

Capítulo 5

Certificación de Consultores para las
PyMEs bajo el Sistema Nacional de
Certificación de Competencia Laboral

Capítulo 5 Certificación de Consultores para las PyMEs bajo el Sistema Nacional de Certificación de Competencia Laboral

5.1 Situación actual de la certificación de consultores para las PyMEs

Como se ha comentado en el Capítulo 3, en México existen diversas certificaciones que se otorgan por las habilidades en servicios de consultoría para las pequeñas y medianas empresas.

En la Tabla 5-1 se pueden ver las relativamente más comunes certificaciones de competencia laboral relacionadas con los consultores para las PyMEs, clasificadas en dos grandes grupos: certificaciones para demostrar al público en general una determinada habilidad (certificación de aprobación), y certificaciones en el contexto del cumplimiento con los requisitos y habilidades necesarias para ser asignado para algún proyecto específico (certificación laboral). Cabe mencionar que estas últimas certificaciones también tienen las características de dar a conocer las habilidades al público en general, aunque su nivel de reconocimiento varía dependiendo de la certificación. La certificación de consultores en administración de pequeñas y medianas empresas en Japón, también se trataba originalmente de la certificación para poder dedicarse a los proyectos de diagnóstico de la Agencia de las Pequeñas y Medianas Empresas, la que posteriormente se convirtió en una certificación general que comprobaba las habilidades de los consultores para las PyMEs y llegó a ser obtenida por un amplio espectro de personas que no siempre deseaban dedicarse a los servicios públicos.

Tabla 5-1 Certificaciones representativas asociadas con los consultores para las PyMEs en México

	Nombre del certificado	Institución que lo aplica
Certificados de aprobación	Certificación de competencia laboral en Consultoría para las PyMEs.	CONOCER
	Certificación de competencia laboral en Consultoría General.	CONOCER
	APEC-IBIZ CBC (<i>Certified Business Counsellor</i>)	COMPITE
Certificados laborales	Consultor Empresarial (Asesor)	México Emprende – Secretaría de Economía
	Extensionista Financiero	Extensionismo Financiero – Secretaría de Economía
	Consultor	FONAES
	Prestador de Servicios Profesionales (PSP)	SAGARPA
	Consultor “M”	Secretaría de Turismo
	Consultor “H”	Secretaría de Turismo
	Acreditación de Consultor COMPITE	COMPITE
	Instructor Homologado por Nacional Financiera	Nacional Financiera (NAFINSA)
	Reconocimiento CANACINTRA como Consultores para las PyMEs	CANACINTRA
	Consultor	Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey

Fuente: Elaborado por la Misión del Estudio

Ya sean proyectos gubernamentales o proyectos de instituciones o entidades privadas, es normal que tengan la necesidad de emplear los óptimos recursos humanos para lograr un objetivo específico, y es bastante entendible que cada uno establezca sus propias certificaciones laborales.

Por otro lado, también se observa un movimiento hacia la incorporación de la certificación de aprobación como un requisito para solicitar la certificación laboral. El Fondo Nacional de Empresas Sociales (FONAES) así como la Secretaría de Turismo (Consultor “M”) obligan a los aspirantes a obtener la certificación de competencia laboral en Consultoría General.

El examen de la certificación laboral, frecuentemente se lleva a cabo junto con la capacitación para la formación del personal, sin embargo, si se garantiza que se ejecute el trabajo básico de consultoría con cierta calidad mediante la certificación de aprobación, bastará con tener conocimientos particulares del proyecto y recibir capacitación en las técnicas prácticas. Asimismo, las autoridades gubernamentales dejan la determinación de la competencia laboral de los aspirantes

a las certificaciones confiables, ya que ellas mismas no pueden evaluar sus habilidades especializadas.

Bajo esta circunstancia, la certificación de aprobación que se considera más adecuada como requisito de la solicitud, es el de la certificación de competencia laboral del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) bajo el sistema nacional, que es una certificación otorgada por una tercera instancia confiable.

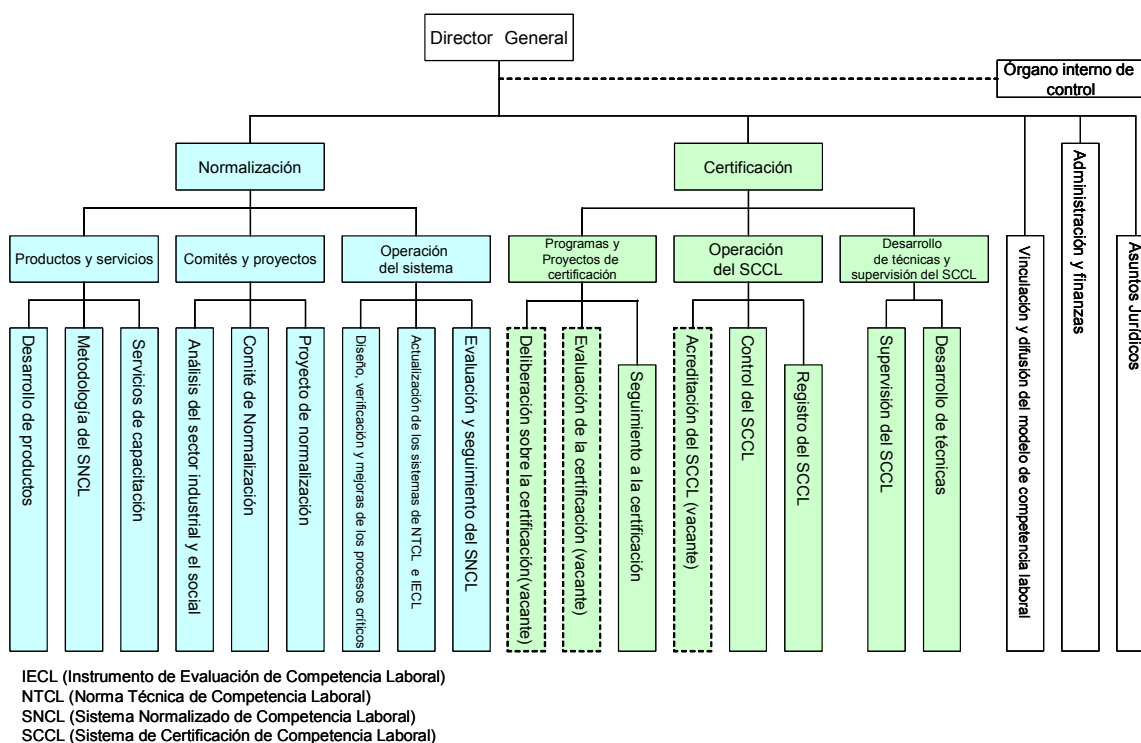
5.2 Certificación de Consultores para las PyMEs bajo el Sistema Nacional de Certificación de Competencia Laboral

5.2.1 Organización del CONOCER

El CONOCER es una entidad pública establecida como una dependencia de la Secretaría de Educación Pública (SEP) en virtud de las “Reglas Generales y Criterios para la Integración y operación de los Sistemas Normalizados de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral” en los términos del artículo 45 de la Ley General de Educación.

Esta organización está dividida principalmente en dos áreas, una a cargo de la normalización y la otra a cargo de la certificación, con 75 empleados en total, incluyendo los de las áreas administrativas (a la fecha de 12 de enero de 2009). La Figura 5-1 muestra el organigrama del CONOCER.

Figura 5-1 Organigrama del CONOCER



A la fecha de 12 de enero de 2009

Fuente: Elaborado por la Misión del Estudio con base en los datos publicados por el CONOCER

El CONOCER en sí no se dedica al desarrollo de la Norma Técnica de Competencia Laboral (NTCL) y/o evaluación y certificación de competencia laboral, sino que controla y monitorea estos sistemas. Se puede decir que desempeña la función de asegurar la calidad de la evaluación de competencia laboral en México.

En términos específicos, para establecer la norma, se instala el comité de normalización formado por los representantes e involucrados de cada sector industrial, por el cual se establece y se actualiza la NTCL por sectores. Asimismo, en cuanto al sistema de certificación, los centros de evaluación se encargan de ejecutar la evaluación de competencia laboral, y los organismos certificadores auditan y supervisan los centros de evaluación. El CONOCER está a cargo del control de la aplicación de la metodología de normalización, acreditación de los organismos certificadores y registro de los centros de evaluación, así como emisión de certificados basada en la solicitud de los organismos certificadores. Se ha adoptado la modalidad de dar el visto bueno oficial a la certificación de competencia laboral por y para el sector industrial.

La implementación del sistema de normalización y certificación de competencia laboral en México se inició alrededor del año 1993, el cual llegó a estar en su plena etapa de desarrollo con el Proyecto para Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETyC) iniciado en 1995 por medio del financiamiento del Banco Mundial.

