



GUÍA PRÁCTICA

Desarrollo de instrumentos de evaluación con fines de **certificación para el proceso de INADEH**



Organización
Internacional
del Trabajo

CINTERFOR



Copyright © Organización Internacional del Trabajo (OIT/Cinterfor) 2025



Esta es una obra de acceso abierto distribuida bajo la licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>). Los usuarios pueden reproducir, distribuir, adaptar y desarrollar el contenido de la obra original, conforme a los términos de la licencia mencionada. La OIT debe ser claramente reconocida como titular de la obra original. Los usuarios no están autorizados a reproducir el logo de la OIT en sus obras.

Atribución de la titularidad – La obra debe citarse como sigue: OIT/Cinterfor; INADEH. *Guía práctica para el desarrollo de instrumentos de evaluación con fines de certificación para el proceso de INADEH. OIT/Cinterfor, Panamá, 2025.*

Elaborado por: Ximena Iannino, consultora de OIT/Cinterfor

Supervisado por: Juan José Urbina, coordinador técnico de proyectos de OIT en Panamá.

Esta guía ha sido desarrollada para el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) de Panamá en el marco del Proyecto de Transformación y Mejoramiento Integral del INADEH.

Traducciones – En caso de que se traduzca la presente obra, deberá añadirse, además de la atribución de la titularidad, el siguiente descargo de responsabilidad: *La presente traducción no es obra de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ni debe considerarse una traducción oficial de la OIT. La OIT no se hace responsable del contenido ni de la exactitud de la traducción.*

Adaptaciones – En caso de que se adapte la presente obra, deberá añadirse, además de la atribución de la titularidad, el siguiente descargo de responsabilidad: *La presente publicación es una adaptación de una obra original de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Las opiniones y puntos de vista expresados en esta adaptación son responsabilidad exclusiva de su autor o autores, y en ningún caso de la OIT.*

Esta licencia CC no se aplica a los materiales protegidos por derechos de autor incluidos en esta publicación que no son pertenecientes a la OIT. Si el material se atribuye a una tercera parte, la parte que utilice dicho material será la única responsable de obtener las autorizaciones necesarias por parte del titular de los derechos

Todo litigio que resulte de la presente licencia o en relación con ésta, que no pueda ser resuelto de manera amistosa será sometido a arbitramento de conformidad con el Reglamento de Arbitraje de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI). Las partes quedarán vinculadas por cualquier laudo arbitral resultante de dicho arbitraje el cual constituirá la resolución definitiva de dicho litigio.

Todas las consultas sobre derechos y licencias deberán dirigirse a la Unidad de Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y licencias), CH-1211 Ginebra 22 (Suiza) o por correo electrónico a rights@ilo.org.

Tabla de contenido

Prólogo	6
Introducción	7
Capítulo 1: Fundamentos de la evaluación y certificación de competencias	8
1. Conceptos clave	9
1.1 Las competencias laborales	9
1.2 Aprendizaje en múltiples contextos	9
1.3 La evaluación y certificación de competencias	10
1.4 Aportes de contar con un sistema de evaluación y certificación por competencias	11
2. El Sistema Nacional de Competencias Laborales de Panamá	12
3. Los componentes del Sistema	13
4. Los principios que orientan el proceso de evaluación y certificación	14
5. Las Normas de Competencia Laboral (NCL): un insumo para la certificación	16
6. Los instrumentos de evaluación	23
7. El proceso de certificación y sus etapas	24
8. Certificación y desarrollo de sistemas de reconocimiento regionales	26
Capítulo 2: ¿Qué evaluar?	27
1. ¿Qué se evalúa en un proceso de certificación?	28
2. Las evidencias	29
3. Tipos de evidencias	30
3.1 Evidencias de desempeño, conocimiento y producto	30
3.2 Evidencias directas e indirectas	31
3.3 Evidencia principal y evidencias complementarias	31
4. Características de las evidencias (pertinencia, vigencia, veracidad)	32

Capítulo 3: Técnicas e instrumentos para la recolección de evidencias	33
1. Las técnicas	34
1.1 Observación directa del desempeño del / la postulante en ambiente real de trabajo o situación simulada	34
1.2 Observación directa y valoración de productos terminados o en proceso	35
1.3 Comunicación verbal, oral y escrita mediante entrevistas, preguntas, cuestionarios y test dirigidos a la persona candidata	35
1.4 Comunicación verbal, oral y escrita mediante entrevistas y/o cuestionarios para recoger testimonios de terceros	36
1.5 Revisión documental	36
2. Los instrumentos de evaluación	37
3. Tipos de instrumentos	38
4. Formulario de autoevaluación	39
5. Guía de observación	40
6. Prueba de conocimientos/cuestionario	41
7. Lista de cotejo o verificación de productos	42
8. Evaluación de terceros	42
9. Portafolio	44
Capítulo 4: Diseñar los distintos instrumentos según las necesidades	45
1. Criterios generales para el diseño de los instrumentos	46
2. Pasos para diseñar los instrumentos	47
3. Análisis de la NCL y sus componentes	48
4. Identificación de evidencias	52

5. Elaboración de los instrumentos	54
5.1 Secuencia	54
5.2 Elaboración de la lista de chequeo para las evidencias de desempeño	55
5.3 Elaboración la lista de cotejo/control para las evidencias de producto	58
5.4 Elaboración el cuestionario/prueba de conocimientos sobre las evidencias de conocimiento.	60
5.5 Diseño del formulario de terceros considerando las evidencias para la evaluación y nivel de la cualificación.	62
5.6 Diseño de autodiagnóstico considerando los elementos de competencia.	64
6. Consideración transversal de situaciones críticas y resultados de aprendizaje vinculados al nivel de la cualificación.	65
7. Calidad de los instrumentos	67
8. Ponderación de los instrumentos	68
Bibliografía	70

Prólogo

El Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) y el Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (OIT/Cinterfor) presentan esta Guía práctica para el desarrollo de instrumentos de evaluación con fines de certificación, elaborada en el marco del Proyecto de Transformación Integral del INADEH.

Este esfuerzo conjunto forma parte del compromiso institucional de fortalecer la calidad, pertinencia y modernización de la formación profesional en Panamá, a través del desarrollo de normas de competencia laboral (NCL), el diseño curricular basado en competencias y la consolidación de un sistema nacional de evaluación y certificación robusto, transparente y reconocido por los actores del mundo del trabajo. La certificación constituye un mecanismo clave para visibilizar y acreditar los aprendizajes adquiridos en distintos contextos formales, no formales e informales, alineado con las Recomendaciones N°195 y N°208 de la OIT, y con las políticas nacionales que impulsan la empleabilidad, el trabajo decente y la movilidad laboral.

OIT/Cinterfor apoya al INADEH en la consolidación de un modelo metodológico coherente, actualizado e integrado, que responda a las necesidades de sectores productivos estratégicos y a los desafíos del futuro del trabajo.

Esta guía aporta orientaciones metodológicas claras y herramientas prácticas para diseñar instrumentos de evaluación alineados con las NCL, necesarios para garantizar procesos de certificación rigurosos, equitativos y basados en evidencias objetivas. Está dirigida a las personas metodólogas, evaluadoras, facilitadoras y equipos técnicos responsables de implementar los procesos del Subsistema de Certificación de Competencias Laborales (SCCL) del INADEH.

INADEH y OIT/Cinterfor reiteran su compromiso con el fortalecimiento institucional, el desarrollo del talento humano y la construcción de un sistema de formación y certificación que contribuya a la empleabilidad, la productividad y la inclusión laboral en Panamá.

Esperamos que esta guía constituya una herramienta para seguir avanzando hacia procesos de evaluación más sólidos, pertinentes y alineados con estándares de calidad internacional.

Introducción

La evaluación de competencia laboral es un proceso que mide el “saber hacer” donde se recopila evidencias del desempeño, los productos del trabajo y el conocimiento que demuestran las personas candidatas en un entorno laboral real o en situaciones simuladas se realiza con base a un estándar establecido que, en el caso de INADEH, se denomina Norma de Competencia Laboral (NCL).

Para llevar adelante la evaluación, es fundamental estructurar el proceso y definir procedimientos que permitan recopilar evidencias objetivas de competencia que sirvan de base para emitir el juicio evaluativo.

Los instrumentos de evaluación cumplen esta función al contribuir a generar, relevar y registrar evidencias, facilitando la valoración integral de la competencia profesional, considerando conocimientos, habilidades y actitudes de manera conjunta e interrelacionada.

Esta guía busca aportar orientaciones prácticas para la selección de técnicas y el diseño de instrumentos para la evaluación de las competencias, en el marco de la certificación. Está dirigida a personas facilitadoras, metodólogas y técnicos responsables de estos procesos.

El desarrollo tiene una estructura modular y se pretende que, a medida que se avanza en su lectura y reflexión, las personas sean capaces de:



Capítulo 1: Fundamentos de la evaluación y certificación de competencias

Para avanzar en el proceso de diseño de los instrumentos de evaluación, es importante contar con los fundamentos conceptuales y metodológicos sobre los que se sustenta la evaluación y certificación de competencias laborales. En este sentido, las competencias se desarrollan a lo largo de la vida en contextos formales, no formales e informales, y que su reconocimiento es clave para promover el aprendizaje permanente y la inclusión laboral.



1. Conceptos clave

1.1

Las competencias laborales

Si bien la bibliografía sobre la temática es muy amplia, para los fines de esta guía, con base en la Recomendación N° 195 de la OIT, consideramos a la competencia como:

“la capacidad de actuar movilizando un conjunto de recursos de forma interrelacionada para responder satisfactoriamente a una demanda laboral. Abarca los conocimientos, aptitudes profesionales y el saber hacer que se dominan y aplican en un contexto específico” (OIT, 2005).

RECOMENDACIÓN N° 208

La nueva Recomendación N°208 (OIT, 2023) sobre el Aprendizaje de Calidad enfatiza la importancia del reconocimiento de los aprendizajes que las personas han adquirido en instancias formativas formales, no formales o informales, con base en normas de cualificación establecidas. En esta línea, recomienda tomar medidas para promover el reconocimiento de aprendizajes previos (también conocido como RAP) a escala nacional, regional e internacional, mediante procesos de identificación, documentación, evaluación y certificación de las competencias que las personas han desarrollado en distintos ámbitos.

1.2

Aprendizaje en múltiples contextos

Las personas aprenden y se desarrollan en diversos espacios y momentos, no restringiéndose a entornos educativos formales o programas estructurados de formación continua. Adquieren conocimientos y habilidades mediante capacitaciones, autoaprendizaje y experiencias breves como los nano y micro aprendizajes (aprendizaje no formal).

Asimismo, el entorno laboral, las interacciones sociales y la vida cotidiana son escenarios fundamentales para la construcción de competencias, ya sea de forma autónoma o con el apoyo de colegas y mentores (aprendizaje informal).

El avance tecnológico ha ampliado significativamente las oportunidades de aprendizaje, facilitando el acceso a recursos abiertos y potenciando la certificación de conocimientos mediante micro-credenciales.

Estas acreditaciones permiten reconocer formalmente las competencias adquiridas en procesos de formación de corta duración, integrándolas en las trayectorias educativas y laborales de las personas.

1.3

La evaluación y certificación de competencias

Desde la perspectiva del aprendizaje a lo largo de la vida, los sistemas de reconocimiento y certificación de competencias desempeñan un papel clave en la visibilización y validación de los aprendizajes adquiridos en distintos ámbitos.

Desde el punto de vista del reconocimiento social, la certificación adquiere valor en la medida en que es reconocida y validada por empleadores, trabajadores y por el sistema educativo.

La certificación no solo avala y pone en valor las competencias desarrolladas por las personas, sino que también es un proceso de aprendizaje en sí mismo. Permite a la persona candidata reflexionar sobre sus capacidades, identificar brechas y comprender las expectativas de desempeño establecidas en los estándares evaluados.

RECOMENDACIÓN N°195

Hace ya dos décadas que, desde la Recomendación N°195 sobre el desarrollo de los recursos humanos: educación, formación y aprendizaje permanente de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se planteaba como uno de sus aspectos clave, la promoción de la empleabilidad a través de una educación y formación adecuadas, así como el acceso a información sobre el mercado laboral y las oportunidades de empleo.

La recomendación destaca la importancia de invertir en formación y desarrollo de habilidades a lo largo de toda la vida laboral de las personas, para mantener su empleabilidad y adaptarse a los cambios en el mercado de trabajo. Por otro lado, señala la necesidad de lograr y mantener la igualdad de oportunidades para todas las personas sin discriminación por género, origen étnico, discapacidad u otras características personales en el acceso al empleo y la formación, recomendando a los países miembros la implementación de mecanismos de reconocimiento de los aprendizajes profesionales con independencia de cómo se hubiesen adquirido.



1.4

Aportes de contar con un sistema de evaluación y certificación por competencias

Los sistemas de educación y formación no son la única vía para adquirir las competencias. Las transformaciones tecnológicas y los cambios vertiginosos en el mundo del trabajo plantean la necesidad de aprender en forma continua y desarrollar nuevas competencias en la actividad laboral.

