

# **Certificando a la distancia competencias profesionales**

---

Autor: Martha Huerta Cruz  
UPAEP. México.

## **Martha Huerta Cruz**

Personal administrativo de la UPAEP, actualmente desarrollo proyectos de certificación de competencias laborales y profesionales. Diseño de programas de formación e Investigación Educativa, en la Dirección de Educación Continua de UPAEP. Mi formación ha sido en la línea de educación. Soy Lic. en Educación Especial, Maestra en Educación Especial, Especialista el trastorno TDAH y Master en Neuropsicología y Educación. Durante 33 años laboré en la SEP y 22 años en Educación Superior.

Cuento con certificaciones en competencia relacionadas a la formación y práctica docente. Miembro de la Sociedad Española de Pedagogía y del Consejo de Investigación Educativa en México.

**Correspondencia:** [martha.huerta@upaep.mx](mailto:martha.huerta@upaep.mx)

## **Certificando a la distancia competencias profesionales**

### **Resumen**

En estos últimos tiempos en nuestro país se está desarrollando una cultura de certificación laboral y/o profesional, por ello se han hecho presentes instituciones u organismos que certifican competencias correspondientes a diversas funciones de puestos en diferente nivel organizacional de una empresa u organización del sector público y privado.

A partir de este impulso en el desarrollo profesional, la UPAEP además de estar comprometida con la sociedad, en la tarea de formar profesionistas, ahora también asume el quehacer de brindar un servicio con calidad, en sus instalaciones, para llevar a cabo certificaciones en competencias laborales y profesionales bajo la normatividad establecida por el Sistema Nacional de Competencias. Este servicio se ha brindado sin interrupción desde el 2010 a pesar de haber vivido el confinamiento por la pandemia provocada por el COVID-19. Esto se logró gracias al establecimiento de un modelo de evaluación a distancia que fue aprobado por el CONOCER.

Al hacer una pausa para estudiar esta buena práctica, surge la pregunta ¿Cuál fue el procedimiento que siguieron los participantes para cumplir con el proceso de evaluación y lograr la certificación? Para dar respuesta se implementó la metodología de generar recursos de autoaprendizaje y de retroalimentación a distancia de forma remota y presencial en determinados momentos. Así también se implementó la estrategia de instrucción alineada a los contenidos contemplados en la evaluación. Todo este trabajo fue realizado gracias a las herramientas tecnológicas de comunicación y de trabajo colaborativo. Este estudio revela los resultados de los participantes que lograron la certificación en la competencia “Ejecución de labores en la modalidad de trabajo a distancia mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación” participando 21 profesionistas que conforme avanzaban en el procedimiento de evaluación recobraron confianza y seguridad para mostrar sus desempeños, productos, conocimientos y actitudes que demanda la competencia.

Palabras clave: Evaluación / competencia retroalimentación / TICs / certificación.

