

# 1

## CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS DE ACCIÓN PROFESIONAL (PROYECTO CERTICAP)

M<sup>a</sup> Angélica González Arrieta  
Profesor Titular de Universidad. Ciencia de la Computación  
Universidad De Salamanca

### RESUMEN

CERTICAP, proyecto que surge del comité Editorial de Universia, pretendemos que sea el resultado del trabajo realizado por diferentes grupos de especialistas de universidades, que quieran desarrollar un sistema que atienda a las exigencias de rigor científico y altura intelectual propias de la institución universitaria, y que aspira a convertirse en el sistema de certificaciones común a todo el espacio Iberoamericano. A su vez, CERTICAP atiende a una demanda cada vez más importante de las empresas, instituciones y organizaciones que valoran una información objetiva sobre las competencias de desarrollo profesional que los universitarios han ido adquiriendo de manera transversal a lo largo de sus estudios universitarios.



## 1. COMPETENCIA PROFESIONAL

La gran transformación estructural de nuestros días provoca nuevas formas de producción. En consecuencia, los nuevos tipos de organización laboral inciden en la desaparición de las formas tradicionales de división de trabajo. La difuminación de las diferencias verticales y horizontales en el campo de las organizaciones conlleva nuevas formas de relacionarse en el puesto de trabajo. Y, todo ello, en una sociedad con una perspectiva de cambios acelerados exponencialmente.

Asistimos al inicio de un cambio cualitativo en el concepto de profesión, que va más allá de las capacidades y las cualificaciones, para centralizar su atención en las competencias. Según esta nueva concepción las competencias profesionales constituyen la base esencial en el mundo profesional. Más que expertos experimentados se requiere profesionales competentes.

Ser competente en el puesto de trabajo, entendiendo la competencia de acción profesional como la suma de competencias del trabajador esenciales para realizar bien la tarea profesional de hoy, es mucho más complejo que antaño y otorga más poder al individuo.

La competencia profesional, tal como señalan Gallart y Jacinto (1995):

*“...no proviene de la aprobación de un currículum escolar formal, sino de un ejercicio de aplicación de conocimientos en circunstancias críticas... y es una mezcla de conocimientos tecnológicos previos y de experiencia concreta que proviene fundamentalmente del trabajo en el mundo real. De este modo, las competencias como conjunto de propiedades inestables que deben someterse a prueba, se oponen a las calificaciones, que eran medidas por el diploma y la antigüedad.”*

La competencia es una ampliación del concepto de capacidad y de cualificación, fruto de la rápida evolución técnica, en la organización del trabajo y en las actividades de planificación. Según Grootings (1994:7) el desplazamiento de la cualificación hacia las competencias a escala europea es por mucho más que un simple cambio de palabra.

La competencia es más bien un atributo bastante exclusivo de los individuos y no del trabajo. En todas las referencias se evocan los conocimientos, destrezas y actitudes para desempeñar un puesto de trabajo.

Según nuestra legislación la competencia profesional consiste en el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, adquiridos a través de procesos formativos o de la experiencia laboral, que permiten desempeñar y realizar roles y situaciones de trabajo requeridas en el empleo (R.Decreto 676/1993).

La competencia comporta siempre un conjunto de conocimientos, procedimientos, actitudes y capacidades que son personales y se complementan entre sí; de manera que el individuo pueda actuar con eficacia frente a las situaciones profesionales. La adquisición, transmisión y realización de las competencias está tanto en los procesos formales como en procesos informales de la vida cotidiana o profesional.

La competencia profesional siempre está unida a la **experiencia profesional**, a una realidad probada de trabajo, que en la situación de estudiantes sólo se puede medir a través de simulaciones del entorno laboral.

La competencia de acción profesional se presenta como la combinación de competencias que atañen a diversos órdenes de la persona relacionados con:

- a) los conocimientos aptitudes y destrezas técnicas (saber)
- b) las formas metodológicas de proceder en el trabajo (saber hacer)

- c) las pautas y formas de comportamiento individuales y colectivas (saber estar)
- d) las formas de organización e interacción (saber ser).