A su vez, la movilidad y migración crecientes hacen que, en muchos casos, las competencias de las personas hayan sido adquiridas fuera del país o la región en que viven en la actualidad. Al no estar visibilizadas estas competencias, se amplían el desajuste y las brechas de empleo, la pobreza y la desigualdad. En este escenario, el principal cometido de los sistemas de reconocimiento y certificación de competencias es hacer visibles y poner en valor las competencias no certificadas, de manera de:

- promover la formación y el trabajo decente a lo largo de la vida
- incrementar la empleabilidad de grupos vulnerables reconociendo sus competencias
- facilitar procesos de integración social y laboral en el mercado local y
- fomentar la movilidad laboral mejorando las condiciones laborales y de diálogo.

Considerando todo lo anterior es importante que las acciones se concreten en ocupaciones con demanda y que las acciones que se puedan realizar en el contexto de los procesos de certificación sean pertinentes para el mercado de trabajo.



2. El Sistema Nacional de Competencias Laborales de Panamá

El INADEH, a través de la Secretaría Técnica/ Comisión Nacional de Competencias (CONACOM) certifica formalmente las competencias demostradas por una persona, independientemente de cómo fueron adquiridas.

La Resolución del Consejo Directivo del INADEH No. 20-10 Artículo 3, define la certificación de competencias como:

“El reconocimiento público, documentado, formal y temporal de la capacidad laboral demostrada por el 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.”

En cuanto a la Evaluación, se la caracteriza como:

“El proceso previo de la Certificación de Competencia Laboral, que consiste en la recolección de evidencias sobre el desempeño laboral de un individuo, con el fin de determinar si es competente o aún no, para realizar la función laboral determinada.”



3. Los componentes del Sistema

El Sistema de Certificación de INADEH está estructurado en dos grandes componentes que tienen a cargo sus principales funciones:

- Subsistema de Normalización de Competencias Laborales (SNCL)
- Subsistema de Certificación de las Competencias Laborales (SCCL)

El subsistema de normalización elabora las normas para considerar dentro del subsistema de evaluación y posterior certificación. En la medida que el proceso de elaboración de normas responda a las necesidades y estándares del sector productivo, se apunta a la pertinencia de la certificación.

Si bien el SCCL tiene objetivos y funciones especializadas de manera de asegurar el reconocimiento y certificación de las competencias de las personas, sus componentes se articulan con las áreas del INADEH que aseguran las funciones vinculadas a la Formación Profesional (FP) y la capacitación, por ejemplo, para dar respuesta al cierre de brechas.

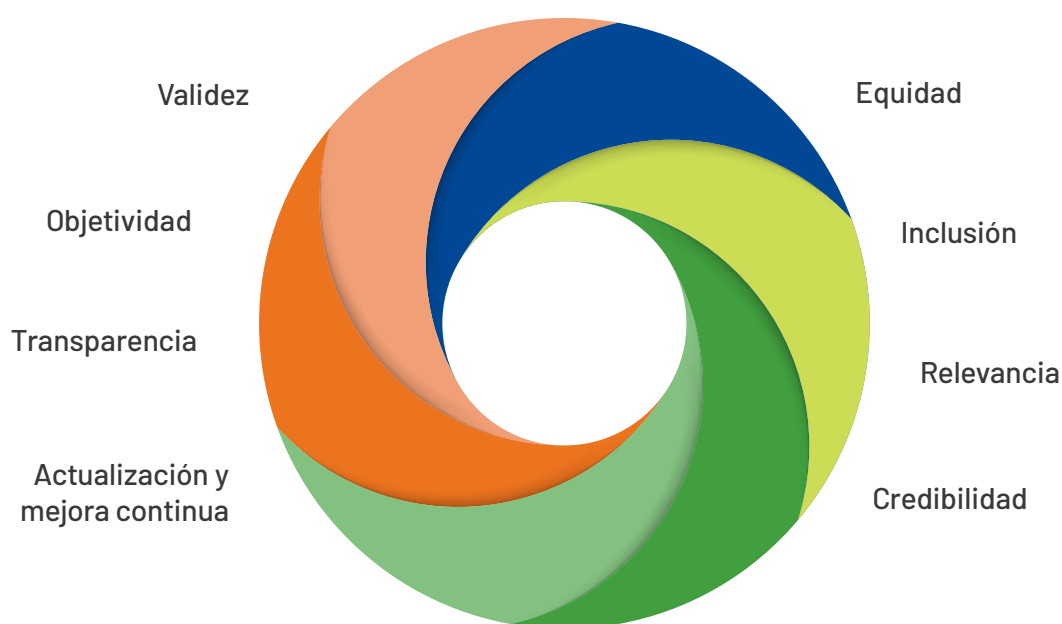
La Secretaría Técnica de CONACOM es la encargada de llevar adelante la gestión de todo el proceso vinculado a la Certificación.



4. Los principios que orientan el proceso de evaluación y certificación

El Sistema de certificación se basa en un conjunto de principios y criterios que tienen como fin garantizar que todos los procesos y acciones que se desarrollan dentro de sus atribuciones cumplan con los requerimientos de

calidad y transparencia y brinden igualdad de oportunidades y acceso a todas las personas que requieran realizar la evaluación y acceder a la certificación de las competencias identificadas en las NCL.



Los principios que guían el diseño y la implementación establecen las bases y actúan como directrices generales sobre las cuales se sustenta todo el Sistema de Certificación.

PRINCIPIOS DEL SCCL

Equidad: todas las personas deben tener la misma oportunidad de demostrar sus competencias, independientemente de su origen, género, raza, orientación sexual u otras características personales.

Inclusión: debe garantizar en su diseño que todas las personas tengan acceso al proceso de certificación y que se eliminen las barreras que puedan excluir a ciertos grupos de personas.

Fiabilidad: debe ser confiable y consistente en la evaluación de las competencias de las personas, los resultados de la certificación deben ser transparentes y no depender de factores aleatorios.

Relevancia: las competencias evaluadas en el proceso de certificación deben ser pertinentes y estar alineadas con las necesidades y expectativas de los diferentes sectores de la economía y de la comunidad.

Credibilidad: debe ser reconocido y respetado por empleadores, trabajadores, instituciones educativas y otras partes interesadas, es decir que debe tener solidez, calidad y ser percibido como confiable y válido.

Actualización y mejora continua: debe ser flexible y adaptable para dar respuesta a los cambios en las demandas del mercado laboral y los avances tecnológicos. La revisión es parte del proceso para garantizar que el sistema sea de calidad, relevante, oportuno y efectivo.

Transparencia: con procesos de evaluación claros, comprensibles y accesibles para todas las personas (incluidas las personas candidatas, empleadores y otros actores relevantes vinculados al sistema). Deben estar a disposición y accesibles del conocimiento público del proceso.

Objetividad: mediante el estricto apego a las NCL establecidas, la evaluación debe reflejar fielmente el desempeño real de las personas.

Además, hay que asegurar que los instrumentos y técnicas de evaluación se apliquen de manera equitativa a todas las personas candidatas, garantizando resultados consistentes y comparables sin importar quiénes sean evaluados. Para ello, los instrumentos y técnicas utilizadas deben ser consistentes asegurando que su aplicación por distintas personas –evaluadoras–, no genera sesgos ni diferentes juicios de la competencia.

Validez: respaldada por el uso de instrumentos y técnicas que proporcionen evidencia adecuada, tanto en calidad como en cantidad. Esto asegura que se cumplan los estándares de competencia laboral establecidos en la normativa correspondiente, garantizando así la integridad y la fiabilidad de la evaluación.

5. Las Normas de Competencia Laboral (NCL): un insumo para la certificación

Las NCL son el principal **referente técnico del sistema**. Se elaboran y se actualizan en los Consejos Sectoriales de Competencias (CSC) en el momento que se requiera con la participación activa de los sectores productivos y definen de forma clara:

- las funciones clave de una ocupación
- los desempeños esperados
- los criterios de evaluación

Estas normas permiten:

- establecer estándares para la certificación,
- diseñar programas de formación pertinentes,
- configurar cualificaciones y trayectorias formativas articuladas

Recordemos algunos conceptos de la Guía para la elaboración de perfiles por competencias. OIT/Cinterfor, INADEH, 2023. (<https://www.oitcinterfor.org/recursos/guia-elaboracion-perfiles-competencia-inadeh-oitcinterfor2023>)



Un perfil por competencias es la descripción de un cargo u ocupación a partir de las competencias asociadas al desempeño de una función dentro de un proceso productivo o cadena de valor (OIT Cinterfor, 2022). Los perfiles de ocupacionales adquieren el carácter de norma de competencia cuando son avalados por la instancia definida en un país. En el caso de Panamá, el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) es la entidad responsable del proceso de normalización, y, por tanto, de emitir las normas de competencia laboral (República de Panamá, 2006).

La normalización de competencias es el proceso para convertir un perfil ocupacional en un estándar compartido y aceptado por los distintos actores: empleadores, trabajadores, formadores, con fines de facilitar los procesos de gestión del talento humano, particularmente, el reclutamiento y la selección de personal; la certificación de competencias y el reconocimiento de aprendizajes previos (RAP); la elaboración de cualificaciones que permitan una visión más integrada y articulada de la formación y sean insumo para el diseño de currículos que atiendan las necesidades del sector productivo.

Para las personas encargadas del diseño de instrumentos de evaluación, el **dominio de las NCL es esencial, ya que son el punto de partida para definir qué evidencias se deben recoger y cómo valorar las competencias.**

Es a partir de los contenidos de la Norma que se elaboran los instrumentos y se acuerda el proceso de evaluación de competencias con

fines de certificación (para ampliar ver **Manual para personas evaluadoras en procesos de certificación de competencias laborales**, Inadeh, 2025).

Todo este proceso técnico está a cargo de la Secretaría Técnica de competencias de CONACOM.





VER EL EJEMPLO DEL FORMATO PARA LA NORMA DE COMPETENCIA LABORAL
Acá el ejemplo

	COMISIÓN NACIONAL DE COMPETENCIAS Secretaría Técnica	Código: CONACOM- ST-SNCL-F-NCL-01
	SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	Versión N °: 1
Norma de Competencia Laboral		Marzo 2024

Comisión Nacional de Competencias Conacom
Secretaría Técnica

I. Datos generales de la norma de competencia laboral

Título de la Norma de Competencia Laboral	
Código de la NCL	
Sector	
Cadena de Valor	
Eslabón de la cadena de Valor	
Código CNO-2010	
CIUO-08	
Código CINU-2010/CIU	
Perfiles Ocupacionales (relacionados)	
Nivel en el Marco Nacional de Cualificaciones de Panamá.	
Propósito Clave	
Regulaciones Generales de la Ocupación	
Cobertura de la NCL	
Fecha de Aprobación	
Tiempo de revisión de la Norma	

II. Norma de competencia laboral:

	UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL (UCL)	ELEMENTOS DE COMPETENCIAS LABORAL (ECL)
Componentes de la NCL		
UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL		
Código de la UCL: CONACOM-Sector-CV-Código-año-U		
ELEMENTO DE COMPETENCIA LABORAL		
1.1		
Criterios de desempeño		
Conocimientos	1.1.1	
Evidencias para la evaluación	Por desempeño: 1 . Por producto: N/A:	
Campo de aplicación	1.	

ELEMENTO DE COMPETENCIA LABORAL

1.2.

Criterios de desempeño 1.2.1

Conocimientos

Evidencias para la evaluación Por desempeño:

1

.

Por producto:

N/A:

Campo de aplicación

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL

Código de la UCL

GLOSARIO

FUENTE CONSULTADA Y REFERENCIACIÓN INTERNACIONAL

DESCRIPTORES DE NIVEL DEL MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE PANAMÁ. MNC.

Nivel 3

La persona con este nivel de cualificación analiza y utiliza información para responder a las actividades, la comunica, aplica soluciones a los problemas en contextos conocidos, trabaja de forma colaborativa con otros, toma decisiones sobre su propio quehacer y se desempeña con autonomía, aunque con supervisión directa.

Dimensión de conocimientos y saberes disciplinares

Resuelve operaciones fundamentales en el campo de los números reales para la solución de situaciones de su entorno.

Maneja estructuras básicas, conocimientos y procesos matemáticos, que le permitan comprender y resolver situaciones en su vida diaria.

Maneja instrumentos de medición, tomando en consideración la calibración, las normas del sistema internacional y los sistemas de seguridad.

Es capaz de utilizar símbolos y fórmulas, con el fin de decodificar e interpretar conceptos matemáticos para comprender su relación con el lenguaje natural.

Utiliza la capacidad de pensamiento reflexivo, analítico, de abstracción y síntesis en matemática aplicado a situaciones del contexto.

Dimensión de habilidades

Comunicativas para la interacción personal cultural y profesional

Emplea el lenguaje verbal, no verbal y escrito para comunicar hechos, sucesos, ideas, pensamientos, sentimientos en situaciones del entorno, a través de su idioma materno, social y otros.

Desarrolla la capacidad para comunicar hechos, sucesos, ideas, pensamientos, sentimientos en situaciones del entorno de manera crítica y reflexiva.

