083,105	4'183,141
2. Personal de nueva incorporación	90,805	93,029	95,309	97,644	100,036
3. Personal capacitado	89,955	100,750	112,840	126,380	141,546

Fuente: Elaboración propia con base en: Encuesta Nacional de Educación, Capacitación y Empleo (1997). INEGI-STPS.

Si, por otro lado, se estima que la tendencia es al incremento en el nivel medio de escolaridad de los trabajadores del comercio, entonces las calificaciones requeridas para el desempeño de su actividad serán mayores.

En el siguiente cuadro se muestran las calificaciones requeridas por los trabajadores de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones y las que, de acuerdo a la evolución del comercio, se estiman para los próximos cinco años (•).

Calificaciones más notables de la población ocupada en comercio, por categoría ocupacional										
Calificaciones Categorías ocupacionales	Memoria de detalles y normas	Trato directo con el público	Completación de información	Influjo y persuasión	Responsabilidad sobre calidad, cosas o valores	Toma de decisiones	Innovaciones y/o cambios constantes	Decisión de guías propias sobre métodos de trabajo	Coordinación motriz	Destreza manual
Subgrupo 710: Comerciantes en establecimientos										
Grupo unitario 7100: Comerciantes en establecimientos	✓	✓	•	•	•	•	•			✓
Subgrupo 711: Empleados de comercio en establecimientos										
Grupo unitario 7110: Encargados y responsables de comercio	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		
Grupo unitario 7111: Despachadores y dependientes de comercio	✓	✓	✓	✓	✓	•		•	✓	✓
Subgrupo 712: Demostradores y repartidores en establecimientos										
Grupo unitario 7120: Demostradores	✓	✓		•						
Grupo unitario 7121: Repartidores	✓	✓								

Fuente: Elaboración propia con base en: Encuesta Nacional de Educación, Capacitación y Empleo (1997). INEGI-STPS.

Además, el conocimiento de "conceptos básicos sobre operación de equipos, aparatos y maquinaria" es una necesidad creciente entre los trabajadores del comercio, por la introducción de nuevas tecnologías. Este requerimiento lleva implícito un mayor nivel de calificación.

2.1.6 Establecimientos con procesos de aseguramiento de calidad en el Sector

En el sector comercio no se tienen registrados establecimientos que cuenten con alguna certificación de calidad. Más bien, las grandes cadenas comerciales como El Puerto de Liverpool, Grupo Sanborn's de México, CIFRA, etc., cuentan con sus propios mecanismos de control de calidad y de capacitación de personal.

Como casos aislados de compañías que cuentan con certificación de calidad se encuentran sólo tres grandes empresas: dos de equipo de cómputo y una refresquera; sin embargo, el alcance de su certificación está vinculado con el hecho de que además de ser comercializadoras y distribuidoras también son productoras, éstas son:

- NCR México, S.A. de C.V.
- IBM de México, S.A. de C.V. y
- COCA COLA FEMSA, S.A. de C.V.

2.1.6.1 Organizaciones empresariales

Las principales organizaciones empresariales del sector comercio son la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicio y Turismo (CONCANACO); la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de la Ciudad de México (CANACO); la Cámara de Comercio, Servicios y Turismo en Pequeño de la Ciudad de México (CANACOPE), y la Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, A. C. (ANTAD).

- Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicio y Turismo (CONCANACO)

Agrupar a todo el sector comercio en la República Mexicana por medio de las Federaciones de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo, y las Cámaras Nacionales de Comercio (Canaco y Canacope).

La CONCANACO tiene cobertura nacional y agrupa a 281 cámaras y un número aproximado de 500 mil afiliados indirectos (empresas) por medio de las cámaras.

Número de Empresas Afiliadas por Entidad Federativa		
Cámara	Entidad	Empresas
Canaco	Monterrey	9,119
Canacope	Monterrey	5,923
Canaco	Guadalajara	13,010
Canaco	Mérida	7,172
Canaco	Veracruz	5,620
Canaco	Puebla	3,760
Canaco	León	3038
Canaco	Torreón	3,067
Canaco	San Luis Potosí	3,336
Canaco	Querétaro	2,061
Canaco	D.F.	50,000
Canacope	D.F.	15,000

Fuente: Elaboración propia con base en la página de Internet de SECOFI (SIEM).

- **Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de la Ciudad de México (CANACO)**

La CANACO se fundó el 27 de agosto de 1874, siendo una de las primeras organizaciones empresariales. Aglutinó a las más diversas actividades económicas, tradición que se conserva a la fecha.

El objetivo de la CANACO es fomentar y promover las actividades de las empresas afiliadas y ser órgano de consulta y colaboración del gobierno para el diseño de programas que faciliten la actividad del sector económico.

La membresía de la CANACO se conforma por los empresarios de la Ciudad de México; al mes de septiembre de 1998 el número de establecimientos era superior a los 50 mil en 126 giros; su distribución por tamaño de establecimiento es la siguiente:

- Micro, 16 mil
- Pequeños, 8 mil
- Medianos, 25 mil
- Grandes, 2 mil

La amplitud de giros tiene como consecuencia una representación limitada para cada uno en particular, y por lo mismo no logra diseñar una política articulada que integre y de respuesta a las demandas planteadas por sus afiliados.

- Cámara de Comercio Servicio y Turismo en Pequeño de la Ciudad de México. (CANACOPE)

La diferencia de intereses entre los micro y pequeños comerciantes frente a las grandes empresas propició la creación de la CANACOPE Ciudad de México, cuyo número de afiliados asciende actualmente a 15 mil 700.

Entre los objetivos de esta organización se encuentran:

- Representar los intereses del comercio, los servicios y el turismo, ante autoridades y organismos públicos o privados nacionales o extranjeros y promover la modernización del sector.
- Ofrece asesoría y gestión de trámites a sus afiliados ante dependencias del gobierno del Distrito Federal, también ofrece orientación fiscal e integración al Programa de Abasto para afiliados, proporciona precios preferenciales de más de 2,000 productos de abarrotes en los establecimientos de distribuidores mayoristas.
- La Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales A. C. (ANTAD).

La ANTAD agrupa a cadenas comerciales de cobertura nacional y regional, incluyendo los establecimientos más grandes.

Entre sus principales objetivos se encuentran:

- Promover el comercio,
- Capacitar al personal de sus asociados para impulsar su desarrollo
- Fomentar el intercambio de información y experiencia para fomentar la operación comercial;
- Hacer eficiente la interrelación entre los integrantes de la cadena distributiva.

2.2 NECESIDAD DE CERTIFICACIÓN DEL SECTOR COMERCIO

2.2 Necesidad de Certificación del Sector Comercio

2.2.1 La tecnología y su Impacto en las categorías ocupacionales del sector

El factor tecnológico en el sector comercio proviene principalmente de las innovaciones en los campos de la electrónica y la computación; la automatización de algunas operaciones y la integración de diversas actividades a través de sistemas computacionales, han ido transformando prácticas laborales y estructuras administrativas en el sector.

Entre los establecimientos que mayor incidencia han tenido los avances tecnológicos, se encuentran las cadenas de autoservicio, las tiendas departamentales, el comercio especializado y algunas ramas del comercio al por mayor.

Estos establecimientos presentan una fuerte demanda de trabajadores con educación básica y media, sin mayores requerimientos de capacitación para los niveles de empleados, dependientes y despachadores. Para las actividades de oficina comienzan a demandarse profesionistas en las áreas económico-administrativas, computacionales y en ciencias sociales.

Los trabajadores que enfrentan mayores cambios por la introducción de innovaciones tecnológicas son: el personal de oficina y administrativo³⁴ y los trabajadores de almacén; ya que la adopción de nuevos procedimientos agilizan y simplifican sus labores.

En las empresas pequeñas y medianas, los pocos cambios que se han experimentado, en su mayoría, son introducidos por los proveedores, muchos de los cuales son distribuidores mayoristas que han ido modificando sus patrones de comercialización y encuentran ventajoso para mejorar su propia competitividad, apoyar e impulsar a sus clientes detallistas.

³⁴ Estas ocupaciones no están incluidas en el presente estudio, por ser de carácter transversal.

Los microestablecimientos de mayor amplitud en términos de unidades económicas, son los de mayor atraso tecnológico, con pocas posibilidades de revertir esta situación por cuenta propia, ya que el nivel educativo de sus propietarios y la naturaleza misma de su dinámica económica, son barreras para que estos establecimientos transiten por la vía del crecimiento y modernización.

El cuadro que a continuación se presenta resume los avances más significativos en equipos y sistemas organizacionales que han venido reestructurando al segmento moderno del comercio.

Características Tecnológicas del Sector Comercio			
Factor Tecnológico	Objetivo principal	Beneficios esperados	Beneficios obtenidos
Código de barras y lectores ópticos	<ul style="list-style-type: none"> - Procesar un gran cúmulo de información que incide directamente en el control de inventarios, distribución de espacios en anaqueles, piso de venta, compras, aspectos financieros, tendencias de consumo y administración de personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Eliminar errores en el tecteo de precios en las cajas, agilizar el flujo de clientes, conocer a tiempo real el inventario y almacén, eliminar costo de etiquetas por producto 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejor relación con proveedores, eficiente manejo de inventarios, mejoramiento en la administración y finanzas de la empresa
Básculas electrónicas	<ul style="list-style-type: none"> - Controlar el movimiento de perecederos. Contar con equipo que permita orientar las políticas de abasto en los departamentos de artículos perecederos conectados con un banco de datos que maneja las características de los productos 	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con dos plataformas de comunicación tanto para obtener y dar información al exterior como para el funcionamiento interno de atención al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - El personal que opera las básculas puede realizar su trabajo de manera más eficiente y productiva - Verifica el pedido al instante
Sistemas de respuesta dinámica al consumidor (SRDC)	<ul style="list-style-type: none"> - Lograr una mejor integración de los comerciantes e industriales. - Hacer más eficiente la cadena producción-distribución a través de la reducción de costos. - Elevar el beneficio de los consumidores 	<ul style="list-style-type: none"> - Que las partes del proceso productivo orienten sus esfuerzos para que sus bienes y servicios sean ofrecidos al consumidor final en condiciones idóneas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Incrementar ventas - Controlar inventarios - Disminuir el número de faltantes

Continúa

Continuación

Características Tecnológicas del Sector Comercio			
Factor Tecnológico	Objetivo principal	Beneficios esperados	Beneficios obtenidos
Intercambio electrónico de datos (EDI)	<ul style="list-style-type: none"> - Intercambiar información de negocios directamente entre sus sistemas de cómputo 	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporar pedidos, ciclo pedido-orden de pago, comunicación de base de datos - Altas de productos, precios, catálogo de mercancías. - Información de punto de venta y pago automático, - Lograr una integración de todos los procesos anteriores 	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción de costos de oficina y administrativos. - Disminución de errores en la entrada de datos. - Se agiliza el envío y recibo de pedidos, - Se eleva la productividad del vendedor y comprador al establecer un flujo constante de información
Estrategias comerciales	<ul style="list-style-type: none"> - Elevar los volúmenes de venta - Reducir costos e incrementar los márgenes de comercialización de las empresas 	<ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer al cliente por medio de centros y plazas comerciales contar con diversas opciones de compra y formas de pago - Realizar diversas actividades en el mismo sitio y contar con instalaciones relativamente seguros. - Promover en los consumidores nuevos hábitos de consumo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se han orientado nuevos flujos comerciales hacia zonas circundantes al centro de las ciudades. - Las grandes tiendas aprovechan su volumen de ventas e imagen para vender productos marca propia ofreciéndolos a precios inferiores a los de marca. - Algunas de estas tiendas cuentan con servicio a domicilio, que contribuye a mantener la fidelidad del cliente.
Tecnología entre socios comerciales	<ul style="list-style-type: none"> - Integrar las transacciones comerciales entre fabricantes y mayoristas, o entre estos últimos y vendedores al detalle para hacer más productivos y eficientes los procedimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Integración de una cadena de valor en la que tanto productores, como distribuidores y detallistas incorporen valor agregado al producto 	<ul style="list-style-type: none"> - A través de las relaciones de compra-venta se integra un número considerable de agentes económicos que dio lugar a que se desarrollara un sistema de interconexión electrónica por computadora (algo semejante al intranet)
Comercio electrónico (INTERNET)	<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechar las ventajas que las nuevas tecnologías traen consigo 	<ul style="list-style-type: none"> - Que cada negocio cree una dirección - Anunciarse en la página Web de algún proveedor de productos o servicios. - Hacer llegar los productos a cada vez más clientes no importando distancias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Posibilita una amplia integración entre el cliente y el proveedor. - Permite realizar compras en cualquier lugar y hora del día. - Ofrece una descripción completa del producto.

Fuente: Elaboración propia con base en Información de la ANTAD. *Revista Cadenas*, varios números, 1999-2000.

Impacto de la tecnología en las categorías ocupacionales

La introducción de innovaciones tecnológicas en el sector comercio no ha impactado de manera considerable las categorías ocupacionales. Los cambios tecnológicos con mayor impacto sobre la actividad comercial, están centrados en los equipos y sistemas de cómputo; su integración en redes y su interconexión con aditamentos electrónicos. Asimismo, la introducción del lector óptico y del código de barras, generó una contracción apreciable del empleo en las ocupaciones de "etiquetador" y de "cajera".

La interconexión en redes entre establecimientos eleva considerablemente la eficiencia de los proveedores mayoristas, de tal forma que el incentivo de promover y apoyar a sus clientes detallistas para que incorporen estos avances será cada vez mayor.

En la Clasificación Mexicana de Ocupaciones (CMO) y el Catálogo Nacional de Ocupaciones (CNO) no aparece una ocupación referida específicamente al comercio de equipos de cómputo, equipos periféricos y software. Este es un aspecto relevante, dada su creciente importancia comercial y el papel estratégico de la computación en el cambio tecnológico en todas las actividades comerciales, principalmente en las de oficina.

Resulta indicativo que las ocupaciones que mayores cambios han experimentado en los últimos años, no tengan una descripción, al menos genéricamente, en el CNO; en este sentido, la visión del comercio que aparece implícita en esta fuente de información es la del segmento tradicional.

En lo referente a los grupos unitarios de "comerciantes en establecimientos" (7100), "despachadores y dependientes" (7111), "demostradores" (7120) y "repartidores" (7121), no se presentan variables de tipo tecnológico que puedan incidir en forma apreciable modificando su estructura de empleo.

2.2.2 Formas de organización del trabajo y su impacto en las categorías ocupacionales

Las formas de organización del trabajo que mayores cambios han experimentado, son los que corresponden al segmento moderno del comercio: cadenas de autoservicio, tiendas departamentales, algunos giros del comercio al por mayor y el comercio especializado. A continuación se presentan las modalidades más representativas de estas nuevas formas de organización:

- **Jornada de trabajo**

Con la introducción en algunas cadenas comerciales del servicio al público durante las 24 horas del día, se generó un turno adicional que tiene repercusión sobre el empleo de las siguientes ocupaciones.

- Empleados de piso
- Cajeras
- Vigilancia

- **Horarios flexibles**

Esta modalidad requiere que, por periodos cortos de tiempo, se incremente la atención al público en las cajas, lo cual requiere de la contratación por horas de personal que generalmente no puede laborar la jornada completa.

- **Sistema de promoción de los trabajadores**

Este sistema funciona vía escalafón: los trabajadores destacados son promovidos a puestos superiores.

En la empresa Wall Mart, a partir del puesto de subgerente se contratan profesionistas recién egresados de las carreras económico administrativas y de humanidades.

Resulta factible esperar que en un futuro esta política tienda a generalizarse entre los establecimientos de mayor tamaño, con lo cual se modificará el perfil educativo en estas posiciones y se limitará el ascenso de las ocupaciones tradicionales.

- Contrataciones temporales

La sucesión de estacionalidades en diferentes épocas del año, lleva a que los establecimientos recurran a la contratación de trabajadores temporales.

Esta modalidad repercute directamente en las ocupaciones de "dependientes", "despachadores", "repartidores" y "demostradores".

