

	<b>MÓDULO 1</b> <b>Competencias, fases y aplicación</b>
→	<b>UNIDAD 4 • La evaluación y certificación de la Competencia Laboral</b>

**E**n esta Unidad analizaremos el concepto y características de la evaluación por competencias, incluyendo la razón de ser de la evaluación y particularmente las características de la evaluación basada en normas de competencia laboral. Finalmente se explica el procedimiento y los instrumentos utilizados en su aplicación. Abordaremos también el concepto y características de la certificación de competencias laborales y el procedimiento utilizado en los sistemas de certificación basados en normas de competencia.

## **4. LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS**

### **4.1 OBJETIVOS DE LA UNIDAD**

4.1.1 Definir qué es y en qué consiste la evaluación de las competencias laborales reconociendo diferentes modalidades de la misma y en particular el proceso de evaluación a partir de normas de competencia laboral.

4.1.2 Definir el concepto de certificación y analizar sus principales características.

4.1.3 Explicar críticamente las posibilidades de organización de sistemas de certificación, procurando abordar sus exigencias y complejidades.

### **4.2 CONCEPTO**

**La evaluación de competencias es un proceso de recolección de evidencias sobre el desempeño laboral de una trabajadora o trabajador con el propósito de formarse un juicio sobre su competencia a partir de un referente estandarizado e identificar aquellas áreas de desempeño que requieren ser fortalecidas mediante capacitación para alcanzar el nivel de competencia requerido.**

En la evaluación de competencia laboral se verifica la capacidad del trabajador para cumplir el estándar establecido en la norma de competencia. La evaluación es, en este sentido, un proceso de recolección de evidencias que demuestren esta capacidad. Siguiendo una síntesis de Mertens (1996), «la evaluación es la parte complementaria a la norma» y consiste en determinadas evidencias que permiten «la verificación de si se ha cumplido o no con las especificaciones establecidas». Se trata de una doble verificación, porque también es «una medición de la distancia que al individuo le falta recorrer ante la norma».

El resultado de la evaluación es un juicio sobre si el trabajador *es competente o aún no competente* y puede ser también una apreciación de un determinado nivel de logro. Este logro puede ser satisfactorio o insatisfactorio para efec-

tos de certificación, pero lo más importante es lo que refleja en cuanto a capacidad de mejoramiento y progreso de cada persona. Parece conveniente destacar que la evaluación de competencias no es una evaluación sumativa<sup>56</sup> al estilo tradicional, sino que apunta a identificar en un momento dado el valor del desempeño de un trabajador para juzgar si ha logrado o no el nivel requerido y facilitar posteriores acciones de desarrollo. En este sentido se percibe en varios casos una tendencia a reconocer la existencia de un determinado nivel de competencia más que la determinación de "competente" o "aún no competente", como si esto fuera una variable binaria.

El no logro puede significar, de todos modos, que esta trabajadora o trabajador tenga una buena cuota de adquisición de todo lo que necesita para alcanzar la competencia, de modo que la evaluación debería ser también una oportunidad de retroalimentación para conocer lo que falta y recibir orientación y sugerencias sobre cómo lograrlo. La evaluación formativa o de proceso desempeña en este sistema un papel principal.

La evaluación basada en competencia laboral puede considerarse dentro del concepto de evaluación formativa. Se trata justamente de que el trabajador conozca de antemano lo que se espera de él en el desempeño cotidiano y tenga elementos para contrastar el desempeño esperado (expresado en la norma) frente al desempeño exhibido (expresado en las evidencias de desempeño, producto y conocimientos).

### Visión gráfica de la evaluación formativa



La evaluación formativa implícita en el enfoque de evaluación basada en competencias permite encontrar los «*gaps*» (brechas) entre desempeño mostrado y desempeño requerido. Conocer estos vacíos permite, a su vez, que se puedan trazar planes de desarrollo de carrera que involucren las acciones de capacitación necesarias a fin de eliminarlos y también el diseño de acciones de apoyo como el «*coaching*» para mejorar la calidad en el desempeño laboral.

La evaluación basada en competencias utiliza el principio de evaluar con base en criterios de desempeño; se centra en demostrar las competencias en acción; puestas en juego en un *desempeño laboral observable y plenamente definido*.

<sup>56</sup> Aquella que se realiza al final de una actividad de aprendizaje para verificar las capacidades que el participante desarrolló durante la misma y que tiene usualmente un carácter de aprobación o reprobación.

#### ALGUNAS DEFINICIONES SOBRE EVALUACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

El propósito de esa evaluación (de competencia laboral) es recoger suficientes evidencias de que los individuos pueden desempeñarse según las normas específicas en una función específica. (Fletcher 1992).

La evaluación basada en las competencias es una modalidad de evaluación que se deriva de la especificación de un conjunto de resultados, que determina los resultados generales y específicos con una claridad tal que los evaluadores, los estudiantes y los terceros interesados pueden juzgar con un grado razonable de objetividad si se han alcanzado o no, y que certifica los progresos del estudiante en función del grado en que se han alcanzado objetivamente esos resultados. Las evaluaciones no dependen del tiempo de permanencia en instituciones educativas formales. (Grant 1979).

La evaluación basada en criterios de competencia laboral, como herramienta de certificación, es el procedimiento mediante el cual se recogen suficientes evidencias sobre el desempeño laboral de un individuo, de conformidad con una norma técnica de competencia laboral. (CO-NOCER 1999).

La evaluación es definida como una evaluación de logros. El propósito de la evaluación consiste en realizar juicios acerca del desempeño individual. Para ser juzgado como competente, el individuo deberá demostrar su habilidad para desempeñar roles laborales globales de acuerdo con normas esperadas para el empleo en ambientes reales de trabajo. (Whitear 1995).

Fuente: *Análisis cualitativo del trabajo. Evaluación y Certificación de competencias profesionales*, Vargas, Steffen, Brígido, 2001.

#### 4.3. EVALUACIÓN TRADICIONAL VS. EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS

Los métodos tradicionales de evaluación guardan diferencias frente a los métodos basados en competencia laboral; en el siguiente cuadro se ilustran algunas de ellas. Como las comparaciones tajantes tienden a caricaturizar aquello que no es satisfactorio para quien compara, se presenta este cuadro entendiendo que lo que se llama evaluación tradicional se refiere a un tipo de evaluación muy difundido, pero que afortunadamente ha evolucionado hasta perder parte de sus características más negativas. Una prueba patente de estos grados de evolución es, por ejemplo, la denominada *evaluación auténtica* que prioriza el mejoramiento del proceso enseñanza/aprendizaje y la información y orientación a los estudiantes y a sus familias; se interesa por las actividades e interacciones cotidianas y en tiempos reales, y utiliza procedimientos múltiples que faciliten procesos colaborativos y multidimensionales de integración para capturar la globalidad y complejidad de los aprendizajes y entreguen evidencias sobre las fortalezas y debilidades de los estudiantes (Foster & Master, 1996; Astolfi, 1997; Perrenoud, 1998; Tierney, 1998).

EVALUACIÓN TRADICIONAL	EVALUACIÓN DE COMPETENCIA
Utiliza escalas numéricas	Se basa en el juicio «competente» o «aún no»
Compara el rendimiento del grupo	Es individualizada
Los evaluados no conocen las preguntas	Los evaluados conocen las áreas que cubrirá la evaluación
Los evaluados no participan en la fijación de objetivos de la evaluación	Los evaluados participan en la fijación de objetivos
Se realiza en un momento del tiempo	Es un proceso planificado y coordinado
Usualmente se hace por escrito o con ejercicios prácticos simulados	Se centra en evidencias del desempeño real en el trabajo
El evaluador juega un papel pasivo usualmente como vigilante de la prueba	El evaluador juega un papel activo, incluso como formador
Se basa en partes de un programa de estudios o a la finalización del mismo	No toma en cuenta programas de estudios
No incluye conocimientos fuera de los programas de estudio.	Incluye la evaluación de conocimientos previamente adquiridos por experiencia.

Fuente: Adaptado de Fletcher (1994), Mertens (1997), Gonzci (1996).

La evaluación del desempeño tradicionalmente utilizada en la gestión de recursos humanos ha venido incluyendo progresivamente el concepto de competencias. En sus más reconocidas versiones la tradicional evaluación del desempeño se basaba en factores de desempeño tales como la puntualidad, el cuidado de los bienes, el manejo de las relaciones, la dinámica y motivación que eran colocados en escalas y calificados por los superiores inmediatos con base en su observación del desempeño de la trabajadora o trabajador.

A diferencia de esta evaluación tradicional del desempeño, las nuevas formas se acercan a definir competencias, es decir logros o capacidades laborales y agrega evidencias de tales logros para reducir al máximo la subjetividad. De ahí que normalmente la evaluación por competencias se hace con referencia a una norma en la cual se ha establecido el desempeño competente y los criterios para juzgar su calidad.

#### 4.4 CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

Algunos factores caracterizan la evaluación de competencias, porque su enfoque es realmente diferente de los tradicionales sistemas de evaluación de corte fundamentalmente académico. El punto central de la evaluación de competencias es el desempeño laboral y, sin carácter taxativo, tiene los siguientes distintivos:

- **Está fundamentada en estándares que describen el nivel esperado de competencia laboral**

- Los estándares incluyen criterios que describen lo que se considera el trabajo bien hecho
- Es individual, no se realiza comparando las personas entre sí.
- Emite un juicio sobre la persona evaluada: competente o aún no competente
- Se realiza en situaciones reales de trabajo preferentemente
- No se ciñe a un tiempo específico para su realización; es más bien un proceso que un momento.
- No está sujeta a la terminación de una acción específica de capacitación
- Incluye el reconocimiento de competencias adquiridas como resultado de la experiencia laboral. Esta característica se ha desarrollado en algunos países como el «reconocimiento de aprendizajes previos»
- Es una herramienta para la orientación del aprendizaje posterior de la persona evaluada; como tal tiene un importante rol en el desarrollo de las habilidades y capacidades
- Es la base para la certificación de la competencia laboral.