El sector industrial en México tenía los siguientes problemas: la mayoría de la población económicamente activa empieza a trabajar antes de terminar una educación formal; la formación para el trabajo se mantiene a nivel bajo; la capacitación y el adiestramiento existentes no coinciden con las necesidades del sector industrial. El PMETyC, al cultivar la cultura de aprendizaje permanente, y evaluar y reconocer los conocimientos empíricos adquiridos por estudios no formales, abrió las puertas a las personas que nunca tuvieron oportunidades para tener estudios formales así como a las que no tenían nuevas oportunidades para aprender y desarrollarse.

Por la iniciativa del CONOCER, creado mediante un acuerdo entre la SEP y la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS), se desarrolló la NTCL que sirve de referencia para la formación, evaluación y certificación de la competencia laboral individual, y de esta manera se actualizaron las reglas de operación, así como el mecanismo de la función para la evaluación y certificación de la competencia laboral.

Los indicadores principales en el momento en que concluyó PMETyC a finales de junio de 2003 son los siguientes.¹

Número de comités de normalización:	76	
Número de NTCLs aprobadas:	613	(El 47% nunca ha sido aplicado.)
Número de organismos certificadores:	32	
Número de personas certificadas:	67,438	(Sólo las certificaciones que cumplen con todas las normas sin incluir certificaciones por unidades)

Cuando terminó PMETyC, las actividades del CONOCER se suspendieron prácticamente debido a las dificultades financieras.

El nuevo CONOCER actual fue reactivado bajo el Programa de Multifase de Formación de Recursos Humanos Basada en Competencias (PROFORHCOM) que se inició en 2006 obteniendo el financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo.

Los 3 objetivos que PROFORHCOM señala son:

¹ World Bank (2004). *Implementation Completion Report on a Loan in the amount of US\$265 Million to the United Mexican States for a Technical Education and Training Modernization Project*. p.29.

- 1) Mejorar la pertinencia, efectividad y calidad de la formación profesional y técnica y de la capacitación para el trabajo.
- 2) Promover la articulación y posibilidades de transferencia de los estudiantes entre las modalidades educativas y entre rutas de aprendizaje a lo largo de la vida.
- 3) Promover la utilización de la NTCL para evaluar competencias laborales, administrar los recursos humanos de las empresas y para mejorar la pertinencia de los programas educativos.

El programa se compone de 2 elementos. Uno de ellos es la “pertinencia de formación profesional y técnica” dirigida por diversas escuelas vocacionales y el otro es el “establecimiento del sistema de normalización y certificación de competencia laboral” del cual el CONOCER está a cargo.

Con respecto a la función del CONOCER, las “Reglas Generales” establecen lo siguiente:

El objetivo del CONOCER es auxiliar al ejecutivo federal en las atribuciones que la Ley General de Educación establece, a fin de impartir formación para el trabajo, misma que procurará la adquisición de conocimientos, habilidades o destrezas, que permitan a quien la recibe, desarrollar una actividad productiva demandada en el mercado mediante alguna ocupación o algún oficio calificados, para lo cual realizará las siguientes actividades:

- A) Proyectar, organizar y promover en todo el país, de acuerdo con las disposiciones aplicables, el desarrollo del Sistema Normalizado de Competencia Laboral (SNCL) establecido en los términos de la Ley General de Educación y mediante la definición de normas técnicas de competencia laboral.
- B) Proyectar, organizar y promover, de acuerdo con las disposiciones aplicables, el desarrollo del Sistema Certificado de Competencia Laboral (SCCL) establecido en los términos de la Ley General de Educación, en virtud del cual se acredite el cumplimiento de las normas técnicas de SNCL, conforme al régimen de certificación que al efecto establezca la Secretaría de Educación Pública, conjuntamente con las demás autoridades federales competentes., el cumplimiento de las normas técnicas de SNCL.

5.2.2 Marco de normalización y certificación de competencia laboral

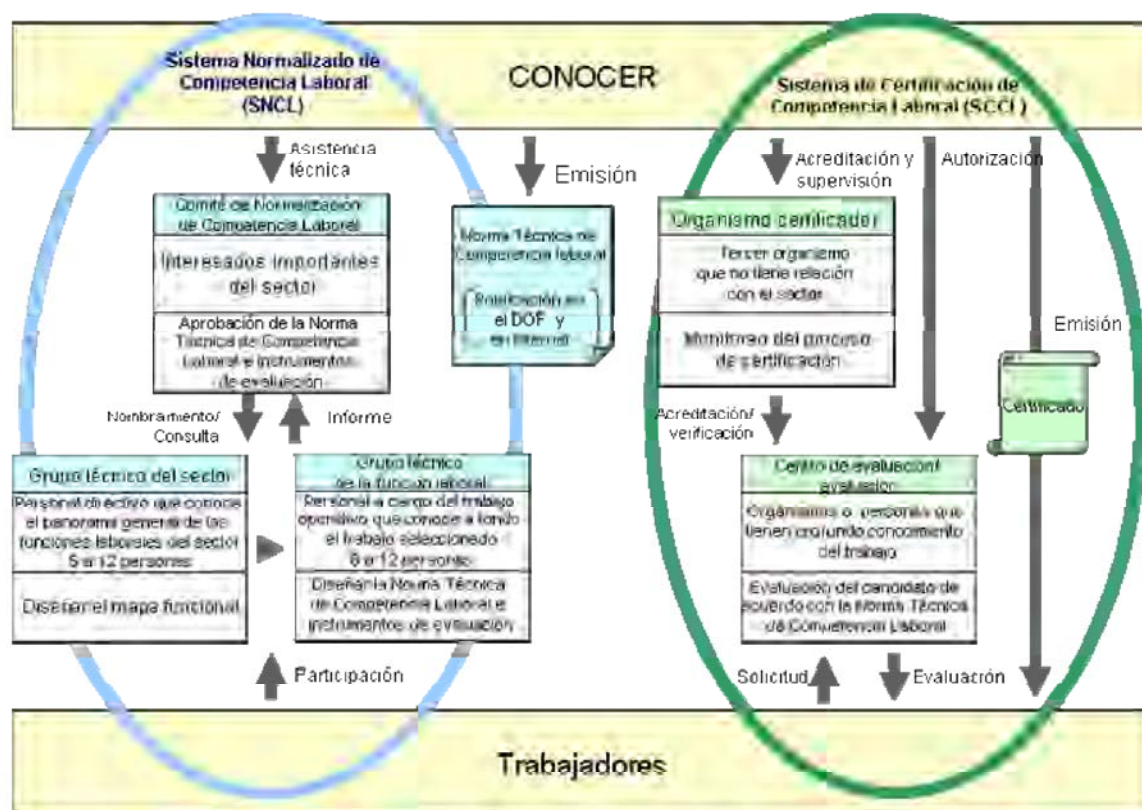
Dicen que el sistema del CONOCER sigue el sistema nacional inglés de competencia laboral (NVQ²). Es cierto que existen similitudes en cuanto a la elaboración de normas de certificación por parte de los representantes del sector industrial, como por ejemplo, las 5 escalas que indican el nivel de competencia laboral, entre otros aspectos. Sin embargo, a diferencia del CONOCER, en NVQ

² *National Vocational Qualification*

hay una estrecha vinculación entre la certificación y por otro lado el adiestramiento y la capacitación, así como el sistema con el que se certifican los niveles del 1 al 5 según el grado de aprendizaje de los trabajadores, por lo tanto se debe tener cuidado en que no son iguales.

La Figura 5-2 ilustra el panorama general de la normalización y certificación de competencia laboral por parte del CONOCER.