- Servicio a domicilio

Constituye un servicio ocasional y de imagen hacia los clientes, al ampliar los canales de venta. Tiene impacto directo en la ocupación de "repartidores".

- Introducción del sistema justo a tiempo

Este sistema es favorecido a través del Intercambio Estadístico de Datos (EDI), además de facilitar las tareas de los responsables de compras y de inventarios.

- Rotación de puestos de trabajo

Esta modalidad no es común en el comercio, sólo se da en algunas ocupaciones de carácter general.

- Aplicación de control estadístico

Con esta estrategia el control estadístico de inventarios es casi automático, con lo cual las tareas para su manejo se han facilitado, repercutiendo de manera inmediata en un menor nivel de empleo de las ocupaciones encargadas de ésta área.

- Introducción de equipo de trabajo

Este es uno de los principales factores que impactan en las diferentes categorías ocupacionales, ya que al aumentar la eficiencia en los trabajadores por la introducción de tecnología, se agilizan los procesos de atención al cliente, y por consiguiente disminuye el nivel de empleo, principalmente en las ocupaciones que manejan algún equipo.

- Reordenamiento de equipo, materiales e instalaciones

Esta forma de organización suele hacerse constantemente en tiendas comerciales grandes con el fin de acercar el producto al cliente, lo cual genera movilidad en las ocupaciones de empleados de piso y empleados de isla.

2.2.2.1 Comportamiento futuro de la estructura del empleo por categoría ocupacional

Las innovaciones tecnológicas afectan de manera diferenciada las distintas ocupaciones, pero ninguna de ellas de manera sensible como para transformar la estructura del empleo.

Los cambios más importantes se han presentado en los trabajadores de oficina, reduciendo el empleo y modificando el perfil de los técnicos y profesionistas; de hacerse extensivos a los comercios de menor tamaño, es factible que disminuyan relativamente algunas ocupaciones de oficina.

SISTEMA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL EN EL SECTOR COMERCIO.

De mantenerse esta dinámica de crecimiento de las tiendas de autoservicio, la categoría ocupacional que más se vería impactada sería la de "despachadores y dependientes de comercio" (7111).

Proyecciones del personal ocupado en comercio por grupo unitario de ocupación para el período de 1998-2002							
Sector	Personal ocupado	Subgrupo					
		Comerciantes en establecimientos 710	Empleados de comercio en establecimiento 711	Demostradores y repartidores en establecimiento 712		Otros trabajadores	
		Grupo unitario					
		Comerciantes en establecimiento 7100	Encargados y responsables de comercio 7110	Despachadores y dependientes de comercio 7111	Demostradores 7120	Repartidores 7121	Otros trabajadores 7190
Sector Comercio							
1998	3,797,123	1,702,095	125,120	1,855,281	15,738	98,365	525
1999	3,890,152	1,743,796	128,185	1,900,735	16,124	100,775	537
2000	3,985,461	1,786,519	131,326	1,947,304	16,519	103,244	551
2001	4,083,105	1,830,289	134,543	1,995,013	16,924	105,773	564
2002	4,183,141	1,875,131	137,839	2,043,890	17,338	108,365	578

Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta Nacional de Empleo 1996. INEGI-STPS.

La Clasificación Mexicana de Ocupaciones (CMO) continúa registrando algunas ocupaciones que ya han desaparecido o están por extinguirse (carbonero, lechero, vendedor de petróleo, etiquetador, etc.). En cambio, no están aún consideradas, ni en esta clasificación ni en el Catálogo Nacional de Ocupaciones (CNO), nuevas ocupaciones que ya son comunes en el comercio y que se espera continúen creciendo, ya que tienen que ver con las nuevas tecnologías, tal es el caso de los vendedores y distribuidores de equipo de cómputo, aparatos electrónicos y periféricos.

2.2.3 Tipos de establecimientos como candidatos para ingresar al Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral

El segmento más dinámico del subsector referente al comercio al por menor, supermercados y tiendas de autoservicio (6220) así como tiendas departamentales (6240) de la CMAP es el más moderno. Está altamente concentrado y genera el 4.8% del empleo de todo el sector.

Tiene fuertes inversiones de capital en terreno, construcción, mobiliario, transporte y equipo de oficina.

Ciudades con mayor concentración comercial

Las entidades federativas donde se concentra el comercio moderno son la Zona Metropolitana de la Ciudad de México (ZMCM), la Ciudad de Monterrey y Guadalajara. Se caracteriza por el desarrollo de nuevos sistemas de abasto y caracterización, la introducción de equipo de cómputo y telecomunicaciones para integrar cadenas con proveedores y clientes, y el manejo de grandes volúmenes de mercancías. Su estructura financiera es diversificada, muchos de ellos cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores y han avanzado en la línea de alianzas estratégicas con empresas extranjeras.

La introducción de los últimos avances tecnológicos en informática y electrónica en las cadenas de autoservicio, ha tenido un fuerte impacto en las prácticas del comercio, mejorando la eficiencia y abatiendo costos de operación, todo indica que esta tendencia se sostendrá e intensificará y podría dar lugar a un cambio en la estructura del comercio que se extendiera a los pequeños establecimientos.

Las tendencias de modernización del comercio que han emanado principalmente de las cadenas de tiendas de autoservicio y de los mayoristas distribuidores, han tenido un efecto de resonancia en distintos niveles de la actividad, difundiéndose esquemas de comercialización y formatos de tienda que se han transformado y adaptado a distintas circunstancias. Muchas de estas tentativas serán efímeras; sin embargo, la tendencia de cambio prevalece y la resultante global que impera en el comercio detallista, es la de un continuo y sostenido desplazamiento del mercado de los establecimientos tradicionales que no han tenido capacidad de evolucionar.

Por otra parte, ciertos establecimientos de supermercados, tiendas de autoservicio y departamentales pertenecientes a Wall Mart cuentan ya con procesos y mecanismos de control de calidad con su correspondiente departamento de recursos humanos que se encarga de las tareas de selección, reclutamiento y capacitación de personal.

El personal perteneciente a estos establecimientos labora en su mayoría (81.2%) una jornada de 48 horas semanales, recibe las mejores prestaciones sociales (22.9%) y la remuneración media percibida es de 14,600 pesos anuales, mayor en 47% a la media nacional. Su edad oscila entre 20 y 39 años (56.3%) y en su mayoría (60%) posee estudios de primaria, secundaria o más.

El personal de tiendas de autoservicio y departamentales recibe cursos de capacitación de la Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, A.C. (ANTAD) que agrupa a las cadenas comerciales para promover el comercio, fomentar y eficientar la interrelación entre los agentes de cadenas productivas.

Las necesidades de capacitación no privilegian totalmente la parte operativa del comercio en virtud de que los cursos se dedican en un 62.6% a vendedores, dependientes y empleados, que representan 80% del personal ocupado, mientras que al 37.4% de los cursos restantes se enfocan hacia personal encargado y responsable que sólo representa el 15.9% del personal ocupado.

Otro indicador del segmento o perfil del educando en los centros de capacitación pertenecientes al comercio al por menor, donde se incluyen a las tiendas de autoservicio, es el contenido de los cursos impartidos: Ventas 81.7%, Mercadotecnia 12.8% y Publicidad 1.2%. Ventas, corresponde a los contenidos dirigidos a promotores, encargados y responsables de los procesos de abasto y distribución de las cadenas comerciales y no propiamente a despachadores, repartidores, demostradores no dependientes.

Por otra parte, existe un potencial de formación y capacitación derivado de la estructura ocupacional y su nivel educativo formal: las categorías ocupacionales pertenecientes a encargados y responsables (15.9% del personal ocupado) tienen estudios de preparatoria, licenciatura o más (38.6%), pero el 61% restante tiene estudios inferiores al bachillerato; los despachadores (13.0% del personal ocupado) tiene estudios de secundaria y preparatoria en 53.2%, pero el restante 47% tiene estudios básicos de primaria; Los repartidores (14.1% del personal ocupado) en un 77% registra estudios de primaria y secundaria e incluso un 5% tiene estudios superiores y la categoría ocupacional de demostradores que es empleado mayoritariamente (52.9%) registran en un 60% estudios de secundaria y/o carrera técnica.

Ello indica que el factor de movilidad social en una misma categoría ocupacional (dada su diversidad de niveles educativos) responde a factores tales como experiencia en el trabajo y capacitación aun más determinados que la formación escolar. Tal es el caso de Encargados y Responsables

También la diversidad de niveles académicos entre categorías ocupacionales muestran áreas comunes ya que existen demostradores y repartidores con estudios de secundaria al igual que el 61% de los encargados y Responsables de los establecimientos. Ello reafirma la conclusión de que factores ajenos a la formación académica están determinando los términos de la movilidad social.

Los factores que explicarían esta movilidad son la experiencia laboral y la capacitación en el trabajo que a su vez son indicadores de las necesidades operativas de los mismos establecimientos.

Estas características de los establecimientos, personal y estructura ocupacional, remuneraciones, perfiles de calificación y dinamicidad de las esferas de abasto y distribución hacen al subsector 62, ramas 6220 y 6240 (supermercados y tiendas de autoservicio y, tiendas departamentales) como el candidato idóneo para ingresar a los sistemas de Normalización y Certificación de las Competencias Laborales, máxime cuando se conoce que implementan procesos internos de calidad en el servicio.

3.- METODOLOGIA

3.- Metodología

3.1 El Entorno de los Sistemas de Normalización y Certificación de la Competencia Laboral

Los Sistemas de Normalización y Certificación de la Competencia Laboral se han implementado en países europeos y de América del Norte desde mediados de la década de los 70's y han incorporado cambios importantes en la estructura educativa nacional con los consecuentes incrementos de la competitividad y la productividad de la economía mundial.

En el caso de México, desde 1993 se iniciaron las consultas a los sectores productivo y laboral para elaborar diagnósticos sobre la educación técnica y la capacitación que a su vez sirvieran como instrumento para integrar sistemas de formación con el enfoque de competencia laboral.

Desde la implementación del Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETyC) se buscó modernizar la educación nacional y revalorar la función formativa y de capacitación de la empresa sobre la base de la normalización de tareas y actividades de cada sector productivo y la certificación de la competencia laboral para facilitar la integración del país a los procesos de creciente globalización.

Como parte de la estructura administrativa que coordina el proyecto, se crea el Consejo de Normalización y Certificación de la Competencia Laboral (CONOCER), mismo que es un fideicomiso público que coordina las actividades de instituciones y organismos de los sectores público, educativo y laboral que ejecutan el proyecto.

De esta manera, el CONOCER coordina dos grandes sistemas: el Sistema de Normalización y el Sistema de Certificación de la competencia laboral.

Para lo cual promueve por un lado la generación de Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL) a través de la organización y apoyo de Comités de Normalización, y por otro desarrolla el Sistema de Evaluación y Certificación de Competencia Laboral que reconozca formalmente los conocimientos, habilidades y actitudes de los individuos.

En tanto que promueve las NTCL, orienta la formación y capacitación técnica hacia los requerimientos de calificación de la población y la productividad de las empresas; y mientras que desarrolla el Sistema de Evaluación y Certificación de la Competencia Laboral otorga un reconocimiento expreso de la competencia del individuo que es base de su movilidad social y lo motiva el constante esfuerzo y superación continua.

La metodología utilizada para explorar el ámbito de acción de los Sistemas de Normalización y Certificación de la Competencia Laboral consistió en la selección y recopilación de información bibliográfica y hemerográfica, así como en la elaboración del muestreo textual y registros breves por medio de entrevistas con miembros de establecimientos del sector comercio, en particular con gerentes de tiendas de autoservicio y la experiencia personal que he adquirido en la vida profesional relacionado con el sector, con el CONOCER y como miembro activo de la Cámara Nacional de Empresas de Consultoría.

Toda la fase de procesamiento y análisis de la información la realicé permanente y tenazmente con la convicción de que sus resultados serán de utilidad para esta rama del sector comercio. La redacción final y correcciones han sido las pertinentes y se integran en los diversos capítulos de esta tesis.

3.2 Temática Referencial

3.2.1 Tema y título

El tema de la presente tesis es el estudio y análisis de la factibilidad que presenta el sector comercio para ingresar al Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral cuya implementación corresponde al Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER), organización de carácter nacional que se creó para coordinar los esfuerzos de normalización y certificación de las competencias laborales en México.

El tema describe la necesidad de implementar mecanismos de normalización y sistemas de certificación de las competencias laborales del capital humano en el sector comercio, y en particular, en la rama de comercio al menudeo de tiendas de autoservicio y departamentales.

Para lo cual se realiza un diagnóstico de las estructuras de ocupación y la necesidad de una nueva formación del capital humano, la estructura y funcionamiento del Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral, la evolución del sector comercio y sus variables principales durante el periodo 1990 – 1998, el tipo de cursos, centros e instituciones de capacitación y formación del capital humano y las condiciones bajo las cuales se logra la certificación en este sector.

El título de la tesis es: *SISTEMA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL EN EL SECTOR COMERCIO.*

3.2.2 Planteamiento del problema

Han sido factores foráneos como la globalización y la política de apertura comercial de nuestro país, así como cambios en la estructura tecnológica y modificaciones en la organización del trabajo que está presentando el sector comercio en México, los que generan *la necesidad* de introducir reformas profundas en la estructura del empleo nacional.

Al respecto, es preciso conocer si las políticas gubernamentales en la materia alientan esa modificación del empleo.

La rama correspondiente a la venta al menudeo de tiendas departamentales y de autoservicio del sector comercio presenta las condiciones productivas para ingresar al Sistema de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, implementado en México desde 1993 y que instrumenta el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER), fideicomiso de carácter público que promueve el incremento de productividad en las actividades laborales, comerciales y de servicios mediante la promoción de la competencia laboral certificada.

La actividad de esta rama económica resultó sensible a la competitividad registrada a partir de la apertura y la entrada en vigor del Tratado de Libre Comercio de América del Norte, por lo cual es necesario indagar hasta qué punto esta rama de la actividad comercial presenta las condiciones estructurales de capital y empleo para mostrar el grado de factibilidad de su integración al Sistema de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

También es preciso explorar hasta qué punto la existencia de planes y programas gubernamentales en esta materia favorecen, alientan y promueven los procesos de normalización y certificación del sector, así como hasta qué punto los actores del sistema están dispuestos a llevar a cabo esta tarea.

3.2.3 Objetivos de la Investigación

- Identificar la factibilidad normativa y operativa de integración del sector comercio al Sistema Normalizado de Competencias Laborales para concluir con las recomendaciones pertinentes a fin de que se amplíe la cobertura de los servicios que ofrecen las instancias del sistema, se normalicen estas actividades y se genere una estructura administrativa que las garantice y promueva.
- Mostrar la factibilidad estructural y la disposición de los agentes económicos por ingresar al Sistema de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

3.2.4 Metodología

El estudio utilizó un método de investigación y exposición de tipo descriptivo y deductivo, de lo general a lo particular partiendo del contexto internacional del Sistema de Competencias Laborales y aterrizando en el ejercicio práctico sobre un segmento de este sector. Se empleó una técnica de muestreo bibliográfico y herramientas tales como fichas de trabajo para la elaboración de la investigación.

Para el ejercicio práctico, la metodología utilizada consistió en el diseño de tres instrumentos de recopilación de información entre los que se encuentra la guía de entrevista a la Gerencia de la Unidad San Jerónimo, un Análisis de Contenido para analizar y describir información

proporcionada por el CONOCER, y un cuestionario que se aplicó a personal de la tienda de autoservicio. Ello bajo el marco teórico contextual elaborado por medio de un procedimiento de análisis y síntesis de la información precisa para el objetivo descrito.

- **Justificación**

Las tiendas de autoservicio y establecimientos de la rama 6220, así como el Sector Comercio en general, tienen una participación importante en el PIB nacional, (en 1997 fue del 14.43%).

A partir de la entrada en vigor del Tratado de Libre Comercio de América del Norte y de acuerdos comerciales con Europa, Asia, Centro y Sudamérica, esta participación del Sector Comercio en el PIB nacional ha decrecido de 15.15% en 1994 a 14.43% en 1997, con un desplome histórico de 13.57% en 1995 como consecuencia de la fuerte contracción de la economía registrada durante ese año.

