



Certificación de Competencias

# El marco conceptual de la normalización y certificación de competencias laborales

Conceptos



Ministerio de  
Trabajo, Empleo  
y Seguridad Social



CERTIFICACION DE COMPETENCIAS

Certificación de Competencias

# El marco conceptual de la normalización y certificación de competencias laborales

Conceptos



Ministerio de  
Trabajo, Empleo  
y Seguridad Social



## ¿QUÉ ES UNA COMPETENCIA LABORAL?

Las competencias integran conocimientos y destrezas, así como habilidades cognitivas, operativas, organizativas, estratégicas y resolutivas que se movilizan y se orientan para resolver situaciones problemáticas reales de carácter social, laboral, comunitario y axiológico.

En el caso del mundo del trabajo, las competencias son aquellas capacidades que permiten a los individuos establecer estrategias cognitivas y resolutivas en relación con los problemas que se les presentan en el ejercicio de sus roles laborales. Las normas de competencia pretenden ser descriptores densos de estas habilidades, conocimientos y criterios de actuación.

El certificado de calidad de una empresa es un claro mensaje para los clientes sobre la alta probabilidad de satisfacer sus necesidades en una organización que se preocupa por desarrollar sus actividades en un marco de calidad total. Sin embargo, las normas de calidad no aseguran por sí solas el mejoramiento de la gestión, la disminución de los desperfectos, el mejor relacionamiento con los clientes y el éxito global de la institución. Es en la gestión del personal donde se llevan adelante acciones que permitan alcanzar a los trabajadores, los estándares de producto, los procesos esperados y documentados. Una diferencia de fondo que podemos inferir es que, en tanto los certificados de calidad garantizan la calidad del proceso y del producto, la certificación de los trabajadores demuestra que el desempeño de los mismos se corresponde con el estándar validado por el sector.

La relación entre normas de calidad y normas de competencia laboral tienen en común que: Comparten la lógica implícita en el proceso mismo de certificación: la identificación de las normas, la participación de los trabajadores y la evaluación en base a normas validadas. Contemplan la premisa de que la organización detecte necesidades y desarrolle programas de capacitación adecuados para sus trabajadores. En las directrices de la Norma ISO 9000 referidas a la calificación del personal se sostiene: "Es conveniente evaluar e implantar, donde sea necesario, la necesidad de requerir y documentar las calificaciones del personal para efectuar ciertas operaciones, procesos, pruebas o inspecciones especializadas, en particular para trabajo relacionado con la seguridad. Es recomendable considerar la necesidad de evaluar periódicamente y/o requerir demostración de habilidades y/o capacidad. También es conveniente considerar la adecuada educación, capacitación y experiencia".

## ¿QUÉ ES UNA NORMA DE COMPETENCIA LABORAL?

La norma de competencia es una herramienta crítica para transparentar el conjunto de capacidades de quienes se desenvuelven en un determinado contexto socio-productivo. Es, al mismo tiempo, producto de un proceso de construcción y consenso colectivo sobre dichas capacidades.

## ¿CÓMO SE DEFINE UNA NORMA DE COMPETENCIA?

Es la especificación de un desempeño laboral que ha sido acordado entre los actores del mundo del trabajo para ser utilizado en procesos de certificación, evaluación, información, orientación, formación y de proyección de carrera profesional.

## ¿CÓMO SE OBTIENE UNA NORMA DE COMPETENCIA?

A través de un proceso de normalización de competencias. Los estándares de competencia construidos son validados, rectificados y ratificados por los actores del mundo del trabajo del sector (empresas, sindicatos e instituciones públicas) y convertidos en norma de competencia.

## ESTE PROCESO CONSTA DE DOS ETAPAS

- **De Identificación.** Proceso técnico de análisis cualitativo del trabajo. El propósito es establecer los criterios, desempeños, resultados y conocimientos esperados para ejercer efectivamente un rol laboral.
- **De Validación.** Proceso de interacción y consenso entre los diferentes actores. El propósito es establecer la validez y legitimidad de la norma de competencia y determinar su aplicación a diferentes procesos: de evaluación, de certificación, de formación, de selección, de proyección de carrera profesional. La responsabilidad de esta etapa está a cargo de un Comité de Normalización del sector.