La evaluación por competencias tiene varios componentes básicos:

- Un referente, norma o estándar de desempeño, previamente elaborado
- El proceso de recolección de evidencias
- La comparación de evidencias con el estándar
- La formulación de un criterio: competente o aún no competente; o dentro de una escala de dominio.
- El aseguramiento de la calidad del proceso

#### 4.5 ¿QUIÉN ES QUIÉN EN LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS?

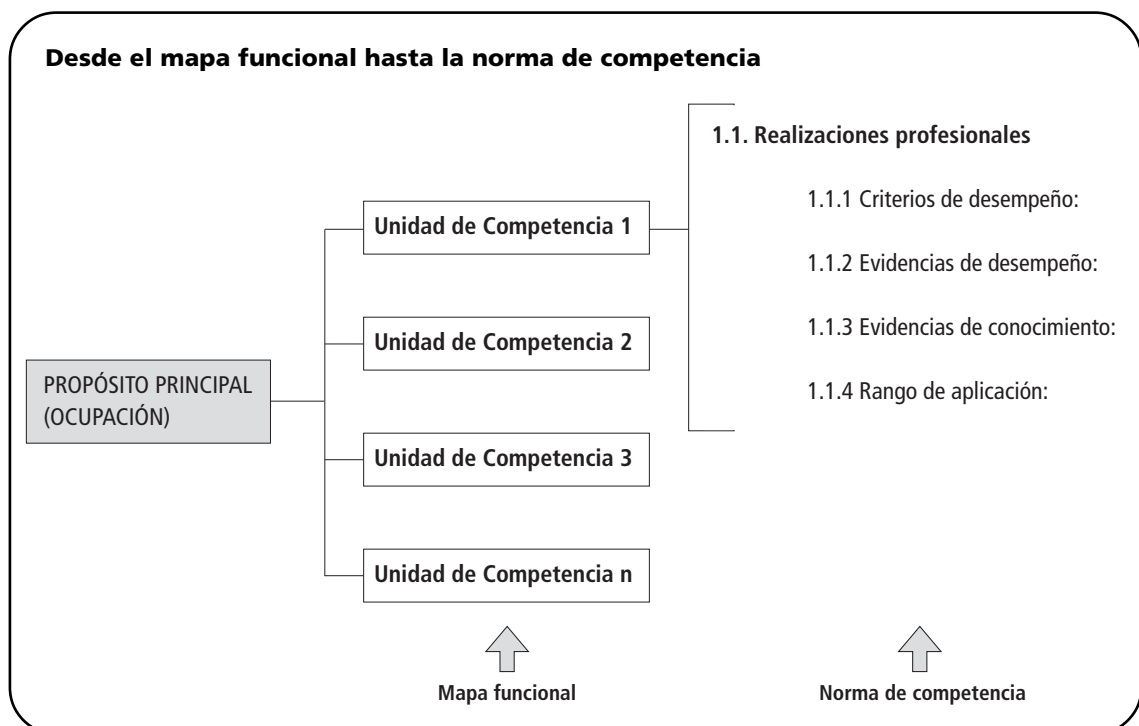
ACTOR	¿QUIÉN ES?	¿QUÉ PAPEL JUEGA?
TRABAJADOR	Está buscando la certificación de competencia laboral y/o el desarrollo de su capacidad. Es «candidato» a la certificación.	Demuestra su desempeño en relación con el estándar de competencia para acceder al certificado. Puede requerir que organice su carpeta (portafolio) de evidencias de desempeño.
EVALUADOR	Acompaña al trabajador evaluado para: aclarar los objetivos de la evaluación, recoger las evidencias y dar retroalimentación sobre los resultados. Puede pertenecer a la organización o a un centro evaluador. Imprescindible que haya sido capacitado y sea un evaluador competente.	Planifica la evaluación con el trabajador. Recoge las evidencias de competencia y las compara contra la norma. Juzga el grado en que el candidato ha demostrado su competencia. Apoya planes de formación y desarrollo tendiente a desarrollar las competencias aún no poseídas por el candidato.
CENTRO DE FORMACIÓN Y/O EVALUACIÓN	Institución que hace la formación con base en competencias; puede también participar en la evaluación, dependiendo del diseño organizacional adoptado.	Desarrolla el proceso formativo. Acompaña la persona evaluada en el proceso de recolección de evidencias y comparación con el estándar. Puede aplicar pruebas tendientes a obtener evidencias.
COMITÉS SECTORIALES	Cuerpos bipartitos o tripartitos que se interesan por la certificación en su ámbito (local, nacional). Usualmente conformados por representantes de las organizaciones y de los trabajadores.	Establecen los estándares de competencias y las evidencias de desempeño necesarias para demostrar la competencia. Generan la legitimidad del estándar por la acogida entre las organizaciones y trabajadores participantes.
ORGANISMO DIRECTIVO	La cabeza de los sistemas nacionales de certificación. Órgano rector conformado con representantes del estado y de las organizaciones y personas interesadas en el sistema de certificación de competencias.	Aprueba las diferentes normas de competencia y les da legitimidad; las incluye en un marco nacional, local o sectorial que es aceptado por todos los actores de la formación a partir de una base normativa legal.

Fuente: Adaptación a partir de P. Skinner. Assessing NVQs (1998).

#### 4.6 EL PROCESO DE LA EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS

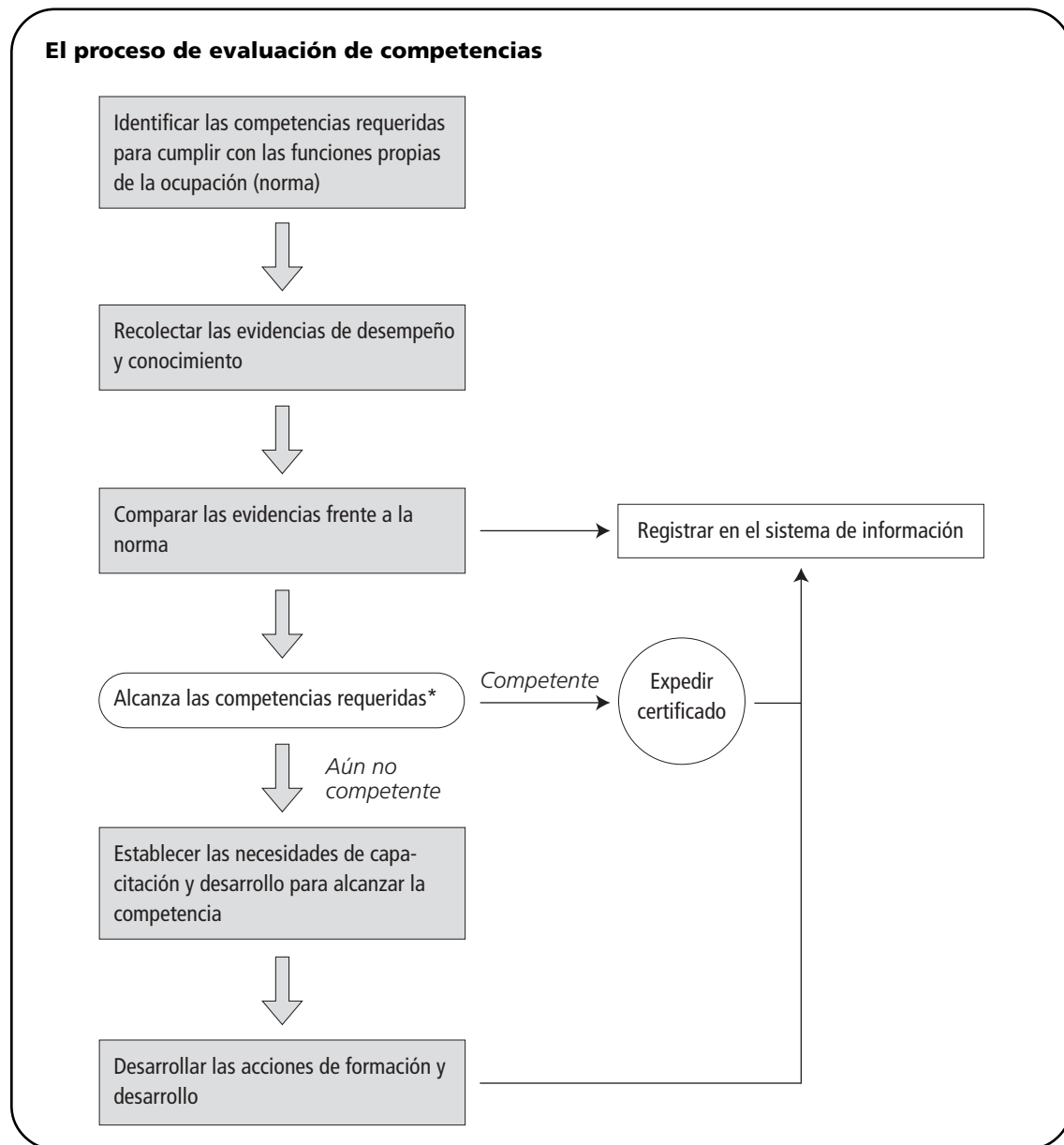
Para realizar la evaluación es necesario disponer de una norma o estándar de competencia, la cual se ha definido mediante un proceso de análisis del trabajo; este proceso puede ser adelantado mediante diferentes metodologías tal como se mostró en la unidad 2. En nuestro ejemplo se utilizó el método del análisis funcional y se establecieron los logros o resultados que se obtienen en las diferentes funciones que concurren en la obtención del propósito clave de una ocupación.<sup>57</sup> En el mapa funcional que se incluyó en la unidad 2, se puede revisar la estructura del análisis que parte de la definición del propósito clave o función principal de la ocupación y se va desagregando sucesivamente en las funciones que se deben desarrollar para que este propósito principal se alcance.

El resultado del proceso de análisis funcional ha sido, además de la elaboración del mapa funcional, la identificación de las unidades de competencia y la desagregación de estas unidades en las normas de competencia que están compuestas por las realizaciones profesionales con sus correspondientes enunciados, criterios de desempeño, evidencias de desempeño, evidencias de conocimiento y campo de aplicación. También en la unidad 2 se incluyeron ejemplos de normas de competencia. En el siguiente gráfico se puede recordar la estructura; sin embargo sugerimos volver a la unidad 2 si lo considerara necesario.



<sup>57</sup> Los términos utilizados desde el análisis funcional pueden consultarse en la unidad 2: "Concepto de competencia laboral"

Una vez establecida la norma o estándar; el proceso de evaluación de competencias se describe en el siguiente gráfico:



\*El juicio sobre la evaluación admite diferentes posibilidades de graduación que se verán en el numeral 4.8

#### 4.7 LA BASE DE LA EVALUACIÓN: UNA NORMA DE DESEMPEÑO PREVIAMENTE IDENTIFICADA

La norma o estándar de competencia es una descripción ordenada del contenido de una realización laboral o logro laboral. Respecto a la norma de competencia, le proponemos una síntesis para recordar:

- La norma de competencia incluye por los menos la descripción de un logro laboral que el trabajador es capaz de obtener, descrito bajo la estructura de un verbo (la acción), un objeto (sobre el que recae la acción) y una condicionante del resultado obtenido.
- La norma incluye también la especificación del campo o rango de aplicación de la misma. Esta es una descripción del entorno físico, materiales, herramientas y personas que configuran el ambiente en el que el desempeño se efectúa.
- Adicionalmente se especifican las características de calidad que debe tener el desempeño. Estos son los llamados criterios de desempeño que conforman la descripción de los atributos del elemento de competencia.
- Los criterios de desempeño se corroboran con evidencias de desempeño. Esto es: fuentes de verificación sobre la calidad del logro laboral que la competencia permite obtener. Es así como cada criterio debe tener por lo menos una evidencia para confirmarlo.
- Las evidencias pueden encontrarse en resultados físicamente constatables o en desempeños observados, también se pueden obtener evidencias de conocimiento preguntando al trabajador: ¿qué pasaría si....?

#### Algunas realizaciones profesionales en la ocupación de fisioterapeuta:

- Clasificar el estado funcional o discapacidad del paciente, utilizando las clasificaciones vigentes
- Valorar la capacidad física funcional del paciente de acuerdo a los procedimientos estipulados y utilizando las normas vigentes
- Definir objetivos tomando en cuenta la valoración

La norma de competencia es la mejor descripción ocupacional disponible y es la base para la capacitación y desarrollo del personal. Los estándares se utilizan para orientar los procesos de elaboración de programas de formación, para la certificación de las competencias y en algunos casos se han utilizado como referentes en la selección y compensación de personal. El diagnóstico de competencias tiene como único referente al estándar de competencia.