Algunos analistas, como Echeverría et al (1998), llegan a distinguir hasta cuatro tipos de competencias, exigidas todas ellas por las rápidas transformaciones económicas y sociales. Según él, un profesional necesita los cuatro tipos de competencias:



## 2. COMPETENCIAS TRANSVERSALES

### 2.1. Concepto de competencia transversal

Las competencias transversales son aquellas competencias genéricas, comunes a la mayoría de profesiones y que se relacionan con la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad, conocimientos adquiridos y también valores.

Nos estamos refiriendo -de forma amplia- a aquellas, que sin ser específicas de un determinado puesto de trabajo o de una determinada profesión, son necesarias para desempeñarse de forma competente en el nivel requerido por el empleo, al tiempo que permiten una continua adaptación al cambiante mundo laboral.

Una manera más amplia de definir las competencias transversales es entendiéndolas como un conjunto de habilidades de amplio alcance que afectan a distintas clases de tareas y que se desarrollan en situaciones distintas, por lo que son ampliamente generalizables y transferibles, dando como resultado una ejecución profesional eficaz.

Son las competencias que responden a las nuevas "alfabetizaciones", que incluyen manejo de equipos de informática, de sistemas de información, idiomas y otras habilidades y actitudes que permiten a la persona ser "multifuncional". Pueden tener base científica, tecnológicas o hacer referencia a rasgos de personalidad o a actitudes.

En una sociedad digital la alfabetización en informática constituye una de las principales competencias transversales. Conocer un procesador de textos, o saber manejar una herramienta de ofimática para presentar información, se considera fundamental en el entorno empresarial.

El informe Pygmalion realizado en diversas universidades de la Unión Europea muestra como esta alfabetización básica en informática y ofimática es muy poco efectiva entre los egresados universitarios. El Informe Seussis (2003) confirma estos datos.

Otro ámbito esencial en cualquier entorno profesional es el dominio de los idiomas. La globalización obliga a conocer diversos idiomas y a usarlos como vehículos habituales de comunicación en las relaciones laborales.



## 2.2. Demandas de certificación por parte de los responsables de recursos humanos de las instituciones y empresas

Cuando un estudiante universitario obtiene su graduación la Universidad certifica su formación académica en el ámbito de su carrera. A lo largo de sus estudios universitarios ha desarrollado procesos de aprendizaje en cada una de las áreas y asignaturas que ha estudiado. Con los créditos prácticos se procura desarrollar los aspectos aplicados de esa formación académica recibida.

Aunque la tendencia futura de las enseñanzas universitarias se plantea el currículo en base a competencias, en la actualidad sólo en algunos proyectos piloto se están iniciando aplicar este nuevo método de enseñanza y aprendizaje.

La aplicación general a todo el sistema universitario está aún lejos de ser una realidad. Mientras esta no llegue a todos los currícula universitarios y la formación a lo largo de sus estudios sea en base a las competencias de acción profesional, el mundo laboral sigue necesitando graduados universitarios que, además de sus conocimientos técnicos y metodológicos avalados por su expediente académico, también sepan ser competentes en su tarea profesional.

En los procesos de selección de personal se intenta evaluar las competencias técnicas generales, pero sobretodo se buscan personas con las competencias transversales básicas bien desarrolladas.

El análisis de las demandas de trabajo actual para graduados universitarios nos permite concluir que estas competencias transversales son cada vez más demandadas y, por lo tanto, cobran más importancia en los procesos de selección de personal en las empresas.

En nuestro entorno los estudios que anualmente realiza la Fundación Universidad-Empresa van analizando las competencias profesionales que demanda el mercado laboral. Su evolución hacia las competencias transversales y los tres últimos años es manifiesta. Las competencias en idiomas e informática se solicitan en todas las demandas de trabajo y las competencias participativas y personales van en aumento de año en año.

Desde Universia proponemos tres grandes tipos de competencias transversales:

- Informática
- Idiomas
- Competencias participativas y personales

### 3. CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

La Certificación de competencias consiste en el reconocimiento formal de la competencia demostrada de un individuo para realizar una actividad laboral determinada. Es la culminación de un proceso de reconocimiento formal de las competencias. La emisión de un certificado implica la realización previa de un proceso de evaluación de competencias.