## ¿QUÉ SIGNIFICA EVALUAR COMPETENCIAS LABORALES?

La evaluación de competencias es un proceso en el cual un evaluador y el postulante a la certificación se ponen de acuerdo para obtener las evidencias requeridas por una norma de competencia a fin de establecer si su desempeño cumple con dicho es-

táandar. Este proceso se compone de las siguientes etapas:

- Diseño de instrumentos válidos y confiables.
- Aplicación y registro de resultados.
- Ponderación y registro de los resultados para iniciar procesos de certificación y/o de formación.

Para desarrollar este proceso se requiere formar y certificar evaluadores, quienes deben contar con experiencia en el área ocupacional de la norma de competencia.

## ¿QUÉ SIGNIFICA CERTIFICAR COMPETENCIAS?

La Certificación de la Competencia es el reconocimiento público, formal y temporal de la capacidad laboral demostrada por un trabajador.

Este reconocimiento no está sujeto a la culminación de un proceso educativo, sino que se utiliza la norma de competencia laboral como referencia de base para la evaluación de sus competencias.

El Certificado de Competencias es el testigo de las competencias laborales del trabajador y como tal debe:

- Tener significado en términos de empleo: debe describir aquello que el trabajador sabe hacer, no indicar contenidos académicos.
- Tener validez: ser expedido en un marco institucional reconocido y legítimo.
- Ser transparente: abierto a todos los interesados y de fácil visibilidad.

En el proceso de certificación se utilizan algunos instrumentos fundamentales:

1. Normas de Competencia.
2. Instrumentos y Procedimientos de Evaluación.
3. Procedimientos de Certificación.

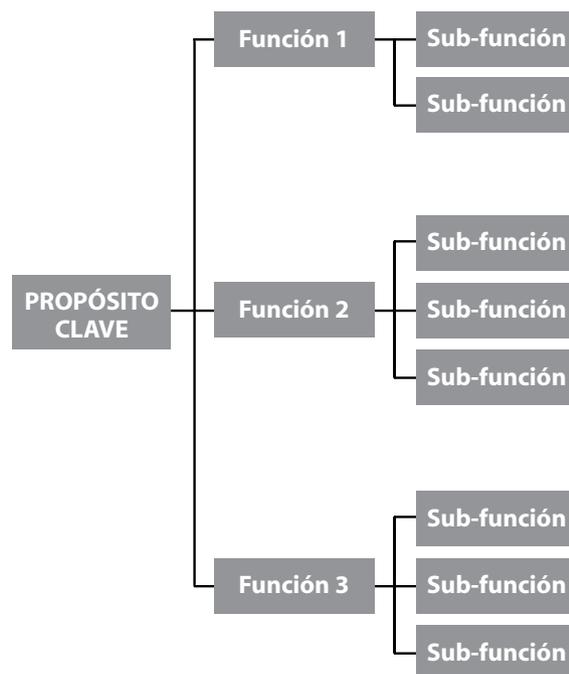
## ¿QUÉ ELEMENTOS COMPONEN UNA NORMA DE COMPETENCIA?

### 1. El Mapa Funcional

Es la reconstrucción que permite hacer conscientes y volver transparentes las contribuciones específicas que realiza cada eslabón, cada subsector o cada sector para alcanzar el objetivo o propósito clave de una organización. Puede aplicarse a la contribución que una determinada ocupación o un rol

laboral realiza respecto de la producción de bienes y servicios propuestos por una determinada organización productiva. Es una representación gráfica en forma de árbol; describe, a partir del propósito clave del rol, las funciones y subfunciones, desagregándolas en unidades de competencia y elementos de competencia.

El mapa funcional nos permite tener una perspectiva integral del rol y de las interacciones que se establecen entre los diversos elementos que lo componen.



### 2. Unidad de Competencia

Resultado de la transcripción de las funciones identificadas en el mapa funcional, a capacidades y competencias implícitas o inferidas en el ejercicio de dichas funciones. En el momento la definición de cada unidad de competencia, se debe tener como criterio de integración su significación a nivel de empleo, ya que ésta es el componente mínimo certificable del rol.