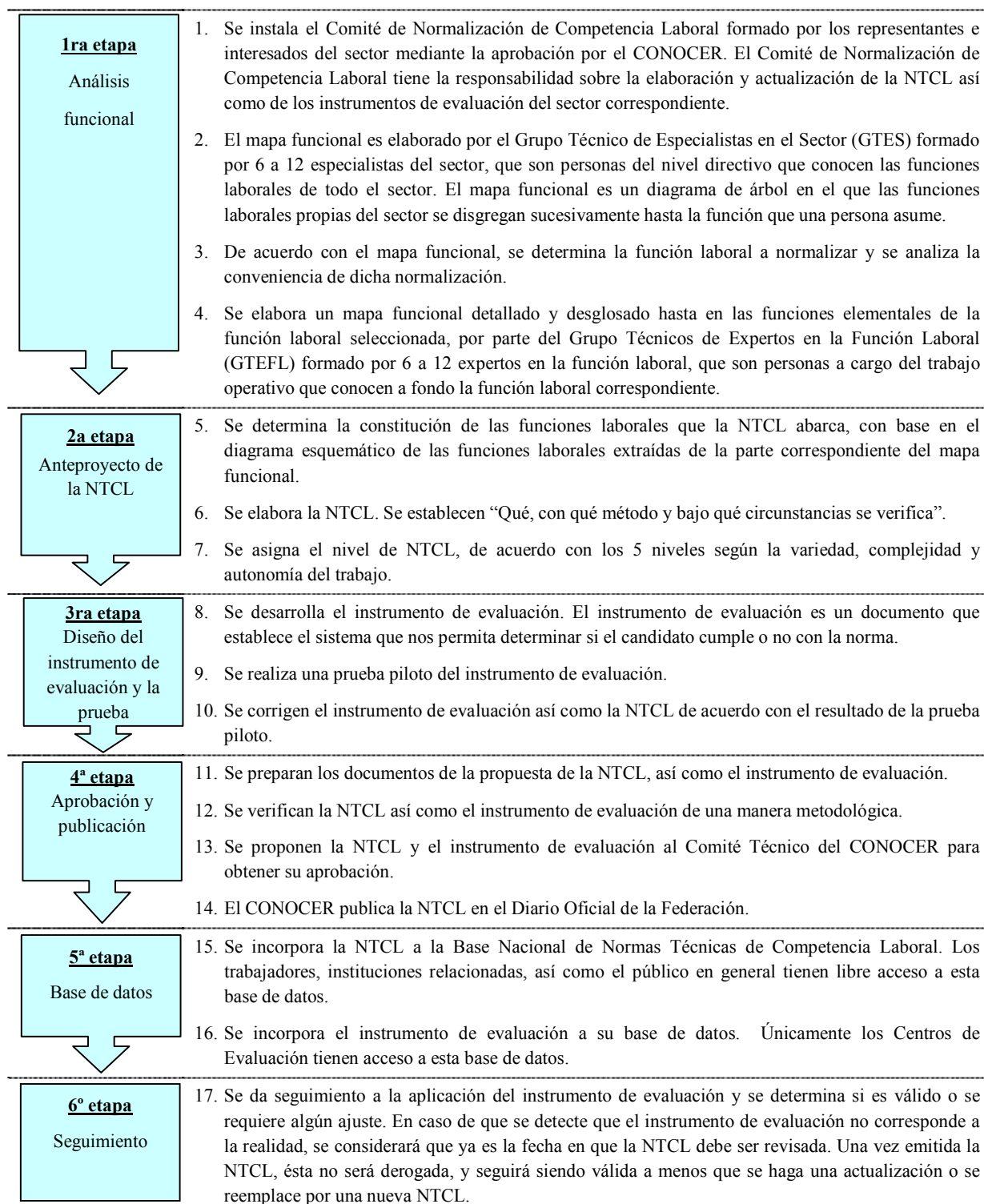
Figura 5-2 Panorama general de la normalización y certificación de competencia laboral



Fuente: Elaborado por la Misión del Estudio con base en las "Reglas Generales".

(1) Sistema Normalizado de Competencia Laboral (SNCL)

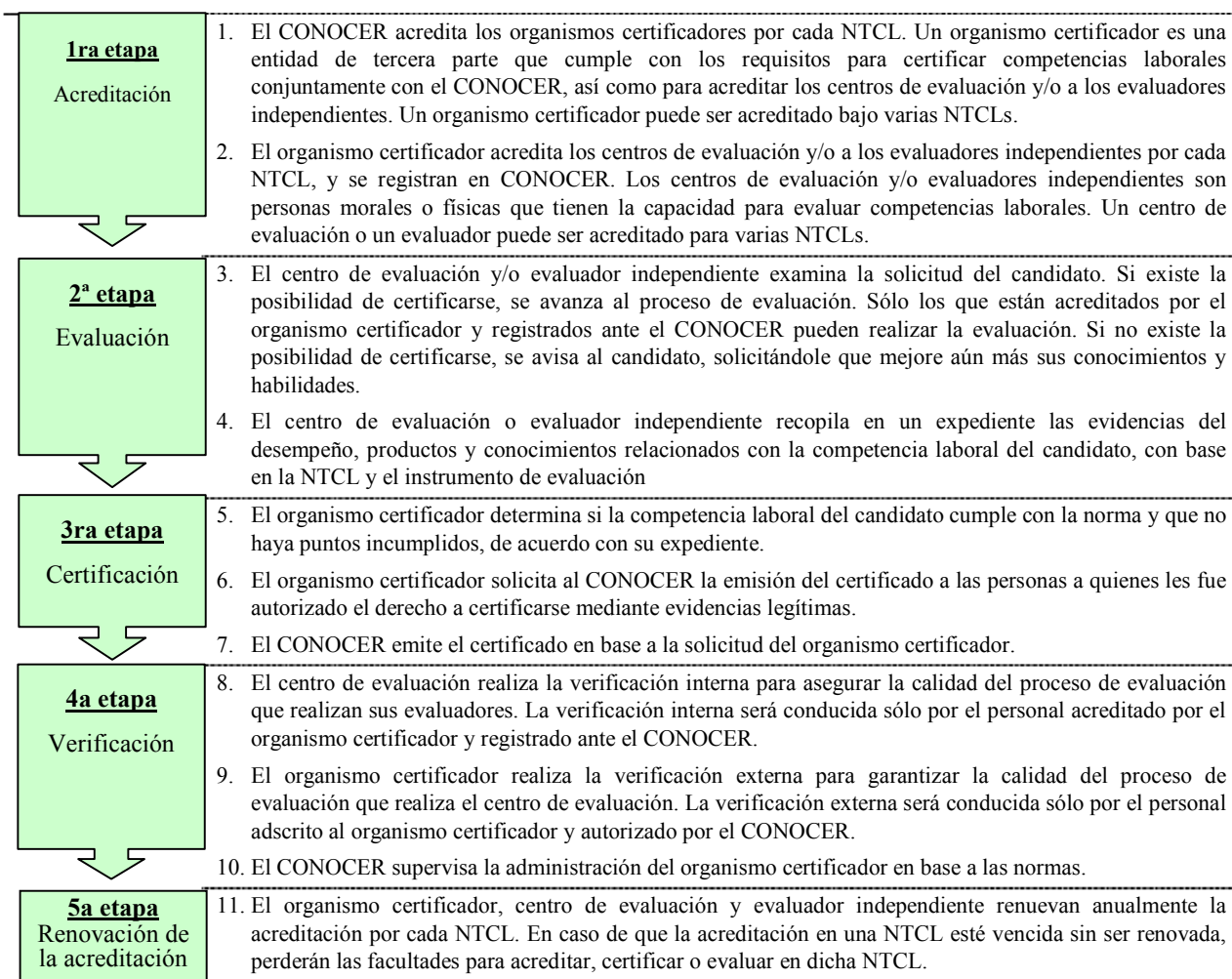
El SNCL es un sistema y proceso para desarrollar NTCLs y el instrumento de evaluación de cada una de estas normas. El sistema es administrado por una organización del comité en el que participan los empleadores y trabajadores de cada sector industrial, y los procedimientos y guías técnicas son proporcionados por el CONOCER como un apoyo técnico.



(2) Sistema Certificado de Competencia Laboral (SCCL)

El SCCL es un sistema y proceso para certificar de manera imparcial y objetiva la competencia laboral de cada trabajador, conforme a la NTCL y a sus respectivos instrumentos de evaluación.

El “Sistema Abierto”, separado del adiestramiento, es una particularidad del SCCL. La NTCL está publicada de modo que cualquier persona pueda acceder a ella y los trabajadores pueden disponer del servicio de evaluación y de certificación acorde a su libre voluntad individual. Las “Reglas Generales” prohíben a los organismos certificadores y/o centros de evaluación exigir que se tomen cursos como una condición para obtener la evaluación y/o certificación, conforme a lo previsto en el artículo 45 de la Ley General de Educación, que dice que los conocimientos o habilidades se acreditan independientemente de la forma en que hayan sido adquiridos.



