

**Subsecretaría de Educación Superior
Dirección General de Educación Superior Tecnológica
Instituto Tecnológico de la Zona Maya**

“MOTIVOS POR LOS CUALES LOS CANDIDATOS NO CULMINAN EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN CONOCER, DEL ICATQR EN 2014”.

Informe Técnico de Residencia Profesional que presentan los CC.

**Hernández Rosas Ilayaly Mercedes
Gamboa Noh Cristian Joaquín**

N° de Control 09870163

N° de Control 09870158

**Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial
Asesora Interna: M. en C. Mario Manzanero Salazar**

Juan Sarabia, Quintana Roo
Diciembre 2014



ITZM

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional de los estudiante de la carrera de INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, **Hernández Rosas Ilayaly Mercedes y Gamboa Noh Cristian Joaquín**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por; el asesor interno Lic. Mario Manzanero Salazar, el asesor externo el Lic. Ángel Jesús Sulub Santos, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado **“MOTIVOS POR LOS CUALES LO CANDIDATOS NO CULMINAN EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN CONOCER, DEL ICATQR EN 2014”** que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fé de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

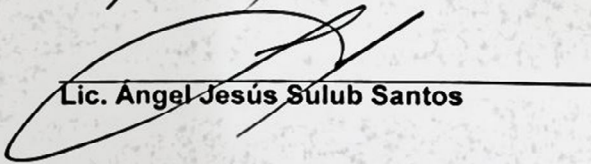
ATENTAMENTE

Asesor Interno



M. en C. Mario Manzanero Salazar

Asesor Externo



Lic. Ángel Jesús Sulub Santos

Juan Sarabia, Quintana Roo, Diciembre, 2014.

Índice

	Página
I. Introducción	4
II. Justificación	5
III. Objetivos	7
3.1 Objetivo general	7
3.2 Objetivos específicos	7
IV. Caracterización del área donde participó	8
V. Problemática a Resolver	12
VI. Alcances y limitaciones	13
VII. Fundamento teórico	14
VIII. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas	21
IX. Resultados, (planos, gráficos, prototipos, y programas)	25
X. Conclusiones y recomendaciones	31
XI. Fuentes de información	33
XII. Anexos	34

I. INTRODUCCIÓN

La certificación es elemental para toda aquella persona que tenga como objetivo ser un trabajador con mayores conocimientos y habilidades, de esta manera ser más productivo, contar con más y mejores oportunidades de empleo y aumentar su calidad de vida. El ser certificado ampara el tener capacidades y ser más eficiente a la hora de aplicarlas, esto se traduce en mejores ingresos y sumado a esto el ser reconocido ante el Registro Nacional de Personas con Competencias Certificadas.

El presente proyecto de Residencia Profesional nos permite recabar información mediante un cuestionario aplicado a una muestra de nuestra población objetivo y analizar el por qué los candidatos no culminan con el proceso de Certificación, haciendo una valoración para así concluir con recomendaciones para que este proceso se dé por concretado.

II JUSTIFICACIÓN

La escasez de empleo y la amplia oferta de mano de obra, provocan una fuerte competencia por los espacios laborales, aunado a esto, los reclutadores son más escrupulosos al momento de tomar una decisión para hacerse de personal, por lo cual se tiene que ser más competitivo, fortaleciendo y certificando la capacidad laboral para que ello brinde mejores oportunidades laborales y personales.

Los Certificados de Competencia Laboral son un proceso a través del cual las personas demuestran por medio de evidencias, que cuentan, sin importar como los hayan adquirido, con los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para cumplir una función a un alto nivel de desempeño de acuerdo con lo definido en un Estándar de Competencia (Santos, 2014).

El Concejo Nacional de Normalización y Certificación de competencias Laborales (CONOCER), es una entidad paraestatal de gobierno Federal de México, con un órgano de gobierno de alta relevancia y con participación tripartida. (CONOCER, 2010)

En el presente proyecto se estudiará la problemática existente al momento de concluir el proceso en la Certificación de Estándares del CONOCER que se ofrecen a través del Instituto de Capacitación para el Trabajo del estado de Quintana Roo (ICATQR), ya que se ha detectado en la mayoría de los candidatos

una no culminación de dicho proceso, orillando esto a que los candidatos no disfruten de todos los beneficios que les ofrece el estar certificados por un Ente Nacional como lo es el CONOCER y a la vez se desaproveche la oportunidad que ofrece el ICATQR, en un esfuerzo conjunto con las autoridades estatales y federales.

III OBJETIVOS

III.1 Objetivo General

Determinar los motivos por los cuales los candidatos no concluyen el proceso para la obtención del Certificado de Competencia Laboral emitido por el CONOCER en 2014.