### 3. Elemento de Competencia

Resultado de la transcripción de las subfunciones identificadas en el mapa funcional, a capacidades y competencias implícitas en el ejercicio de dichas subfunciones. Esta inferencia permite construir cada elemento de competencia, los cuales describen:

- Criterios de desempeño.
- Evidencias de desempeño.
- Evidencias de producto.
- Evidencias de conocimiento.
- Evidencias de conocimiento circunstancial.
- Campo de aplicación.
- Guía para la evaluación.

El desarrollo de estos productos será presentado para su ratificación o rectificación por el Comité de Normalización en el que intervienen los actores del sector.

## COMPONENTES DE UN ELEMENTO DE COMPETENCIA

### Criterios de desempeño

Son juicios de valor (relativos a la seguridad en el trabajo, al cuidado del medio ambiente, a la calidad y a la productividad) que orientan el accionar del trabajador en su situación concreta de trabajo.

El juicio de valor o criterio de actuación, resulta central al momento de evaluar la acción reflexiva realizada por un trabajador y reviste gran significación respecto de su desempeño competente.

**Ejemplo:** *“Preparar las materias primas, teniendo en cuenta la fórmula y cantidad de productos a elaborar, preservando su calidad”.*

En términos de la estructura gramatical propuesta, el énfasis aquí está puesto en la condición.

### Evidencias de desempeño

Recopilación de los signos concretos, observables o con posibilidades de ser reconstruidos a través de preguntas realizadas al trabajador, que permiten establecer si su desempeño está de acuerdo con las “reglas del arte” del oficio o de la profesión, o si existe en el trabajador una actuación consciente y reflexiva.

**Ejemplo:** *Se verifica las materias primas considerando las aptitudes bromatológicas y el estado organoléptico, desechando aquellas de dudosa procedencia o estado.*

En términos gramaticales, el énfasis está puesto en una clara definición del verbo ya que es éste el que expresa la acción o desempeño.

### Evidencias de producto

Es la recopilación de signos concretos que pueden visualizarse o analizarse en el producto mediante diversos tipos de ensayos, o en el servicio a través de consultas con los usuarios.

Las evidencias de producto les permiten al observador (supervisor o evaluador) establecer fehacientemente que se han alcanzado los resultados esperados por la organización.

**Ejemplo:** *Materias primas y medios de trabajo seleccionados y dispuestos según cantidad y condiciones apropiadas para su utilización posterior.*

### Evidencias de conocimiento

Respecto de este campo, en la norma se especifican aquellos conocimientos que le permiten al trabajador tener una comprensión significativa de sus propios desempeños. Las evidencias de conocimiento son fundamentales.

Comprenden tanto los conocimientos que forman o fortalecen las competencias básicas, como los conocimientos científicos y técnicos propios del sector de actividad en el que se opera.

Sobre este tipo de conocimientos, el trabajador deberá dar cuenta, durante el proceso de evaluación, de las aplicaciones concretas que hace de los mismos durante su desempeño.

**Ejemplo:** *“Composición, propiedades y formas de conservación de las materias primas utilizadas en la elaboración de los productos”.*

### Evidencias de conocimiento circunstancial

Se relaciona con procesos de adaptación de tecnologías, sistemas, informaciones y metodologías, a la elaboración de un producto o al desarrollo de un servicio determinado.

**Ejemplo:** *“Composición, propiedades y formas de conservación de las materias primas utilizadas en la elaboración de los productos específicos”. “Dimensiones de estructura, funcionalidad y reglas de operación del equipamiento (horno mampostería, eléctrico, rotativo) e impacto en las formas de organización del trabajo”.*

### Campo de aplicación

Describe las áreas ocupacionales en las que se aplica o puede aplicarse la unidad de competencia que es evaluada. Representa un elemento de enorme

utilidad para el evaluador con respecto al conocimiento de los determinantes del contexto.