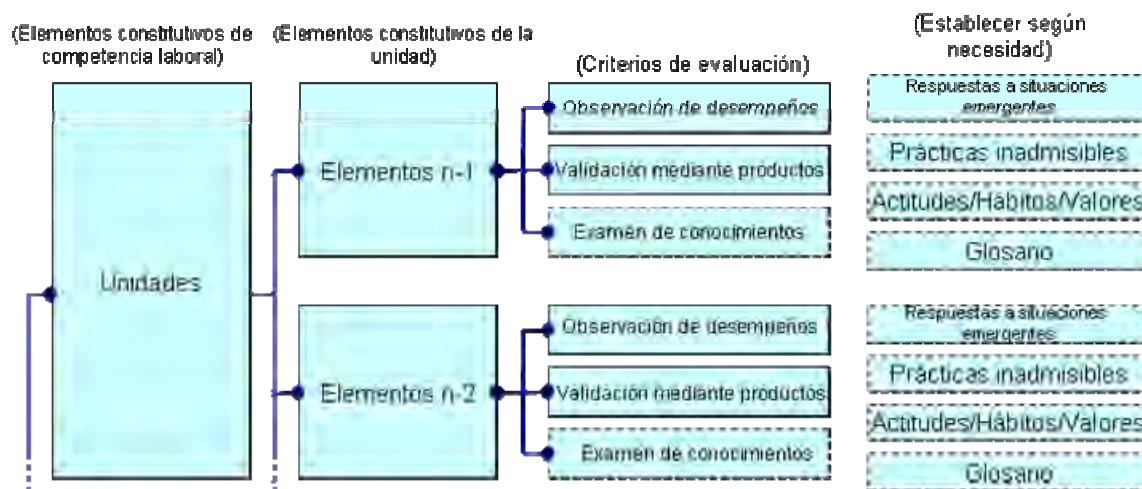
5.2.3 Estructura de la Norma Técnica de Competencia Laboral (NTCL)

El formato de NTCL está unificado y compuesto por el código, título, propósito, fecha de aprobación, fecha de publicación, nivel de competencia, ocupaciones relacionadas de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones, resumen descriptivo de la clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte, diagrama esquemático de la función laboral y las normas específicas de competencia laboral.

La Figura 5-3 ilustra de manera esquemática la estructura específica de la norma de competencia laboral.

La norma en general tiene una estructura en forma de árbol. La NTCL define una o más unidades de competencia laboral que abarca la función laboral seleccionada, así como 2 ó más elementos de competencia laboral que contiene cada unidad, y enumera 3 criterios de evaluación, que son: desempeños, productos y conocimientos.

Figura 5-3 Estructura de la Norma Técnica de Competencia Laboral



Fuente: Elaborado por la Misión del Estudio con base en los datos proporcionados por CONOCER

El criterio de evaluación del desempeño se refiere a la evaluación por observación directa de las actividades laborales en las escenas de ejecución física del trabajo o en una simulación. Es una técnica esencial para medir la competencia laboral, pero el costo de evaluación es mayor.

En cambio, el criterio de evaluación del producto muestra el resultado del trabajo realizado hasta el momento de la evaluación a través de documentos y producciones, y el criterio de evaluación de conocimientos sirve para saber la existencia de los conocimientos necesarios para

ejecutar un trabajo por medio de un examen escrito, los cuales constituyen las técnicas para medir indirectamente la calidad de los desempeños. Para la evaluación por medio de los productos, dicen que el instrumento de evaluación tiene un mecanismo que detecta la veracidad de la declaración del candidato, por medio del cual se soluciona el problema de credibilidad.

Es imprescindible establecer por lo menos uno de los criterios para la evaluación del desempeño o del producto para cada elemento, mientras el criterio para la evaluación del conocimiento es opcional. Asimismo, se pueden agregar, según sea necesario, el criterio para la respuesta adecuada a situaciones emergentes, reglamento que establece la inconveniencia de la certificación sin perjuicio de los resultados de otras evaluaciones en caso de que se cometan ciertos actos prohibidos, la norma sobre las actitudes requeridas en el trabajo, así como el glosario.

La composición de las unidades y elementos es derivada del mapa funcional que se elabora en el análisis funcional del SNCL. La cantidad de unidades que se incluyen en un NTCL se define tomando en consideración la población económicamente activa, etc. susceptibles de certificación en el proceso de normalización.

Para determinar con mayor precisión algún trabajo que se requiera realizar de manera diferente según circunstancias, se pueden establecer variables llamadas clasificaciones para los elementos. Por ejemplo, en caso de que el análisis que se deba realizar en el diagnóstico administrativo de la empresa sea diferente según cada sector, se establecerán clasificaciones tales como: “sector de industria manufacturera”, “sector comercial” y “sector de servicios”, para establecer los criterios de evaluación en cada uno de ellos.

Cabe mencionar que las nuevas NTCLs emitidas a partir de 2006 bajo el nuevo CONOCER se llaman la “tercera generación”, cuya estructura y aplicación son diferentes a las de antes. Los incisos 5.2.2 y 5.2.3 describen la tercera generación.

La Tabla 5-2 resume las diferencias principales con las NTCLs de “segunda generación” emitidas antes de 2003. En la tercera generación, se ha adoptado una estructura documental más sencilla y fácil de entender para que las NTCLs estén más unificadas, prestando atención a referencias internacionales.

Tabla 5-2 Comparación de la Norma Técnica de Competencia Laboral (NTCL) actual y la anterior

	Tercera generación (a partir de 2006)	Segunda generación (hasta 2003)
Definición del trabajo sujeto a la certificación	Se especifican la ocupación y clasificación correspondientes al trabajo, descritos en el Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO) y Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN).	Se definen el campo y alcance del trabajo expresados con frases.
Cantidad de unidades	La NTCL puede tener solo una unidad.	La NTCL siempre debe estar compuesta por 2 ó más unidades. Se habían creado unidades que no correspondían a la realidad por aferrarse demasiado a las formas, generando dificultades.
Unidad de certificación	Se puede certificar por unidades en todas las NTCLs.	Cada NTCL determina si se permite certificarse por unidades o que no puede certificarse a menos que se cumpla con todas las unidades.
Unidades obligatorias y unidades opcionales	No existen los conceptos de “unidades obligatorias” y “unidades opcionales”, ya que todas las unidades son individualmente susceptibles de certificación.	Se puede formar la NTCL por las “unidades obligatorias” que se deben cumplir sin falta para la certificación, y por las “unidades opcionales” que consisten en cumplir solo con la cantidad necesaria entre varias unidades.
Instrumento de evaluación	El Comité de Normalización de Competencia Laboral elabora el instrumento de evaluación. Todos los centros de evaluación o evaluadores independientes deben emplear el mismo instrumento de evaluación.	Cada centro de evaluación o evaluador independiente elabora los instrumentos. Se le señalaron problemas de imparcialidad y calidad, debido a que el instrumento varía por cada centro de evaluación o evaluador.

Fuente: Elaborado por la Misión del Estudio con base en los datos proporcionados por el CONOCER.

5.2.4 Situación actual ante las recomendaciones surgidas de los estudios previos

La Tabla 5-3 señala las propuestas realizadas en la investigación preliminar, así como la situación actual con respecto a cada una de estas propuestas. De las 10 propuestas, la única que se ha llevado a cabo es la “Implementación del nuevo Sistema de Certificación de Consultores para las PyMEs”, la cual, a pesar de que está implementada, todavía nadie se ha certificado.

La NTCL define únicamente lo que se refiere a desempeños, productos y conocimientos que fundamenta la certificación, y el procedimiento y método de evaluación práctica se definen por el instrumento de evaluación. De acuerdo con la norma de segunda generación, cada centro de evaluación desarrollaba su instrumento de evaluación, por lo que desde el principio no existía un marco que determinaba la realización de un examen escrito a nivel nacional, así como la evaluación de dos etapas.

Se considera que el CONOCER mismo se estancó junto con la finalización de PMETyC, sin que se encontraran medidas para integrar el marco existente y las recomendaciones.

Tabla 5-3 Acciones de respuesta a las propuestas realizadas en los estudios previos