El certificado, en un sistema normalizado, no es un diploma que acredite estudios realizados, sino que constata una competencia demostrada y basada en una norma o estándar definido. Por tanto no consiste en una credencial académica del tiempo o de los estudios realizados, sino en una descripción de las competencias profesionales reales de la persona, sin determinar ni importar donde y cuando se hayan adquirido esas competencias.

El sistema de certificación, permite a los trabajadores o estudiantes saber lo que se espera de ellos, a los empresarios saber qué competencias están requiriendo en su empresa y a las entidades formadoras, que orientación dar a su currículo. El certificado es, así, una garantía de calidad de lo que el trabajador es capaz de hacer y de las competencias que posee para ello.

Para poder certificar una competencia previamente se debe realizar la evaluación del desempeño de dicha competencia, es decir, someter a la persona a un conjunto de pruebas relacionadas con las destrezas, las habilidades y las actitudes descritas en la norma, para cotejar el desempeño de las acciones en situaciones reales o simuladas de trabajo.

La evaluación de una competencia implica siempre resolución de problemas reales o simulados para comprobar la aplicación de los conocimientos y habilidades a cada situación determinada. No basta con demostrar conocimientos sobre la competencia a evaluar, sino la capacidad de aplicar esos conocimientos a situaciones reales o simuladas del entorno profesional.

### 4. MODELO GENERAL DE CERTIFICACIÓN EN UNIVERSIA

#### 4.1. Descripción del sistema

El modelo general de certificación que proponemos desde Universia pretende certificar las competencias transversales esenciales para su inserción en el entorno laboral.

Se ha iniciado este proyecto eligiendo los ámbitos informática, idiomas y competencias participativas y personales, después de análisis y consultas a los datos y requerimientos del mercado laboral actual. Estos tres ámbitos son los más solicitados en este momento. Ello no implica renunciar a otras competencias transversales que el mercado laboral vayan demandando para considerar competente a un profesional. La certificación de competencias en Universia es, pues, un modelo dinámico que se ajusta a los requerimientos frutos de la evolución del mercado laboral. Por lo tanto se prevé ampliar estos tres campos, ya sea profundizando en ellos o abriendo nuevas áreas de evaluación y certificación.

Para realizar este proceso Universia propone:

- a) Norma o estándar a establecer para cada competencia
  - Propuesta de Universia, supervisada por representantes del entorno empresarial y en constante proceso de validación.
- b) Sistema de evaluación
  - Definición de los objetivos en base a las normas establecida
  - Establecer los métodos de la evaluación;
  - Recoger las evidencias y criterios de desempeño en unas pruebas virtuales.
  - Comparar las evidencias con la norma; y
  - Efectuar un juicio: competente o aún no competente
- c) Procedimiento de certificación

#### 4.2. Centro de certificación en cada universidad

Las universidades miembros de UNIVERSIA podrán constituirse en agencias de certificación a través de la creación de un centro de certificación, siempre bajo la supervisión de Universia. Dichos centros necesitan disponer de un aula conectada a internet, cuyas especificaciones se detallarán oportunamente y tendrán que nombrar a un profesor-responsable de CERTICAP. Estos responsables recibirán en Universia la formación necesaria para el desarrollo de su tarea y deberán someterse a un proceso de habilitación.

Las universidades actuarán como Centros Certicap, y deberán nombrar uno o varios Profesores Coordinadores Certicap, que serán los encargados de realizar el control de las pruebas y servirán de interlocutores frente a Universia y a los alumnos.

Los coordinadores Certicap son los encargados de crear las convocatorias, según la disponibilidad de las aulas y la planificación realizada por el centro. Una vez creada la convocatoria, los alumnos podrán inscribirse en ella a través de Internet.

El usuario podrá someterse a evaluación de la competencia previa inscripción en el proceso.