La apertura del comercio nacional hace necesario fortalecer al sector y a una de sus ramas más importantes (6220, donde se ubican las tiendas de autoservicio, almacenes y supermercados de comercio al por menor), vía una mayor competitividad por calidad del servicio y precio del producto, a fin de garantizar su estabilidad y la constante participación ascendente del PIB comercial en la riqueza nacional.

Uno de los mecanismos que hacen posible esa mayor competitividad del comercio en general y de las tiendas de autoservicio, almacenes y supermercados en particular, consiste en la implementación de Sistemas de Normalización y Certificación de la Competencia Laboral, reconociendo que es el factor humano el elemento decisivo en esta transformación.

Y si bien se ha reconocido que el factor humano, su perfil de calificación, nivel de escolaridad, educación, formación y capacitación es importante en este proceso, no se menosprecian las condiciones que permitan una rápida y eficaz integración de esta rama al SNCCL, que consiste en la adopción e implementación de sistemas de calidad en el servicio, la reorganización de sus actividades de abasto, almacenamiento, registro y venta, así como

la incorporación de innovaciones tecnológicas y de competencias que han hecho más ágiles y sistemáticas algunas de estas actividades.

Por otro lado, esta rama genera un empleo del 4.8% del total del sector, con un rango mayoritario de personal ocupado de 20 a 39 años de edad y es donde se ubican los niveles educativos más elevados y con remuneraciones de 40% por encima de la media nacional.

Finalmente el CONOCER cuenta ya con trabajo y experiencia en la Normalización y Certificación de Competencias Laborales en el Sector Comercio donde muchos de los procedimientos administrativos y de servicio ya han sido considerados a través del Comité de Normalización del sector comercio y donde ya se han certificado algunas personas del sector.

De tal manera que, por un lado se tiene la necesidad de una mayor competitividad por medio de la implementación de sistemas de calidad y por el otro lado se cuenta con los mecanismos y organismos institucionales que garantizan de manera oficial un procedimiento de trabajo, lo cual puede redundar en mayores dividendos y posibilidades de subsistencia de una rama y un sector importantes para la economía nacional.

- **Hipótesis de Trabajo**

Las hipótesis de trabajo para esta tesis están determinadas por el carácter de ejercicio práctico sobre el estudio de las tiendas de autoservicio y departamentales del Distrito Federal y por los esquemas conceptuales hasta el momento referidos. A su vez, las hipótesis también están en función del planteamiento del problema, objetivos y tipo de investigación.

Por otra parte, dado el carácter descriptivo de esta investigación, las hipótesis de trabajo son de tipo cualitativo, no cuantitativo ni estadístico, por lo que no se diseñaron técnicas de muestreo ni de tipo probabilístico, dado que el propósito no consiste en mostrar la "representatividad" del objeto de estudio, sino la factibilidad cualitativa de integración de este tipo de tiendas al Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral.

La hipótesis general de trabajo consistió en lo siguiente:

- Mientras que las tiendas de autoservicio introduzcan sistemas de incremento de la productividad y de atención al cliente, mayores posibilidades tendrán de ingresar al Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral.

Las variables en este caso las constituyen por un lado, la introducción de sistemas de incremento de la productividad y atención al cliente, y por otro, la probabilidad de ingreso de este tipo de tiendas al Sistema.

Los indicadores de la primera variable se desglosan en tres grupos:

- a) Innovaciones tecnológicas y de computación que inciden en procesos de manejo de información en inventarios, sistemas de recepción de mercancía, rotulación y venta.
- b) Perfiles de calificación y sistemas de capacitación del personal administrativo, técnico y operativo de este tipo de tiendas.
- c) Implementación de sistemas de calidad en el servicio y atención al cliente, así como la definición de mecanismos de aseguramiento de calidad.

A su vez, los indicadores de una mayor factibilidad de ingreso al Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral consistieron en la descripción de la existencia de Comités de Normalización y Centros de Certificación que operan en esta rama del comercio, así como en la descripción de la compatibilidad de los procesos normativos por estos comités con la operación y servicio de estas tiendas de autoservicio y departamentales.

Hasta aquí los alcances de esta hipótesis general.

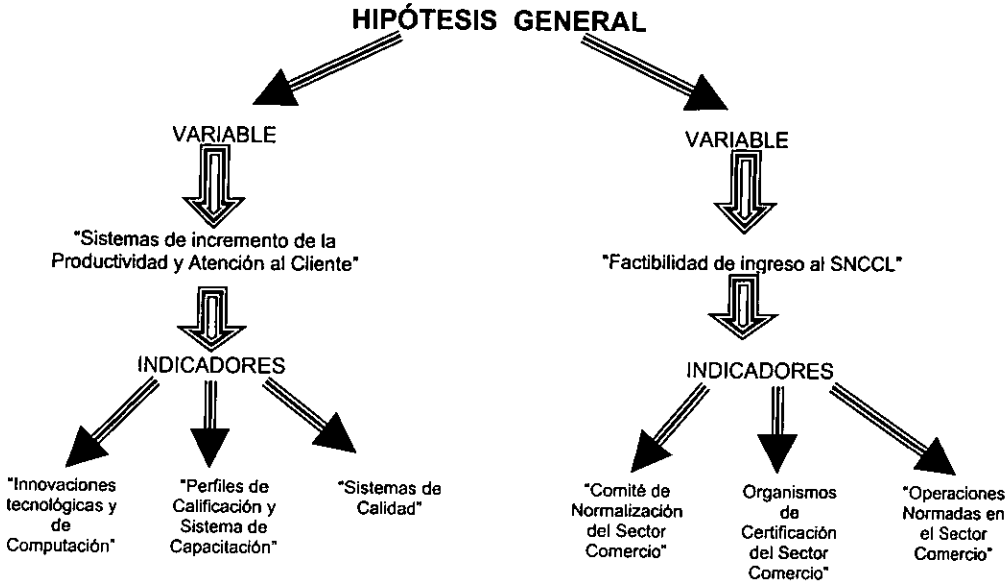
Las hipótesis particulares que fueron tratadas para detallar y atender los objetivos de este estudio, son las siguientes:

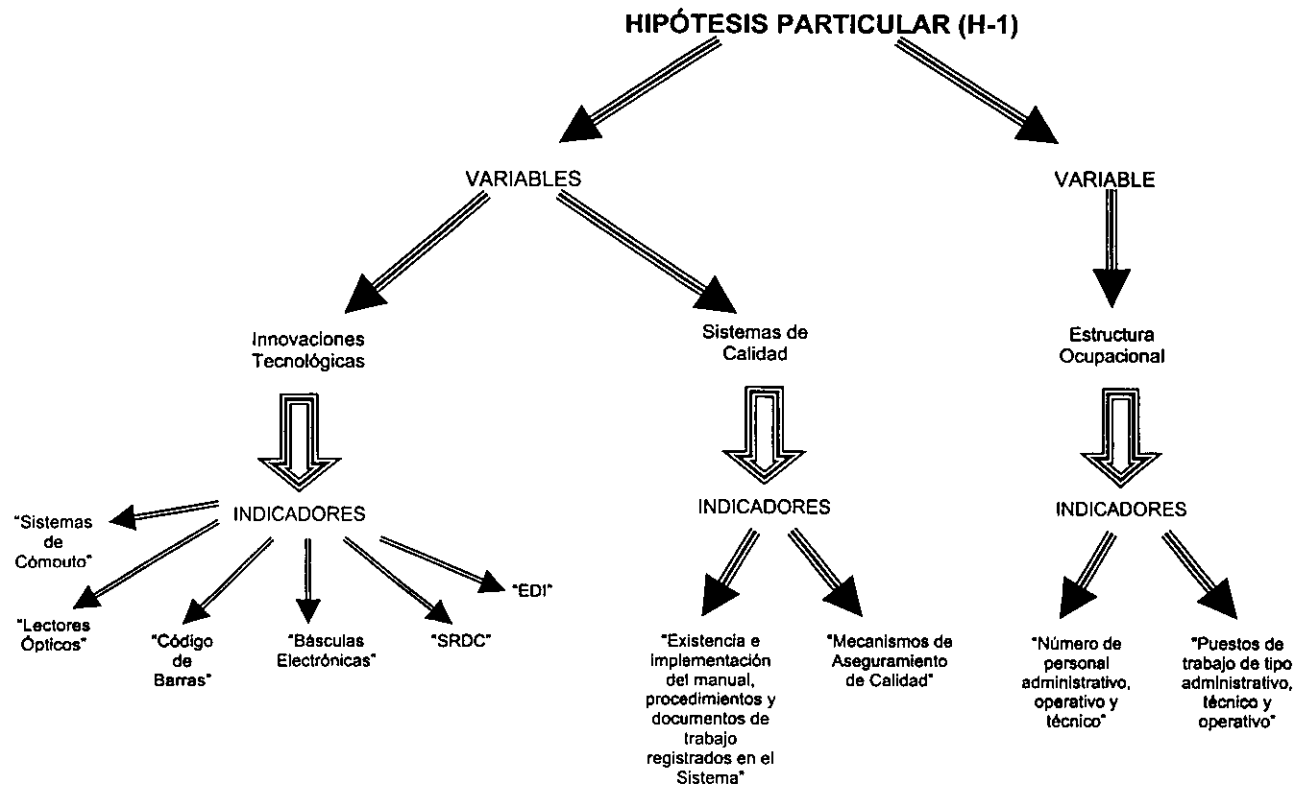
1. Innovaciones tecnológicas e implementación de sistemas de calidad en el servicio no alteran significativamente la estructura ocupacional de una tienda de autoservicio.
2. Dado que las innovaciones tecnológicas y los requerimientos de capacitación se registran principalmente en puestos de dirección y administrativos, es este nivel de la estructura ocupacional el más interesado en participar en el Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral.

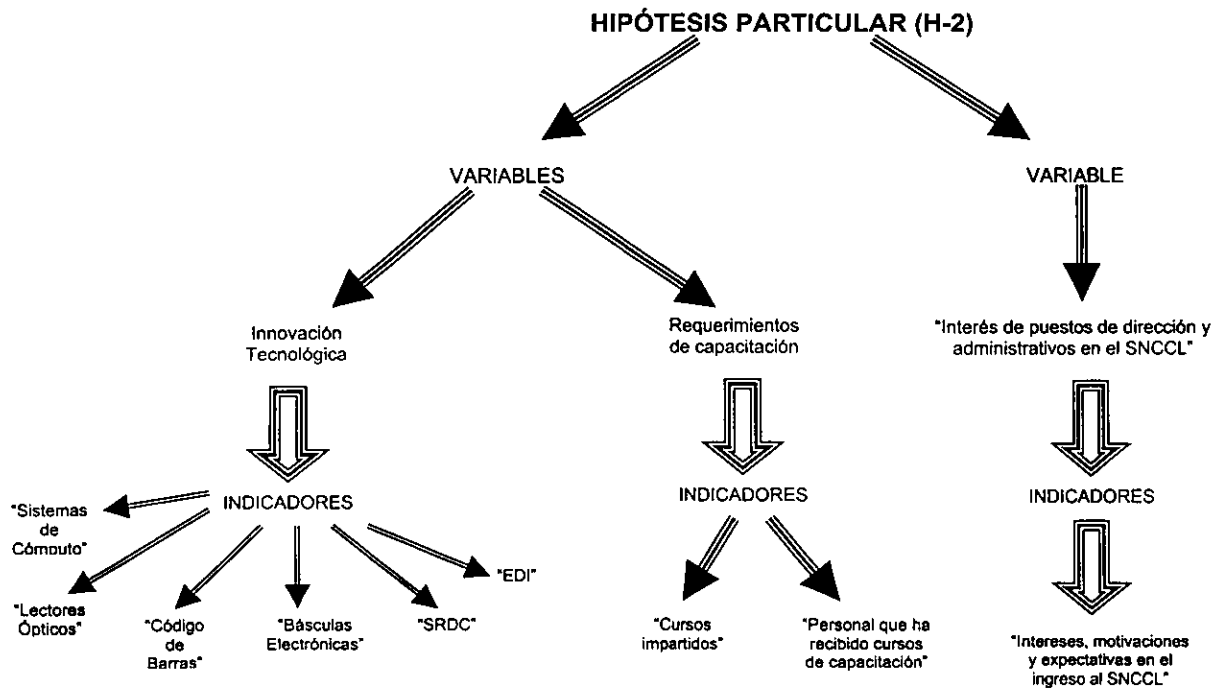
Las variables innovación tecnológica y sistemas de calidad en la primer hipótesis de trabajo de tipo particular contienen los indicadores de introducción de sistemas de cómputo, lectores ópticos, como la "pistola" o verificador de precios, introducción de códigos de barras, básculas electrónicas, sistema de respuesta dinámica al consumidor (SRDC) e Intercambio Electrónico de Datos (EDI). La variable sobre la alteración de la estructura ocupacional tendría indicadores sobre número y puestos de trabajo en sus tres niveles; administrativo, técnico y operativo.

En la segunda hipótesis de trabajo de tipo particular, los indicadores de la variable innovaciones tecnológicas son los utilizados para la primera hipótesis. La variable requerimientos de capacitación tiene como indicadores los cursos impartidos y personal que los ha recibido. Asimismo la variable interés sobre la participación en el Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral contiene indicadores de tipo motivacional indagados de manera directa.

Resumiendo. Las variables e indicadores de las hipótesis de trabajo General y particulares, son los siguientes:







• **Instrumentos de recopilación de información**

Dado el tipo de información por recopilar, fue necesario recurrir a tres fuentes fundamentales:

- 1) Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales (ANTAD) y a la Gerencia de Superama, Unidad San Jerónimo.
- 2) Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral.
- 3) Personal administrativo, técnico y operativo de la tienda.

Los instrumentos de recopilación estuvieron, en función tanto de la naturaleza de variables e indicadores de las hipótesis de trabajo como de las fuentes confiables de información. Con ellos se pretende cubrir la información requerida para las tres hipótesis señaladas.

Estos instrumentos fueron los siguientes:

- Guía de entrevista aplicable a ANTAD y a la Gerencia de Superama, Unidad San Jerónimo.
- Análisis de Contenido sobre información bibliográfica y hemerográfica proporcionada por SNCCL.
- Cuestionario aplicable a personal de la tienda de autoservicio.³⁵

La guía de entrevista que aparece en el Anexo No. 2 de este estudio sondeo los indicadores sobre innovaciones tecnológicas, perfiles de calificación del personal, sistemas de calidad implementados e indicadores sobre estructura, número y puestos de trabajo.

El análisis de contenido es una técnica que aparece en el anexo No. 3 de este estudio y que pretende sondear el número de normas y el contenido de los procesos, y la operación en el servicio de atención a clientes que ya implementan el Comité de Normalización y los

³⁵ En Anexos aparecen estos tres instrumentos.

Organismos de Certificación en el Sector Comercio, y en particular la rama 6220 de tiendas departamentales y tiendas de autoservicio.

El tercer instrumento, el cuestionario de aplicación al personal de la tienda, aparece en el anexo No. 4 de este estudio y utiliza la Escala de Lickert para medir actitudes sobre interés del personal en cada uno de sus niveles y diferenciales semánticos que indaguen motivaciones en términos de su participación en el SNCCCL.

En el Anexo No. 4 se puede apreciar que se utilizaron ítems suficientes para explorar estos indicadores, el cuestionario constó de 16 preguntas; cuenta con datos de identificación personal que permiten correlacionar respuestas con antigüedad, escolaridad, edad, sexo, capacitación e interés por ingresar al SNCL. Las respuestas están previamente codificadas, excepto aquellas que pretenden explorar las motivaciones y expectativas en el trabajo.

- **Procesamiento de la Información**

La recopilación y levantamiento de información se realizó de los días 18 de junio al 15 de julio de este año 2000 mediante los tres instrumentos ya descritos en el punto anterior.

Una vez recopilados estos datos se procedió a procesar la información de la siguiente manera.