En resumen la EC se realiza con base en estándares de competencia definidos y por tanto se estructura por unidades de competencia. Las unidades de competencia son partes del trabajo con significado en el desempeño del trabajador; son por tanto la base mínima para la capacitación y desarrollo y para la certificación de competencia. De hecho la unidad de competencia se verifica mediante la revisión de los elementos que la conforman, uno a uno.

En todo caso, y a fin de facilitar la comprensión del concepto, se incluye un ejemplo de norma de competencia para la ocupación de Fisioterapeuta. Nótese en la norma sus diferentes componentes; los criterios de desempeño, las evidencias de desempeño y de conocimiento, el campo de aplicación y la guía para evaluación.

**Ejemplo de norma de competencia para la ocupación: fisioterapeuta**

<b>Ocupación:</b> Fisioterapeuta							
<b>Unidad de competencia:</b> Establecer comunicación con la persona con discapacidad, su familia y la comunidad para coadyuvar a la atención.							
<b>Realización profesional:</b> Orientar al paciente y su familia sobre los cuidados y atenciones de la persona con discapacidad.							
<b>Criterios de desempeño:</b>	<b>Evidencias requeridas para la evaluación:</b>						
<p>La información dada al paciente y su familia está de acuerdo con la patología y el tipo de discapacidad</p> <p>La información dada al paciente incluye indicaciones y contraindicaciones</p> <p>Utiliza medios de comunicación gráficos para facilitar la comprensión del paciente y su familia</p> <p>El lenguaje utilizado es claro y se asegura que el paciente comprenda las instrucciones dadas.</p>	<p><b>Evidencias de desempeño:</b></p> <table border="0"> <tr> <td><i>Desempeño directo</i></td> <td><i>Evidencias de producto</i></td> </tr> <tr> <td>Comparación de las instrucciones dadas contra la patología del paciente</td> <td>Existen los medios gráficos que utilizó para facilitar la comprensión</td> </tr> <tr> <td>Preguntas al paciente y su familia sobre las indicaciones recibidas.</td> <td>Realización de una sesión de orientación.</td> </tr> </table>	<i>Desempeño directo</i>	<i>Evidencias de producto</i>	Comparación de las instrucciones dadas contra la patología del paciente	Existen los medios gráficos que utilizó para facilitar la comprensión	Preguntas al paciente y su familia sobre las indicaciones recibidas.	Realización de una sesión de orientación.
<i>Desempeño directo</i>	<i>Evidencias de producto</i>						
Comparación de las instrucciones dadas contra la patología del paciente	Existen los medios gráficos que utilizó para facilitar la comprensión						
Preguntas al paciente y su familia sobre las indicaciones recibidas.	Realización de una sesión de orientación.						
<b>Campo de aplicación:</b>	<b>Evidencias de conocimiento y comprensión:</b>						
<p>Servicios de fisioterapia de cualquier nivel de atención</p> <p>Hospitales, clínicas y centros de rehabilitación</p> <p>Hogares de los pacientes</p> <p>Organizaciones que brindan atención a pacientes con discapacidad.</p>	<p>Técnicas de comunicación</p> <p>Indicaciones y contraindicaciones según patologías</p> <p>Tecnología educativa</p> <p>Comunicación alternativa.</p>						
<b>Guía para la evaluación:</b>							
<p>Observación de una sesión de orientación</p> <p>Realización de preguntas al paciente y a su familia</p> <p>Comparar las recomendaciones dadas frente a la patología del paciente.</p>							

Fuente: OPS/Cinterfor, Taller de competencias laborales con técnicos de Centroamérica, Ciudad Antigua, Guatemala, 2000.

Una norma de competencia también puede provenir de una matriz DACUM, AMOD o SCID como las que se vieron en la unidad 2. Lo importante en la norma es que defina claramente la realización profesional, la forma de juzgar si está bien hecha (criterios de desempeño), las evidencias con que se puede comprobar el desempeño, los conocimientos aplicados y el rango de aplicación.

#### 4.8 LAS ESCALAS DE EVALUACIÓN EN LAS METODOLOGÍAS DACUM, AMOD Y SCID.

Puede diferenciarse dos grandes vertientes en cuanto a la mecánica de la evaluación. La primera, muy utilizada en los modelos conductistas y en el AMOD y SCID se vale de escalas que van desde la competencia plena hasta señalar niveles progresivos de dominio; la segunda, típica del sistema inglés, se fundamenta en dos opciones: «competente» o «aún no competente».

Se realiza con base en el desempeño; se centra en definir si la trabajadora o trabajador, es competente o no a partir de su actuación real en el trabajo y no solamente con pruebas escritas o verbales sobre sus conocimientos.

Las etapas para efectuar la evaluación con base en el DACUM, AMOD, SCID:

- Establecer conjuntamente los objetivos de la evaluación
- Verificar el cumplimiento de los criterios de desempeño
- Verificar los conocimientos requeridos
- Verificar los productos del trabajo
- Establecer el resultado de la evaluación
- Registrar los resultados.

##### **Establecer los objetivos de la evaluación**

Evaluator y evaluado definen conjuntamente el plan de evaluación que incluye la duración y las diferentes formas en que se verificará el cumplimiento de los criterios de desempeño. Como la matriz DACUM no incluye evidencias de desempeño (lo que sí ocurre con el AMOD y el SCID), al evaluar con base en una matriz DACUM, el evaluador debe tener una gran experiencia y conocimiento de la ocupación evaluada a fin de hacerse un juicio, lo más objetivo posible, de si el criterio de desempeño en cuestión se cumple o no.

En la verificación de los conocimientos se puede recurrir a pruebas escritas o formular preguntas al evaluado para verificar si se posee o no el conocimiento que respalda el desempeño laboral. En la evaluación es clave disponer de criterios de desempeño; pero también, los conocimientos requeridos y los productos que pueden servir de evidencia del desempeño del trabajador. De ahí la importancia de contar con una buena norma de competencia.

##### **Verificar el cumplimiento de los criterios de desempeño**

Se utiliza la norma de competencia, en la cual están registrados los diferentes criterios de desempeño y normalmente se elabora una guía de evaluación para realizar la verificación.

### Guía de evaluación para la ocupación: Auxiliar de Enfermería

<b>Función:</b> Desarrollar los procedimientos asignados en relación con el cuidado y atención al paciente				
<b>Tarea:</b> Tomar y registrar los signos vitales				
Criterios de desempeño	Verificación			Observaciones del evaluador
	Sí	No	Inapreciable	
El paciente es informado sobre el procedimiento (si corresponde)				
Utiliza los instrumentos de medida de acuerdo con el procedimiento establecido				
Los registros se elaboran siguiendo el procedimiento fijado				

#### Verificar los conocimientos requeridos

También se utilizan en esta fase las técnicas de elaboración de pruebas escritas y preguntas orales para verificación. En el DACUM, como en el AMOD y el SCID se suelen elaborar cuestionarios de autoevaluación a fin de facilitar al candidato su propia reflexión y avance. Estos cuestionarios suelen ser elaborados con preguntas de opción múltiple o de estilo falso y verdadero.

#### Verificar los productos del trabajo

Incluye la revisión de los productos que se hayan establecido en el análisis DACUM y que sirven en este caso de evidencia de que el candidato ha realizado la tarea. Los productos son cosas tangibles que resultan de la ejecución de la o las tareas efectuadas por el trabajador.

Su verificación se realiza usualmente por observación directa. Los productos deben estar claramente definidos en el estándar (el ejercicio DACUM). En este punto la observación y la constatación con el estándar son los mecanismos más apropiados.

#### Elaborar el resultado de la evaluación

Normalmente se utilizan escalas con diferentes grados de cumplimiento de la competencia. Ello facilita identificar no solamente el dominio sino especificar el nivel de dominio y extraer algunas características de desempeño notable que pueden ser útiles para la organización. También en los casos de baja graduación se establece más claramente el nivel de necesidades de la persona evaluada para su formación ulterior.

**Escala de medición del AMOD**

0. No puede desarrollar la tarea satisfactoriamente para participar en un ambiente laboral
1. Puede desarrollar la tarea pero necesita constante supervisión y alguna asistencia
2. Puede desarrollar esta tarea pero requiere de supervisión periódica y alguna asistencia
3. Puede desarrollar esta tarea sin asistencia y/o supervisión
4. Puede desarrollar esta tarea con una velocidad y calidad más que aceptable y con velocidad y calidad más que aceptables en el trabajo
5. Puede desarrollar esta tarea con una velocidad y calidad más que aceptables y con iniciativa y adaptabilidad para situaciones problemáticas
6. Puede desarrollar esta tarea con una velocidad y calidad más que aceptables y con iniciativa y adaptabilidad y puede conducir a otros para desarrollar esta tarea.

Fuente: Mertens, L. DACUM y sus variantes SCID y AMOD, 1997.

La evaluación en el SCID se basa en una autoevaluación elaborada por el candidato. La autoevaluación realizada por el trabajador se verifica posteriormente con el evaluador. Además de los criterios y evidencias de desempeño, el SCID incluye una serie de factores adicionales como indicadores de la capacidad del trabajador para realizar bien la tarea.

Estos factores son (puede verse la matriz de la unidad 2):

**LA DESAGREGACIÓN DE LA TAREA EN SUS PASOS CONSTITUTIVOS, PARA DEFINIR POR CADA PASO:**

- El estándar de ejecución
- Los equipos y herramientas
- Los conocimientos requeridos
- La seguridad en el trabajo
- Decisiones que debe estar en capacidad de tomar el trabajador
- Indicaciones que debe seguir para hacer bien el trabajo
- Errores comunes que puede cometer.

La evaluación en su parte práctica, da la posibilidad de tres intentos de ejecución y una escala de tres posibles resultados para cada tarea:

- **Excelente:** Puede realizar el trabajo sin ayuda, con iniciativa para resolver problemas
- **Buena:** Puede realizar el trabajo pero necesitó ayuda

- **Insuficiente:** No pudo realizar el trabajo, no demostró dominio y necesitó mucha ayuda.

### Ejemplo de la evaluación de ejecución en el SCID

<b>Nombre:</b>	<b>Fecha:</b>		
<b>Función:</b> Desarrollar los procedimientos asignados en relación con el cuidado y atención al paciente	Intentos de ejecución:		
<b>Tarea:</b> Tomar y registrar los signos vitales	1°	2°	3°
<b>Orientación:</b> En una situación simulada, el evaluado deberá efectuar la lectura de los signos vitales al paciente (temperatura corporal, presión arterial, ritmo cardiaco). Deberá realizar la tarea según los criterios definidos para lo cual dispone de 5 minutos. Todas las actividades realizadas serán observadas y evaluadas durante todo el proceso.	<i>Excelente:</i> Puede realizar el trabajo sin ayuda del instructor, con iniciativa para resolver problemas		
	<i>Bueno:</i> Puede realizar el trabajo pero necesitó un poco de ayuda del instructor		
	<i>Insuficiente:</i> No pudo realizar el trabajo, no demostró dominio y necesitó ayuda		
	<i>El evaluador marcará el nivel de calificación alcanzado</i>		

Fuente: Adaptado de INATEC, 1999.