En la primera fase las pruebas serán sólo en español y más adelante se contemplará la posibilidad de realizarlos en diversas lenguas (inglés, gallego, catalán, vasco, ...).

## 5. CERTICAP-INFORMÁTICA: COMPETENCIAS TRANSVERSALES EN INFORMÁTICA

### 5.1. Objetivo y Contenidos

El programa **CERTICAP-Infomática** pretende otorgar un certificado con valor internacional, que acredite la competencia de acción profesional en el campo de ámbito de ofimática (manejo de sistemas operativos, herramientas de ofimática e información y comunicación) y en el ámbito de informática profesional.

Aunque existen en el mercado diversas pruebas de conocimiento y de ejecución de tareas de diversas áreas de ofimática, ninguna de ellas respondía exactamente a lo que deseábamos desde Universia, en cuanto a temario y calidad del producto. Por ello se ha optado por crear una prueba completa para evaluar los diversos ámbitos de ofimática.

## 5.2. Sistema de evaluación

La metodología de evaluación demostrar la competencia técnica y metodológica en ofimática se compondrá, por ahora, de dos tipos de cuestiones:

- Preguntas con respuesta cerrada y de opciones múltiples.
- Preguntas en las que se simulará la aplicación real. En ellas se pedirá al usuario que lleve a cabo una serie de tareas que puedan demostrar de forma fehaciente sus capacidades.

La prueba, además de evaluar las habilidades, mide la productividad e identifica competencias en las cuales necesita entrenamiento adicional. Los aspirantes serán evaluados tanto en conocimiento como en eficiencia real en el ámbito de ofimática sometido a evaluación.

## 5.3. Diploma

Uno de los objetivos es que el alumno al finalizar la prueba tenga los resultados y en el caso de estar apto se pueda llevar su diploma.

Se ha buscado que el diseño sea sencillo y que a su vez tenga toda la información necesaria para que sea válido como certificado y útil a la hora de utilizarlo para acreditar los conocimientos.

Los diplomas tendrán el formato que se muestra en la figura:



El coordinador al imprimir el diploma lo firmará y pondrá el sello de Certicap-Universidad. Por el revés se imprimirán las habilidades que se han valorado en la prueba.

## 6. CERTICAP-IDIOMAS: COMPETENCIAS TRANSVERSALES EN OFIMÁTICA

### 6.1. Objetivo y Contenidos

Para la evaluación y certificación de competencias en idiomas se ha optado por un producto que ya existe en el mercado. La Universidad de Salamanca, dentro de un consorcio Europeo ha



desarrollado BULATS, un sistema de exámenes multilingües para empresas y entidades que necesitan un método práctico y fiable para evaluar los conocimientos de idiomas de sus empleados, personal en formación y empleados potenciales.

Este sistema está diseñado, para responder a las necesidades de las empresas, por prestigiosos centros europeos de formación en lenguas, con una larga experiencia en evaluación lingüística.

Este producto evalúa las habilidades comunitarias necesarias en situaciones profesionales reales. A diferencia de otros métodos de evaluación, permite evaluar las cuatro áreas de conocimiento lingüístico (compresión auditiva y de lectura, expresión oral y escrita) en cuatro idiomas, y por tanto permite establecer comparaciones y estándares a nivel internacional.

De este modo, se ofrece:

- Una gama de pruebas lingüísticas multinivel en cuatro idiomas: inglés, francés, español y alemán, que con una administración flexible que permite obtener resultados inmediatos.
- La garantía de calidad y prestigio del grupo que ha creado BULATS: Alliance Francaise –test en francés- Goethe Institut –test en alemán- Cambridge University- test en inglés- y la Universidad de Salamanca- test en español.

Las pruebas indicadas han sido elaboradas para responder a las normas oficiales europeas (Marco Europeo de Referencia del Consejo de Europa), de forma que ayude al establecimiento de estándares europeos, que resultará de especial utilidad para empresas con una presencia en diferentes países.

Los principales usos de este sistema de evaluación son:

- Validación de la destreza lingüística de un individuo en procesos de contratación o selección.
- Identificación de competencias lingüísticas como punto de partida para programas de formación de lenguas.
- Instrumento de medición de los resultados tras un programa de formación en lenguas.