- 1) **Guía de Entrevista**

La Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, así como la Gerencia de Superama, Unidad San Jerónimo, proporcionaron, si bien no todos los datos, sí los suficientes como para explorar las variables e indicadores de las hipótesis referidas. Esta información adquirió su grado de validez y confiabilidad al presentar coherencia de datos y orientación.

Se hizo un trabajo analítico con estos datos donde se muestran las áreas de incremento de la productividad en la tienda de autoservicio por medio fundamentalmente de la introducción de sistemas de cómputo, básculas electrónicas, lectores ópticos y códigos de barras. Se

exploró el grado de implementación de sistemas de calidad y su sistema de capacitación. El análisis de estos datos aparece en el cuarto apartado.

- 2) Por su parte, el análisis de contenido aplicado a la información bibliográfica y hemerográfica proporcionada por el CONOCER se guió bajo tres paquetes generales:
 - Análisis de contenido sobre número y área de operación de los Comités de Normalización en la rama 6220.
 - Análisis de contenido sobre número y área de operación de los Centros de Certificación en la misma rama.
 - Análisis de contenido sobre la normatividad de los Comités de Normalización para indagar las operaciones similares a las realizadas en tiendas de autoservicio.

- 3) Los resultados de la aplicación del cuestionario al personal de la tienda se presentan en el cuarto apartado, donde se puede apreciar que el número total de cuestionarios aplicados fue de 4 para personal administrativo, 5 para personal técnico y 6 para personal operativo. Tres cuestionarios se invalidaron debido a que el entrevistado no contestó o no se encontraba durante el periodo de levantamiento.

El análisis e interpretación de este cuestionario se encuentra en el apartado 4.4 de este trabajo.

Una vez que se obtuvo la información (y que se procesó de la forma arriba indicada) se procedió a integrarla por indicador de cada una de las variables de las tres hipótesis planteadas para mostrar su validez. Dado el carácter exploratorio y descriptivo del estudio y el tipo de hipótesis de trabajo de orden cualitativo, no se realizó análisis estadístico de validación.

Agrupada la información por indicador, entonces se procedió a su análisis integral. La forma en que se presenta este análisis y los términos del análisis aparecen en el siguiente apartado.

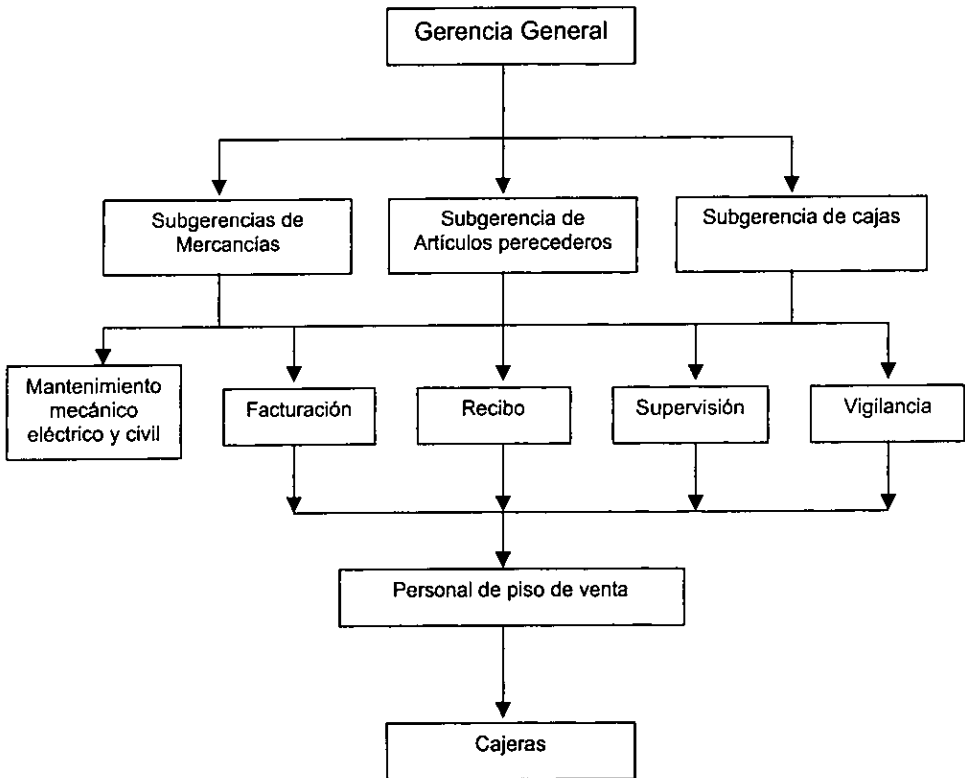
4. SUPERAMA UNIDAD SAN JERÓNIMO. EJERCICIO PRÁCTICO

4. Superama Unidad San Jerónimo. Ejercicio práctico

4.1 Antecedentes

El Centro Comercial "Superama" San Jerónimo es una tienda de autoservicio instalada en el No. 237 de la Avenida del mismo nombre, en la Colonia Tizapán, Delegación Álvaro Obregón de la Ciudad de México. Se instaló en el año 1967, y su giro consiste básicamente en la venta al por menor de artículos de consumo, abarrotos y enseres electrodomésticos.

La Estructura administrativa de esta tienda de autoservicio es la siguiente:



Por su parte, el personal encargado y responsable lo configuran 21 personas; los despachadores y repartidores son 40 y personal de cajas, ayudantes, etiquetadores y demostradores es de 38 personas, para un total de 99 empleados.

Las jornadas de trabajo son de 48 horas semanales, con horarios rolados de 9:00 a 14:30 hrs; de 14:00 a 22:30 y de 22:30 a 6:30 horas

Esta tienda ocupa una superficie construida de terreno total de 1800m², de los cuales 580 se utiliza como área de recepción y almacén de artículos de consumo, 360 de estacionamiento de vehículos a clientes. Tiene además un área de 230m² destinada a la renta de locales comerciales varios. La tienda en sí misma ocupa un área de 630m².

Las actividades que aquí se realizan consisten en la recepción, abasto, almacenamiento, mostrador y venta de artículos de consumo doméstico tales como productos enlatados, de refrigeración, oleaginosas en presentaciones diversas, lácteos, carnes frías, salchichonería, bebidas refrescantes y alcohólicas, panadería, frutas y verduras, agua potable embotellada, libros y revistas, papel higiénico, medicamentos y productos de belleza, artículos para el hogar, dulces y chocolates, pañales para bebé, medias y pantimedias para dama y artículos electrodomésticos como planchas, licuadoras, radios minicomponentes y televisores. No existe el servicio de venta de ropa, otros artículos de vestir ni de alimentos preparados para llevar o consumir en el sitio.

El volumen de ventas de esta tienda ascendió en un 12% en el ejercicio del año 1999 con respecto al año 1998. La tendencia en el volumen de las ventas registra un incremento paulatino a partir del año 1994 en que se registraron ventas mayores en un 7% en promedio anual.

El incremento de las ventas se explica por factores exógenos tales como un paulatino incremento de la capacidad adquisitiva de 1996 a 1999 y continua reducción de la inflación. Pero este incremento de las ventas también se explica por factores endógenos tales como la reorganización de mecanismos de abasto, mejores términos de negociación en precios y calidad de productos con los proveedores, la incorporación de innovaciones tecnológicas y de computación en las actividades administrativas, de recepción, rotulación, registro y venta

de mercancías, así como por la introducción de formas de organización tales como el servicio al público durante las 24 horas del día, la promoción de ofertas, la introducción de frutas y verduras de temporada, y un sistema denominado "mientras usted desayuna, nosotros le preparamos su compra" ofrecido en el restaurante Vips de la Calle Iglesia y Eje 10 Sur de la misma colonia.

Tanto la ubicación de sus instalaciones, la estructura administrativa, personal, actividades y volúmenes de venta permiten catalogar a la tienda Superama de San Jerónimo como un establecimiento típico de la rama 6220 correspondiente al Comercio de productos alimenticios al por menor en supermercados, tiendas de autoservicio y almacenes, por lo que a la vez que representa los caracteres más representativos de la rama, también son posibles las generalizaciones que sobre su estudio particular definan y problematicen las actividades de esta tienda de autoservicio.

4.2 Planteamiento del problema

Dado que el propósito fundamental de este ejercicio práctico estriba en mostrar la factibilidad de ingreso de las tiendas de autoservicio al Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral, la problemática más importante tiende a explicar los factores exploratorios que hagan de este tipo de tiendas candidatos "naturales" para ingresar al Sistema.

Dentro de esta gama de problematización destacan aquellos factores estructurales ya estudiados anteriormente:

¿Cuál es el efecto a nivel de la estructura ocupacional de la introducción de innovaciones tecnológicas y de computación en las actividades de recepción, rotulación y venta de mercancías?

También es importante definir si la incorporación de innovaciones tecnológicas y reorganización de actividades de abasto, almacenamiento y venta agilizan o simplifican las labores comerciales.

Como parte de estos factores es necesario apreciar cuál ha sido la demanda de trabajadores con diferentes niveles de calificación y establecer su relación con la estructura ocupacional actual para identificar cuáles han sido las necesidades de la rama y cuáles las respuestas de la oferta educativa.

Es preciso, por lo tanto, también conocer si un agente importante de esta transformación han sido las instituciones escolares a través de su oferta educativa o si la propia tienda de autoservicio ha asumido activamente un papel calificativo a partir de la impartición de cursos de capacitación a su personal y si ello ha incidido en la movilidad y en la estructura ocupacional.

En esta orientación, es relevante definir si los procesos y mecanismos de aseguramiento de calidad en esta tienda de autoservicio son compatibles con los procesos y mecanismos de normalización ya implementados por los Comités de Normalización respectivos pertenecientes a los SNCCL y mostrar las coberturas de sus actividades a fin de ponderar esa compatibilidad.

De manera paralela es interesante observar si los procesos de calidad en el servicio de este tipo de tiendas de autoservicio son avalados por centros de Certificación y qué áreas, procedimientos y criterios de evaluación se utilizan para ello.

Por último es preciso explorar la disposición de empresarios, administrativos y personal en general a ingresar al Sistema de Normalización y Certificación de la Competencia Laboral para evaluar sus necesidades y explorar la imagen institucional del CONOCER como organismo que permitiera garantizar una mayor estabilidad y consistencia a sus actividades en el sector comercio.

Como se puede apreciar, el problema de integración de las tiendas de autoservicio al SNCCL es complejo y variado, pero tiene la intención de dinamizar esta rama y sector de la economía, vía una mayor productividad y calidad del servicio para hacerla más competitiva y favorecer así su consistencia y durabilidad.

4.3 Objetivos

Objetivo General

Mostrar la factibilidad estructural y la disposición de los empresarios, personal administrativo y operativo de las tiendas de autoservicio en particular Superama de San Jerónimo, para ingresar al Sistema de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

Objetivos específicos

Demostrar que la introducción de innovaciones tecnológicas y de computación en actividades administrativas, de recepción, rotulación y venta de mercancías ha impactado a la estructura ocupacional de manera diferenciada.

Demostrar que la demanda laboral de las tiendas de autoservicio se orienta hacia perfiles de calificación de mayor nivel educativo y que este personal ocupa puestos administrativos clave para el control de los procesos.

Mostrar qué instituciones educativas están ofreciendo el perfil de calificación que satisface las necesidades operativas de las tiendas de autoservicio.

Conocer cuáles son los procedimientos de aseguramiento de calidad del servicio para compararlos con los procedimientos implícitos en las normas del SNCCL.

Compatibilizar estos procedimientos de las tiendas de autoservicio con las normas del SNCCL para hacer atractivo el ingreso de estas tiendas al sistema.

Conocer procedimientos y costos de implementación de sistemas de calidad y certificación de tiendas de autoservicio para compararlos con procedimientos y costos de normalización y certificación del CONOCER y así proponer vías de solución a posibles incompatibilidades.

4.4 Análisis de Resultados

La presentación del análisis de resultados sigue la lógica, no la de recopilación y procesamiento por instrumento de recopilación, sino la de presentación de variables e indicadores por hipótesis. Cuando un mismo indicador fue explorado por dos o más instrumentos, aparece al inicio la información descriptiva y posteriormente la de tipo analítico con el propósito de ser más expositivos y claros.

El análisis de resultados sigue el orden de presentación de las hipótesis planteadas anteriormente:

1) Hipótesis General

Las variables de esta hipótesis establecen una relación de posibilidad: Sistemas de incremento de la productividad y de atención al cliente generan una alta factibilidad de ingreso al SNCCL.

La primer variable, a su vez, se configuró de tres grupos de indicadores (innovaciones tecnológicas y de competencia, perfiles de calificación de los empleados, sistemas de calidad en el servicio) que fueron sondeados por la guía de entrevista a la ANTAD y a la Gerencia de la Tienda de autoservicio. Como instrumento de reforzamiento y validez de información, el cuestionario aplicado a personal indagó los cursos de capacitación impartidos y participación en el sistema interno de calidad.

La segunda variable sondeada por análisis de contenido a información bibliográfica y hemerográfica del CONOCER se centró sobre tres indicadores principales: existencia del Comité de Normalización del Sector Comercio, existencia y número de Organismos de Certificación y, sentido y orientación de normas técnicas aplicables en la rama 6220.

El análisis de los resultados de la primer variable son los siguientes:

Se verificó que efectivamente en los tres últimos años se han introducido innovaciones tecnológicas catalogadas como sistemas de cómputo concentradas en labores de recibo y facturación, la introducción de códigos de barra, verificadores de precios, pistola óptica y básculas electrónicas en las 16 cajas de registro con que cuenta la tienda.

Se verificó que en los últimos tres años como mecanismo de aceptación de personal se solicitan perfiles de calificación de secundaria terminada para cajeras y personal de piso, así como estudios a nivel bachillerato para supervisor y estudios de licenciatura trunca o terminada para personal de recibo y facturación, encargado de nocturno, subgerencias y gerencias.

También se corroboró la existencia de un sistema de calidad y servicio al cliente que funciona en aspectos básicos de atención al cliente, pero que no está completamente implementado. Las auditorías del sistema corren a cargo de la oficina central de Wall Mart y verifican el sistema sobre todo en áreas de recibo y facturación, por lo cual es posible afirmar que la primera parte de la hipótesis se cumple.

El análisis de los resultados de la segunda variable son los siguientes:

Actualmente el área del comercio cuenta con un comité de normalización instalado en octubre de 1996, cuya función ha sido proponer y validar Normas Técnicas de Competencia Laboral que ha aprobado el CONOCER y que han regulado los procesos, operaciones y servicios de las tiendas de autoservicio y departamentales con los siguientes títulos:

- 1.- Compra de Mercancía para Ventas al Menudeo.
- 2.- Venta de Mercancías en Comercio al Menudeo.
- 3.- Dispensación y Manejo de Medicamentos en Farmacias.
- 4.- Almacenaje de Mercancías en Comercio al Menudeo.
- 5.- Venta de Productos de ferretería en Comercio al Menudeo.
- 6.- Venta de Mercancías en tiendas departamentales.
- 7.- Supervisión de ventas.

Por otro lado, existen 4 Organismos Certificadores (de 14 existentes) que operan en el área de Venta de bienes y servicios pero se enfocan en las subáreas de alimentación y hospedaje como el caso de Calidad Mexicana Certificada, A.C. (CALMECAC), el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. (IMNC) y Certificación de Competencia Laboral en Alimentos y Bebidas S.C. (CECOLAB).

Sólo Competencia Laboral y Competitividad, S.C. (CLYC) certifica en "venta de mercancías en comercio al menudeo", "manejo de medicamento en farmacias" y "almacenaje de mercancías en comercio al menudeo".

Por lo tanto se tiene que de las normas emitidas por el Comité existen tres que aplican directamente para las tiendas departamentales y de autoservicio: "venta de mercancías en tiendas departamentales", "supervisión de ventas" y "Dispensación y manejo de Medicamentos en Farmacias".

El resto de las normas aplican a tiendas departamentales de manera más general y abierta como "compra de mercancías para ventas al menudeo" y "almacenaje de mercancías en Comercio al Menudeo".

