



Organización
Internacional
del Trabajo



Instituto de Capacitación para el Trabajo de la Ciudad de México

► **Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas**

Proyecto de Capacitación a Personas Trabajadoras del Hogar Remuneradas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y Desarrollo de Competencias Técnicas



Organización
Internacional
del Trabajo



Instituto de Capacitación para el Trabajo de la Ciudad de México

► **Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas**

Proyecto de Capacitación a Personas Trabajadoras del Hogar Remuneradas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y Desarrollo de Competencias Técnicas

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derechos de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de las publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y Licencias) Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a rights@ilo.org las cuales serán bien recibidas.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les haya expedido con ese fin. En www.ifrro.org puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

Instituto de Capacitación para el Trabajo de la Ciudad de México. Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas. Proyecto de Capacitación a Personas Trabajadoras del Hogar Remuneradas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y Desarrollo de Competencias Técnicas

Oficina de País de la OIT para México y Cuba, México, 2021.

ISBN: 9789220363638 (print)
9789220363645 (web PDF)

Este documento ha sido elaborado por el Instituto de la Capacitación para el Trabajo de la Ciudad de México (ICAT), consultor externo de la Oficina de la OIT para México y Cuba, con un equipo de trabajo dirigido por Adrián Escamilla Palafox y conformado por Diana Martínez Medina, Francisco Daniel Quezada Morales, José Manuel Munguía Martínez, Roberto Salinas Loera, Claudina Arvizu Ortiz, Iván Fonseca Cano y José de Jesús López Márquez

Este documento ha sido coordinado por Ricardo Irra Fernández, Especialista técnico en Protección Social en la Oficina de OIT en El Cairo y Paula Álvarez Reparaz, Coordinadora del proyecto interagencial Cerrando brechas: protección social para las mujeres en México en la oficina de la OIT para México y Cuba.

La elaboración y publicación de este estudio ha sido posible gracias al financiamiento del Fondo Conjunto de las Naciones Unidas para los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Las publicaciones y los productos digitales de la OIT pueden obtenerse en las principales librerías y redes de distribución digital o solicitándolos a: ilo@turpin-distribution.com

Más información en: ilo.org/publns o escribanos a: mexico@ilo.org
Visite nuestro sitio web: ilo.org/mexico

Coordinación y Diseño editorial: Yair Cañedo Camacho
Revisión y corrección de estilo: Georgina Cervantes

► Agradecimientos

Este documento se ha desarrollado en estrecha colaboración con el Instituto de Capacitación para el Trabajo de la Ciudad de México (ICAT), consultor externo de la Oficina de la OIT para México y Cuba, con un equipo de trabajo dirigido y representado por su Director General, Adrian Escamilla Palafox, conformado por Diana Martínez Medina, Claudina Arvizu Ortiz, Iván Fonseca Cano, José de Jesús López Márquez, Francisco Daniel Quezada Morales, Berenice Katery Vázquez Saldivar, José Manuel Munguía Martínez, Marina Elizabeth González Herrera, Matilde García Ocón, Roberto Salinas Loera, Rigoberto de Jesús Medel Hernández, María Úrsula Montes Trejo, José Eduardo Lee Luna y Gloria Elisa Sánchez Sánchez.

Las recomendaciones y lecciones aprendidas se apoyaron en gran medida por las aportaciones que realizaron las propias participantes del programa formativo mediante las entrevistas concedidas: Blanca Edith Gallardo Rosario, Evelyn Guadalupe Ibarra Quiroz, Marcelina Barrios Bautista, María Gabriela Ramírez Cruz, Marisol García Martínez, Ruth Esther Rodríguez Taboada y María Gabriela Ramírez Cruz.

La motivación y entusiasmo de las personas instructoras durante el desarrollo de los módulos fue esencial para el cumplimiento de los objetivos del programa, por lo que se reconoce el trabajo realizado por Rosa Elena Reyes Rueda, Sergio Vázquez del Mercado Zúñiga, Francisco Antonio Mercado Calderón, Adalberto Chávez Pacheco y Abril Pinto Cárdenas.

► Índice

Introducción	3
I. Marco normativo de Protección al Trabajo del Hogar	9
Referencias a nivel internacional	9
El marco normativo en México	10
II. Antecedentes en la formación para el trabajo para personas trabajadoras del hogar remunerado (PTHR) en la Ciudad de México	13
El desarrollo de un Estándar de Competencia para el Sector	13
Detección de necesidades de capacitación y Programas Formativos para las PTHR	14
Alcance de los Programas de Capacitación a PTHR	16
III. Contexto socioeconómico de las PTHR en la Ciudad de México	18
La magnitud del trabajo del hogar remunerado (THR)	18
Distribución del THR por grupo de edad y sexo	19
Nivel educativo de las PTHR	20
Ocupaciones y funciones del THR	20
Condiciones laborales	21
Elevada informalidad y carencia de contrato escrito	21
Jornadas parciales y baja remuneración	22
Ausencia de prestaciones sociales y laborales	23
Alta vulnerabilidad ante accidentes o enfermedades por trabajo	23
Discriminación y acoso	24
Características socioeconómicas y laborales del Grupo de Capacitación	24
IV. Proyecto de profesionalización: diseño, implementación y resultados	27
Contexto que obliga a la Capacitación a Distancia	27
Diseño	28
Contenido formativo que se espera desarrollar	28
Habilidades deseadas de instructoras e instructores	29
Materiales y recursos	30
Proceso de Evaluación	30
Seguimiento y supervisión	31
Implementación	31
Estrategia de Convocatoria e impacto en el registro de participantes	31
Perfil de las personas instructoras seleccionadas	34
Expectativas de las personas participantes	35
Competencias laborales desarrolladas, actividades didácticas y cumplimiento de los objetivos de aprendizaje	35
Aprendizajes significativos alcanzados y contenido difícil de asimilar	40
Problemáticas identificadas en la supervisión	42
Deserción y sus causas	44
Resultados	48
Eficiencia terminal	48
Impactos inmediatos de la Capacitación	50
Valoración y satisfacción con el Programa	50
Factores externos e internos que impactaron en los resultados	54
V. Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas del Programa de Capacitación	55
Buenas Prácticas	55
Lecciones Aprendidas y Recomendaciones	58
Diseño	58
Implementación	59
Bibliografía	62
Anexos	63

► Índice de figuras

Cuadro 1. Personas capacitadas en la función productiva de prestación de servicios de aseo y alimentación en el hogar	17
Cuadro 2. Población ocupada y PTHR a nivel nacional y en la Ciudad de México	19
Cuadro 3. Distribución porcentual de las PTHR por tipo de contrato en 2020	21
Cuadro 4. Contenidos formativos de los módulos del curso a PTHR	29
Cuadro 5. Personas inscritas por tipo de difusión	33
Cuadro 6. Personas inscritas por organización de contacto	33
Cuadro 7. Personas inscritas por organización de contacto después de una segunda invitación	33
Cuadro 8. Principales problemáticas identificadas en la supervisión de las sesiones por grupo	42
Cuadro 9. PTHR que desertaron del Programa de Capacitación según módulo y grupo	42
Cuadro 10. Personas que desertaron del programa por proveniencia	46
Cuadro 11. Eficiencia terminal del Programa de Capacitación para PTHR por módulo y grupo	49
Gráfico 1. Distribución porcentual de las PTHR por nivel de escolaridad, cuarto trimestre de 2020	20
Gráficos 2 y 3. Distribución porcentual de las PTHR por nivel de ingreso	22
Gráfico 4. Priorización de necesidades de las personas del Grupo de Capacitación	26
Gráfico 5. Principales factores que incidieron en su decisión de abandonar el curso de capacitación	47
Gráfico 6. Calificación promedio de las evaluaciones diagnóstica y final por grupo	49
Gráfico 7. Percepción de las personas usuarias respecto a la estructura y contenido del curso	51
Gráfico 8. Percepción de las personas usuarias respecto a la plataforma ICAT CDMX a distancia	52
Gráfico 9. Percepción de las personas usuarias respecto a su instructor o instructora	52
Gráfico 10. Participantes que están totalmente de acuerdo en los siguientes adjetivos del curso	53

Introducción

Este proyecto financiado por el Fondo Conjunto de las Naciones Unidas para los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Fondo ODS) *Cerrando brechas: protección social para las mujeres en México* incluye un componente sobre «Protección Social y Formalización de Trabajadoras del Hogar» a cargo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Desde su concepción, este documento estableció el desarrollo de una serie de capacitaciones para personas trabajadoras del hogar remuneradas (PTHR) en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como en materia de Desarrollo de Competencias Técnicas.

En noviembre de 2020, la OIT contrató los servicios del Instituto de Capacitación para el Trabajo de la Ciudad de México (ICAT CDMX) con el objetivo general de diseñar y ejecutar capacitaciones (cursos) para PTHR en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y en materia de Desarrollo de Competencias Técnicas que permitan a la persona trabajadora mejorar/incrementar su empleabilidad. Asimismo, se estableció que las experiencias, buenas prácticas y desafíos que se presenten durante el diseño y la implementación de dichas actividades, deberán quedar plasmadas en un documento de «Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas» que brinde orientación para subsecuentes actividades formativas; para poderlas escalar o replicar a nivel nacional, en otras entidades federativas de la República o, inclusive, en otros países de Latinoamérica.

Con este propósito, el ICAT CDMX diseñó un Proyecto Integral para proveer la Capacitación y documentar sus etapas de ejecución. Este Proyecto estuvo encabezado por un grupo de trabajo en el que intervinieron todas las áreas del Instituto, específicamente la encargada del Diseño Académico del Programa, la de Vinculación, el área encargada de la Coordinación de la Impartición y el área de Planeación que estableció el Programa de Trabajo, definió los instrumentos de recolección de información y llevó a cabo la documentación del Programa en todas sus etapas.

Este documento resume el contexto institucional en el que se lleva a cabo la Capacitación Laboral de PTHR en la Ciudad de México, los antecedentes en materia de identificación de necesidades de capacitación y Programas Formativos para la profesionalización del trabajo del hogar remunerado (THR), la caracterización del sector de población objetivo del Programa, la realización del Proyecto de Capacitación desde su diseño, implementación y resultados, así como la exposición de Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas en el proceso.

El primer capítulo describe de manera general, las referencias a nivel internacional y el marco normativo de Protección del Trabajo del Hogar en México, producto de las modificaciones legislativas para reconocer los derechos laborales de las personas que realizan THR, impulsado por el Convenio 189 de la OIT y su Recomendación 201. Además de los avances legislativos, se destaca la importancia de las Políticas de Capacitación y Adiestramiento en las labores que desempeñan las personas trabajadoras del hogar, históricamente realizadas por mujeres. Estas Políticas tienen como propósito dotarlas de competencias demandadas por el mercado laboral.

En el segundo capítulo se presentan las acciones de Capacitación y Certificación de Competencias Laborales a favor de las PTHR en la Ciudad de México, agenda impulsada por el sector del empleo, encabezado por la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo (STyFE) y el ICAT CDMX. Concretamente, se expone el desarrollo del Estándar de Competencia para el Sector, Proyecto central para el desarrollo de una política de Formación y Profesionalización Laboral para las PTHR, donde se detalla la experiencia para la detección de necesidades de capacitación y los Programas Formativos, diseñados para atender las brechas de competencias identificadas.

El capítulo tercero expone el contexto socioeconómico y laboral de las PTHR en la Ciudad de México, así como las condiciones y características del Grupo de Capacitación beneficiado por este Proyecto. A partir de encuestas nacionales en materia de empleo y otras referencias

oficiales, así como de un cuestionario aplicado al Grupo de Capacitación al inicio del Programa, se describen las características etarias, de género y educativas relevantes de las personas trabajadoras del hogar, así como sus condiciones laborales, concretamente en temas relacionados con la informalidad, jornadas de trabajo y remuneración, prestaciones sociales y laborales, vulnerabilidad ante accidentes o enfermedades por trabajo y discriminación.

El cuarto capítulo describe de manera detallada la ejecución del Proyecto Formativo. Expone, en primer lugar, el contexto que condicionó la modalidad y duración de la Capacitación, así como las ventajas y desventajas asociadas con las condiciones de vida y empleo de las PTHR.

Enseguida se presenta el Diseño del Programa de Capacitación, cuyos módulos fueron pensados para la enseñanza-aprendizaje del tema de Seguridad y Salud en el Trabajo y del Desarrollo de Competencias Técnicas. En este apartado se detalla el contenido formativo a desarrollar en cada uno de los módulos y sesiones; el perfil esperado de las personas facilitadoras de la Capacitación (instructoras e instructores); los materiales y recursos diseñados para ejecutar la misma; las decisiones en materia de evaluación y la definición de los procesos de seguimiento y supervisión.

El apartado de implementación, en el mismo capítulo, documenta el Proceso de Ejecución del Proyecto, desde la emisión de la Convocatoria y su impacto en la conformación de los Grupos de Capacitación, así como en la determinación del perfil de las personas instructoras seleccionadas. A partir de la información recabada a través de cada actividad de los cursos, así como de cuestionarios y entrevistas con los participantes, instructores y equipo coordinador de la impartición de los mismos; se documentaron las expectativas de aprendizaje de las PTHR participantes, las competencias desarrolladas y el cumplimiento de objetivos; además de los aprendizajes significativos logrados y los contenidos de difícil asimilación. A través de la información recabada en los procesos de seguimiento y supervisión, del seguimiento personalizado a las personas que abandonaron el Programa y del cuestionario de deserción, fue posible documentar problemáticas del proceso de impartición de los cursos e identificar algunos factores que condujeron al alto nivel de deserción.

En el capítulo cuatro se incluyen resultados que exponen el nivel de acreditación de los dos módulos del Programa y la eficiencia terminal. A pesar del alto grado de deserción, en este apartado se destacan los impactos inmediatos del proceso de Capacitación, desde la perspectiva de las propias participantes que concluyeron el Programa, su valoración sobre diferentes elementos de este y se discuten algunos factores exógenos y endógenos que incidieron en los resultados obtenidos.

Finalmente, el primer apartado del quinto capítulo presenta las Buenas Prácticas del Programa de Capacitación: el diseño de contenidos pedagógicos alineados a las necesidades de capacitación, identificadas por las propias personas trabajadoras y las actividades relevantes de aprendizaje; una mejor comprensión por parte de las participantes de los avances normativos relacionados con la protección de sus Derechos Laborales; la sensibilización de las personas trabajadoras del hogar respecto de los riesgos de trabajo a los que están expuestas y las medidas para prevenirlos; la divulgación de medidas de protección a la salud a través de la prevención de enfermedades de riesgo; el fortalecimiento de las Competencias Técnicas inherentes al (THR) y la preparación para la Evaluación con fines de Certificación; la concientización y aprendizaje de medidas de cuidado ambiental; acercamiento a las herramientas digitales; la adquisición de habilidades transversales y la formación de redes de apoyo, así como el seguimiento personalizado y la supervisión orientada a la mejora del desempeño durante la impartición de los cursos.

En el segundo apartado del mismo capítulo, se exponen las Lecciones Aprendidas de la ejecución del Proyecto a partir de la identificación de áreas de oportunidad en materia del diseño y la implementación, que incidieron en los resultados del Programa. Para cada área de oportunidad se elaboraron recomendaciones, con el propósito de mejorar el diseño y la ejecución de

proyectos formativos similares. En particular, se recomienda incorporar sesiones de inducción a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el diseño curricular; adaptar el Programa a Modalidades de Capacitación Mixtas; reducir la duración del Programa y flexibilizar horarios; adaptar contenidos y materiales con información práctica y lenguaje simple; ampliar el alcance de la convocatoria y mejorar la información del Programa en el proceso de difusión; facilitar herramientas para la Capacitación a Distancia; asegurar la idoneidad del perfil de las personas instructoras; diversificar las dinámicas de enseñanza-aprendizaje; enriquecer los procesos de evaluación y promover incentivos para la incorporación y permanencia de las personas trabajadoras del hogar a este tipo de proyectos formativos.

La realización de este Proyecto de Formación Laboral en el contexto de la emergencia sanitaria y confinamiento por la COVID-19, la documentación detallada de las decisiones y actividades para su ejecución, así como la identificación de aciertos y áreas de oportunidad, acompañada de recomendaciones; ha generado un cúmulo de aprendizajes para la mejora de los Programas de Capacitación y Profesionalización que imparte el ICAT CDMX a las PTHR, población prioritaria para las Políticas Públicas de Trabajo en la ciudad.

El documento representa un insumo básico, replicable y escalable, para aquellas instituciones y organizaciones que diseñen y ejecuten Programas Formativos y que reconozcan la Capacitación Laboral como un instrumento de las Políticas de Empleo para la dignificación del THR y la promoción de los Derechos Laborales de las PTHR.

► I. Marco normativo de Protección al Trabajo del Hogar

Con el impulso del Convenio 189 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y su Recomendación 201; varios países en el mundo han modificado sus regulaciones laborales para reconocer y proteger los Derechos Laborales de las personas que realizan Trabajo Doméstico Remunerado (THR). México se unió a este grupo de países en julio del año 2019, con las reformas a la Ley Federal del Trabajo (LFT) y de la Ley del Seguro Social (LSS), mismas que se describen a continuación, después de un breve análisis del marco normativo internacional.

Referencias a nivel internacional

Durante los últimos 15 años, múltiples países han realizado importantes transformaciones legales para la regulación del Trabajo Doméstico, impulsadas principalmente por la OIT con la adopción, en junio de 2011, del Convenio 189 sobre las Trabajadoras y los Trabajadores Domésticos¹ y su Recomendación 201².

El Convenio 189 a escala global, ha permitido ampliar el reconocimiento del Trabajo Doméstico, incluyendo las Normas de Derechos Básicos de Trabajadores y Trabajadoras Domésticas, la información sobre los términos y condiciones de empleo, horas de trabajo, remuneración, seguridad, salud y seguridad social. Por ejemplo, el Convenio establece que los Estados deben incorporar a las Trabajadoras Domésticas a los Sistemas Nacionales de los Salarios Mínimos y los obliga a no discriminar por razón de sexo en las remuneraciones, así como compensar las horas extras y a darles los descansos legales y vacaciones remuneradas. El contemplar y tener acceso a una base salarial equivalente a un salario mínimo legal, se vincula con el Sistema de Seguridad Social a las coberturas de pensiones (Lexartza, Chaves y Carcedo 2016)³.

Otro tema importante que retoma el Convenio 189, es que obliga a los Estados a garantizar la igualdad de los Trabajadores y las Trabajadoras Domésticas, en lo relativo a un horario, (horas normales) y la compensación por horas extraordinarias; establece que los Estados deberán garantizar igualdad a las Trabajadoras Domésticas en cuanto a las regulaciones sobre los descansos diarios y semanales, así como las vacaciones anuales pagadas. Por otra parte, obliga a los Estados que lo suscriben a establecer mediante su legislación, la utilización de convenios colectivos, el contrato por escrito en el sector del Trabajo Doméstico, así como cualquier otra medida, que asegure que las personas trabajadoras domésticas son informadas sobre sus condiciones de empleo de forma adecuada y verificable.

Uno de los puntos más destacables del Convenio 189, es que obliga a los Estados a ratificarlo, asegurar que los Trabajadores Domésticos disfruten de la protección de la seguridad social; tomando en cuenta las nueve ramas de la seguridad social descritas y definidas en el Convenio (norma mínima), 1952 (núm. 102), las cuales son: asistencia médica; prestaciones monetarias de enfermedad; prestaciones de desempleo; prestaciones de vejez; prestaciones en caso de accidente del trabajo y de enfermedad profesional; prestaciones familiares; prestaciones de maternidad; prestaciones de invalidez y prestaciones de sobrevivientes.

El Convenio 189, está acompañado por la Recomendación 201, instrumento no vinculante, que ofrece orientaciones prácticas para el fortalecimiento de la legislación y las políticas de cada país en materia de Trabajo Doméstico. Dicha Recomendación se basa en las disposiciones del Convenio 189, pues sirve como fuente de orientación para los Estados miembros en cuanto a la formulación de las medidas que pueden tomar para aplicarlo. La Recomendación contiene orientaciones sobre diversos asuntos que no se tratan en el Convenio 189, por ejemplo, las Políticas

¹ Convenio No. 189. https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CO-DE:C189.

² Aunque nos centramos en ambos instrumentos, en el Anexo 1 encontrará información sobre otras normativas a nivel internacional (Tratados, Convenciones y Recomendaciones) relacionadas con el tema.

³ Políticas de Formalización del Trabajo Doméstico Remunerado en América Latina y el Caribe.

y Programas para el Desarrollo Profesional de los Trabajadores Domésticos, el equilibrio entre la vida laboral y la vida privada, las disposiciones relativas a los datos estadísticos y la cooperación internacional en diversos campos, como la protección de los Derechos de los Trabajadores Domésticos empleados por el Personal Diplomático.

La Recomendación 201, alienta a los Estados miembros de la OIT a establecer medidas que faciliten el pago de las contribuciones de seguridad social, además de destacar mediante acuerdos bilaterales y multilaterales, la igualdad de Trabajo Doméstico Migrante en materia de seguridad social, reconociendo que las mayores dificultades las experimentan las personas trabajadoras domésticas migrantes.

El marco normativo en México

En México y en otras partes del mundo, las personas trabajadoras del hogar remunerado (PTHR) han sido objeto de discriminación y condiciones de grave vulnerabilidad. Históricamente, el trabajo del hogar remunerado (THR) se ha considerado una labor que no genera ganancias y plusvalías, además de que la sociedad no lo considera como una ocupación real, sino como actividades normales o naturales de las mujeres. Dada la falta de reconocimiento legal de este trabajo, las PTHR han estado expuestas a malas condiciones de empleo, caracterizadas por las jornadas de trabajo de hasta doce horas, sin Derechos Laborales ni Seguridad Social, sin contrato, sin garantías de pensión y sin posibilidad de ahorro, entre otras privaciones.

En México existen diferentes instrumentos normativos para garantizar los derechos de todas las personas. No obstante, el reconocimiento y la revalorización del Trabajo del Hogar ha sido fruto del arduo activismo del sector de las propias PTHR (ver Anexo 2).

El 2 de octubre de 2018 se presentó una iniciativa ante las Comisiones Unidas de Trabajo y Previsión Social y de Estudios Legislativos del Senado de la República Mexicana, LXIV Legislatura. Dicha Reforma fue aprobada y se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) en mayo de 2019, como Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, de la Ley Federal de la Defensoría Pública, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y de la Ley del Seguro Social, en materia de Justicia Laboral, Libertad Sindical y Negociación Colectiva⁴.

Por otra parte, el 14 de mayo de 2019, el Congreso de la Unión aprobó nuevas disposiciones en materia de las PTHR, tomando en cuenta el Convenio 189 y la Recomendación 201. El 2 de julio de 2019 se publicó en el DOF el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal del Trabajo (LFT) y de la Ley del Seguro Social (LSS), en materia de las PTHR⁵. Estas reformas implicaron avances e innovaciones en la protección de los Derechos de las PTHR, como se describe a continuación:

a) Definición de personas trabajadoras del hogar. Entre las innovaciones que presenta la Reforma Laboral relativas al Trabajo Doméstico, está el uso del término «personas trabajadoras del hogar» debido a que, como se mencionó en líneas previas, en México se considera discriminatorio el de «trabajadoras domésticas», por asociarse con el término *domesticar*.

Así, el artículo 331 de la LFT define a la persona trabajadora del hogar como aquella que de manera remunerada realice actividades de cuidados, aseo, asistencia o cualquier otra actividad inherente al hogar, en el marco de una relación laboral en cualquiera de las siguientes modalidades: PTHR que trabajen para una persona empleadora y residan en el domicilio donde realice sus actividades; PTHR que trabajen para una persona empleadora y que no residan en el domicilio donde realice sus actividades y PTHR que trabajen para diferentes personas empleadoras y que no residan en el domicilio de ninguna de ellas.

⁴ Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley del Trabajo, entre otras, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 1 de mayo de 2019. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5559130&fecha=01/05/2019.

⁵ Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal del Trabajo y de la Ley del Seguro Social, en materia de las personas trabajadoras del hogar. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5564651&fecha=02/07/2019.

b) Contrato escrito. El artículo 331 Ter de la LFT establece que el Trabajo del Hogar debe estipularse mediante un contrato por escrito, incluyendo al menos el nombre y apellidos de la persona empleadora y de la PTHR; la dirección del lugar de trabajo; la fecha de inicio del contrato y su duración; el tipo de trabajo por realizar; la remuneración, el método de cálculo de la misma y la periodicidad de los pagos; las horas de trabajo; las vacaciones anuales pagadas y los períodos de descanso diario y semanal; el suministro de alimentos y alojamiento, cuando proceda; las condiciones relativas a la terminación de la relación de trabajo, y las herramientas de trabajo que serán brindadas para el desempeño de las actividades laborales. Este artículo también señala que en los contratos no deben existir condiciones diferentes para el caso de personas trabajadoras del hogar migrantes.

c) Salario mínimo profesional, pago en especie y de horas extras. Uno de los aspectos regulados con la Reforma Laboral relativos a la remuneración, comprende el Derecho a un Salario Mínimo por categoría profesional que, de acuerdo con el artículo 335 de la LFT, será fijado por la Comisión Nacional de Salarios Mínimos (CONASAMI). Al primero de enero del año 2021, este salario quedó establecido en 213.39 pesos en la zona libre de la frontera norte, equivalente al salario mínimo general de la región y en 154.03 pesos en el resto del país, un 8.7 por ciento arriba del salario mínimo general⁶. Estipula además que el salario a que tienen derecho, podrá efectuarse a través de transferencia bancaria o cualquier otro medio de pago monetario legal, con el consentimiento de la PTHR interesada.

También regula el pago en especie que reciben las PTHR. El artículo 334 señala que las personas empleadoras garantizarán en todos los casos los alimentos. Para las PTHR que pernoctan en la casa del empleador, los alimentos y la habitación, serán equivalentes al 50 por ciento del salario que se pague en efectivo. De igual manera, la Ley prevé que, si la persona empleadora requiere que la PTHR use uniforme en su trabajo, la persona empleadora debe hacerse cargo del costo de este (artículo 331 Ter).

Con la reforma laboral las PTHR tienen derecho a una remuneración por jornadas extraordinarias. El artículo 333 establece que los periodos durante los cuales las PTHR no disponen libremente de su tiempo y permanecen a disposición del hogar, para responder a posibles requerimientos de su trabajo y/o cuando se excedan las horas establecidas en la Ley para cada tipo de jornada, deberán considerarse como horas extras.

d) Tiempo de trabajo. El énfasis de la regulación de la jornada laboral, se establece para las personas que duermen en la vivienda de la persona empleadora, buscando una compensación al tiempo que exceda el tiempo establecido en ley en los distintos tipos de jornada que contempla: diurna/ ocho horas, nocturna/ siete horas y mixta/ siete horas y media. El artículo 333 de la LFT estipula que las PTHR que residan en el domicilio donde realicen sus actividades, deberán disfrutar de un descanso mínimo diario nocturno de nueve horas consecutivas, y de un descanso mínimo diario de tres horas entre las actividades matutinas y vespertinas, sin que la jornada diaria diurna pueda excederse de las ocho horas diarias establecidas. Asimismo, establece el pago de horas extras el tiempo que exceda estas jornadas.