III.2 Objetivos Específicos

- Determinar si el factor económico, entre los candidatos es motivo para no concluir el proceso de Certificación.
- Precisar las razones por las que el candidato asiste a los Cursos de Capacitación.
- Determinar si el candidato tiene la información acerca de lo que es y los beneficios de ser certificado.

IV CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DONDE PARTICIPO

El proyecto se realizará en las oficinas de la Dirección General del ICATQR, en el departamento de certificación que está en la segunda planta del mismo edificio.

Ubicación del ICATQR.

La Dirección General del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo, está ubicado en la avenida Héroes número 368, entre las calles Isla Cancún y Luis Cabrera, código postal 77010 del Municipio de Othón P. Blanco, de la Ciudad Chetumal, Quintana Roo, México. El número telefónico de la citada dirección es 01(983) 837 1119 y 01(983) 837 1132 y su página electrónica es www.icatqr.gob.mx



Figura 1.- Oficinas de la Dirección General del ICATQR.

Antecedentes

El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo, se crea como un organismo público descentralizada con personalidad jurídica y patrimonio propios el día Quince del mes de febrero del mil novecientos noventa y nueve por el C. Ing. Mario Villanueva Madrid, entonces Gobernador Constitucional del Estado libre y soberano de Quintana Roo, haciendo uso de la facultad que le confiriera al artículo 91 fracción VI, XI Y XIII de la Constitución Política del Estado y con fundamento en los artículos 4,7,10 y 13 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado y los artículos 1,5,17,31,36 y 37 de la ley de Educación del Estado. (ICATQR, 2010)

Función

El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo, tiene como objetivo impartir e impulsar la capacitación para y en el trabajo de nuestro Estado, a fin de proporcionar una mejor calidad en los servicios y proporcionar la vinculación de dicha capacitación con el sector productivo y las necesidades de desarrollo regional y nacional.

Misión

Contribuir a elevar la calidad de vida de los recursos humanos, a través de la capacitación en las áreas pertinentes del mercado laboral.

Visión

Ser reconocidos como una institución seria y profesional competida con la formación de recursos humanos calificados.

Función del Departamento de certificación

En la Dirección General del ICATQR, se encuentra la Dirección Técnica Académica y Enlace en la cual está el Departamento de Apoyo a la Certificación e Incorporación. Es la encargada de operar la Entidad de Certificación y evaluación del ICATQR. Estamos acreditados ante el CONOCER para evaluar y certificar en Estándares de Competencia Laboral. Llevamos todo el proceso de evaluación y el contacto con los evaluadores.

V. PROBLEMÁTICA A RESOLVER

Para la presente investigación la problemática a la que nos avocaremos es analizar las razones por las cuales los candidatos no concluyen con el proceso de Certificación Laboral que emite el CONOCER a través del ICATQR en la unidad Chetumal.

Un motivo podría ser la falta de interés del mismo candidato o por que no se le brinda la información suficiente para que conozca los beneficios que obtendría al terminar el proceso o bien porque es poca o nula la publicidad que se le brinda al certificado.

La falta de recursos económicos pudiera ser también uno de los motivos por los cuales no se concluye, debido a que el proceso se paga en sus tres diferentes etapas: Curso, Evaluación y Certificación.

VI. ALCANCE Y LIMITACIONES

Alcances

En el presente proyecto analizaremos diferentes causas por las cuales los candidatos que solicitaron y asistieron al curso de Capacitación en el periodo 2014 no concluyeron con los pasos subsecuentes y por ello no culminaron con todo el proceso de la certificación.

Se analizarán también las campañas publicitarias (si las hay) que tiene el ICATQR en uso y si estas están diseñadas para que los candidatos o los posibles candidatos tengan una idea concreta de lo que es y de los beneficios de estar Certificado ante el CONOCER.

Limitaciones

Una limitación en este proyecto sería no contar con el apoyo de los candidatos al momento de que les sea aplicado el cuestionario la falta de interés o de los candidatos.

Otra de las limitaciones sería el tiempo que utilizaremos en localizar a cada uno de los candidatos objeto de la muestra para la aplicación del cuestionario ya que al ser de manera personal nos tendríamos que ajustar a sus horarios y tiempos.

VII. FUNDAMENTO TEÓRICO

Definiciones

La Educación Basada en Normas de Competencias, tal y como busca desarrollar el ICATQR, se inscribe en la perspectiva humanista que busca, a través de nuevas metodologías más flexibles y pertinentes, ofrecer a todos los mexicanos mayores y más amplias oportunidades de adquirir nuevos conocimientos o perfecciones los que poseen, sin importar la forma en que los adquirieron. En un país como el nuestro, en el que aún existen carencias educativas a pesar de los gigantescos esfuerzos realizados, la nueva modalidad educativa constituye un impulso adicional para aquellos que por diversas razones carecieron de opciones educativas puedan desarrollar su potencial creativo y, así, acceder a mejores opciones laborales. (Acon, 1996)

La certificación de competencias según el CONOCER (2010), es la competencia demostrada por una persona independiente de la forma en que la haya adquirido, la certificación se otorga después de que la persona se ha sometido a un proceso de evaluación y ha demostrado, por medio de evidencia, que cuenta con los conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos necesarios para ejecutar una función a un alto nivel de desempeño de acuerdo con lo definido en un estándar de competencias.