El examen de ejecución se complementa con la verificación de los criterios de desempeño:

**Tarea:** Tomar y registrar los signos vitales.

Verificación criterios de desempeño	Sí	No	No aplica
Informó al paciente sobre el procedimiento que le iba a ser aplicado			
Utilizó los instrumentos de medida de acuerdo con el procedimiento establecido			
Elaboró los registros siguiendo el procedimiento fijado			

Fuente: Adaptado de INATEC, 1999.

El resultado final de la evaluación se suele expresar en diferentes niveles, por ejemplo los que sugiere Mertens (2000)<sup>58</sup> y que se presentan en el cuadro a continuación:

<sup>58</sup> Mertens, Leonard, *Prácticas de evaluación por competencias. Hacia un modelo simple y significativo*, Documento de trabajo, México, noviembre 2000.

**Escala de calificación en el SCID**

Las demostraciones y las contestaciones las califica el evaluador en una escala que va del 1 al 5 así:

1. Entrante: no sabe hacer o contestar
2. Capacitándose: sabe hacer o contestar algo, pero necesita apoyo para llegar al estándar
3. Estándar: sabe hacer o contestar lo mínimo necesario; necesita apoyo para resolver situaciones imprevistas
4. Desarrollándose: sabe hacer y contestar plenamente y resolver situaciones imprevistas difíciles
5. Profesional: se ha desarrollado plenamente y es capaz de enseñar a otras personas.

**Registrar los resultados**

Los resultados del proceso deben ser registrados por lo menos en lo referido a:

- Normas de competencia elaborados (DACUM, AMOD o SCID)
- Ocupaciones evaluadas por candidato y resultado obtenido
- Ocupaciones en proceso de evaluación por candidato
- Planes de capacitación y desarrollo establecidos a partir de la evaluación.

**4.9 LA EVALUACIÓN CON OPCIONES «COMPETENTE» O «AÚN NO»**

La otra gran vertiente en la evaluación de competencias se centra en dar un resultado asociado a cada realización profesional previamente identificada y descrita en una norma de competencia. Pero en este caso el resultado no se califica en una escala de dominio sino que se coloca bajo una de dos opciones: «competente» o «aún no competente».

Esta opción es típica del sistema inglés y mexicano de evaluación de competencias. Está centrada en la ubicación exacta de las realizaciones profesionales (elementos de competencia) en los cuales la persona requiere apoyo para desarrollar sus competencias. La principal crítica a esta opción es la de que puede ocultar capacidades de los trabajadores que excedan el estándar y por lo tanto sean de utilidad para la organización, por ejemplo para liderar equipos, enseñar a otros, asumir tareas de mayor responsabilidad, etcétera.

En este caso se llega a la norma usualmente a partir del análisis funcional; es decir se elabora el mapa funcional, se establecen las unidades de competencia, las realizaciones profesionales por cada unidad y finalmente se desagrega la norma por cada realización. En el punto 4.6 «Proceso de evaluación» se recordó esta mecánica.

Es necesario establecer claramente las unidades de competencia a evaluar y se informe a las personas a ser evaluadas cuáles serán, de modo que ellas puedan conocer el estándar y analizarlo para prepararse con miras a la EC.

Con base en el estándar de competencia se puede elaborar una guía que facilita la recolección de evidencias de desempeño y la evaluación de las competencias. Nótese que para cada criterio de desempeño (CD) corresponden, una o más evidencias de desempeño.

### Modelo del formulario para evaluación

<b>Nombre de la trabajadora o trabajador:</b>						
<b>Área ocupacional:</b> Órtesis y prótesis						
<b>Unidad de competencia:</b> <i>establecer comunicación con la persona con discapacidad, la familia y la comunidad para coadyuvar en la atención</i>						
<b>Resumen:</b> Incluye las funciones relacionadas con la orientación del paciente y su familia así como la orientación sobre adaptaciones y adecuaciones a su entorno.						
<b>Elemento:</b> <i>Orientar sobre adaptaciones y adecuaciones a su entorno</i>						
<b>CRITERIOS DE DESEMPEÑO:</b>						
A. La información sobre adaptaciones a utilizar toma en cuenta el tipo de discapacidad						
B. La información dada al paciente incluye el manejo y cuidado de la adaptación y adecuación						
C. El lenguaje utilizado es claro y es comprendido por el paciente						
D. La información sobre eliminación de barreras arquitectónicas considera el grado de discapacidad, el entorno y las características económicas.						
<b>Verificación de evidencias desempeño y conocimiento</b>						
Evidencias de desempeño y producto:	CD <sup>59</sup>	Verificado		Nombre Evaluador	Firma	Fecha
		Sí	No			
1. El paciente conoce e identifica claramente el manejo y cuidado de adaptaciones y adecuaciones	B					
2. Existen medios gráficos empleados para facilitar la comprensión del paciente	C					
3. Realiza la sesión de orientación siguiendo el procedimiento establecido	A, B, C					
4. Se asegura de que el paciente entienda las adaptaciones y adecuaciones	C					
5. Las adaptaciones sugeridas coinciden con el tipo de discapacidad	D					
<b>Evidencias de conocimiento:</b>						
6. Explica diferentes indicaciones y contraindicaciones	D					
7. Puede desarrollar diferentes técnicas de comunicación	C					
<b>Concepto:</b>						
<b>Competente:</b> <input type="checkbox"/>			<b>Aún no competente:</b> <input type="checkbox"/>			

Fuente: OPS/Cinterfor, Taller de competencias laborales con técnicos de Centroamérica, Ciudad Antigua, Guatemala, 2000.

**59** Nótese que para cada criterio de desempeño (CD) están definidas las evidencias correspondientes. Es decir la calidad del desempeño que se expresa con los criterios; se verifica con una o más evidencias.

#### 4.10 LA RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS

La recolección de evidencias se realiza con la perspectiva de un proceso y no de un momento específico. Se hace en el sitio de trabajo y es llevada a cabo por quien realice el papel de evaluador, aquel quien tenga contacto directo con la persona evaluada y quien, por tanto, conozca el ambiente en el que se da el desempeño y las características propias de los logros laborales que allí se dan. El evaluador ha de estar capacitado en los conceptos, filosofía y características de la EC. Ello implica que los evaluadores dediquen el tiempo requerido al análisis del mapa funcional, las normas de competencia, los elementos de competencia y los respectivos criterios y evidencias de desempeño y conocimiento, y que el proceso sea formalmente considerado como parte de sus competencias. La función básica del evaluador en la EC es la de verificar las evidencias de los trabajadores y tomar la decisión, luego de compararlas con el estándar, sobre si son suficientes o aún no, para definir un desempeño competente.

La EC es individual, con lo cual implica un amplio conocimiento del evaluador, además de la suficiente flexibilidad para un proceso en el cual los diferentes individuos dan muestras variadas de desempeño. Es por ello que su contacto con el trabajador debe ser frecuente y regular, con lo cual se asegura una alta probabilidad de éxito en el análisis de la competencia.

#### DIFERENTES EVIDENCIAS Y DIFERENTES FORMAS DE RECOLECTAR EVIDENCIAS

La evidencia puede tomar diferentes formas y proceder de diferentes fuentes, aunque es poco probable que una sola evidencia sea suficiente para establecer la competencia, aun en el más pequeño de los elementos de un estándar. En la práctica se requiere una combinación de evidencias.

Normalmente la recolección de evidencias es un proceso continuo; en tal caso, todas las evidencias de desempeño se recogen y se acumulan en un paquete general de evidencias. Este paquete es llamado también portafolio de evidencias.

*El evaluador debe verificar las evidencias* con base en el estándar y asegurarse que su cantidad y calidad sean suficientes para establecer la competencia del trabajador o indicar las áreas que requieren refuerzo mediante capacitación.

El método más aconsejable para la recolección de evidencias es la observación del trabajador desarrollando su trabajo. Durante este proceso se requiere una comunicación franca y abierta; donde el trabajador conoce el propósito de la EC y además cuenta con retroalimentación sobre el desempeño observado.

*El evaluador deberá también registrar los resultados* de la EC, así como las necesidades de capacitación identificadas durante el proceso.

Las evidencias se encuentran el lugar de trabajo, en resultados registrados, en informes realizados; en general, deben ser hechos objetivos y verificados. En suma, son condiciones reales de trabajo verificadas en relación con el estándar de competencia.

En todo caso, las normas de competencia han establecido las evidencias necesarias y son, por tanto, la base de la EC. Pero si durante la aplicación piloto surgieran evidencias que no estaban inicialmente contempladas o se demostrara que algunas evidencias no fueran suficientes, quien evalúe deberá tomar atenta nota de ello para modificar y mantener actualizada la norma.

#### **Métodos utilizables para recolectar evidencias:**

Son variadas y diversas las fuentes y tipos de evidencia, ello ocasiona que durante el proceso de recolección sea necesario utilizar diferentes métodos para evaluar y obtenerlas. En el cuadro siguiente se resumen algunos de ellos.

### Métodos de recolección de evidencias

MÉTODO	DESCRIPCIÓN
Preguntas orales	Se realiza en entrevista con el candidato, o durante la observación en el puesto de trabajo. Usualmente se hacen preguntas sobre las causas del trabajo, bases legales, procedimiento, principios, seguridad, formas de actuar ante eventos inesperados y formas en que aplica el conocimiento en el desempeño  Puede usarse también una técnica de debate con preguntas del tipo: ¿qué pasaría si...?  Dentro de la categoría oral puede pedirse al candidato que realice una presentación sobre las características de su trabajo o de un tema específico a evaluar.
Preguntas escritas	Mediante pruebas en las que se incluyen preguntas de diferentes tipos encaminadas a establecer los conocimientos de base sobre el trabajo, principios, temas de seguridad en el trabajo, impacto ambiental, o sobre procedimientos técnicos o de seguridad.
Observación del desempeño	Es la más aconsejable y económica fuente de recolección de evidencias; debe preferirse buscar las evidencias que ocurren normalmente como resultado del trabajo. No debe interferir con el normal desarrollo de las actividades. Debe cuidarse de ejercer presiones o crear estrés en el trabajador.
Simulacros Asignación de tareas	Cuando se deben recopilar evidencias de hechos inusuales o de tardía ocurrencia, o de evidencias que no se presentan con una alta periodicidad. Es el caso de las emergencias de seguridad para verificar la capacidad del trabajador para seguir los procedimientos de evacuación o de ayuda a compañeros de trabajo.
Productos del trabajo	Chequeando la calidad de los productos que en su trabajo y en relación con el estándar, son obtenidos a causa del desempeño del candidato. Incluye la elaboración de materiales, productos finales, productos que sirven de insumo a compañeros de trabajo dentro del proceso laboral.
Portafolio o carpeta de evidencias	Recopilación de materiales que demuestran el desempeño anterior y los logros alcanzados y productos obtenidos; debidamente autenticadas por evaluadores reconocidos. Incluyen no solo los productos sino también formas de registro fotográfico o en video o audio de los mismos, informes escritos que demuestren su actuación, testimonios verídicos sobre su actuación en eventos anteriores, por ejemplo, imprevistos.

Fuente: Adaptado de McDonald y otros (1995), Fletcher (1992).

### Testimonios de terceros

Pueden utilizarse testimonios de compañeros de trabajo, supervisores, gerentes, clientes o proveedores. Esta fuente de evidencia debe ser específica a actividades o productos; dar una breve descripción de las circunstancias en que

se dio la observación; dar una breve descripción del conocimiento del testigo sobre la actividad observada e identificar los aspectos de la competencia que demuestra.