En cuanto a los días de descanso obligatorio, el artículo 336 de la LFT establece el descanso semanal obligatorio de un día y medio ininterrumpido, de preferencia sábados y domingos, al igual que los días feriados obligatorios. Establece también que en caso de trabajar en estos días de descanso obligatorio, las PTHR deben ser retribuidas conforme a lo estipulado por la Ley.

Para los trabajadores en general, la LFT establece el derecho a vacaciones pagadas, al menos seis días laborables después del primer año de trabajo, que se incrementa dos días adicionales por cada año subsecuente, hasta alcanzar 12 días al año. También señala que se debe pagar una prima vacacional de al menos una cuarta parte del salario (artículo 76). Con la Reforma Laboral relativa al Trabajo del Hogar, se reconocen estos mismos derechos a las PTHR conforme al artículo 334 Bis.

⁶ Tabla de salarios mínimos vigentes 2021. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/602096/Tabla_de_salarios_m_nimos_vigente_a_partir_de_2021.pdf.

e) Indemnización en caso de despido injustificado. El artículo 341 señala que es causa de rescisión de toda relación laboral el incumplimiento de las obligaciones consignadas en la LFT. El despido injustificado de las PTHR contempla todas aquellas estipuladas en la Ley, así como las que se den por motivos de violencia de género en el trabajo de manera explícita y discriminación conforme lo establecido en el artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Mexicanos y la legislación aplicable. Para los efectos del párrafo anterior, la indemnización será la prevista en el artículo 50 de la LFT.

f) Prestaciones laborales. Las prestaciones laborales quedan establecidas en el artículo 334 Bis de la LFT, que señala: «Las personas trabajadoras del hogar contarán con las siguientes prestaciones conforme a las disposiciones de la presente Ley y estarán comprendidas en el Régimen Obligatorio del Seguro Social: vacaciones; prima vacacional; pago de días de descanso; acceso obligatorio a la seguridad social; aguinaldo; y cualquier otra prestación que se pudieren pactar entre las partes».

Un antecedente relevante es que, derivado del Amparo Directo 9/2018 de fecha 5 de diciembre de 2018 que otorgó la segunda sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN), el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) a partir del 1° de abril de 2019, implementa el programa piloto para la incorporación de PTHR al acceso a la seguridad social, dando lugar a la reforma de la LSS, con fecha del 2 de julio de 2019, en su artículo tercero transitorio, indicando que la afiliación de las PTHR es de Régimen Obligatorio del Seguro Social y será aplicable en su totalidad, en un plazo no mayor a 6 meses contados a partir de la culminación del programa piloto (30 de septiembre 2020), siendo entonces obligatoria su afiliación a partir de abril de 2021.

g) Prohibición de la contratación de menores de 15 años de edad. El artículo 331 Bis establece la edad mínima de admisión al Trabajo del Hogar a partir de los 15 años, como en el resto de los trabajos. Tratándose de adolescentes de entre 15 y 18 años, la persona empleadora deberá: solicitar certificado médico expedido por una institución de salud pública por lo menos dos veces al año; fijar jornadas laborales que no excedan, bajo ninguna circunstancia, las seis horas diarias de labor y 36 horas semanales; evitar la contratación de personas adolescentes mayores de 15 años que no hayan concluido cuando menos la educación secundaria, a excepción de que la persona empleadora se haga cargo de la finalización de la misma. En el caso de que la adolescente habite en el domicilio donde realiza sus actividades y preste sus servicios para una sola persona, deberá garantizarse que el espacio donde pernocte sea seguro.

h) Prohibición de cualquier tipo de discriminación. El artículo 331 Ter prohíbe todo tipo de discriminación contra las PTHR, incluyendo a migrantes, conforme a lo siguiente:

«Queda prohibida todo tipo de discriminación, en términos de los artículos 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 1°, fracción III de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, en todas las etapas de la relación laboral y en el establecimiento de las condiciones laborales, así como cualquier trato que vulnere la dignidad de las personas trabajadoras del hogar.

Queda prohibido solicitar constancia o prueba de no gravidez para la contratación de una mujer como trabajadora del hogar; y no podrá despedirse a una persona trabajadora embarazada, de ser el caso, el despido se presumirá como discriminación».

Asimismo, el artículo 337 Bis señala que las personas migrantes trabajadoras del hogar, además de lo dispuesto en ese capítulo, se regirán por las disposiciones de los artículos 28, 28 A de la LFT, en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte y en las demás disposiciones jurídicas aplicables. El contrato de trabajo se establecerá sin distinción de condiciones, al tratarse de personas trabajadoras del hogar migrantes.

i) Derecho a la formación. Dentro de las obligaciones especiales de las personas empleadoras, el artículo 337 señala que la parte patronal deberá cooperar para la instrucción general del trabajador del hogar, de conformidad con las normas que dicten las autoridades correspondientes. Un año después de estas reformas, el 3 de julio de 2020, México ratificó el Convenio 189 sobre las Trabajadoras y los Trabajadores Domésticos ante la Oficina

Internacional del Trabajo, así se convirtió en el trigésimo Estado miembro de la OIT y décimo séptimo Estado miembro que ratifica el Convenio perteneciente a la región de las Américas.

Al ratificar este Convenio, México adquiere el compromiso de realizar acciones concretas a favor de las mujeres, niñas, personas migrantes y personas indígenas, ya que presentan condiciones de vulnerabilidad. Deberá reforzar las normas mínimas establecidas por el Convenio 189, de las cuales se desprenden: derechos básicos de Trabajadoras y Trabajadores del Hogar, información sobre los términos y condiciones de empleo, horas de trabajo, seguridad y salud, remuneración y la seguridad social.

Es importante mencionar que la Ciudad de México ha sido pionera en la promoción de los derechos de las PTHR, incluso antes de las reformas a nivel federal. La Constitución Política de la Ciudad de México, publicada en la Gaceta Oficial el 5 de febrero de 2017, señala que «Las autoridades de la Ciudad establecerán, de conformidad con las leyes aplicables y en el ámbito de sus competencias, programas de: protección efectiva de los derechos de las PTHR, así como de los cuidadores de enfermos, promoviendo la firma de contratos entre estas y sus empleadores. Su acceso a la seguridad social se realizará en los términos y condiciones que establezcan los programas, leyes y demás disposiciones de carácter federal aplicables en la materia».

Con ese marco constitucional, el Gobierno de la Ciudad de México impulsa políticas públicas para hacer efectivos los derechos de este gremio. Específicamente, en su Programa de Gobierno 2019/2024, en el eje 1. Igualdad y Derechos, en el sub eje 1.5 Derechos de las Mujeres, se estableció como acción: «Impulsar el reconocimiento de los derechos laborales y humanos de las mujeres trabajadoras del hogar». En ese tenor, las Políticas de Capacitación y Adiestramiento en las labores afines a la actividad que desempeñan las PTHR, históricamente ocupado por mujeres, tienen como propósito dotarles de competencias demandadas por el mercado laboral; tanto en labores de atención y limpieza del hogar como de cuidado de niñas, niños, adolescentes, personas enfermas, con alguna discapacidad y adultas mayores.

El Gobierno de la Ciudad de México ha tenido una contribución significativa en el reconocimiento de los derechos de las PTHR y ha acompañado iniciativas por la dignificación de este trabajo; además, impulsa políticas que promueven la instrucción general y la Capacitación Laboral de las PTHR, en el entendido de que al dotar de conocimientos genéricos y propios de la actividad desempeñada, se brinda la posibilidad a las personas trabajadoras del sector de profesionalizar su trabajo y/o migrar a otros sectores de la economía.

► II. Antecedentes en la formación para el trabajo para personas trabajadoras del hogar remunerado (PTHR) en la Ciudad de México

El Instituto de Capacitación para el Trabajo de la Ciudad de México (ICAT CDMX), desde su creación, ha priorizado acciones de Capacitación y Certificación de Competencias Laborales a favor de las PTHR. Un primer desafío fue desarrollar un Estándar de Competencia sobre la función productiva del trabajo del hogar remunerado (THR) que sustente las acciones formativas del sector. A raíz de esto, los esfuerzos se han centrado en el diagnóstico de las necesidades de capacitación, así como en el diseño e implementación de un Programa Formativo para este sector laboral.

El desarrollo de un Estándar de Competencia para el Sector

El Sistema Nacional de Competencias (SNC) es un instrumento del Gobierno federal a cargo del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), responsable de coordinar y promover dicho sistema. Entre los pilares de dicho sistema se encuentran los Comités de Gestión por Competencias (CGC), responsables de la identificación y desarrollo de Estándares de Competencia Laboral, que sirven como referente para el desarrollo

de acciones formativas, para evaluar y certificar a las personas que resultan competentes bajo estos criterios de desempeño.

En este contexto, el 17 de marzo de 2015, en la Ciudad de México se integró el CGC de Trabajo en el Hogar, conformado por varias instituciones del sector público y privado, entre ellas el ICAT CDMX⁷. Como resultado de los trabajos de este Comité, el 11 de junio de 2015 fue publicado en Diario Oficial de la Federación (DOF), el Estándar de Competencia 0561 «Prestación de servicios de aseo y alimentación en el hogar» (Anexo 3), vigente hoy en día.

Este Estándar describe las funciones principales del trabajador o trabajadora, para brindar con calidad y eficiencia la atención en casa habitación. La competencia se divide en cuatro elementos: 1) Realizar actividades de limpieza en el hogar; 2) Asear las prendas en el hogar; 3) Realizar actividades de alimentación en el hogar; y 4) Atender necesidades de planeación, seguridad y protección en el hogar. Al igual que otros estándares, se fundamenta en los criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Detección de necesidades de capacitación y Programas Formativos para las PTHR

Durante el año 2019, las PTHR fueron un grupo de atención prioritaria atendida conforme a la agenda sectorial de la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo (STyFE) y a través de los servicios del ICAT CDMX.

Las acciones realizadas se enmarcaron en cuatro líneas estratégicas: 1) Difundir el THR como un oficio calificado que aporta valor social y económico; 2) Promover entre las personas que se dedican a estas actividades, los cambios en la Ley Federal del Trabajo a favor de sus Derechos Laborales; 3) Identificar las principales necesidades de capacitación de este sector; y 4) Ofrecer Programas de Capacitación con propósitos de Profesionalización.

Como parte de la primera línea estratégica, en coordinación con la STyFE, en abril de 2011, el ICAT publicó el primer número de la revista *CapacitarT. Ciudad de México* dedicado al THR en México. En dicho número se divulgan y debaten, desde la perspectiva de la capacitación y desarrollo de habilidades, diversas temáticas sociales como son las condiciones laborales de las personas que se dedican al THR. Las otras estrategias fueron abordadas a través de cursos y talleres para promover los derechos laborales y detectar necesidades de capacitación, que permitan avanzar en el desarrollo profesional de las personas que se desempeñan en este tipo de actividad productiva.

a) Talleres en materia de derechos laborales de las PTHR. El primero de estos talleres se realizó durante el mes de febrero de 2019, con una participación de 36 personas. El primer módulo del taller se dedicó a promover los derechos laborales, mientras que el segundo se destinó a una dinámica grupal, donde las personas participantes aportaron información sobre las principales necesidades de capacitación que enfrentan y la infraestructura indispensable que se debería tener en las prácticas para una capacitación pertinente y de calidad. Este primer taller aportó además, elementos que contribuyeron a mejorar la metodología y estrategia del segundo grupo de talleres implementados durante el mes de junio del mismo año.

Respecto al segundo grupo de talleres que fueron implementados en colaboración con la STyFE, el Sindicato Nacional de Trabajadores y Trabajadoras del Hogar (SINACTRAHO) y el Centro de Apoyo y Capacitación para Empleadas del Hogar A.C. (CACEH), el Instituto recibió a 128 PTHR, entre las que se encontraban personas de pueblos originarios y comunidades indígenas. Fueron cuatro líneas temáticas preparadas especialmente para el sector del THR: los Derechos Laborales y las modificaciones a la LFT relacionadas con el THR; los retos que significan los cambios tecnológicos para los trabajadores en general y, en particular para las actividades desarrolladas en los hogares.

⁷ Las organizaciones que participaron en el desarrollo del estándar fueron: Centro de Apoyo y Capacitación para empleadas del hogar, A.C. (CACEH), Complejo Mexicano de Evaluación Capacitación y Certificación para el Empleo S.C. (CMC), Café 1400, Cafetería 'Los Sabores', 'Hogar Justo Hogar', Organización Mundial para la Excelencia Educativa, S.C. (OMEE), 'Talento al 100' y Yakana Consultores, S.C. (Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, CONOCER 2021).

b) Detección de necesidades de capacitación. La detección de necesidades de capacitación es una herramienta indispensable para identificar brechas en el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes relevantes en el desempeño de una ocupación y para el diseño de programas pertinentes de formación. Por ello, el ICAT en colaboración con el SINACTRAHO, ejecutó en 2019 un taller para investigar las necesidades de capacitación de las PTHR. A partir de técnicas de análisis ocupacional, exploración de experiencias, técnicas de diálogo-discusión y expositiva, se identificaron las necesidades de capacitación más apremiantes, con el propósito de diseñar un Programa Formativo alineado a ellas.

En este taller participaron 34 personas en tres grupos. Las mujeres fueron el grupo más grande, con el 88.2 por ciento de los asistentes. En promedio, las personas contaban con 13 años de experiencia en el trabajo de cuidado, tanto doméstico como de cuidado directo de otras personas (menores de edad, adultos mayores). Diez participantes (29.4 por ciento) manifestaron hablar alguna lengua indígena como idioma materno, aunque actualmente también hablan español. Algunas de ellas señalaron que esta condición les ha implicado enfrentar retos, entre los más frecuentes, la dificultad o temor para solicitar un empleo (90 por ciento) y barreras para conseguir un mejor empleo (60 por ciento).

c) Valoración del trabajo. Se solicitó a las participantes reflexionar sobre sus preferencias en el contexto de su trabajo. Cada una eligió escribir un aspecto que más le gusta o le disgusta. Únicamente cuatro personas seleccionaron tareas que les disgustaban; entre ellas planchar, lavar baños y cocinar, por considerarlas difíciles. No obstante, en general las personas encuentran satisfactorio el desempeño de sus tareas, tal como expresaron en los siguientes comentarios: «Tengo la libertad de decidir lo que voy a realizar el día que acudo y me gusta lo que hago» (Luisa); «Que la casa quede limpia, así que siento satisfacción con lo que hago» (Nancy); «Me gusta casi todo, pero más el cuidado de niños» (Inés).

d) Contextos y funciones laborales. Otra actividad desarrollada implicó que algunas participantes describieran una jornada normal de trabajo. El análisis de estas participaciones permitió identificar que existe una amplia variedad de contextos y funciones laborales, pero en general, las personas tienen autonomía para elegir el orden y método para realizar las actividades cotidianas y el desempeño se basa en los resultados alcanzados, según los propios criterios de los empleadores. Enseguida se reproducen algunos comentarios destacados:

«Cuando llego con mi empleadora espero a que me dé indicaciones de las labores que necesito hacer. Por ejemplo, si me dice: ‘Primero tienes que limpiar los cuartos o las recámaras’ yo llego, abro la ventana, abro cortinas, veo cómo está el lugar para empezar a limpiar y recoger, barrer. Después de barrer y sacudir, me pongo a trapear. Ella me va diciendo lo que tengo que hacer cuando está en casa. Cuando no, me deja dicho lo que tengo que hacer en el día» (Claudia).

«Yo normalmente me levanto a las 5:40 de la mañana. Mi trabajo es de planta, pero mi empleador paga un espacio aparte para mí porque no tienen cuarto de servicio, entonces a esa hora me paro pues tengo que llegar al trabajo 7 en punto. Cuando llego, mi empleadora se va con la niña, yo me quedo a preparar al niño para que lo lleven a la primaria. Una vez que él se va, me quedo a arreglar las camas, lavar los trastes, sacudir, trapear. Si hay que ir al mercado, pues hay que ir a comprar las cosas, llegar y lavar las frutas y verduras, y cocinar. Lavar el baño, aspirar, trapear, arreglar camas, recoger a los niños del colegio, darles de comer, hacer la tarea. Entonces así que trabajo muchas horas, porque, llego a las 7 de la mañana y me voy a las 7:30 o las 8 de la noche» (María).

e) Importancia y necesidades de capacitación. La Capacitación en Competencias Laborales genera en las PTHR expectativas positivas y son la base para la construcción de trayectos formativos. Gran parte de las participantes de los talleres, consideraron que la Capacitación es muy importante para mejorar su desempeño, cobrar más dinero por su trabajo y también para encontrar un mejor empleo. Los cinco cursos con más interés por los participantes fueron: 1) Primeros auxilios y servicios auxiliares de enfermería; 2) Uso de computadora, internet y redes sociales; 3) Seguridad en el Trabajo; 4) Atención y cuidado de niños y niñas; así como 5) Contabilidad y finanzas básicas.

f) **Habilidades para enfrentar situaciones críticas.** Otra actividad grupal desarrollada permitió identificar situaciones críticas a las que se enfrentan en el trabajo. A partir de preguntas tales como: «¿recuerdas alguna experiencia difícil o muy complicada durante tu jornada de trabajo?», «¿qué hiciste en ese momento?» y «¿qué harías ahora que tienes más experiencia?», se exploraron áreas de oportunidad para un óptimo desempeño, que no solo tienda a mejorar la calidad del cuidado de las personas que lo reciben, sino a generar contextos de mayor seguridad para quienes las realizan. Algunas situaciones críticas mencionadas fueron accidentes de trabajo como incendios, caídas, quemaduras, asaltos y ahogamiento de las personas que tenían al cuidado. Dichas situaciones refieren la necesidad de capacitación sobre riesgos y manejo de protocolos de actuación para mejorar la Seguridad Laboral. Otras situaciones estuvieron relacionadas con conflictos, en particular entre la parte trabajadora y la parte empleadora, en temas como el pago de prendas dañadas en los procesos de limpieza y planchado, las largas jornadas laborales y la falta de pago del salario. El mejor manejo de estos conflictos, demanda el desarrollo de habilidades de negociación y planteamiento de alternativas para la resolución de problemas.

g) **Programa para el Desarrollo de Competencias de las PTHR.** Con el propósito de atender estas necesidades en materia de capacitación, el ICAT implementó el Programa para el Desarrollo de Competencias de las Personas Trabajadoras del Hogar (PRODECOPHTH), basado en el Estándar de Competencia 0561 «Prestación de servicios de aseo y alimentación en el hogar», además de incluir una Capacitación Básica en contenidos relacionados con Estándares de Competencia en materia de Cuidados.

El PRODECOPHTH está sustentando en el diagnóstico de necesidades de capacitación, cuyas principales protagonistas fueron personas con amplia experiencia en el desempeño de las actividades del hogar remunerado. Por ello, constituye una sólida base para ofrecer Esquemas de Capacitación que permitan el Desarrollo de Competencias Laborales para una mejor inserción laboral de este grupo. Para facilitar la participación de las personas trabajadoras, tomando en cuenta las características de su empleo y sus condiciones familiares, este Programa se desarrolló los fines de semana y las participantes tuvieron un espacio lúdico en el que se atendió a sus hijas e hijos.

El Programa se integró por cinco módulos que combinan contenidos teórico-prácticos. El primero incluyó una perspectiva histórica del trabajo en el hogar en el contexto internacional y nacional; el segundo, orientado a la administración del tiempo para cumplir con sus objetivos en tiempo y forma; el tercer módulo tuvo como objetivo, desarrollar los conocimientos y habilidades que están descritos en el Estándar de Competencia referido. A partir de la Guía de Instructoras, este módulo promovió el conocimiento de los Procesos de Evaluación con fines de Certificación, ya que las prácticas orientaban el desempeño con base en el estándar. Esto generó mucho interés entre las participantes para certificar sus competencias y continuar con procesos de capacitación, para adquirir nuevas habilidades y conocimientos. El cuarto módulo abordó competencias y habilidades básicas para el cuidado de personas (menores de edad, personas con alguna discapacidad y adultos mayores) y el manejo adecuado de plantas y mascotas; mientras que el quinto módulo tuvo como objetivos, identificar la importancia de la vinculación entre el mundo laboral y la formación/especialización, así como elaborar un trayecto formativo y proyecto de vida laboral en el mediano y largo plazo.

Alcance de los Programas de Capacitación a PTHR

La participación del ICAT CDMX en acciones concretas de Capacitación y Certificación a PTHR ha sido firme. Entre 2016 y 2019, el Instituto impartió diversos cursos alineados al Estándar de Competencia 0561 «Prestación de servicios de aseo y alimentación en el hogar», en beneficio de 205 personas, de las cuales, cuatro de cada cinco fueron mujeres; ocho de cada 10 personas lograron acreditar estos cursos. Además, en este periodo, 65 personas llevaron a cabo su Proceso de Evaluación con fines de Certificación en el mismo Estándar, de las cuales 63 lograron obtener su Certificado de Competencia Laboral.

► Cuadro 1

Personas capacitadas en la función productiva de prestación de servicios de aseo y alimentación en el hogar

Año	Personas inscritas			Personas acreditadas			Eficiencia terminal %		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
2016	18	48	66	16	45	61	88.9	93.8	92.4
2017	3	15	18	0	13	13	0	86.7	72.2
2018	17	28	45	15	23	38	88.2	82.1	84.4
2019	3	73	76	0	48	48	0	65.8	63.2
Total	41	164	205	31	129	160	75.6	78.7	78

► Fuente: Elaboración propia con base en información de los registros administrativos del ICAT CDMX.

Adicionalmente, entre 2017 y 2019, el Instituto capacitó a 108 PTHR en otros ámbitos laborales distintos o complementarios a su función productiva principal. Los principales cursos, por orden de personas matriculadas fueron en economía social y solidaria; ventas, promotoría y atención al cliente; primeros auxilios nivel básico; cuidadores de personas adultas mayores y administración de *spa* y masajes. En 2020 se capacitó a 76 personas trabajadoras del hogar a través de modalidades a distancia, además de una persona capacitada en la modalidad presencial en el curso de Cuidador de personas adultas mayores.

Para el ICAT CDMX, la identificación y atención de las necesidades formativas de las PTHR, ha significado un proceso de aprendizaje. Si bien en estos últimos años, se han enfrentado eventos como el sismo de 2017 y la pandemia de 2020, ninguna circunstancia ha impedido la continuidad de acciones formativas para este grupo poblacional que, por las condiciones laborales de informalidad, la multiplicidad de empleadores y combinación de diversas actividades a la vez, tienen dificultades para acceder a Programas de Capacitación en horarios diurnos y entre semana.

Asimismo, muchas de estas personas se encargan del cuidado de otras, por lo que los Programas de Capacitación deben incluir, en la medida de lo posible, estancias que faciliten su disponibilidad para llevar a cabo su proceso formativo. En reconocimiento de que las PTHR y de cuidado tienen derecho al trabajo digno, estas acciones responden al compromiso del Gobierno de la Ciudad de México con la mejora de las condiciones de empleo de las trabajadoras de este sector.

► III. Contexto socioeconómico de las PTHR en la Ciudad de México

Este capítulo presenta el panorama laboral y socioeconómico de las personas trabajadoras del hogar remunerado (PTHR) en el país, en la Ciudad de México y del grupo de PTHR que recibió la capacitación en el marco de este estudio. La información nacional y de la Ciudad de México tiene como fuentes las principales, encuestas nacionales en materia de empleo y otras referencias oficiales, en tanto que la información del Grupo de Capacitación, proviene de un cuestionario realizado a las personas registradas al inicio del Programa (Anexo 4). Primero se presentan las características etarias, de género y educativas de este segmento poblacional, para después analizar sus condiciones laborales.

La magnitud del trabajo del hogar remunerado (THR)

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), un trabajador doméstico es cualquier persona que realiza labores domésticas en una relación de empleo dentro o para un hogar (2010). Los trabajadores domésticos constituyen una parte considerable de la fuerza de trabajo en empleo informal y se encuentran entre los grupos de trabajadores más vulnerables; trabajan para hogares privados, con frecuencia sin condiciones de empleo claras, sin estar registrados, y excluidos del alcance de la legislación laboral (OIT 2019). Este concepto de trabajo doméstico, reivindica a la ocupación como una actividad laboral profesional y reconoce la importancia de generar las condiciones jurídicas y socioculturales para proteger los derechos laborales de las personas que ejercen este tipo de ocupaciones (OIT 2016).

En este punto de la lectura, es pertinente señalar que con el término personas trabajadoras del hogar remunerado (PTHR), en semejanza al Trabajo Doméstico que refiere la OIT, se atiende la recomendación del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) de utilizar este término, ya que permite distinguir al trabajo del hogar, del realizado por las propias familias para su autoconsumo, es decir, como parte del Trabajo Doméstico no remunerado. Además, las propias personas que realizan esta ocupación han elegido este término, al considerarlo más adecuado para reivindicar su condición de trabajadoras y no de ayudantes o personas sujetas de caridad y evitar cualquier término que desvalorice su actividad (STPS 2016).

En este sentido, trabajo del hogar remunerado (THR) se entiende como aquel realizado en un domicilio particular, en el marco de una relación de trabajo, por el que la persona empleada recibe una remuneración. Implica desempeñar tareas remuneradas dentro de la vivienda como: limpieza, cocina, lavado, cuidado de infantes, personas enfermas, jardinería, vigilancia, chofer familiar y cuidado de animales domésticos (Munguía y Varela 2019).

En México, al primer trimestre del año 2020, la magnitud del THR reunía a casi 2.5 millones de personas, lo que representa el 4.5 por ciento de la población ocupada total del país. El impacto de la pandemia COVID-19 sobre el THR fue sumamente adverso, ya que al tercer trimestre de 2020 se redujo un 17.8 por ciento, recuperándose parcialmente durante el cuarto trimestre; ubicándose en un 8.8 por ciento por debajo de la magnitud registrada al inicio del año. En la Ciudad de México, las personas que realizan THR sumaban 189 mil 330 personas, el 4.5 por ciento de la población ocupada. Aunque la pérdida de empleo registrada al tercer trimestre fue del 21.9 por ciento, al terminar el año se había recuperado, alcanzando un nivel del 2.7 por ciento menor que el del inicio del año (cuadro 2).