### **Guía para la evaluación**

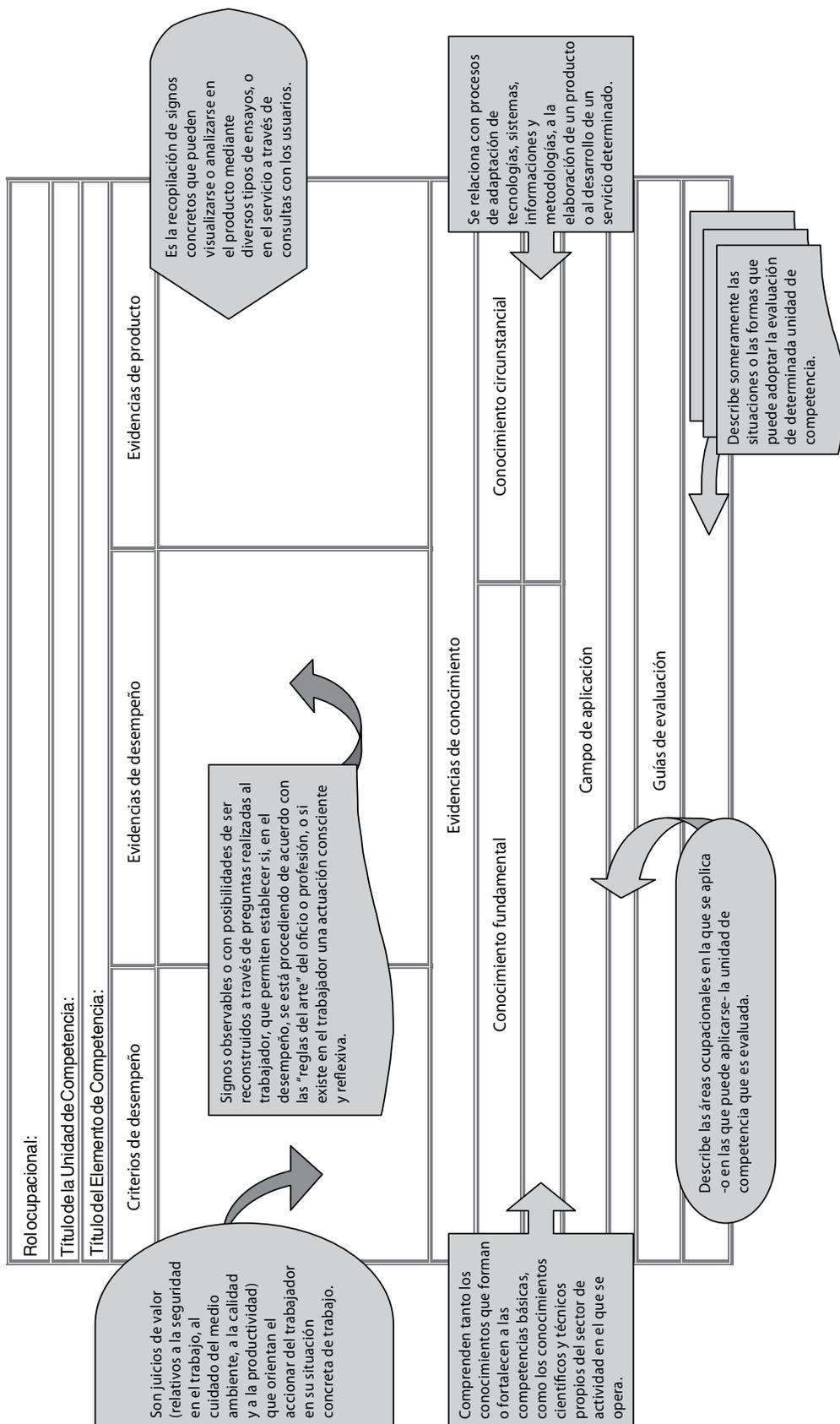
Campo en el que se describen someramente las situaciones o las formas que puede adoptar la evaluación de determinada unidad de competencia.

*Ejemplo: "Realización de un ejercicio práctico de uso de equivalencia de medidas a partir de distintas recetas".*