Según Savitsky (2000) La Certificación en competencia es un conjunto de conocimientos, de saber hacer, y de comportamientos puestos en práctica de modo oportuno en una situación de trabajo.

Según Fernandez (1982) En otra acepción se dice que la Certificación en competencia es “Conjunto de características de una persona que están relacionadas con una buena ejecución en una determinada tarea o puesto de trabajo.

A modo de definición según. (Acon, 1996). Podríamos decir que se entiende como Certificación en competencia laboral al conjunto de comportamientos susceptibles de comprobación que tienen una relación causal con el buen nivel de desempeño/actuación en el puesto de trabajo.

Según (Rodriguez, 1996) También se define la certificación en “un conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona que le permite la realización exitosa de una actividad”

Según el autor (Ducci, 1997) La certificación en competencias laborales es “El ejercicio eficaz de las capacidades que permiten el desempeño de una ocupación, respecto a los niveles requeridos en el empleo”.

Según (Guillen, 1996) Se define como “Una habilidad o atributo personal de la conducta de un sujeto que puede definirse como características de su comportamiento orientado en la tarea puede clasificarse de forma lógica y fiable”

A modo de definición general y de acuerdo a las citas antes mencionadas, nosotros consideramos que la certificación es la constancia que avala los conocimientos, habilidades y destrezas requeridos para el ejercicio de la profesión, su revalidación debe ser periódica para garantizar la actualización del candidato y ofrecer servicios de alta calidad a clientes y usuarios. De tal manera la certificación motiva a las personas a buscar formas para desarrollar mejor su trabajo a través de mejorar los conocimientos y habilidades requeridos en el desempeño.

La Certificación

Es un proceso por medio del cual, una entidad certificadora emite un documento que avala tus competencias en un área específica. En el caso del CONOCER, los procesos certifican Competencias Laborales con base en Estándares de Competencia. (Santos, 2014)

Proceso de Certificación

El CONOCER establece un proceso para garantizar la calidad del servicio que se ofrece. En resumen el proceso se puede dividir en las siguientes etapas:

- El candidato realiza un diagnostico que consiste en una autoevaluación.

- El candidato se entrevista con el evaluador, para realizar el plan de evaluación que consiste en resolver todas las dudas previas a la evaluación y acorde la fecha, hora y lugar de la evaluación.
- La evaluación se realiza como se acordó en el plan de evaluación, el evaluador recopila las evidencias del proceso y al final emite su resultado, que es el juicio de competencias.
- De resultar competente el candidato se hace merecedor de su Certificado de Competencia Laboral. (Santos, 2014)

Los 7 pasos de la Certificación

- Ponte en contacto con la Unidad de Capacitación ICATQR más cercana a tu localidad, y preséntate con el personal de Vinculación, quienes serán el enlace en este proceso de certificación.
- Presentar en la Unidad una autovaloración, mediante un examen diagnóstico, donde demostraras por escrito tus conocimientos, habilidades y destrezas.
- Si tu resultado es satisfactorio, se te recomienda ir directo a la evaluación, de lo contrario, se te invitara a tomar un curso de alineación al estándar, el cual no es obligatorio, pero al tomarlo, tendrás una mayor seguridad de cumplir con los requisitos y mejores resultados en tu proceso de evaluación.
- En caso de contar con calificación satisfactoria en el diagnóstico, pasas directo a la evaluación que tiene un costo de \$1,413.09 y se te asignara un

evaluador, quien te explicara los puntos a calificar, acordaras la fecha, hora y lugar de la evaluación.

- Realizar la evaluación de acuerdo a las fechas acordadas en el paso anterior. Al final, tu evaluador te entregara el juicio de competencias, el cual es el resultado de tu evaluación.
- Si eres declarado COMPETENTE, se te invitara a realizar el pago del Certificado de Competencia Laboral por \$370.95
- Tu certificado se te entregara en un lapso de 30 días hábiles, a partir de la fecha de pago de este. (Santos, 2014)

Normatividad

Para las evaluaciones aplicamos todas las normas que nos establece el sistema CONOCER, para garantizar la eficiencia y calidad del servicio. Ya que los procesos son auditables cada año.