Es conveniente que quien testimonie sobre evidencias de desempeño de una trabajadora o trabajador, conozca el estándar en el cual se incluye la competencia evaluada y esté familiarizado con tal estándar. Antes de que un testimonio sea aceptado, el evaluador debe cerciorarse de que sea auténtico y válido, que esté claramente relacionado con un estándar y un rango de desempeño específico y que pueda contactar posteriormente al informante para propósitos de ampliación o verificación.

#### 4.11 PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN DE LA EC

Una condición de extrema importancia en la EC es la capacidad del evaluador para entender el proceso de verificación de la competencia. Esto implica que el supervisor maneje y entienda el concepto de la EC, haya estudiado y comprendido la lógica del proceso de identificación de competencias, establecimiento de estándares y diagnóstico de competencias.

Es conveniente realizar acciones de capacitación para los evaluadores en dos áreas:

- la primera, con el fin de que conozcan los principios y metodología del enfoque de competencia y se familiaricen con las normas de competencia desarrolladas;
- la segunda, en la que se impartirá capacitación sobre la aplicación misma de la evaluación, en la cual se les debe capacitar sobre las características y desarrollo del proceso de EC.

La EC se realiza preferentemente en el ámbito de trabajo. Excepcionalmente, puede hacerse en sitios diferentes cuando la recolección de evidencias se facilite, lo cual puede ocurrir para evitar ruidos o no alterar las condiciones habituales de un proceso en marcha. La EC es un proceso continuo y fundamentado en las evidencias que se generan en el transcurso normal del trabajo.

Es fundamental que el trabajador conozca de antemano la norma de competencia laboral y la mecánica general de la EC para lo cual es necesario que el evaluador realice la divulgación ante todo el equipo, de los principios y proceso del referido diagnóstico. Los trabajadores recibirán una copia de las normas de competencia aplicables para la EC y podrán así coordinar con el supervisor los tiempos para la recolección y verificación de las evidencias. Es importante que durante todo el tiempo, la totalidad de estándares estén disponibles para su consulta en la oficina de recursos humanos o quien haga sus veces.

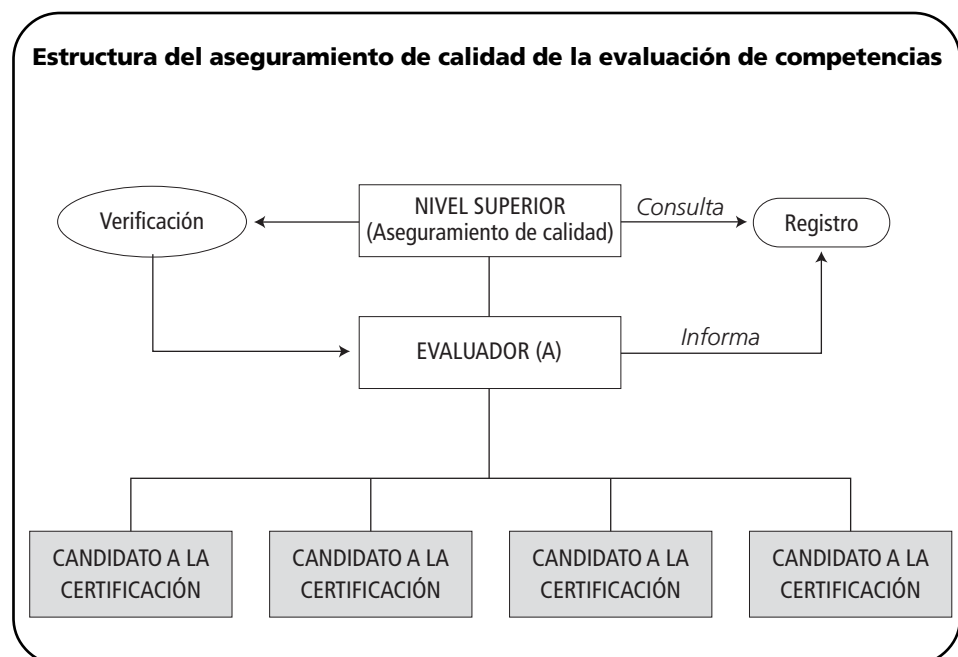
El resultado final de la evaluación es la base para identificar necesidades de capacitación y desarrollo con miras a que su posterior aplicación signifique un incremento cualitativo en el desempeño laboral y por lo tanto redunde en la competitividad y productividad de la organización.

#### 4.12 EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

En la EC es necesario el desarrollo de mecanismos de aseguramiento de la calidad del proceso. Normalmente el aseguramiento de la calidad está a cargo de una instancia superior al evaluador que cumple funciones de verificación. Este nivel superior debe ser identificado y asignado por la organización; se sugiere que esté en el área de recursos humanos; siendo su función la de asegurarse que la EC se realice de conformidad con lo establecido y se cumplan los preceptos para su realización.

Para efectos del aseguramiento de la calidad de la EC se podrán realizar muestreos selectivos de diferentes evaluaciones con el fin de analizar el grado de concordancia con los procedimientos especificados y así estar seguros de la confiabilidad de los resultados obtenidos. También la autoridad de verificación podrá facilitar la revisión o reelaboración de la EC en los casos en que no se disponga de un buen acervo de recolección de evidencias, estas no resulten suficientes para hacerse a una idea de la competencia o no se encuentren las evidencias necesarias para tener un sólido criterio.

En el siguiente gráfico se muestra la representación orgánica de la estructura de verificación y aseguramiento de la calidad de la EC.



#### 4.13 REGISTRO DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

El sistema debe mantener registros de los resultados de las evaluaciones. En el fondo, la característica atractiva del sistema de certificación de competencias es que los logros en la materia pueden acumularse para mostrar una trayectoria de experiencia y capacidad profesional.

Dependiendo del diseño institucional que se haya realizado, se ubicará en una instancia superior la función de registro de los resultados de las evaluaciones. Esta función puede ser llevada por las organizaciones respecto de las competencias evaluadas a sus trabajadores o por los organismos sectoriales si se interesan en mantener un banco de las competencias certificadas por los trabajadores del sector, o por los organismos rectores si, por ejemplo, el sector gobierno (trabajo o educación) se interesan en mantener el registro (nacional, local o sectorial) de las competencias evaluadas y logradas por los trabajadores.

En esencia, la base del registro es la de mantener información actualizada sobre los logros a nivel de competencias de los trabajadores que participan en la evaluación y certificación. Como el trabajador estará participando a lo largo de su vida en diferentes acciones de formación, evaluación y certificación de su competencia, el registro es dinámico y será una valiosa fuente de información:

- para las organizaciones que pueden ver los resultados de sus inversiones en formación y sus planes de capacitación y desarrollo;
- para los trabajadores que pueden ver su trayectoria ocupacional y apoyarse en ella para definir mejor su intervención en la capacitación ofrecida y asociarla a sus intereses de movilidad ocupacional; y
- para el sector gobierno, al cual ofrece un invaluable recurso de información sobre el nivel de competencia del recurso humano que se puede vincular con el diseño y ejecución de políticas activas de empleo.

El registro de los resultados debe mantener por lo menos información sobre:

- Estándares de competencia elaborados y aprobados
- Unidades de competencia evaluadas por candidato
- Unidades de competencias aprobadas por candidato
- Unidades de competencia en proceso de evaluación por candidato
- Planes de capacitación y desarrollo establecidos a partir de la evaluación.

En algunos países como México y Estados Unidos se estudia la posibilidad de incluir esta información en medios de almacenamiento magnético y portátil como tarjetas electrónicas inteligentes que puedan ser consultadas rá-

pidamente por los interesados en emplear un candidato o decidir por acciones de capacitación. Ello nos lleva a reconocer que la clave del registro más allá de su valor como archivo, es la de dar mayor visibilidad y transparencia a los resultados de la evaluación y servir como medio para la valoración de tales resultados a partir de su fácil disponibilidad.

#### 4.14 ALGUNOS ASPECTOS CRÍTICOS DE LA EVALUACIÓN

Si bien hemos visto que la evaluación se ha transformado dándole un gran peso al desempeño laboral especificado en criterios de desempeño y en las evidencias para juzgarlo, aún se discute sobre la objetividad y efectividad de los mecanismos de evaluación.

En particular la evaluación basada en competencias que, como se vio, recurre a criterios de desempeño, enfrenta algunos aspectos críticos como los siguientes:

- La capacidad real para reducir el grado de subjetividad, sobre todo una vez que la evaluación se centra en una norma previamente definida y finalmente la verificación es efectuada por personas a lo cual Rojas(1999) agrega: «...todo juicio es una interpretación en el cual la verdad... solo puede tener el carácter de pretensión de validez, susceptible de ser respondida por otro con un sí o con un no».
- A lo anterior se adiciona la relativa incertidumbre sobre la cantidad de evidencia necesaria para demostrar sin lugar a duda, que se posee una competencia. Este es un equilibrio delicado que exige alta objetividad y concentra un papel clave en el evaluador.<sup>60</sup>
- La posibilidad de captar los aspectos centrales de la competencia, los saberes movilizados y las diferentes habilidades puestas en juego para solucionar problemas sobrevinientes. Ello implica por ejemplo la noción de la comprensión que la persona evaluada pone en juego en la solución de problemas.
- El hecho de que muchas competencias pueden estarse generando a causa de la interacción grupal y de lo que podrían llamarse competencias colectivas lo cual plantea la duda sobre cómo reconocerlas plenamente cuando se miran de forma individual.
- La real capacidad de la evaluación de operar como un mecanismo de estímulo a ulteriores acciones de formación y desarrollo, más que a un señalamiento neto de deficiencias que puede tornarse excluyente y diferenciador.

<sup>60</sup> Al respecto consultar: Mac Donald, Gonzci y otros, *Nuevas perspectivas sobre la Evaluación*, en Cinterfor/OIT, *Competencias laborales en la formación profesional*, Boletín 149, Montevideo Mayo/Agosto, 2000.

No obstante, es claro que la evaluación de la competencia se juzga mejor sobre la base de hechos laborales que de comprobaciones académicas, y que se verifica en el desempeño y, por lo tanto, puede inferirse de aquel.

## 5. LA CERTIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

### 5.1 CONCEPTO

La certificación de la competencia es el reconocimiento público, formal y temporal de la capacidad laboral demostrada por una trabajadora o trabajador, efectuado con base en la evaluación de sus competencias en relación con una norma y sin estar necesariamente sujeto a la culminación de un proceso educativo.

Realmente en los últimos años varios factores han colocado el tema de la certificación como un punto central; puede mencionarse en la lista la preocupación por mejorar la calidad y productividad de las organizaciones, los nuevos contenidos de los empleos y el cambio fundamental en la conceptualización del trabajo. De ser considerado una suma de tareas especializadas y a veces, estrechamente concebidas, ahora el contenido del trabajo se revela como una compleja movilización de saberes, para resolver los problemas que surgen y lograr los objetivos propuestos.

Junto con lo anterior, la introducción del enfoque de competencia y la preocupación cada vez más generalizada por mejorar la calidad de los sistemas de formación, hacen que se requieran indicadores de la capacidad real de las personas para su desempeño. El mercado de trabajo ha dispuesto de estos indicadores tradicionalmente asociados a los logros de los procesos educativos formales; sin embargo, ya en la década del setenta, McClelland<sup>61</sup> alertaba sobre la incapacidad de las credenciales educativas como buenos predictores del desempeño laboral de la persona.