Demuestra capacidad de comunicación verbal y no verbal, abstracción, síntesis y toma de decisiones.

Solución de problemas –saber hacer –investigar –emprender e innovar

Resuelve problemas propuestos, siguiendo razonamiento lógico y procesos sistemáticos que conlleven a la solución de situaciones concretas de su entorno.

Recopila información, elabora, analiza e interpreta cuadros y gráficas de fenómenos de la vida real.

Analiza críticamente situaciones problemáticas de la sociedad y propone acciones para mejorar.

Interacción – saber ser y convivir

Se conoce y se valora a sí mismo, a la familia como institución, es tolerante con las ideas de los demás, es consciente de las fortalezas, limitaciones, y debilidades para su desarrollo.

Manifiesta un marcado sentido de solidaridad y de equidad en sus normas de comportamiento y relación con los demás dentro de su contexto, familiar, social y laboral.

Trabaja colaborativamente en actividades de acuerdo con pautas establecidas en contextos conocidos.

DESCRIPTORES DE NIVEL DEL MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE PANAMÁ. MNC.

Dimensión de aplicación de conocimientos y habilidades	
Responsabilidad	Conoce la necesidad del aprovechamiento racional de los recursos naturales, de la protección del medio ambiente y de la prevención integral ante los peligros de los fenómenos naturales, económicos y sociales. Actúa responsablemente frente al impacto de los avances científicos y tecnológicos en la sociedad y el ambiente. Demuestra responsabilidad sobre el impacto de los avances científicos y tecnológicos en la sociedad y el ambiente. Mantiene y promueve su salud física, mental y emocional mediante la práctica de hábitos alimenticios, higiénicos y deportivos. Manifiesta en forma responsable su identidad regional y nacional, a través de valores morales, éticos, cívicos y elementos socioculturales y artísticos.
Autonomía	Aplica principios y normas éticas en la vida diaria. Actúa orientado por principios de honradez, responsabilidad y respeto. Manifiesta actitud perseverante hasta lograr las metas que se ha propuesto.

Fuente: Marco Nacional de Cualificaciones (MNC) de Panamá (República de Panamá, 2018).

HABILIDADES EN LENGUA EXTRANJERA						
LENGUA	INGLÉS					
Ámbitos de competencia	Nivel de competencia según el MCER					
	A1	A2	B1	B2	C1	C2
Comprensión auditiva						
Comprensión lectora						
Interacción oral (participación en conversaciones)						
Expresión oral						
Expresión escrita						

Fuente: Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER) (2023) Unión Europea <https://europa.eu/europass/es/common-european-framework-reference-language-skills>

ELABORADA Y REFRENDADA EN EL SECTOR:

Validación por el Consejo Sectorial- Tripartito
Orientación Técnica-INADEH
Orientación por la Secretaría Técnica (CONACOM)



6. Los instrumentos de evaluación

Los **instrumentos** necesarios para llevar adelante el proceso de evaluación con fines de certificación, se elaboran a **partir de las normas (NCL)**. Están diseñados para medir el nivel de dominio de las competencias requeridas y proporcionar evidencia objetiva, suficiente y necesaria para la toma de decisiones en el proceso de certificación.

Pueden ser de diversa índole, dependiendo de la norma a certificar, pero deben cumplir con los principios y aplicarse de acuerdo a las condiciones establecidas por la NCL para asegurar la calidad del proceso.



7. El proceso de certificación y sus etapas

En el siguiente gráfico se presenta el proceso de certificación definido en el ámbito del INADEH en cuatro grandes etapas¹:



Preparación: Esta etapa implica la difusión y articulación con los actores y organizaciones sectoriales que correspondan, la elaboración y revisión de instrumentos de evaluación, la formación y/o selección de evaluadores o Centros de Evaluación, según corresponda, la preparación del sistema de registro y otros soportes necesarios para el desarrollo de todo el proceso.

Orientación y acceso: Una vez que se cuenta con los insumos para dar inicio al proceso de registro o inscripción de las personas potencialmente interesadas en certificar sus competencias y que cumplen con los requisitos específicos identificados, tiene lugar la inducción, durante la cual orientadores o evaluadores brindan información y orientación a las personas interesadas.

¹ Subsistema de Certificación de Competencias Laborales. Instituto Nacional de Formación y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) Documento desarrollado en el marco del Componente Académico del Plan de Transformación Integral del INADEH por OIT/Cinterfor.

Explican con claridad la finalidad y alcance de la certificación, los procesos y fases, así como en qué consisten las normas y cuáles serán las evidencias requeridas.

Además, orientan a las personas candidatas en la realización de un **autodiagnóstico**, de manera de analizar si están o no en condiciones de cumplir con los requisitos establecidos en la norma o necesitan fortalecer sus competencias. Si la persona estima que cuenta con las competencias requeridas y cumple con las condiciones estipuladas se registra (en el sistema) para iniciar el proceso.

Evaluación (recolección de evidencias y juicio):

esta etapa de evaluación propiamente dicha implica la elaboración e implementación de un Plan de evaluación y el registro correspondiente por parte de la persona evaluadora quien posteriormente realiza la valoración de las evidencias y emite el juicio de competencia.

El juicio puede ser competente en caso de que la persona haya alcanzado el nivel requerido o pendiente de certificación/aún no competente cuando presenta brechas en relación con la NCL.

Cierre: El cierre del proceso implica la revisión y validación del juicio por parte de la instancia técnica correspondiente (Secretaría Técnica

CONACOM). Una vez que el juicio es validado, tiene lugar la emisión del certificado o la retroalimentación y derivación de la persona a instancias de capacitación para el cierre de brechas.

En resumen, cada etapa implica un conjunto de acciones específicas vinculadas a los instrumentos de evaluación, a saber:

- Los instrumentos de evaluación se elaboran en la etapa de Preparación.
- El instrumento de autodiagnóstico se aplica como parte del proceso de orientación dentro de la etapa de Acceso.
- La batería de instrumentos destinados a recoger y valorar las evidencias se aplica en la etapa de evaluación.
- A futuro, se podrán incorporar instrumentos estructurados por persona externas del INADEH tal como se ejecuta en otros homólogos.



8. Certificación y desarrollo de sistemas de reconocimiento regionales

El reconocimiento de competencias laborales trasciende las fronteras nacionales. Por ello, cada vez más países implementan marcos de cualificaciones compatibles, fomentan el Reconocimiento de Aprendizajes Previos (RAP) y adoptan herramientas como las micro-credenciales y las insignias digitales.

Estas tendencias promueven:

- Mayor movilidad laboral y educativa.
- Integración de aprendizajes informales y no formales en trayectorias profesionales.
- Adaptación de la formación a nuevas formas de trabajo, aprendizaje digital e inteligencia artificial (IA).

El desarrollo de sistemas regionales de certificación refuerza la empleabilidad y el acceso a oportunidades en contextos de creciente dinamismo económico y social.



Capítulo 2:

¿Qué evaluar?

Para avanzar con el juicio evaluativo en los procesos de certificación, es fundamental comprender qué se entiende por evidencia y cómo esta permite verificar que una persona posee las competencias requeridas por la Norma de Competencia Laboral (NCL). Las evidencias representan la base objetiva sobre la que se construye la evaluación, y deben permitir observar y documentar de manera confiable el desempeño, los conocimientos y los productos generados por la persona candidata. En este capítulo se presenta qué tipos de evidencias se pueden recolectar, cómo clasificarlas y qué características deben reunir para asegurar que el proceso evaluativo sea justo, pertinente y riguroso.

Reconocer la diversidad de formas en que se expresan las competencias implica adoptar una mirada integral sobre el desempeño laboral. Por ello, se describen distintos tipos de evidencias —de desempeño, conocimiento y producto— así como sus formas de obtención (directas e indirectas), y se diferencia entre evidencias principales y complementarias. Además, se abordan los criterios de calidad de las evidencias: pertinencia, vigencia y veracidad, los cuales resultan esenciales para sustentar decisiones objetivas y confiables sobre la competencia de las personas evaluadas.



1. ¿Qué se evalúa en un proceso de certificación?

A lo largo del proceso de certificación de competencias laborales se busca verificar si la persona demuestra las competencias requeridas para desempeñarse de manera efectiva una función específica en un entorno laboral determinado. Esto implica evaluar si la persona es competente conforme a los criterios definidos en la Norma de Competencia Laboral (NCL) correspondiente.

Esto implica disponer de evidencias suficientes, consistentes y analizarlas desde un enfoque integral (holístico) que incluye el saber, saber hacer y saber ser y estar en el ámbito laboral. Se requiere evaluar cómo la persona se desempeña en una función específica, en condiciones reales o simuladas. Por ejemplo: Realizar una instalación eléctrica siguiendo los protocolos de seguridad establecidos.

La evaluación se basa en evidencias válidas y objetivables, de manera de minimizar la subjetividad a la hora de emitir un juicio.

La persona candidata no compite con otras, sino que su desempeño se contrasta con el estándar (NCL) previamente definido en un proceso individual, justo y transparente.



2. Las evidencias

El Diccionario de la Real Academia Española define a la evidencia como *“el conjunto disponible de hechos o de información que indican si una creencia o proposición es verdad o válida”*. En referencia a la evaluación de las competencias, las evidencias son los elementos concretos que permiten verificar si una persona es competente para desempeñar una función laboral, según lo establecido en las distintas unidades que conforman la Norma (NCL).

Todos los criterios de desempeño especificados para cada Elemento de competencia en la NCL, deben ser evidenciados. Una evidencia puede permitir verificar más de un criterio y,

como contrapartida, un criterio puede requerir más de una evidencia, pero en todos los casos las evidencias hacen referencia a los criterios definidos y acordados por el sector.

Para relevar las evidencias es necesario diseñar y aplicar técnicas e instrumentos de evaluación que aseguren que ellas son **pertinentes, suficientes, válidas y auténticas**, garantizando una decisión justa, equitativa y objetiva sobre la competencia de la persona candidata.



3. Tipos de evidencias

Las evidencias se pueden clasificar según su **naturaleza en:**

- Evidencias de desempeño,
- Evidencias de conocimiento y
- Evidencias por producto.

También se clasifican de acuerdo con las fuentes de las que se obtienen en:

- evidencias directas, generadas por la persona candidata.
- evidencias indirectas, generadas por terceros o de carácter documental.

Ambas clasificaciones se complementan y apuntan a una visión holística de la competencia.

conocimientos, habilidades y actitudes. Las NCL definen con precisión lo que se espera del desempeño. Incluyen:

- Resultados esperados (qué debe lograrse).
- Indicadores de calidad (cómo debe lograrse).
- Condiciones de ejecución (dónde, con qué recursos, bajo qué condiciones se debe realizar).

Son las evidencias con mayor valor dentro del proceso de certificación. Por ejemplo: reparar un equipo, atender a un cliente o conducir un montacargas.

Las **evidencias de conocimiento**² permiten evaluar los saberes relacionados con la competencia. Se trata de aquellos conocimientos de base que deben ser aplicados y movilizados en el desempeño laboral, en la medida que la competencia supone que la persona sepa cómo se inscribe su accionar en un marco de referencia conceptual más amplio. Su propósito es verificar que la persona comprende la razón por la cual hace o actúa de tal o cual forma, cuáles son las implicancias e impactos de su acción, qué elementos normativos o regulatorios debe respetar, cómo transfiere las competencias a nuevos contextos y situaciones laborales. Por ejemplo, cuáles son y cómo se aplican las normas de voltaje y seguridad eléctrica en una instalación.

3.1 Evidencias de desempeño, conocimiento y producto

Evidencias de desempeño: Son aquellas que se generan a partir de la observación del desempeño de **la persona candidata** en condiciones de trabajo reales o simuladas. Permite ver en acción el saber hacer, incluyendo

2 En algunos Sistemas se requieren "evidencias de conocimiento y comprensión".

Por último, las **evidencias de producto** son elementos identificables y tangibles que resultan del trabajo realizado por la persona. Deben cumplir con los estándares de calidad, tiempo y forma establecidos en la NCL. Por ejemplo, para la NCL de Electricidad, la instalación eléctrica concluida, debidamente conectada y funcionando.

3.2 Evidencias directas e indirectas

Evidencias directas. Son aquéllas que provienen de la observación directa del desempeño o del análisis de productos realizados por la persona. Permiten una verificación clara, actual y objetiva. Ejemplos: Observar una soldadura en ejecución, evaluar un pastel horneado por la persona o verificar cómo maneja una herramienta.

Evidencias indirectas. Aportan información complementaria sobre la historia laboral y el desempeño, a través de testimonios y documentación diversa. Las evidencias indirectas no reemplazan a las directas, pero la complementan y cuando se requiere más información o cuando la observación directa no es viable por razones logísticas o de seguridad, son una alternativa confiable. Ejemplos: testimonios de responsable o superior jerárquico, compañeros o clientes, Certificados de formación previa, registros laborales, cartas de recomendación, fotografías, videos u otros materiales de trabajos anteriores.