Propuestas realizadas en los estudios previos		Propuestas	
2001 Estudio del "Sistema de Formación y Certificación de Consultores"	Situación verificada	2002 Estudio de seguimiento	Propuestas
<p>1 Implementación de un nuevo sistema de certificación de consultores para las PyMEs</p> <p>El sistema existente de certificación en Consultoría General abarca la certificación de consultores de todos los sectores, y a su vez, tiende a otorgar certificaciones con fines de promoción, por tanto no es efectiva la forma de selección de los consultores, que pueden ser de alto o bajo nivel.</p>	<p>Publicación programada para marzo de 2003.</p> <p>El Comité de Normalización del sector de consultores del CONOCER realiza las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Revisión de la norma actual de Consultoría General (revisión periódica cada dos años) → Ya realizada. 2) Elaboración de una nueva norma de Consultoría para las PyMEs. <ul style="list-style-type: none"> → Se encuentra en la etapa de revisión final. Se planea publicar en marzo de 2003 en el Diario Oficial de la Federación. 3) Implementación de la norma de Consultoría Técnica <ul style="list-style-type: none"> → Se inició el estudio. 		<p>Desarrollo y situación posteriores al Estudio</p> <p>Publicación en octubre de 2006. Los organismos certificadores y centros de evaluación ya están acreditados.</p> <p>En octubre de 2006, se publicó la NTCL de de Consultoría para las PyMEs en el Diario Oficial de la Federación.</p> <p>En enero de 2008, Espacio Empresarial fue acreditado como centro de evaluación de NTCL de Consultoría para las PyMEs. El organismo certificador fue <i>Aicon Intenational S.C.</i></p> <p>En enero de 2009, aún no hay nadie certificado.</p>
<p>2 Se da mayor importancia al examen escrito.</p> <p>Con el fin de acreditarlos en forma selectiva, la evaluación debe ser realizada de acuerdo con las siguientes ponderaciones (categoría de seniors):</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluación de los documentos 10% Examen escrito 70% Examen práctico 10% Entrevista 10% 	<p>Las propuestas de la Misión del Estudio no concuerdan con el reglamento.</p> <p>De acuerdo con el reglamento del CONOCER, se evalúa de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> Producto 1/3 Desempeño (habilidades de presentación, etc.) 1/3 Conocimientos (examen escrito) 1/3 	<p>Proceso de revisión que consta de 2 fases</p> <p>Para evitar la certificación de consultores de bajo nivel, se debe realizar una primera evaluación por medio de un examen escrito para evaluar "conocimientos", y una segunda evaluación sólo para los que resulten aprobados según sus "productos" y "desempeños".</p> <p>↓</p> <p>Empezar a analizar la forma de implementar la evaluación que consta de 2 fases y que sea coherente con el reglamento del CONOCER.</p>	<p>No se ha implementado la revisión que consta de 2 fases.</p> <p>La NTCL de Consultoría para las PyMEs no establece el procedimiento de evaluación de dos etapas.</p> <p>El procedimiento normal consiste en evaluar los conocimientos por separado, siempre y cuando no se logren medir los productos y desempeños, lo cual es una concepción opuesta al sistema por el que se determinan solo los conocimientos en la primera evaluación.</p>
<p>3 2 categorías de Juniors y Seniors</p> <p>Absorber a los que cuentan con la certificación existente de Consultoría General en la categoría de Juniors (o candidatos para los consultores técnicos) sin someterlos a la evaluación, cancelando así la certificación en Consultoría General.</p>	<p>Unificación</p> <p>El Comité de Normalización elabora una nueva norma unificada. Se ha discutido también la cancelación de certificaciones en Consultoría General para cuando se obtenga el número necesario de personas con nueva certificación. La postura básica de la Secretaría de Economía es autorizar únicamente la nueva norma pretendiendo obligar, en algún momento, la nueva certificación a los que se dediquen a los proyectos gubernamentales.</p>		<p>Certificación bajo la norma en dos fases así como la derogación de la norma no son congruentes con el reglamento.</p> <p>En la NTCL del CONOCER, no existe un mecanismo por el cual se otorgue la certificación en etapas tales como Seniors y Juniors para una sola norma.</p> <p>Una vez emitida la norma (publicación en el Diario Oficial de la Federación), ésta no será derogada, a menos que se actualice o se reemplace por una nueva.</p>

Propuestas realizadas en los estudios previos		2002 Estudio de seguimiento	
2001 Estudio del "Sistema de Formación y Certificación de Consultores"	Situación verificada	Propuestas	Desarrollo y situación posteriores al Estudio
<p>4 Acreditación sectorial para la "industria manufacturera" y la "Industria comercial y de servicios"</p> <p>Profundizar en la especialidad de los mismos consultores sirve tanto para fortalecer el servicio de consultoría como para cumplir con las necesidades de las empresas.</p>	<p>Unificación</p> <p>El Comité de Normalización determina los siguientes 5 campos donde los consultores para las PyMEs desempeñan sus funciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Administración de personal y estrategias administrativas 2) Mercadotecnia y ventas 3) Operaciones 4) Aspectos legales 5) Campo financiero <p>Se analizó la posibilidad de elegir uno de los incisos 2) y 4), pero como conclusión se definió que todos los campos serían obligatorios, aunque se establecieron los exámenes del 2) y el 4) a un nivel de dificultad relativamente bajo.</p>		<p>Se acredita por funciones y no por sectores</p> <p>Según la NTCL de Consultoría para las PyMEs, están asignadas como unidades obligatorias el "Inicio del servicio de consultoría" y "Cierre", y se debe elegir uno de los siguientes 5 campos como una unidad opcional.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Administración estratégica 2) Capital humano 3) Mercadotecnia y ventas 4) Operaciones 5) Finanzas <p>Se acredita por campos funcionales en lugar de por sectores.</p>
<p>5 Implementación del sistema de renovación del certificado.</p> <p>Se debe implementar un sistema de renovación del certificado cada 3 a 5 años para la Consultoría General y la Consultoría para las PyMEs, siendo nueva norma, tomando como referencia los consultores registrados en administración de pequeñas y medianas empresas en Japón, los requisitos para los consultores en administración de pequeñas y medianas empresas de APEC, Ingenieros Profesionales de los Estados Unidos, etc.</p>	<p>Se decidió implementar el sistema. El reglamento detallado está en análisis.</p> <p>El grupo de trabajo No. 4 del Comité de Normalización está trabajando con la implementación. Se está analizando el reglamento detallado incluyendo la necesidad de realizar un examen como una condición para la renovación.</p>		<p>En el marco del CONOCER, no existe ninguna renovación del certificado.</p> <p>La certificación que otorga el CONOCER no vence y tampoco se requiere renovar. En el certificado se especifica la versión de la norma. La versión en la que se haya certificado quedará obsoleta cuando se actualiza la norma, sin embargo, se deja al mercado (la empresa que contrata al personal) decidir si la certificación bajo una versión obsoleta es válida o no.</p>
<p>6 Impartición de la capacitación sobre el reglamento de ética.</p> <p>Se debe impartir la capacitación sobre el reglamento de ética en el curso de formación.</p>	<p>Se decidió la impartición. El método de aplicación de sanciones y castigos está en análisis.</p> <p>El grupo de trabajo No. 6 del Comité de Normalización elabora el anteproyecto. El CONOCER pretende incorporar la comprensión del reglamento de ética y la declaración del cumplimiento dentro del sistema. Se ha identificado como un problema no tener fundamentos y autoridad legales para aplicar castigos o sanciones.</p>	<p>Proporcionar la traducción al idioma español de las siguientes informaciones japonesas: "Norma ética del diagnóstico para los consultores registrados en administración de pequeñas y medianas empresas" y "Resumen de ética para los ingenieros profesionales", Código de ética de la Asociación de Ingeniería de los Estados Unidos.</p>	<p>El curso de formación está fuera de las atribuciones del CONOCER.</p> <p>La Ley General de Educación establece que la evaluación y la certificación deben ser llevadas a cabo independientemente del método o proceso de la adquisición de competencia laboral, por lo cual la formación de consultores no es un asunto del CONOCER. Los organismos de capacitación pueden elaborar programas de cursos de formación conforme a la NTCL, pero el CONOCER no tiene autoridad para acreditar los programas apropiados, etc.</p>

Propuestas realizadas en los estudios previos		2002 Estudio de seguimiento	
2001 Estudio del "Sistema de Formación y Certificación de Consultores"	Situación verificada	Propuestas	Desarrollo y situación posteriores al Estudio
<p>7 Implementación del sector de consultores técnicos Será fortalecido el sistema de consultores si se adiciona el sistema de certificación por sectores de consultoría técnica con alto nivel de especialidad.</p>	<p>Se acuerda en la implementación futura. En el Comité de Normalización.</p>		<p>No hay movimientos hacia la implementación. El Comité de Normalización para el sector de consultoría ha suspendido sus actividades desde hace más de un año, y no hay movimientos hacia la normalización de la Consultoría Técnica.</p>
<p>8 Autorización de la certificación de Consultoría General sin exámenes (medidas transitorias). Con el fin de obligar la certificación en Consultoría General, se otorga el certificado de Consultoría General sin exámenes a casi 400 consultores con mayor experiencia para completar la falta absoluta de los consultores acreditados.</p>	<p>No se adoptó la propuesta. Se pospuso la certificación obligatoria. Una vez establecidas las reglas, será injusto certificarlos sin exámenes. Se aplaza un año la certificación obligatoria, ya que no hubo un determinado número de certificados.</p>		<p>Certificación obligatoria en algunos programas. El Fondo Nacional de Apoyo a las Empresas Sociales (FONAES) obliga a los consultores a certificarse en la Consultoría General, lo cual ha tenido muy buena aceptación.</p>
<p>9 Régimen de aplicación del sistema de Consultoría para las PyMEs. 1) Mantener la estructura básica del organismo acreditador – organismo certificador – centro de evaluación. 2) Instalar un comité de elaboración del temario de examen bajo la supervisión directa del CONOCER. 3) El centro de evaluación encomendará la aplicación del examen escrito y del práctico a un organismo neutral y externo.</p>	<p>No se ha determinado la posición del examen y de la práctica. 1) Seguir el sistema actual de acuerdo con la propuesta. 2) El temario de exámenes es un instrumento de evaluación, que se planea confeccionar fuera del centro de evaluación. Existe también una propuesta de integrar la elaboración y el control del temario. 3) No está definido. Se está analizando el procedimiento que el centro de evaluación organice el examen con el temario confeccionado por el comité de elaboración. En cuanto a la práctica, la situación no está clara, ya que está relacionada con la obligación del curso de formación.</p>		<p>Se requiere actualizar la norma para unificar los instrumentos de evaluación que incluyen el examen y la práctica. El instrumento de evaluación de la NTCL de la Consultoría para las PyMEs no está preparado, y tampoco existe el Comité de elaboración del temario de examen. La NTCL actual corresponde a la segunda generación, y los centros de evaluación desarrollan su propio instrumento de evaluación. Su sistema no está preparado para que el CONOCER les proporcione el examen unificado. Después de actualizar la NTCL a la tercera generación, el instrumento de evaluación también será desarrollado por el Comité de Normalización, lo cual facilitará la unificación del mismo.</p>
<p>10 Realización del examen escrito simultáneo a nivel nacional Realizar una vez al año un examen simultáneo a nivel nacional con una duración de 2 días.</p>	<p>No se puede realizar. Nunca se ha realizado un examen escrito simultáneo a nivel nacional, y es casi imposible realizarlo.</p>	<p>Tener una reserva de unas 1,000 preguntas para presentarlas al azar en los exámenes. El organismo neutral prepara y conserva unas 1.000 preguntas (reemplazar 300 preguntas cada año), y cada vez que un centro de evaluación lo solicite (cada 3 a 6 meses), presenta unos 200 problemas en el examen. ↓ Están dispuestos a aceptar la propuesta. También existe una propuesta de preparar 2.000 preguntas y presentarlas en el examen por cada aspirante.</p>	<p>El sistema no está preparado para realizar un examen escrito y unificado a nivel nacional. El centro de evaluación realiza la evaluación a petición del candidato, por lo que nunca programa la fecha del examen. La norma es de segunda generación tanto en la Consultoría General como en la Consultoría para las PyMEs. Debido a que el instrumento de evaluación se desarrolla por cada centro de evaluación, no se realiza ningún examen unificado.</p>