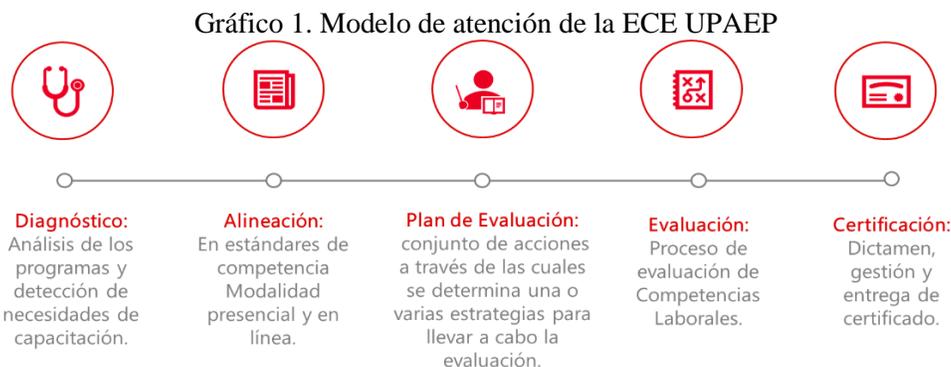
## **Presentación**

La razón de haber generado un modelo de evaluación a distancia fue mostrar que las personas que estaban emprendiendo una labor durante el tiempo de confinamiento por la pandemia provocada por el COVID-19, pudieran dar continuidad a sus proyectos o compromisos laborales, por lo que las personas que mostraron interés contactaron a la Entidad Evaluadora y Certificadora de la UPAEP (ECE-UPAEP) para evaluarse y certificar sus desempeños laborales respecto a su trabajo con el apoyo de las tecnologías de comunicación y colaboración. Se inició con la planeación, ejecución, reporte de avances y entrega final del proyecto. Teniendo esto como base, la ECE UPAEP formuló el propósito de este nuevo proyecto que fue: Capacitar y evaluar a personas de cualquier sector productivo en la ejecución de labores bajo la modalidad de trabajo a distancia, utilizando las tecnologías de la información y comunicación. Este proyecto tomó como referencia lo señalado por García Aretio (2020) quien refiere que el trabajo a distancia, es cuando el trabajador presta sus servicios técnicos o profesionales en tiempos completos laborales o tiempo parcial desde su domicilio u otro lugar distinto a las instalaciones de su empresa u organización de trabajo y puede ser de forma temporal o permanente, continua o discontinua con la característica especial de que no es supervisada por parte de la empresa. Otra consideración importante fue el modelo de evaluación a distancia, teniendo presente a Clark (2020) quien indica la necesidad de presentar claridad en las estrategias de evaluación y valorar la pertinencia de estas mismas.

## **Contexto y necesidad**

Este proyecto se ejecutó en los primeros meses de confinamiento en el 2020, cómo una de las primeras certificaciones que realizó la ECE-UPAEP en la modalidad remota. Actualmente esta área de trabajo está adscrita a Educación Continua y ofrece servicio de atención a profesionistas o trabajadores que desarrollan competencias laborales, como también a estudiantes de las distintas facultades de la UPAEP que han logrado desarrollar competencias al cursar más del 80% del programa de licenciatura. Estas certificaciones

siguen el modelo de atención que se ha generado en la Entidad Evaluadora y Certificadora de la UPAEP.



Fuente: ECE-UPAEP, 2022

La ECE UPAEP en los 11 años de experiencia ha capacitado a 1800 personas y se han certificado bajo Estándares de competencia registrados en el Consejo de normalización y certificación en México (CONOCER) a 2,000 personas con el modelo de atención presentado anteriormente. Esta certificación de competencias consiste en desarrollar un proceso a través del cual las personas demuestran que tienen conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para cumplir alguna función en un nivel alto de desempeño de acuerdo a lo estipulado en un estándar de competencia CONOCER (2017). Los beneficios que la persona obtiene con esta certificación son:

- Mayor posibilidad de integrarse al mercado laboral
- Obtener un documento oficial por la SEP y por las empresas del sector productivo que respaldan tus competencias a nivel nacional
- Motivación para el desempeño en el trabajo.

En el marco de los procesos de certificación la ECE-UPAEP oferta los siguientes servicios:

- Diseño y ejecución de Proyectos de Evaluación y Certificación de Competencias
- Diseño de Estándares de competencia
- Diseños de Instrumentos de Evaluación para la realización de Diagnósticos
- Evaluación y Certificación de competencias
- Diseño de cursos y Diplomados alineados a Estándares de competencia

Con las referencias presentadas anteriormente, en los primeros meses de confinamiento por la pandemia, se realizó una promoción de boca en boca a través de correos electrónicos, conformando una red entre amigos, fue así como la ECE-UPAEP se propuso como objetivo reunir un grupo mínimo de 10 personas para certificarlas en la competencia de trabajar a distancia, con el fin de mostrar ante sus clientes y/o empleadores que eran eficientes en su trabajo en la modalidad remota, así como lo habían mostrado en la modalidad presencial.

La ECE UPAEP consigue iniciar el modelo de certificación con el grupo conformado por 21 personas a quienes se les aplicó una evaluación diagnóstica a través de videoconferencias con la herramienta meet.google de manera verbal, identificando las siguientes áreas de oportunidad.