Son muchos los actores interesados en la certificación. El trabajo bien hecho es una necesidad para todos los trabajadores que deseen hacer una carrera laboral ascendente. Las empresas a su vez esperan que sus contrataciones de personal redunden en mejores desempeños e incrementos en su productividad. Las instituciones de formación aspiran a atinar a las necesidades de los empleadores y al efecto ofrecen sus acciones de capacitación y, por último, suele ocurrir que el gobierno se preocupe del tema, por razones atribuibles a las políticas de empleo o de mejoramiento de la calidad educativa.

<sup>61</sup> McClelland, David, *Modificando la competencia más que la inteligencia*, *American Psychology Review*, 1973.

Es así como se han perfeccionado procesos tendientes a certificar la competencia laboral con el claro interés de brindar mayor transparencia a las relaciones entre empleadores y trabajadores así como de facilitar a unos y otros la ubicación de mejores opciones de contratación.

La certificación se ubica al final de las etapas del trabajo por competencias; requiere previamente de la identificación de competencias, su normalización y luego de la evaluación del candidato o candidata a ser certificado.

Una de las características clave de los certificados de competencia laboral es su independencia de los procesos educativos. El certificado se centra en las unidades de competencia para las cuales el trabajador demostró su competencia.

Mientras la evaluación de competencias maneja el proceso técnico de demostración del nivel de competencia del trabajador; la certificación tiene que ver con las cuestiones institucionales y políticas de la misma, en tanto hace a su reconocimiento público y precisa de validez, legitimidad y transparencia.

## 5.2 CARACTERÍSTICAS DEL CERTIFICADO DE COMPETENCIA LABORAL

El certificado de competencia laboral se convierte en un testigo de las capacidades laborales del trabajador; aun de las adquiridas como resultado de la experiencia, por fuera de procesos educativos formales, y como tal debe:

- tener significado,
- tener validez,
- producirse en un sistema transparente, y
- actualizarse con periodicidad.

**Significación:** El certificado tiene un alto significado para su aplicación laboral. No indica qué contenidos académicos o del conocimiento fueron evaluados; se refiere a competencias laborales incluidas en un estándar y conocidas por empleadores y trabajadores. Su significado explica el capital humano poseído por el trabajador, es decir, “el conocimiento que los individuos adquieren durante su vida y que emplean para producir...”<sup>62</sup>

**Validez:** Debe ser expedido en un marco institucional reconocido y legítimo. El reconocimiento hace alusión a la existencia de organismos legítimamente constituidos y de visibilidad pública que estén encargados de garantizar la calidad y transparencia en la expedición de los certificados.

**Transparencia:** El modelo institucional y el proceso de certificación deben ser abiertos para todos los interesados y de fácil visibilidad. Debe gozar de

<sup>62</sup> Tomamos la definición de capital humano de Bjørndvold, Jens. *¿Una cuestión de fe? Las metodologías y los sistemas para evaluar aprendizajes no formales*, en Revista Europea de Formación No. 12, CEDEFOP, 2000.

la credibilidad de empleadores y trabajadores. De lo contrario el valor atribuido al certificado será escaso o nulo.

**Actualización:** Los certificados deben reflejar las competencias realmente poseídas por sus portadores. Toda vez que estas competencias implican capacidades de hacer, de ser y de aprender continuamente, el certificado debe ser periódicamente actualizado (según lo establezca el estándar). Su vigencia es fija en el tiempo.

Podemos agregar además que el certificado es temporal, las competencias a que se refiere son susceptibles de obsolescencia debido a los cambios en la tecnología u organización del trabajo. Entonces el certificado debe ser renovado en períodos de tiempo usualmente fijados en la norma de competencia.

#### El papel de la certificación:

- La certificación es una forma de garantizar la calidad y de expresar el nivel de competencia alcanzado
- Para las personas la certificación puede representar la garantía para su inversión en capacitación, mejorar sus oportunidades de movilidad en su carrera laboral y representar un elemento con significado en su *status* personal
- Para las empresas es una forma de valorar la competencia de la gente que podría reclutar o los resultados de su inversión en capacitación y
- El acervo de conocimientos incorporado en las personas vinculadas.

Fuente: Adaptado de Bertrand Oliver, *Evaluación y Certificación de Calificaciones Vocacionales*, IBERFOP, Madrid, 2000.

Pueden diferenciarse varios tipos de certificación según las partes que intervengan. De hecho en la práctica en los países latinoamericanos existe un tipo preponderante y algunos otros arreglos más localizados que el lector podrá diferenciar de acuerdo con la lectura.

### 5.3 DIFERENTES MODELOS DE CERTIFICACIÓN

De acuerdo con los arreglos institucionales predominantes en un país, se suelen encontrar diferentes modelos de certificación. Generalmente se habla de modelos de 1ª, 2ª, y 3ª parte.

*El modelo de primera parte* se configura cuando los certificados son otorgados al finalizar los procesos de formación, directamente por las instituciones encargadas de realizar la formación misma. Es el caso de los llamados Certificados de Aptitud Profesional (CAP) que expiden las instituciones de formación profesional al terminar el proceso de capacitación de los aprendices. De hecho

tales aprendices durante su formación superaron las evaluaciones teóricas y prácticas; también participaron en pasantías de práctica laboral supervisada y evaluada. Como tal el CAP es un certificado basado en el análisis de la capacidad laboral. Este tipo de certificado se puede denominar como de primera parte porque es otorgado directamente por la institución de formación. No obstante en los procesos de evaluación ha participado la empresa.

*El modelo de segunda parte:* En los ámbitos fundamentalmente académicos suele ocurrir que además del establecimiento educativo que emite y otorga el certificado, interviene una segunda parte, usualmente la autoridad pública en materia educativa. Esta autoridad ha conferido al establecimiento educativo la facultad de otorgar el certificado y se reserva para sí mantener o suprimir dicha facultad de acuerdo con los procedimientos de verificación que lleve a cabo. Su papel se ve reflejado tradicionalmente en la firma del certificado sin la cual este carece de validez.

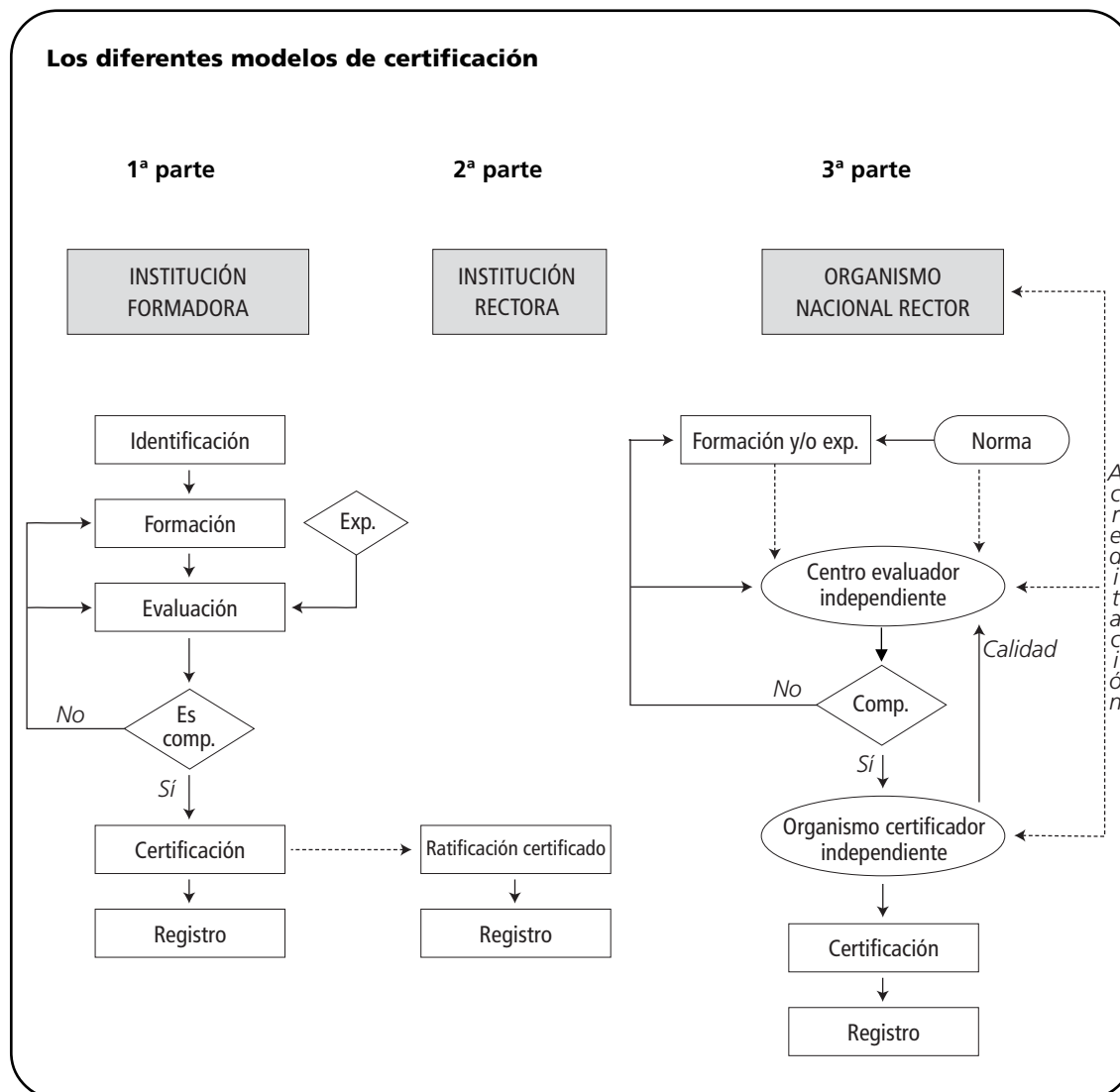
*La certificación de tercera parte:* Cuando la expedición del certificado corre por cuenta de un organismo especializado independiente de las instituciones que participaron en la formación; independiente también de la forma en que la persona construyó sus competencias e incluso independiente de la evaluación misma.

En los procesos de certificación de tercera parte usualmente existen tres funciones especializadas y diferenciadas, a veces institucionalmente:

*La función de formación* a cargo de instituciones especializadas que, a pesar de poder expedir sus títulos a la culminación de estudios, no tienen que ver ni con la evaluación, ni con la certificación.

*La función de evaluación* a cargo de centros evaluadores que verifican la competencia laboral del candidato contra la norma. El centro evaluador recomienda la certificación con base en los resultados.

*La función de certificación* a cargo de organismos certificadores especializados que actúan con base en la recomendación de los centros evaluadores.



A la certificación de primera parte puede accederse también mediante la aplicación del enfoque de competencia; se certifica a partir de la formación o la experiencia y previo un proceso de evaluación. En la certificación de segunda parte un organismo rector, usualmente una autoridad pública, ratifica el certificado. En la certificación de tercera parte ya existe la separación de funciones entre formador, evaluador y certificador. En los modelos de primera y segunda parte, el protagonismo institucional es de la formación; en el de tercera lo es de la certificación.