### **EJEMPLOS**

- Elemento de Competencia A y B
- Mapa Funcional

**Elemento de competencia A**



## Elemento de competencia B

<b>Rol ocupacional:</b> IV. MAESTRO PASTELERO		NIVEL IV
<b>Título de la Unidad de Competencia:</b> A. COORDINAR Y CONTROLAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE PRODUCCION.		
<b>Título del Elemento de Competencia:</b> A.3. MANTENER ACTUALIZADOS LOS REGISTROS DE CONTROL DE INVENTARIOS, COMUNICANDO LAS NECESIDADES DE REPOSICIÓN Y CONTROLANDO LAS ENTREGAS DE PROVEEDORES.		
<b>Criterios de desempeño</b>	<b>Evidencias de desempeño</b>	<b>Evidencias de producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevar los registros de uso o pedido de insumos comunicados por el personal a cargo para preparar una orden de compra consolidada, comunicándola al área responsable.</li> <li>• Realizar periódicamente el control de stocks, verificando inventarios y estado de conservación de materias primas e insumos no alimentarios.</li> <li>• Controlar las entregas de proveedores, verificando que se correspondan con los pedidos realizados en cantidad y calidad.</li> <li>• Preservar la calidad de las entregas, supervisando que sean almacenadas en condiciones adecuadas al tipo de producto.</li> <li>• Mantener informada al área responsable sobre los controles de inventario y entregas realizadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se verifica que los reportes de uso de materias primas estén completos, realizando las consultas necesarias para consolidar un solo pedido al área de compras.</li> <li>• Se controla que la cantidad y estado de la mercadería en almacenes, depósitos y cámaras sea la adecuada para las necesidades de producción habituales, diligenciando al área correspondiente la reposición de urgencia en caso de detectarse un nivel inferior al de garantía.</li> <li>• Se reporta al área correspondiente el pedido de compra en la forma y periodicidad en uso en el establecimiento, según la cantidad y tipo de mercadería a reponer.</li> <li>• Se controla y aprueba el ingreso de la mercadería que satisface el pedido realizado por el área de Compras.</li> <li>• Se informa al área de Compras sobre anomalías en los criterios de tipo, cantidad, calidad y condiciones de traslado establecidos por la orden de compra, la normativa vigente y las pautas del establecimiento, diligenciando las devoluciones correspondientes.</li> <li>• Se realiza el seguimiento de las condiciones de traslado y almacenamiento de la mercadería entrega, dando indicaciones para su oportuna y adecuada disposición en almacenes y cámaras conservadoras.</li> <li>• Se mantiene informados a los niveles jerárquicos correspondientes sobre los controles de inventario y cumplimiento de los proveedores de acuerdo con los criterios y medios utilizados en el establecimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listas de pedidos completas y elevadas al área de compras en forma oportuna.</li> <li>• Entregas de mercaderías controladas previo al almacenaje.</li> <li>• Informes de devoluciones realizados en tiempo y forma.</li> <li>• Remitos o documentación de entrega conformados y elevados en tiempo y forma para la cancelación de la factura.</li> <li>• Mercaderías entregadas almacenadas en condiciones adecuadas al tipo de producto.</li> <li>• Controles de inventarios realizados en tiempo y forma.</li> </ul>

<b>Evidencias de conocimiento</b>	
<b>Conocimiento fundamental</b>	<b>Conocimiento circunstancial</b>
<p>• Conocimientos medios de la gestión de compras y stocks en pastelería: ciclo de productos, rotación y periodicidad de compra asociados a la infraestructura de conservación y giro comercial.</p> <p>• Circuitos administrativos de la gestión de compras: aspectos legales y económicos implicados en los circuitos. Interpretación de documentos comerciales básicos (factura, remito, recibo, notas de débito y crédito, etc.), modos de conformar e intervenir, etc.</p> <p>Identificación y tratamiento de indicadores de deterioro de materias primas e insumos no alimentarios según tipo, forma de conservación y funcionalidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de inventarios aplicando sistemas informáticos.</li> <li>• Sistemas informáticos aplicados a la elaboración de informes.</li> </ul>
<b>Campo de aplicación</b>	
<p>Mayor incidencia de empleo de la ocupación.</p> <p>Establecimientos que elaboran panificados artesanales para la venta al público:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Panaderías-confiterías.</li> <li>• Confiterías.</li> </ul> <p>Establecimientos que elaboran productos de pastelería y confitería integrados a servicios gastronómicos en general:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Restaurantes, servicios de catering social o corporativo, pizzerías o similares.</li> <li>• Hoteles con servicio de alimentos y bebidas para huéspedes y/o terceros (servicios de restaurante, buffet, autoservicio, etc.)</li> </ul> <p>Microemprendimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración por encargo o en pequeña escala de piezas de pastelería para consumo doméstico o reventa.</li> </ul> <p>Ampliación a otros ámbitos de empleo (<i>Supone el desarrollo de capacidades complementarias o de mayor alcance a las especificadas para el perfil en el ámbito de empleo habitual</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Representante de ventas de materias primas (incluye demostraciones a clientes; en eventos promocionales, etc.).</li> <li>• Representante de ventas de equipamiento (incluye demostraciones a clientes; en eventos promocionales, etc.).</li> <li>• Asistencia en desarrollo de productos (I &amp; D en industria de la alimentación).</li> <li>• Docencia en instituciones de capacitación técnica-profesional.</li> </ul>	
<b>Guías de evaluación</b>	