El comité técnico del fideicomiso público considerado entidad Paraestatal denominado Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), con fundamento en los artículos 40 y 58 Fracción VIII de la Ley de las entidades para Estatales y considerando que con fecha 29 de abril de 2005, se constituyó el Fideicomiso Público Paraestatal denominado (CONOCER), mediante Contrato de Fideicomiso celebrado por una parte por la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, en su carácter de Fideicomitente Único de la Administración Pública Federal del Gobierno Federal, y por la otra, Nacional

Financiera, SNC, en su carácter de Fiduciaria, con la participación de la Secretaría de Educación Pública.

Que mediante el Acuerdo SO/IV-08/02 de fecha 04 de noviembre de 2008 por el que el Comité Técnico aprobó las modificaciones a la Estructura orgánica e instruyo al Director General para realizar las gestiones ante las autoridades competentes, para obtener su autorización y registro correspondiente. Que con fecha 27 de noviembre de 2009, se publicaron en el Diario Oficial de la Federación las Reglas Generales Criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias, las que derogan las Reglas Generales y criterios para la integración y operación de los Sistemas Normalizados de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral. (CONOCER, 2010)

Definición de Superación Profesional

Según (Estrada, 1986), puede ser entendida como el vencimiento de un obstáculo o dificultad, o también como la mejora que haya tenido lugar en la actividad que cada persona desarrolla.

Beneficios de la Certificación

Al certificarte estas contribuyendo a mejorar tu desarrollo personal y profesional: te conviertes en un trabajador con mayores oportunidades para competir en un mercado laboral exigente y complejo pues cada día son más las empresas de nuestro país que requieren trabajadores con experiencias, saberes, habilidades y destrezas certificadas, capaces de cumplir exitosamente con las funciones que se

les encomienda, un certificado de Competencia reconoce el saber hacer de una persona independientemente de la forma en que se haya adquirido el saber, el saber hacer y el ser. El Certificado de Competencias es un documento oficial donde se acredita a una persona como competente de acuerdo a lo establecido en un estándar de Competencias, y se encuentra en el Registro Nacional de Estándares de Competencia. (Santos, 2014)

VIII. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Para obtener los datos precisos de cada uno de los candidatos que con las que se ha trabajado para dicho proyecto, se realizó de la siguiente manera:

- En primer lugar nos entrevistamos con nuestro asesor externo que es el Jefe del Departamento de Certificación, ya que ello nos ayudaría a entender mejor cada uno de los pasos del proceso de certificación y nos daría información clave para conocer a fondo la normatividad y las funciones de su departamento.
- Le solicitamos el acceso a los registros de los candidatos que habían solicitado el curso de Certificación y de los que no concluyeron, para con ello calcular la población objeto de esta investigación.
- Una vez determinada la población se procedió a calcular una muestra con la que trabajaríamos, procurando tomar elementos de cada una de los Estándares.
- Se elaboró un cuestionario el cual nos permitiera recabar la información necesaria para determinar las situaciones por las cuales no culminaron su proceso de certificación.
- Se elaboró un plan de visitas a la muestra objeto para la aplicación del cuestionario.
- Una vez recabada la información se concentró en hojas de cálculo del software Microsoft Excel 2010.

- Se proyectaron gráficas para la presentación de la información recabada.
- Nos dimos a la tarea de investigar en medios comunicación escrito y electrónico de las campañas o la publicidad con la que cuenta el ICATQR

Identificación de la Población

Para efectos de esta investigación, la población es la que presenta las siguientes características:

- Haberse inscrito en algún curso de certificación de cualquier Estándar de competencia en la unidad Chetumal.
- No haber concluido con el proceso de Certificación de Estándares de Competencia.

A continuación se definen los estándares de competencias para la Certificación.

- Atención a comensales.
- Preparación de habitaciones de alojamiento temporal.
- Diseño de cursos de capacitación presenciales, sus instrumentos de evaluación y material didáctico.
- Vigilancia presencial de bienes y personas.
- Evaluación de la competencia de candidatos con base en estándares de competencia.
- Manejo higiénico de los alimentos.
- Elaboración de proyectos de aprendizaje integrando el uso de las tecnologías de información y comunicación.
- Preparación de alimentos.

- Preparación y servicios de bebidas.
- Impartición de formación del capital humano de manera presencial grupal.

Diseño de Investigación.

Se trabajara con estudios transversales de una sola medición. Para tener una clara idea del diseño de investigación se aclara que se quiere decir con estudios transversales.

A modo de definición, podemos decir que los resultados transversales son estudios diseñados para medir la prevalencia de un resultado en una población definida. Y en punto específico de tiempo, y no tienen seguimiento.

Muestra

Tomando en cuenta el tamaño de la población objeto de esta investigación y usando la formula $S = \frac{a-2(s/n)(s)+(s/N)}{n-1}$. Tenemos una muestra de un total de 20 candidatos los cuales tomaremos de manera No Probabilística, es decir consideraremos los dos primeros candidatos de cada Estándar hasta llegar a una muestra de 20 personas.