Fuente: Elaborado por la Misión del Estudio

5.2.5 Las NTCLs vigentes relacionadas con la Consultoría para las PyMEs

El Comité de Normalización del sector de consultoría ha emitido 11 NTCLs, de las cuales solo 3, que son Consultoría General³, Ventas Consultivas⁴ y Coordinación del Proceso de Elaboración de un Plan Estratégico⁵, se aplican realmente. Aunque la Consultoría para las PyMEs⁶ ha sido publicada y acreditada por el organismo certificador y centro de evaluación, aún no ha habido casos de una certificación.

En esta sección, en adición a la Consultoría General y la Consultoría para las PyMEs, también vamos a ver el panorama general de la NTCL de Impartición de Cursos de Capacitación Presenciales⁷ establecida por el Comité de Normalización del sector de administración y desarrollo de los recursos humanos, que es una NTCL relacionada con los consultores para las PyMEs. Ser un instructor para la capacitación colectiva o para la capacitación interna de una empresa es uno de los trabajos principales del consultor, y la certificación en la Impartición de Cursos de Capacitación Presenciales es relativamente conocida entre los consultores de administración de empresas en México.

(1) Consultoría General

La NTCL actual de Consultoría General es la NTCL de segunda generación publicada el 16 de agosto de 2002 y el nivel de competencia está determinado como el 5. La Figura 5-4 ilustra su esquema general.

Para poder certificarse, es necesario cubrir todas las unidades.

Hay solo un elemento que requiere la evaluación por medio de la observación del desempeño. El evaluador representa la función del cliente (empresario) para la interpretación de papeles, y se observa el desempeño del candidato a través de la presentación del diagnóstico de la situación actual y de propuestas de mejora, así como preguntas y respuestas.

³ CCON0147.03 Consultoría general

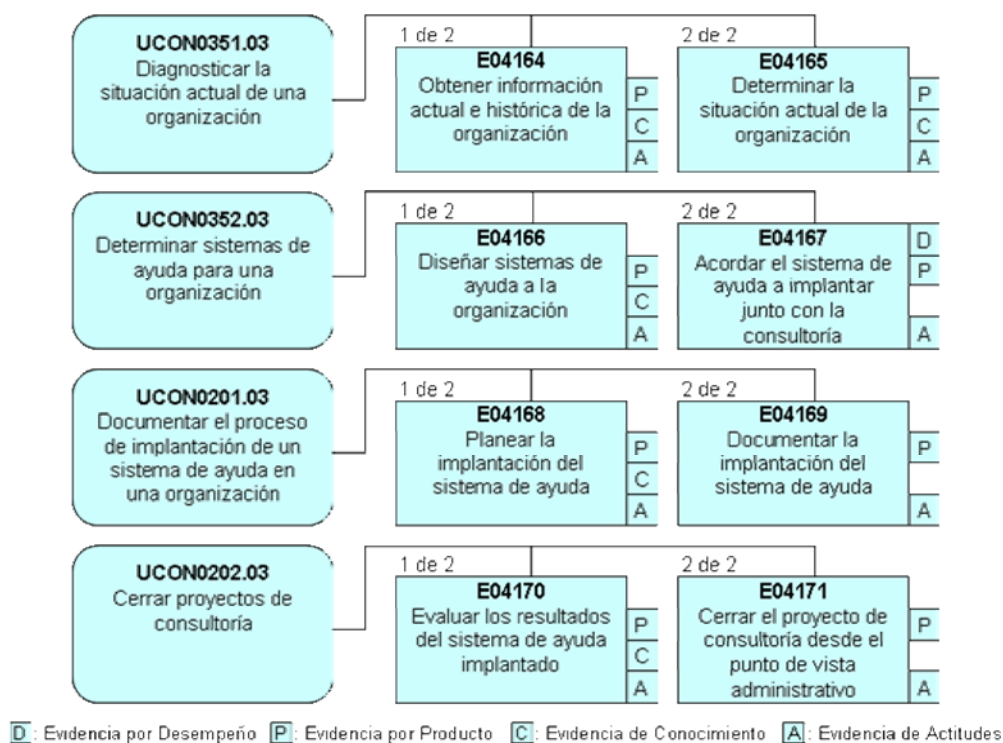
⁴ CCON0396.02 Ventas consultivas

⁵ CCON0507.01 Coordinación del proceso de elaboración de un Plan Estratégico

⁶ CCON0657.01 Detección de áreas de oportunidad y mejoras de PyME

⁷ NUGCH001.01 Impartición de cursos de capacitación presenciales

Figura 5-4 Estructura de la NTCL para la Consultoría General



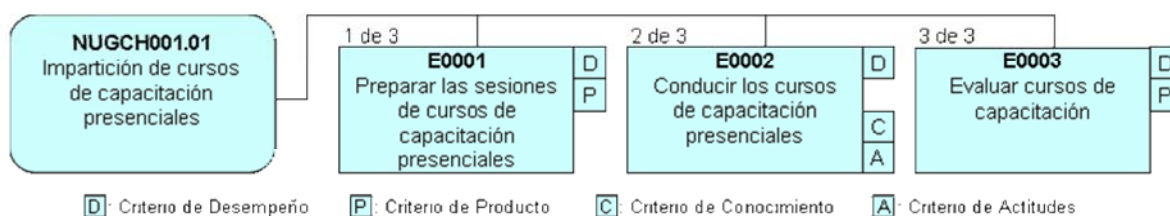
Fuente: Elaborado por la Misión del Estudio con base en la NTCL.

(2) Impartición de Cursos de Capacitación Presenciales

La NTCL actual de Impartición de Cursos de Capacitación Presenciales es la NTCL de “tercera generación” publicada el 24 de octubre de 2007. El nivel de competencia corresponde al 3. La Figura 5-5 ilustra su esquema general.

Se da mayor peso a la evaluación de los desempeños, en comparación con el caso de la Consultoría General. El evaluador acude al lugar donde se imparte físicamente la capacitación para observar y evaluar el comportamiento del candidato.

Figura 5-5 Estructura de la NTCL de Impartición de Cursos de Capacitación Presenciales



Fuente: Elaborado por la Misión del Estudio con base en la NTCL

(3) Consultoría para las PyMEs

La NTCL de Consultoría para las PyMEs publicada el 11 de octubre de 2006 es la norma de “segunda generación” elaborada antes de 2003. Esta es la NTCL de Consultoría para las PyMEs que nunca fue publicada en el Diario Oficial de la Federación tras su aprobación del 17 de diciembre de 2003 por el comité técnico del antiguo CONOCER y que fue publicada oficialmente por el nuevo CONOCER sin que se actualizara su contenido.