- Escaso conocimiento en el manejo de herramientas tecnológicas
- Falta buena señal de internet porque se conectaban con su teléfono móvil
- Falta de adquisición de herramientas tecnológicas

Ante este panorama la ECE-UPAEP analizó las carencias de recursos, la falta de dominio en el conocimiento y habilidad para desarrollar la competencia del trabajo a distancia y todo esto fue un detonante para desarrollar el proyecto de certificación a distancia.

### **Propósito de la experiencia.**

El propósito de esta buena práctica surgió a partir del propósito que la ECE-UPAEP mantiene en la prestación de sus servicios, que consiste en: Generar una Cultura de Evaluación y Certificación en Competencias profesionales y laborales, al interior y exterior de la Universidad para elevar el nivel de competitividad en todos los sectores sociales y así mejorar la productividad en las personas, con un sentido humano.

### **Aplicación de la estrategia y etapas**

El primer paso para aplicar una nueva estrategia en un proceso de certificación fue analizar las actividades que obligatoriamente la persona debe cumplir para alcanzar la certificación y con ello se tuvo claridad de los requerimientos, conocimiento, habilidades y destrezas que tuvieran que evaluarse. Estos aspectos se mantienen presentes porque si se está certificando

una competencia, se tiene la noción, que este término permite hacer una semblanza de un conjunto de tareas y situaciones, que requieren conocimientos, información, procedimientos, métodos y técnicas, (Philippe Perrenoud, 2008). El proceso indicado que señala el CONOCER para la certificación contempla todo este conjunto de tareas porque Le Bortierf (1924) refiere que se puede poseer conocimientos o capacidades, pero esto no significa ser competentes, porque podemos conocer las técnicas o las reglas de gestión financiera y no saber aplicarlas en un momento oportuno, o también se puede conocer el derecho legal y no saber redactar las actas requeridas.

Con estas referencias se decidió la estrategia a aplicar en un proceso de certificación a distancia la cual fue Diseñar cursos de alineación con el fin de preparar a las personas para su evaluación formal que les permitiera obtener la certificación en ser competentes en el trabajo a distancia. Esta estrategia consistió en generar un curso de corto tiempo para preparar a las personas a su evaluación y al finalizar se generó un ejercicio integrador que permitió retroalimentarlos de forma asertiva y posteriormente iniciaron su proceso de evaluación para la certificación en la competencia de trabajar a distancia. En el gráfico no. 2 se representa toda la estrategia que enmarcó la buena práctica.

Gráfico 2. Estrategia del proceso de certificación del trabajo a distancia.



Fuente: Elaboración propia

## **Desarrollo de las Etapas**

Esta buena práctica de la Entidad de evaluación y certificación de la UPAE, inicia con el primer contacto que se tuvo con las personas interesadas a certificarse en la competencia de trabajar a distancia. Para ello se realizó una entrevista corta para indagar si la persona tenía conocimiento en lo que está establecido en el estándar de competencia cuyo código ante los registros del CONOCER es EC1259. Las personas referían de manera afirmativa, pero ninguna de ella había vivido un proceso de certificación, por lo que se le aplicó una evaluación diagnóstica, cuyo propósito fue conocer si tenían dominio en herramientas tecnológicas y si contaban con ellas, además de conocer su procedimiento para ejecutar algún proyecto de venta. Los resultados de esta evaluación, revelaron que si contaban con un procedimiento para proyectos de venta de su producción pero que les faltaba algunas acciones estipuladas en el estándar de competencia y en cuanto al dominio de herramientas tecnológicas era escaso. Esto se realizó en la 1ª. Etapa.

2ª. Etapa: Ante estos resultados surge la iniciativa de diseñar un curso sobre el manejo de herramientas tecnológicas que fueran de acceso fácil y amigable para las personas. Este curso fue a distancia y por vía telefónica para apoyarles a descargar las herramientas gratuitas. Éstas app fueron google keep, zoom, midMeister, Paint, canva y drive. Los resultados fueron favorables, el grupo conoció las apps, algunos con mayor dominio.