► Cuadro 2

Población ocupada y PTHR a nivel nacional y en la Ciudad de México

	Población ocupada	Personas trabajadoras del hogar remunerado
Nacional		
2020/I	55,352,304	2,467,638
2020/III	51,011,033	2,033,356
2020/IV	53,331,429	2,249,270
Variación IV/I	-2,020,875	-218,368
Variación IV/I %	-3.70%	-8.80%
Ciudad de México		
2020/I	4,207,307	189,330
2020/III	3,407,733	147,892
2020/IV	3,674,287	184,264
Variación IV/I	-533,020	-5,066
Variación IV/I %	-12.7%	-2.7%

► Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, consultada en el Sistema de Información Estadística Laboral (INEGI-STPS, 2020)

Distribución del THR por grupo de edad y sexo

El THR es realizado principalmente por mujeres, quienes representan el 87 por ciento de la fuerza laboral en el país de este sector durante el cuarto trimestre de 2020, y en la Ciudad de México las mujeres representan el 74.8 por ciento de PTHR. Mientras que el Trabajo Doméstico representa una ocupación de poca demanda para los hombres —menos del 1 por ciento de los hombres ocupados desempeña este tipo de trabajo—, para las mujeres es una fuente relevante de empleo; un 9.4 por ciento de las mujeres ocupadas labora en este sector. En la Ciudad de México, la importancia del THR para las mujeres ocupadas es del 8.4 por ciento, en tanto que solo el 2.3 por ciento de los hombres ocupados, realiza este tipo de trabajo.

Mientras a nivel nacional, las personas de 15 a 19 años participan con el 4.2 por ciento del THR, en la Ciudad de México ese porcentaje baja al 1 por ciento. Las personas de 20 a 39 años aportan alrededor de una tercera parte del THR; siendo el grupo etario que más contribuye; las personas de 40 a 59 años participan con el 51.1 por ciento a nivel nacional y el 46.4 por ciento en la capital del país. Quienes se encuentran en el rango de 60 y más años, representan el 11.5 por ciento a nivel nacional y el 15.9 por ciento en la metrópoli. En suma, la edad promedio de las personas que laboran en el THR en la Ciudad de México es de 44.7 años, 1.6 años menos que el promedio de edad de las PTHR a nivel nacional.

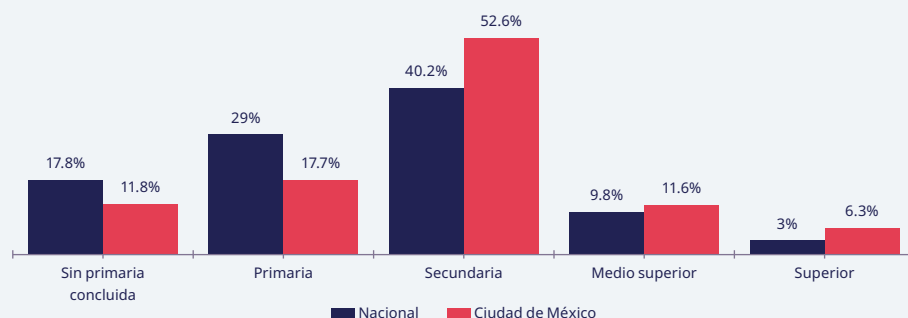
Nivel educativo de las PTHR

Al observar el nivel educativo de las PTHR destaca que, a nivel nacional el 17.8 por ciento no cuenta con Certificado de educación Primaria, el 29 por ciento cuenta con educación Primaria y el 40.2 por ciento con educación Secundaria. En la Ciudad de México los porcentajes son del 11.8, 17.7 y 52.6, respectivamente (gráfico 1).

En contraparte, sobre las PTHR que cuentan con educación Media Superior y Superior, el 12.9 por ciento pertenece al nivel nacional y el 17.9 por ciento a la Ciudad de México. Mientras que la población ocupada tiene en promedio 10.3 años de escolaridad a nivel nacional, las PTHR solo han estudiado 7.6 años en promedio, es decir, tienen una brecha de tres años respecto a la población ocupada total. En la Ciudad de México esta brecha es más amplia con 4.2 años, luego que las PTHR tienen 8.7 años de escolaridad promedio y la población ocupada total tienen en promedio 12.1 años de estudio.

► Gráfico 1

Distribución porcentual de las PTHR por nivel de escolaridad, cuarto trimestre de 2020



► Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), consultada en el Sistema de Información Estadística Laboral (SIEL-STPS 2020).

Ocupaciones y funciones del THR

La ocupación principal de las PTHR es el Trabajo Doméstico propiamente dicho en el que «se dedican principalmente a realizar labores de limpieza en casas particulares», aunque pueden realizar también otras actividades complementarias como son la preparación de alimentos, lavado y planchado de ropa, o el cuidado de personas (INEGI 2012). Este grupo reúne al 77.4 por ciento de las PTHR a nivel nacional y al 67.2 por ciento en la Ciudad de México. Como se ha señalado antes, se trata de una ocupación desempeñada principalmente por mujeres.

El segundo grupo con mayor frecuencia es el de personas cuidadoras de menores, personas con discapacidad y adultos mayores, donde las mujeres participan con el 9.2 por ciento a nivel nacional y con el 7.9 por ciento en la Ciudad de México. La ocupación de jardineros es la tercera más frecuente en el conjunto de PTHR, es desempeñada predominantemente por hombres, con el 5.6 por ciento a nivel nacional y con el 8.5 por ciento en la Ciudad de México. Por igual, la ocupación de choferes particulares es desempeñada principalmente por hombres con el 2.7 por ciento en el país y con el 8.5 por ciento en la metrópoli. Otros trabajos con menor peso relativo dentro de la categoría de Trabajo Doméstico Remunerado (TDR), es la de cocineros domésticos, así como lavanderos y planchadores.

La información presentada en este apartado, permite constatar que incluso entre las diversas ocupaciones asociadas al THR, existe una gran segmentación por género. Mientras que las mujeres realizan predominantemente tareas de limpieza del hogar, cuidado de personas, lavado y planchado de ropa; los hombres son vigilantes, jardineros y choferes.

Condiciones laborales

En esta sección se exploran las condiciones laborales de las personas que realizan THR. Algunas de las variables analizadas son: la condición de formalidad, tipo de contrato, jornada laboral, nivel salarial, prestaciones laborales y seguridad social, accidentes, y riesgos por trabajo. Asimismo, con base en la Encuesta Nacional sobre Discriminación (ENADIS) y en otras encuestas del CONAPRED, se presentan las condiciones de discriminación a las que frecuentemente están expuestas las mujeres que se desempeñan como trabajadoras del hogar remunerado.

Elevada informalidad y carencia de contrato escrito

Una de las principales características del THR es su baja formalización laboral. Mientras que a nivel nacional el 56.6 por ciento de la población ocupada labora en condiciones de informalidad, en el THR esta misma condición reúne a un 95.4 por ciento de personas. En la Ciudad de México la tasa de informalidad del THR es del 90.1 por ciento, contra el 47.1 por ciento de la población ocupada total. A lo largo de 2020, se observa una contracción en la tasa de informalidad del THR: mientras que la ocupación en condiciones de informalidad disminuyó en el tercer trimestre y se recuperó parcialmente hacia el cuarto trimestre, la ocupación formal en el sector se incrementó tanto en el tercer trimestre como en el cuarto.

La mayoría de las PTHR laboran sin un contrato escrito. En el país durante el primer trimestre del año, el 95.1 por ciento de ellas se encontraba trabajando sin un contrato escrito, un porcentaje similar al registrado en la Ciudad de México (95.8 por ciento), y significativamente menor al que se presenta en la población ocupada, que fue del 31 por ciento a nivel nacional y del 24.8 por ciento en la urbe. Hacia el último trimestre de 2020, el porcentaje de PTHR que trabajan sin contrato escrito disminuyó 2.1 puntos porcentuales en el país y 11.5 puntos porcentuales en la Ciudad de México. Esta reducción se traduce en incrementos en la participación de los contratos de base, planta o por tiempo indefinido, así como en las personas que se reconocen como trabajadoras independientes.

► Cuadro 3

Distribución porcentual de las PTHR por tipo de contrato en 2020

Nacional	I %	III %	IV %
Sin contrato escrito	95.1	93.4	92.9
Base, planta o tiempo indefinido	1.3	1.7	2
Temporal	0.3	0.2	0.5
No asalariado	3.2	4	4
Otra	0.1	0.7	0.6
Ciudad de México	I %	III %	IV %
Sin contrato escrito	95.8	92.5	84.3
Base, planta o tiempo indefinido	1	1.2	5.7
Temporal	0.7	0.4	1.1
No asalariado	2.5	5.4	8.9
Otra	0	0.58	0

► Fuente: Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, consultada en el Sistema de Información Estadística Laboral (INEGI-STPS, 2020)

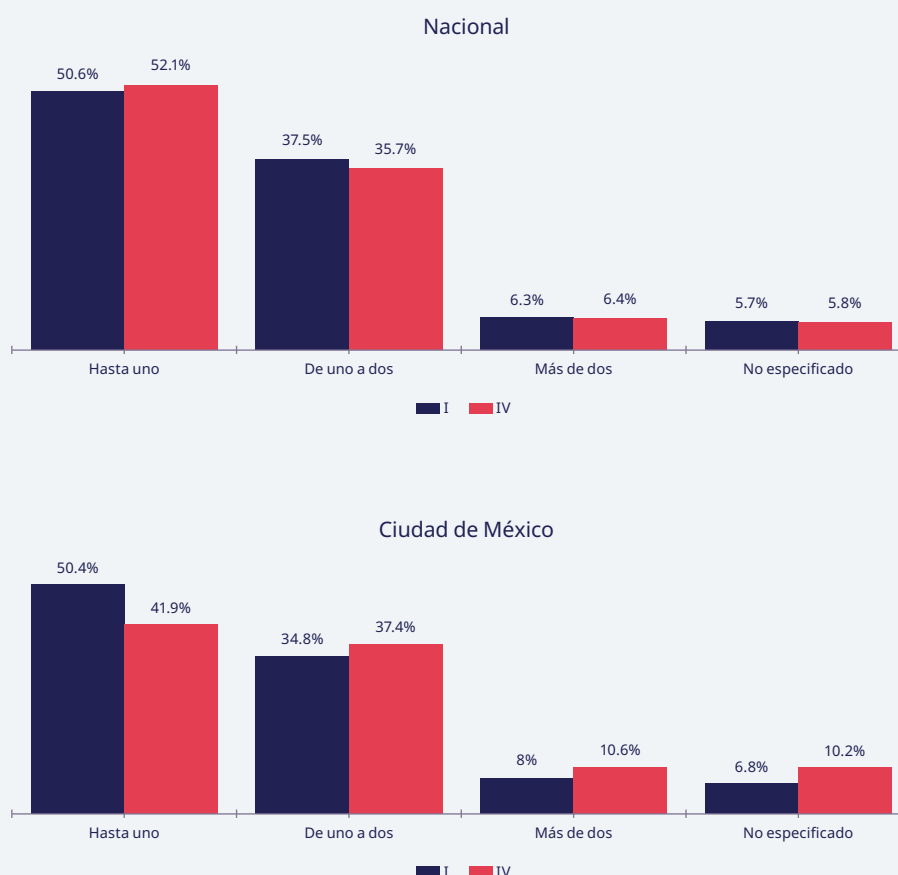
Jornadas parciales y baja remuneración

Al cuarto trimestre del año 2020, del total de las PTHR en el país, el 42.2 por ciento laboró menos de 25 horas en la semana de referencia de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), porcentaje ligeramente menor en la Ciudad de México (36.7 por ciento). Un grupo importante de PTHR laboró entre 25 y 48 horas semanales, con el 44.3 por ciento a nivel nacional y con el 42.7 por ciento en la ciudad. A nivel nacional, el 11 por ciento de las PTHR labora jornadas que exceden las ocho horas diarias estipuladas en la LFT; este porcentaje es tres puntos porcentuales menores que el registrado al primer trimestre (14.2 por ciento).

En la Ciudad de México en cambio, el porcentaje de PTHR que labora más de 48 horas semanales es del 19.1 por ciento al cuarto trimestre del año 2020, poco más de cinco porcentuales más que el registrado al inicio del año. A nivel nacional, el promedio de horas trabajadas por la población ocupada es de 42 horas por semana, mientras que las PTHR cuentan con 30.9 horas. En la Ciudad de México este indicador muestra una tendencia similar; mientras que la población ocupada en general trabaja 41.7 horas semanales, las PTHR laboran en promedio 34.3 por semana.

► Gráficos 2 y 3

Distribución porcentual de las PTHR por nivel de ingreso



► Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, consultada en el Sistema de Información Estadística Laboral (SIEL-STPS 2020).

En promedio, a nivel nacional, las PTHR reciben un ingreso mensual por trabajo de 3,806.5 pesos, poco más de tres mil pesos por debajo del recibido por la población ocupada total. En la Ciudad de México, las personas que se dedican al THR ganan en promedio 4,370 pesos mensuales, la mitad del ingreso mensual de la población ocupada total. Al normalizar esta variable por hora trabajada, la brecha salarial respecto al ingreso promedio de la población ocupada total se mantiene; mientras que la población ocupada total a nivel nacional recibe 44.8 pesos por hora trabajada, las PTHR ganan 35.7 pesos por hora trabajada, es decir, una brecha de nueve pesos. En la Ciudad de México el ingreso por hora trabajada de las PTHR es de 39.8 pesos contra los 59 pesos por hora en la población ocupada total, con una brecha de 19 pesos en contra de las PTHR.

Ausencia de prestaciones sociales y laborales

A nivel nacional, entre las PTHR que se declaran como asalariadas, el 28.9 por ciento recibe prestaciones laborales como aguinaldo, días de descanso y vacaciones con goce de sueldo. Este porcentaje además de ubicarse 1.7 puntos menos al que se presentó al inicio del año 2020, es significativamente menor al de la población ocupada asalariada que fue del 65.8 por ciento durante el cuarto trimestre del año. En la Ciudad de México el porcentaje de PTHR con prestaciones laborales es mayor que en el contexto nacional al ubicarse en el 33.4 por ciento al inicio del año y en el 36.5 por ciento hacia el cuarto trimestre de 2020.

En contraparte, solamente el 4.8 por ciento de las PTHR a nivel nacional cuenta con seguridad social, porcentaje que en la Ciudad de México es del 10.9 por ciento en el último trimestre del mismo año. Sin embargo, si se consideran los registros administrativos del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), la cobertura comprende alrededor de una de cada 100 personas que trabajan en el sector. Pese a los esfuerzos realizados por ampliar esta cobertura, al finalizar el año 2020, los registros del IMSS tenían registradas a 27 mil personas.

Aunque son 10 veces más que los registrados en 2013, en la modalidad 34, que es la que corresponde a las PTHR, resulta insuficiente tomando en cuenta el universo de poco más de dos millones de personas que realizan THR en el país. Incluso posteriormente al mes de abril de 2021, cuando se hizo obligatorio para la persona empleadora el registro en el IMSS de las PTHR que tuvieran empleadas, la magnitud de personas registradas en la categoría de servicio doméstico no subió significativamente, ya que al mes de junio de 2021 fue de 29 mil 584 personas a nivel nacional, un 15.2 por ciento de las cuales corresponden a Ciudad de México.

Alta vulnerabilidad ante accidentes o enfermedades por trabajo

Aunque las PTHR están expuestas, de muchas maneras, a enfermedades y accidentes de trabajo, las prestaciones por riesgos de trabajo están excluidas incluso en los países desarrollados donde se ha logrado avanzar en otro tipo de prestaciones (OIT 2016).

En México, la afiliación al IMSS de las personas que realizan THR es sumamente baja, incluso con los avances en el último año no supera las 30 mil personas. No obstante, entre 2015 y 2019, en esta Institución se registraron mil 253 accidentes anuales en promedio en las ocupaciones características del THR. En 2020 disminuyeron a 499 registros, posiblemente como resultado de la pandemia COVID-19. Si el THR es realizado predominantemente por mujeres, contrasta entonces que más de la mitad de los accidentes corresponde a personas del sexo masculino. Lo anterior está relacionado con la elevada participación de los hombres en ocupaciones que presentan mayor frecuencia de los accidentes registrados, como son los choferes en casas particulares, así como los vigilantes y porteros, con alrededor del 30 por ciento cada uno; mientras que los trabajadores domésticos, reúnen un 14.1 por ciento. Entre las consecuencias de los accidentes destaca que el 91 por ciento resultó en días de incapacidad temporal y sin secuelas, un 4 por ciento derivó en incapacidades permanentes, el 1 por ciento en defunciones y el otro 4 por ciento no registró consecuencias.

Discriminación y acoso

De acuerdo con el CONAPRED (2019), históricamente las PTHR sobrellevan una discriminación estructural por ser mujeres, estar en situación de pobreza y/o ser personas indígenas; además, son estereotipadas, estigmatizadas, invisibilizadas y violentadas en sus Derechos Laborales y Humanos. Diariamente son objeto de actos de discriminación, producto de la escasa valoración económica y social del Trabajo Doméstico en general, tradicionalmente atribuido a las funciones del género femenino.

La Encuesta Nacional de Discriminación (ENADIS) revela que, el 57.1 por ciento de las mujeres de 18 años y más que han realizado THR, percibe que sus derechos se respetan poco a nada; cuando las mujeres tienen 60 o más años, este porcentaje se incrementa hasta un 61.1 por ciento (INEGI 2017). En esta misma encuesta, las mujeres que realizan THR identifican como principales problemáticas la falta de prestaciones laborales como Seguro Social, aguinaldo, vacaciones pagadas, entre otras, con un 48 por ciento; seguida por malas condiciones de trabajo con el 32 por ciento; y maltrato o abuso por parte de personas empleadoras y sus familias con el 19.4 por ciento. Entre los principales prejuicios que ellas perciben es que su trabajo es poco valorado (91.8 por ciento) y que cuando se pierde algo en la casa donde trabajan culpan a la PTHR (90.2 por ciento).

Las PTHR están expuestas a actos de violencia, entre las más comunes son la violencia psicológica, la económica y la sexual, ya que frecuentemente sufren hostigamiento y acoso sexual en su lugar de trabajo (Franco 2017). Al respecto, el 12 por ciento de las PTHR manifestó haber enfrentado situaciones de acoso sexual o conocer alguna otra trabajadora del hogar que fue acosada. Entre las personas hablantes de alguna lengua indígena, hasta una tercera parte expresa que han experimentado trato de desprecio por su identidad y condición de persona indígena y una cuarta parte les han prohibido hablar su lengua materna (CONAPRED 2015).

Características socioeconómicas y laborales del Grupo de Capacitación

En cuanto al Proyecto que se documenta, de 150 PTHR beneficiarias del Programa, 74 contestaron un cuestionario socioeconómico de donde se obtuvieron los siguientes datos: 63 de ellas son mujeres de 30 a 60 años de edad, lo que representa el 85.1 por ciento del grupo, nueve son mujeres de 22 a 29 años, con una presencia del 12.2 por ciento, otros participantes son una mujer de 64 años y un hombre de 39 años. La edad promedio del grupo es de 42.7 años. Por otra parte, el grupo muestra características etarias y de género similares a las que presentan las PTHR en la Ciudad de México. Al preguntar qué edad tenían cuando empezaron a realizar THR, una de cada cuatro respondió que menos de 15 años, una de cada cuatro tenía de 16 a 24 años y dos de cada cuatro tenían 25 o más años.

Las personas que recibieron la capacitación en el marco de este Proyecto documentado, cuentan con una escolaridad similar a la registradas en las estadísticas generales de las PTHR en la Ciudad de México: el 12.3 por ciento cuenta con educación Primaria, el 54.8 por ciento con educación Secundaria, el 23.3 por ciento con educación nivel Medio Superior y el 9.6 por ciento con nivel Superior. Cabe destacar que una de cada cinco personas que recibieron la Capacitación, señaló que se dedica al THR por no haber completado sus estudios formales. Para este grupo, la Capacitación es un primer paso en su vinculación con otras acciones formativas. Un estudio realizado por el CONAPRED (2015), encontró que el 19 por ciento de las personas trabajadoras encuestadas, se emplea en el THR por su bajo nivel de escolaridad o no contar con certificados educativos.

En el Grupo de Capacitación, las principales funciones declaradas por las personas participantes están vinculadas con labores del hogar como limpiar, sacudir muebles o aparatos, trapear y barrer, señaladas por más del 90 por ciento de las personas encuestadas; enseguida se encuentran lavar ropa, cuidar o regar plantas, planchar y cocinar. El 14 por ciento indicó que hay actividades por las que cobran un monto adicional a lo acordado con sus empleadores, entre las que destaca principalmente lavar o planchar ropa y trabajar en horario nocturno, otras menos frecuentes son cocinar o lavar y encerar el automóvil.

Por otra parte, el 87.8 por ciento de las personas capacitadas señaló tener experiencia en otras ocupaciones, entre las más frecuentes están las ventas, estilistas, cuidadoras de menores de edad o personas adultas, obreras, meseras y secretarías. Entre las razones por las que se dedican al THR, el 52.7 por ciento refirió los problemas económicos como principal, seguida de la flexibilidad en el horario con el 32.4 por ciento, para apoyar a familiares o hijos fue seleccionada por el 23 por ciento y no haber completado sus estudios, fue la razón de una de cada cinco personas que contestaron el cuestionario.

Respecto al Grupo de Capacitación, la mayoría de las personas señaló que trabajan para un solo empleador (39.2 por ciento). El 28.4 por ciento del Grupo forma parte de *Aliada*, que es una red que conecta a personas que requieren servicios de limpieza del hogar, así como lavado y planchado de ropa, con personas que ofrecen estos servicios. Estas personas se declaran trabajadoras independientes, no existe una relación laboral ni con las personas que requieren sus servicios ni con la empresa. La tercera parte de este Grupo labora para más de una persona empleadora.

Las principales formas de pago son la transferencia bancaria, con el 51.4 por ciento y el pago en efectivo, con el 45.9 por ciento. El tipo de pago restante es en especie o mixto con el 2.8 por ciento de las personas que contestaron el cuestionario. El pago semanal es el más frecuente, con el 43.2 por ciento; seguido por el pago diario, con un 25.7 por ciento; y el pago quincenal, con un 21.6 por ciento. El pago por actividades reúne al 5.4 por ciento de las personas encuestadas. En cuanto a la jornada laboral de las PTHR del Grupo de Capacitación, resulta que en promedio trabajan 7.4 horas diarias con la siguiente distribución: un 25.7 por ciento trabaja hasta 5 horas diarias; un 43.2 por ciento trabaja de seis a ocho horas diarias y el 31.1 por ciento labora más de ocho horas. Además, al 67.6 por ciento no se le permite tomar descansos durante su jornada laboral. En cuanto al nivel salarial, el 60.8 por ciento declaró un ingreso menor al equivalente de un salario mínimo, del 35.1 por ciento, su ingreso se encuentra entre uno y dos salarios mínimos y el 4.1 por ciento gana más de dos salarios mínimos mensuales.

Solo unas cuantas personas del Grupo de Capacitación declararon recibir prestaciones laborales y sociales que establece la LFT. El aguinaldo es la prestación laboral más frecuente con el 46 por ciento, al 27 por ciento le dan vacaciones con goce de sueldo, al 21.6 por ciento se le permite cuidar a personas familiares dependientes que les acompañe, al 20.3 por ciento le otorgan créditos personales, únicamente el 12.2 por ciento cotiza para el retiro y el 10.8 por ciento puede acceder a un crédito para la vivienda.

En cuanto al acceso a instituciones de salud, el 51.4 por ciento de las PTHR del Grupo de Capacitación señaló tener acceso a Instituciones de Seguridad Social. Sin embargo, solo un 39.5 por ciento de ellas tiene este acceso porque la persona empleadora las aseguró. Un 42.1 por ciento obtiene la afiliación principalmente a través de un familiar que las aseguró o porque ellas mismas pagan el seguro (18.4 por ciento). Solo una cuarta parte declaró acudir a la Institución donde son derechohabientes cuando enferman o requieren atención médica, ya que la mayoría se atiende principalmente en farmacias de bajo costo con servicio médico (48.6 por ciento), con médicos particulares (16.2 por ciento) y con fundaciones o Asistencia Pública (9.5 por ciento).

Casi una tercera parte de las personas en el Grupo de Capacitación señaló haberse capacitado o continuar estudiando en los últimos 12 meses; dos personas se encuentran estudiando carreras profesionales. Un grupo importante se ha capacitado en temas vinculados a THR, como la Seguridad en el Trabajo, actualización de labores del hogar en general, sanitización por COVID-19 y Derechos Laborales, entre otros. Algunas personas se han formado en temas no relacionados con su trabajo como idiomas, masajes, belleza, primeros auxilios, entre los más frecuentes.

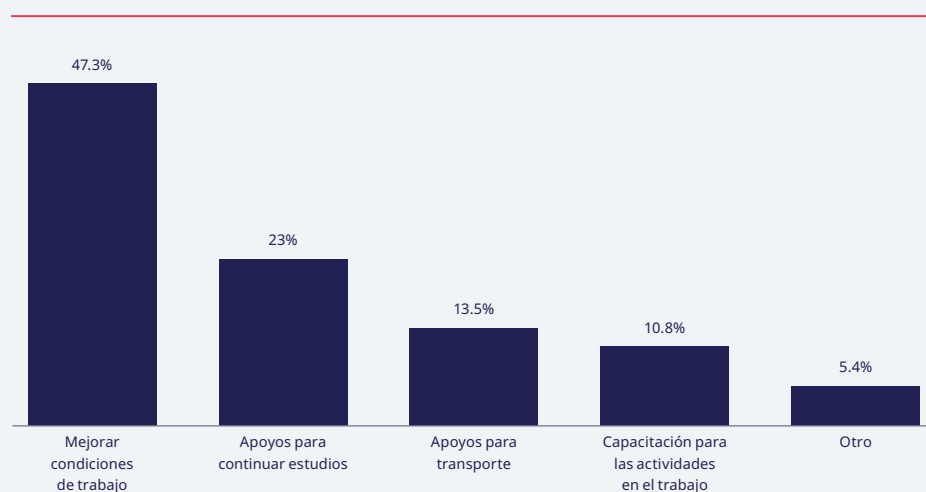
En general, los riesgos por trabajo en el THR son poco percibidos por las trabajadoras. Entre las personas del Grupo de Capacitación el tipo de riesgo más percibido, con el 60.8 por ciento, fue el postural por realizar movimientos repetitivos. De acuerdo con el SINCO (INEGI 2012), este riesgo se presenta en ocupaciones cuyo desempeño supone la realización de movimientos continuos durante prolongados periodos de tiempo, que implican la acción conjunta de músculos, huesos, articulaciones y nervios de una parte del cuerpo y provoca en esta misma: zona, fatiga muscular, sobrecarga, dolor y, por último, lesión. Otro riesgo altamente percibido (56.8 por ciento) son los riesgos químicos por exposición a irritantes, que ocurre cuando se está expuesto a sustancias y preparaciones que, por inhalación, ingestión o penetración cutánea, pueden implicar riesgos

graves, agudos o crónicos a la salud. Los productos químicos causan irritación al tracto respiratorio, ojos y piel. Entre estos encontramos a los gases lacrimógenos y el cloro (INEGI 2012). El riesgo postural por trabajar la mayor parte de la jornada laboral de pie fue percibido por el 45.9 por ciento. El resto de los riesgos registran frecuencias menores al 30 por ciento.