3.3 Evidencia principal y evidencias complementarias

No todas las evidencias tendrán el mismo peso³ a la hora de evaluar la competencia. Se considerará como **evidencia principal** aquella o aquéllas que en forma directa y con claridad permiten demostrar el dominio de las competencias de acuerdo con los criterios establecidos en la NCL. En tanto la competencia se infiere del desempeño de las personas, las evidencias de desempeño serán determinantes a la hora de juzgar si se alcanza con el nivel de calidad requerido.

Por su parte, las **evidencias complementarias** serán aquéllas que brindan información adicional y reafirman y/o enriquecen el juicio formulado por la persona evaluadora.

³ Este punto se desarrolla ampliamente en el Módulo 4

4. Características de las evidencias (pertinencia, vigencia, veracidad)

La calidad de las evidencias recolectadas es clave para garantizar resultados confiables, justos y válidos. Para ello, toda evidencia —ya sea de desempeño, de conocimiento o de producto— debe cumplir con tres características fundamentales: pertinencia, vigencia y veracidad.

Pertinencia: significa que la evidencia está directamente relacionada con los criterios establecidos en la norma de competencia laboral. Es decir que es útil para inferir de forma inequívoca que la persona evaluada se desempeña de acuerdo a los criterios establecidos en el estándar/NCL. No se trata de recolectar cualquier dato o muestra, sino aquellos que reflejen con claridad y de forma específica el dominio de la competencia según lo que se exige en el estándar/NCL.

Vigencia: hace referencia al tiempo transcurrido desde que se generó la evidencia. Para que una evidencia sea válida, debe corresponder a un desempeño reciente y actual, de modo que refleje las capacidades que la persona posee en el momento de la evaluación. En contextos de rápida transformación tecnológica o cambios en los procesos productivos, asegurar la vigencia permite que la evaluación sea pertinente con el entorno laboral actual.

Es importante considerar siempre la revisión de las normas y su actualización, de acuerdo al tiempo definido por el sector, manteniendo los instrumentos actualizados.

Veracidad: implica que la evidencia sea auténtica, confiable y obtenida de forma ética. La información presentada debe corresponder efectivamente a la persona evaluada y no haber sido alterada o producida por otros. La persona que evalúa debe tener la certeza de que la evidencia ha sido generada por la persona evaluada o de que corresponde a quien la emite, como es el caso de un testimonio.

La veracidad es fundamental para sostener la integridad del proceso de evaluación y preservar la confianza en el sistema de certificación. Por ello, la importancia de quienes verifican los procesos y acompañan a lo largo de todo el período, el sistema cobra fortaleza con la verificación y seguimiento de todas las partes involucradas.

Estas tres características -pertinencia, vigencia y veracidad- son claves para que las decisiones tomadas a partir de las evidencias sean justas, transparentes y representen adecuadamente las competencias reales de la persona candidata.

Capítulo 3: Técnicas e instrumentos para la recolección de evidencias

Es necesario seleccionar las técnicas más adecuadas para recoger las evidencias, de acuerdo a los lineamientos generales del Sistema y contemplando las diferentes situaciones de los y las personas candidatas (personas en actividad en empresas, por cuenta propia, desempleadas, migrantes, etc.).

Una vez que se han seleccionado y validado con las personas expertas las técnicas a implementar, será imprescindible diseñar los instrumentos que permitan aplicarlas. Por lo que en este capítulo nos focalizaremos en esta acción.



1. Las técnicas

Las principales técnicas que se aplican para recoger o generar evidencias para los procesos de evaluación de competencias con fines de certificación son las siguientes:

- Observación directa del desempeño en ambiente de trabajo real o simulado.
- Observación directa y valoración de productos terminados o en proceso.
- Comunicación verbal, oral y escrita mediante entrevistas, preguntas, cuestionarios/pruebas dirigidas a la persona candidata.
- Comunicación verbal, oral y escrita mediante entrevistas y/o cuestionarios para recoger testimonios de terceros.
- Revisión documental.

utiliza principalmente para evaluar las evidencias por desempeño y el componente actitudinal de la competencia.

La observación directa en el lugar de trabajo donde habitualmente se desempeña la persona ofrece la situación “ideal” y más eficiente para observar la competencia en condiciones reales.

Sin embargo, en algunos casos, puede ser necesario implementar una simulación. Para definir si es necesaria, habrá que analizar:

- la situación de la persona candidata (en actividad o desempleada, trabaja por cuenta propia, etc.),
- la disponibilidad y condiciones del contexto en que se va a evaluar (posibilidades que brindan las empresas o lugares de trabajo, centros de evaluación, equipamiento disponible, condiciones de salud y seguridad en el trabajo (SST, entre otros),
- la naturaleza de las competencias a evaluar (por ejemplo, para evaluar situaciones de trabajo que implican riesgos o en situaciones que no ocurren naturalmente en la actividad cotidiana y/o son difíciles de prever como es el caso de las competencias vinculadas a la resolución de problemas, etc.)

1.1

Observación directa del desempeño del / la postulante en ambiente real de trabajo o situación simulada

La observación directa del desempeño de la persona candidata es la técnica que ofrece las mejores condiciones para recoger evidencias de la competencia. Es una técnica de campo que permite apreciar en forma directa el comportamiento de la persona candidata en el lugar de trabajo o en condiciones simuladas. Se

Los escenarios de la simulación pueden reproducir las situaciones y espacios físicos del medio laboral, pero también pueden tener una apariencia diferente, en tanto permitan demostrar las competencias a evaluar. También la observación puede tener lugar en un ámbito laboral distinto a la organización en que se desempeña o ha trabajado la persona en su

trayectoria laboral (por ejemplo, espacios o servicios públicos puestos a disposición para procesos de certificación, siempre y cuando estén Acreditadas por CONACOM para funcionar como evaluadores otras empresas del sector, etc.)

De todas formas, implementar una situación simulada implica una movilización de recursos suplementarios por lo que su implementación deberá ser analizada y considerada en su conjunto.

Cabe señalar que la observación directa puede implementarse en forma presencial o virtual, o a través de un video, según las posibilidades que se cuenten.

1.2 Observación directa y valoración de productos terminados o en proceso

Se trata de observar y chequear la calidad de productos que evidencian las competencias, generados en el ejercicio del trabajo o en ámbitos simulados. La calidad de los productos se contrasta con el estándar o NCL.

Los productos pueden consistir en la elaboración de materiales, productos finales o insumos dentro del proceso, planes de trabajo, informes, etc.

Si no se ha observado en forma directa el proceso de elaboración o generación del producto, el primer paso consiste en verificar la **autenticidad, actualidad y validez** de este ya que es necesario que no exista ninguna duda acerca de que la evidencia es atribuible a la persona candidata y

que ha sido generada recientemente. También en este caso la observación directa puede implementarse en forma presencial o virtual (por ejemplo, video, foto, etc.).

1.3 Comunicación verbal, oral y escrita mediante entrevistas, preguntas, cuestionarios y test dirigidos a la persona candidata

La comunicación oral mediante preguntas o una entrevista breve puede implementarse durante la observación y permite obtener información acerca de aspectos de la competencia que no pueden ser observados en forma directa, porque no ocurren naturalmente o porque refieren a procesos cognitivos que no son observables en sí mismos (por ejemplo, qué condiciones físicas se han verificado durante la inspección visual del montacargas).

La comunicación escrita generalmente se plasma en un cuestionario o test que apunta a obtener evidencias de conocimiento. Puede ser autoadministrado y aplicarse la prueba en forma presencial o remota.

Tanto oralmente, como por escrito, la persona evaluadora debe estar atenta a no confundir la competencia comunicativa de la persona candidata con la competencia a evaluar.

1.4

Comunicación verbal, oral y escrita mediante entrevistas y/o cuestionarios para recoger testimonios de terceros

Técnicas basadas en la comunicación con terceros son una fuente de evidencia específica para determinadas actividades, productos y particularmente para obtener información acerca de las competencias transversales, de relacionamiento con pares y jefes, cumplimiento de objetivos, tiempos, etc. Se pueden utilizar testimonios de colegas de trabajo, supervisores/as, clientes/as, proveedores/as. También en este caso, se debe verificar su autenticidad y validez.

1.5

Revisión documental

La información sobre las competencias de las personas candidatas puede complementarse con la revisión y análisis de evidencias documentales. Ellas pueden incluir certificados o constancias de cursos, informes de desempeño, minutas de reuniones, correos electrónicos, cartas de recomendación, proyectos, publicaciones y cualquier otro documento que aporte información adicional sobre el desempeño y logros de la persona evaluada, siempre que sea pertinente con las competencias a certificar.



2. Los instrumentos de evaluación

Los **instrumentos de evaluación** son recursos de distinto tipo (listas de cotejo, pruebas, pautas, cuestionarios, escalas) que se utilizan para registrar, analizar y medir las distintas dimensiones de la competencia laboral.

En los procesos de evaluación que se realizan con vistas a la certificación de competencias se usan para registrar y generar la información acerca de evidencias de diversa índole, con el objetivo de determinar si la persona candidata ha demostrado las competencias necesarias para desempeñarse de manera eficiente en una determinada ocupación o rol ocupacional.

Un instrumento de evaluación es el medio que se emplea para registrar información sobre los desempeños esperados en función del perfil y los estándares de competencia acordados previamente. Algunos especialistas especifican que en el instrumento de evaluación “se establecen los mecanismos que permiten determinar si una persona es competente o no, con relación a una o varias funciones laborales”.

(México. CONOCER 1997a, 96).



3. Tipos de instrumentos

Los instrumentos de evaluación que se elaboran con vistas a la certificación son cinco, a saber:

- Formulario de autoevaluación
- Guía de observación
- Prueba de conocimientos/cuestionario
- Lista de cotejo.
- Cuestionario de evaluación de terceros.

Estos son los instrumentos “tipo” pero que eventualmente, según las necesidades y características de la ocupación/NCL podrían ajustarse. También se consideran las evidencias históricas o documentales que se pueden agregar como posibilidad al portafolio, si fuera necesario.

Veamos a continuación en qué consiste cada uno de ellos.



4. Formulario de autoevaluación

Es un instrumento de carácter **diagnóstico** que se aplica generalmente en la etapa previa, antes de iniciar el proceso de evaluación. A partir del análisis de los resultados (percepciones de la persona candidata respecto al desarrollo de sus competencias), se definirá si se inicia el proceso de evaluación en forma inmediata o si se deriva a la persona candidata hacia instancias de

formación u otra modalidad de acompañamiento/ desarrollo para cerrar las brechas.

Se elabora a partir de la NCL y generalmente se acompaña de una escala referida al grado de dominio de las actividades y conocimientos a autoevaluar. Puede ser realizada en presencia o en forma remota.



5. Guía de observación

La observación del desempeño de la persona es fundamental y constituye la **evidencia principal** para el proceso de evaluación de competencias con fines de certificación. Para el registro de la información se cuenta con una **guía de observación**.

En la guía de observación se encuentra el **listado o lista de chequeo** de las distintas acciones que la persona candidata debe realizar para desempeñarse con calidad en la función que se está evaluando.

¿Para qué se usa?

- ▶ Para valorar la calidad y cumplimiento de procedimientos clave.
- ▶ Para garantizar una evaluación objetiva, estandarizada y basada en evidencia observable.

El instrumento se compone de una serie de reactivos observables definidos previamente, los cuales están alineados con las evidencias especificadas en la NCL.

La observación del proceso de trabajo permitirá identificar si la persona cumple (Sí) o no (No) con cada uno de ellos, pudiendo además incorporar comentarios cualitativos y aclaraciones relativas a la calidad, el contexto o el proceso, que complementen la observación.

Como ya se ha mencionado, la observación y la aplicación de la guía pueden tener lugar en situación real de trabajo o en una simulación

práctica. Este último caso, consiste en una situación de evaluación (en taller, laboratorio o empresa) en la que se diseñan y reconstruyen las variables principales de la actuación profesional que se pretenden verificar. Puede suceder que no sea posible observar el desempeño en el lugar de trabajo por diversos motivos, por ejemplo, de seguridad o por tratarse de actividades que implican situaciones emergentes⁴, que solo pueden realizarse en momentos específicos de la jornada o que requieren de cierta privacidad para su realización⁵.

En la guía de observación se especifica la cantidad de instancias/visitas que será necesario realizar ya que, de acuerdo al tipo de trabajo a observar, puede ser necesario concurrir más de una vez al lugar de trabajo para poder recoger todas las evidencias identificadas en el instrumento. Dependiendo de la NCL se pueden realizar una, dos o más visitas en campo, según sea necesario y esto se plasma en el instrumento. Pueden ser visitas al lugar de trabajo o de práctica (simulación) de carácter presencial. Eventualmente, si la situación así lo requiere, se podrán realizar en forma remota mediante registros virtuales, según se defina por parte de CONACOM.

En cada instancia la persona evaluadora tendrá la posibilidad de observar el desempeño de la persona candidata a certificación mientras realiza las diferentes actividades que remiten a las distintas competencias a evaluar, así como determinados productos que genera en su actividad profesional.

⁴ Por ejemplo, el mantenimiento correctivo en una planta industrial

⁵ Por ejemplo, la higienización a personas adultas mayores o en situación de discapacidad, en el sector de Cuidados.