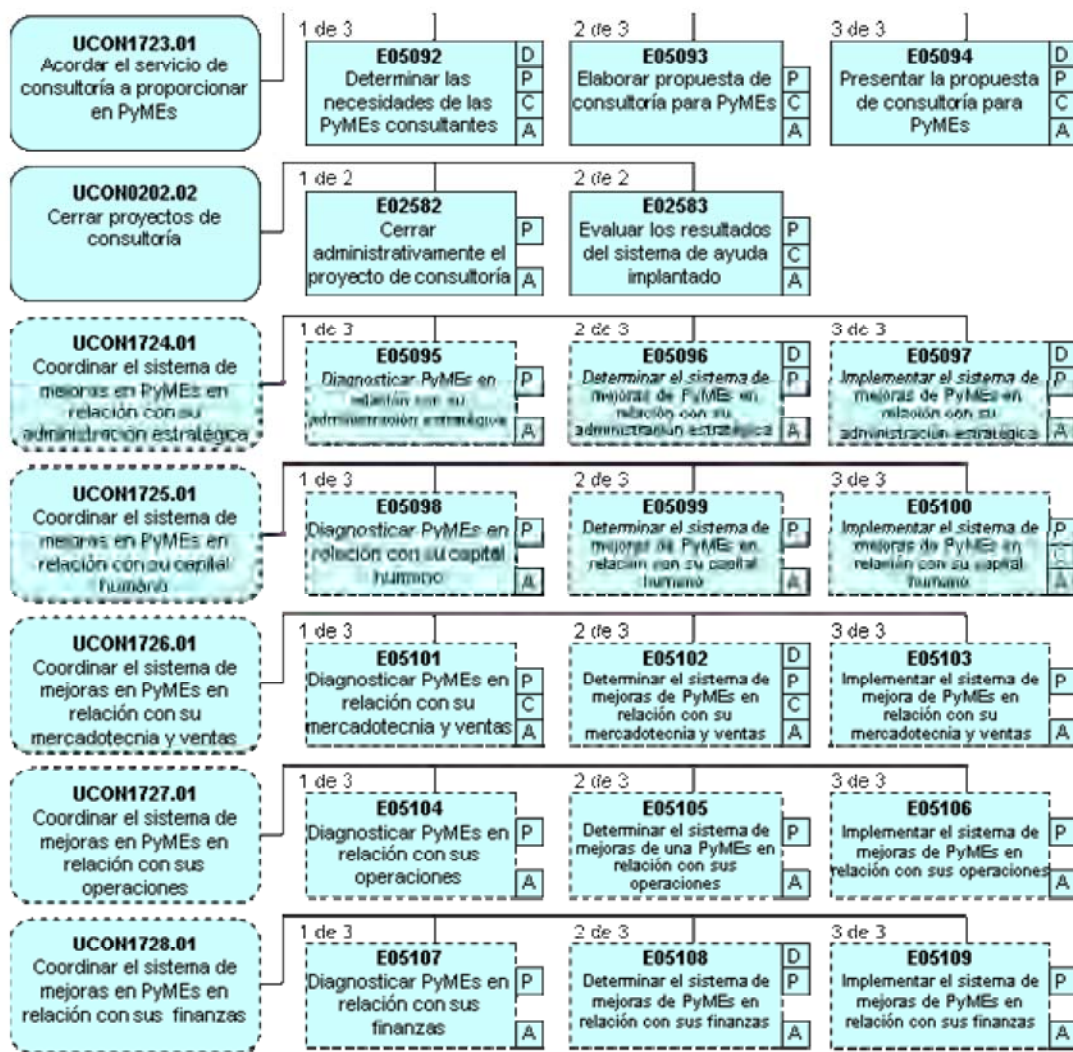
Es decir, cuando ésta se publicó, ya habían transcurrido 3 años desde su elaboración. Asimismo, a pesar de que se estipula que la NTCL debe ser revisada 2 años después de su publicación, no se ven movimientos activos dentro del Comité de Normalización, ni siquiera en 2008, que es la fecha límite de dicha revisión.

El grado de reconocimiento de la NTCL de Consultoría para las PyMEs es bajo y no existe una organización u organismo que obliga a los consultores la obtención de la certificación. La evaluación de competencias laborales se lleva a cabo a solicitud individual de los candidatos, por lo que no hay una convocatoria general y es difícil que la existencia de cada NTCL llegue al conocimiento del público general, a menos que el propio sector interesado la aproveche activamente. Como consecuencia, el resultado alcanzado en la obtención de la certificación de consultores para las PyMEs sigue igual sin mejora.

La Figura 5-6 ilustra un esquema general de la NTCL de Consultoría para las PyMEs. El nivel de competencia corresponde al 5. Está estructurada por las 2 unidades obligatorias relacionadas con el inicio y el fin de los servicios de consultoría, así como las 5 unidades opcionales (se elige una) relacionadas con la realización de los servicios de consultoría en cada campo funcional de la administración de empresas. Al obtener 3 unidades en total, será certificado en la Consultoría para

las PyMEs. Se trata de una figura del consultor para las PyMEs por campos especializados tales como estrategias, recursos humanos, mercadotecnia y finanzas.

Figura 5-6 Estructura de la NTCL de Consultoría para las PyMEs



D Evidencia por Desempeño
 P Evidencia por Producto
 C Evidencia de Conocimiento
 A Evidencia de Actitudes

Fuente: Elaborado por la Misión del Estudio con base en la NTCL

Permanece ambiguo cómo atender los sectores de la industria manufacturera, el sector comercio y el sector de servicios, ya que no existe un reglamento claro. Cabe aclarar que lo que contiene el “UCON1727.01: “Coordinar el sistema de mejora de las pequeñas y medianas

empresas en relación con sus operaciones”, supone el control de producción, y no hace mención sobre la administración en la industria comercial o de servicios.

La futura revisión de la NTCL de Consultoría para las PyMEs se basará en la modalidad de la tercera generación. Asimismo, será necesario un análisis técnico de los siguientes puntos:

- Todas las unidades estarán sujetas a la certificación individual, sin distinción de unidades obligatorias ni opcionales. Por lo tanto, si la certificación en la Consultoría para las PyMEs se lleva a cabo por campos de especialidad, como actualmente se hace, se elaborarán 5 NTCLs respectivamente separadas, o posiblemente se puedan incluir las unidades por campos de especialidad dentro de una NTCL para designar las unidades en las que el empleado deba certificarse.
- Se desarrolla al mismo tiempo el instrumento de evaluación unificado a nivel nacional.
- Cuando existan diferencias de trabajo entre los sectores, se pueden clarificar los reglamentos estableciendo adecuadamente las clasificaciones. Primeramente, se deben identificar los campos en los que el enfoque de la consultoría varía entre los sectores, y definir si es necesario, atender a todos los sectores, o certificar por sectores dividiendo la NTCL o la unidad.

5.2.6 Características de la NTCL de Consultoría para las PyMEs

A fin de entender las características de la NTCL de Consultoría para las PyMEs, se ordenarán las ideas sobre la certificación de competencia laboral, mediante una comparación con los consultores registrados en administración de pequeñas y medianas empresas en Japón.

En primer lugar, vamos a reconfirmar el término “*competency*” que es un concepto de la competencia laboral en el sistema de normalización y certificación de competencia laboral en México.

El concepto de *competency*, hoy en día, es conocido también en Japón en los campos de administración de personal y de desarrollo de capacidad. Aunque la palabra *competency* en muchas ocasiones se traduce, por ejemplo, como “características conductuales de una persona de alto desempeño”, originalmente era un término psicológico que se refería a la “capacidad para dar los resultados esperados empleando conscientemente los conocimientos y habilidades que tenga”. Es decir, se trata de un concepto que da énfasis en los resultados que se obtienen mediante conocimientos y habilidades más que en el tipo de conocimientos y habilidades que uno tiene. Por

lo tanto, el propósito principal de la evaluación de *competency* es enfocarse en las acciones laborales específicas de un individuo y verificar si está actuando de modo que pueda generar resultados de manera eficiente.

Lo que se conoce como “competencia laboral” en Japón se refiere a las “habilidades para ejecutar un trabajo”. Hasta ahora, muchas empresas han aplicado el sistema de competencia laboral como un sistema de promoción de personal por antigüedad, ya que se esperaba que los conocimientos y habilidades individuales se fueran incrementando con la experiencia. El enfoque de la evaluación era la existencia de conocimientos y habilidades suficientes para ejecutar un trabajo sin dar tanta importancia al aspecto de los resultados que una persona obtuviera en ese momento.

Se considera que el sistema de exámenes de los consultores registrados en administración de pequeñas y medianas empresas en Japón se basa en el concepto de dicha competencia laboral.

En dicho sistema, se verifica mediante exámenes escritos y verbales, si los aspirantes tienen suficientes conocimientos relacionados con la administración de empresas, así como las habilidades para análisis de problemas y proposición de mejoras para poder diagnosticar la administración de pequeñas y medianas empresas y darles recomendaciones, sin embargo, nunca se determina si ellos son competentes o no según sus acciones y resultados que se obtengan en el lugar donde ellos físicamente diagnostican y aconsejan a las empresas.