Para las personas en el Grupo de Capacitación, la necesidad más apremiante como PTHR es la mejora de sus condiciones laborales. El 47.3 por ciento de ellas la identifica como principal necesidad, al 23 por ciento le gustaría recibir apoyos para continuar sus estudios, el 13.5 por ciento identificó apoyos para el transporte como necesidad principal y el 10.8 por ciento señaló la capacitación como prioritaria (gráfico 4).

► Gráfico 4

Priorización de necesidades de las personas del Grupo de Capacitación



► Encuesta socioeconómica aplicada a las personas en el Grupo de Capacitación.

Las PTHR del Grupo de Capacitación identificaron situaciones de explotación y discriminación, entre las que destaca la excesiva carga de trabajo, el 47.3 por ciento las calificó de regular, mal o muy mal. Enseguida se encuentra la falta de cumplimiento y respeto de los horarios establecidos con el 37.8 por ciento que las evaluó de regular a muy mal. Además, el 13.5 por ciento de las PTHR que se capacitó y contestó el cuestionario, señaló haber tenido conflictos con su empleador, donde el maltrato verbal y la falta de respeto a los horarios son los más frecuentes, con el 22.2 por ciento cada uno de ellos. Asimismo, el 16.7 por ciento señaló que se le pide limpiar donde ya se limpió, al 11.1 por ciento se le responsabiliza de cosas perdidas, al 5.6 por ciento se le manda a limpiar a domicilios de parientes o amigos sin pago extra, el 5.6 por ciento no cuenta con apoyo por parte del empleador, al no hacerse cargo de accidentes laborales. Incluso al 5.6 por ciento no se le permite salir de la casa donde trabaja.

De las personas que manifestaron haber tenido conflictos con su empleador o empleadora, solo una de cada cinco acudió a alguna autoridad para denunciar el conflicto, como al Instituto de las Mujeres (INMUJERES) y a Sindicatos. Esto se relaciona con el bajo porcentaje (23 por ciento) de personas que manifiestan conocer alguna autoridad o instancia pública para ayudar a conciliar o atender denuncias ante actos de discriminación o violación de Derechos Laborales y Humanos en México. Entre las más mencionadas sobresale el Sindicato Nacional de Trabajadores y Trabajadoras del Hogar (SINACTRAHO), el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje (TFCA), así como la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET). Menos del 10 por ciento de las personas del Grupo de Capacitación está afiliada o pertenece a algún sindicato —principalmente en el SINACTRAHO— o asociación para defender sus derechos.

A manera de síntesis, destaca la importancia del THR como un sector importante en el acceso al trabajo de mujeres con bajo nivel educativo y que, en términos de magnitud, es tan grande como el Sector Salud y un poco menos como el Sector Educativo a nivel nacional. Sin embargo, la escasa valoración social y económica de estas actividades productivas y el bajo alcance de la cobertura y representación gremial, ha derivado en condiciones laborales más precarias, en comparación con las personas trabajadoras asalariadas e incluso otros grupos de trabajadores informales.

Los datos muestran que es una actividad productiva desarrollada principalmente por mujeres, con una edad promedio de 40 años, que laboran en condiciones de informalidad con salarios inferiores al salario mínimo. El nivel de escolaridad promedio de las personas que se dedican al Trabajo Doméstico bajo una relación de empleo es de siete años, tres años menos que la población ocupada del país. A nivel nacional, la mitad de estas personas carece de un Certificado de Educación Secundaria, lo que muchas veces constituye una barrera para incorporarse en un empleo formal.

► IV. Proyecto de profesionalización: diseño, implementación y resultados

Con el propósito de contribuir al desarrollo profesional y el fortalecimiento de las capacidades de las personas trabajadoras del hogar remunerado (PTHR), el Instituto de Capacitación para el Trabajo de la Ciudad de México (ICAT CDMX), diseñó y ejecutó un Programa de Capacitación en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y de Competencias Técnicas. Se presenta en esta sección el contexto en que se llevó a cabo el proyecto, su diseño e implementación, así como los resultados alcanzados.

Contexto que obliga a la Capacitación a Distancia

La Ley Federal del Trabajo (LFT) distingue entre capacitación y adiestramiento. La primera está orientada a que las personas ocupen las vacantes o puestos de nueva creación (art. 153- B), en tanto que el adiestramiento (art. 153-C) busca actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades; dar a conocer los riesgos y peligros de trabajo, así como las normas en materia de seguridad, salud y medio ambiente que les aplican; incrementar la productividad y en general; mejorar el nivel educativo, la competencia laboral y las habilidades de los trabajadores. Así, además de la función de mejoramiento de la productividad laboral y la competitividad de las empresas, la capacitación se concibe como un factor de movilidad social, rol tradicionalmente asociado a la educación formal; en tanto, se considera que los trabajadores pueden mejorar su nivel de vida a través de la capacitación y el adiestramiento.

La pandemia por COVID-19 y las políticas restrictivas a la movilidad y concentración física de personas en espacios cerrados, limitó la Capacitación Laboral de manera presencial. En este contexto, para continuar ofreciendo los servicios de Capacitación para y en el trabajo, el Instituto diseñó la plataforma ICAT a Distancia, por medio de cursos en línea (comunicación asincrónica) y cursos en directo (comunicación sincrónica) con una interacción a distancia con la persona instructora, con el objetivo de contribuir a la adquisición y fortalecimiento de habilidades y Competencias Laborales de los habitantes de la Ciudad de México.

El Programa de Capacitación para PTHR fue diseñado para ejecutarse en la segunda variante, es decir, clases en tiempo real realizadas de manera remota y con asistencia de un instructor o instructora. Dicha modalidad presenta una serie de ventajas y desventajas, considerando que la mayoría de la población objetivo de este Programa carece de acceso a computadoras, telefonía celular y acceso a internet, lo que las excluye de cierta forma de este tipo de formación; sin embargo, dado que el contexto imposibilitaba la capacitación presencial, la comunicación sincrónica se consideró una mejor opción frente a la asincrónica.

La ventaja más sobresaliente de la Capacitación a Distancia es que elimina la necesidad de reunir a las personas en una ubicación física concreta, minimizando el riesgo sanitario por contacto. A esto se suma el ahorro de costos en tiempo de traslados y en pago de transporte por los desplazamientos urbanos entre el lugar de residencia o trabajo y la sede de la Capacitación. Para las Instituciones que capacitan también representa una disminución de los costos de infraestructura en edificios, aulas, mobiliario y materiales necesarios para impartir los cursos de manera presencial; así como los costos asociados a los cursos virtuales, cuya inversión inicial puede ser elevada, pero pueden ser ofertados a una gran cantidad de personas con un costo menor por unidad. Otro de los aspectos valorados de la Capacitación a Distancia es la relativa flexibilidad horaria; las personas pueden planear los días y horarios en los que tomarán los cursos. Esta ventaja disminuye cuando los cursos son en tiempo real y las personas no puedan seguir las sesiones, pero puede superarse a través de la grabación de las clases y con material de apoyo.

La Capacitación a Distancia representa un acercamiento al uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en grupos poblacionales que muestran bajo o nulo nivel de Competencias Digitales, como es el caso de la mayoría de las PTHR. El uso de dispositivos electrónicos y teléfonos inteligentes (smartphones) con objetivos de Capacitación, podría motivarlas a continuar con procesos formativos por esta vía, una vez que se hayan demostrado a sí mismas ser capaces de manejar estas herramientas. Con ello se puede incentivar un ciclo de formación continua.

En contraparte, entre las desventajas de la Capacitación a Distancia, se encuentra la imposibilidad de contar con dispositivos electrónicos adecuados (como equipos de cómputo) para seguir las sesiones a distancia. Esto es particularmente relevante para las personas con bajo nivel de ingreso, ya que las excluye de procesos formativos en estas modalidades. Incluso las personas que sí cuentan con acceso a dispositivos de esta naturaleza, pueden experimentar problemas de conexión y perder momentos clave de los Programas Formativos.

Otro punto a considerarse es que la Capacitación a Distancia reduce la interacción social; en la modalidad en línea esta interacción es nula y en los cursos en tiempo real, el grado de interacción está relacionado directamente con la capacidad de los instructores e instructoras para motivar la participación y con el diseño de actividades didácticas que fomenten la interacción e integración.

Diseño

Este Programa orientado al fortalecimiento de las capacidades de las personas que realizan trabajo del hogar remunerado (THR) se compone de dos módulos: 1) Seguridad y Salud en el Trabajo, programado en 13 sesiones de dos horas y 2) Desarrollo de Competencias Técnicas de 46 horas. El diseño pedagógico del curso se basa en los principios andrológicos bajo la modalidad virtual. La persona instructora imparte algunos elementos teóricos y prácticos a través de exposiciones orales, lectura de documentos, así como la realización de prácticas y tareas. Las actividades, prácticas y ejercicios a desarrollar tienen una estrategia de aprendizaje dinámico y reflexivo con técnicas de debate crítico y vivencial, para favorecer la construcción de nuevos aprendizajes. Un factor adicional es la presentación de casos laborales por parte de quienes toma el curso.

Para su diseño, se tomaron en cuenta las experiencias previas del propio Instituto en la identificación de brechas en competencias de este sector y en la impartición de Cursos de Capacitación a la misma población, como se expuso en el capítulo anterior. Entre las brechas de conocimiento más importantes, se encuentran los temas de Derechos Laborales, la identificación de los riesgos laborales asociados al THR, así como en las acciones encaminadas a prevenirlos. En el caso del módulo de Desarrollo de Competencias Técnicas, se retoman los criterios de desempeño señalados en el Estándar de Competencia 0561 «Prestación de servicios de aseo y alimentación en el hogar».

Contenido formativo que se espera desarrollar

La secuencia didáctica de los dos módulos que comprende el Programa de Capacitación fue diseñada por el propio ICAT. Este documento se entrega al equipo de personas instructoras que

tienen encomendado el proceso de impartición, quienes desarrollan un trabajo colaborativo para ajustar las secuencias didácticas en función del perfil del grupo, la evaluación diagnóstica y su experiencia previa en la impartición de cursos similares. El siguiente cuadro presenta los Contenidos Formativos que se desarrollaron para cada módulo.

► Cuadro 4

Contenidos formativos de los módulos del curso a PTHR

Módulo 1 Seguridad y Salud en el Trabajo
1.1 ¿Quiénes somos las PTHR?
1.2 ¿Cuáles son nuestros Derechos Laborales?
1.3 ¿Cuáles son los factores de riesgo en mi trabajo?
1.4 ¿Cómo prevenir y controlar los riesgos en mi trabajo?
1.5 ¿Qué otros riesgos a mi salud debo conocer y prevenir sus efectos?
Módulo 2 Desarrollo de Competencias Técnicas
2.1 El trabajo del hogar a través de la historia
2.2 Planeación, protección y seguridad en el hogar
2.3 Las actividades de limpieza en el hogar
2.4 El aseo de las prendas del hogar
2.5 Actividades de alimentación en el hogar
2.6 Actividades de cuidado en el hogar
2.7 Mi proyecto de vida y plan de especialización

► Fuente: Secuencias didácticas (Anexo 5).

Habilidades deseadas de instructoras e instructores

Los entornos virtuales de aprendizaje se refieren a espacios puestos a disposición de las personas para que, a través de medios tecnológico-digitales, interactúen de manera sincrónica y asincrónica y así alcancen objetivos de aprendizaje estructurados en Programas Formativos. En el caso de la interacción sincrónica, las personas instructoras deben reunir una serie de competencias encaminadas a la planeación, impartición, seguimiento y evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje en contextos virtuales, tales como:

- **Competencia pedagógica.** Es el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores necesarios para dirigir el proceso enseñanza-aprendizaje, el cual implica dominar la materia, la metodología y el proceso de enseñanza, contenidos en el «saber educativo formal», principios filosóficos y éticos de la Educación, así como la capacidad de transmitir o crear, organizar e implementar actividades de aprendizaje, incluyendo su evaluación.
- **Competencia organizativa.** Esta función está relacionada con la planeación del curso y la administración de la agenda de trabajo; incluye las funciones de organizar y animar situaciones de aprendizaje, gestionar tiempos en línea, colaborar con otros instructores y con personal del Instituto.

- ▶ **Competencia tecnológica.** Se refiere al conocimiento y el manejo de las herramientas tecnológicas para la enseñanza a distancia: herramientas de comunicación que faciliten la interacción, aplicaciones (*apps*) para crear nuevos recursos, editar materiales y apoyar en la presentación de contenidos.
- ▶ **Competencias sociales, comunicacionales y motivacionales.** Se refiere a la capacidad de guiar y asesorar a las personas participantes en el desarrollo de la acción formativa; motivar y orientar, facilitando las situaciones de aprendizaje y ayudando a resolver los distintos tipos de dificultades; motivar el trabajo grupal, utilizar recursos para facilitar el conocimiento y la confianza entre los miembros del grupo, reconocer y apoyar diferentes estilos de aprendizaje, así como estimular la participación activa de cada participante.
- ▶ **Competencia moral y ética.** Se refiere al conocimiento de valores y principios éticos y normativos para su desenvolvimiento en entornos virtuales. Implica respetar aspectos legales como el derecho de autor, la protección de datos personales y el derecho a la privacidad; así como el respeto a la diversidad cultural y religiosa y la garantía de respeto a la dignidad humana libre de comportamientos discriminatorios.

Tomando en cuenta este perfil deseable en las personas instructoras a distancia de los módulos del Programa, el Instituto buscó que tuvieran las siguientes aptitudes:

1. Conocimientos en la impartición de cursos, preferentemente estar certificadas en el Estándar de Competencia EC0217 «Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal».
2. Experiencia previa en la impartición de cursos en las temáticas que comprenden los módulos del curso y preferentemente a las mismas poblaciones o similares.
3. Habilidades básicas en manejo de paquetería Office.
4. Habilidades básicas en plataformas de streaming.
5. Habilidades básicas para el intercambio de información a través de medios electrónicos.
6. Habilidades básicas en el uso de aplicaciones (*apps*) para el intercambio de mensajes de voz y datos.
7. Habilidades en el uso de herramientas multimedia (videos) y en aplicaciones didácticas.

Materiales y recursos

Los materiales didácticos en los cursos a distancia son fundamentales para guiar el aprendizaje y facilitar que las personas que reciben la Capacitación, sigan un proceso de estudio relativamente autónomo. La diversidad de materiales, con fuentes confiables y relevantes, estimula la atención y el involucramiento, la reflexión, así como la exposición de las opiniones para favorecer un mejor aprendizaje.

Los materiales didácticos diseñados para el desarrollo del curso son en su mayoría: presentaciones; infografías; mapas mentales; artículos, videos; así como plantillas y formatos para la ejecución de las actividades y prácticas programadas en la secuencia didáctica, las actividades de evaluación y seguimiento. Entre los materiales de apoyo y de seguimiento se encuentran listas de asistencia, formatos de seguimiento y supervisión. Los recursos materiales y técnicos necesarios son una computadora, tableta o teléfono inteligente, conexión a internet estable y tener instaladas las *apps*, a través de las cuales se realizarán las sesiones en tiempo real (por accesibilidad se eligió *Google Meet* y *Google Classroom*).

Proceso de Evaluación

Este proceso contempla tres tipos de evaluación. La primera es una evaluación diagnóstica, concebida como un instrumento para valorar el conocimiento inicial con que cuentan las personas participantes y ajustar, en su caso, los contenidos previstos en cada uno de los módulos que integran el Programa de Capacitación. La evaluación diagnóstica no tiene incidencia en la calificación final y se aplicará mediante un formulario en línea durante la primera sesión de cada módulo. La segunda es una evaluación formativa mediante actividades y prácticas programadas durante las sesiones, algunas de las cuales se toman en cuenta para la evaluación del curso. Finalmente, la evaluación sumaria se realiza a través del mismo cuestionario que se utiliza como evaluación diagnóstica, para contrastar el aprendizaje antes y después del proceso de enseñanza. Por otro lado, la evaluación final se aplica en la última sesión de cada módulo a través de un formulario en línea.

Para acreditar el Programa de Capacitación las personas participantes deberán cumplir con dos criterios: *a)* Asistencia al 80 por ciento de las sesiones programadas de cada módulo y *b)* Lograr al menos una calificación de siete en la evaluación final de cada uno de los módulos. Para inscribirse al segundo módulo deberán haber acreditado el primero y las constancias se entregarán al finalizar el Programa de Capacitación.

El Proceso de Evaluación se documenta en el registro de las calificaciones, en este caso en los formatos de Acta de calificaciones y Lista de asistencia, documentos que cada instructor o instructora entrega al término del curso, como parte del paquete pedagógico.

Seguimiento y supervisión

La Dirección de la Unidad de Capacitación Gustavo A. Madero, que lleva a cabo la Capacitación, está a cargo de las actividades de seguimiento y supervisión del Programa. El seguimiento se realiza en todas las sesiones programadas para verificar su correcto inicio y término, así como para apoyar a las personas instructoras o participantes en caso de que se presente alguna contingencia o para resolver dudas, inquietudes, requerimientos técnicos, problemáticas académicas o administrativas. Esta actividad se documenta mediante el formato del Anexo 6.

El proceso de supervisión se realiza para verificar que los cursos se desarrollen en condiciones óptimas, conforme a las especificaciones de impartición, los objetivos temáticos y las normas técnico-pedagógicas previamente validadas (ver Formato de supervisión en Anexo 7). Para este Proyecto se programaron siete supervisiones por grupo, una cada tres sesiones en el Módulo I y nueve supervisiones en el Módulo II, una cada tres sesiones. En total, serán supervisadas 69 sesiones, 42 del primer módulo y 27 del segundo.

Implementación

En esta sección se describe con detalle la ejecución del Programa de Capacitación, desde el lanzamiento de la Convocatoria hasta la conclusión del segundo módulo. Se enfatizan las acciones realizadas para lograr los objetivos establecidos en la etapa de diseño, las expectativas del grupo de PTHR inscritas al Programa, las actividades didácticas y la asimilación de aprendizajes, los procesos de seguimiento de los cursos y la supervisión del desempeño de las personas instructoras, así como el problema de deserción enfrentado.

Para la documentación de este proceso se contó con los materiales de Convocatoria, registros de asistencia de cada sesión, vigilancia de las sesiones, registro documental de las actividades didácticas realizadas, cuestionarios aplicados y entrevistas a profundidad realizadas a participantes y personas instructoras, así como formatos del seguimiento y la supervisión que realizó el equipo coordinador de la implementación del Programa.

Estrategia de Convocatoria e impacto en el registro de participantes

Con el objetivo de invitar a 150 PTHR a participar en el Programa de Capacitación y potenciar sus competencias y habilidades, el Instituto publicó una Convocatoria abierta durante el periodo del 16 al 27 de noviembre de 2020; el proceso de registro se llevó a cabo en el mismo periodo. La Convocatoria incluyó información relativa a los beneficios del Programa, el periodo de inscripción, la población objetivo, los requisitos y los requerimientos tecnológicos, la descripción de los módulos de capacitación, la duración total y los horarios por grupo, el cupo máximo y los datos de contacto.

El formato de la Convocatoria fue digital y se difundió a través de aliados estratégicos del Instituto y a través de medios de comunicación electrónicos (la estrategia de difusión y sus documentos se encuentran en el Anexo 8). La difusión a través de aliados estratégicos consistió, inicialmente, en la presentación del Proyecto completo a Organizaciones Sindicales, Civiles y del Sector Privado que agremian a PTHR, con la intención de lograr acuerdos de colaboración para la realización del Proyecto en beneficio de la población objetivo.

La presentación del Proyecto contó con la asistencia de siete organizaciones de un total de 16 que fueron convocadas. Como resultado de esta reunión, se lograron acuerdos mutuos; por un

lado, las organizaciones se comprometieron a remitir a la brevedad posible al Instituto, un correo electrónico mediante el cual confirmarían su interés en participar en el Proyecto y proporcionarían el número estimado de PTHR interesadas en capacitarse por parte de su organización; mientras que el Instituto se comprometió a asegurar un cupo suficiente en el Programa de Capacitación para las personas provenientes de esas organizaciones.

Entre las organizaciones y empresas contactadas destacan el Sindicato Nacional de Trabajadores y Trabajadoras del Hogar (SINACTRAHO)⁸, el Centro de Apoyo y Capacitación para Empleadas del Hogar (CACEH)⁹, la Organización Civil *Nosotrxs* A.C.¹⁰, así como instituciones del Sector Privado que funcionan como intermediarios laborales entre las PTHR y usuarios de los servicios de limpieza y asistencia en el hogar, tales como: 'Agencia de Empleadas Domésticas', 'Agencia Doméstica', Brite Clean, 'Agencia de Colocaciones Domésticas', 'Mi Dulce Hogar', 'Trabajo Doméstico' y *Aliada Mx*. Además, se hizo extensiva la invitación a dependencias del Gobierno de la Ciudad de México que, por el tipo de programas y servicios que proveen, tienen vinculación con PTHR.

La difusión a través de redes sociales, específicamente *Facebook*, inició con una estrategia cerrada (grupo privado) para que la información llegara únicamente a las PTHR en uso de esa red¹¹. Si bien el grupo privado motivó algunos comentarios y reacciones, el número de miembros fue limitado, por lo que se tomó la decisión de publicar la Convocatoria de manera abierta. Esta decisión permitió que la Convocatoria llegara a un mayor número de personas y tuvo un impacto positivo en el proceso de registro de participantes.

Paralelamente, la Convocatoria se difundió en formato de *banner* en el sitio web del Instituto y se difundió a través de *WhatsApp* entre el grupo de redes del Gobierno de la Ciudad de México y algunos contactos relacionados con PTHR. Así, la Convocatoria tuvo una difusión de mayor alcance, ya que instituciones como la Secretaría de Mujeres de la Ciudad de México (SeMujeres), el Sistema Metrobús, el Fondo para el Desarrollo Social de la Ciudad de México (FONDESO), la Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación de la Ciudad de México (SECTEI), la Secretaría de Desarrollo Económico (SEDECO), el Sistema de Transporte Colectivo Metro y la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo de la Ciudad de México (STyFE), la difundieron a través de sus cuentas oficiales en redes sociales.

Es importante destacar que, en el contexto de confinamiento por la pandemia de Covid-19 al momento de la Convocatoria, estos medios se privilegiaron, debido a su amplio alcance y a la inmediatez de la comunicación. El proceso de difusión de la Convocatoria se realizó conforme a un cronograma desarrollado para planificar las actividades y dar cumplimiento a los tiempos establecidos en el Proyecto (Anexo 9).

Como resultado de las estrategias de difusión de la Convocatoria, el registro de inscripción de participantes al programa, a través del llenado de la cédula de inscripción (Anexo 10), tuvo dos fuentes. Por un lado, la inscripción de las PTHR realizada y promovida por las Organizaciones Sindicales y Civiles, que tienen agendas vinculadas a la defensa de sus derechos en la Ciudad de México; por otro lado, a través de la inscripción individual del público en general que reunió el perfil definido.

La difusión abierta de la Convocatoria generó una matrícula de 86 personas trabajadoras del hogar inscritas, mientras que la difusión a través de los aliados estratégicos produjo el registro de 64 personas, sumando un total de 150 personas como se estableció en la convocatoria, con una participación del 57.3 por ciento y del 42.7 por ciento, respectivamente.

⁸ Organización sindical constituida con el objetivo de defender los derechos de las personas trabajadoras del hogar en México. <http://sinactraho.org/>.

⁹ Organización de la sociedad civil que profesionaliza a personas trabajadoras del hogar a través de capacitación técnica. <https://caceh.org.mx/>.

¹⁰ Organización comprometida con el reconocimiento y la protección de los derechos de las personas trabajadoras del hogar, como seguridad social y derechos laborales. <https://nosotrxs.org/>.

¹¹ La información se compartió con Domésticas a domicilio DF, Empleadas Domésticas y Niñeras México Empleos, Busco trabajo de niñera o doméstica México, Trabajo Doméstico en la CDMX y Cursos y Talleres CDMX.

► Cuadro 5

Personas inscritas por tipo de difusión

Fuente	Inscritas	%
Difusión de Convocatoria abierta	86	57.3
Difusión de Convocatoria a través de aliados estratégicos	64	42.7
Total	150	100

► Fuente: Elaboración propia a partir de los registros de inscripción al 27 de noviembre de 2020.

En el caso de las alianzas estratégicas, el 60.9 por ciento de las personas inscritas en el Programa de Capacitación provienen de *Aliada Mx*, el 18.8 por ciento de la empresa *Kipper* Servicio profesional de limpieza, el 10.9 por ciento del SINACTRAHO y el 9.4 por ciento de la Secretaría de Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes (SEPI):

► Cuadro 6

Personas inscritas por organización de contacto

Organización	Aspirantes	Inscritas	%
<i>Aliada MX</i>	46	39	60.9
<i>Kipper</i> Servicio profesional de limpieza	14	12	18.8
SINACTRAHO	16	7	10.9
SEPI	12	6	9.4
Total	88	64	100

► Fuente: Elaboración propia a partir de los registros de inscripción al 27 de noviembre de 2020.

Durante la primera y segunda sesión del Módulo I, se observó una alta tasa de inasistencia y abandono de las personas registradas originalmente, de manera que se invitó a las organizaciones aliadas a incorporar nuevas participantes. Con ello, se ajustó la composición de personas inscritas al Programa como se muestra a continuación:

► Cuadro 7

Personas inscritas por organización de contacto después de una segunda invitación

Organización	Inscritas	Cambio	Composición final
<i>Aliada MX</i>	39	-2	37
<i>Kipper</i> Servicio profesional de limpieza	12	-1	11
SINACTRAHO	7	3	10
SEPI	6	2	8
Total	64	2	66

► Fuente: Elaboración propia a partir de los registros de inscripción al 27 de noviembre de 2020.

En suma, 66 de las 150 personas inscritas en el Programa de Capacitación, provienen de la Convocatoria realizada a organizaciones aliadas que agrupan PTHR y 84 personas de la convocatoria a población abierta, el 44 por ciento y el 56 por ciento, respectivamente.