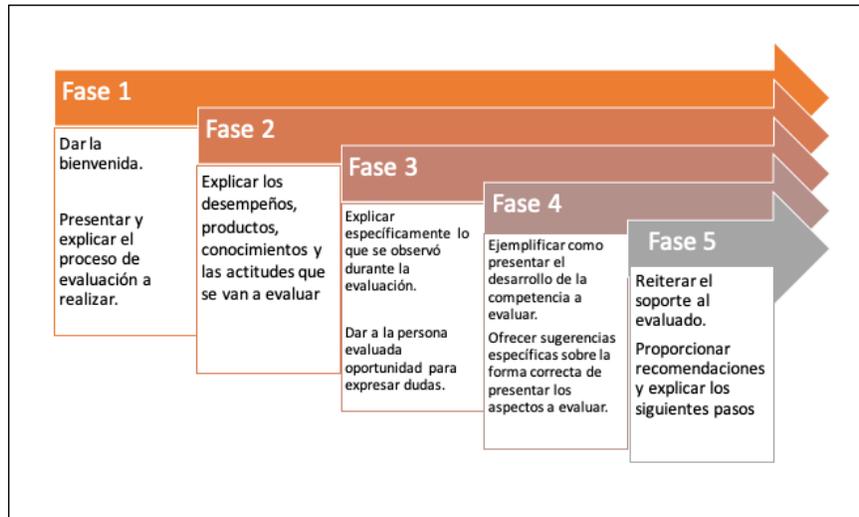
3ª. Etapa: Para cumplirse esta etapa, la ECE-UPAEP solicitó al CONOCER la autorización para evaluar a distancia, para ello se presentó un modelo, el cual fue aprobado por el CONOCER. Así se inicia el proceso de certificación, el cual comprendió de cinco sesiones de 2 a 3 horas cada una. Con el aprendizaje adquirido de las TICs que habían logrado, facilitó que se logaran los objetivos propuestos en cada sesión. Las dos primeras sesiones se les explicó el estándar de competencia en la que se iban a certificar, en estas dos reuniones se les dio a conocer los desempeños que debían mostrar con ejemplos, además los productos que debían entregar, mostrando algunos modelos y los conocimientos que debían estudiar. En la tercera sesión se les presentó a su evaluador quien les explicó el qué, iba a evaluar y cómo debían presentar los desempeños, productos, actitudes y conocimientos indicados en el estándar de competencia. Con esta información las personas a los que llamamos candidatos a certificarse, se prepararon para ser evaluados. Fue así que, en sesiones por

videoconferencia, se conectaron el evaluador, el candidato y dos personas más quienes apoyarían al candidato haciendo las funciones, uno de jefe y otro de colaborador del equipo de trabajo. Cabe señalar que en la sesión de evaluación el evaluador sólo se dedicó a observar y registrar los desempeños que realizó el candidato, recibió los productos que debía entregar y terminó respondiendo un cuestionario. Con este mismo procedimiento se lograron evaluar 21 personas.

## **Resultados**

4ª. Etapa: La ECE-UPAEP al reconocer que la modalidad de evaluar a distancia significaba un procedimiento pertinente para lograr que las personas tuvieran claridad de cómo mostrar que sabían desarrollar la competencia en la que se certificarían. Se requería entregar resultados de la evaluación de forma diferente a la modalidad presencial, fue que, al investigar en la literatura, se halló el estudio de retroalimentación por Lozano y Tamez (2014) destacan la importancia de una buena práctica de retroalimentación para reducir la distancia entre lo que comprendió la persona evaluada y lo que debió haber comprendido. Esto significa que el evaluador debe ayudar a interpretar cada uno de los reactivos de la evaluación de manera pertinente. Otra de las referencias que la ECE-UPAEP consideró para certificar a distancia es la de Iroin y Vargas (2002), citado por Carmen Ruiz y Tejeda Hernández (2016) quienes refieren que el proceso de certificación debe ser un “proceso de evaluación transparente, válido, creíble con un grado de significado alto, y al concebir que la asertividad es, *ser capaz de expresarse con seguridad sin tener que recurrir a comportamientos pasivos, agresivos o manipuladores* Bishop (2000) se consideró retomar este aspecto en la retroalimentación, de esta forma el evaluador al retroalimentar con asertividad, le compartió al candidato sus mejores prácticas que mostró en la evaluación de los desempeños y productos, como también sus áreas de oportunidad, pero de una forma clara, y precisa. Esta actitud mostró seguridad y confianza en el candidato favoreciendo el logro de la certificación. Cabe señalar que desde la sesión previa a la sesión de evaluación el evaluador explicaba, evaluaba de manera formativa y retroalimentaba con asertividad al candidato. Por lo tanto, la retroalimentación asertiva se brindó al candidato en dos momentos, antes de la evaluación y después de la evaluación. Con este procedimiento el grupo de profesionistas lograron su certificación de manera satisfactoria y formativa. El modelo de retroalimentación asertiva diseñado y ejecutado se muestra en el gráfico no. 3