Responde a las necesidades en evaluación lingüística porque ofrece las siguientes ventajas:

- Se puede realizar de manera informatizada.
- El programa se va adaptando al nivel del examinado. Después de realizar el examen, el informe aporta la información necesaria para conocer el nivel de idioma de la persona que lo ha realizado y de lo que es capaz de hacer.
- Las pruebas son simples, fáciles de realizar, y los resultados están disponibles con rapidez.
- Los resultados están en concordancia con el Marco Europeo de Referencia para las Lenguas del Consejo de Europa.

## 6.2. Norma de competencia

Las pruebas de idiomas están basadas en un sistema de cinco niveles, adoptado internacionalmente, que ha sido desarrollado por la Association of Language Testers in Europe (ALTE). ALTE es una asociación de instituciones dentro de Europa, cada una de ellas produce exámenes y certificados para los estudiantes de idiomas. Cada miembro elabora las pruebas de aquella lengua

que se habla como lengua materna en su país o región. Este sistema de ALTE permite equipar estos niveles en 15 idiomas. Por tanto, los usuarios de Universia pueden estar seguros de que las calificaciones de las pruebas son equivalentes y válidas en cualquiera de estos idiomas.

El hecho de que las pruebas BULATS hayan sido desarrolladas y estén administradas por un consorcio internacional de examinadores de idiomas, que forman parte de ALTE, es una muestra de su alta calidad. Lo es además, el hecho de que dichas instituciones sirvan de soporte de cara a la ayuda técnica y profesional.

Esta prueba de idiomas es un examen del mundo real, pues se centra exactamente en el nivel de lenguaje necesitado para desarrollar de una forma eficiente el trabajo. Los resultados de la prueba están apoyados por descripciones de las habilidades lingüísticas de los candidatos, dando una idea muy clara de lo que pueden hacer éstos en el lugar de trabajo.

Como las pruebas están estandarizadas, el mismo sistema se puede utilizar a través de diversas ramas y países y para diversos idiomas.

El resultado es una puntuación que nos indicará el nivel:

NIVEL ALTE	PUNTUACIÓN DE BULATS	DESCRIPCIÓN DE NIVEL
5	90-100	Superior
4	75-89	Avanzado
3	60-74	Intermedio Alto
2	40-59	Intermedio
1	20-39	Elemental
0	0-19	Principiante

### 6.3. Sistema de evaluación

La prueba informatizada ha desarrollado un sistema de gestión informático avanzado y versátil que permite la evaluación personalizada de la comprensión de lectura, la comprensión auditiva y los conocimientos de gramática y vocabulario de los candidatos.

Esta prueba puede determinar la capacidad lingüística de forma rápida y exacta por medio de técnicas de evaluación 'adaptables'. Los candidatos, independientemente de sus conocimientos del idioma, comienzan la prueba al mismo nivel. A medida que cada candidato avanza en la realización de la prueba, el ordenador selecciona la pregunta siguiente en función de la respuesta dada a la pregunta anterior, de tal forma que el propio examen se hace progresivamente más fácil o más difícil hasta que el sistema determina que el candidato ha alcanzado un nivel consistente.

No es necesaria la supervisión de un especialista para realizar las pruebas, ya que durante su desarrollo los candidatos disponen de instrucciones y de ayuda en pantalla.

Esta prueba contiene una base de datos con más de 700 preguntas, que evalúan la capacidad de lectura, comprensión auditiva y conocimientos de gramática y vocabulario. Las pruebas se realizan mediante combinaciones de preguntas, siempre diferentes, por lo que el resultado de cada examen es único. En los niveles inferiores, las preguntas tienden a ser simples, con respuestas e indicaciones en forma de gráficos. En los niveles superiores, las preguntas están agrupadas, con textos más largos para la comprensión auditiva y la lectura.

Aunque las preguntas se presentan en el idioma que se evalúa, las instrucciones en pantalla pueden aparecer en otros idiomas para garantizar la perfecta comprensión de la información esencial.