Sólo faltan normas (con relación a la operación y servicio de la tienda departamental) para los procesos tecnificados de recibo y facturación, almacenaje de frutas y verduras, así como manejo de productos en cámara de refrigeración y operaciones en el Departamento de sistemas y administración. El resto de las actividades de una tienda departamental ya están reguladas por las normas emitidas por el Comité de Normalización.

Por tanto, los indicadores de esta variable (factibilidad de ingreso de las tiendas departamentales y de autoservicio al SNCCCL) sondeando existencia de comités, normas existentes que regulan esta actividad y organismos certificadores que operan en el área del Comercio, señalan que sí es posible integrar a este tipo de tiendas de la rama 6220 de manera condicionada: es preciso regular el resto de las actividades y servicios hasta el momento no regulados y es necesario que organismos certificadores amplíen su margen de acción para certificar precisamente esas actividades y servicios.

La interpretación integral de los resultados de la hipótesis planteada indica que efectivamente un incremento de la productividad vía innovación tecnológica, perfiles de competencia y sistemas de calidad y servicio genera modificaciones importantes en una tienda departamental que hacen necesaria y factible su incorporación al SNCCCL cuando existen el Comité de Normalización, Normas técnicas aplicables y Organismos certificadores que operan en el sector comercio.

2) Hipótesis particular No. 1

Las variables de esta hipótesis establecen una relación de causalidad entre Innovación Tecnológica y Sistemas de Calidad en relación a la estructura ocupacional de la tienda de autoservicio.

Las variables innovación tecnológica y sistemas de calidad se configuró de los mismos indicadores de esta variable en la hipótesis general sondeados por la guía de entrevista a la Gerencia de la tienda Superama y a la ANTAD, utilizando como instrumento de confiabilidad y validez de información el cuestionario aplicado al personal; esta vez sólo para explorar la participación en el Sistema Interno de Calidad de la Tienda.

A su vez la Estructura Ocupacional se obtuvo por medio de la guía de entrevista e información hemerográfica de la tienda, con lo cual se contó con los elementos para realizar ese análisis de correlación.

El análisis de resultados por indicadores y variables, así como su explicación de relación causal, es el siguiente:

Como quedó registrado, la tienda de autoservicio sí ha integrado sistemas de cómputo, lectores ópticos, códigos de barras y básculas electrónicas durante los últimos tres años. También ha implementado un incipiente sistema de calidad y de atención al cliente pero sin que personal técnico y operativo cuente con manuales, procedimientos ni documentos de trabajo.

Ese cambio tecnológico sí ha estado acompañado de cambios importantes pero poco significativos en la estructura ocupacional: en los últimos tres años se ha reducido el personal administrativo de 26 a 21 personas, debido a que el equipo de cómputo integrado, el código de barras y pistolas ópticas, han agilizado las labores de recibo y facturación.

También ha afectado la estructura ocupacional en el sentido en que se ha incrementado de 4 a 9 el personal técnico de mantenimiento preventivo de los sistemas mecánico, civil y eléctrico, que dan servicio de planta de luz autónoma, sistema de refrigeración, alumbrado, equipo de cómputo y verificadores de precios.

La mayor productividad ha generado, a su vez, la necesidad de solicitar personal con grado de estudio mayor al solicitado hace tres años: cajeras y personal de piso requerían sólo primaria o secundaria trunca, en cambio ahora el requisito la secundaria terminada e incluso estudios de bachillerato trunco, supervisores requerían de bachillerato trunco, ahora se les exige el bachillerato terminado y carrera técnica comercial; el resto del personal administrativo ingresaba con bachillerato terminado, ahora se exige la licenciatura trunca o terminada; por lo cual, se concluye que efectivamente una mayor productividad vía innovaciones tecnológicas y sistemas de control de calidad traen como consecuencia cambios en la estructura ocupacional tanto en puestos de trabajo y número de personal como en los criterios de selección de recursos humanos en las tiendas de autoservicio.

3) Hipótesis particular No. 2

Esta hipótesis también correlaciona de manera descriptiva, sin ser causal, las variables: Innovación Tecnológica y Capacitación de personal con la variable Interés en participar en el SNCCL.

Las dos primeras variables fueron integradas con la guía de entrevista y el cuestionario aplicado al personal, mientras que la tercer variable fue explorada por medio del cuestionario exclusivamente.

El análisis de los resultados de la aplicación de guía y el cuestionario se presentan según los indicadores evaluados de la siguiente manera:

Los indicadores de la variable "innovación tecnológica", se ha observado que sí se registran en la tienda de autoservicio. En cuanto a los requerimientos de capacitación se constató que todo el personal administrativo, técnico y operativo recibe un curso de inducción sobre la tienda y en general sobre mercadería.

En 1999 se impartieron 18 cursos, 12 de los cuales se dirigen a personal administrativo con duración desde 2 horas a 3 días. Los 6 cursos restantes se dirigen a personal de piso, cajeras y personal de mantenimiento, con duración de 6 horas a 2 días. La frecuencia de estos cursos es de cada 6 o 12 meses. Sin embargo, no todo el personal recibe cursos de manera continúa ya que se utilizan criterios de selección para capacitación por desenvolvimiento laboral, atención del cliente, puntualidad, asistencia, etc.

El 80% del personal entrevistado afirma haber recibido cursos de capacitación por parte de la empresa en los últimos tres años al menos una vez, y el 65% del mismo refiere que dichos cursos sí le han servido para su mejor desempeño laboral, el 29% indica que no y el restante 6% señala que no sabe.

Por otra parte, el indicador sobre motivaciones y expectativas de los empleados a participar en el Sistema de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (SNCCCL) indicó lo siguiente: supervisores, personal de recibo y facturación no conocen en su totalidad este sistema pero están dispuestos a ingresar en un 63% si la Matriz Central de Wall Mart se los solicita, 22% no sabe de sus posibles implicaciones y se abstuvo de opinar, mientras que 15% afirmó contundentemente que no le interesa ingresar al sistema.

No obstante, ante el indicador sobre si recibiera una vez certificado, remuneraciones adicionales a su trabajo, bonos de productividad y otra motivación económica, este porcentaje se elevó a 89%. La mayoría estaría dispuesta a participar argumentando que sería una vía para mantener su puesto, ascender y obtener un mejor sueldo.

En cambio, este mismo indicador sobre motivaciones y expectativas a participar en el SNCCCL dirigido a personal de piso y cajeras indicó que 100% no conoce este sistema, a 53% no le interesa ingresar a él (aún después de informarle brevemente sobre sus

beneficios), 39% no sabe si le conviene ingresar a él y sólo 8% se mostró a favor de incorporarse al sistema.

Aún ante el indicador de un beneficio económico directo en caso de ingresar a él, 49% se sigue negando, 41% no sabe y 10% se muestra a favor, por lo cual las cifras relativamente se mantienen.

Elo corrobora la hipótesis de que son los puestos administrativos de las tiendas de autoservicio los más interesados en participar en el SNCCCL, no así los puestos técnicos y operativos ante los mismos estímulos presentados.

5. CONCLUSIONES

5. CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación indican que las tiendas de autoservicio y departamentales han registrado cambios importantes en la incorporación de métodos de organización, innovación tecnológica, cambios en el perfil de calificación del personal empleado y la incorporación de sistemas de calidad y de atención en el servicio al cliente.

Estos indicadores de una mayor productividad, sin embargo, no han detenido la tendencia a la reducción de la participación del PIB del sector comercial en el Producto Interno Bruto Nacional (PIB) que ha pasado de 15.15% en 1994 a 14.4% en 1997.

Por lo cual es preciso incorporar (como parte esencial de una mayor productividad) al capital humano bajo la perspectiva de una formación y capacitación que incluya no solo los indicadores clásicos de reclutamiento y selección como pueden ser las habilidades, destrezas y aptitudes, sino agregando el enfoque de desarrollo humano y organizacional que incorpore las virtudes, los valores y la actitud.

Adicionalmente, dado que la transformación de la base productiva nacional y de países extranjeros se está orientando hacia el libre mercado, se impone un modelo de producción flexible y versátil que requiere de un capital humano con las mismas características, lo cual da origen a estructuras ocupacionales no rígidas, sino maleables.

El ejercicio práctico sobre el estudio de la rama 6220 (tiendas de autoservicio y departamentales de este sector comercio) indica la misma línea de orientación que el comportamiento global del sector comercio.

En los últimos tres años las innovaciones tecnológicas han consistido en la introducción de sistemas de cómputo concentrados en actividades de recibo y facturación, la implementación de códigos de barra, verificadores de precios, pistola óptica y básculas electrónicas que han transformado las prácticas laborales, así como estructura, número y puestos de trabajo.

Incluso este tipo de tiendas han tenido que reorganizar sus métodos de trabajo como la rotación de puestos de trabajo, rolar horarios, iniciar un proceso de contrataciones

temporales e implementar –como parte del sistema de calidad y atención al cliente– promociones tales como el servicio a domicilio y el programa “mientras usted desayuna nosotros le preparamos su compra” que ha funcionado en los términos esperados y que ha permitido diversificar los canales de comercialización.

A nivel de tiendas de autoservicio, se corroboró la información que indica los cambios generales a nivel de estructura del empleo que las condiciones de mayor productividad propician, mientras que el departamento de mantenimiento preventivo era casi inexistente en 1996, ahora se ve reforzado en variedad y número de puestos de trabajo por la introducción de equipo y material.

También los perfiles de calificación son ligeramente diferentes en el año 2000 en relación al año 1996. En 1996 se requería solo primaria o secundaria inconclusa para ingresar a puestos de cajera y personal de piso, ahora se exige secundaria terminada. Para supervisores era requisito bachillerato trunco, ahora se les exige el bachillerato terminado; y para el resto del personal administrativo se solicita la licenciatura trunca o terminada.

Como parte sustancial de esta investigación se indagó, a su vez, la posibilidad de integrar a las tiendas departamentales y de autoservicio al Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (SNCCL) en función de dos elementos estructurales: uno de ellos la existencia de la organización y logística institucional básica a través de este tipo de sistemas (Comités de Normalización, Normas y Organismos Certificadores del Sector Comercio) y otro en función de los caracteres productivos y la disposición de sus agentes a participar en el Sistema.

Esta hipótesis quedó verificada constatando que actualmente sí existe un Comité de Normalización que ha emitido normas para el sector comercio y en particular cinco normas que aplican directamente a este tipo de tiendas, tales como “venta de mercancía en tiendas departamentales”, “supervisión de ventas” y “Dispensación y manejo de medicamentos en farmacias”.

Existen otras normas del sector que aplican de manera general y abierta a este tipo de tiendas.

A su vez, se pudo constatar que efectivamente falta normalizar procesos tecnificados de recibo, facturación, almacenaje de frutas y verduras, manejo de productos en cámaras de refrigeración y algunas operaciones y procedimientos aplicables exclusivamente a la administración y al Departamento de Sistemas.

Adicionalmente existe un Organismo Certificador que opera en el sector y en la rama de "venta de mercancías en comercio al menudeo", "manejo de medicamentos en farmacias" y "almacenaje de mercancías en comercio al menudeo".

Por lo que es posible afirmar y concluir que sí es posible integrar este tipo de tiendas al SNCCCL pero de manera condicionada; es decir, es necesario regular actividades y servicios que se registran en la rama 6220 pero que no están normadas actualmente por el Comité de Normalización.

En esta perspectiva, es preciso iniciar una planeación, ejecución y evaluación del personal que integre las motivaciones personales, de desarrollo humano, superación y beneficio económico para que sean precisamente las ocupaciones de técnicos y administrativos quienes inicien su proceso de certificación ya que, de acuerdo al ejercicio práctico, son los segmentos más accesibles para participar en el SNCCCL.

Resulta también a todas luces necesario identificar barreras, obstáculos a la normalización y certificación por parte de segmentos inferiores en la estructura ocupacional, pero bastante significativos por número y función, ya que pertenecen al área de atención y servicio al cliente.

Estas necesidades no son voluntarias, las impone la dinámica de la apertura de mercados y la lógica de la asignación de recursos por flujo libre de oferta y demanda. Desde la implantación de la nueva política económica y la firma de acuerdos comerciales de México con países de América, Asia y Europa, la orientación es clara y precisa. Se requiere avanzar en este sentido si se quiere que el sector comercio en particular recupere y supere niveles de participación en el PIB de 15% que registró en 1995. Sólo el esfuerzo y una nueva manera de entender el crecimiento y desarrollo a partir de una reestructuración educativa y de la

capacitación, pueden generar un México nuevo y vigoroso en los inicios de un siglo XXI globalizado.

6. BIBLIOGRAFÍA Y HEMEROGRAFÍA

6. Bibliografía y Hemerografía

1. AQUINO Jorge, Vola Alberto et al. Recursos Humanos. Ediciones Macchi, Buenos Aires, 1996.
2. BARRANCO, Francisco Javier. Planificación estratégica de recursos humanos. Ed. Pirámide, Madrid, 1993.
3. BASS, Bernard M. Training in Industry: The management of learning. Nadsworth Publishing Company Inc., Belmont, California, 1976.
4. BRYANT, Don. R. Michael. "Manpower Planning Models and Techniques: A descriptive Survey". Business Horizons. Universities Press Ltd., Londres, 1984.
5. CASAS IBARTOL Joseph. Cómo reclutar y seleccionar el personal. Editorial De Vecchi, Barcelona, 1988.
6. Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral CONOCER. (Revista) 1998, 1999 y 2000.
7. Consejo de Normalización y Certificación de la Competencia Laboral, (Revista) Proyecto de Modernización de la educación técnica y la capacitación PMETYC. Actividades realizadas 1995-1998. México, diciembre de 1998.
8. Encuesta Nacional de Educación, Capacitación y Empleo (ENECE). Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática y Secretaría del Trabajo y Previsión Social 1993.
9. Encuesta Nacional de Empleo (ENE). Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática y Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 1997.

10. GHIRELLI, Edwin E. Personnel and Industrial Psychology. Mc Graw Hill Book Company, New York, 1975.
11. HAIRE MASON. "Uses and tests in Employee Selection", Harvard Bussiness Review. Pigors, Myers, 1978.
12. HERNÁNDEZ, Sergio y VARELA Juárez Ricardo A. Casos y Prácticas de Administración de Recursos Humanos. Ed. Trillas, México, 1995.
13. Indicadores Económicos 1996, 1997, 1998 y 1999. Banco de México.
14. JIMÉNEZ González, Rodolfo. *Globalización: el "horror económico"*. *Revista Macroeconomía*, Octubre 1998. México, D.F.
15. LODGE, George C. Administrando la globalización en la era de la interdependencia. México. Panorama Editorial, 1996.
16. LOPEZ Felix M. Jr. Evaluating Employee Performance. Public Personnel Association, Chicago, 1968.
17. LOPEZ Rodríguez Leopoldo Javier. "La era de la trascendencia" en *Revista Competencia Laboral*. México julio–septiembre 1998. Año 2 número 7.
18. MERTENS, Leonard. Competencia Laboral: sistemas, seguimiento y modelos. Polform Cinterfor CONOCER, México, 1997.
19. MILKOVICH, George y BOUDREAU, John. Dirección y Administración de Recursos Humanos. Ed. Adisson Wesley, Delaware, E.U.A., 1994.
20. NORTMANT, Max Sidones. Defining the manager's Job: a manual of position description. Ed. AMACOM. New York, 1975.

21. Oficina Internacional del Trabajo. Formación basada en Competencia Laboral. Poliform Cinterfor CONOCER, México, 1997.
22. Página Internet <http://conocer.org.mx> 2000.
23. PESKIN, Dean, B. Human Beavoir and Employment Interviewing., American Management Association, New York, 1971.
24. PIGORS, Paul y Myers, Chories. Administración de personal. Un punto de vista y un Método. Ed. Continental, México, 1984.
25. RECIO Figueiras, Eugenio. La Planificación de los recursos humanos. Ed. Hispano Europea, Barcelona, 1986.
26. REYES Ponce, Agustín. Administración de Personal. Ed. Limusa, México, 1996.
27. SÁNCHEZ Barriga, Francisco. Técnicas de Administración de recursos humanos. Ed. Limusa, México, 1994.
28. TRACEY, William R. Evaluating Training and Development System. American Management Association, New York, 1978.
29. XI Censos Económicos, Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, 1994.
30. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Tomo I y II. UNAM – PORRUA. México, 1999, 14ª edición.