Con el propósito de brindar un acompañamiento personalizado a todas las personas participantes del Programa de Capacitación, desde el momento de su inscripción, se estableció contacto telefónico y por correo electrónico para proporcionarles la información precisa en materia de la programación de los Cursos de Capacitación. A partir de ello, cada participante seleccionó el horario que se ajustaba a sus necesidades y disponibilidad de tiempo. También se envió información de apoyo para el envío de los requisitos documentales y se reiteraron los aspectos técnicos, contenidos en la Convocatoria, para su participación en las sesiones, los aspectos logísticos de las sesiones, los medios de comunicación con el equipo del Instituto a cargo de la supervisión del proceso de Capacitación y la carpeta de participante que contiene, entre otros elementos: el temario del curso, la semblanza de las personas instructoras y una guía breve para el uso de la plataforma de interacción para la capacitación.

Como se expuso en el capítulo anterior, las personas inscritas respondieron un cuestionario para conocer su perfil socio-laboral, el cual contiene también preguntas relativas al proceso de convocatoria, con el propósito de identificar sus preferencias y áreas de oportunidad de esta etapa del proyecto.

Con respecto al medio a través del cual conocieron la Convocatoria, el 31.5 por ciento de las personas que respondieron, indicó que se enteró en el trabajo, el 19.2 por ciento por *Facebook*; el 13.7 por ciento por medio de una persona conocida; el 11 por ciento por invitación de su Sindicato, el 9.6 por ciento a través de la página web del Instituto. Gran parte de las personas consideran que la información sobre el curso contenida en la Convocatoria fue clara (94.6 por ciento), completa (90.5 por ciento), entendible (93.2 por ciento) y oportuna (89.2 por ciento). También consideran que el diseño de los materiales de la Convocatoria fue creativo (90.5 por ciento), innovador (81.1 por ciento) y agradable (93.1 por ciento).

En cuanto a las preferencias de la modalidad de capacitación, la mayoría de las personas que contestaron el cuestionario eligieron la modalidad a distancia, pero con asistencia de un tutor (69.4 por ciento), seguida por la modalidad presencial (22.2 por ciento) y finalmente la modalidad en línea (8.3 por ciento). Poco más de la mitad prefirió el horario matutino. Por otra parte el 63 por ciento prefirió sesiones exclusivamente los domingos, seguido por sesiones entre semana con el 17.8 por ciento y al 11 por ciento le gustarían sesiones los sábados y domingos.

La información proporcionada por las participantes en el cuestionario, permitió saber que la modalidad y la programación de los cursos guardan relación con las preferencias del grupo, al mismo tiempo que la estrategia y medios de difusión de la Convocatoria fueron accesibles para las personas participantes.

Perfil de las personas instructoras seleccionadas

El Programa de Capacitación fue impartido por cinco personas. El Módulo I se integró por seis grupos y participaron tres personas instructoras, de tal manera cada una tuvo dos grupos. El segundo módulo se impartió en tres grupos, uno por cada persona instructora. Una de las personas instructoras que participó en el primer módulo, lo hizo también en el segundo. Al inicio de cada módulo se aplicó un cuestionario a instructoras e instructores, con el objetivo de profundizar en su perfil académico y conocer su experiencia previa impartiendo capacitación (Anexo 11).

De las cinco personas instructoras dos fueron mujeres y tres hombres, con una edad promedio de 43.4 años y un rango de 32 a 73 años. Su perfil educativo oscila en el rango de Educación Superior; cuatro cuentan con nivel Licenciatura, otra se encontraba estudiando el nivel Maestría y otra cuenta con Maestría concluida. Cuatro de las cinco personas instructoras se encuentran certificadas en algún Estándar de Competencia Laboral; cuatro están certificadas en el Estándar de Competencia 0217 «Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal», dos están certificadas en el Estándar de Competencia 076 «Evaluación de la competencia del candidato con base en estándares de competencia», otra también está certificada

en el Estándar de Competencia 0301 «Diseño de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal, sus instrumentos de evaluación y manual de curso», así como en el Estándar de Competencia 0391.01 «Verificación de las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo».

Tres de las personas instructoras cuentan con experiencia formativa de más de tres años y las dos restantes, tienen de uno a tres años de experiencia. Cuatro de ellas han impartido cursos alineados a Estándares de Competencia Laboral y dos cuentan con experiencia concreta capacitando a PTHR. Por otra parte, cuatro de las personas instructoras han impartido previamente Cursos de Capacitación en modalidad a distancia, manejan herramientas como *Zoom*, *Google Meet*, *Microsoft Teams*. Tres de las personas instructoras declararon mucha experiencia en el uso de plataformas digitales de aprendizaje, una regular, en tanto que la parte restante declaró tener poca experiencia en el uso de dichas plataformas.

En suma, cuatro de las cinco personas instructoras cumplieron con el perfil deseado, señalado en la sección sobre el diseño del Programa, mientras que una presentó áreas de oportunidad, especialmente en materia de Competencias Digitales, muy relevantes para este Programa dada la modalidad de capacitación. Para subsanar esta situación, se asignó permanentemente a personal del Instituto para asistir en esta materia durante las sesiones de los dos grupos implicados.

Expectativas de las personas participantes

De acuerdo con el cuestionario aplicado a las personas participantes durante la primera sesión de cada uno de los módulos (Anexo 12), sus expectativas sobre el Programa fueron de tres tipos. En el primer tipo las participantes esperan que los cursos contribuyan a su superación y mejore su desempeño como PTHR: «Al conocer mis derechos, obligaciones, riesgos, podré tener las bases para defender mi trabajo, que sea mejor remunerado y así tener una mejor calidad de vida»; «Mejorar cada día más en lo que hago y sobre todo aprender aún más para mejorar mi desempeño»; «Superarme»; «Mejorar mi desempeño como trabajadora doméstica»; «Aprender cosas nuevas que me puedan ayudar a mejorar»; «Aprender a mejorar el servicio, la calidad, los detalles que no había pensado y que son importantes»; «Hacer un plan de trabajo, definir bien mis objetivos y lograr mis metas», son algunos ejemplos de las expectativas de este tipo.

En el segundo tipo, las participantes esperan desarrollar conocimientos y habilidades sobre sus Derechos Laborales y las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo: «Tener conocimiento de cómo desarrollar mejor mi trabajo y sobre el cuidado apropiado para mi salud y los beneficios, tanto para mí, como para las personas con las que laboro»; «Aprender cuáles son mis derechos laborales y la manera de prevenir los accidentes en el trabajo»; «Espero conocer sobre seguridad e higiene, así como cuestiones de derechos y obligaciones en mi trabajo».

En el tercer tipo de expectativas manifestadas por las participantes, desean que el curso tenga un enfoque práctico, que lo que aprendan y lo puedan aplicar en sus labores cotidianas: «Obtener el conocimiento que pueda implementar en mi campo laboral y tener la información pertinente de cómo actuar en caso de presentarse algún accidente laboral»; «Que lo que me enseñen pueda aplicarlo en la vida laboral»; «Aprender cosas nuevas como herramientas para ponerlas en práctica».

Competencias laborales desarrolladas, actividades didácticas y cumplimiento de los objetivos de aprendizaje

A partir del diseño instruccional, durante las sesiones de Capacitación se programó una serie de ejercicios y prácticas para reforzar y constatar los aprendizajes esperados. Enseguida se describen estas actividades por cada uno de los módulos desarrollados.

- a) **Módulo I. Seguridad y Salud en el Trabajo.** En este módulo se esperaba que las participantes identificaran los riesgos de trabajo en el hogar donde labora, para prevenir y controlar los efectos nocivos a su salud, a través del conocimiento de sus Derechos Laborales y los mecanismos para la atención de accidentes y enfermedades. Para ello se abordaron contenidos didácticos organizados en cinco temas.

Como parte del tema 1.1 **¿Quiénes somos las PTHR?**, las participantes reflexionaron sobre el papel de las PTHR en la sociedad, la evolución del trabajo del hogar, así como las condiciones de discriminación que han padecido quienes se dedican a estas actividades laborales. Una vez que las personas instructoras desarrollaron los contenidos didácticos del tema, las participantes realizaron una actividad reflexiva sobre el rol de la mujer en el THR y la discriminación social, económica, cultural y laboral; y compartieron sus experiencias a partir de las siguientes preguntas **¿Cuál ha sido su experiencia de acuerdo con el rol que ha desempeñado en la sociedad como trabajadora del hogar? ¿Cuáles son los retos a los que se ha enfrentado en sus actividades? ¿Ha sido víctima de algún acto discriminatorio?**

Las participantes concibieron la importancia, el valor social y económico del trabajo que realizan: «El trabajo que realizo es igual de importante como cualquier otro trabajo, es de suma importancia para los empleadores y también para nosotras porque tenemos un trabajo»; «El papel de las trabajadoras es ayudar a la productividad y generar ingresos para su propia familia, también contribuyen al desarrollo de las familias con las que trabajan. Este trabajo se ha ido reconociendo poco a poco, en los últimos años se le ha dado mayor importancia a los Derechos Laborales». (Opiniones de las participantes en la actividad 3).

Asimismo, reconocieron que existen retos para proteger los Derechos Humanos y Laborales de las personas que se dedican a esta actividad productiva: «El trabajo del hogar no es valorizado, nos hacen ver que no es un trabajo, que no tenemos derecho a un salario digno, al Seguro Social, al descanso, y pues es un trabajo como otros muchos»; «No nos dan contrato escrito, yo lo he pedido y no lo dan, muchas de las veces nada más trabajamos cierto número de horas y una vez a la semana, tenemos muchos empleadores, por lo que no se comprometen a dar un contrato de trabajo, o el Seguro Social». (Opiniones de las participantes en la actividad 3).

Finalmente, narraron algunos actos discriminatorios y condiciones laborales precarias que padecen: «He sufrido falta de respeto, un trato inadecuado y he sido vigilada al hacer mi trabajo»; «Mi experiencia ha sido difícil, ya que los empleadores me trataron como si me estuvieran haciendo un favor en todo momento, incluso al sentarme a la mesa a comer después de un día de trabajo agotador. Tenía que lavar las ventanas de todos los departamentos y estar atenta a si alguien tocara la puerta en pleno rayo del sol, no había descanso, excepto cuando me daban media hora para comer. Siempre había alguien cuidando que estuviese ocupada». (Opiniones de las participantes en la actividad 3).

El tema 1.2 **¿Cuáles son nuestros Derechos Laborales?**, tuvo como objetivo que las participantes identificaran los avances recientes en materia de legislación tanto nacional como internacional, sobre los Derechos Laborales de las PTHR, a fin de diferenciar las responsabilidades que cada uno de los actores involucrados tiene. Las participantes aprendieron los avances recientes para proteger los Derechos Laborales de las PTHR, conocieron los objetivos y recomendaciones del Convenio 189 de la OIT, los cambios a la Ley Federal del Trabajo (LFT) y la Ley de Seguro Social, así como las instituciones a las que pueden acudir en caso de ser discriminadas o que se violenten algunos de sus derechos.

Al finalizar, como ejercicio práctico se aplicó un cuestionario con cinco preguntas para verificar los aprendizajes alcanzados en este tema. En general, las participantes tuvieron resultados favorables. La pregunta con más errores de las participantes fue: «Los siguientes son beneficios de pertenecer al Régimen Obligatorio del Seguro Social, menos uno, identifica ¿cuál es?», muchas de las participantes seleccionaron algunas opciones que sí son beneficios de estar incorporadas, como son el seguro de riesgos de trabajo, atención médica, seguro de invalidez y vida. Esta situación puede reflejar que el tema no quedó del todo asimilado por las participantes, o bien, que la forma en cómo está planteada la pregunta en el cuestionario generó confusión.

En el tema 1.3 **¿Cuáles son los factores de riesgo en mi trabajo?**, las participantes desarrollaron la competencia «Reconoce los principales agentes y factores de riesgo, así como las principales medidas de prevención, para aplicarlas durante el desempeño de tus actividades dentro del contexto del hogar». Como parte de las evidencias de desempeño, las

participantes realizaron la actividad 4: riesgos en mi centro de trabajo, en la que identificaron los principales riesgos a los que están expuestas en su hogar o en el hogar donde trabajan. En total se recibieron 42 trabajos de las participantes.

Entre los riesgos físicos identificados destacan los ruidos de los electrodomésticos funcionando, descargas eléctricas, cargas excesivas, quemaduras al cocinar o planchar, caídas al limpiar baños. Entre los riesgos químicos, se encuentran intoxicación e irritación en la piel por sustancias químicas tales como el cloro, corrosivos como amoníaco, sarricida, formol, y otros limpiadores.

Algunos ejemplos señalados en el rubro de riesgos biológicos se encuentran: el COVID-19; las bacterias, que generalmente se encuentran en los baños, lavabos, grifos, tarjas, botes de basura, hasta en los colchones; picaduras o mordeduras de animales diversos.

Asimismo, se realizó una actividad lúdica mediante la aplicación *Quizziz* donde las participantes concursaron por las mejores puntuaciones en un cuestionario sobre los principales factores de riesgos: físicos, químicos, biológicos y psicosociales. Cada pregunta fue retroalimentada en plenaria grupal. También respondieron un cuestionario sobre factores de riesgo con valor en la evaluación final.

En el tema 1.4 **¿Cómo prevenir y controlar los riesgos en mi trabajo?**, las participantes desarrollaron la competencia «Identifica las acciones a seguir en diferentes situaciones de riesgo en el hogar aplicando los pasos básicos de los primeros auxilios. Elabora una estrategia para prevenir y controlar los riesgos durante las actividades en tu trabajo aplicadas a las responsabilidades a tu cargo y al contexto donde las desempeñas». Para ello, las participantes realizaron tres prácticas. En la primera hicieron un video poniendo en práctica los conocimientos adquiridos en el tema de primeros auxilios; en total se recibieron 40 videos. En otra, las participantes elaboraron un documento donde identificaron los elementos básicos que debe contener un botiquín, se recibieron 51 trabajos. Finalmente se contestó un cuestionario en línea sobre cómo prevenir y controlar los riesgos, cuyo resultado formó parte de la evaluación final.

Finalmente, el tema 1.5 **¿Qué otros riesgos a mi salud debo conocer y prevenir sus efectos?**, estuvo orientado a que las participantes identificaran los riesgos a la salud por el estilo de vida y edad, así como la manera de prevenirlos, controlarlos, superarlos y evitarlos. Para ello, las participantes realizaron tres ejercicios: una prueba sobre las acciones preventivas a nivel personal, un cuestionario sobre los aprendizajes y una práctica denominada «Plan de prevención personal», actividad que fue muy valorada por las 47 participantes.

Dado que el contenido de este módulo fue conceptual, contextual y jurídico, la mayoría de las actividades y prácticas estuvieron orientadas a la verificación de conocimiento: cuestionario sobre riesgos en el centro de trabajo, cuestionario sobre seguridad e higiene en el trabajo, test de actividades preventivas, cuestionario sobre prestaciones y beneficios, cuestionario sobre factores de riesgo, cuestionario sobre prevención de riesgos. Aunque estos instrumentos fueron útiles, tuvieron una menor valoración por parte de las personas participantes.

b) Módulo II. Desarrollo de Competencias Técnicas. En este módulo las participantes desarrollaron la competencia laboral para «Prestar servicios de aseo y alimentación en el hogar, de acuerdo con los elementos establecidos en el Estándar de Competencia 0561 «Prestación de servicios de aseo y alimentación en el hogar». El contenido didáctico se organizó en siete temas que a continuación se describen.

El tema 2.1 **El trabajo del hogar a través de la historia**, permitió a las participantes identificar la articulación entre el mundo del trabajo y su proyecto laboral, la relación y la importancia de sus actividades para dar valor a la formación y al desarrollo de habilidades y conocimientos específicos del oficio. Las personas instructoras expusieron los antecedentes del trabajo del hogar en México, las modalidades y clasificación del THR.

Asimismo, se programó una actividad reflexiva con el análisis de un caso práctico planteado en la película *Roma*, del director Alfonso Cuarón, en la que se les pidió a las personas participantes ver la película y después contestar un cuestionario cuyas respuestas fueron

comentadas en clase. En primer lugar, se les preguntó **¿En qué te identificas con Cleo, protagonista de Roma?** La respuesta más frecuente fue en la explotación laboral, con 14 personas quienes seleccionaron esta opción, seguido por «en que ambas nos dedicamos al THR», con nueve respuestas, otras opciones fueron en el origen étnico con cinco casos y en la discriminación con cuatro personas. Otra de las preguntas fue **¿Qué modalidad de trabajo del hogar realiza Cleo?**, de la que 24 personas eligieron la opción «puertas adentro» o «de planta» y «puertas afuera» o «de entrada por salida», fue seleccionada por 10 personas y ocho personas eligieron la opción «de tiempo completo». La tercera pregunta fue sobre los derechos que tiene la protagonista; 17 participantes indicaron que seguridad social, otras 13 participantes identificaron que tiene derecho a la vivienda y a la alimentación, mientras que 8 participantes opinan que la protagonista no tiene ningún derecho.

En el tema 2.2 **Planeación, protección y seguridad en el hogar**, las participantes desarrollaron la competencia «Realiza un plan de actividades considerando las necesidades del servicio que proporcionas, cuidando todos los elementos de seguridad y protección que se requieren en el contexto donde prestas tus servicios». Las personas instructoras presentaron conceptos de administración del tiempo, manejo de prioridades, planeación de actividades y medidas de protección y seguridad en el hogar. A su vez, las participantes realizaron una matriz (una tabla), donde organizaron sus actividades clasificándolas en cuatro cuadrantes: 1) Urgentes e importantes; 2) Importantes no urgentes; 3) Urgente no importante y 4) No importante no urgente. Cada participante elaboró su propia matriz y posteriormente se organizaron equipos de trabajo para reflexionar y retroalimentar la matriz elaborada por cada quien. Se recibieron 22 matrices: 11 del grupo 21-005, seis del 21-007 y cinco del 21-009. Como parte de este tema, las participantes también desarrollaron un plan general de servicios, un plan de limpieza y una lista de compras. Cada participante elaboró su actividad y la presentó ante el grupo. Del grupo 21-005 se recibieron nueve de 13 personas, del 21-007 participaron siete de ocho personas y del 21-009 participaron 11 de 16 personas, con un total de 27 trabajos.

Las participantes señalaron como una actividad de alto impacto la Carta Compromiso con acciones para un mejor cuidado ambiental, tanto en su propio hogar, como donde presta sus servicios. En total se recibieron 19 cartas compromiso: nueve del grupo 21-005, siete del 21-007 y tres del 21-009. Algunas acciones mencionadas en estas cartas son: cuidar y no desperdiciar el agua; reciclar la basura; no pedir bolsas de plástico en el mercado; plantar árboles frutales y de hortalizas; no usar popotes; llevar tu canasto para el huevo; reutilizar las botellas de jabón líquido para limpiar la cocina; comprar focos ahorradores; reservar el agua de la lluvia; usar pañales de tela; usar copa menstrual; consumir productos *zero waste* evitando el cúmulo de basura, por ejemplo, el uso de productos de limpieza ecológicos; en distancias cortas evitamos el auto y optamos por caminar o usar bicicleta, ayudando a disminuir la contaminación; hacer abono a través de composta y hacer mi propia parcela para sembrar rábano, calabacita, cilantro.

El tema 2.3 **Las actividades de limpieza en el hogar**, estuvo orientado a que las participantes desarrollaran actividades de limpieza de acuerdo con el proceso recomendado en el Estándar de Competencia de referencia, para evitar lesiones, accidentes y mal uso de los equipos y productos utilizados. Las personas instructoras dieron a conocer a las participantes los elementos y criterios de desempeño establecidos en el Estándar de Competencia EC0561, así como aspectos de la clasificación de productos y accesorios de limpieza, las recomendaciones de uso de los productos y accesorios de limpieza y los elementos ergonómicos y de seguridad. En tanto que las participantes desarrollaron las actividades didácticas, las cuales consistieron en realizar un cuadro de análisis del Estándar, así como un cuadro con las recomendaciones de uso de los diferentes productos, equipos electrodomésticos y utensilios que se utilizan en el contexto laboral.

En el tema 2.4 **El aseo de las prendas del hogar**, la competencia esperada fue que las participantes «Realicen actividades de aseo en prendas, de acuerdo con el proceso recomendado y haciendo un uso adecuado de los equipos y materiales a fin de evitar lesiones, accidentes y desperfectos». Las instructoras e instructores presentaron los conceptos y

criterios de desempeño para el aseo de prendas del hogar, tales como el significado de símbolos y términos en las etiquetas de la ropa, clasificación para su lavado, tendido y secado según lo establecido en el Estándar de Competencia de referencia.

Las participantes elaboraron un mapa mental con los símbolos más comunes de acuerdo con el tipo de ropa del lugar donde prestan sus servicios, seleccionaron diez prendas de diferentes tipos de materiales, las clasificaron por colores y conforme a las instrucciones de la etiqueta, formularon una tabla con el tipo de lavado, secado y planchado correcto. Asimismo, documentaron una guía de observación con las instrucciones para lavar y secar la ropa en equipos automáticos y realizar su planchado con plancha de vapor.

Como parte del tema 2.5 **Actividades de alimentación en el hogar**, las participantes desarrollaron la competencia «Desempeña actividades de alimentación en el hogar cuidando el manejo higiénico de los alimentos, el uso correcto de los utensilios y el almacenamiento vigilado de los insumos requeridos, con el fin de preservar la salud de las personas». Se les presentaron los elementos y criterios de desempeño asociados a la función de preparación de alimentos en el hogar establecidos en el Estándar de Competencia, enfatizando aspectos como los conceptos básicos del manejo higiénico de alimentos, los usos de la vajilla y cubiertos, así como las fechas de caducidad y la organización y almacenamiento de los insumos en la cocina. Las participantes documentaron las evidencias de desempeño de este tema, como una guía de observación sobre el lavado de manos, la desinfección de frutas y hortalizas, carnes y productos varios; elaboraron recetas de preparación de tres alimentos (una bebida fría, una bebida y un platillo calientes) y documentaron con fotografías el montaje de una mesa formal.

La competencia que desarrollaron en el tema 2.6 **Actividades de cuidado en el hogar** fue «Adopta hábitos nuevos dentro de tus actividades en el hogar como: el manejo responsable del agua y la basura, acciones novedosas como el cuidado de plantas y la respuesta asertiva ante acciones de emergencia». Las personas instructoras, apoyándose de diversos recursos didácticos, presentaron el manejo adecuado de la basura, como las estrategias para separar la misma, como *3R*: la regla de las tres erres (Reducir, Reciclar y Reutilizar); el cuidado responsable del agua y la reglamentación vigente en la Ciudad de México; así como el cuidado de las plantas y el jardín. Igualmente se abordaron contenidos sobre cómo actuar ante una emergencia, ante temblores e incendios o accidentes caseros. También se analizó la importancia de la tecnología en el hogar, los avances en diferentes equipos y aparatos que se utilizan en el desempeño de sus actividades. Las participantes reflexionaron sobre el impacto de la tecnología en sus actividades, elaboraron una lista de los aparatos inteligentes con los que interactúan en el hogar y respondieron un test de autocontrol en situaciones de emergencia.

Finalmente, en el tema 2.7 **Mi proyecto de vida y plan de especialización**, las participantes identificaron la importancia de la formación y especialización para el trabajo, para fortalecer sus conocimientos, habilidades y actitudes y ampliar su campo laboral. Las personas instructoras expusieron los conceptos de Competencia y Especialización, así como su importancia en el trayecto formativo; expusieron a las participantes sobre los beneficios de la Certificación como el Plan de Profesionalización Personal; y presentaron Estándares de Competencia complementarios del Trabajo Doméstico Remunerado (TDR), tales como el de preparación de habitaciones para alojamiento temporal, manejo higiénico de alimentos, cuidado de menores de edad y adultos mayores, entre otros. Otro aspecto abordado fue la elaboración de un plan o proyecto de vida en el que cada participante reflexionó sobre su misión y visión personal con la actividad ¿Quién soy, cómo soy y cómo estoy?, documentando el formato de análisis de recursos, limitaciones, oportunidades y amenazas personales. Al final, cada participante formuló su proyecto o plan de vida.

En este segundo módulo se implementaron más actividades didácticas con enfoque práctico, tales como la matriz de urgente e importante, la lista de compras, el plan de servicios en el hogar o el plan general de limpieza, video con el montado de mesa formal, la realización de recetas de cocina, la carta compromiso de acciones para el cuidado ambiental en el contexto del hogar y el proyecto de vida que realizaron como cierre del módulo.

Aprendizajes significativos alcanzados y contenido difícil de asimilar

Durante el proceso de capacitación, se realizaron una serie de entrevistas individuales a las personas participantes e instructoras para conocer sus opiniones, valoraciones y recomendaciones sobre los contenidos formativos abordados en el curso (el guion de cada uno se encuentra en los Anexos 13, 14, 15, 16, 17 y 18). En el segundo módulo se llevó a cabo, además, un grupo focal (Anexo 19) con cinco de las participantes. En el Anexo 20 se encuentra el detalle de los instrumentos cualitativos aplicados por módulo y el rol de las personas participantes.

De acuerdo con los comentarios de las participantes, los contenidos más atractivos del primer módulo fueron los de Derechos Laborales, Riesgos laborales, Primeros auxilios, así como acciones para el Cuidado del Bienestar y la Salud. En palabras de las participantes, los aprendizajes adquiridos durante el primer módulo fueron: «Saber los términos correctos de cómo nos deben llamar, mis derechos como trabajadora del hogar, instancias en dónde acudir ante una queja, los químicos que puedo utilizar y cuáles no, seguridad en el trabajo, primeros auxilios, actos seguros e inseguros en el trabajo» (participante en grupo focal, M2-PAR-GF01); «El tema más interesante fue el de primeros auxilios básicos con los cuales podemos salvar vidas, como la asfixia por objetos pequeños en niños y adultos mayores, ya que se presenta más seguido en los hogares, me gustó mucho realizar un video, poniendo en práctica los primeros auxilios, ya que tener el conocimiento y aplicarlo me será de más utilidad en caso de que se presente un incidente parecido en mi trabajo» (entrevista M1-PAR-EF02).

