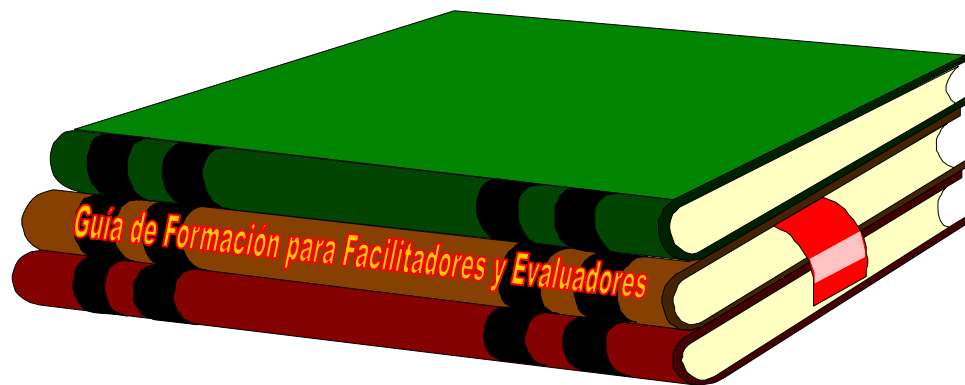


**Instituto Nacional De Formación Técnico
Profesional
INFOTEP
Regional Norte
ASESORÍA EMPRESARIAL**



**Guía de Formación para Facilitadores y Evaluadores
Santiago, República Dominicana
Octubre de 2002**



Prólogo

Productividad, Formación y Evaluación en Competencias Laborales

El manual de formación de facilitadores y evaluadores se elaboró para ti que ocupas una función prioritaria en el desarrollo del Programa de Mejoramiento de la Productividad y Competencias Laborales. Su estructura se corresponde al perfil del facilitador - evaluador por competencias. Contiene la información básica sobre la metodología y se complementa con el proceso de formación en la situación concreta de trabajo.

El propósito del manual es servir como herramienta en las actividades de formación, evaluación y certificación de facilitadores y evaluadores de la estrategia de mejoramiento de la productividad y competencias laborales. El fin último del mismo es que tú puedas aplicar la metodología de mejoramiento de la productividad (SIMAPRO) y formar a otros, por lo tanto es necesario contar con tu motivación desde el inicio.

Para facilitar la comprensión de los temas contarás con el apoyo de facilitadores, quienes te orientarán para que puedas realizar las actividades que se proponen.

Estructura:

El manual está organizado en módulos, con el siguiente contenido:

Autoevaluación: realizando ejercicios podrás familiarizarte con el contenido y valorar tus conocimientos sobre el tema a tratar.

Textos de apoyo: aquí se presenta la información técnica para el desarrollo de la función y las actividades necesarias para ello.

El manual incluye las funciones a desarrollar para ser un facilitador y evaluador de competencias laborales.

INDICE

MODULO I

PRODUCTIVIDAD:

CONCEPTOS GENERALES
OBJETIVOS DE LA EMPRESA
SIMAPRO
INDICADORES FINANCIEROS Y DE
PROCESOS

MODULO II

COMPETENCIA LABORAL:

CONCEPTOS GENERALES
ELABORACIÓN GUIA
IMPLEMENTACIÓN GUIA
EVALUACION
CERTIFICACION

Módulo I. Productividad



La diferencia entre lo que hacemos y lo que somos capaces de hacer, sería suficiente para resolver casi todos los problemas del mundo. Mahatma Gandhi

Resultados de Aprendizaje

Al término de este módulo:

- Explicarás los fundamentos de la metodología de medición y mejoramiento de la productividad.
- Identificarás los diferentes tipos de indicadores de medición de Productividad.

Contenido

En este módulo se revisan algunos conceptos básicos que te ayudarán a entender la Productividad. El módulo tiene un carácter introductorio, por tanto los temas no se tocan a profundidad.

Productividad

¿Cuál (es) de esto (s) concepto (s) definen mejor la productividad?

- a) Es la producción de la empresa, el número de artículos que elabora.
- b) Es aprovechar al máximo los recursos de la empresa
- c) Es producir sus bienes o servicios con el mínimo costo posible, la cantidad y la calidad deseada, a tiempo y que tenga un impacto positivo en el cliente y en las condiciones de trabajo.
- d) Es la combinación de la efectividad y la eficiencia

¿Cuál (es) indicador (es) nos podrían ayudar a medir la productividad?

- a) El volumen de desperdicios y mermas
- b) El consumo de materia prima
- c) El uso de mano de obra
- d) Maquinarias en malas condiciones
- e) Tiempo muerto en los procesos
- f) El absentismo
- g) Las tardanzas
- h) La limpieza del área de trabajo
- i) Todos los anteriores

¿Cuál (es) de esta(s) situación (s) indican que tenemos problemas de productividad?

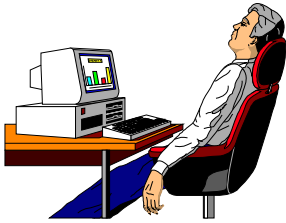
- a) Desperdicios de materias primas
- b) Absentismo
- c) Pérdida de tiempo en el proceso
- d) Falta de orden y limpieza
- e) Clientes no satisfechos con la empresa
- f) Problemas de calidad: Retrabajo y devoluciones
- g) Todas las anteriores
- h) Ninguna de las anteriores

Enuncie la misión de su empresa

¿Cuáles son los objetivos estratégicos de la organización?

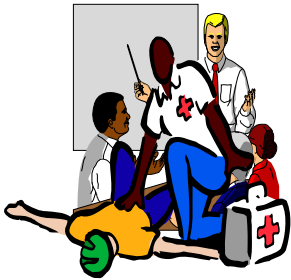
¿Cuáles son los objetivos de tu área de trabajo?