7. ANEXOS

7. Anexos

INDICE

1. Metodología
2. Guía de entrevista
3. Guía Análisis Contenido
4. Cuestionario utilizado

ANEXO 1
Metodología

Metodología

Para la elaboración de la tesis, en particular sobre el Diagnóstico del Sector Comercio, se utilizó la Clasificación Mexicana de Actividades y Productos (CMAP) que distingue en el sector Comercio a dos grandes subsectores:

Comercio al por Mayor (subsector 61)

Se caracteriza por realizar la venta en forma personalizada y operar en una bodega u oficina, en las que por lo general no se exhibe la mercancía. Este subsector está integrado por tres ramas de actividad, las cuales a su vez están conformados por una serie de clases de actividad específicas.

Rama 6110: Compra-venta de material de desecho

Rama 6120: Comercio de productos no alimenticios al por mayor.

Rama 6140: Comercio de productos alimenticios, bebidas y tabaco al por mayor.

Comercio al por menor (subsector 62)

Se refiere a la venta al menudeo de bienes de consumo final privado. En este subsector es de suma importancia la ubicación y el diseño del establecimiento en que se exhiben las mercancías. Las ramas de actividad que lo integran son las siguientes:

- Rama 6210: Comercio de productos alimenticios, bebidas y tabaco al por menor, en establecimientos especializados.
- Rama 6220: Comercio de productos alimenticios al por menor en supermercados, tiendas de autoservicio y almacenes.
- Rama 6230: Comercio de productos no alimenticios al por menor en establecimientos especializados.
- Rama 6240: Comercio de productos no alimenticios al por menor en tiendas de departamentos y almacenes.
- Rama 6250: Comercio al por menor de automóviles, incluye llantas y refacciones.
- Rama 6260: Estaciones de gasolina.

Fuentes de Información

Se consideraron tres fuentes principales de información:

1) Censos y Encuestas

Esta fuente incluye estadísticas oficiales, principalmente del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) y de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), siendo los documentos básicos los siguientes:

- XI Censo Comercial INEGI
- Indicadores Mensuales del Comercio, INEGI
- Sistema de Cuentas Nacionales de México, INEGI
- Cuentas Nacionales por Entidad Federativa, INEGI
- Cuentas de producción, servicios y comercio, INEGI
- Encuesta Nacional de Empleo, STPS-INEGI
- Encuesta Nacional de Educación, Capacitación y Empleo, STPS-INEGI
- Catálogo Nacional de ocupaciones, STPS-INEGI

2) Entrevistas a informantes

Se realizaron encuestas y entrevistas a directivos del comercio, fundamentalmente a personal de tiendas de autoservicio; así como a funcionarios de la Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamental, A. C.

3) Monografías

La utilización de estudios ya realizados por otras instituciones, como la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, fueron de gran utilidad, así como los realizados por la Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México.

ANEXO 2
Guía de Entrevista

Guía de Entrevista

Normalización y Certificación de la Competencia Laboral

(Gerente General)

- 1.- Innovaciones tecnológicas
 - 1.1.- Sistemas de cómputo
 - 1.2.- Lectores ópticos
 - 1.3.- Códigos de barra
 - 1.4.- Básculas electrónicas
 - 1.5.- Comercio por Internet
 - 1.6.- Reorganización
 - 1.6.1.- Horarios
 - 1.6.2.- Servicio al cliente
 - 1.6.3.- Valor agregado
 - 1.6.4.- Otros

- 2.- Capacitación
 - 2.1.- Programas de capacitación 99 y 2000
 - 2.2.- Participantes
 - 2.3.- Tipos de cursos
 - 2.4.- Evaluación de la capacitación
 - 2.5.- Seguimiento

3.- Sistemas de calidad y servicio al cliente

3.1.- Política de calidad

3.2.- Manual, procedimientos y Documentos de trabajo

3.3.- Participantes

3.4.- Auditorías, aseguramiento de calidad

4.- Personal

4.1.- Cantidad por turno

4.2.- Categorías ocupacionales

ANEXO 3
Guía Análisis de Contenido

Guía de Análisis de Contenido

Normalización y Certificación de la Competencia Laboral

I.- Comités de Normalización del Sector Comercio

1.1.- Unidades de Análisis

1.1.1.- Comités del sector

1.1.2.- Áreas o subáreas donde operan

1.1.3.- Normas aplicables del sector comercio

II.- Centros de Certificación del Sector Comercio

2.1.- Unidades de Análisis

2.1.1.- Centros de certificación del sector

2.1.2.- Áreas o subáreas donde operan

2.1.3. Establecimientos certificados en el Sector Comercio

III.- Operaciones normadas y certificaciones en el sector comercio

3.1.- Unidades de Análisis

3.1.1.- Operaciones normadas en el sector comercio

3.1.2.- Operaciones certificadas en el sector comercio

3.1.3.- Operaciones de tiendas de autoservicio no normadas ni certificadas

ANEXO 4
Questionario Utilizado

Cuestionario

Normalización y Certificación de la Competencia Laboral.

Instrucciones: Marque con una "x" la respuesta adecuada

1.- Datos personales

Sexo: Masculino 101 Femenino 102

Edad: De 16 a 17 años 103

De 18 a 25 años 104

De 26 a 30 años 105

De 31 a 35 años 106

De 36 a 45 años 107

De 46 o más años 108

Tipo de contratación

Tiempo determinado 109

Tiempo indeterminado 110

Servicios profesionales 111

Obra determinada 112

Puesto: _____ Antigüedad: _____ años

2.- ¿Cuáles son sus estudios realizados

Primaria 201

Secundaria 202

Carrera técnica 203 ¿Cuál? _____

Bachillerato 204

Bachillerato con carrera técnica 205 ¿Cuál? _____

Licenciatura (pasante) 206 ¿Cuál? _____

Licenciatura 207 ¿Cuál? _____

Estudios especializados 208 ¿Cuáles? _____

Estudios de posgrado 209 ¿Cuáles? _____

Conteste brevemente las siguiente preguntas

SISTEMA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL EN EL SECTOR COMERCIO.

3.- ¿Ha recibido cursos de capacitación por parte de la empresa o por cuenta propia en los últimos tres años?

Sí 301 No 302 (pase a preg. 7)

4.- ¿Cuántos y que tipo de cursos?

5.- ¿Cuál ha sido la duración de estos cursos?

1 o 2 semanas 501

3 o 4 semanas 502

De 1 a 2 meses 503

De 2 a 3 meses 504

6 meses 505

1 año 506

6.- ¿Estos cursos le han servido para aplicar los conocimientos adquiridos en las actividades de trabajo que usted desempeña?

Definitivamente sí 601

Sí 602

No sabe 603

No 604

Definitivamente no 605

7.- En los últimos tres años, ¿se han incorporado a la tienda computadoras, lectores ópticos y básculas electrónicas?

Sí 701 No 702 No sabe 703

(Si contestó "No" o "No sabe" pase a preg.10)

8.- ¿Usted utiliza alguno de estos instrumentos?

Sí 801 No 802

9.- ¿Lo han capacitado para manejarlo?

Sí 901 No 902

10.- En esta tienda, ¿se trabaja bajo un sistema de calidad y servicio al cliente?

SISTEMA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL EN EL SECTOR COMERCIO.

Sí 1001 No 1002 No sabe 1003

(Si contestó "No" o "No sabe" pase a preg.13

11.- ¿Qué documentos conoce de este sistema de calidad?

Manual de calidad 1101

Procedimientos de trabajo 1102

Listas y formatos 1103

Otros documentos de trabajo 1104

¿Cuáles? _____

12.- ¿Qué procedimiento maneja usted?

13.- ¿Conoce el Sistema de Normalización y Certificación de Competencia laboral del CONOCER?

Sí 1301

No 1302

(Explique brevemente
en qué consiste y
Continúe)

14.- ¿Desearía obtener un registro oficial que avale sus conocimientos, habilidades y aptitudes en la actividad y puesto que desempeña actualmente?

Sí 1401

No 1402

No sabe 1403

15.- Si le propusieran remuneraciones adicionales a su salario para que usted se capacite y tramite su registro ante el CONOCER, ¿estaría

Totalmente de acuerdo? 1501

De acuerdo? 1502

Le es indiferente? 1503

En desacuerdo? 1504

Totalmente en desacuerdo? 1505

16.- Mencione las razones por las que le interesaría obtener un registro del CONOCER.

**SISTEMA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE
COMPETENCIA LABORAL EN EL SECTOR COMERCIO.**

Resumen

INDICE

	Pag.
1.- Importancia del Capital Humano como factor determinante de la competitividad.	169
2.- La competencia laboral en el mercado de trabajo y el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral.	170
3.- Proceso de Evaluación.	172
4.- Importancia del sector comercio ante el Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral.	174
5.- El sector comercio y su participación en el Sistema de Normalización y Certificación de Competencia laboral.	176
6.- Posibilidades de una mayor integración del sector comercio al Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral. Resultados del Ejercicio Práctico.	177
7.- Conclusiones.	183
8.- Bibliografía.	186

1.- Importancia del Capital Humano como factor determinante de la competitividad.

El acelerado avance tecnológico y los nuevos esquemas de organización de la producción y gestión en el ámbito laboral están generando la necesidad de introducir cambios significativos en la formación del capital humano.

La productividad depende cada vez más de lo intangible, de la formación del capital humano, se centra en el conocimiento y el aporte intelectual, de ahí la necesidad de transformar el mercado laboral bajo esta hipótesis de cambio.

La formación de recursos humanos atiende, por tanto, a esta necesidad y a la exigencia de incluir como parámetros de evaluación no sólo conocimientos, destrezas, habilidades o aptitudes, sino también actitudes, competencia, orgullo y sentido de trascendencia como medios para asegurar la permanencia y la autorrealización.

Las transformaciones productivas y sociales recientes, requieren de individuos con aporte intelectual, con capacidad de innovación y adaptación.

En esta perspectiva, la Administración de Recursos Humanos tradicional sufre algunos cambios importantes a nivel mundial en sus fases de reclutamiento y selección de personal, diseño de puestos, evaluación del desempeño, compensaciones laborales, entrenamiento y capacitación.

Sobre este último punto, en particular, la nueva Administración de Recursos Humanos, inspirada en el concepto del ser humano integral, incorpora los tres modelos existentes de detección de necesidades para elaborar y ejecutar el Programa de Capacitación correspondiente en función de las necesidades de desarrollo tanto de la organización empresarial como del personal empleado.

El marco legal mexicano, a partir del Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos así como de la Ley Federal del Trabajo, incorpora el derecho al trabajo y favorece la aplicación del Sistema de Normalización y Certificación de Competencias Laborales al integrar la obligación patronal de la capacitación, al establecer

los procedimientos de ascensos y movilidad, y garantizar el libre contrato y la libertad de asociación.

2.- La competencia laboral en el mercado de trabajo y el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral.

Como respuesta a estas necesidades, México –a partir de 1993- intensifica esfuerzos para modernizar la formación y capacitación efectuando consultas a los sectores productivo y laboral, elaborando diagnósticos sobre la educación técnica y la capacitación con el propósito de integrar sistemas de formación con el enfoque de competencia laboral.

Este enfoque pretende la vinculación entre la educación general, la formación y capacitación técnica y las acciones de capacitación que se realizan al interior de los establecimientos y centros de trabajo como medio para incrementar la productividad y mejorar los sistemas de calidad por un lado, y como medio de permanencia en el trabajo, retribución y movilidad social, por otro.

Esta perspectiva además apoyará los procesos de reclutamiento, selección, contratación y capacitación de recursos humanos, contribuirá al mejoramiento de la gestión del trabajo y coadyuvará al incremento de la productividad y la competitividad.

El organismo que permite llevar a cabo este enfoque es el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER) que es una organización de carácter nacional que no tiene fines de lucro y que se creó para coordinar los esfuerzos de normalización y certificación de las competencias laborales en México.

Este organismo es un fideicomiso público instalado por el (Poder) Ejecutivo Federal el 2 de agosto de 1995 con base en el Acuerdo Intersecretarial y de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social – Secretaría de Educación Pública, publicado en el diario oficial de la federación de la misma fecha. El CONOCER surge como parte de los esfuerzos que realizan las instituciones de los sectores educativo y laboral que ejecutan el Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETYC).

En este marco, el objetivo fundamental del CONOCER se orienta a planear, implantar, operar, fomentar, evaluar y actualizar los Sistemas Normalizado y de Certificación de Competencia Laboral.

Un comité de normalización es un organismo representativo de trabajadores y de un área ocupacional determinada o de una rama de actividad económica reconocido por el CONOCER para definir y presentar propuestas de Normas Técnicas de Competencia Laboral de carácter nacional.

El CONOCER ha constituido y operado Organismos Certificadores que tienen la función de reconocer formalmente la competencia de un individuo para desempeñar una función laboral determinante independientemente de la forma en que la haya adquirido y con base en una Norma Técnica de Competencia Laboral aprobada por el CONOCER.

Este proceso de reconocimiento pasa necesariamente por la evaluación de las competencias laborales para posteriormente, integrarse a la certificación de las mismas competencias.

A junio del 2000 existen 15 organismos certificadores registrados en el CONOCER:

- Certificadora de Competencia Laboral en Alimentos y Bebidas, S.C. (CECOLAB)
- Calidad Mexicana Certificada, A.C. (CALMECAC)
- Centro Nacional de Evaluación de la Educación Superior, A.C. (CENEVAL)
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (IMNC)
- Competencia Laboral y Competitividad, S.C. (CLYC)
- Centro de Investigación y Asesoría Tecnológica en Cuero y Calzado, A.C. (CIATEC)
- Instituto Nacional de Normalización Textil, AC. (INNTEX)
- Sociedad Mexicana de Normalización y Certificación, S.C. (NORMEX)
- Consejo Mexicano de Profesionales Certificados en Administración de Riesgos, A.C. (CPS)
- Calidad y Competencia Laboral, S.C. (CCL).
- International Certification of Quality Systems, S.C. (IQS)

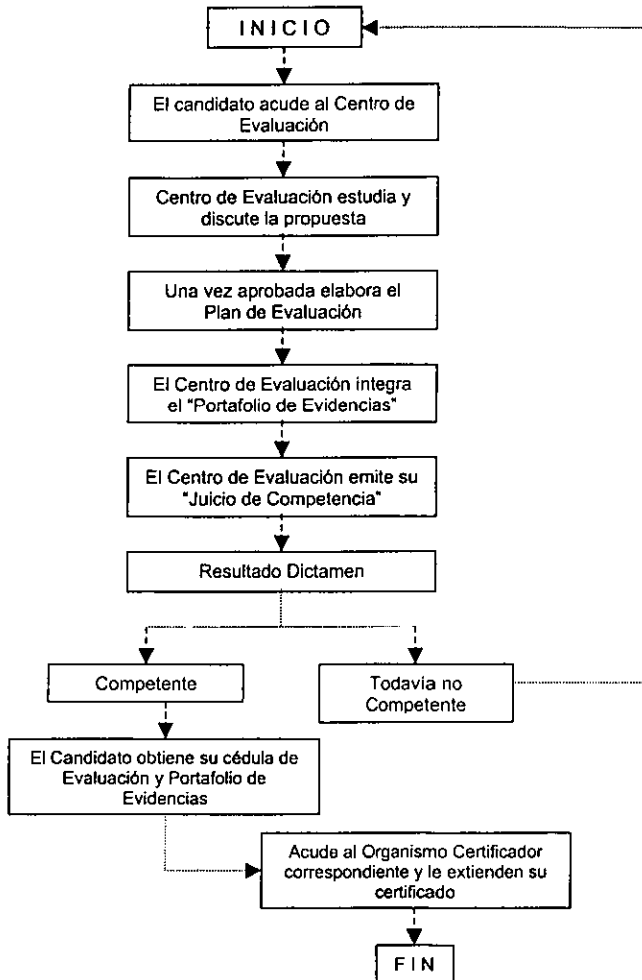
- Asociación Nacional para Asegurar la Competencia Laboral Agropecuaria y Rural A.C. (ACERTAR)
- VERTIC, S.C. (VERTIC)
- Competencia Laboral Empresarial, S.C. (CLE)
- RICSA. R. (Consultoría)

3.- Proceso de Evaluación

La evaluación de Competencia Laboral es realizada por los Centros de Evaluación y por Evaluadores Independientes. Tanto Centros de Evaluación como Evaluadores Independientes son instituciones o personas físicas que demostraron ante el Organismo certificador que poseen la capacidad técnica y de personal competente para realizar la evaluación de competencia laboral y, en consecuencia, son acreditados para realizarla.