6. Prueba de conocimientos/ cuestionario

Hablar de conocimientos es referirse al conjunto de información, teorías, principios y hechos críticos o esenciales que les permiten a las personas desempeñarse de una manera competente, en una determinada actividad o función.

Estos conocimientos pueden ser adquiridos a través de la educación formal, la experiencia laboral o el aprendizaje autodidacta.

En el proceso de estandarización se ha relevado el conjunto de conocimientos sobre los que se apoya cada elemento de competencia. Los conocimientos para evaluar se encuentran definidos en la NCL y son incorporados en el instrumento cuestionario a través de distintas preguntas, casos o situaciones. El instrumento puede incluir preguntas de múltiple opción, ordenamiento, emparejamiento, completar con una palabra o frase, entre otras. Lo importante es que siempre se encuentre referido a los conocimientos identificados en la NCL y redactado en un lenguaje claro y adaptado al sector.

Cabe señalar que no se trata de una prueba de memoria, sino de un conjunto de ítems de evaluación referidos a situaciones que la persona debe resolver en su contexto de trabajo habitual. En este sentido, los ítems elaborados para la prueba de conocimientos deben apuntar a que la persona candidata pueda pensar los saberes

en contexto, es decir, en estrecha relación con los logros profesionales y los problemas que enfrenta en su práctica habitual.

Para su elaboración se tiene presente que lo esencial a evaluar es el desempeño y, por ende, la evaluación de conocimientos es **complementaria** (importa verificar que puede interpretar situaciones, transferir capacidades y que se trata de un desempeño reflexivo) y no definitoria. Esto se ve reflejado en la extensión de la prueba (breve), en su profundidad (dominio cognoscitivo Bloom, vinculados al Nivel) y ponderación a la hora de juzgar la competencia.

Este instrumento puede aplicarse de forma presencial o virtual (por ejemplo, formularios web).

Actualmente los sistemas están avanzando para hacer accesibles estos instrumentos, por ejemplo, incluyendo herramientas de apoyo de lectura o utilizando colores o posibilidad de aumentar el tamaño de la letra.

Por otro lado, la utilización de formularios virtuales autoadministrados, hace más sencilla su aplicación y también su corrección.

7. Lista de cotejo o verificación de productos

Es un instrumento de evaluación que permite verificar de manera estructurada y objetiva la generación y características esenciales de los productos generados por la persona candidata, vinculados a una Unidad de Competencia (UC)

específica. Se utiliza especialmente **para observar y valorar evidencias directas de los productos del trabajo, ya sea en un contexto real o simulado.**

8. Evaluación de terceros

Permite recoger información sobre algunas evidencias difícilmente observables y sobre la calidad del desempeño y los productos que la persona ha ido generando en su trayectoria laboral. También proporciona insumos sobre las competencias transversales asociadas al perfil presentes en la NCL.

Se trata de una **evaluación indirecta**, que apunta a generar evidencias de carácter histórico. Idealmente, la completa la persona responsable directa/referente.

Como en el caso de la autoevaluación, son enunciados referidos a las Unidades de competencia que el supervisor o referente debe valorar en cuatro niveles.

En su diseño, se apunta a que sea un instrumento breve, que pueda ser llenado sin dificultades e insuma poco tiempo, considerando que interesa fundamentalmente la calidad de las respuestas, más que la cantidad.



VER EJEMPLO DE ENCABEZADO PARA LA EVALUACIÓN DE TERCEROS

Le invitamos a completar el **FORMULARIO DE EVALUACIÓN** que se presenta a continuación.

En su rol de referente/coordinador/a responsable de la persona candidato a la certificación, agradecemos brinde su opinión sobre su actuación como insumo para el proceso de certificación ocupacional.

Responda a este cuestionario de forma sincera, reflexionando acerca de su desempeño laboral. Sus apreciaciones contribuirán a establecer en qué medida ha desarrollado las competencias profesionales requeridas para su desempeño en la ocupación.

A partir de sus aportes y del resultado de un conjunto de pruebas y evaluaciones, el/la postulante recibirá la certificación que corresponda, o en caso de no alcanzar aún el nivel requerido, se acordará un plan de desarrollo y formación que le permitirá fortalecer aquellas competencias que debe desarrollar.

Instrucciones para la aplicación del Formulario

- ▶ En primer lugar, complete la información general y luego lea atentamente y reflexione sobre cada enunciado.
- ▶ Marque con una **X** la apreciación que considere que representa mejor el grado de dominio que el/la postulante ha demostrado durante su trayectoria laboral respecto de cada una de las actividades a evaluar. Si carece de opinión o tiene alguna apreciación suplementaria, regístrela en **Comentarios**.
- ▶ Las opciones de respuesta son las siguientes:
 1. No lo demuestra.
 2. Lo demuestra a veces, pero aún necesita apoyo
 3. Lo logra con autonomía
 4. Supera las expectativas y puede apoyar a otros/as.

FECHA:

POSTULANTE:

Nombre y apellidos: Identificación

REFERENTE- COORDINADOR/A- RESPONSABLE

Nombre y apellidos: Identificación

RELACIÓN CON LA PERSONA CANDIDATA:

Período en el cual trabaja/ó con la persona postulante:

FIRMA:

9. Portafolio

El portafolio de evidencias es la **recopilación del conjunto de las evidencias recogidas y generadas mediante los diferentes instrumentos**: pauta de observación del desempeño/test o prueba de conocimientos/ evaluación de un tercero/ evidencias documentales (por ejemplo, CV, cursos, si corresponden).

El análisis y valoración del portafolio permitirá formular el juicio asociado a la certificación de las competencias que integran el perfil.

Cabe señalar que la certificación y, en consecuencia, también la evaluación, se asocian a cada unidad. En este sentido, tanto los ítems asociados directamente al desempeño, como los referidos a la prueba de conocimientos y la evaluación de un tercero, están referenciados a cada criterio de evaluación y Unidad de Competencia. Esto permite integrar las evidencias por criterio y luego por Unidad, verificando si las evidencias son suficientes y la persona ha demostrado ser competente en relación con la Unidad correspondiente o bien requerirá realizar algún cierre de brechas una vez finalizado el proceso.

En tal sentido, la pauta para analizar el desempeño a partir del portafolio identifica los criterios de evaluación asociados a cada Unidad y los mínimos requeridos en cada caso.



Capítulo 4: Diseñar los distintos instrumentos según las necesidades

Diseñar los instrumentos adecuados clave en el proceso de evaluación por competencias. Los instrumentos son las herramientas que permiten recoger evidencias relevantes sobre los conocimientos, habilidades y actitudes de la persona candidata, en función de lo que establece la Norma de Competencia Laboral (NCL). En este capítulo se presentan los pasos para su diseño, considerando tanto los criterios técnicos como las necesidades específicas.

Se abordan los distintos tipos de instrumentos más utilizados —como listas de cotejo, cuestionarios, guías de observación y formularios para evaluación por terceros— y se describen sus funciones, características y formatos. Además, se profundiza en los criterios de calidad (validez, confiabilidad, claridad, pertinencia) que deben guiar el diseño y la aplicación de cada instrumento. La selección adecuada de instrumentos permite asegurar que el juicio de competencia se fundamente en evidencias suficientes, válidas y comparables, fortaleciendo así la integridad del sistema de certificación.



1. Criterios generales para el diseño de los instrumentos

La etapa de diseño de los instrumentos debe estar sujeta a ciertos criterios generales que apunten a asegurar su calidad, fundamentalmente en lo que concierne a su validez, confiabilidad y objetividad.

Un instrumento es:

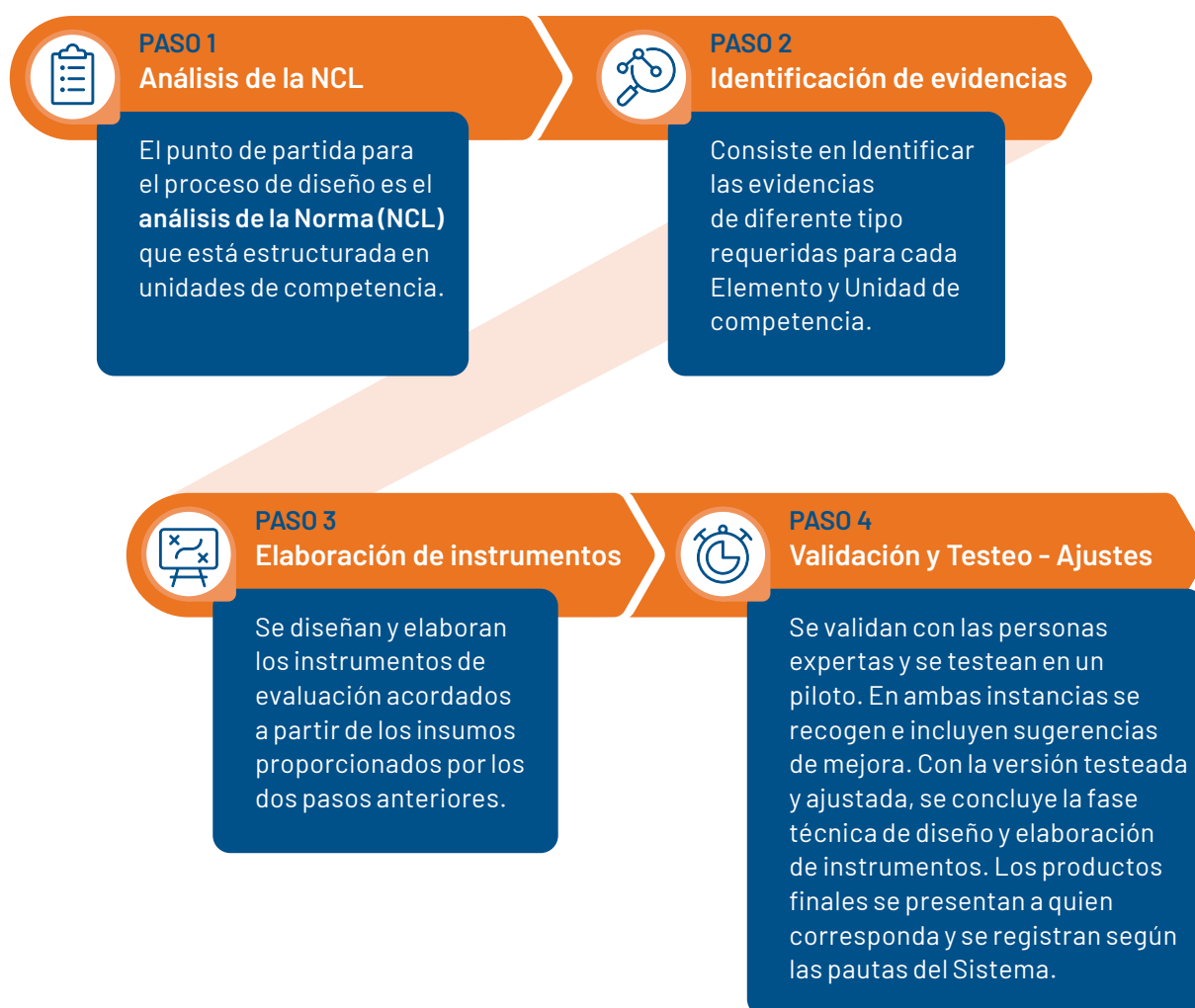
- **válido** cuando efectivamente permite contar con información coherente con los criterios y evidencias estipulados en la NCL (estándar de competencia).
- **confiable** cuando al ser aplicado por distintas personas o ser utilizado en diferentes momentos y contextos, se obtienen resultados semejantes en situaciones similares.
- **objetivo** cuando contiene criterios y pautas suficientemente explicitadas para reducir al mínimo posible los márgenes de discrecionalidad o subjetividad del evaluador.

Por otra parte, para diseñar un buen instrumento de evaluación de competencias se debe tener en cuenta que:

- Se adecue a las NCL a evaluar.
- Se centre en los aspectos más críticos.
- El lenguaje utilizado se corresponda con el Nivel de la NCL y el Marco Nacional de Cualificaciones (MNC⁶) y con la cultura sectorial.
- Describa los enunciados con claridad y precisión, evitando cualquier ambigüedad.
- Pueda ser aplicado por diferentes evaluadores.
- Los enunciados se expresen de manera similar para los evaluados.
- Los enunciados son neutrales y no condicionan la respuesta.
- No incluyen ningún tipo de sesgo discriminatorio.

⁶ El MNC es un “instrumento consensuado y único que reúne y articula un conjunto de cualificaciones, presentándolas de forma ordenada, por niveles asociados a criterios definidos y que puede tener un alcance regional, nacional o sectorial” (Vargas & Billorou, 2010).

2. Pasos para diseñar los instrumentos



3. Análisis de la NCL y sus componentes

En primer lugar, se deben identificar y analizar las Unidades de Competencia y sus respectivos elementos. **Recordemos que las Unidades de Competencia constituyen la mínima unidad certificable dentro del proceso.**

Una persona candidata puede certificarse en una o varias unidades, o en la totalidad del perfil ocupacional, según lo establecido por el sector correspondiente.