## Mapa Funcional

Maquinista de impresión offset a pliegos	
<p><b>MAPA FUNCIONAL</b></p> <p><b>Propósito clave</b> Imprimir pliegos de diversos sustratos, por el procedimiento de offset plano, de acuerdo a los estándares de producción establecidos en la orden de trabajo que fuera confeccionada según los requerimientos del cliente, operando de acuerdo a criterios de seguridad ambiental y de prevención de accidentes para sí y terceros y para los equipos a su cargo.</p>	<p>a. Gestionar la información y verificar las condiciones operativas de la máquina a su cargo.</p> <p>b. Organizar las tareas de impresión y administrar materias primas e insumos.</p> <p>c. Arrancar y poner a punto la máquina.</p> <p>d. Operar la máquina en régimen de producción y en condiciones de seguridad de personas y equipos.</p> <p>e. Mantener operativa y preventivamente la máquina y el entorno de trabajo.</p>
	<p>a.1. Analizar el programa de producción y la orden de trabajo y comunicar al personal a su cargo las características del mismo.</p> <p>a.2. Verificar las condiciones operativas de la máquina previas al trabajo e informar a mantenimiento las anomalías observadas y/o adaptaciones a realizar en el equipo.</p> <p>a.3. Registrar, en el parte de producción y de calidad, los datos referidos a la productividad e incidentes del proceso e informarlos al área correspondiente.</p> <p>b.1. Organizar el trabajo a cargo de sus ayudantes, monitorearlos e instruirlos acerca de las contingencias y de la prevención de riesgos.</p> <p>b.2. Controlar que los materiales e insumos a utilizar sean entregados de acuerdo con lo establecido en la orden de trabajo.</p> <p>c.1. Armar tinteros y definir el perfil de tintaje.</p> <p>c.2. Verificar el montaje o montar planchas de impresión y verificar el estado de las mantillas.</p> <p>c.3. Ajustar los componentes móviles de los mecanismos de alimentación y salida de pliegos y del sistema de rodillos.</p> <p>c.4. Arrancar la máquina, entintar y registrar los colores.</p> <p>c.5. Verificar las condiciones del pliego impreso a la salida de máquina y obtener el conforme.</p> <p>d.1. Controlar las condiciones de operación de la máquina en régimen de producción.</p> <p>e.1. Parar la máquina, administrar el producto terminado, ordenar el control de desechos e informar resultados en el parte de producción.</p> <p>e.2. Administrar el orden y la limpieza del sector, máquina, componentes y herramental.</p> <p>e.3. Cumplir con el programa de mantenimiento preventivo de la máquina impresora.</p>

## MODELO

- Mapa Funcional
- Norma de Competencia

Mapa Funcional	
MAPA FUNCIONAL	Denominación del Rol
<b>Propósito clave</b>	a.
	b.
	c.
	d.
	a.1. a.2. a.3.
	b.1.
	c.1. c.2. c.3.
	d.1. d.2.

DATOS GENERALES DE LA OCUPACIÓN	
1. ÁREA DE COMPETENCIAS:	
2. SUB-ÁREA DE COMPETENCIA	
3. ÁREAS OCUPACIONALES	
4. NORMAS GENERALES DE LA ACTIVIDAD	
5. ALCANCES Y CONDICIONES DEL ROL PROFESIONAL	
6. RELACIONES FUNCIONALES Y JERÁRQUICAS EN EL ESPACIO SOCIAL DE TRABAJO	
7. COBERTURA DE LA NORMA DE COMPETENCIA	
8. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	

Rol ocupacional:	
Título de la Unidad de Competencia:	
Título del Elemento de Competencia:	
Criterios de desempeño	Evidencias de producto
Evidencias de desempeño	
Evidencias de conocimiento	
Conocimiento fundamental	Conocimiento circunstancial
Campo de aplicación	
Guías de evaluación	

## Proceso de Competencias Laborales: Acciones y Productos esperados