Uno de los principales objetivos del Módulo I fue discutir el valor social del THR y la importancia de reconocerlo como tal, por tanto, que las personas trabajadoras del hogar conozcan sus Derechos Humanos y Laborales. De acuerdo con las opiniones de las participantes, este objetivo se cumplió de manera significativa: «Fue muy bien explicado todo, desde la historia del THR, el Convenio 189, la Seguridad Social como un Derecho, así como las diferentes instituciones que nos pueden auxiliar en cuanto a nuestras necesidades como trabajadoras del hogar» (entrevista M1-PAR-EF02); «Hay trabajadoras del hogar que sabemos cuáles son nuestros derechos, pero a veces no defendemos ese derecho y pues es algo muy importante, es por derecho no porque quieran o no los patrones. Deben darnos el seguro y un contrato escrito, es muy importante saber de dónde viene la raíz de las trabajadoras del hogar, conocer un poco de la historia, quitar esas etiquetas de decir: 'criada, muchacha o chacha'. Quitar la discriminación y saber que somos iguales, no importa el trabajo que hacemos, somos iguales; con estar trabajando en una casa no quiere decir que eso les da derecho a los demás a discriminarnos» (entrevista M2-PAR-EI01); «El curso nos concientiza de lo importante que es nuestra labor, que por medio de nuestro trabajo hay muchas personas profesionistas que salen a trabajar con la confianza de que van a tener limpia y ordenada su casa y que eso ayuda a la sociedad, al crecimiento económico del país. Es muy importante todo lo que aprendimos porque nos concientiza de la importancia de nuestro trabajo» (participante en grupo focal, M2-PAR-GF01).

El segundo módulo estuvo enfocado a preparar a las personas participantes para un Proceso de Evaluación con fines de Certificación, en este sentido, ellas se apropiaron de conceptos fundamentales referidos en el Estándar de Competencia: «Todo lo que abarca este curso me pareció muy interesante, como llamar a las cosas que hacemos correctamente y a veces no sabemos cómo es el nombre, hubo [un concepto] que se me quedó aquí en la mente, productos y conocimientos, cuando nosotros ya tenemos el baño limpio, la cocina limpia, ese es nuestro producto, lo que ya hicimos» (participante en grupo focal, M2-PAR-GF01).

Las participantes reconocieron que, aunque muchas de ellas tienen años de experiencia en el Trabajo Doméstico Remunerado (TDR), el curso contribuye a su especialización, a ampliar el tipo de servicios que pueden ofrecer, a mejorar la calidad y las prepara para acreditar un Proceso de Evaluación con fines de Certificación Laboral: «Yo solo me dedico a hacer servicios de limpieza en general, yo no hago comida, no lavo, no plancho. Esas actividades las hacemos igual que en nuestros hogares, pero todo lo hacemos por intuición y aquí pues sí nos especializan en cómo se deben hacer las cosas bien»; «Hay muchas cosas en general que no me imaginé que todo eso abarcara el curso, yo pensaba que nada más se trataba de limpieza, pero nos concientiza no solo para hacer nuestro trabajo, sino para tener los medios para saber llegar a un servicio de más calidad y también nos enseñan de cuidados de todo tipo que nos ayuda para la cuidar

la naturaleza»; «Fue un curso muy extenso, ya había tomado cursos antes por pertenecer a la plataforma, pero este fue más intenso porque nos dejaban tareas, teníamos que leer y hacer nuestras prácticas en casa. No podíamos olvidarnos de lo que estamos haciendo en el curso porque nos servía para mejorar en el día a día en el trabajo»; «Superó mucho mis expectativas, nos concientizan de la importancia y de lo que nosotras podemos ayudar a cuidar el medio ambiente, como el agua, la energía o separar mejor la basura» (Opiniones de las participantes en el grupo focal del segundo módulo, M2-PAR-GF01).

Entre los contenidos más difíciles de asimilar para las personas participantes se encuentran los conceptos de riesgos y accidentes de trabajo, elementos de protección, factores de riesgo y la atención en contingencias sanitarias, así como algunos conceptos sobre Derechos Laborales, específicamente los conceptos y beneficios de la seguridad social. Los ejercicios prácticos llevados a cabo evidencian algunas dificultades de asimilación. Por ejemplo, en el tema de seguridad y prestaciones laborales, los grupos tuvieron un promedio general de 8.5; las preguntas con más frecuencia de errores fueron las relacionadas con beneficios de pertenecer al Régimen Obligatorio del Seguro Social, prestaciones en caso de accidente de trabajo y la jornada semanal máxima según la LFT. La práctica sobre condiciones peligrosas y actos inseguros fue en la que las participantes tuvieron más errores, con un promedio general de 4.5, así como en la distinción entre peligro y riesgo, y entre «acto inseguro» y «condiciones inseguras». En la práctica sobre prevención y control de riesgos, el logro general fue de 8.7, y la pregunta con más errores fue la relativa a los accidentes más frecuentes en el hogar de acuerdo con los reportes de la Secretaría de Salud.

Desde la perspectiva de las personas instructoras, algunos desafíos que enfrentó el desarrollo del curso fueron el abordaje de contenidos específicos, el manejo de un lenguaje sencillo y una inducción al manejo de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Con respecto a los contenidos que requerían un abordaje más profundo, un instructor entrevistado comentó lo siguiente: «Lo que me parece que falta es el conocimiento práctico de cómo defender y hacer valer esos derechos, tanto desde el punto de vista individual como colectivo sindical; que las participantes conozcan bien las instancias legales gubernamentales que existen para defender sus derechos como trabajadoras e informarles sobre el Sindicato Nacional de Trabajadoras del Hogar que existe en México y que es un ejemplo para América Latina y el mundo, informarles cómo se pueden interrelacionar, solicitar información, participar, inscribirse y solicitar apoyo, asesorías y capacitación sindical» (entrevista MI-INST-EI01).

El manejo de herramientas tecnológicas para la Capacitación a Distancia fue un reto para algunas de las participantes, pero a su vez favoreció aprendizajes nuevos complementarios a los objetivos del curso, según la opinión de un instructor del primer módulo y de una participante: «Favoreció a los objetivos didácticos, ya que impulsó nuevos conocimientos por parte de las trabajadoras del hogar que nunca habían estado en contacto con este tipo de tecnologías, por tal motivo ayuda a la actualización de conocimientos y nuevas experiencias para aprender» (entrevista M1-INST-EI03); «Es una nueva cosa para mí, nosotras como trabajadoras del hogar luego no tenemos la iniciativa de experimentar cosas nuevas, nos enfocamos en el puro trabajo. El utilizar un aparato electrónico como la computadora nos está llevando a otro nivel de aprendizaje y más que nada hemos aprendido a utilizarlos, a veces tenemos celular pero solo hacemos llamadas y mensajes y no exploramos más ese aparato para otras cosas, utilizar la tecnología ha sido una experiencia muy buena para mí» (entrevista M1-PAR-EI04).

Uno de los instructores del segundo módulo consideró que el lenguaje utilizado en el material didáctico fue inadecuado para el perfil educativo promedio de las personas trabajadoras del hogar: «Tener conocimiento de qué tipo de personas asistirán, en lo personal me han tocado trabajadoras del hogar que no saben leer y/o escribir y en este curso no fue la excepción, en el material se utiliza un lenguaje que en mi experiencia personal es demasiado complejo para las y los asistentes; además las diapositivas presentadas estaban demasiado cargadas de letras, esa pedagogía ya no se utiliza» (entrevistas M2-INST-EI01 y M2-INST-EF01).

Problemáticas identificadas en la supervisión

Los procesos de supervisión, diseñados para verificar el desarrollo óptimo de las sesiones y el cumplimiento de los objetivos temáticos conforme a las especificaciones de impartición y las normas técnico-pedagógicas, previamente validadas, fueron realizados en una muestra de las sesiones de Capacitación que permitieron documentar problemáticas comunes: el uso del tiempo, la promoción de la participación, la verificación de la comprensión de los aprendizajes, el uso conveniente de los materiales didácticos y la motivación del interés de las participantes. A partir de la valoración de los diferentes rubros del formato de supervisión, se identificaron aquellos aspectos evaluados con desempeño regular, elemental o deficiente por parte de las personas instructoras (cuadro 5).

► Cuadro 8

Principales problemáticas identificadas en la supervisión de las sesiones por grupo

Grupo	Rubros evaluados con desempeño regular, elemental o deficiente y número de supervisiones con esa valoración
Módulo I	
20-146	Realiza la presentación del tema y muestra las competencias a alcanzar en la sesión (1)
	Distribuye el tiempo en forma adecuada (1)
20-147	Puntualidad (4)
	Administración del tiempo durante la sesión (4)
	Promueve la participación del grupo y verifica su comprensión (1)
	Muestra una actitud de apertura a los comentarios y preguntas de los participantes (1)
	Propone actividades adecuándolas a la duración del curso (1)
	Control de asistencia (1)
	Promoción de la participación (1)
20-148	Distribuye el tiempo en forma adecuada (2)
	Propone actividades adecuándolas a la duración del curso (2)
	Puntualidad (2)
	Control de asistencia (2)
20-149	Distribuye el tiempo en forma adecuada (6)
	Promueve la participación del grupo y verifica su comprensión (5)
	Promoción de la participación (5)
	Usa convenientemente el material didáctico (4)
	Muestra creatividad en la creación de la actividad (2)
	Despierta interés en los participantes (2)
	Sigue la secuencia didáctica en su sesión (2)
	Explica los temas con claridad, siguiendo una secuencia lógica y articulada (1)
	Propone actividades adecuándolas a la duración del curso (1)

20-150	Promueve la participación del grupo y verifica su comprensión (4)
	Usa convenientemente el material didáctico (3)
	Transmite entusiasmo e interés (3)
	Promoción de la participación (2)
	Transmite entusiasmo e interés (1)
	Distribuye el tiempo en forma adecuada (1)
	Muestra creatividad en la creación de la actividad (1)
20-151	Realiza la presentación del tema y muestra las competencias a alcanzar en la sesión (1)
Módulo II	
21-005	Puntualidad (1)
21-007	Distribución del tiempo (2)
	Puntualidad (2)
21-009	Sintetiza y enfatiza cuando es necesario (4)
	Explica utilizando ejemplos, casos, etc. (4)
	Usa convenientemente el material didáctico (4)
	Distribución del tiempo (4)
	Sigue la secuencia didáctica en la sesión (4)
	Muestra creatividad en la creación de la actividad (4)

► Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de los formatos de supervisión de cursos.

De acuerdo con el análisis de los formatos de supervisión aplicados, en general, las cinco personas instructoras mostraron buen manejo de los contenidos y explicaron con facilidad los objetivos de cada sesión, además de que se expresaron de manera amable y con respeto hacia las personas participantes. No obstante, se presentaron algunas incidencias, como las complicaciones intermitentes por fallas en la conexión a internet, así como la interrupción y falta de fluidez en el desarrollo de las sesiones facilitadas por la persona instructora que presentó áreas de oportunidad en cuanto a sus Competencias Tecnológicas.

Una de las principales deficiencias observadas, fue en el rubro de gestión del tiempo durante las sesiones por parte de las personas instructoras, lo que afectó a la mayoría de los grupos. Este problema se asocia fundamentalmente con la falta de Competencias Tecnológicas, tanto de una de las personas instructoras como de algunas participantes, que provocó interrupciones para explicar el funcionamiento de la plataforma y resolver problemáticas relacionadas. Este problema fue más frecuente durante las primeras sesiones y se redujo gradualmente durante las siguientes en la medida en que las propias participantes se familiarizaron con el uso de la plataforma de interconexión y se asignó a una persona para que apoyara en el manejo tecnológico.

Es importante anotar que la modalidad a distancia, demanda un esfuerzo mayúsculo en la planeación de actividades y en el uso de recursos para motivar el aprendizaje mediado por tecnologías digitales. Si bien las personas instructoras son expertas en los temas y mantuvieron un buen manejo de los grupos, no supieron enfrentar el reto de hacer más interactivo el proceso de aprendizaje; aun cuando promovían la participación, no crearon actividades colaborativas e integradoras que incentivaran un rol más proactivo por parte de las participantes. En particular, se identificó que

usaron excesivamente la técnica expositiva, que favorece poco el aprendizaje por competencias; en algunos casos, la participación comprendía la lectura de diapositivas por parte de las participantes o la apertura de espacios para dudas o preguntas al final de la sesión. Solamente unas cuantas actividades fomentaron la participación reflexiva y el debate entre las participantes, generalmente a manera de cierre. Por ejemplo, durante el primer módulo se abordó el rol de la mujer en el THR y las condiciones de discriminación social, económica, cultural y laboral que han presentado; en otra sesión las participantes compartieron algunas experiencias y se identificaron algunos retos; esta actividad se complementó con un cuestionario individual en línea.

El formato de supervisión sirvió también para retroalimentar a las personas instructoras sobre el desempeño evaluado y sugerir actividades para mejorarlo. Entre las sugerencias señaladas por las personas supervisoras, destacó considerar la realización de actividades didácticas y prácticas durante la sesión para generar mayor interés en las participantes, de esta manera se aplicarían otras técnicas instruccionales, no solo la expositiva. Este Programa de Desarrollo de Competencias busca en esencia el aprendizaje de práctica, de modo que lo teórico no es suficiente; los instructores deberían ejemplificar algunos conceptos o criterios de desempeño. Otras recomendaciones refieren a que algunas actividades o prácticas fueron complejas para las participantes, por ello recomiendan presentar ejemplos durante la clase sobre cómo realizarlas para que no se presenten dudas al momento de hacer la tarea. Otro recurso recomendado es proporcionarles videos que refuercen o apoyen el tema a explicar.

Por último, destaca que los rubros de desempeño en donde se identificaron áreas de oportunidad por parte de las personas que realizaron la supervisión, son menos reconocidos tanto por las participantes como por las personas instructoras. Desde la perspectiva de las primeras, las personas instructoras estimularon de manera adecuada las dinámicas e interacción entre las participantes: «Siempre nos deja opinar de los temas, nos hace preguntas y nosotras respondemos o si nos quedan dudas él nos las resuelve», «El licenciado expone un tema, nos plantea una situación y nos hace reflexionar, nos hace dar ejemplos de peligros y la manera de prevenirlos, eso hace más interesante el curso» (Entrevista M2- PAR-EI03).

Desde la perspectiva de las personas instructoras, el nivel de interacción y participación también fue adecuado: «Hasta ahora me ha encantado la participación muy activa de mis alumnas, son muy proactivas. Si las motivamos y les transmitimos confianza, hacen preguntas, comentarios, comunican sus experiencias laborales y eso enriquece al grupo. He encontrado una gran motivación por aprender y estudiar cosas nuevas, prácticas y valiosas. Incluso, en algunas ocasiones me han corregido sobre algunos datos en los que me equivoco y me hacen investigar y estudiar más, con sus preguntas y experiencias de trabajo» (entrevista M1-INST-EI01).

El proceso de supervisión fue muy importante para este Proyecto ya que, como se expone más adelante, las dificultades identificadas en el desempeño están asociadas con los resultados del Programa. Además, este proceso ha sido fundamental para entender la dinámica de enseñanza y apropiación de competencias durante la capacitación, así como para identificar buenas prácticas y áreas de oportunidad y así mejorar este tipo de Programas Formativos.

Deserción y sus causas

Por deserción se entiende el abandono del Programa de Capacitación en algún momento del curso, una vez realizado el proceso de inscripción, incluyendo la entrega de documentación solicitada como requisito; en este sentido, el concepto de abandono y deserción se utilizan como sinónimo.

Para conocer las causas de la deserción de las PTHR inscritas, el equipo de la Unidad de Capacitación de Gustavo A. Madero del Instituto, llevó a cabo un proceso de seguimiento en cada una de las sesiones programadas a través del control de asistencia de las personas participantes. A fin de contar con un seguimiento personalizado de las personas que registraban inasistencias, se optó por contactarlas vía telefónica para conocer las razones por las que no acudieron a la sesión, para invitarlas a continuar con el curso y, en caso de que hubieran tomado la decisión de abandonar el Programa, para indagar las causas. Adicionalmente, a las personas que abandonaron el curso se les invitó a responder un cuestionario en línea (Anexo 21) para conocer las razones de su decisión. Enseguida, se presentan los resultados obtenidos de ambos instrumentos.

► Cuadro 9

PTHR que desertaron del Programa de Capacitación según módulo y grupo

Grupo	Personas			Porcentaje		
	Inscritas	Deserción sin asistencia	Deserción con al menos una asistencia	Deserción sin asistencia %	Deserción con al menos una asistencia %	Deserción total %
20-146	25	7	4	28	16	44
20-147	25	8	7	32	28	60
20-148	25	7	6	28	24	52
20-149	25	8	10	32	40	72
20-150	25	11	8	44	32	76
20-151	25	5	6	20	24	44
Módulo I	150	46	41	30.7	27.3	58
21-005	19	1	7	5.3	36.8	42.1
21-007	11	1	5	9.1	45.5	54.5
21-009	22	0	12	0	54.5	54.5
Módulo II	52	2	24	3.8	46.2	50

► Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de los formatos de supervisión de cursos.

De las 150 personas inscritas al Programa de Capacitación, solo 26 concluyeron satisfactoriamente ambos módulos. Esto se debe a dos fenómenos claramente observados. Durante el primer módulo 46 personas —el 30.7 por ciento de personas que se inscribieron—, no asistieron a ninguna de las sesiones y se desconocen las causas de esa situación; 41 personas de las que asistieron al menos una vez abandonaron el Programa en algún momento del primer módulo (27.3 por ciento), por lo que no lograron su acreditación. De las 59 personas que aprobaron el primer módulo, únicamente 52 se inscribieron en el segundo; a su vez, dos no se presentaron a ninguna sesión (3.8 por ciento) y 24 (46.2 por ciento) abandonaron el segundo módulo a lo largo de las sesiones.

En suma, durante el primer módulo desertaron el 58 por ciento de las personas inscritas y el 50 por ciento de las personas inscritas en el segundo módulo. La mayor parte de las que desertaron en el primer módulo, de entre las que asistieron al menos una vez, se concentran en los grupos 20-149 y 20-150, ambos grupos fueron impartidos por la misma persona instructora. Es importante señalar que estos grupos registran más supervisiones con valoraciones regulares, elementales o deficientes como se expuso en el apartado anterior, lo que sugiere que el desempeño de la persona instructora incidió en la escasa retención de las personas capacitadas. Por su parte, el grupo 20-148 registró un porcentaje de deserción del 28 por ciento, los grupos 20-148 y 20-151, del 24 por ciento y el grupo 20-146 del 16 por ciento, estos grupos estuvieron a cargo de diferentes instructores.

En cambio, la distribución de la deserción del segundo módulo, entre las personas que asistieron al menos una vez, se ubicó en el 42.1 por ciento en el grupo 21-005 y del 54.5 por ciento en los grupos 21-007 y 21-009.

Con base en datos de la cédula de inscripción y la encuesta de deserción, es posible construir un perfil de las personas que desertaron. Del primer módulo destaca el caso de los hombres, ya que el 71.4 por ciento de los 14 que se inscribieron, no registró asistencia desde la primera sesión y el resto asistió a una sola sesión, es decir, todos los hombres que se inscribieron causaron baja en algún momento del primer módulo. Cabe señalar que el 57.1 por ciento de ellos cuenta con estudios de Nivel Superior, lo que contrasta con el perfil educativo de las personas que se dedican al THR y con el perfil educativo de las mujeres inscritas en el curso, las cuales cuentan con nivel básico, con el 45.2 por ciento y Media Superior, con el 43.8 por ciento. De 16 mujeres que se inscribieron al curso con escolaridad de Nivel Superior, la mitad abandonó el Programa de Capacitación en el primer módulo, tres de ellas se inscribieron al segundo módulo y dos se dieron de baja en el segundo módulo.

En cuanto a la proveniencia de la población que abandonó el Programa, los registros indican que las personas desertoras provienen de población abierta en su mayoría.

► Cuadro 10

Personas que desertaron del programa por proveniencias después de una segunda invitación

Proveniencia	Inscritas	Deserción Módulo I	Deserción Módulo II
Población Abierta	84	62	10
<i>Aliada Mx</i>	37	19	4
<i>Kipper</i> Servicio profesional de limpieza	11	3	4
SINACTRAHO	10	1	5
SEPI	8	2	3
Total	150	87	26

► Fuente: Elaboración propia a partir de los registros de inscripción y asistencia.

De las 113 personas que desertaron durante el desarrollo del primer y segundo módulo, 21 de ellas contestaron la encuesta de deserción, tres hombres y 18 mujeres. De acuerdo con sus respuestas, los principales factores fueron: la falta de tiempo con el 66.7 por ciento, que ese día trabajó con el 38.1 por ciento, así como que los domingos es su día de descanso y prefieren dedicarlos a actividades familiares con ese mismo porcentaje. De los cuatro hombres que asistieron al menos a una sesión, tres se inscribieron al curso por curiosidad, el gusto por capacitarse y el deseo de mejorar en el trabajo; pero los motivos por los que abandonaron el curso fue la falta de tiempo en dos de los tres casos, mientras que otro de ellos señaló que se equivocó de curso.

► Gráfico 5

Principales factores que incidieron en su decisión de abandonar el curso de capacitación



► Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del Cuestionario para el seguimiento a personas en deserción del Programa.

Otro factor que incidió en el abandono fue el acceso a internet (19 por ciento), ya sea porque desde el principio carecían de disponibilidad de este servicio y aun así se inscribieron. Aunque al momento de inscribirse contaban con este, no pudieron seguir pagando internet a lo largo de los nueve meses que duró el Programa de Capacitación. Entre las personas que contestaron el cuestionario socioeconómico aplicado en la primera sesión del primer módulo, 14 señalaron que no disponían de internet, de las cuales, el 57.1 por ciento desertó del Programa, el 42.9 por ciento aprobó el primer módulo y el 14.3 por ciento también aprobó el segundo módulo.

Mientras que en el primer módulo el principal componente del abandono fue voluntario, es decir, se inscribieron, pero no asistieron al curso, en el segundo módulo la mayor parte desertó por diversos motivos. En la entrevista de seguimiento a la asistencia, los participantes del segundo módulo que desertaron, señalaron que por causa de la pandemia tuvieron periodos de baja actividad laboral, pero con el regreso a actividades presenciales, se había incrementado el trabajo y tenían que laborar incluso los domingos; otros señalaron problemas de salud o falta de recursos para pagar el internet. En un caso se manifestó la pérdida del interés por la Capacitación.

Las personas en deserción que contestaron el cuestionario de seguimiento realizaron cuatro recomendaciones: 1) Que se incluyan horarios vespertinos entre semana; 2) Que la publicidad comunique más detalladamente los contenidos de los cursos para que las personas tengan más claridad al inscribirse; 3) Que las sesiones sean grabadas para que las personas lo pudieran ver en su tiempo libre; y 4) Que los cursos contengan más dinámicas e interacción.

Resultados

En este apartado se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los módulos del Programa de Capacitación a PTHR. Primero se encuentra el indicador de eficiencia terminal por módulo y grupo, posteriormente la valoración y satisfacción del Programa de las personas participantes y al final un análisis de los factores internos y externos que incidieron en tales resultados. Las fuentes de información de este apartado son las bases de datos de las personas inscritas acreditadas y no acreditadas, así como la Encuesta de Satisfacción aplicada a las personas participantes al finalizar cada uno de los módulos.

Eficiencia terminal

Entre las 150 personas inscritas al curso, únicamente 104 personas asistieron por lo menos a una sesión del primer módulo de Seguridad y Salud en el Trabajo, por lo tanto las 46 personas que se inscribieron, pero nunca acudieron a las sesiones, no forman parte del universo de personas capacitadas para evaluar los resultados.

Del total de las 104 personas capacitadas en el primer módulo, 59 cumplieron con los requisitos de acreditación, lo que significa una eficiencia terminal del 56.7 por ciento. El rango de este indicador por grupo es del 41.2 por ciento al 77.8 por ciento, las menores puntuaciones corresponden a los grupos 20-149 y 20-150 que fueron impartidos por la misma persona instructora. En el segundo módulo, de las 50 personas que se inscribieron y asistieron al menos una sesión, 26 acreditaron el curso, lo que significa el 52 por ciento de eficiencia terminal. Con el 45.5 por ciento el grupo 21-009, con el 50 por ciento el grupo 21-007 y con el 61.1 por ciento el grupo 21-005.

Al comparar las calificaciones promedio obtenidas entre la evaluación diagnóstica y la evaluación final, se observa un avance significativo en los aprendizajes logrados en todos los grupos. En el primer módulo, los grupos obtuvieron un puntaje promedio de 41.7 en la evaluación diagnóstica y en la final el promedio de los grupos fue de 84.5 puntos. Asimismo, en el segundo módulo el resultado pasó de 27.5 puntos en promedio de los tres grupos en la evaluación diagnóstica, a 86.5 puntos en la final.

El diseño de algunos instrumentos de evaluación resultó confuso para las participantes, especialmente las preguntas en sentido inverso, por ejemplo: «Los siguientes son beneficios de pertenecer al Régimen Obligatorio del Seguro Social, menos uno, identifica ¿cuál es?»; o bien, «Tengo derecho a las siguientes prestaciones si sufro un accidente de trabajo en mi centro laboral, menos a una ¿cuál es?», y por último, «Las siguientes son definiciones que se pueden aplicar al concepto del tiempo, excepto...» Este tipo de preguntas registran más errores en los instrumentos de evaluación o prácticas de aprendizaje, lo que sugiere que el contenido fue confuso para las participantes o que la forma de plantear las preguntas generó confusión.

► Cuadro 11

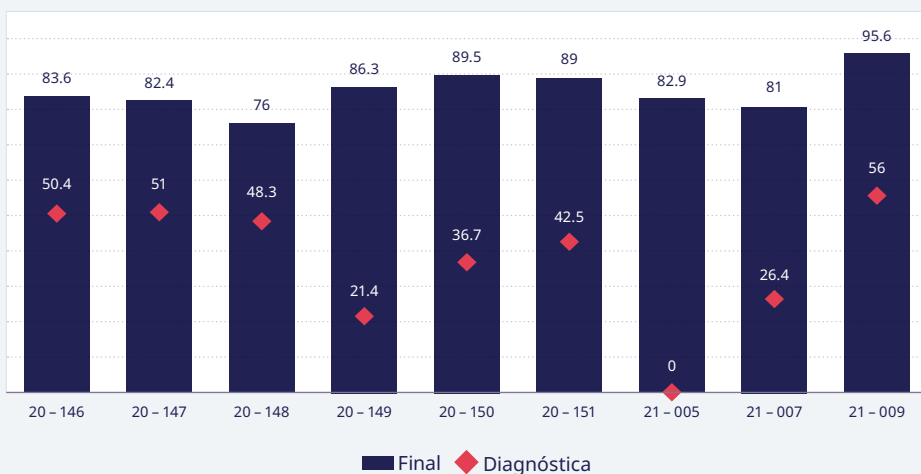
**Eficiencia terminal del Programa de Capacitación
para PTHR por módulo y grupo**

Grupo	Personas acreditadas	Personas no acreditadas	Personas desertoras que asistieron al menos a una sesión	Total	Eficiencia terminal %
20-146	14	0	4	18	77.8
20-147	9	1	7	17	52.9
20-148	9	3	6	18	50
20-149	7	0	10	17	41.2
20-150	6	0	8	14	42.9
20-151	14	0	6	20	70
Módulo I	59	4	41	104	56.7
21-005	11	0	7	18	61.1
21-007	5	0	5	10	50
21-009	10	0	12	22	45.5
Módulo II	26	0	24	50	52

► Fuente: Elaboración propia a partir de los registros de acreditación de la Dirección de Desarrollo de Competencias.