No obstante, **la competencia plena en una ocupación se reconoce únicamente cuando se ha certificado el conjunto completo de unidades que conforman la NCL.**

Para evaluar y certificar cada Unidad, la persona candidata deberá demostrar cada uno de los elementos que la componen.



VER EJEMPLO DE OPERADOR DE MONTACARGAS⁷

La NCL está compuesta de dos unidades:

- 1. Manejar carga general de acuerdo con los procedimientos establecidos, las normas de seguridad y la legislación vigente.**
- 2. Operar montacargas en maniobras de carga y descarga de productos y mercancías, de acuerdo con especificaciones del equipo y normas de seguridad.**

⁷ Resolución N°13- CONACOM. 13 de noviembre del 2024. Publicada en gaceta oficial. Accesible: [Gaceta Oficial Digital](#)

RESUMEN DE LA NCL	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
	 1. Manejar carga general de acuerdo con los procedimientos establecidos, las normas de seguridad y la legislación vigente.	1.1. Estibar la carga general de acuerdo con los procedimientos establecidos, los protocolos de seguridad y la normatividad vigente.
		1.2. Realizar la sujeción de la carga general de acuerdo con los procedimientos establecidos, las normas de seguridad y la legislación vigente.
		1.3. Realizar el trincado de la carga general de acuerdo con los procedimientos establecidos, las normas de seguridad y la legislación vigente.
	 2. Operar montacargas en maniobras de carga y descarga de productos y mercancías, de acuerdo con especificaciones del equipo y normas de seguridad.	2.1. Verificar las condiciones de operación del montacargas para maniobras de carga y descarga de productos y mercancías, de acuerdo con especificaciones del equipo y normas de seguridad.
		2.2. Realizar maniobras de carga y descarga con el montacargas, de acuerdo con especificaciones del equipo y normas de seguridad.
		2.3. Realizar los movimientos post- operativos para el resguardo del montacargas, de acuerdo con especificaciones del equipo y normas de seguridad.

Una vez identificados los elementos y las Unidades a las que refieren, se deben analizar cuidadosamente los estándares, es decir, las descripciones de los criterios y evidencias que servirán de base para diseñar los instrumentos.

Efectivamente, para cada elemento de la competencia, la NCL presenta un conjunto de información que resulta clave para elaborar

los instrumentos de evaluación: los criterios de desempeño con las evidencias para la evaluación y los conocimientos. También incluye información sobre el campo de aplicación.⁸

⁸ Para ampliar ver Guía para la elaboración de perfiles por competencia. OIT/Cinterfor – Inadeh, 2024. Documento desarrollado en el marco del Componente Académico del Proyecto de Transformación Integral del INADEH.

Continuando con el ejemplo anterior:

DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA	
	1. Manejar carga general de acuerdo con los procedimientos establecidos, las normas de seguridad y la legislación vigente
	Elemento de competencia
1.1. Estibar la carga general de acuerdo con los procedimientos establecidos, los protocolos de seguridad y la normatividad vigente.	
 Criterios de desempeño	1.1.1. El área de estiba es verificada para evitar la existencia de obstáculos, de acuerdo con procedimientos establecidos y según la planificación de las actividades de estiba.
	1.1.2. Las características de la carga a estibar son contrastadas con las condiciones del área de estiba, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
	1.1.3. La herramienta requerida para acomodar la carga es verificada, de acuerdo con el tipo de carga a estibar y los procesos establecidos.
	1.1.4. La carga es manipulada de acuerdo con las especificaciones de medio de transporte para la estiba, embalaje, tipo de herramienta según los procedimientos establecidos.
	1.1.5. La carga es acomodada en el área de estiba, de acuerdo con sus características, los procedimientos establecidos y las normas de seguridad.
	1.1.6. Las medidas de seguridad son aplicadas durante el proceso de estiba, de acuerdo con las normas técnicas existentes y procedimientos establecidos.
	1.1.7. El equipo de seguridad y de protección personal es utilizado de acuerdo con las normas existentes y procedimientos establecidos.
	1.1.8. La finalización del acomodo de la carga es informada al superior de acuerdo, con los procedimientos establecidos.
 Conocimientos	1. Formas de verificación del área de estiba para evitar la existencia de obstáculos.
	2. Planificación de las actividades de estiba.
	3. Características de la carga a estibar contrastadas con las condiciones del área de estiba.
	4. Manipulación de carga.
	5. Símbolos básicos y especializado de manejo de carga.
	6. Formas de acomodo de cargas en el área de estiba, acomodo de la carga apoyada.
	7. Medidas de seguridad aplicadas durante el proceso de estiba.
	8. Equipo de seguridad y de protección personal utilizado.
	9. Finalización del acomodo de carga informado al superior.
	10. Herramienta utilizada para la estiba acomodada en las áreas dispuestas.
	11. Herramienta requerida para acomodar la carga verificada.
	12. Medios de transporte en bodegas.

DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA



Evidencias para la evaluación

Por desempeño:

1. Verifica las rutas seleccionadas en el área a estibar según la planificación.
2. Contrasta las características de la carga a estibar con las condiciones del área de estiba.
3. Verifica la herramienta requerida para acomodar la carga.
4. Manipula y acomoda la carga de acuerdo con las especificaciones de medio de transporte para la estiba, embalaje, tipo de herramienta y el en el área de estiba.
5. Aplica las medidas de seguridad y prevención de riesgos en la planificación de las rutas.
6. Utiliza el equipo de seguridad y de protección personal.
7. Coordina los medios de transporte.

Por producto:

1. Información de la planificación de la ruta enviada a las áreas involucradas.



Campo de aplicación

Centros de distribución, bodegas, empresas de logística, almacenes, grandes superficies y otras que forman parte de la cadena de distribución.

Glosario

1. Características de la carga: Refiere a las dimensiones, el peso y el volumen de la carga.
2. Carpintería: Actividades de realizar trabajo con madera para efectos de erradicar los espacios libres que existen entre la carga o entre el buque y la carga, se conoce también como shocking, troquel, taqueteo, hacer cajones, burros de carga/de contención, apuntalar y escaleras.
3. Centro de gravedad: Punto imaginario donde se concentra el centro de masa de cualquier objeto.
4. Estiba: Distribución y colocación adecuada de la carga.
5. Mamparo: Estructura/plancha vertical que forman los compartimientos de la bodega del buque.
6. Manejo a la defensiva: Manejar cuidando a los peatones y viajando por el centro de los pasillos sin exceder los límites de velocidad recomendados.
7. Mecanismo de levante: Es el mecanismo que se encuentra en el mástil o torre, su función es precisamente esa: poder levantar la carga de una superficie y la torre se encarga de elevar e inclinar la carga.
8. Panel: Paredes interiores de los contenedores.
9. Sistema de estiba: Plataforma o pallet, rack, contenedor o algún otro equipo relacionado.
10. Torre de elevación: La torre de elevación o Mástil, es el conjunto de canales y pistones que elevan la carga en un montacargas. El más común en los montacargas es el mástil de canales y pueden ser de: mástil simple, doble, triple, cuádruple y hasta quíntuple de acuerdo al número de secciones que conforman el levante.
11. Trincar: Acción de asegurar la carga al medio de transporte por medio de materiales de trinka.

4. Identificación de evidencias

Una vez que se ha analizado la Norma (NCL) y las unidades de competencia globalmente, será necesario abordar los criterios y las evidencias para la evaluación que permiten verificarlos.

Se trata de determinar qué tipo de evidencias hay que obtener y, en consecuencia, qué instrumentos se utilizarán para recogerlas.

La NCL incluye generalmente dos tipos de evidencias: evidencias por desempeño y por producto y un listado de conocimientos requeridos.

El proceso de identificación implica listar qué evidencias se relevarán mediante la observación del desempeño, cuáles serán verificadas a través de los productos y finalmente cuáles relevan del campo del conocimiento y se evidenciarán en una prueba o mediante preguntas orales en el proceso de trabajo.

Este análisis se realiza elemento por elemento, siempre en la lógica de llegar a un juicio conclusivo por cada Unidad de competencia.

Se debe tener en cuenta que algunos criterios requieren de más de una evidencia y, a la inversa, puede darse alguna evidencia que permita verificar más de un criterio.

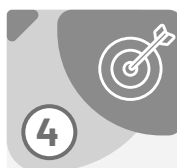
También debe considerarse que ciertos criterios pueden hacer referencia a procesos cognitivos básicos o superiores (por ejemplo, prestar atención, analizar, evaluar, etc.) y deben reforzarse con preguntas que se realizan durante la observación. En tal caso, deben incluirse preguntas semi-estructuradas en el instrumento como guía para la persona que evaluará.

Realizar lectura en profundidad de la NCL identificando las evidencias en contraste con criterios.



Organizar las evidencias para la evaluación según su naturaleza (desempeño, conocimiento, producto) emparejada por cada elemento de la NCL.

Organizar la información por cada elemento en columnas.



Identificar posibles criterios que cuenten con más de una evidencia o a la inversa.

En síntesis, se trata de:



A MODO DE EJEMPLO CONTINUEMOS ANALIZANDO
la norma de Operador de montacargas:

CRITERIOS DE DESEMPEÑO ELEMENTO 1. ESTIBAR LA CARGA ...	EVIDENCIAS PARA LA EVALUACIÓN DESEMPEÑO	EVIDENCIAS PARA LA EVALUACIÓN DE PRODUCTO
1.1.1. El área de estiba es verificada para evitar la existencia de obstáculos, de acuerdo con procedimientos establecidos y según la planificación de las actividades de estiba.	1. Verifica las rutas seleccionadas en el área a estibar según la planificación.	
1.1.2. Las características de la carga a estibar son contrastadas con las condiciones del área de estiba, de acuerdo con los procedimientos establecidos.	2. Contrasta las características de la carga a estibar con las condiciones del área de estiba.	
1.1.3. La herramienta requerida para acomodar la carga es verificada, de acuerdo con el tipo de carga a estibar y los procesos establecidos.	3. Verifica la herramienta requerida para acomodar la carga.	
1.1.4. La carga es manipulada de acuerdo con las especificaciones de medio de transporte para la estiba, embalaje, tipo de herramienta según los procedimientos establecidos.	4. Manipula y acomoda la carga de acuerdo con las especificaciones de medio de transporte para la estiba, embalaje, tipo de herramienta y el en el área de estiba.	
1.1.5. La carga es acomodada en el área de estiba, de acuerdo con sus características, los procedimientos establecidos y las normas de seguridad.	5. Aplica las medidas de seguridad y prevención de riesgos en la planificación de las rutas.	
1.1.6. Las medidas de seguridad son aplicadas durante el proceso de estiba, de acuerdo con las normas técnicas existentes y procedimientos establecidos.	6. Utiliza el equipo de seguridad y de protección personal.	
1.1.7. El equipo de seguridad y de protección personal es utilizado de acuerdo con las normas existentes y procedimientos establecidos.		
1.1.8. La finalización del acomodo de la carga es informada al superior de acuerdo, con los procedimientos establecidos.	7. Coordina los medios de transporte.	1. Información de la planificación de la ruta enviada a las áreas involucradas.

Como se puede observar en el ejemplo, dos criterios pueden verificarse mediante una sola evidencia. A la vez, un determinado criterio puede

ser verificado mediante dos evidencias (en este caso de desempeño y producto).

5. Elaboración de los instrumentos

5.1

Secuencia

A partir del análisis previo de la NCL y de la determinación del tipo de evidencias que se requieren, se procederá a elaborar los instrumentos. La secuencia recomendada para la elaboración de los instrumentos es la siguiente:



5.2 ————— Elaboración de la lista de chequeo para las evidencias de desempeño

Se trata de una lista de chequeo, control o cotejo, consistente en una serie de indicadores (enunciados afirmativos o interrogativos sobre los criterios de evaluación: hechos, características o secuencia de acciones, entre otros) cuya presencia o ausencia se debe relevar por parte de la persona evaluadora.

Para su elaboración se deben incluir los desempeños observables o evidencias de desempeño–identificadas en la etapa previa– que la persona candidata tiene que demostrar durante la observación.

Para cada evidencia seleccionada la escala es: SI/NO/No observable con un espacio para comentarios que la persona evaluadora considere necesario registrar.

Finalmente, al concluir la elaboración, se recomienda realizar el control de calidad de este, considerando una serie de criterios clave que deben respetarse.

CONTROL DE CALIDAD: INSTRUMENTO DE OBSERVACIÓN DEL DESEMPEÑO

SI/NO

MEJORAS

Parte del estándar e incluye todos los elementos de competencia.

Incluye una introducción con información y explicación de la aplicación del instrumento para la persona evaluadora.

Está organizada siguiendo la secuencia de las Unidades de Competencia y los estándares de competencia.

Permite registrar el cumplimiento de los criterios con SI/NO/No observable.

Incluye preguntas para indagar aspectos difícilmente observables.

El lenguaje está adaptado al público objetivo (lenguaje habitual del sector)

Se considera necesario algún ajuste para evitar sesgos en las diversas localidades

Veamos a continuación las actividades que la persona diseñadora de los instrumentos debe llevar a cabo:

1

Considerando las evidencias por desempeño, elaborar la lista de chequeo para la pauta de evaluación presencial (o virtual, si fuera necesario).