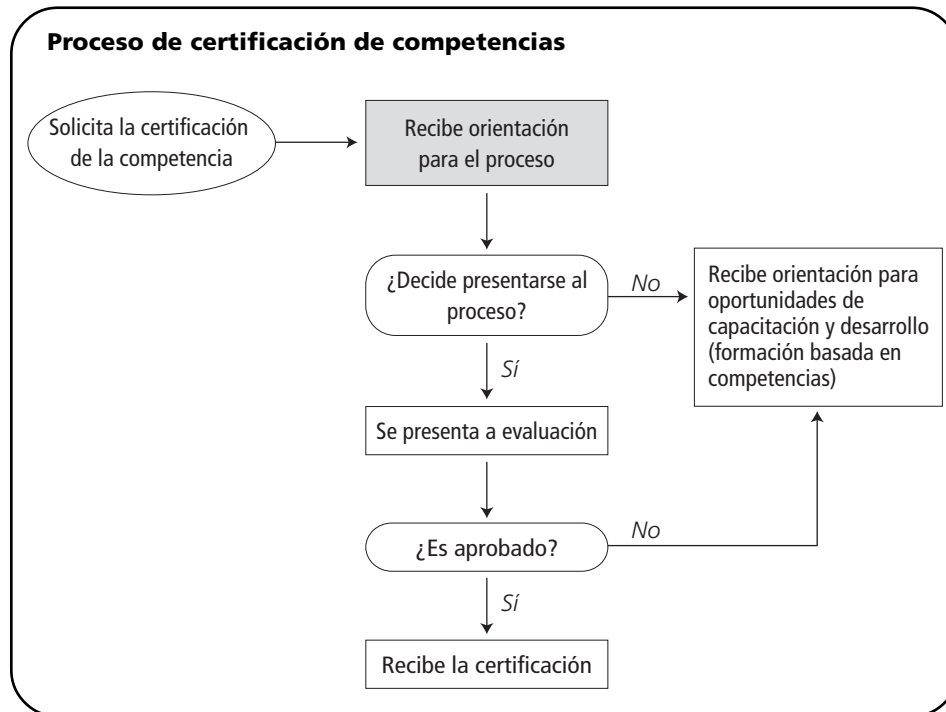
### Un ejemplo de certificación de tercera parte

En el sector salud se encuentra en la labor del IHCD (*Institute of Health and Care Development*) en Gran Bretaña. El IHCD ha establecido con la Universidad Abierta de Gran Bretaña (*the Open University*) una asociación para la acreditación del cuidado de la salud (*Health Care Awarding Body Partnership*) para un NVQ/SVQ (*National Vocational Qualifications/Scottish Vocational Qualifications*) acreditador para los sectores de salud y cuidado a través de una red de centros aprobados. La Universidad es la institución certificadora formal (*awarding body*) y es responsable del aseguramiento de la calidad en las agencias acreditadoras nacionales. El IHCD es responsable operacional de dar los servicios a través de su red aprobada (*assessment centre network*).

Leemos en un material del Instituto: «El IHCD tiene autoridad delegada de los servicios de validación de la Universidad Abierta (*Open University Validation Services*) para proporcionar acceso a calificaciones técnicas y estándares nacionales para diversas ocupaciones de los sectores. Es nuestro propósito ofrecer apoyo apropiado y oportuno, orientación e información para todos nuestros centros de evaluación y candidatos». El fin último es ofrecer una oportunidad integral para la provisión de un rango más amplio de calificaciones académicas y técnicas.

## 5.4 PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Con lo expuesto hasta ahora puede construirse una visión gráfica del proceso de certificación. Nótese que este esquema es útil para certificación de primera, segunda o tercera parte. Lo que cambia en cada caso es la autoridad encargada de hacer la norma de competencia, realizar la evaluación o emitir el certificado. El esquema muestra el flujo de proceso desde la perspectiva de la persona que aspira a que se le certifique una competencia:



## 5.5 LOS SISTEMAS DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

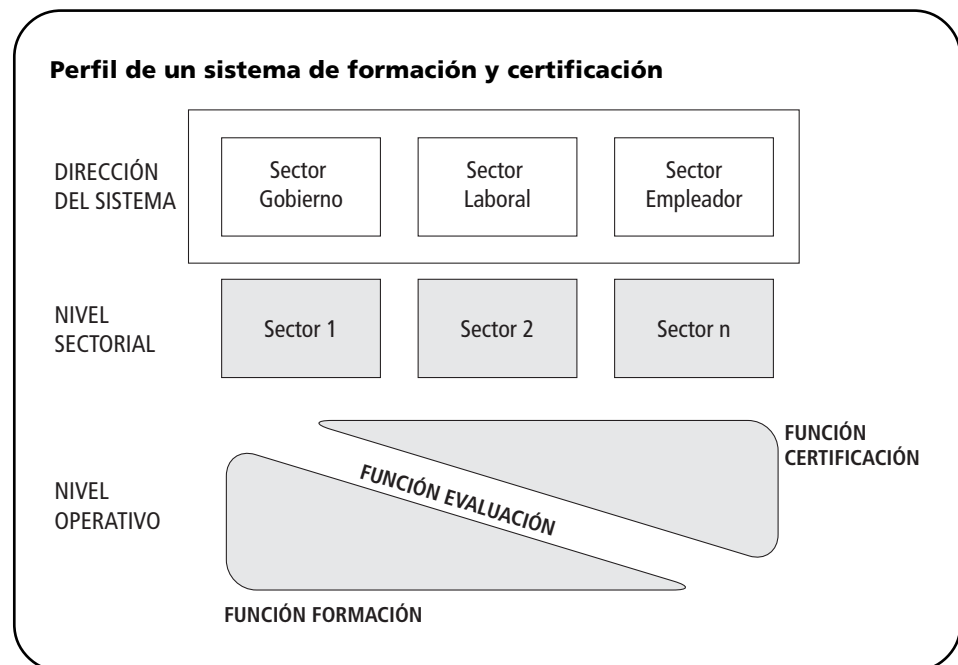
Un sistema de certificación de competencia laboral es un arreglo organizacional formalmente establecido en el cual se lleva a cabo el ciclo de identificar, estandarizar, formar y evaluar las competencias de los trabajadores.

Este arreglo organizacional viabiliza la participación de todos los oferentes formativos, genera criterios de coordinación para valorizar los certificados, crea mecanismos de aseguramiento de la calidad y convoca la participación de empleadores y trabajadores en la definición de su funcionamiento y en el de las necesidades formativas. Los arreglos institucionales conformados para los sistemas de certificación de competencia laboral usualmente tienen varios niveles:

- un nivel de dirección del sistema
- un nivel intermedio ejecutivo, y
- un nivel operativo.

### 5.6 COMPONENTES INSTITUCIONALES DE UN SISTEMA DE CERTIFICACIÓN<sup>63</sup>

Pueden caber tres niveles básicos en el diseño de un sistema: La Dirección del Sistema, el Nivel Ejecutivo Sectorial y el Nivel Operativo. En la gráfica siguiente se muestra un esquema general de un sistema de certificación de competencia laboral sobre la base del modelo de tercera parte.



#### Dirección del Sistema

La Dirección del Sistema es un escenario tripartito en el cual se verifica el proceso de diálogo social y acuerdo en torno a la legitimidad y representatividad del sistema. El nivel directivo genera los acuerdos necesarios para establecer la estructura institucional y funcional del sistema. Tiene a su cargo la elaboración de la base institucional, esto es, las leyes o decretos que generan el marco de funcionamiento.

El nivel de dirección está conformado por actores representativos del lado empleador, los trabajadores y el gobierno. Ellos se ponen de acuerdo sobre el concepto de certificación a desarrollar, la forma de hacerlo, quiénes y cómo pueden hacerlo. Eventualmente la figura directiva del sistema puede ser de carácter bipartito, con empleadores y trabajadores, pero se requiere que se haya

<sup>63</sup> Esta parte está desarrollada sobre: Vargas, Fernando, *Algunas apreciaciones alternativas para un sistema de certificación ocupacional*, elaborado para el proyecto sobre Certificación Ocupacional y Diversidad, OIT Brasil, Ministerio del Trabajo y Bienestar Social del Brasil, 1999.

dado una base previa de apoyo (a veces jurídico o programático; a veces financiero) por parte del sector gobierno.

En el nivel directivo se dictan las «reglas del juego» del sistema. Su representatividad es fundamental. De ahí que la intervención pública sea altamente deseable y con una estrategia claramente definida.<sup>64</sup>

La creación del nivel directivo del sistema no necesariamente implica la creación de nuevas instituciones o de más procesos burocráticos. El sistema de certificación tiene un compromiso ineludible con la equidad en el acceso, de modo que si establece barreras como más trámites o mayores costos para los trabajadores o empleadores, su base de credibilidad puede resultar afectada.

### El nivel sectorial

El nivel sectorial es de carácter ejecutivo, está conformado fundamentalmente por empleadores y trabajadores de un sector ocupacional específico. En este nivel se llevan a cabo los procesos de análisis ocupacional y la elaboración de los estándares de desempeño sobre los cuales se certifica.

Las normas de competencia elaboradas quedan contempladas dentro del arreglo estructural que se haya logrado hacer en el nivel directivo. Las normas pueden adquirir el carácter de bien público y ponerse al alcance de instituciones de formación, de los aspirantes a empleo para decidirse por programas de capacitación, de las entidades capacitadoras para actualizar sus currículos.

El diseño y elaboración de una base de datos sistematizada que contenga las normas de competencia para la consulta pública es deseable, y un producto de alta utilidad para efectos de orientación de los programas de formación y de orientación ocupacional para los buscadores de empleo.

En el nivel sectorial se pueden organizar los procesos de elaboración de las normas de competencia con la participación de las instituciones de formación, organizaciones y trabajadores. Más aún, las instituciones que desarrollen procesos de elaboración de perfiles a base de competencias pueden garantizar que estos tengan representatividad en la consulta a los actores sociales y lograr que tales perfiles sean adoptados como normas por el nivel sectorial.

En este nivel también se pueden desarrollar funciones de aseguramiento de la calidad del sistema mediante mecanismos como la realización frecuente de evaluaciones de impacto de la formación y la participación en la verificación externa en los procesos de evaluación y certificación de competencias.

<sup>64</sup> Steedman, Hillary, *Evaluación, Certificación y Reconocimiento de las Destrezas y Competencias Profesionales*, en Revista Europea de Formación Profesional No. 1, CEDEFOP, Berlín, 1994.

### Nivel operativo

El nivel operativo incluye las instituciones dedicadas a la formación de los trabajadores así como a las que desempeñan funciones de evaluación y certificación.

Las instituciones formadoras desarrollan sus currículos a partir de las normas de competencia establecidas e institucionalizadas. El nivel sectorial proporciona las normas para el desarrollo de los currículos.

La elaboración de las normas de competencia liderada desde el nivel sectorial sirve como base para que en el nivel operativo se desarrollen tres actividades fundamentales:

- **la formación profesional,**
- **la evaluación de competencias y**
- **la certificación.**

En este manual asumimos las tres actividades como funciones y no necesariamente a cargo de instituciones diferentes.

*La función de formación* es desarrollada por todas las instituciones públicas y privadas y las organizaciones que ejecutan programas formativos. Una de las funciones del sistema será lograr que tales instituciones mejoren globalmente su calidad al tener acceso a perfiles actualizados de competencia pero también mediante la realización de evaluaciones de impacto y divulgación de sus resultados.