► Gráfico 6

**Calificación promedio de las evaluaciones
diagnóstica y final por grupo**



► Fuente: Elaboración propia a partir de los registros de inscripción y asistencia.

Impactos inmediatos de la capacitación

En grupos caracterizados por un bajo nivel de escolaridad, como el de las PTHR, los impactos inmediatos de la Capacitación Laboral van más allá de los resultados cuantitativos de medidas como eficiencia terminal o los resultados de las evaluaciones individuales. La totalidad de las personas egresadas de ambos módulos, consideraron que la capacitación recibida influyó en su nivel de bienestar actual.

Entre los beneficios inmediatos percibidos por las participantes, fueron las mejoras en el desempeño laboral (73.1 por ciento), encontrar empleo (15.4 por ciento) y el autoempleo (11.5 por ciento), incluso, algunas participantes consideraron que al estar capacitadas en este Programa pueden cobrar más por sus servicios. Al respecto, destaca el caso de una de las participantes quien al finalizar el Programa, se vinculó a una oferta laboral en el extranjero mediante contactos con sus empleadores anteriores; esta participante señaló la importancia de que las PTHR aprendan inglés básico, pues generalmente los extranjeros pagan mejores salarios. Para aprovechar estas oportunidades es importante la Certificación Laboral y entender el inglés, aunque sea en nivel básico.

La mayor parte del tiempo, las PTHR realizan sus actividades en solitario, por lo que las habilidades sociales de comunicación y trabajo en equipo están poco desarrolladas. Durante el Programa de Capacitación se fortalecieron las habilidades de comunicación, la identificación y resolución de problemas, así como la administración del tiempo y la planeación de actividades; habilidades transversales que son necesarias en la mayoría de los entornos laborales. El testimonio de una participante apunta hacia esta argumentación «El curso me aportó la información necesaria para poder desempeñar las labores del hogar de manera sistemática y con fundamentos claros, mismos que aplican en cualquier trabajo, como son la seguridad y la salud en el trabajo, la calidad del servicio y la organización del trabajo son temas que uso cada día» (entrevista telefónica a participante egresada, M2 –PAR-EF01).

Asimismo, el Programa significó para las PTHR un espacio de interlocución con sus pares y con otras personas, de manera que se sintieron escuchadas y acompañadas durante el proceso formativo. El compartir en un espacio de confianza y respeto sus experiencias sociales y laborales, contribuyó a fortalecer la confianza en sí mismas, así como tener mayor apertura y motivación para adoptar nuevos aprendizajes; reconocieron la importancia de la formación y de la capacitación para el desarrollo de habilidades para el trabajo: «Siento que todavía tengo que seguir capacitándome porque este curso me ayudó a tener más y mejores habilidades, me motivó para seguir aprendiendo más» (Comentario de una participante en la Encuesta de Satisfacción del segundo módulo).

Este tipo de Programas Formativos, especialmente dirigidos a atender las brechas en las habilidades en grupos poblacionales con bajo nivel educativo y con elevada participación de mujeres, favorece al desarrollo de un mercado laboral más equitativo. El acceso a la Capacitación Laboral puede significar un camino de retorno a trayectorias formativas inconclusas, alentarlas a nuevos aprendizajes para favorecer su movilidad hacia empleos decentes y mejor remunerados.

Valoración y satisfacción con el Programa

El Instituto implementó en todos los cursos una Encuesta de Satisfacción (Anexo 22) a partir de la percepción y opinión de las personas capacitadas, cuyo propósito es evaluar el nivel de pertinencia, calidad y eficiencia de los servicios de capacitación e identificar áreas de oportunidad para la mejora continua. La Encuesta está dividida en cuatro apartados generales a evaluar: 1) Estructura y contenido del curso, 2) Evaluación de la persona instructora, 3) Motivos y expectativas de la Capacitación y 4) Preferencias de Capacitación y Certificación. En este Programa, esta se aplicó al final de la última sesión de cada módulo; en el caso del primero, 56 de las 62 personas que concluyeron el curso contestaron la encuesta, es decir, el 90.3 por ciento del total. En el caso del segundo módulo, las 26 participantes que concluyeron la contestaron.

1. Estructura y contenido del curso. Aunque los dos módulos tuvieron en general buenas valoraciones con respecto a la estructura y contenido del curso —todas por arriba del 80 por ciento— se observó que hay dos ítems con menor calificación en ambos módulos: *a)* Las explicaciones de los ejercicios vistos en la sesión fueron claras y *b)* La estructura de los bloques/módulos facilitó el aprendizaje. De acuerdo con lo comentado por las participantes y la información de los formatos de supervisión, esto se debe a tres factores: 1) Las primeras sesiones del primer módulo fueron teóricas y repetitivas con respecto a sus derechos; el lenguaje utilizado en los materiales fue técnico o complejo para las participantes, 2) La falta de experiencia que tenía uno de los instructores al dar Capacitación a Distancia, ocupando demasiado tiempo de la sesión arreglando problemas técnicos y 3) La larga duración de ambos módulos —cada uno tuvo una duración aproximada de cinco meses—.

► **Gráfico 7**

Percepción de las personas usuarias respecto a la estructura y contenido del curso

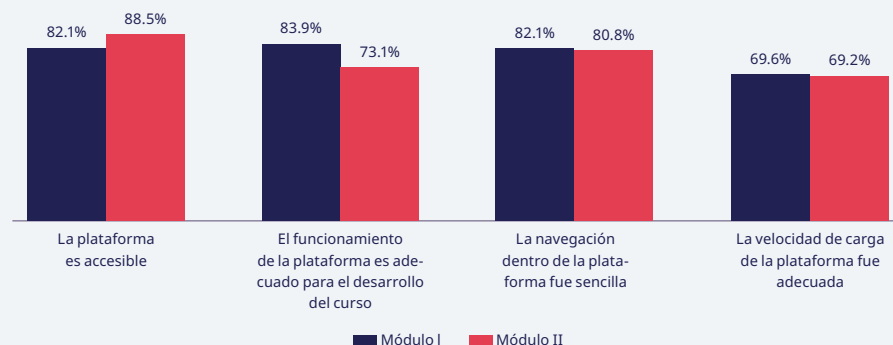


► Elaboración propia a partir de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Cursos de Capacitación.

Respecto al uso de las plataformas, la percepción fue positiva e indica que la resolución de dudas y problemas técnicos se realizó correcta y oportunamente. No obstante, una problemática que percibieron las personas capacitadas fue la velocidad de carga de la plataforma que se usó para las sesiones; esta complicación fue recurrente en ambos módulos. En comparación con otros cursos impartidos por el Instituto, las PTHR notaron que la carga de la plataforma no fue adecuada, lo que puede estar asociado con la baja calidad de su conexión.

► Gráfico 8

Percepción de las personas usuarias respecto a la plataforma ICAT CDMX a distancia

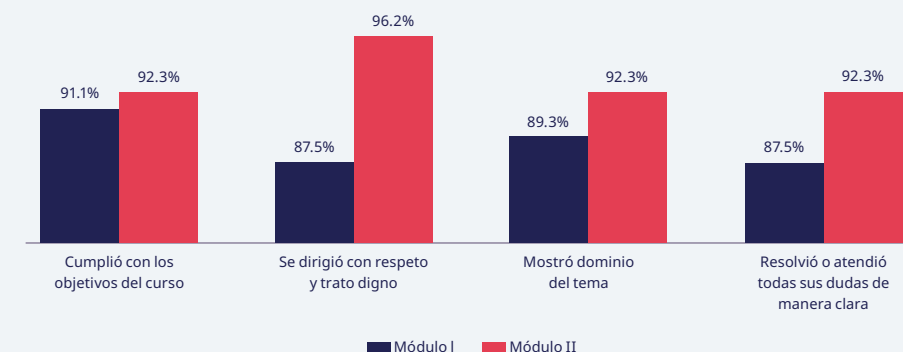


► Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Cursos de Capacitación.

2. Evaluación de la persona instructora. Las personas capacitadas consideraron que las y los instructores contaron con los conocimientos y habilidades necesarias para impartir los cursos de manera apropiada y que se dirigieron hacia ellas con respeto; sin embargo, en el primer módulo señalaron que las personas instructoras no resolvieron todas sus dudas respecto a los temas vistos durante las sesiones. En el segundo módulo, esta percepción mejoró. El 92.3 por ciento de las personas capacitadas señaló que las instructoras y el instructor mostraron un dominio de los temas impartidos. Además, aproximadamente nueve de cada diez de las mujeres capacitadas, señalaron que las personas instructoras cumplieron con los objetivos del curso. Este aumento en la percepción de las personas capacitadas con respecto al módulo anterior, puede deberse a que la capacitación del módulo tuvo un enfoque más práctico. Otro factor importante fue el cambio de dos instructores en el segundo módulo.

► Gráfico 9

Percepción de las personas usuarias respecto a su instructor o instructora



► Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Cursos de Capacitación.

3. Motivos y expectativas de la Capacitación. La encuesta tiene dos preguntas para conocer los motivos y expectativas para participar en el Programa de Capacitación. Con la primera pregunta se buscó conocer lo que las llevó a elegir el Programa. Las participantes señalaron que el factor principal para elegir esta capacitación fue mejorar su situación en su trabajo, cerca del 55 por ciento del total de las personas encuestadas lo eligieron. Los otros dos motivos para capacitarse fueron para certificarse en un Estándar de Competencia Laboral (28 por ciento) y, porque les recomendaron la capacitación (22 por ciento).

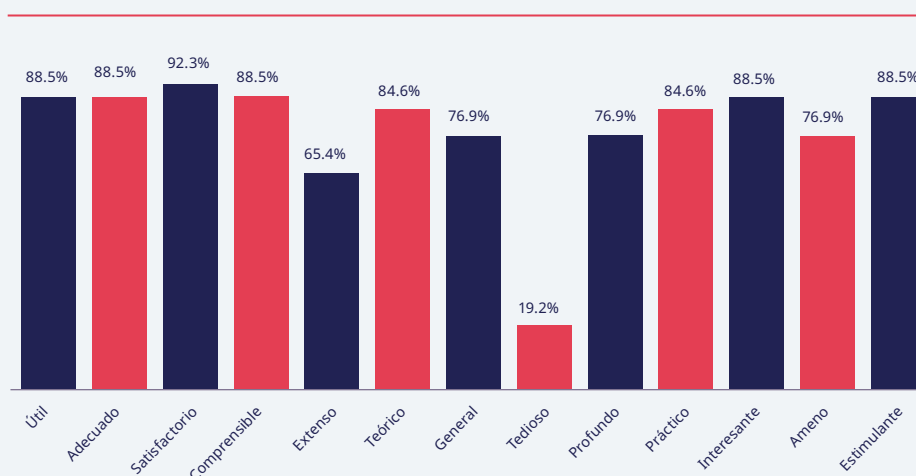
La otra pregunta en esta sección se relaciona con los aspectos que fueron motivantes para concluir el curso. El principal motivo que señalaron las personas encuestadas fue la profundidad y facilidad de los contenidos (72 por ciento); seguido por la disciplina y persistencia personal (41.5 por ciento) y el último motivo indicado fue el contenido novedoso y estimulante (35.4 por ciento).

4. Preferencias de Capacitación y Certificación. Nueve de cada diez participantes señalaron que les interesa tomar un nuevo Curso de Capacitación dentro del Instituto; sin embargo, el 65.9 por ciento del total, mencionó que prefiere la modalidad presencial. Cuando se les preguntó en qué periodo de la semana les gustaría capacitarse, el 81 por ciento de las personas encuestadas dijo que los fines de semana, pues en su mayoría, de lunes a viernes están laborando. Otro dato que destaca es que al 92.7 por ciento de las personas encuestadas le gustaría certificarse en un Estándar de Competencia Laboral.

Uno de los objetivos de este Programa es fomentar la inclusión laboral y el empoderamiento de las PTHR para que mejoren sus condiciones laborales. En la Encuesta de Satisfacción, nueve de cada diez mujeres capacitadas percibieron el curso como útil y satisfactorio, y el principal beneficio que observaron de la capacitación es que les ayudó a mejorar su desempeño laboral. A la pregunta ¿Cómo se percibe respecto a su situación laboral y educativa? las participantes señalaron: «Me ayuda a generar mejores ingresos», «Ahora me siento informada y competente», «Me siento mejor, sé que debo seguir capacitándome y llevar a cabo lo aprendido todos los días», «Competente para despejar un trabajo profesional y satisfactorio», «Yo me siento bien, que todavía tengo que seguir capacitándome, porque este curso me ayudó a tener más y mejores habilidades», «Me motivó para seguir aprendiendo más».

► Gráfico 10

Participantes que están totalmente de acuerdo en los siguientes adjetivos del curso



► Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Cursos de Capacitación.

Al presentar una serie de calificativos para el curso a la participantes, más del 80 por ciento estuvo totalmente de acuerdo en los adjetivos de satisfactorio, útil, adecuado, comprensible, teórico, práctico y estimulante. En cambio, las áreas de oportunidad se encuentran en los adjetivos extenso, general y profundo. Mientras que el 76.9 por ciento encontró ameno el curso, a un 19.2 por ciento le pareció tedioso.

Factores externos e internos que impactaron en los resultados

El contexto de confinamiento por la pandemia COVID-19 fue uno de los factores externos que impactó en los resultados alcanzados. En primer lugar, este factor determinó que la modalidad del curso fuera en formato a distancia, ante las restricciones a las actividades presenciales en espacios cerrados. De ahí que el acceso a una computadora, tableta electrónica o teléfono inteligente con acceso a internet de calidad, se convirtió en un elemento imprescindible para la incorporación al Programa, así como para garantizar la continuidad y asegurar la conclusión por parte de las personas inscritas. Los costos que esto representó no fueron menores, especialmente para el sector de trabajadoras del hogar de más bajos ingresos; tal fue el caso de personas que se conectaban a las sesiones de capacitación a través de su teléfono celular y abandonaron el curso por no contar con los recursos para pagar las tarifas de telefonía para el uso intensivo de datos. El Instituto reconoce que estas condiciones limitaron el acceso al Programa para un número importante de personas.

Por otra parte, algunas de las personas que desertaron durante el segundo módulo señalaron como causa, que al cambiar las restricciones a las actividades presenciales en la ciudad, se incrementó la demanda de sus servicios y debían trabajar los domingos para recuperar los ingresos perdidos durante el confinamiento; asimismo, los impactos en la salud de algunas personas participantes o sus familiares también incidieron en el abandono del curso: «Debido a la extensión del curso se suscitaban situaciones imprevistas, tres de las cinco participantes que concluyeron satisfactoriamente el curso enfermaron de COVID-19, una de ellas tuvo complicaciones severas, por lo que se ausentó cuatro sesiones» (Entrevista M2- INST-EF03).

Otros de los factores externos que incidieron en los resultados, fueron la pérdida de motivación de las participantes y problemas personales y familiares. Sin embargo, las limitaciones que enfrentaron algunos instructores para motivar a las participantes, así como la extensión del Programa son factores internos que afectaron los resultados, especialmente del segundo módulo, como lo expresa una de las participantes: «Sí fue largo, en el primer bloque tuvimos algún descanso creo que, en diciembre, algunos domingos, pero en el segundo no, fue de corrido. La verdad, se me estaba haciendo muy pesado, muy largo, pero no quería dejar de hacerlo, yo quería llegar hasta el fin porque ese era mi propósito» (Participante en grupo focal, M2-PAR-GF01).

De los factores internos, la selección de un instructor para el primer módulo con limitadas Competencias Digitales, incidió en el desempeño de los grupos que tuvo a cargo. Como medida, se asignó permanentemente a un colaborador del Instituto para apoyar al instructor en el uso de las herramientas digitales necesarias para impartir los contenidos del curso; sin embargo, se registraban tiempos perdidos y ello desmotivó a las participantes. Otro elemento fue el condicionar la entrega de la constancia del primer módulo al término del segundo módulo. Otro de los factores internos que impactó en los resultados, fue el diseño de algunos instrumentos de evaluación y prácticas cuya redacción o forma de plantear confundió a las participantes, quienes no están acostumbradas a Procesos de Evaluación de este tipo.

De acuerdo con lo señalado por las personas participantes del primer módulo, entre los factores que pudieron incidir en la baja asimilación de algunos contenidos, fue la falta de distribución equitativa del tiempo entre los temas, así como la descontextualización de los videos sobre trabajo del hogar. Los comentarios que destacaron fueron: «De la primera a la cuarta sesión fue redundante y tediosa, impactando negativamente en las últimas dos sesiones ya que estas terminaron de manera abrupta, faltando tiempo para la sesión de preguntas y respuestas y, en mi caso, no dejando en claro algunas dudas. En la sesión 6 por ejemplo la información no estaba aterrizada a nuestro campo laboral» (entrevista M1-PAR-EF03); «Algunos videos pertenecían a países como España, Chile, entre otros y el tema de riesgos de trabajo no estaba aterrizado

a nuestro contexto del THR» (entrevista M1-PAR-EF03); «Sintetizar la parte teórica del curso en lo referente a la Ley Federal del Trabajo, el Convenio 189, aterrizar la información hacia el sector al que va dirigido el curso» (entrevista M1-PAR-EF03).

En el capítulo siguiente se retoman estos aspectos en la discusión de las Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas del Programa de Capacitación a trabajadoras del hogar, a manera de cierre.

► V. Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas del Programa de Capacitación

El Proyecto de Capacitación para personas trabajadoras del hogar remunerado (PTHR), implementado por el Instituto de Capacitación para el Trabajo de la Ciudad de México (ICAT CDMX) con el apoyo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), trajo consigo una serie de aprendizajes. Enseguida se exponen las Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas de este Proyecto con el propósito de incidir en la calidad y pertinencia de los Programas de Capacitación, orientados a la profesionalización del trabajo del hogar remunerado (THR).

Buenas Prácticas

El Programa de Capacitación a PTHR constituye en sí, una buena práctica orientada al mejoramiento de la información y conocimiento de los Derechos Laborales del gremio, así como a la Profesionalización del Sector, dado que atiende brechas en habilidades identificadas previamente por las propias trabajadoras del hogar, con contenidos formativos alineados al Estándar de Competencia de la función productiva, desarrollado en 2015 y que sigue vigente. Las Buenas Prácticas identificadas en este Proyecto se asocian fundamentalmente con contenidos destacados del Programa y actividades de aprendizaje relevantes, que promovieron la adquisición de nuevas competencias y fortalecieron las habilidades adquiridas a lo largo de la vida, así como las de concientización y sensibilización en materia de sus derechos y de sus propios cuidados en el desempeño de su trabajo.

1. Contenidos alineados a las necesidades de capacitación identificadas por las propias trabajadoras del hogar y actividades relevantes de aprendizaje.

El contenido pedagógico del Programa está basado en un diagnóstico de necesidades de capacitación, derivado de talleres previos con PTHR en la Ciudad de México; de ahí que las temáticas abordadas coinciden plenamente con las identificadas por ellas como relevantes y necesarias, particularmente las relativas a los temas de Derechos Laborales, seguridad y riesgos de trabajo, impacto de la tecnología en las funciones del THR, así como las medidas de cuidado ambiental en el ámbito del trabajo del hogar.

Entre las actividades relevantes de aprendizaje, señaladas por las participantes, que permitieron desarrollar competencias y ganar seguridad y confianza durante el proceso de Capacitación, se encuentran la realización de un video con prácticas adquiridas, la elaboración de planes de prevención de riesgos, la elaboración de compromisos para el cuidado ambiental, la identificación de desempeños, productos y conocimientos señalados en el Estándar de Competencia y la elaboración de un proyecto de vida laboral. Aun con las áreas de oportunidad identificadas, la mayoría de los contenidos del Programa pueden ser replicables, adaptados a la enseñanza presencial y, servir de referencia para la elaboración de guías o manuales; incluso, para el diseño de cursos completamente asincrónicos que pueden llegar a más personas.

2. Mejor comprensión de los avances normativos relacionados con la protección de los Derechos Laborales de las PTHR.

Entre los contenidos formativos desarrollados en el primer módulo, se encuentran acciones para concretar y aplicar en México el Convenio 189 de la OIT que entró en vigor en julio de 2021, así como hacer valer los derechos de las

trabajadoras del hogar establecidos en la Ley Federal del Trabajo (LFT) y la Ley del Seguro Social (LSS). Diversas actividades didácticas permitieron constatar estos aprendizajes. Como se observó en las entrevistas realizadas a diversas participantes, la elaboración de cuadros resúmenes, cuestionarios, la discusión de preguntas reflexivas en torno a la experiencia laboral y el cumplimiento de los derechos por parte de los empleadores, la discusión de la película *Roma* y los Derechos Laborales del personaje principal, entre otros; contribuyeron a que ellas tuvieran una comprensión más profunda de sus derechos, así como de los mecanismos institucionales para hacerlos valer. En este sentido, el Programa de Capacitación, además de los objetivos formativos específicos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y de Desarrollo de Competencias Técnicas, ayudó a revalorizar el THR y a promover los derechos de las personas trabajadoras de este sector.

- 3. Sensibilización a las PTHR sobre los riesgos de trabajo a los que están expuestas y las medidas para prevenirlos.** Una de las principales brechas de habilidades identificadas en los talleres llevados a cabo en 2019 con trabajadoras del hogar fue el de riesgos y accidentes de trabajo; de ahí que en el primer módulo se expusieron contenidos para atender estas brechas. Concretamente, se abordaron los factores de riesgos físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales; los accidentes más comunes en el hogar y sus causas; los accidentes de trayecto; los aspectos legales como tiempo, tipo de accidentes y riesgos que contempla la Ley y los procesos administrativos para calificar un accidente de trabajo y enfermedad de trabajo ante el IMSS.

Además, se profundizó en el conocimiento de las enfermedades de trabajo a las que están expuestas las PTHR, con especial énfasis en los casos de cuidado de personas adultas, infantes o personas en condición de enfermedad, así como las principales medidas de prevención y control de los daños a su salud. Otro de los temas desarrollados fue el equipo de protección personal específico tanto a nivel de los riesgos de trabajo como ante la COVID-19. De acuerdo con lo comentado por las propias participantes, las prácticas relacionadas con la prevención de riesgos en el cuidado, fueron muy relevantes en términos formativos y de concientización.

- 4. Divulgación de medidas de prevención de las principales enfermedades de riesgo para las mujeres adultas.** Un tema relevante del primer módulo fue el orientado a que las participantes identificaran los riesgos a la salud por estilo de vida y por la edad, así como la manera de prevenirlos, controlarlos, superarlos y evitarlos. Entre los temas abordados destaca la información sobre las principales enfermedades de las mujeres, cómo controlarlas y detectarlas a tiempo para proteger la salud, así como las principales revisiones médicas que se deben practicar las PTHR para prevenir enfermedades más comunes, según las estadísticas nacionales de salud.

Otro de los temas abordados fueron las enfermedades derivadas de estilos de vida y conductas adictivas como tabaquismo, sedentarismo, sobrepeso, obesidad y el consumo de productos con alto contenido de azúcares, grasas y carnes rojas, así como son los medios para superar los hábitos, adicciones y prácticas nocivas. Además de los cuestionarios realizados para verificar los aprendizajes adquiridos, las participantes desarrollaron una práctica donde elaboraron un plan personal de prevención donde concientizaron sobre la importancia de llevar a cabo acciones a favor de su salud, el desarrollo de actividades físicas y eliminar conductas o prácticas nocivas a la salud, así como el compromiso de establecer metas parciales y globales con fecha de inicio y de cumplimiento.

- 5. Fortalecimiento de las Competencias Técnicas inherentes al THR y preparación para la Evaluación con fines de Certificación en el Estándar de Competencia 0561 «Prestación de servicios de aseo y alimentación en el hogar», vigente en el país.** Aunque gran parte de las PTHR que participaron en el segundo módulo del Programa cuentan con más de diez años de experiencia laboral en su función productiva, la mayoría de los conocimientos sobre su trabajo son empíricos y fueron adquiridos durante el desempeño de su trabajo. Los contenidos del segundo módulo reafirmaron tales conocimientos y les permitieron adquirir nuevas habilidades de forma estructurada. El Programa de Capacitación les permitió desarrollar aspectos técnicos que les permitirán realizar un trabajo de forma más eficiente y segura, ya que aun cuando cuentan con mucha experiencia, hay temas

específicos de su función laboral que les eran desconocidos. Tales contenidos cuentan con toda la información que el Estándar de Competencia 0561 expresa; igualmente, las actividades prácticas realizadas, sumadas a la experiencia de cada participante, aseguran que pueden realizar su Proceso de Evaluación con fines de Certificación con alta probabilidad de éxito. Contar con una constancia que avale su desempeño en el trabajo y estar preparadas para la Certificación de Competencias, les brinda una ventaja competitiva para mejorar sus condiciones de trabajo actuales o encontrar empleos más dignos que les garanticen sus Derechos Laborales.

6. Concientización y aprendizaje de medidas de cuidado ambiental en las actividades de

THR. Como parte del concepto de seguridad y protección del hogar revisado en el segundo módulo, las participantes analizaron y reflexionaron sobre su rol como agentes de cambio para un mejor cuidado del medio ambiente, incorporando en sus tareas laborales cotidianas acciones como la separación de la basura, el uso de productos reciclables y reutilizables, el uso adecuado del agua, el ahorro de energía en la luz y aparatos eléctricos, entre otras. Como parte de su portafolio de evidencias, cada participante elaboró una carta compromiso con actividades por realizar tanto en su propio hogar como donde prestan sus servicios. Adicionalmente en el tema de cuidados en el hogar, se abordó con detalle el manejo responsable del agua, la separación de la basura, las estrategias para aplicar las tres Rs y el cuidado de las plantas en el hogar, con énfasis en la importancia del cultivo y mantenimiento de áreas verdes en los hogares urbanos.

7. Acercamiento a las herramientas digitales.

La importancia de la competencia digital radica en su potencial como facilitadora de otras habilidades, tales como el trabajo en equipo y aprender a aprender; permite estimular la creatividad y la innovación, contribuye al diálogo intercultural y juega un papel importante en la superación de problemas de aprendizaje individuales (Lion 2012). Al habituarse al uso de herramientas TIC, los adultos mejoran su desempeño laboral, ganan confianza, reducen las barreras o miedos al uso de estas tecnologías, amplían sus posibilidades para usar otras herramientas tecnológicas y los encaminan hacia un aprendizaje a lo largo de toda la vida.