2

Junto con el sector se define la cantidad de visitas necesarias para poder observar las evidencias de toda la NCL.

3

La lista de chequeo debe tener identificado a qué unidad y elemento hace referencia.

4

En la tabla hay que disponer de las columnas para macar Si, No, No observable y en el comportamiento dejar otra columna para comentarios de la evaluación.

5

Para cada evidencia (desempeño), revisar que el enunciado que describa el desempeño a observar (Es competente cuando: se encuentre en 3era persona del singular).

6

Para una evidencia puede haber varios enunciados según las condiciones del criterio y los conocimientos involucrados. Por ejemplo:

1.1.5 La carga es acomodada en el área de estiba, de acuerdo con sus **características, los procedimientos establecidos y las normas de seguridad.**

Acomoda la carga en el área de estiba de acuerdo con sus características (se pueden listar aquellas que sí o sí debe considerar)

Sigue los procedimientos establecidos para acomodar la carga.

Cumple con las normas de seguridad durante el proceso de trabajo.

7

Continuar con el mismo procedimiento los elementos que componen cada Unidad.

8

Al finalizar realizar control de calidad de la pauta de observación



CONTINUANDO CON EL EJEMPLO:

INSTRUCCIONES PARA LA APLICACIÓN DE LA PAUTA DE OBSERVACIÓN

Se deberá seleccionar la sección y el ítem de la **lista de chequeo del desempeño** que corresponda.

Si alguna de las actividades no puede ser observada en forma directa, se deben realizar las preguntas sugeridas para cada competencia. Las respuestas le permitirán inferir si la persona es competente.

Antes de iniciar complete los datos generales y al finalizar registre la hora de finalización de cada encuentro cuando sea necesario.

Para la aplicación, Usted encontrará que el cuerpo del instrumento contiene los reactivos a evaluar, su código, un espacio de registro de cumplimiento (**SI/NO/No observable**) y otro para el registro de observaciones que como evaluador/a considere conveniente realizar.

Los reactivos están organizados siguiendo la secuencia de las Unidades y evidencias y están asociados al código del criterio de evaluación que permiten verificar.

Marque **SI**, cuando el desempeño se cumple y **NO** cuando no cumpla con los aspectos señalados.

Seleccione **No observable** cuando no sea posible observar en forma directa el desempeño y aclare brevemente en observaciones. Por ejemplo, en el caso que pueda inferirse, pero no se observe en dicho momento, clarifique en observaciones.

Si en la lista de chequeo del desempeño y del producto de cada competencia, todas las respuestas a los reactivos son afirmativas, se considera que se ha demostrado la competencia.

Cuando alguna de las observaciones **arroja un resultado negativo** (no se verifica un desempeño correcto), usted podrá preguntar para indagar si no se ha demostrado porque la persona evaluada no sabe hacerlo o el no cumplimiento responde a otras condicionantes (por ejemplo, lineamientos de la empresa/ institución, formas habituales de trabajo en el equipo, nerviosismo, otras razones).

A partir de las respuestas, y si lo considera pertinente, **se podrá solicitar a la persona candidata a certificación una nueva demostración del desempeño** con el fin de darle la oportunidad de evidenciar su competencia. (Estos aspectos se consultan con referente institucional).

En caso de que no sepa hacerlo, aclare en las observaciones ya que será un aporte significativo para el armado de planes de desarrollo.

DESEMPEÑO	SI	NO	NO OBSERVABLE	COMENTARIOS
Unidad 1 elemento 1.1.				
1. Verifica las rutas seleccionadas en el área a estibar según la planificación.				
2. Contrasta las características de la carga a estibar con las condiciones del área de estiba.				
3. Verifica la herramienta requerida para acomodar la carga.				
4. Acomoda la carga de acuerdo con las especificaciones de medio de transporte para la estiba, embalaje, tipo de herramienta y en el área de estiba.				
4.1 Sigue los procedimientos establecidos para acomodar la carga.				
5. Aplica las medidas de seguridad y prevención de riesgos en la planificación de las rutas.				
6. Utiliza el equipo de seguridad				
6.1 Utiliza el equipo de protección personal				
7. Coordina los medios de transporte.				

5.3

Elaboración la lista de cotejo/control para las evidencias de producto

La lista de cotejo de la presentación y calidad de los productos se incluye cuando corresponde, es decir cuando la NCL así lo indica. Debe permitir verificar y registrar si el o los productos cumplen o no con lo requerido.

Generalmente se integra al finalizar la pauta de observación del desempeño ya que se trata de productos que la persona genera durante su trabajo en situación real o simulada.

Es una lista de chequeo sencilla que contiene enunciados sobre la calidad de los productos requeridos. Las opciones son SI/ NO/ NO corresponde.

También en este caso, al concluir su elaboración, se recomienda realizar el control de calidad:

CONTROL DE CALIDAD: INSTRUMENTO DE OBSERVACIÓN DEL PRODUCTO	SI/NO	MEJORAS
Incluye todas las evidencias por producto establecidas en la NCL.		
Contiene enunciados sobre la calidad de los productos requeridos.		
Las opciones son SI/ NO/ NO corresponde		
Se considera necesario algún ajuste para evitar sesgos en las diversas localidades o unidades productivas.		

Para elaborarla la persona diseñadora de los instrumentos debe:



CONTINUANDO CON NUESTRO EJEMPLO:

UNIDAD 1	SI	NO	OBSERVACIONES
1. Información de la planificación de la ruta enviada a las áreas involucradas.			
2. Materiales requeridos para la recepción de carga en bodega de almacenes ubicados.			
3. Informe de finalización del movimiento de la carga y descarga superior.			

5.4

Elaboración el cuestionario/ prueba de conocimientos sobre las evidencias de conocimiento.

Como ya se ha mencionado, la prueba de conocimientos apunta a generar evidencia de que la persona maneja ciertos aspectos conceptuales y metodológicos básicos que sustentan su actuación y que no pueden inferirse del desempeño observado.

Se trata de evidencias complementarias, por lo tanto, no definitorias por lo que se recomienda elaborar una prueba breve, adecuado al nivel de la NCL y contextualizado. No se busca que la persona responda con el “deber ser” o recuerde de memoria los nombres de tal o cual material o herramienta, tampoco de preguntas definidas al azar. Se busca definir y formular un conjunto de ítems de evaluación, basados en la NCL, referidos a situaciones (relevantes y críticas) que la persona debe resolver para lograr la competencia en su contexto de trabajo.

Para elaborarlo, se toman como insumo los conocimientos enumerados para cada Elemento en la NCL. Es importante considerar el nivel de conocimientos requeridos (básicos, avanzados) y construir situaciones de evaluación

de fácil comprensión para el público objetivo, considerando su nivel educativo, cultura sectorial, etc. Hay que tener en cuenta que se está evaluando el conocimiento tácito que las personas han adquirido en muchos casos, en la práctica laboral.

La prueba puede incluir preguntas referidas al conocimiento aplicado a situaciones de trabajo conocidas por la/el trabajador/a (rutinarias o no), con respuestas únicas (Vo F), de opción múltiple, de pareamiento o respuesta por pares, de ordenamiento, etc.

Previamente, en consulta con expertos y expertas, es importante definir si puede aplicarse en forma autoadministrada, con corrección automática o es un cuestionario que la persona evaluadora califica, ya que, en cada caso, puede haber diferencias en cuanto al diseño.

Por ejemplo:

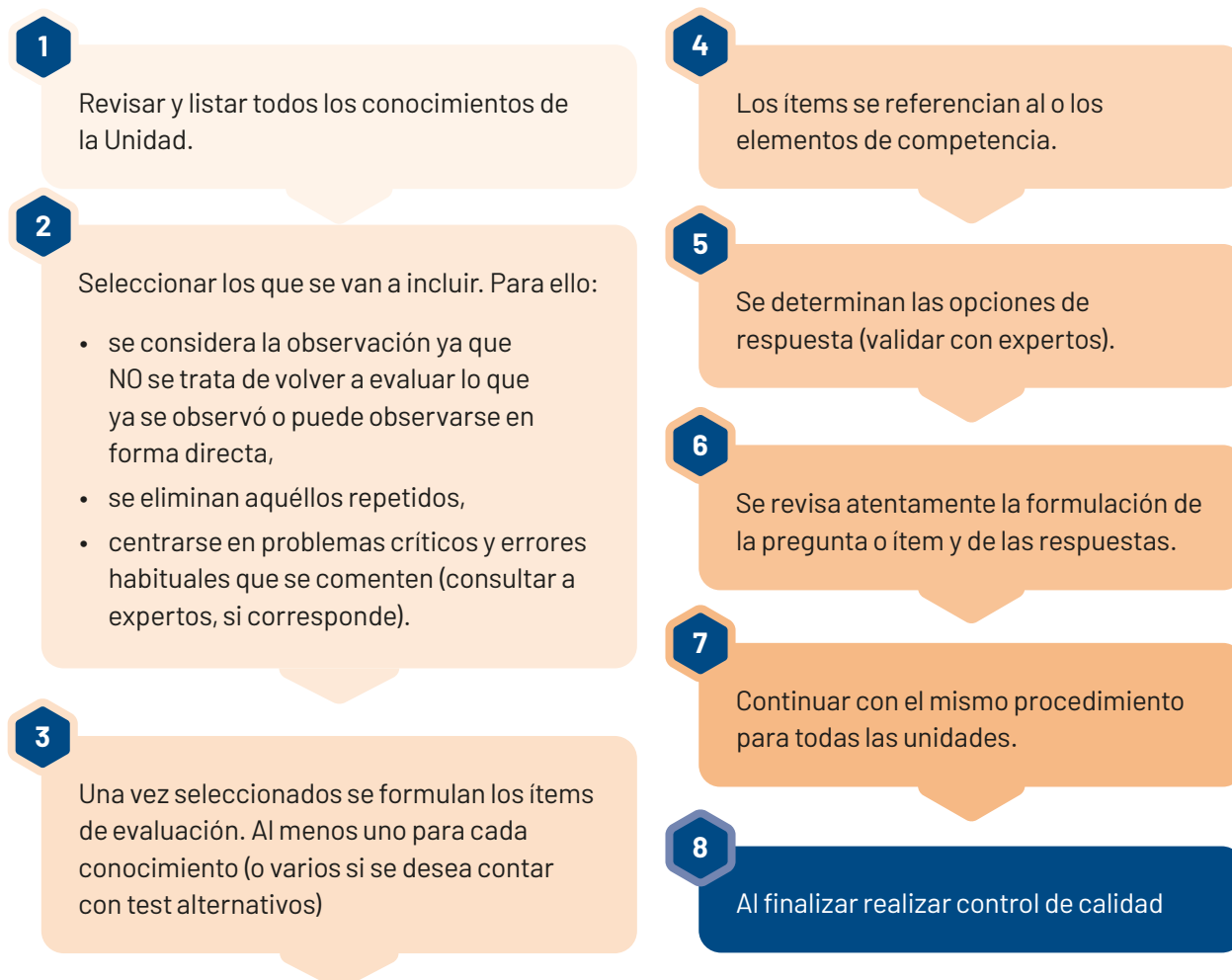
- Si es autoadministrado y se califica automáticamente, se recomienda plantear casos breves, soluciones de múltiple opción.
- Si evaluadores califican se pueden plantear preguntas abiertas: por qué, qué tuviste en cuenta, etc. (si no se hacen en visita de observación).

Una vez concluida su elaboración, se recomienda realizar el control de calidad:

CONTROL DE CALIDAD: INSTRUMENTO TEST DE CONOCIMIENTOS		SI/NO	MEJORAS
Se basa en los conocimientos enumerados en la NCL			
Incluye una introducción con información y pautas para facilitar la realización.			
Plantea ítems con situaciones-problema habituales para la persona trabajadora.			
Contiene toda la información necesaria para seleccionar la o las respuestas correctas.			
Utiliza un lenguaje amigable, claro y adaptado al público. (Revisar localismos y lenguaje habitual migrantes internos/ externos)			
Los casos a resolver y los conocimientos a demostrar se corresponden con el nivel de desarrollo requerido en la NCL (básico, medio, avanzado).			

CONTROL DE CALIDAD: INSTRUMENTO TEST DE CONOCIMIENTOS	SI/NO	MEJORAS
Las respuestas (alternativas) no son obvias.		
Las preguntas permiten evidenciar tanto conocimientos teóricos como procedimentales.		
Hay una distribución equilibrada entre las distintas unidades o bloques temáticos.		
Las respuestas correctas están claramente identificadas en la plantilla de corrección.		
Se indican las instrucciones de aplicación (tiempo estimado, condiciones, etc.).		
La puntuación asignada a cada pregunta está justificada y es proporcional a su complejidad.		
Se verifica que no existan sesgos de género, lenguaje discriminatorio ni contenidos inapropiados.		