Gráfico 3. Modelo de retroalimentación asertiva



Fuente: Elaboración propia

La entrega de resultados que el evaluador realizó, fue sobre tres aspectos, se les mencionó sus mejores prácticas y sus áreas de oportunidad. En la siguiente tabla se especifican estos resultados que en su mayoría se presentó el grupo de personas evaluadas, en la tabla no. 1

Tabla no. 1. Resultados de las habilidades y conocimiento del trabajo a distancia

<p><b>Mejores prácticas</b></p>	<p>Buen manejo del trabajo a distancia, manteniendo buena comunicación con su empleado y equipo al establecer el plan de trabajo.                      Establecimiento de acuerdos con el empleador y el equipo de trabajo                      Atención a dudas y sugerencias del cliente.                      Elaboración de informe para mostrar avances                      Atención de solicitudes del cliente y su registro.                      Recopilar evidencias del trabajo elaborado                      Descripción de las habilidades mostradas en desempeños</p>
<p><b>Áreas de oportunidad</b></p>	<p>Falta dominio en el manejo de las TICs                      Reconocimiento en la responsabilidad individual de los miembros del equipo de trabajo                      Compartir información a distancia con el equipo de trabajo                      Tipos de mensajería instantánea                      Conocimiento en los pasos de conexión a una red inalámbrica.                      Conocimiento amplio sobre antivirus                      Dominio en el trabajo colaborativo</p>

Fuente: elaboración propia

## **Obstáculos y logros**

La ECE- UPAEP en el desarrollo de esta buena práctica, se nos presentaron obstáculos imprevistos, porque nos estábamos enfrentando a trabajar un proceso de certificación a distancia que exige orden, disciplina, claridad, precisión y un aseguramiento de que la persona o candidato a la certificación tiene un dominio absoluto para desarrollar la competencia a certificar. Con estas demandas, el equipo de evaluadores de la ECE-UPAEP tuvo que reunirse para que en equipo se reconocieran lo que sabían hacer bien y que tenían que mejorar o aprender. Este momento fue un tiempo que ayudó para integrarse más y lograr trabajar de forma colaborativa, y a aprender a aprender, se compartió conocimiento, apps y recomendaciones para mejorar la actitud al evaluar para certificar.

Un segundo obstáculo fue, por parte de los candidatos uno quienes mostraron falta de conocimiento y manejo para utilizar TICs, además poca comprensión para interpretar las indicaciones establecidas en el estándar de competencia cuyo título es “Ejecución de labores en la modalidad de trabajo a distancia mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación” porque cada candidato hacía sus propias interpretaciones, esto demandó que se les explicará y ejemplificara con acciones a través de videoconferencias con el fin de unificar las indicaciones y de esta forma todos comprendieran lo que tenían que hacer en la evaluación de los desempeños y Productos, conocimientos y actitudes.