El examen dura aproximadamente 75 minutos y los resultados se conocen inmediatamente. La sección de administración de las pruebas, protegida mediante contraseña, permite a los coordinadores guardar, archivar y analizar una gran cantidad de información. El sistema permite de esta forma efectuar fácilmente un balance de resultados o bien observar las particularidades o el progreso de un determinado candidato.

Esta tecnología flexible de evaluación se apoya en un conjunto de características innovadoras, diseñadas para asegurar que el programa sea fácil de usar pero manteniendo siempre su rigor operativo.

El sistema informático diseñado para la prueba informatizada de BULATS obtuvo el premio European Academic Software Award del año 2000.

## 7. CERTICAP: COMPETENCIAS PARTICIPATIVAS Y PERSONALES

### 7.1. Objetivo y Contenidos

Con este proyecto Certicap en competencias participativas y personales pretendemos realizar una evaluación y diagnóstico de las competencias más demandadas este momento en el mercado laboral.

Así pues, el objetivo principal es detectar el potencial de las personas evaluadas en el conjunto de habilidades y características de comportamiento que las compañías más demandan actualmente.

El sistema informatizado de evaluación de competencias, recoge la labor de desarrollo e investigación en el ámbito de la evaluación de personas, realizada por el Instituto de Ingeniería del Conocimiento desde 1997. Consiste en un completo conjunto de pruebas de evaluación informatizadas, basadas en diferentes metodologías de evaluación, que cubren el amplio abanico de variables (denominadas habitualmente competencias o habilidades) y que son utilizadas en las organizaciones para predecir el alto rendimiento de los profesionales actuales de la organización (evaluación interna) o de los futuros profesionales de la misma (selección).

#### 7.1.2. Competencias a evaluar

El repertorio de comportamientos y de habilidades que conllevan un adecuado desempeño es muy extenso y dependiente del puesto concreto o de las funciones a desempeñar. En este caso queremos centrarnos en aquellas que son más solicitadas por las empresas cuando deciden incorporar a un nuevo profesional sin experiencia. En este sentido se ha realizado un esfuerzo por categorizar y clasificar dichas competencias en función del tipo de habilidad, capacidad o tendencia a la que se refieran.

Área o Módulo	Indicadores de medida asociados
<b>Competencias personales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resistencia al estrés</li> <li>• Ajuste emocional</li> <li>• Extraversión</li> <li>• Cordialidad</li> <li>• Responsabilidad ante errores y fracasos</li> </ul>
<b>Competencias emprendedoras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de reacción</li> <li>• Proactividad</li> <li>• Objetivos retadores solución de problemas</li> <li>• Capacidad de adaptación</li> </ul>
<b>Competencias de relación y participativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación activa en el equipo</li> <li>• Compromiso con el equipo</li> <li>• Resolución de conflictos en el equipo</li> <li>• Compartir información con el equipo</li> </ul>
<b>Competencias de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asunción rol de líder</li> <li>• Dirección de personas</li> <li>• Transmisión de Información a colaboradores</li> <li>• Capacidad de Análisis y de Síntesis</li> </ul>
<b>Competencias de potencial de aprendizaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razonamiento general</li> <li>• Razonamiento verbal</li> <li>• Razonamiento numérico</li> <li>• Apertura a la experiencia</li> </ul>

Hay cuatro tipos de ejercicios:

- **Tareas de Bandeja de Trabajo:** en las que el evaluado debe gestionar su tiempo y sus acciones para llegar a un resultado final.
- **Tests Situacionales:** basados en incidentes críticos ante los que el evaluado debe tomar una decisión.
- **Tests de Ejecución de Tareas:** en las que se evalúa de manera enmascarada las tendencias de comportamiento más significativas del evaluado.
- **Tests de Potencia:** son pruebas de rendimiento máximo para evaluar aptitudes mentales o cognitivas.

El resultado es un informe completo que consta de dos partes:

1. Presentación rápida y visual del perfil de la persona.
2. Información precisa sobre los resultados alcanzados en el proceso de evaluación, puede ser del orden de 12-14 páginas.