El proceso de evaluación consta de tres etapas:

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN



1. Elaboración del Plan de Evaluación. Detalla la estrategia de evaluación discutida con el candidato solicitante.
2. Integración del llamado "portafolio de evidencias" que es una recopilación de registros, formatos y documentos que demuestren la competencia del candidato.
3. "Juicio de competencia". Es el resultado de la comparación de las evidencias recopiladas en el portafolio con los llamados Criterios de Desempeños, evidencias y campos de aplicación especificados en la Norma Técnica aplicable. El resultado de la Evaluación se emite como "Competente" o bien "todavía no competente"

Como resultado de este proceso de Certificación y Evaluación de Competencia Laboral se genera la Cédula de Evaluación del candidato solicitante así como su portafolio de evidencias.

El Certificado de Competencia Laboral se otorga al candidato por el Organismo Certificador de acuerdo a cada una de las Unidades de Competencia Laboral que en el proceso de evaluación demuestre que es capaz de desempeñar, de conformidad con las Normas Técnicas de Competencia Laboral.

4.- Importancia del sector comercio ante el Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral

El sector comercio, donde se encuentran las tiendas de autoservicio y establecimientos de la rama 6220 (de acuerdo a la Clasificación Mexicana de Actividades y Productos), tiene una participación importante en el PIB nacional que en 1997 fue del 14.43%.

A partir de la entrada en vigor del Tratado de Libre Comercio de América del Norte y de acuerdos comerciales con Europa, Asia, Centro y Sudamérica, esta participación del Sector Comercio en el PIB nacional ha decrecido de 15.15% en 1994 a 14.43% en 1997 con un desplome histórico de 13.57% en 1995 como consecuencia de la fuerte contracción de la economía registrada durante ese año.

La apertura del comercio nacional hace necesario fortalecer al sector y a una de sus ramas más importantes (6220 donde se ubican tiendas de autoservicio, almacenes y supermercados de comercio al por menor) vía una mayor competitividad por calidad del servicio y precio del producto a fin de garantizar su estabilidad y la constante participación ascendente del PIB comercial en la riqueza nacional.

Uno de los mecanismos que hacen posible esa mayor competitividad del comercio en general y de las tiendas de autoservicio, almacenes y supermercados en particular, consiste en la implementación de Sistemas de Normalización y Certificación de la Competencia Laboral reconociendo que es el factor humano el elemento decisivo en esta transformación.

Y si bien se ha reconocido que el factor humano, su perfil de calificación, nivel de escolaridad, educación, formación y capacitación es importante en este proceso, no se menosprecian las condiciones que permitan una rápida y eficaz integración de esta rama al SNCCCL que consiste en la adopción e implementación de sistemas de calidad en el servicio, la reorganización de sus actividades de abasto, almacenamiento, registro y venta, así como la incorporación de innovaciones tecnológicas y de competencias que han hecho más ágiles y sistemáticas algunas de estas actividades.

Por otro lado, esta rama genera un empleo del 4.8% del total del sector con un rango mayoritario de personal ocupado de 20 a 39 años de edad y es donde se ubican los niveles educativos más elevados con remuneraciones de 40% por encima de la media nacional.

Finalmente el CONOCER cuenta ya con trabajo y experiencia en la Normalización y Certificación de Competencias Laborales en el Sector Comercio donde muchos de los procedimientos administrativos y de servicio ya han sido considerados por el Comité de Normalización donde ya se han certificado establecimientos comerciales.

5.- El sector comercio y su participación en el Sistema de Normalización y Certificación de Competencia laboral.

El sector comercio no es un agente económico homogéneo, presenta diferencias estructurales de adquisición y venta, sistemas de distribución, almacenaje así como diversas esferas administrativas y estructuras ocupacionales en función de los diferentes grados de tecnificación y organización de sus actividades comerciales.

Este sector presenta una diversidad tipificada de estructuras ocupacionales donde cierto tipo de establecimientos registra una formación educativa superior a la promedio nacional que es de 7.4 años en el periodo 1996-1997 y que la hace la más propicia para integrarse al Sistema de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

Por otro lado, la movilidad y flexibilidad del sector constituye un reto para las propias propuestas y objetivos del CONOCER en materia de normalización y certificación ya que el dinamismo del comercio obliga a pensar de manera también dinámica sistemas de normalización y certificación que respondan eficazmente a las necesidades de un mercado cambiante.

Hasta el momento el área de ventas, bienes y servicios cuenta con 41 Normas Técnicas de Competencia Laboral, 13 de las cuales corresponden a la subárea del Comercio mismos que representan el 31.5%. El 68.5% restante se distribuye en cuatro subáreas más, lo cual indica que el proceso de normalización para el comercio está avanzando.

Las Normas aprobadas permiten una certificación que no discrimina establecimientos por tamaño o grado de inversión ya que califica conceptos generales y homogéneos tales como compra de mercancías para ventas al menudeo y al mayoreo, ventas, almacenaje de mercancías de comercio al menudeo, administración de establecimientos de comercio al detalle, venta de mercancías en tiendas departamentales, registro y cobro de transacciones en comercio al detalle, así como supervisión de ventas.

6.- Posibilidades de una mayor integración del sector comercio al Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral. Resultados del Ejercicio práctico.

Se aprecia la insuficiencia de normas relativas al gran comercio configurado por cadenas de tiendas de autoservicio que, en términos estructurales, presenta los mayores niveles de tecnificación y la constante modificación de sus esquemas organizativos, lo cual demanda personal cuyo perfil de calificación requiere también necesariamente de un sistema de certificación que conozca las habilidades, conocimientos, actitudes y aptitudes laborales.

Ante lo cual, la problemática de esta rama de la economía se orientó a distinguir ¿Cuál es el efecto a nivel de la estructura ocupacional de la introducción de innovaciones tecnológicas y de computación en las actividades de recepción, rotulación y venta de mercancías?

También fue importante definir si la incorporación de innovaciones tecnológicas y reorganización de actividades de abasto, almacenamiento y venta agilizan o simplifican las labores comerciales.

Bajo esta problemática, el objetivo principal del ejercicio práctico se dirigió a mostrar la factibilidad estructural y la disposición de los empresarios, personal administrativo y operativo de las tiendas de autoservicio en particular Superama de San Jerónimo, para ingresar al Sistema de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

Dado el carácter descriptivo de esta investigación y como ejercicio práctico, las hipótesis de trabajo fueron de tipo cualitativo, dado que el propósito no consistió en mostrar la "representatividad" del objeto de estudio, sino la factibilidad cualitativa de integración de este tipo de tiendas al Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral.

La principal hipótesis de trabajo de este estudio consistió en que la introducción de sistemas o mecanismos de incremento de la productividad y calidad del servicio de atención al cliente en tiendas departamentales y de autoservicio, genera las condiciones

que posibilitan ingresar al Sistema de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

La variable dinámica de la hipótesis, por tanto, es el grado de innovación tecnológica y de competencia que se orienta al manejo y proceso de información e inventarios, sistemas de recepción e intercambio, rotulación y venta, perfiles de calificación y capacitación de personal así como la implementación de sistemas de calidad de servicio al cliente.

La segunda variable sobre el grado de factibilidad de ingreso a este sistema está en función del marco jurídico y administrativo del sector comercio.

Los instrumentos para recopilar información y validar estas hipótesis fueron los siguientes:

- Guía de entrevista aplicable a ANTAD y a la Gerencia de la Unidad San Jerónimo.
- Análisis de Contenido sobre información bibliográfica y hemerográfica proporcionada por SNCCL (básicamente la normatividad).
- Cuestionario aplicable a personal de la tienda de autoservicio.

El análisis de resultados se sintetizó de la siguiente manera:

En los tres últimos años se han introducido innovaciones tecnológicas clasificadas como sistemas de cómputo concentradas en labores de recibo y facturación, la introducción de códigos de barra, verificadores de precios, pistola óptica y básculas electrónicas en las 16 cajas de registro con que cuenta la tienda.

Se verificó que en los últimos tres años como mecanismo de aceptación de personal se solicitan perfiles de calificación de secundaria terminada para cajeras y personal de piso, así como estudios a nivel bachillerato para supervisor y estudios de licenciatura trunca o terminada para personal de recibo y facturación, encargado de nocturno, subgerencias y gerencias.

También se corroboró la existencia de un sistema de calidad y servicio al cliente que funciona en aspectos básicos de atención al cliente, pero que no está completamente

implementado. Las auditorías del sistema corren a cargo de la oficina central de Wall Mart y verifican el sistema sobre todo en áreas de recibo y facturación, por lo cual es posible afirmar que la primera parte de la hipótesis se cumple.

El análisis de los resultados de la segunda variable son los siguientes:

Actualmente el área del comercio cuenta con un comité de normalización instalado en octubre de 1996 cuya función ha sido proponer y validar normas técnicas de Competencia Laboral que ha aprobado el CONOCER y que han regulado los procesos, operaciones y servicios de las tiendas de autoservicio y departamentales con los siguientes títulos:

- 1.- Compra de Mercancía para Ventas al Menudeo.
- 2.- Venta de Mercancías en Comercio al Menudeo.
- 3.- Dispensación y Manejo de Medicamentos en Farmacias.
- 4.- Almacenaje de Mercancías en Comercio al Menudeo.
- 5.- Venta de Productos de ferretería en Comercio al Menudeo.
- 6.- Venta de Mercancías en tiendas departamentales.
- 7.- Supervisión de ventas.

Por otro lado existen 4 Organismos Certificadores (de 15 existentes) que operan en el área de Venta de bienes y servicios pero se enfocan en las subáreas de alimentación y hospedaje como el caso de Calidad Mexicana Certificada, A.C. (CALMECAC), el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. (IMNC) y Certificación de competencia Laboral en Alimentos y Bebidas S.C. (CECOLAB).

Sólo Competencia Laboral y Competitividad, S.C. (CLYC) certifica en "venta de mercancías en comercio al menudeo", "manejo de medicamento en farmacias" y "almacenaje de mercancías en comercio al menudeo".

Por lo tanto se tiene que de las normas emitidas por el Comité existen tres que aplican directamente para las tiendas departamentales y de autoservicio: "venta de mercancías en tiendas departamentales", "supervisión de ventas" y "Dispensación y manejo de Medicamentos en Farmacias".

El resto de las normas aplican a tiendas departamentales de manera más general y abierta como "compra de mercancías para ventas al menudeo" y "almacenaje de mercancías en Comercio al Menudeo".

Sólo faltan normas (en relación a la operación y servicio de la tienda departamental) para los procesos tecnificados de recibo y facturación, almacenaje de frutas y verduras así como manejo de productos en cámara de refrigeración y operaciones en el Departamento de sistemas y administración. El resto de las actividades de una tienda departamental ya están reguladas por las normas emitidas por el Comité de Normalización.

Por tanto, los indicadores de esta variable (factibilidad de ingreso de las tiendas departamentales y de autoservicio al SNCCL) sondeando existencia de comités, normas existentes que regulan esta actividad y organismos certificadores que operan en el área del Comercio, señalan que sí es posible integrar a este tipo de tiendas de la rama 6220 pero de manera condicionada: es preciso regular el resto de las actividades y servicios hasta el momento no regulados y es necesario que organismos certificadores amplíen su margen de acción para evaluar y certificar precisamente esas actividades y servicios.

Un incremento de la productividad vía innovación tecnológica, perfiles de competencia y sistemas de calidad y servicio genera modificaciones importantes en una tienda departamental que hacen necesaria y factible su incorporación al SNCCL cuando existen Comités de Normalización, Normas técnicas aplicables y Organismos certificadores que operan en el sector comercio.

1) Hipótesis particular No. 1

El análisis de resultados por indicadores y variables, así como su explicación de relación causal, es el siguiente:

La tienda de autoservicio sí ha integrado sistemas de cómputo, lectores ópticos, códigos de barras y básculas electrónicas durante los últimos tres años. También ha implementado un incipiente sistema de calidad y de atención al cliente pero sin que personal técnico y operativo cuente con manuales, procedimientos ni documentos de trabajo.

Ese cambio tecnológico sí ha estado acompañado de cambios importantes pero poco significativos en la estructura ocupacional: en los últimos tres años se ha reducido el personal administrativo de 26 a 21 personas, debido a que el equipo de cómputo integrado, el código de barras y pistolas ópticas, han agilizado las labores de recibo y facturación.

También ha afectado la estructura ocupacional en el sentido en que se ha incrementado de 4 a 9 el personal técnico de mantenimiento preventivo de los sistemas mecánico, civil y eléctrico que da servicio de planta de luz autónoma, sistema de refrigeración, alumbrado, equipo de cómputo y verificadores de precios.

La mayor productividad ha generado, a su vez, la necesidad de solicitar personal con grado de estudio mayor al solicitado hace tres años: cajeras y personal de piso requerían sólo primaria o secundaria trunca, en cambio ahora el requisito la secundaria terminada e incluso estudios de bachillerato trunco, supervisores requerían de bachillerato trunco, ahora se les exige el bachillerato terminado y carrera técnica comercial; el resto del personal administrativo ingresaba con bachillerato terminado, ahora se exige la licenciatura trunca o terminada; por lo cual se concluye que efectivamente una mayor productividad vía innovaciones tecnológicas y sistemas de control de calidad traen como consecuencia cambios en la estructura ocupacional tanto en puestos de trabajo y número de personal como en los criterios de selección del personal en las tiendas de autoservicio.

2) Hipótesis particular No. 2

El análisis de los resultados de la aplicación de guía y el cuestionario se presentan según los indicadores evaluados de la siguiente manera:

Los indicadores de la variable "innovación tecnológica", se ha visto que sí se registran en la tienda de autoservicio. En cuanto a los requerimientos de capacitación se constató que todo el personal administrativo, técnico y operativo recibe un curso de inducción sobre la tienda y en general sobre mercadería.

En 1999 se impartieron 18 cursos, 12 de los cuales se dirigen a personal administrativo con duración desde 2 horas a 3 días. Los 6 cursos restantes se dirigen a personal de piso, cajeras y personal de mantenimiento con duración de 6 horas a 2 días. La frecuencia de estos cursos es de cada 6 o 12 meses. Sin embargo, no todo el personal recibe cursos de manera continúa ya que se utilizan criterios de selección por desenvolvimiento laboral, atención al cliente, puntualidad, asistencia, etc...

El 80% del personal entrevistado afirma haber recibido cursos de capacitación por parte de la empresa en los últimos tres años al menos una vez y el 65% del mismo refiere que dichos cursos sí le han servido para su mejor desempeño laboral, el 29% indica que no y el restante 6% señala que no sabe.

Por otra parte, el indicador sobre motivaciones y expectativas de los empleados a participar en el Sistema de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (SNCCCL) indicó lo siguiente: supervisores, personal de recibo y facturación no conocen en su totalidad este sistema pero están dispuestos a ingresar en un 63% si la Matriz Central de Wall Mart se los exige, 22% no sabe de sus posibles implicaciones y se abstuvo de opinar mientras que 15% afirmó contundentemente que no le interesa ingresar al sistema.

No obstante, ante el indicador sobre si recibiera remuneraciones adicionales a su trabajo, bonos de productividad y otra motivación económica, este porcentaje se elevó a 89%. La mayoría estaría dispuesta a participar argumentando que sería una vía para mantener su puesto, ascender y obtener un mejor sueldo.