Este Programa de Capacitación fue implementado totalmente en modalidad a distancia y en tiempo real, lo cual favoreció el acercamiento de las PTHR a las TIC y permitió un mejor aprovechamiento del tiempo disponible para la formación. El uso de diversas plataformas de comunicación e intercambio de mensajes, así como de repositorios de actividades, facilitó la interacción entre las personas instructoras y las participantes, permitiendo una comunicación más eficaz y el seguimiento oportuno en el avance de las prácticas y tareas del curso.

8. Adquisición de habilidades transversales y formación de redes de apoyo.

Generalmente, las PTHR realizan sus actividades en solitario, por lo que las habilidades sociales de comunicación y trabajo en equipo están poco desarrolladas. Durante el Programa se fortalecieron las habilidades de comunicación, la identificación y resolución de problemas, así como la administración del tiempo y la planeación de actividades; habilidades transversales que son necesarias en la mayoría de los entornos laborales. Además, el Programa representó un espacio de interlocución en el que las participantes fortalecieron la autoconfianza y fue un mecanismo para reducir su aislamiento, a través de la vinculación con sus pares y otras personas involucradas en el proceso de formación, con las cuales crearon redes de apoyo mutuo.

9. Seguimiento personalizado a la asistencia y supervisión orientada a mejorar el desempeño de las personas instructoras.

Desde la primera sesión del Programa, se implementó un proceso de seguimiento personalizado a la asistencia de las participantes para conocer las distintas razones de su ausencia y prevenir las bajas por acumulación de inasistencias. Asimismo, se realizó un proceso de supervisión proactivo de las sesiones de capacitación, orientado a identificar áreas de oportunidad, retroalimentar a las personas instructoras y plantear alternativas de solución. En Programas de Capacitación de larga duración como este, es recomendable además la realización de reuniones periódicas entre las áreas académicas, las personas instructoras y las responsables de la supervisión para compartir experiencias, abordar problemáticas y tomar decisiones de ajuste, en caso de ser necesario.

Lecciones aprendidas y Recomendaciones

Diseñar e implementar un Programa de Capacitación alineado a las necesidades específicas de las PTHR, ha sido un proceso de aprendizaje y mejora continua para el Instituto. A partir de esta experiencia se presentan una serie de lecciones aprendidas y recomendaciones para mejorar el diseño y la implementación de Programas de Capacitación dirigidos a la Profesionalización de PTHR.

Diseño

- 1. Incorporar en el diseño curricular sesiones de inducción a las TIC.** La Capacitación a Distancia favoreció el acercamiento de las trabajadoras del hogar a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y permitió un mejor aprovechamiento del tiempo disponible para la formación; sin embargo, durante las primeras sesiones se experimentaron retrasos asociados a las bajas capacidades digitales de algunas personas participantes. Por ello es recomendable que en el diseño curricular de modalidades de Capacitación a Distancia o mixta, se considere la inclusión de sesiones de inducción al uso de TIC y las herramientas tecnológicas que se van a utilizar durante la capacitación, especialmente para las personas con poca experiencia en el uso de estas.
- 2. Adaptar el Programa a Modalidades de Capacitación Mixtas.** Los contenidos formativos del primer módulo, que comprendió aspectos jurídicos, normativos e institucionales sobre los Derechos Laborales de las PTHR y los riesgos de trabajo, así como las medidas de protección; fueron adecuados al formato a distancia en la modalidad en directo, es decir, con comunicación sincrónica. Sin embargo, el segundo módulo sobre Competencias Técnicas demandó la realización de prácticas que en esta modalidad fueron difíciles de ejecutar, tanto en el tiempo destinado a las sesiones, como las que requerían dedicación adicional fuera del horario de capacitación; por ello, es necesario un tiempo formativo presencial para llevar a cabo prácticas y verificar los aprendizajes. En ese sentido, es altamente recomendable diseñar un Plan de Formación en modalidad mixta, con sesiones presenciales y a distancia, de acuerdo con el tipo de contenidos y actividades previstas a desarrollar.
- 3. Reducir la duración del Programa de Capacitación.** Una de las razones expuestas por las personas que abandonan el Programa de Capacitación fue la duración del proceso completo, con aproximadamente nueve meses de implementación. Si bien las restricciones por la emergencia sanitaria por la COVID-19 condicionaron la calendarización de las sesiones, es recomendable valorar modalidades mixtas y ajustar su calendarización para recortar el periodo, sin sacrificar las horas de capacitación.
- 4. Flexibilizar horarios.** Si bien entre este grupo poblacional existe una marcada preferencia por capacitarse los fines de semana, la rigidez de los horarios incidió en el grado de abandono de los Cursos de Capacitación. La mitad de las personas que desertaron señalaron como motivo principal el día de la capacitación (solo domingos), ya que es el único día de descanso semanal en el que quieren pasar tiempo con sus familias o tienen otras actividades laborales, como vender o preparar comida en puestos o tianguis. En la definición de días y horarios, se recomienda programar cursos los fines de semana en horarios matutino y vespertino, pero también entre semana en horario vespertino.
- 5. Adaptar contenidos y materiales: información práctica y lenguaje simple.** Tres de cada cuatro personas declararon desconocer las instancias existentes en México para ayudar a resolver los conflictos entre la parte empleadora y la parte trabajadora. Es recomendable incorporar en los contenidos no solo el marco conceptual de derechos de las PTHR, sino información precisa relativa a las instancias y los mecanismos para defender sus Derechos Humanos y Laborales, las funciones de estas instancias y, cómo pueden solicitar información, participar, inscribirse y solicitar apoyo. Se recomienda incorporar algunas temáticas en materia de sindicalismo, así como la enseñanza de técnicas de comunicación y negociación para favorecer una mejor defensa de sus Derechos Laborales ante los empleadores.

En términos del diseño de materiales, así como estrategias didácticas se recomienda utilizar un lenguaje simple, evitar saturación de contenidos y poner énfasis en la orientación

práctica, especialmente en los temas complejos, como aspectos jurídicos. Los contenidos tanto de manuales, presentaciones y formatos de evaluación, deben redactarse con lenguaje ciudadano dirigido a la población objetivo del curso. De igual manera, es recomendable adaptar la temática de riesgos laborales al contexto y características del THR.

Implementación

- 1. Ampliar el alcance de la Convocatoria.** El proceso de Convocatoria tuvo un alto impacto en el registro de personas al programa, no obstante, 46 inscripciones no fueron efectivas, es decir, no acudieron a ninguna sesión programada. A fin de lograr un mayor alcance entre la población objetivo, es recomendable disponer de tiempo suficiente para la etapa de difusión del Programa de Capacitación a través de distintos canales (de tres a cuatro semanas). Difundir la Convocatoria con organizaciones aliadas que han participado en otros proyectos para PTHR; así como dependencias que por la naturaleza de sus atribuciones y el tipo de programas y servicios, tienen vinculación con PTHR. El proceso de difusión puede enriquecerse con apoyo de las PTHR que han sido capacitadas por el Instituto en otros momentos. Además de que ellas son población potencial para alguno de los procesos de Capacitación o Certificación, pueden difundir la información entre sus conocidas que se dedican a la misma ocupación.
- 2. Mejorar la información del Programa en el proceso de difusión.** Una de las áreas de oportunidad identificadas por las propias participantes en el proceso de difusión de la Convocatoria, fue la confusión y conflicto generados, así como el tipo y la cantidad de información que se difunde. Específicamente recomiendan comunicar con mayor detalle el contenido de los cursos, para que las personas tengan más claridad desde el momento de inscribirse. Asimismo, se recomienda realizar una sesión de sensibilización previa al proceso de inscripción, para asegurarse que las personas interesadas en participar en el Programa comprendan los objetivos de aprendizaje, las características del curso, los requisitos, las reglas de participación y los criterios de acreditación para la obtención de la constancia.
- 3. Facilitar herramientas para la Capacitación a Distancia.** Se identificó que muchas o la gran mayoría de las participantes del curso, no cuentan con una computadora en casa y solo utilizaron el teléfono celular tanto para conectarse a las sesiones como para enviar tareas. Esto ocasionó una serie de problemas en el desarrollo del Programa de Capacitación; por un lado, las fallas constantes en la conexión y en otros casos, el abandono del curso por carecer de recursos económicos para asumir los costos del internet. Es importante que los cursos a distancia consideren este tipo de situaciones, especialmente en poblaciones en situación de vulnerabilidad. En ese sentido, es recomendable grabar las sesiones y compartir con las personas los videos vía *Bluetooth* y así puedan revisarlos libremente, o resultaría conveniente la puesta a disposición de un sitio de fácil acceso para recuperar los materiales. Adicionalmente, las personas participantes e instructoras señalaron la importancia de disponer de un manual para consultar y estudiar los contenidos, especialmente en los casos de pérdida de conexión o inasistencia a las sesiones.
- 4. Asegurar la idoneidad del perfil de las personas instructoras.** Uno de los problemas identificados fue la falta de aptitudes de una de las personas instructoras para la Capacitación a Distancia, lo cual incidió no solo en la calidad de la formación, sino en la permanencia de las participantes en el proceso de capacitación. El perfil deseado de instructoras e instructores demanda competencias en al menos cinco rubros: pedagógicas, organizativas, tecnológicas, sociales y éticas. Particularmente, el Instituto solicita a instructoras e instructores la Certificación en el Estándar de Competencia 0217 «Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal» y experiencia previa impartiendo cursos en las temáticas sustantivas que comprenden los módulos del curso. Recientemente se ha reconocido también la importancia de sensibilizar a las personas instructoras en materia de Derechos Humanos para evitar riesgos de discriminación. En el caso de la modalidad a distancia o modalidades mixtas, debe ser indispensable que las personas instructoras cuenten con habilidades digitales para el manejo de herramientas de formación a distancia.

Una recomendación adicional para facilitar el acceso a personas instructoras con perfiles idóneos para impartir formación a este sector, es certificar a las propias trabajadoras del hogar que ya han sido capacitadas en cursos alineados al Estándar de Competencia 0561 y formarlas para que adquieran competencias asociadas al diseño, la impartición y la evaluación de Cursos de Capacitación. Con ello, no solo se fomenta la profesionalización de las trabajadoras del hogar, sino que se promueve la diversificación de sus trayectorias laborales y la transición a otras actividades remuneradas.

5. **Diversificar las dinámicas de enseñanza-aprendizaje.** El modelo tradicional de conferencia magistral en los cursos basados en competencias, debe ser remplazado por formatos de capacitación que faciliten y verifiquen la adquisición de habilidades. Esto cobra relevancia cuando la modalidad de capacitación es a distancia. Compartir experiencias, trabajo en equipo, actividades lúdicas de desempeño, así como la discusión reflexiva en grupos pequeños, son algunas alternativas que pueden fomentar una mayor interacción social en los cursos a distancia. Es recomendable el uso de videos cortos basados en la estrategia del micro-aprendizaje para reforzar los conceptos clave, así como para ejemplificar todos los detalles y aspectos de las Competencias Técnicas que deben tener las trabajadoras del hogar.

Asimismo, el uso del juego como estrategia de aprendizaje es útil, ya que las experiencias lúdicas generan interactividad, inmersión participativa, experiencia perceptiva óptima y desempeño en un espacio transicional intra-subjetivo e intersubjetivo (Esnaola G. citado por Saladino J. 2020), por lo que resultan una poderosa herramienta en el desarrollo de competencias blandas, especialmente porque las PTHR trabajan solas y este tipo de experiencias motiva la participación, el trabajo creativo y colaborativo, y genera compromiso con el proceso de aprendizaje. Esta área de oportunidad demanda una mayor colaboración entre quienes diseñan el Programa de Capacitación y quienes se encargan de su impartición. Además exige un alto nivel de preparación y compromiso de las y los instructores para promover un ambiente participativo e interactivo de enseñanza-aprendizaje.

6. **Mejorar los procesos de Evaluación.** La Capacitación a Distancia, especialmente en los cursos basados en competencias, enfrenta el desafío de la Evaluación. Por ello es necesario asegurar la generación de evidencias de desempeño al inicio, durante y al finalizar el desarrollo del Programa Formativo. Un reto adicional fue el tiempo, especialmente en el contexto de la modalidad a distancia y las limitaciones en materia de dispositivos y conexión de las participantes. Por ello, más que centrar la acreditación en una calificación numérica aprobatoria, es necesario efectuar un Proceso de Evaluación personalizado y reflexivo que permita a cada participante comprender sus propios logros, áreas de oportunidad y las medidas para superar estas brechas identificadas. Un Informe de Evaluación a cada persona participante puede ser una mejor alternativa que presentar solo una nota numérica final; además puede mejorar las posibilidades de que las personas que se sometan a Procesos de Evaluación, tengan éxito al obtener la Certificación.

7. **Promover incentivos.** Teniendo en cuenta las condiciones de vulnerabilidad económica en que se encuentran las PTHR, cuyos ingresos económicos dependen básicamente de los días trabajados, los Programas de Capacitación de larga duración podrían considerar fijar un estímulo económico (beca) u otorgar dispositivos electrónicos, en caso de ser capacitadas a distancia. Igualmente, es recomendable facilitar el acceso a los Procesos de Evaluación con fines de Certificación para las PTHR que egresaron del Programa de Capacitación, ya que tres de cada diez se capacitaron con el propósito de certificarse en un Estándar de Competencia para profesionalizarse en el Trabajo Doméstico Remunerado (TDR) o transitar a otros sectores, tales como la economía del cuidado, el turismo o los servicios.

En el caso del Programa para el Desarrollo de Competencias de las Personas Trabajadoras del Hogar (PRODECOPH) impartido de forma presencial en 2019, dejó aprendizajes importantes asociados a la flexibilización de condiciones para la capacitación y la promoción de incentivos. Destacan la posibilidad de asistir al curso semanal el sábado o el domingo en diferentes horarios, así como la habilitación de un espacio lúdico en el que se atendió a sus hijas e hijos. Esto facilitó la participación de las trabajadoras, tomando en cuenta las características de su empleo y sus condiciones familiares.

La documentación de este Proyecto de Capacitación a PTHR presenta como Buenas Prácticas aquellas acciones que, desde un punto de vista técnico, tienen una consideración de mejora, replicabilidad o transferibilidad y, desde el punto de vista ético, promueven un beneficio para quien recibe la capacitación. Por otra parte, la documentación de Lecciones Aprendidas destaca las áreas de oportunidad identificadas durante la ejecución del Programa de Capacitación, que permiten la mejora de proyectos similares.

En el centro de este Proyecto de Formación, está la promoción del desarrollo profesional de las PTHR, en su mayoría mujeres, como un medio para mejorar sus condiciones y perspectivas de empleo y para revalorizar el Trabajo Doméstico, como una labor de alta cualificación, que exige Competencias Técnicas e interpersonales para ser ejecutado.

El contexto en el que se desarrolló el Proyecto limitó su alcance y sus resultados; no obstante, las acciones de vinculación y colaboración entre organizaciones, permitieron crear sinergias para desarrollarlo; además, el contexto obligó a implementar el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) disponibles; eso permitió romper barreras económicas y de tiempo para quienes, a pesar de las dificultades, persistieron en el objetivo de profesionalizarse y trajo consigo otros aprendizajes adyacentes, como el desarrollo de Competencias Digitales básicas.

La información recopilada durante el Proyecto de Capacitación y las voces de las PTHR respecto de los aprendizajes significativos, proporcionan elementos para señalar el impacto cualitativo que este tipo de acciones formativas tienen en la vida de las personas, además ofrece nuevas guías para entender con mayor profundidad sus necesidades de capacitación y perfeccionar la forma de abordarlas.

Para el Instituto de Capacitación para el Trabajo de la Ciudad de México (ICAT CDMX), este Proyecto ha significado un cúmulo de múltiples aprendizajes para dar continuidad a los Proyectos de Profesionalización para las PTHR. Su documentación tiene como objetivo ser una referencia para nuevos proyectos propios, así como para quienes emprendan Programas de Capacitación y Certificación de Competencias Laborales en favor de las PTHR.

Bibliografía

- Aragón Martínez, Soledad, et al. 2021. Cuidado remunerado. *Estudio cuantitativo y cualitativo para México y la Ciudad de México*. Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STyFE) y Organización Internacional del Trabajo (OIT). https://trabajo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Estudio_Cuidado_Remunerado_STYFE-OIT-septiembre2021.pdf.
- Cepeda, Rolando. 2020. «Nuevo perfil del facilitador virtual en tiempos de COVID-19». 24 de agosto de 2020. <http://www.xtrategy.com.mx/2020/08/24/nuevo-perfil-del-facilitador-virtual-en-tiempos-de-covid-19/>.
- Conapred (Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación). 2011. *Encuesta Nacional sobre Discriminación en México. ENADIS 2010. Resultados sobre trabajadoras domésticas*. <http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Enadis-2010-TD-Accss.pdf>.
- . 2015. *Condiciones laborales de las trabajadoras domésticas. Estudio cuantitativo con trabajadoras domésticas y empleadoras*. http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/TH_completo_FINAL_INACCS.pdf.
- . 2019. «Trabajadoras del hogar. Ficha temática». Secretaría de Gobernación. <https://www.conapred.org.mx/userfiles/files/160620%20Ficha%20tem%3a1tica%20-%20Trabajadoras%20del%20Hogar.pdf>.
- CONOCER (Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales). «Registro Nacional de Estándares de Competencia». <https://conocer.gob.mx/registro-nacional-estandares-competencia/>.
- Franco, María Elena. 2017. *Discriminación y violencia contra las trabajadoras del hogar en México: la urgencia de la ratificación del Convenio 189 de la OIT*. <https://www.impunidadcero.org/uploads/app/articulo/32/archivo/1493874257R34.pdf>.
- INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía). 2012. Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones 2011 (SINCO). http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/metodologias/est/sinco_2011.pdf.
- . 2017. «Encuesta Nacional de Discriminación (ENADIS) 2017. Tabulados». <https://www.inegi.org.mx/programas/enadis/2017/#Tabulados>.
- . 2020. «Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), población de 15 años y más de edad. Microdatos». <https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/default.html#Microdatos>.
- Lexartza, Larraitz, María José Chaves y Ana Carcedo. 2016. *Políticas de Formalización del Trabajo Doméstico Remunerado en América Latina y el Caribe*. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_480352.pdf.
- Lion, Carina. 2012. *Desarrollo de competencias digitales para portales de la región*. Publicado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Red Latinoamericana de Portales Educativos (RELPE). [https://uruguayeduca.anep.edu.uy/sites/default/files/2018-02/09-Desarrollo-de-Competencias-Digitales-para-Portales-de-la-Regi%c3%b3n%20\(1\)%20\(1\)\(1\).pdf](https://uruguayeduca.anep.edu.uy/sites/default/files/2018-02/09-Desarrollo-de-Competencias-Digitales-para-Portales-de-la-Regi%c3%b3n%20(1)%20(1)(1).pdf).
- Morán, Lourdes. 2012. *Blended-learning. Desafío y oportunidad para la educación actual*. Revista Electrónica de Tecnología Educativa (EduTec), (39). Universidad de Buenos Aires. <https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/371/108>.
- Munguía, Haydee Alejandra y Ariana Varela. 2019. «Trabajo remunerado del hogar en la Ciudad de México». *Revista CapacitarT. Ciudad de México*, (1): 31-41. <https://icat.cdmx.gob.mx/storage/app/media/revista%2011%20abril.pdf>.

- OIT (Organización Internacional del trabajo). 2009. *Informe IV (1). Trabajo decente para los trabajadores domésticos. Cuarto punto del orden del día*. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@relconf/documents/meetingdocument/wcms_104703.pdf.
- . 2016. *Protección social del trabajo doméstico. Tendencias y estadísticas. Documento 16*. Documentos de Política de Protección Social. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---soc_sec/documents/publication/wcms_458939.pdf.
- . 2019. «¿Quiénes son los trabajadores domésticos?» <https://www.ilo.org/global/topics/domestic-workers/who/lang--es/index.htm>.
- Pagano, Claudia Marisa. 2008. «Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico». *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*. <https://rusc.uoc.edu/rusc/ca/index.php/rusc/article/download/v4n2-pagano/304-1220-2-PB.pdf>.
- Ríos Estavillo, Juan José. 2000. *Derechos de los trabajadores domésticos*. Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas y Cámara de Diputados, LVIII Legislatura. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/78/tc.pdf>.
- Saladino, Javier. 2020. «Gamificación en las capacitaciones. Una propuesta innovadora para re-pensar los procesos de enseñanza aprendizaje». *Memorias del XII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires*. <https://www.aacademica.org/000-007/879.pdf>.
- STyFE (Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo de la Ciudad de México). 2019. *Primer Informe de Gestión. Diciembre 2018 - Septiembre 2019*. https://trabajo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/1er_Informe_de_Gestion_STYFE.pdf.
- STPS (Secretaría del Trabajo y Previsión Social). 2016. *El trabajo doméstico en México: la gran deuda social*. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/189956/LibroEl_trabajo_domestico_en_MexicoLa_gran_deuda_social.pdf.
- Valiente, Hugo. 2016. *Las leyes sobre trabajo doméstico remunerado en América Latina*. Centro de Documentación y Estudios (CDE) con apoyo de ONU Mujeres. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---migrant/documents/publication/wcms_476105.pdf.

Anexos

- Anexo 1.** Marco Jurídico Internacional: https://drive.google.com/file/d/1dgCDiiey-hW8_0TqHZgujNmcnt0w2IZg/view?usp=sharing.
- Anexo 2.** Marco Jurídico Nacional: https://drive.google.com/file/d/1Ou39twj_STq1MbYjYnejBE9hBcrGZcq/view?usp=sharing.
- Anexo 3.** Estándar de competencia 0561 «Prestación de servicios de aseo y alimentación en el hogar» <https://drive.google.com/file/d/1ucn6jL-iQDG1T3kUtpiahUiX78N6h5DY/view?usp=sharing>.
- Anexo 4.** Formato de Cuestionario sobre características socioeconómicas y laborales de las personas trabajadoras del hogar remunerado inscritas en los cursos de capacitación en materia de Seguridad en el trabajo y en Desarrollo de Competencias Técnicas: <https://drive.google.com/file/d/1RAIjyuANyObwby-bQtCXIYWlcbnM73F/view?usp=sharing>.
- Anexo 5.** Secuencias didácticas: <https://drive.google.com/file/d/1Izv985UTocd9MqnFts7kj0FCtX8Axucw/view?usp=sharing>.

- Anexo 6.** Formato de seguimiento del curso de capacitación: https://drive.google.com/file/d/1CTopJeaTJCMd-9s_GVqdsVgITo6Dlx3n/view?usp=sharing.
- Anexo 7.** Formato de supervisión del curso de capacitación: <https://drive.google.com/file/d/1FScoD9zCdAGSnld8-oLyIXIEV5DaIAsZ/view?usp=sharing>.
- Anexo 8.** Estrategia de difusión con aliados estratégicos: <https://drive.google.com/file/d/181sKQZVFgcSlJnNuuzhOwKWGINg8RdQH/view?usp=sharing>.
- Anexo 9.** Cronograma de actividades para la difusión de la convocatoria: https://drive.google.com/file/d/11h-a4RqIeJdpRTaGjPQy0bq_pFj0g1y/view?usp=sharing.
- Anexo 10.** Formato de cédula de inscripción: https://drive.google.com/file/d/10rEL-C1Yr3hgE8oF-QYYKvNs_S7zE3aL/view?usp=sharing.
- Anexo 11.** Formato de Cuestionario sobre perfil de las personas instructoras que imparten los Cursos de Capacitación en Materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y en Desarrollo de Competencias Técnicas: https://drive.google.com/file/d/1mH3uOuyFUY_8JQLwF6womAONujBKPvED/view?usp=sharing.
- Anexo 12.** Formato cuestionario de expectativas del curso: <https://drive.google.com/file/d/1JWGNiK8ikEjhpRPOwEm2aZjbWTL8sm21/view?usp=sharing>.
- Anexo 13.** Guion entrevista inicial a personas capacitadas del curso Seguridad y Salud en el Trabajo para trabajadoras del hogar: https://drive.google.com/file/d/13L_e8kfcHMuZgS81LjJm6EksEPoHyR3e/view?usp=sharing.
- Anexo 14.** Guion entrevista de cierre a personas capacitadas del curso Seguridad y Salud en el Trabajo para trabajadoras del hogar: https://drive.google.com/file/d/15mvrLiwc94o_-r3P1IHjRwVAA62-rrlH/view?usp=sharing.
- Anexo 15.** Guion entrevista inicial a instructores del curso Seguridad y Salud en el Trabajo para trabajadoras del hogar: <https://drive.google.com/file/d/1cb4jr21LLnUnkKo7qLn81pUQYi8TbEbf/view?usp=sharing>.
- Anexo 16.** Guion entrevista inicial a personas capacitadas del curso Desarrollo de Competencias Técnicas: https://drive.google.com/file/d/1D-8BtRGRb6kEqzUQXWutW3lmgFL_5xUb/view?usp=sharing.
- Anexo 17.** Guion entrevista inicial a instructores del curso Desarrollo de Competencias Técnicas: https://drive.google.com/file/d/1cp6C_X-i6Eumd6-PRbzWk5XYda9ZB7tk/view?usp=sharing.
- Anexo 18.** Guion entrevista de cierre del curso Desarrollo de Competencias Técnicas para personas instructoras: <https://drive.google.com/file/d/19NHGPu6hsrq6TPfK8GHaa bj6l8r8tFI/view?usp=sharing>.
- Anexo 19.** Guion Grupo Focal de expectativas y experiencias de las personas trabajadoras del hogar: <https://drive.google.com/file/d/1vLZvXzwLWDyEVz6hyMdazg9e-xV6dOd/view?usp=sharing>.
- Anexo 20.** Participantes en entrevistas y en grupo focal: <https://drive.google.com/file/d/1r0a4FZVM99iVKHHctbQ31jaCj6pLRemY/view?usp=sharing>.
- Anexo 21.** Formato de cuestionario para el seguimiento a personas en deserción del Programa: https://drive.google.com/file/d/1jFsULcRfCYg4benatGX5yi45_aWBaLeg/view?usp=sharing.
- Anexo 22.** Encuesta de Satisfacción de Cursos de Capacitación: <https://drive.google.com/file/d/1mmVvjduEh0FMZMd2fXX2GaXFOnXCO9Y/view?usp=sharing>.

ilo.org

Oficina de OIT para
México y Cuba
Ciudad de México,
México



Organización
Internacional
del Trabajo

**Impulsar la justicia social,
promover el trabajo decente**

La Organización Internacional del Trabajo es la agencia de las Naciones Unidas para el mundo del trabajo. Reunimos a gobiernos, empleadores y trabajadores a fin de mejorar las condiciones de trabajo de todas las personas, promoviendo un enfoque del futuro del trabajo centrado en el ser humano a través de la creación de empleo, los derechos en el trabajo, la protección social y el diálogo social.