*La función de evaluación* es realizada en centros evaluadores de las instituciones formativas o en las organizaciones, por evaluadores capacitados y competentes. Esta función es objeto de verificación interna en los centros formativos y organizaciones así como verificación externa liderada desde el nivel sectorial.

Nada impide que una misma institución lleve a cabo la función de formación y la función de evaluación; la separación institucional es un precepto del modelo anglosajón de certificación y no es, necesariamente, la única vía para el aseguramiento de la calidad y la transparencia de la evaluación y certificación. En cambio sí tiene el riesgo de generar más instituciones y más costos a la certificación. Por otra parte, si se optara por la no separación institucional, es imprescindible tener el máximo cuidado para satisfacer el requisito ético evidente de no convertirse en juez y parte al servicio de los propios intereses.

*La función de certificación* garantiza el reconocimiento formal de la competencia laboral una vez llevado a cabo el proceso de evaluación. Esta función también puede estar a cargo de un centro formador y evaluador bajo el mismo argumento desarrollado en el párrafo anterior. A efectos de garantizar la calidad y transparencia del sistema se requiere separación funcional mas no separación institucional.

No obstante pueden crearse modelos donde estas funciones estén desarrolladas por diferentes instituciones. Bajo la lógica de las normas ISO 9000, por ejemplo, existen entidades certificadoras que ya se han interesado por cubrir, además de la certificación de productos y de organizaciones; la certificación de trabajadores. El tema aquí es que los costos de funcionamiento no resulten no equitativos y atenten contra el libre acceso al sistema. Los arreglos institucionales son legítimos cuando están de acuerdo con la tradición, el carisma y la racionalidad (Björndvold, 2000, citando a Weber); de modo que no se puede intentar trasladar automáticamente modelos que se han establecido como resultado de muchos años de historia y costumbres en otros países y contextos.

Lo que sí resulta del todo deseable es que las funciones cumplidas en el nivel operativo correspondan a la idea de sistema por disponer de una base de cohesión y funcionamiento articulado que genera una cierta sinergia. Ese efecto se consigue articulando esfuerzos a partir del diálogo entre los interesados, y reconociendo las genuinas ventajas que pueden aprovechar las organizaciones y los trabajadores, de la disposición de un arreglo que facilite la transformación y valoración del conocimiento aplicado en el trabajo.

### 5.7 COMPONENTES TÉCNICOS DE UN SISTEMA DE CERTIFICACIÓN.

Una de las primeras funciones técnicas de un sistema de certificación es la encargada de actualizar los contenidos ocupacionales. En este aspecto las nuevas exigencias se derivan de la conformación actual de los empleos y las innegables ventajas de hacer descripciones sobre grupos de competencias y no en estrechos puestos de trabajo. Una bien dirigida labor de concertación con empleadores y trabajadores puede permitir establecer áreas ocupacionales en sectores clave para efectuar procesos de certificación.

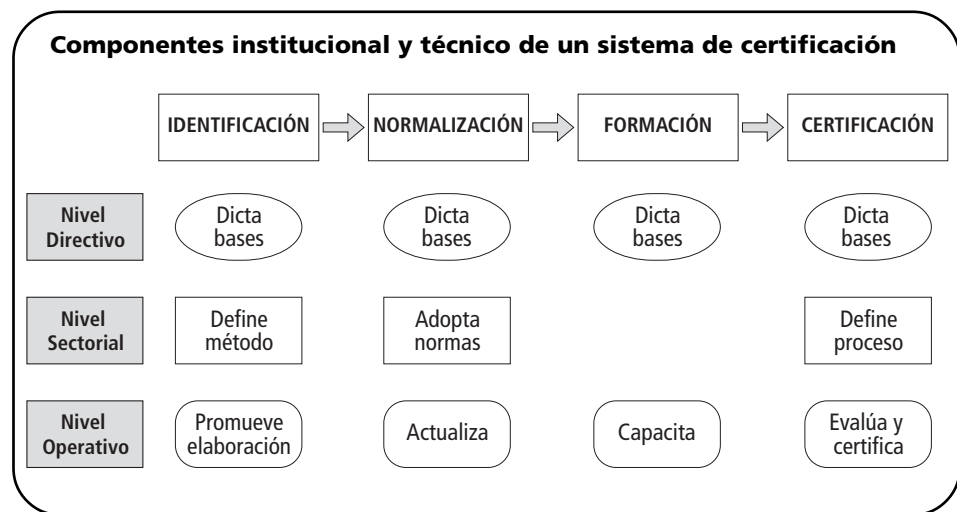
Como se vio en la unidad 3, en la identificación de competencias hay varios tipos de posibilidades metodológicas. Hay que decidirse por alguna. La gama va desde los sistemas de análisis de puestos de gran contenido *Taylorista*, hasta las nuevas opciones relacionadas con el enfoque de competencia laboral que implica usar herramientas de Análisis Funcional desarrolladas en el Reino Unido (*National Vocational Qualifications*); se cuenta también con las metodologías centradas en el desarrollo curricular (DACUM) y las que han perfeccionado las instituciones de formación.

Una vez identificados los contenidos ocupacionales de acuerdo con la opción metodológica escogida, se formalizan las descripciones de tales contenidos en un sistema de normas o estándares. Este proceso permite armar un banco de normas que resulta muy útil para ejercicios posteriores en otros sectores.

Como se ha dicho a lo largo del manual, las normas de competencia son una muy buena base para la elaboración de mejores programas de formación. De hecho la formación orientada hacia el desarrollo de competencias laborales

se referencia en normas, aunque debe resolver otros desafíos para lograr el desarrollo de las competencias requeridas hoy en el mundo del trabajo (en las unidades 5 y 6 se aborda el tema de la formación por competencias).

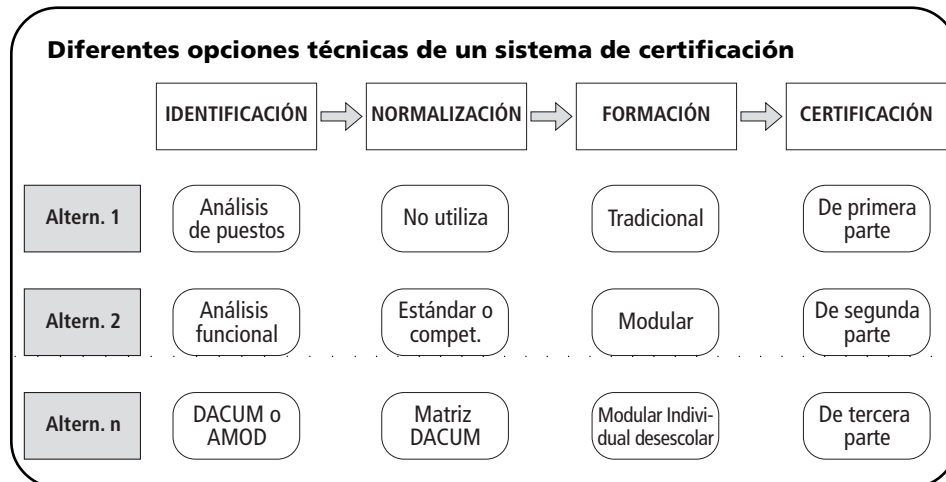
La ejecución de los procesos formativos basados en las normas y currículos diseñados por competencias será mucho más relevante para una buena certificación ocupacional. Los certificados expedidos mostrarán las realizaciones laborales en las que el poseedor es capaz de realizar un desempeño óptimo. Como tal le pueden garantizar una mejor movilidad laboral al describir lo que puede lograr con su trabajo y no solo un título académico.



En el cuadro anterior se muestra la interacción entre las diferentes fases del trabajo por competencias (identificación, normalización, formación y certificación) con los tres niveles típicos de un sistema de formación. A cada nivel corresponde una función principal en relación con cada fase del proceso.

Pero también pueden verse las fases del trabajo por competencias en relación con las diversas alternativas metodológicas que existen para realizar cada una de ellas. Por ejemplo, para la identificación de las competencias se puede recurrir a varios métodos; el método elegido definirá el formato que tendrá la norma de competencia, lo importante es recordar que la norma debe tener por lo menos la identificación de una realización profesional, los criterios de desempeño, las evidencias de producto y conocimientos y el rango de aplicación.

Después, para la formación, el nivel operativo tiene varias opciones que flexibilizan la acción de capacitar y entregan contenidos orientados a la generación de las competencias demandadas. Por último, en la certificación, se tienen las diferentes opciones de primera, segunda y tercera parte.



## 5.8 BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

Además de la siguiente lista que enumera algunos beneficios de la certificación se pueden mencionar otros aspectos que se desarrollan en relación con la valoración del conocimiento, la calidad de los certificados y la participación de los diferentes actores en el proceso de certificación.

### Beneficios para la organización empleadora:

- mejor desempeño del empleado
- los empleados están preparados para demandas presentes y futuras de los trabajos
- mejor aprovechamiento de las posibilidades de formación
- dispone de un indicador de calidad de la formación.

### Beneficios para el candidato:

- calificación reconocida nacionalmente
- reconocimiento de las capacidades y experiencia presentes
- calificaciones obtenidas al propio ritmo del candidato
- facilita el progreso y desarrollo de carrera
- mejora las opciones de movilidad laboral al incluir competencias transversales.

### La valoración de la certificación y la valoración del conocimiento

El certificado, en un contexto laboral como el de hoy, es un crédito al conocimiento poseído por el trabajador, el cual lo aplica eficientemente en sus

actividades laborales. En esta sociedad del conocimiento se valora altamente la capacidad de movilizar los distintos saberes y poner en juego soluciones creativas en la ejecución del trabajo. Sin embargo hasta ahora los tradicionales reconocimientos académicos han sido los únicos indicadores sobre ese potencial. El certificado se ha usado en algunos casos con carácter habilitante, como permiso para trabajar en ciertas áreas de interés público o de alta incidencia en la salud o seguridad de las personas y el ambiente. Pero también el certificado tiene mucho que decir sobre las capacidades de las personas, lo que aprendieron en su trabajo y en su experiencia, lo que demostraron en procesos de evaluación y lo que ha sido resultado de su formación y desarrollo. En este caso es un medio para valorizar el capital humano poseído por las personas y representado en las competencias que dispone y ha demostrado.

### **Certificados con calidad asegurada**

Al tener un valor reconocido en la vinculación y movilidad laboral de su poseedor, el certificado necesita provenir de un sistema en el cual se garantice su calidad. Los sistemas de certificación deben garantizar mecanismos de aseguramiento de la calidad como los que se analizaron en cuanto a la evaluación (verificación externa e interna) en el punto precedente.

### **Participación de empleadores y trabajadores**

Los sistemas de certificación necesitan de legitimidad que en buena parte se gana con la participación de todos los comprometidos en el proceso: empleadores, trabajadores y gobierno. La legitimidad garantiza la participación, la credibilidad del proceso y la posterior e indispensable valoración que debe tener el certificado en la sociedad. Mucho del valor del certificado proviene de su legitimación social.

A mayor participación expresada en la identificación de las competencias con el aval de los empleadores y trabajadores y en la conformación de diseños institucionales que cumplan funciones de ejecución, estandarización, gestión o dirección del sistema, mayor será la legitimidad del sistema y el valor social del certificado.