En su trasfondo, se entiende que las habilidades en los trabajos operativos de los consultores registrados en administración de pequeñas y medianas empresas, se van puliendo progresivamente conforme se adquieren experiencias bajo las instrucciones de los consultores con mayor antigüedad. Por lo tanto, se configura un escenario donde se seleccionan las personas con conocimientos y habilidades base, y se les enseña la metodología del trabajo operativo para que inicien su carrera como consultores registrados en administración de pequeñas y medianas empresas, con lo cual ellos se desarrollen para llegar a dominar su trabajo a través de sus experiencias hasta alcanzar un nivel que les permita instruir a las personas menos expertas.

Esta idea se ve claramente en el hecho de que la práctica del diagnóstico de empresas que anteriormente era el tercer **examen**, fue sustituida por el **curso suplementario** práctico, a través de la reforma del sistema del año 2000. Dentro del sistema de exámenes para los consultores registrados en administración de pequeñas y medianas empresas, no existen elementos para evaluar su desempeño en el trabajo de consultoría y además las experiencias en el trabajo no constituyen requisitos para presentarse al examen. Algunos incluso pasan el examen cuando son estudiantes.

En cambio, en el sistema de normalización y certificación de competencia laboral en México, basado en el concepto de *competency*, se pone el mayor énfasis en el cumplimiento de la función laboral obteniendo resultados esperados, o sea el desempeño. Para cuando una persona se certifique en la Consultoría para las PyMEs, tiene que haber realizado suficientes acciones laborales conducentes a buenos resultados en el sitio donde se realizaba la consultoría.

Asimismo, los conocimientos son requeridos sólo en donde éstos sean directamente necesarios para el desempeño. Por ejemplo, en el caso de la operación de una computadora personal, se debe conocer el manejo del *mouse* y del teclado, pero no se requieren conocimientos relacionados con la estructura de la computadora, su desempeño técnico, comportamiento del mercado, etc. La NTCL de Consultoría para las PyMEs establece la “Metodología del diagnóstico administrativo”, “Estimación del costo del proyecto de mejoras”, “Técnicas para administrar un grupo”, “Técnicas de mercadotecnia”, etc. como requisitos de los conocimientos, pero ésta no exige lo que se conoce como teoría de administración de empresas, ya que los conocimientos respecto a la administración de empresas son ciertamente una condición previa para el desempeño de un consultor, pero no son conocimientos directamente aplicados para desempeñar la función propia del trabajo llamada consultor.

Además, sólo en caso de que no se puedan verificar las evidencias de los conocimientos estipuladas en la NTCL a través de desempeños o productos, se realizará una evaluación por cuestionarios, etc. de forma complementaria.

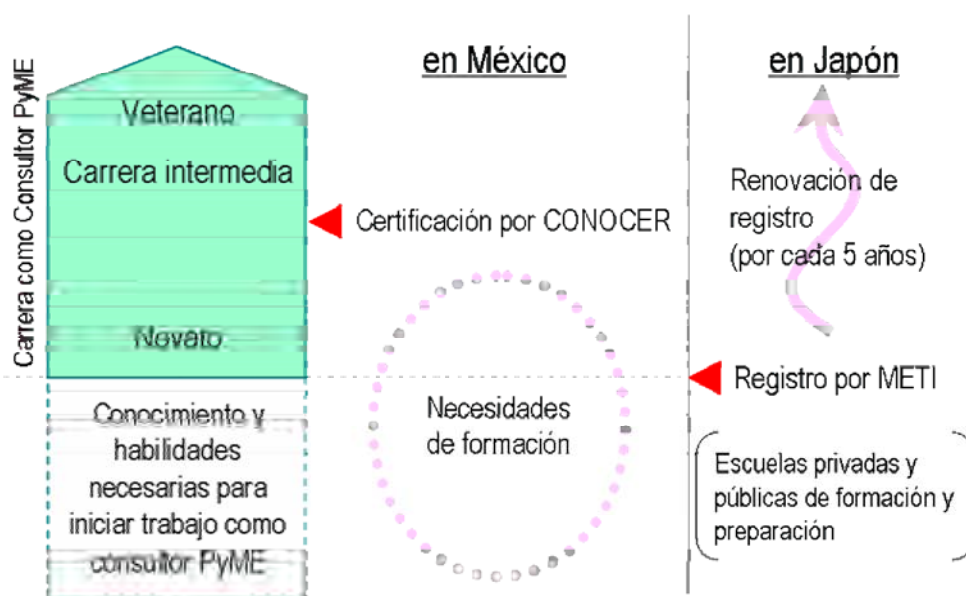
Es un enfoque muy diferente al sistema de consultores registrados en administración de pequeñas y medianas empresas de Japón, en el que se cuestionan conocimientos amplios con respecto a la administración de empresas en el primer examen.

Como se mencionó anteriormente, el punto de partida del sistema de certificación de competencia laboral en México, fue dar un reconocimiento justo al resultado de una autosuperación lograda a través de las diferentes oportunidades de aprendizaje por un trabajador que no pudo recibir suficiente educación formal. Por tanto, existe un principio de no cuestionar el método de aprendizaje para evaluar la competencia laboral. Asimismo, la NTCL estructurada sobre la base del concepto de *competency* que da importancia a las acciones específicas conducentes a los resultados, pone énfasis en la capacidad de ejecutar sin dificultades el trabajo correspondiente, más que en las teorías sistemáticas o conocimientos científicos. Se puede decir que es un sistema coherente para certificar los conocimientos y habilidades que el candidato ha adquirido a través del trabajo diario.

Asimismo, la NTCL de Consultoría para las PyMEs es una norma para certificar a las personas que como consultores, hayan alcanzado cierto nivel de aprendizaje mientras se dedican al trabajo de consultoría, por lo que no se trata de otorgar una certificación a los que apenas empiezan a trabajar como consultores a fin de comprobar que tengan conocimientos requeridos.

En la Figura 5-7 se muestra la comparación de las características de la carrera y la certificación de los consultores para las PyMEs en México y las que fueron analizadas de Japón.

Figura 5-7 Carrera y certificación de consultores para las PyMEs



Fuente: Elaborado por la Misión del Estudio

Respecto al sistema de consultores para las PyMEs de México, se insinúa la necesidad de formación para acumular experiencias profesionales, ya que es posible adquirir los conocimientos teóricos de manera autodidáctica, pero no es fácil obtener experiencias profesionales acumuladas como consultor para las PyMEs mediante esfuerzos propios. Bajo la situación actual, es posible que lo anterior constituya un cuello de botella para reforzar la cantidad de consultores para las PyMEs, ya que la acumulación de la experiencia profesional depende de las oportunidades que cada consultor obtiene trabajando en los organismos y/o firmas de consultoría.

Si se establece un mecanismo que ofrezca ampliamente las oportunidades de adquirir experiencias profesionales a los novatos que bien podrían llegar a ser consultores sobresalientes, se aportará al fomento para obtener certificación de competencia laboral.

5.2.7 Movimiento hacia el cambio del Sistema

Según la información al final del mes de agosto del 2009, las Reglas Generales revisadas serán publicadas próximamente en el Diario Oficial y se modificará el sistema de normalización y certificación de competencia laboral.

A continuación se describen de manera específica los principales puntos a modificar:

- 1) Unificar el sistema del régimen actual que se encuentra dividido en dos áreas principales, la de normalización y de certificación, de tal manera que se atienda el problema de que existen muchas normas técnicas de competencia laboral emitidas pero no se están aprovechando.
- 2) Proporcionar grandes facultades al Comité⁸ de cada sector, de manera que mediante los juicios formados en el comité se puedan adoptar otros métodos de normalización, aprobar cursos de formación de acuerdo con la norma, además de reflejar a la evaluación de competencia laboral de la participación en dichos cursos, etc.
- 3) Los organismos dedicados a la formación y capacitación, tales como las universidades y/o las agrupaciones del sector, etc., pueden realizar como Entidad de Certificación y Evaluación (ECE), de manera conjunta el curso de capacitación, la evaluación y la certificación, además del sistema actual de evaluación y certificación constituido por los organismos de certificación y los centros de evaluación.
- 4) Se crea y se hace pública la base de datos de quienes hayan obtenido la certificación de competencia laboral⁹ así como la base de datos de los cursos de formación aprobados por el comité del sector por su apego a la norma¹⁰.

Junto con lo anterior, también se tiene previsto la reforma del sistema organizacional del CONOCER, de las denominaciones y de los términos referentes.

⁸ El actual Comité de Normalización de Competencia Laboral cambia de denominación a Comité de Gestión por Competencias

⁹ Registro Nacional de Personas con Competencias Certificadas

¹⁰ Registro Nacional de Cursos de Capacitación con base en Competencias

Cabe mencionar que el contenido descrito en 5.2 se basa en la información oficial del final del mes de agosto del 2009.