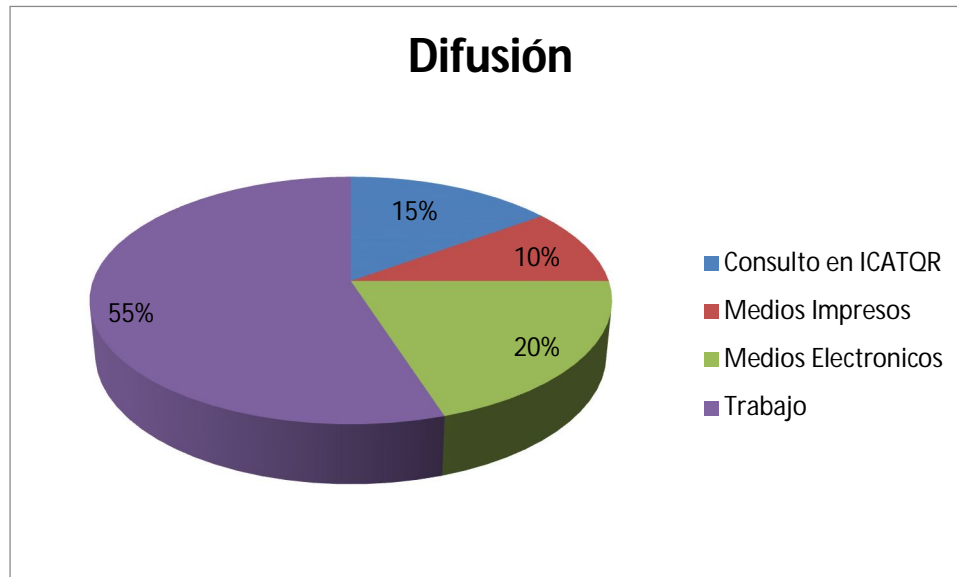
Instrumentos

El instrumento que se aplicó fue un cuestionario de diseño propio y con base en las problemáticas que se presentan en esta investigación, y con asesoría en todo momento de nuestro asesor externo e interno, para que este apegado y nos retroalimente los resultados esperados para formular un resultado.

Para el concentrado de resultados y para emitir las gráficas de los mismos, nos apoyamos en la Paquetería de Microsoft Office, en específico con el Software Word 2010, Excel 2010 y Power Point 2010.

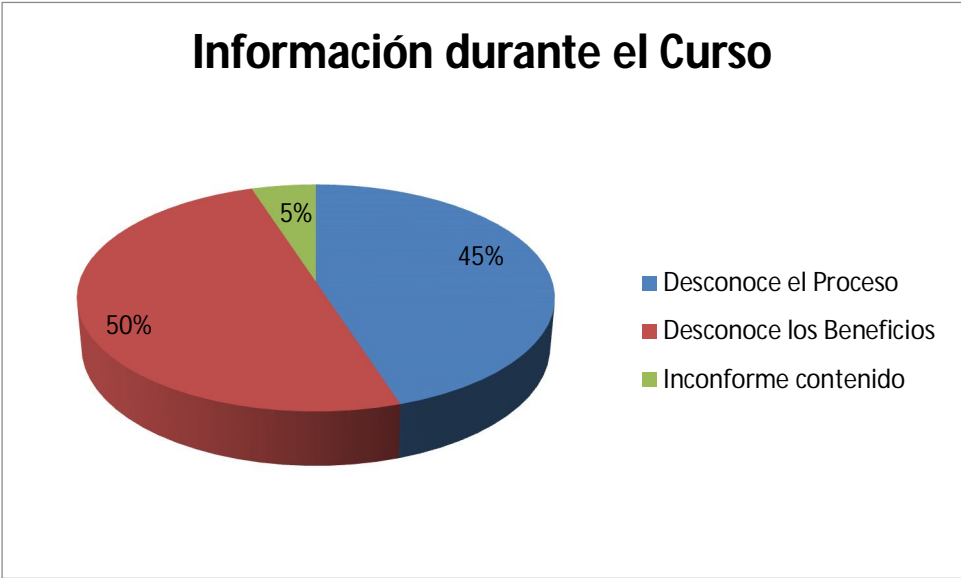
IX. RESULTADOS, (PLANOS, GRÁFICOS, PROTOTIPOS, Y PROGRAMAS)

A continuación presentamos los resultados obtenidos en forma de gráficas para su mejor identificación visual.