Otro de los obstáculos que se presentaron, fue que a los candidatos se les dificultó conseguir personas que colaboraran con ellos en su evaluación, haciendo la función de roles como la del empleador y equipo de trabajo. Esto significó un retraso en la fecha de evaluación porque cada candidato nos refería que no contaba con personas que le apoyaran, ante esta situación la ECE-UPAEP convocó a los evaluadores para hacer estos roles y esto no fuera un impedimento para realizar la evaluación. Esta solución ayudó mucho porque el candidato pudo hacer con mayor fluidez la presentación de sus desempeños debido a que las personas que hacían los roles antes mencionados sabían utilizar las herramientas tecnológicas que en ese momento se requerían.

## **Logros**

Por los resultados obtenidos, se llegaron a obtener logros tanto para la ECE-UPAEP como para cada uno de los candidatos que fueron evaluados, porque ellos obtuvieron su certificado que muestra que son competentes para realizar su trabajo a la distancia con el apoyo de las TICs. Coadyuvado a esto las personas adquirieron aprendizajes para el uso de herramientas tecnológicas y para establecer el procedimiento pertinente a su proyecto de ventas de su producción. La ECE-UPAEP logró en esta práctica que los evaluadores en el tiempo de confinamiento se comprometieran aún más para hacer campaña de promoción con sus amistades a través de las redes sociales.

Esta buena práctica permitió poner en práctica el modelo de evaluación a distancia que diseñó la ECE-UPAEP con éxito, lo que generó mayor confianza para realizar evaluaciones en otros estándares de competencia. Fue así como a pesar del confinamiento la ECE-UPAEP en ningún momento dejó de operar los procesos de evaluación para la certificación.

## **Aprendizajes**

A partir del análisis de esta experiencia, la ECE-UPAEP, tiene presente, que no sólo el proceso de certificación de las competencias “trabajo a distancia” sino todos los procesos de evaluación para la certificación requieren cursos de alineación a distancia, pero estos no pueden ser sólo asíncronos porque se requiere de la retroalimentación presencial que puede ofrecerse por videoconferencias por zoom o meet google, para apoyar al candidato a precisar las habilidades y conocimientos, de esta forma él pueda lograr la certificación.

Otro de los aprendizajes adquiridos fue saber trabajar de forma colaborativa, y sentirnos comprometidos como equipo de trabajo de la ECE-UPAEP. Esto permitió incrementar el aprendizaje en el uso de herramientas tecnológicas porque se dio el momento de compartir conocimiento de lo que cada evaluador conocía y utilizaba para impartir clases online. Cabe señalar que también se aprendió de seleccionar las herramientas tecnológicas de acuerdo al proceso de aprendizaje que se establecía con los candidatos a certificarse.

Además, se aprendió que la retroalimentación debe ser antes y después de la evaluación. Antes porque el evaluador le ayuda a comprender y a interpretar de forma correcta los criterios e indicadores de la evaluación. La retroalimentación que se realiza después de la

evaluación permite que la persona conozca sus mejores prácticas al desarrollar la competencia y sus áreas de oportunidad. Pero esta retroalimentación debe ser de manera asertiva con el fin de reafirmar el aprendizaje adquirido.

## Referencias

Bishop (2000) Bishop, S. (2000). *Desarrolle su asertividad*. Editorial Gedisa.

Carmen Ruiz (2006) Tejada Fernández, José , & Ruiz Bueno, Carmen (2016). Evaluación de competencias profesionales en educación superior: retos e implicaciones. *Educación XXI*, 19(1),17-37.[fecha de Consulta 13 de Julio de 2022]. ISSN: 1139-613X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70643085001>

CONOCER (2017) Página web del Consejo de normalización para la certificación en México  
García Aretio, L. (1987). Hacia una definición de educación a distancia.

Clark, R. (2000). Evaluating Distance Education: Strategies and Cautions. *Quartely Review of Distance Education*, 1 (1), (3-16).

Le Bofert,G.(1994) De la competence.Essai sur un attracteur étrange,Paris,Les Éditions d'organisation.(De la competencia.==>)

Lozano y Tamez (2014) Lozano, F. G., & Tamez, L. A. (2014). Retroalimentación formativa para estudiantes de educación a distancia. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 17(2), 197-221. Recuperado de: <http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/12684>

Perrenoud, P. (2008). *Construir competencias desde la escuela*. JC Sáez.