En cambio, este mismo indicador sobre motivaciones y expectativas a participar en el SNCCL dirigido a personal de piso y cajeras indicó que 100% no conoce este sistema, a 53% no le interesa ingresar a él (aún después de informarle brevemente sobre sus beneficios), 39% no sabe si le conviene ingresar a él y sólo 8% se mostró a favor de incorporarse al sistema.

7.- Conclusiones

Las tiendas de autoservicio y departamentales han registrado cambios importantes en la incorporación de métodos de organización, innovación tecnológica, cambios en el perfil de calificación del personal empleado y la incorporación de sistemas de calidad y de atención en el servicio al cliente. Estos indicadores de una mayor productividad, sin embargo, no han detenido la tendencia a la reducción de la participación del PIB del sector comercial en el Producto Interno Bruto Nacional (PIB) que ha pasado de 15.15% en 1994 a 14.4% en 1997.

Por lo cual es preciso incorporar (como parte esencial de una mayor productividad) al capital humano bajo la perspectiva de una formación y capacitación que incluya no solo los indicadores clásicos de reclutamiento y selección como pueden ser las habilidades, destrezas y aptitudes, sino agregando el enfoque de competencia laboral, desarrollo humano y organizacional que incorpore las virtudes, los valores y la actitud.

El estudio de caso de la rama 6220 (tiendas de autoservicio y departamentales de este sector comercio) indica la misma línea de orientación que el comportamiento global del sector comercio.

En los últimos tres años las innovaciones tecnológicas han consistido en la introducción de sistemas de cómputo concentrados en actividades de recibo y facturación, la implementación de códigos de barra, verificadores de precios, pistola óptica y básculas electrónicas que han transformado las prácticas laborales, así como estructura, número y puestos de trabajo.

Este tipo de tiendas han tenido que reorganizar sus métodos de trabajo como la rotación de puestos de trabajo, rolar horarios, iniciar un proceso de contrataciones temporales e implementar –como parte del sistema de calidad y atención al cliente- promociones tales como el servicio a domicilio y el programa “mientras usted desayuna nosotros le preparamos su compra” que ha funcionado en los términos esperados y que ha permitido diversificar los canales de comercialización.

Se corroboró la información que indica los cambios generales a nivel de estructura del empleo que las condiciones de mayor productividad propician, mientras que el departamento de mantenimiento preventivo era casi inexistente en 1996, ahora se ve reforzado en variedad y número de puestos de trabajo por la introducción de equipo y material.

También los perfiles de calificación son ligeramente diferentes en el año 2000 en relación al año 1996. En 1996 se requería solo primaria o secundaria inconclusa para ingresar a puestos de cajera y personal de piso, ahora se exige secundaria terminada. Para supervisores era requisito bachillerato trunco, ahora se les exige el bachillerato terminado; y para el resto del personal administrativo se solicita la licenciatura trunca o terminada.

Como parte sustancial de esta investigación se indagó, a su vez, la posibilidad de integrar a las tiendas departamentales y de autoservicio al Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (SNCCL) en función de dos elementos estructurales: uno de ellos la existencia de la organización y logística institucional básica a través de este tipo de sistemas (Comités de Normalización, Normas y Organismos Certificadores del Sector Comercio) y otro en función de los caracteres productivos y la disposición de sus agentes a participar en el Sistema.

Esta hipótesis quedó verificada constatando que actualmente sí existe un Comité de Normalización que ha emitido normas para el sector comercio y en particular cinco normas que aplican directamente a este tipo de tiendas, tales como “venta de mercancía en tiendas departamentales”, “supervisión de ventas” y “Dispensación y manejo de medicamentos en farmacias”.

Existen otras normas del sector que aplican de manera general y abierta a este tipo de tiendas.

También se pudo constatar que efectivamente falta normalizar procesos tecnificados de recibo, facturación, almacenaje de frutas y verduras, manejo de productos en cámaras de refrigeración y algunas operaciones y procedimientos aplicables exclusivamente a la administración y al Departamento de Sistemas.

Adicionalmente existe un Organismo Certificador que opera en el sector y en la rama de "venta de mercancías en comercio al menudeo", "manejo de medicamentos en farmacias" y "almacenaje de mercancías en comercio al menudeo".

Por lo que es posible afirmar y concluir que sí es posible integrar este tipo de tiendas al SNCCCL pero de manera condicionada; es decir, es necesario regular actividades y servicios que se registran en la rama 6220 pero que no están normadas actualmente por el Comité de Normalización.

Es preciso iniciar una planeación, ejecución y evaluación de una campaña que integre las motivaciones personales, de desarrollo humano, superación y beneficio económico para que sean precisamente las ocupaciones de técnicos y administrativos quienes inicien su proceso de certificación ya que, de acuerdo con el ejercicio práctico, son los segmentos más accesibles para participar en el SNCCCL.

Resulta también a todas luces necesario identificar barreras, obstáculos a la normalización y certificación por parte de segmentos inferiores en la estructura ocupacional, pero bastante significativos por número y función, ya que pertenecen al área de atención y servicio al cliente.

Desde la firma de acuerdos comerciales de México con países de América, Asia y Europa, se requiere avanzar en este sentido si se quiere una economía competitiva. Sólo el esfuerzo y una nueva manera de entender el crecimiento y desarrollo a partir de una reestructuración educativa y de la capacitación, pueden generar un México nuevo y vigoroso en los inicios de un siglo XXI globalizado.

8.- Bibliografía

1. AQUINO Jorge, Vola Alberto et al. Recursos Humanos. Ediciones Macchi, Buenos Aires, 1996.
2. BARRANCO, Francisco Javier. Planificación estratégica de recursos humanos. Ed. Pirámide, Madrid, 1993.
3. BASS, Bernard M. Training in Industry: The management of learning. Nadsworth Publishing Company Inc., Belmont, California, 1976.
4. BRYANT, Don. R. Michael. "Manpower Planning Models and Techniques: A descriptive Survey", Business Horizons. Universities Press Ltd., Londres, 1984.
5. CASAS IBARTOL Joseph. Cómo reclutar y seleccionar el personal. Editorial De Vecchi, Barcelona, 1988.
6. Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral CONOCER. (Revista) 1998, 1999 y 2000.
7. Consejo de Normalización y Certificación de la Competencia Laboral, (Revista) Proyecto de Modernización de la educación técnica y la capacitación PMETYC. Actividades realizadas 1995-1998. México, diciembre de 1998.
8. Encuesta Nacional de Educación, Capacitación y Empleo (ENECE). Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática y Secretaría del Trabajo y Previsión Social 1993.
9. Encuesta Nacional de Empleo (ENE). Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática y Secretaria del Trabajo y Previsión Social, 1997.
10. GHIRELLI, Edwin E. Personnel and Industrial Psychology. Mc Graw Hill Book Company, New York, 1975.

11. HAIRE MASON. "Uses and tests in Employee Selection", Harvard Business Review. Pigors, Myers, 1978.
12. HERNÁNDEZ, Sergio y VARELA Juárez Ricardo A. Casos y Prácticas de Administración de Recursos Humanos. Ed. Trillas, México, 1995.
13. Indicadores Económicos 1996, 1997, 1998 y 1999. Banco de México.
14. JIMÉNEZ González, Rodolfo. *Globalización: el "horror económico"*. *Revista Macroeconomía*, Octubre 1998. México, D.F.
15. LODGE, George C. Administrando la globalización en la era de la interdependencia. México. Panorama Editorial, 1996.
16. LOPEZ Felix M. Jr. Evaluating Employee Performance. Public Personnel Association, Chicago, 1968.
17. LOPEZ Rodríguez Leopoldo Javier. "La era de la trascendencia" en *Revista Competencia Laboral*. México julio–septiembre 1998. Año 2 número 7.
18. MERTENS, Leonard. Competencia Laboral: sistemas, seguimiento y modelos. Polform Cinterfor CONOCER, México, 1997.
19. MILKOVICH, George y BOUDREAU, John. Dirección y Administración de Recursos Humanos. Ed. Adisson Wesley, Delaware, E.U.A., 1994.
20. NORTMANT, Max Sidones. Defining the manager's Job: a manual of position description. Ed. AMACOM. New York, 1975.
21. Oficina Internacional del Trabajo. Formación basada en Competencia Laboral. Polform Cinterfor CONOCER, México, 1997.
22. Página Internet <http://conocer.org.mx> 2000.

23. PESKIN, Dean, B. Human Beavoir and Employment Interviewing., American Management Association, New York, 1971.
24. PIGORS, Paul y Myers, Chorles. Administración de personal. Un punto de vista y un Método. Ed. Continental, México, 1984.
25. RECIO Figueiras, Eugenio. La Planificación de los recursos humanos. Ed. Hispano Europea, Barcelona, 1986.
26. REYES Ponce, Agustín. Administración de Personal. Ed. Limusa, México, 1996.
27. SÁNCHEZ Barriga, Francisco. Técnicas de Administración de recursos humanos. Ed. Limusa, México, 1994.
28. TRACEY, William R. Evaluating Training and Development System. American Management Association, New York, 1978.
29. XI Censos Económicos, Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, 1994.
30. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Tomo I y II. UNAM – PORRUA. México, 1999, 14ª edición.

9. GLOSARIO

9. Glosario

Aptitudes. Son un tipo particular de habilidades que tiene un individuo para desempeñarse en una función laboral específica, es una facultad y una cualidad para desenvolverse adecuadamente en un área específica de actividad

Capital Humano. Concepto del enfoque de competencias laborales que designa personal competente en las fases de evaluación, entrenamiento, habilidades y experiencia aplicables. El Sistema de Normalización y Certificación de Competencias Laborales identifica las necesidades de competencia laboral para el personal y mantiene los registros o "evidencias" de educación, experiencia, entrenamiento y calificación.

Centro de Evaluación. Es una persona moral acreditada que puede realizar, con base en Normas Técnicas de Competencia Laboral, realizar procesos de capacitación, y evaluación o sólo la evaluación, de acuerdo con la necesidad de cada candidato. Debe realizar y garantizar la función de Verificación Interna para que la evaluación se realice de conformidad con las Normas Técnicas de Competencia Laboral en la que son acreditados por un Organismo Certificador.

Conocimientos. Son un conjunto de aprendizajes por inteligencia y razón, relación sistemática de conocimientos adquiridos como parte de la formación académica de un educando y que son evaluados por el sistema escolarizado como parte de la educación formal y para el cual existe un registro y un sistema de calificación y certificación oficial a través de la Secretaría de Educación Pública.

Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER) Fideicomiso de los sistemas normalizado y de certificación de la competencia laboral, público y no paraestatal cuya finalidad consiste en el autodesarrollo continuo de las personas mediante la promoción de la competencia laboral certificada

Competencia Laboral. Enfoque metodológico de calificación y certificación con validez oficial que evalúa las habilidades y capacidades de un candidato en base a su entrenamiento, habilidades y experiencia aplicables a un puesto y a una función específicas. Los conocimientos del candidato no son objeto de calificación ni certificación por parte de este sistema ya que existen los cuerpos colegiados, Institutos y Organizaciones académicas que los otorgan.

Comité de Normalización. Es un organismo representativo de los trabajadores y empresarios de un área ocupacional o rama de actividad económica acreditado por el CONOCER para definir y presentar propuestas de Normas Técnicas de Competencia Laboral. Está conformado por una junta directiva integrada por representantes de empleadores, trabajadores e instituciones educativas, y cuentan con un presidente y un secretario técnico. Los grupos técnicos de los comités, a su vez, están integrados por personal experto (trabajadores, supervisores y profesionistas) designados por la Junta Directiva. Actualmente se cuenta con 55 comités, 4 subcomités y 7 comités en proceso de implementación en diferentes industrias y sectores productivos.

Evaluación. Proceso por medio del cual se recogen "evidencias" sobre el desempeño laboral de un individuo con el fin de determinar si es competente o todavía no competente para una función laboral expresada en una Norma Técnica de Competencia Laboral de un área determinada. El proceso inicia cuando al candidato acude al Centro de Evaluación, éste discute la propuesta, una vez aprobada elabora el Plan de Evaluación, el Centro de Evaluación integra el portafolio de evidencias, el Centro de Evaluación emite su "juicio de competencia", emite un resultado o dictamen. Si el candidato resulta competente se le otorga una Cédula de Evaluación y el Portafolio de Evidencias, si no reinicia el proceso previa capacitación en áreas específicas de una función laboral. Las fuentes de evidencia son el desempeño laboral, los conocimientos, el aprendizaje previo e informes de otros.

Habilidades. Son un conjunto de destrezas del capital humano relacionadas con el desempeño de su componente psicomotriz, agilidad, soltura, rapidez de movimientos y en general destreza en el trabajo manual.

Juicio de Competencia. Es el resultado de la comparación de las evidencias recopiladas en el portafolio con los llamados criterios de desempeño, evidencias y campos de aplicación especificados en la Norma Técnica aplicable. El resultado de la evaluación se emite como "competente" o "todavía no competente"

Modelo de Aseguramiento de la Calidad. Agrupa una Red de Centros de Evaluación, Organismos Certificadores y al CONOCER. La Red de Centros de Evaluación evalúa la competencia laboral y verifica internamente los procesos internos, los Organismos Certificadores acreditan Centros de Evaluación, verifica externamente los procesos del Centro de Evaluación, dictamina y emite certificados, el CONOCER acredita Organismos Certificadores, supervisa y audita los procesos del sistema en su conjunto.

Norma Técnica de Competencia laboral (NTCL). Conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que son aplicados al desempeño de una función productiva a partir de los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo. También se les denomina "calificaciones" y actualmente se han emitido 312 NTCL que aplican en sectores líderes de la economía nacional tales como la industria del vestido, sector turismo, artes gráficas, industria farmacéutica, sector comercio, sector forestal, industria del hule, agroequipamiento, industria del mueble, mantenimiento electromecánico, sector óptico e industria del café.

Organismo Certificador. Es una entidad que actúa de tercera parte; es decir, no tiene participación funcional ni jerárquica en la capacitación y la evaluación de los individuos a quien certifica. Su principal objetivo es la certificación de competencia laboral conforme a las NTCL en la que solicita acreditación. Para ello cuenta con la colaboración de Centros de Evaluación. Las funciones más importantes de un Organismo Certificador consisten en asegurar y garantizar la calidad de la certificación de los individuos, la acreditación de centros de evaluación y evaluadores independientes, y garantizar el proceso de evaluación a través de la verificación externa. Actualmente existen 15 Organismos Certificadores Acreditados entre los que se encuentran organismos de carácter mixto (CENEVAL, CIATEC, IET y RICSA), Instituciones certificadoras de calidad de productos y servicios (CALMECAC, IMNC, INNTEX, NORMEX, IQSN y el Consejo Mexicano de Profesionales Certificados en Administración de Riesgos, así como instancias de nueva creación (ACERTAR, CLYC, CCL, CLE, CECOLAB Y VERTIC

Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación. (PMETYC) Proyecto implementado por el gobierno federal a partir de 1993 que cuenta con los siguientes componentes: a).- Sistema Normalizado y de Certificación de Competencia Laboral, b).- Transformación de la Oferta de capacitación, c).- Estímulos a la demanda de capacitación y certificación de competencias, y d).- Información, Evaluación Estudios e investigaciones. Su objetivo general consiste en "reestructurar las distintas formas como se capacita a la fuerza laboral, que la formación eleve su calidad y gane en pertinencia respecto a las necesidades de los trabajadores y de la planta productiva nacional".

Sistema de Certificación de Competencia Laboral (SCCL). Mecanismo que otorga un reconocimiento formal de la competencia adquirida por los individuos a lo largo de su vida, independientemente del modo en que haya sido adquirida, así como de establecer los mecanismos de acreditación de las personas físicas y morales que intervengan en el proceso.

Triángulo de calidad. Es un componente de la hipótesis de cambio que se plantea el enfoque de competencia laboral. Está integrado por Normas de Producto, Normas de Proceso y Sistemas, y Normas de Desempeño Laboral.