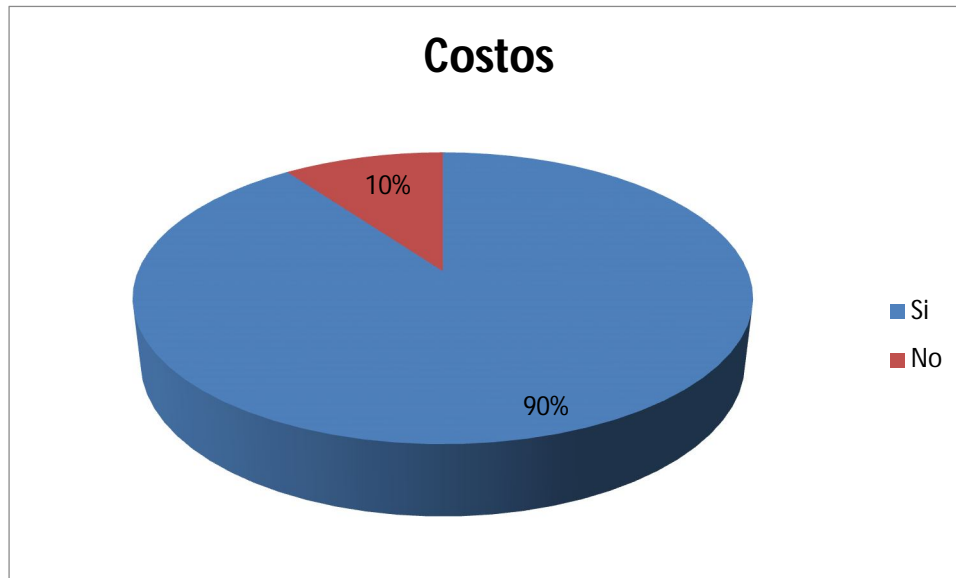
Grafica 1. Difusión de las Certificaciones

Podemos apreciar en la gráfica que el 55% de las personas se interesaron o decidieron tomar el curso de certificación por requisito de su centro laboral, el 30% escucharon o leyeron información relacionada con la certificación aunque no sabían del todo acerca de esta, y el 15% restante se acercaron al ICATQR para preguntar por cursos, no sabiendo que aquí se manejaban estándares en los que se podían certificar.



Grafica 2. Información Brindada en el Curso

En esta grafica apreciamos que al 50% de los candidatos no se les proporciona o desconocen de los beneficios que se tiene al estar Certificado, un 45% no conoce que el curso es solo una parte del proceso completo de la Certificación, mientras que solo el 5% no está conforme con el material que se emplea durante el curso de certificación.



Grafica 3. Costos de la Certificación

En esta grafica apreciamos que la mayoría de los candidatos (90%) se encuentran en total acuerdo con la cantidad del costo del curso y al realizar la encuesta se les comento acerca del total de todo el proceso y de igual manera les pareció justo, mientras que el 10% consideró que se eleva el costo sumando cada de uno de los pasos del proceso de certificación.

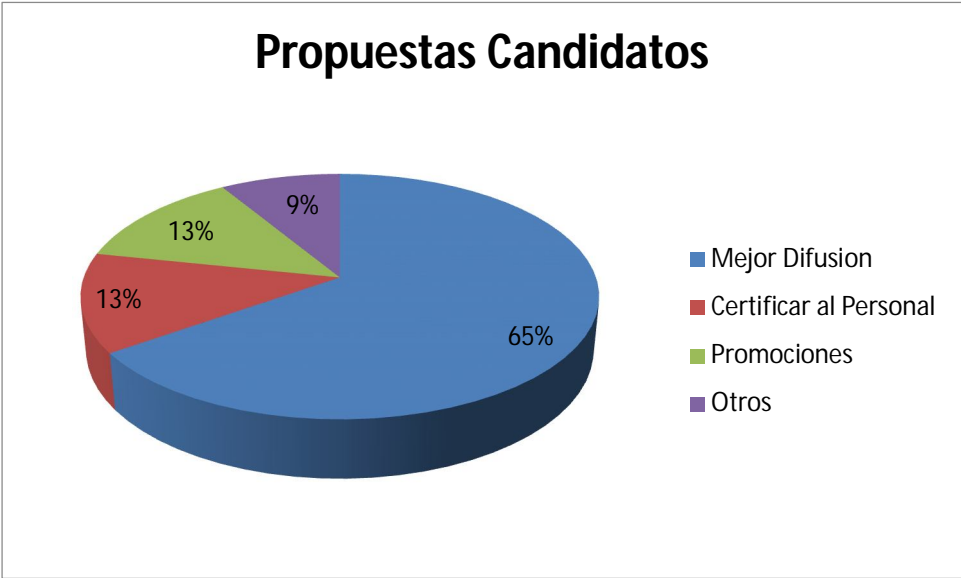


Grafico 5. Propuestas de los Candidatos

Como manera de propuesta de los interesados aplicamos dentro del cuestionario esta pregunta ¿Qué propondría usted para mejorar el proceso de certificación? Y como podemos apreciar más del 60% respondieron que se necesita más difusión del mismo, el 13% pidió que el personal este certificado, aunque esto en realidad si sucede, otro 13% considero quizá una promoción en el costo para que este sea más atractivo.