Para elaborarlo la persona diseñadora de los instrumentos debe:





CONSIDEREMOS EL EJEMPLO QUE VENIMOS ANALIZANDO:

En la NCL se listan un conjunto de conocimientos, pero, algunos se repiten (por ej. Tipos y características de las cargas aparece en Elemento 1 (punto 3 implícitamente), Elemento 2 (punto 3) y Elemento 3 (punto 2). Protecciones a los mamparos/paneles del área de acomodo aparece en Elemento 2 (punto 6) y Elemento 3 (punto 5), Herramientas utilizadas para el manejo de cargas se encuentra en Elemento 1 (puntos 10 y 11), Elemento 3 (punto 8). Materiales empleados Elemento 2 (punto 4) y Elemento 3 (punto 7) y seguridad/manejo seguro de la carga en Elemento 1 (punto 7), Elemento 2 (punto 2), Elemento 3 (punto 1).

Otros no es necesario chequearlos en la prueba de conocimientos, sino en el desempeño (por ej. Uso de equipos de seguridad).

5.5

Diseño del formulario de terceros considerando las evidencias para la evaluación y nivel de la cualificación.

A través de este instrumento se busca relevar las percepciones de terceros (generalmente, la o el responsable jerárquico en la empresa u organización en la que la persona se desempeña o se ha desempeñado recientemente). En caso de no ser posible (por ejemplo, personas desempleadas o trabajadores por cuenta propia) puede ser completado por quienes han sido colegas de trabajo o incluso clientes, la condición es que conozcan en profundidad su trabajo y asuman su testimonio con seriedad y la mayor objetividad posible.

Si bien también se parte de la NCL, se hace énfasis en varios aspectos:

- i. los criterios que refieren a las competencias transversales priorizadas;
- ii. los aspectos actitudinales vinculados a la relación con la supervisión, colegas y clientes o usuarios;
- iii. la frecuencia con la que evidencia el desempeño;
- iv. el grado de dominio o autonomía que demuestra, generalmente expresado en las opciones;
- v. la responsabilidad con que actúa en su desempeño profesional.

En este sentido, no solo cabe analizar las evidencias y criterios, sino también tener en cuenta los Descriptores por Nivel del Marco Nacional de Cualificaciones de Panamá. MNC, asociados a la NCL.

El formulario debe ser corto, focalizado en los aspectos más críticos y debe contar con una presentación que explique qué es, cuál es su objetivo y cómo llenarlo. Puede ser aplicado en forma presencial (visita) o remota (on-line, autoadministrado).

CONTROL DE CALIDAD: INSTRUMENTO FORMULARIO TESTIMONIO DE TERCEROS

SI/NO

MEJORAS

Parte de la NCL e incluye todos los elementos de competencia.

Incluye una introducción con información y pautas para facilitar la realización por parte de la persona destinataria.

Se centra en los criterios de evaluación más críticos.

Enuncia los criterios que refieren a las competencias transversales priorizadas y consideradas en el MNC.

Aborda los aspectos actitudinales vinculados a la relación con la supervisión, colegas y clientes o usuarios.

Cuando corresponde, alude al cumplimiento de los criterios en situaciones emergentes.

Utiliza un lenguaje amigable, claro y adaptado al público.

Se verifica que no existan sesgos de género, lenguaje discriminatorio ni contenidos inapropiados.

► Presenta opciones para especificar el grado de dominio o autonomía que la persona trabajadora demuestra, por ejemplo:

- 01. No lo ha demostrado.
- 02. Lo demuestra, pero necesita apoyo.
- 03. Lo logra con autonomía.
- 04. Supera las expectativas y puede apoyar a otros.

Para elaborarlo la persona diseñadora debe:

1

Revisar las evidencias de la Unidad, elemento por elemento.

4

Una vez seleccionadas las apreciaciones a relevar se formulan las preguntas.

2

Seleccionar los aspectos sobre los que se va a indagar.

5

Al finalizar realizar control de calidad

3

Analizar la selección: el formulario debe ser corto y por ende solo debería incluir 2 o 3 preguntas por elemento. También se pueden formular preguntas generales.

5.6

Diseño de autodiagnóstico considerando los elementos de competencia.

El objetivo es relevar la percepción que cada persona tiene sobre lo que sabe hacer y la calidad de su desempeño, para realizar un diagnóstico previo.

Como en los instrumentos ya mencionados, se parte de la NCL y se consideran todos los elementos, uno tras otro.

Los desempeños se redactan en primera persona. Respecto a los conocimientos asociados a cada actividad, se pueden enumerar y establecer una escala (por ejemplo, no sé, tengo conocimientos básicos, conocimientos avanzados, u otra según el perfil).

Al concluir su elaboración, se recomienda realizar el control de calidad:

CONTROL DE CALIDAD INSTRUMENTO DE AUTOEVALUACIÓN	SI/NO	MEJORAS
Parte de la NCL e incluye todos los elementos.		
Incluye una introducción con información y pautas para facilitar la realización por parte de la persona que se autoevalúa.		
Los criterios de evaluación están redactados en primera persona.		
Los enunciados son claros y adaptados al público objetivo (frases cortas, lenguaje habitual del sector, nivel educativo)		
► La escala de valoración permite identificar la percepción de la persona postulante acerca del dominio que tiene de los logros que enuncia cada criterio, por ejemplo: 01. Aún no sé hacerlo/ no lo he hecho nunca. 02. Lo logré, pero aún necesito ayuda (apoyo) 03. Lo logré autónomamente. 04. Lo logré con solvencia y puedo apoyar el desempeño de otros/as		
Se presenta en un formato amigable y accesible.		
Se verifica que no existan sesgos de género, lenguaje discriminatorio ni contenidos inapropiados.		

6. Consideración transversal de situaciones críticas y resultados de aprendizaje vinculados al nivel de la cualificación.

Al finalizar la elaboración del set de instrumentos, es importante realizar una mirada crítica de conjunto para verificar su coherencia.

También resulta relevante revisar los descriptores del Nivel correspondiente a la NCL en el Marco Nacional de Cualificaciones de Panamá, analizando fundamentalmente la adecuación de:

- La prueba de conocimientos con la descripción de la **Dimensión de conocimientos** y saberes disciplinares, verificando que los conocimientos a evaluar se encuentran dentro de la gama de conocimientos requeridos.
- La Pauta de observación de desempeño y productos, el formulario de terceros y prueba de conocimientos con la **Dimensión de habilidades**, en particular: comunicación, solución de problemas, trabajo colaborativo, responsabilidad y autonomía.



A continuación, se presentan los Descriptores relativos al Nivel 3 del MNC que corresponde al ejemplo que se venido abordando en esta Guía:

DESCRIPTORES POR NIVEL DEL MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE PANAMÁ. MNC

Nivel 3

La persona con este nivel de cualificación analiza y utiliza información para responder a las actividades, la comunica, aplica soluciones a los problemas en contextos conocidos, trabaja de forma colaborativa con otros, toma decisiones sobre su propio quehacer y se desempeña con autonomía, aunque con supervisión directa.

Dimensión de Conocimientos y Saberes Disciplinarios

Resuelve operaciones fundamentales en el campo de los números reales para la solución de situaciones de su entorno. Maneja estructuras básicas, conocimientos y procesos matemáticos, que le permitan comprender y resolver situaciones en su vida diaria. Maneja instrumentos de medición, tomando en consideración la calibración, las normas del sistema internacional y los sistemas de seguridad. Es capaz de utilizar símbolos y fórmulas, con el fin de decodificar e interpretar conceptos matemáticos para comprender su relación con el lenguaje natural. Utiliza la capacidad de pensamiento reflexivo, analítico, de abstracción y síntesis en matemática aplicado a situaciones del contexto.

Dimensión de Habilidades

Comunicativas para la interacción personal cultural y profesional

Emplea el lenguaje verbal, no verbal y escrito para comunicar hechos, sucesos, ideas, pensamientos, sentimientos en situaciones del entorno, a través de su idioma materno, social y otros. Desarrolla la capacidad para comunicar hechos, sucesos, ideas, pensamientos, sentimientos en situaciones del entorno de manera crítica y reflexiva. Demuestra capacidad de comunicación verbal y no verbal, abstracción, síntesis y toma de decisiones.

Solución de problemas-saber hacer investigar-emprender e innovar

Resuelve problemas propuestos, siguiendo razonamiento lógico y procesos sistemáticos que conlleven a la solución de situaciones concretas de su entorno. Recopila información, elabora, analiza e interpreta cuadros y gráficas de fenómenos de la vida real. Analiza críticamente situaciones problemáticas de la sociedad y propone acciones para mejorar.

Interacción – saber ser y convivir

Se conoce y se valora a sí mismo, a la familia como institución, es tolerante con las ideas de los demás, es consciente de las fortalezas, limitaciones, y debilidades para su desarrollo.

Manifiesta un marcado sentido de solidaridad y de equidad en sus normas de comportamiento y relación con los demás dentro de su contexto, familiar, social y laboral. Trabaja colaborativa mente en actividades de acuerdo con pautas establecidas en contextos conocidos.

Dimensión de Aplicación de Conocimientos y Habilidades

Responsabilidad

Conoce la necesidad del aprovechamiento racional de los recursos naturales, de la protección del medio ambiente y de la prevención integral ante los peligros de los fenómenos naturales, económicos y sociales. Actúa responsablemente frente al impacto de los avances científicos y tecnológicos en la sociedad y el ambiente. Demuestra responsabilidad sobre el impacto de los avances científicos y tecnológicos en la sociedad y el ambiente. Mantiene y promueve su salud física, mental y emocional mediante la práctica de hábitos alimenticios, higiénicos y deportivos. Manifiesta en forma responsable su identidad regional y nacional, a través de valores morales, éticos, cívicos y elementos socioculturales y artísticos.

Autonomía

Aplica principios y normas éticas en la vida diaria. Actúa orientado por principios de honradez, responsabilidad y respeto. Manifiesta actitud perseverante hasta lograr las metas que se ha propuesto.

7. Calidad de los instrumentos

La elaboración o adaptación de instrumentos de evaluación implica que se tengan en cuenta criterios de calidad a lo largo del proceso.

Antes de su aplicación en los procesos de certificación es clave probar empíricamente los instrumentos evaluativos, así como los formatos y soportes informáticos que se utilicen para administrarlos. Se trata de detectar, antes de su uso, posibles desajustes, errores, defectos u omisiones que pudieron pasar desapercibidos en el diseño.

Los resultados del testeo no serán utilizados para evaluar ni puntuar a las personas que participen, sino para obtener sus impresiones y sugerencias a partir de la experiencia vivida.

¿Cómo implementarlo? Se deben seleccionar dos o tres personas integrantes de la población objetivo, es decir personas trabajadoras que desempeñan la ocupación a quienes se les aplicará la autoevaluación, la prueba de conocimientos y si corresponde, las preguntas (entrevista u observación). También se revisará el testimonio de terceros con al menos una persona integrante del Grupo de expertos.

Es recomendable testear la pauta de observación con dos observadores/ evaluadores en una instancia de observación en terreno.



8. Ponderación de los instrumentos

Como ya se ha mencionado, para evaluar la competencia lo esencial es el desempeño y, por ende, los resultados de la observación (presencial o remota) constituyen la **evidencia principal** del logro de cada competencia.

En el mismo sentido, la evaluación de conocimientos genera **evidencias complementarias** que demuestran que el desempeño observado se sustenta en los saberes requeridos definidos en la NCL.

Considerando lo anterior, se presentan **un ejemplo** de los porcentajes propuestos para cada una de las evidencias, así como las técnicas propuestas y los mínimos requeridos para las mismas.

Las definiciones sobre los porcentajes pueden variar, según lo que defina el grupo de personas expertas junto con la persona encargada del diseño y en acuerdo con los referentes institucionales de referencia.

EVIDENCIA	TÉCNICA	INSTRUMENTO	PORCENTAJE	MÍNIMO
Principal (directa)	Observación presencial o a distancia (zoom, filmación).	Pauta de observación del desempeño	70%	80% de criterios evidenciados por unidad de competencia.
	Simulación			
Complementaria (directa)	Test escrito autoadministrado	Test de conocimientos	30 %	70% del puntaje por Unidad de competencia Si no alcanza el mínimo, puede repetir el test después del feedback.
Complementaria (indirecta)	Testimonio de 3eros	Formulario para testimonio del responsable u otro referente que conozca bien el desempeño de la persona evaluada.	Valoración cualitativa. Complementa competencias transversales y aspectos no verificados en la observación.	No requiere mínimo.
Evidencia documental complementaria, si corresponde. (indirectas)	Análisis documental	CV, experiencia, cursos, etc.	Valoración cualitativa. Pueden complementar aspectos no verificados en el test de conocimientos o la observación.	No requiere mínimo.



Bibliografía

- ▶ Proyecto CETFOR: INEFOP; OIT/ Cinterfor. Diseño de instrumentos de evaluación y certificación de competencias. Guía práctica. 2018
- ▶ Instituto Nacional de Cualificaciones. Guía de la persona candidata. Reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral u otras vías no formales e informales. INCUAL, España. 2013
- ▶ OIT; REDIFP. Metodologías para la elaboración de normas técnicas, diseños curriculares y evaluaciones por competencias laborales | OIT/ Cinterfor. 2015
- ▶ INEFOP; Uruguay Certifica. Librillo 3: Diseño de instrumentos de evaluación de competencias. Uruguay. 2024.