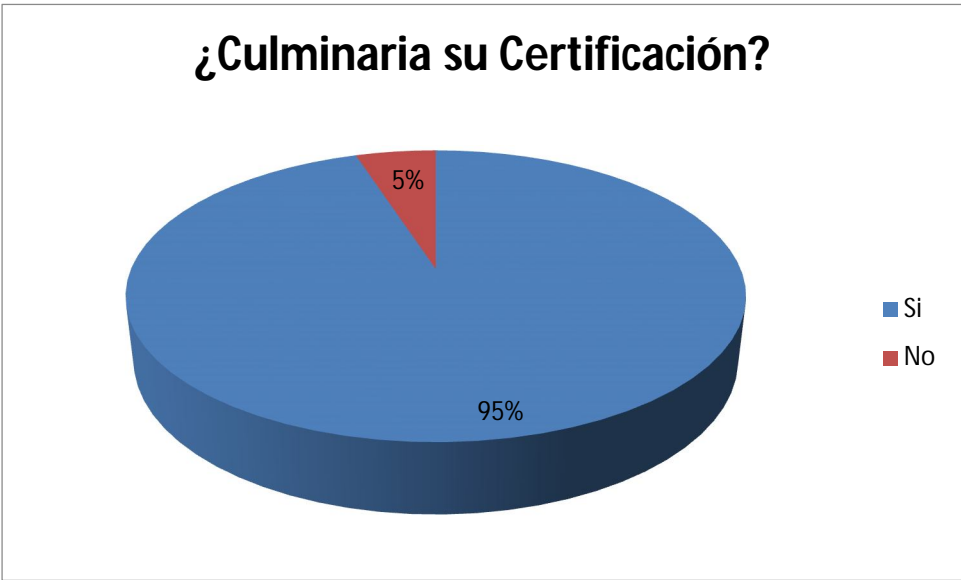


Grafico 6. Culminación de Certificación

Una vez que explicamos el proceso de la certificación y ya al tanto de todos los beneficios que esta les ofrece, les hicimos la pregunta a los candidatos de si terminarían o estarían interesados en terminar con el proceso de Certificación, que para este paso solo sería que presentaran la evaluación, como podemos apreciar en al grafica el 95% afirmo que si lo haría y el 5% no concluiría pero porque en ese momento interferiría con algunos proyectos personales.

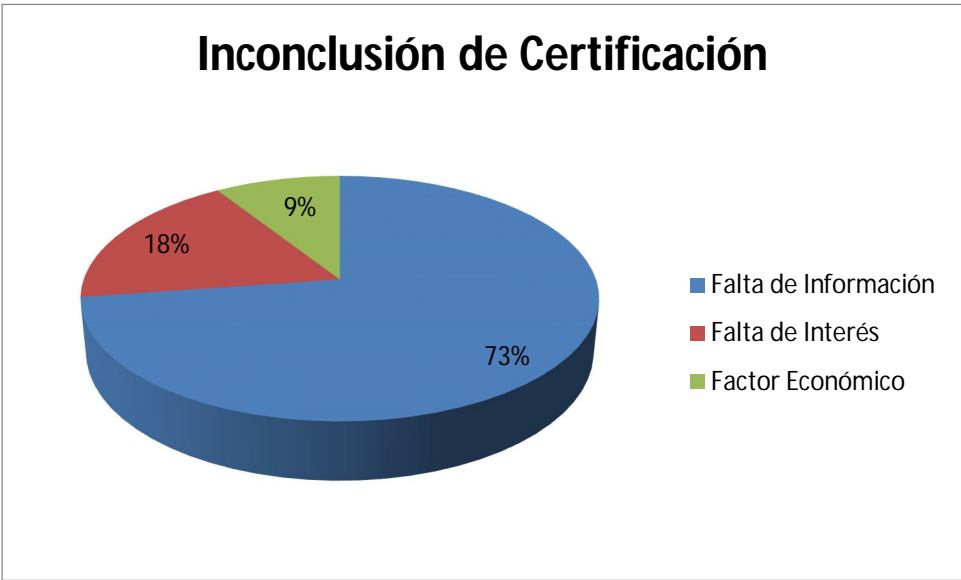


Grafico 7. Resumen

En esta grafica podemos observar de manera general que en su mayoría los candidatos creen y también podemos corroborar que la principal problemática que presenta el proceso de certificación es la información ya que esta corresponde al 73% de las problemáticas estudiadas en esta investigación.

X. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En conclusión podemos decir que una persona que pueda demostrar y aplicar sus capacidades es alguien más competitivo y con más oportunidades laborales, por ello es importante buscar los métodos para poder dar fe de los conocimientos con que se tenga.

La certificación que ofrece el CONOCER, a través del ICATQR es una excelente herramienta para ello. Es grato saber que las autoridades se preocupan por hacer llegar este tipo de documentos a la ciudadanía como algo cotidiano y a costos muy accesibles, pero estas herramientas no sirven de mucho si la población en general no conoce de ellas, no están enterados o no se les hace saber de los beneficios que estas proveen.

En esta investigación podemos concluir que son tan importantes los esfuerzos que hacen las autoridades como la forma en la que se difunden los mismos, no se puede aprovechar lo que no se conoce.

Como pudimos comprobar en esta investigación, lo más grave es la falta de información ya que no se le da publicidad a la certificación y tampoco se le brinda información suficiente a los que ya están tomando el curso.

Nuestra recomendación en primer lugar sería, una campaña publicitaria masiva en donde se exponga en primer lugar los estándares que se ofrecen en el ICATQR y

los beneficios que se obtiene y dejando bien en claro que en el ICATQR no solo se imparte cursos básicos sino que también se puede certificar de manera nacional a través del CONOCER, en estas mismas campañas publicitarias también se podrían promocionar los costos que oferta el ICATQR en relación a las otras instituciones que ofrecen Certificaciones para que se haga una comparación entre ellas y los candidatos también se den cuenta que en el ICATQR se ofrecen las mismas certificaciones con un costo mucho más accesible en otras diferencias.

Otra recomendación sería que dentro del programa del curso de capacitación se abra un espacio en donde se promocióne o donde se le de difusión a los beneficiarios que tienen el concluir en el proceso de certificación, y se les deje bien en claro que el curso es solo una etapa del proceso completo de certificación y que lo realmente importante es la certificación para concluir el proceso y aprovechen y no se queden con la idea de que solo es un curso

Podemos recomendar que con la información recabada en esta investigación, se pueda organizar un correo electrónico con la información relevante de los beneficios del certificarse, para que se le haga llegar a los correos electrónicos de cada uno de los candidatos que no han concluido con el proceso de certificación hasta la fecha.

XI. FUENTES DE INFORMACIÓN

- Acon, A. (1996). *Competencia Laboral en Educacion Basada en Normas de Competencia*. MExico: Limusa.
- CEA. (2012). *Portal CEA*. Recuperado el 12 de noviembre de 2014, de http://www.cea.es/portalicea/proyectos/documentat/Ficha_faq.asp?id=767&Pal
- CONOCER. (2010). *Conocer*. Recuperado el 25 de agosto de 2014, de <http://www.conocer.gob.mx/>
- Ducci, M. A. (1997). *El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional*. Independiente.
- Fernandez, H. (1982). *Situacion actual y perspectivas sobre la fromación profesional*.
- Guillen, A. y. (1996). *El futuro de las competencias profesionales*. Mexico, D.F.
- ICATQR. (2010). *PORTAL DE INICIO DEL ICATQR*. Recuperado el 10 de NOVIEMBRE de 2014, de <http://www.icatqr.edu.mx/portal/index.php>
- otros, C. E. (1999). *Plan de formacion por competencias laborales*. Independiente.
- Rodriguez, F. y. (1996). *Retos de la competencia Profesional*. Independiente.
- Santos, L. A. (15 de agosto de 2014). *Problematica en Certidicaciones*. (I. Hernandez, & J. Gamboa, Entrevistadores)
- Savitsky, R. (2000). *La competencia profesional en la actualidad*.
- Spencer, L. y. (1993). *15 pasos para una competencia eficaz*. New York: Wiley.

XII. ANEXOS

Questionario

Fecha: _____ Hora: _____

Lugar: _____

Entrevistador: Ilayaly Hernández Rosas y/o Joaquín Gamboa Noh.

El motivo por el cual le hacemos extensa esta entrevista es conocer las razones por las cuales usted no concluyó con el proceso de certificación (curso, evaluación y certificación por competencia), como parte del desarrollo del proyecto de Residencia Profesional del Instituto Tecnológico de la Zona Maya. De antemano gracias por el tiempo y apoyo.

1. ¿En cuál Estándar se Inscribió?
2. ¿Cuál fue el motivo principal por el que decidió tomar el curso de certificación?
3. ¿La información que recibió durante el curso de certificación se le hizo adecuada?
4. ¿Estaba usted enterado de que el curso solo es una parte del proceso de certificación?
5. ¿Conoce usted el proceso completo de la certificación por estándares?
6. ¿Cuál diría que es el motivo por el cual no concluyó con el proceso de certificación?
7. ¿Conoce los beneficios que ofrecen el estar certificado ante el CONOCER?
8. ¿Conociendo la información y beneficios que ofrece la certificación ¿Estaría usted dispuesto a concluir con su certificación?
9. ¿Los costos de los pasos del proceso de certificación se le hacen adecuados?
10. ¿Qué propondría usted para mejorar el proceso de certificación?