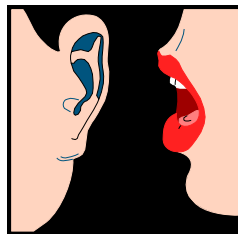
Marca con un \checkmark las situaciones que consideres productivas y con una X las que no lo sean. ¿Qué significan para usted?













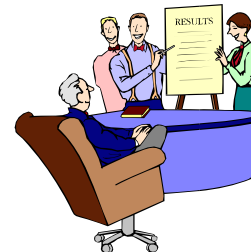












¿Qué es la Productividad?

Se define como el resultado de la mejor combinación de los recursos disponibles, utilizados por la organización.

Involucra: calidad de los servicios y procesos, oportunidad de entrega, servicio al cliente y otros.

Impacta de manera positiva en las condiciones de trabajo.

Mezcla de eficiencia y efectividad para mejorar los procesos productivos en su diseño y ejecución.

Eficiencia: Es producir un bien o servicio con el mínimo costo posible, a tiempo, con la calidad y cantidad requerida.

Efectividad: es el impacto que produce un bien o servicio en el cliente.

Eficiencia:

- Hacer las cosas bien
- Productos relacionados con los insumos deseados
- Relaciona actividad con productos terminados obtenidos
- Orientado al proceso productivo

Efectividad:

- Hacer la cosa requerida
- Relaciona insumos con objetivos
- Relaciona insumos con impactos
- Orientado al cliente interno y externo

Marca con un ✓ las situaciones que consideres productivas y con una X las que no lo sean. ¿Qué significan para usted?



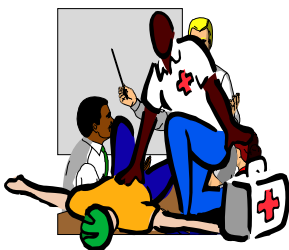
X STRESS LABORAL



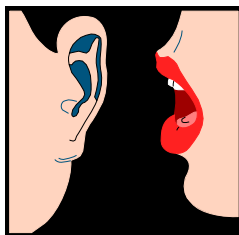
X FALTA ORDEN Y LIMPIEZA



X TRABAJADOR POCO IDENTIFICADO CON LA EMPRESA



X ACCIDENTES FRECUENTES



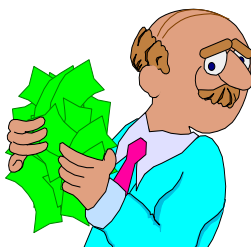
X RUMORES Y CONFLICTOS



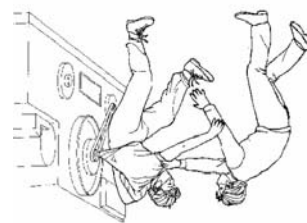
✓ INNOVAR Y CREAR



X PRODUCTOS DEFECTUOSO



✓ DISMINUCION DE COSTOS



X CONDICIONES INSEGURAS



X COSTURAS ABIERTAS



X TIRILLAS SUELTAS



✓ Aportar soluciones

¿Cuáles tipos de indicadores se miden por medio de la metodología de medición y mejora de la productividad?

- a) Indicadores de Recursos Humanos
- b) Indicadores de Procesos
- c) Indicadores Financieros
- d) Indicadores de Producción
- e) Todos los anteriores

¿Cuáles de estos indicadores pertenecen a disminución de tiempo muerto del equipo y maquinaria?

- a) Más pronta preparación y arranque
- b) Menos interrupción de mantenimiento
- c) Absentismo laboral
- d) Máquinas en mal estado

¿Cuáles de estos indicadores pertenecen a reducción de consumo de materiales?

- a) Nuevos diseños del producto
- b) Disminución de desperdicios
- c) Disminución de rechazos
- d) Limpieza y orden
- e) Disminución número de tardanzas semanales

¿Cuáles de estos indicadores pertenecen a reducción de lead times?

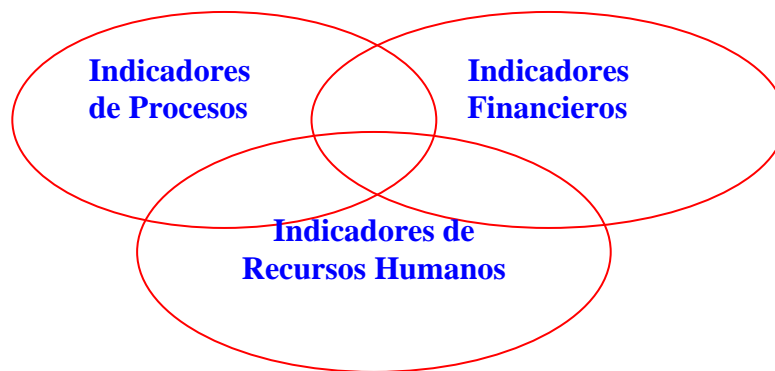
- a) Disminución del tiempo en proceso
- b) Disminución del tiempo transcurrido entre recepción de la orden e inicio de la producción
- c) Maquinarias defectuosas
- d) Nuevo diseño del producto

¿Cuáles de estos indicadores pertenecen a mejora de entrega a los proveedores?

- a) Disminución tiempo de entrega
- b) Mayor frecuencia de entrega
- c) Número de unidades en inventario

La metodología de medición y mejora de la productividad contempla la medición de tres tipos de indicadores diferentes: Indicadores de procesos, indicadores financieros e indicadores de recursos humanos

Tipos de Indicadores de Productividad:



Indicadores de Recursos Humanos

Estos indicadores nos permiten medir el aporte que realiza el personal a la productividad de su área de trabajo y por ende la productividad total de la empresa. Algunos ejemplos de este tipo de indicadores son:

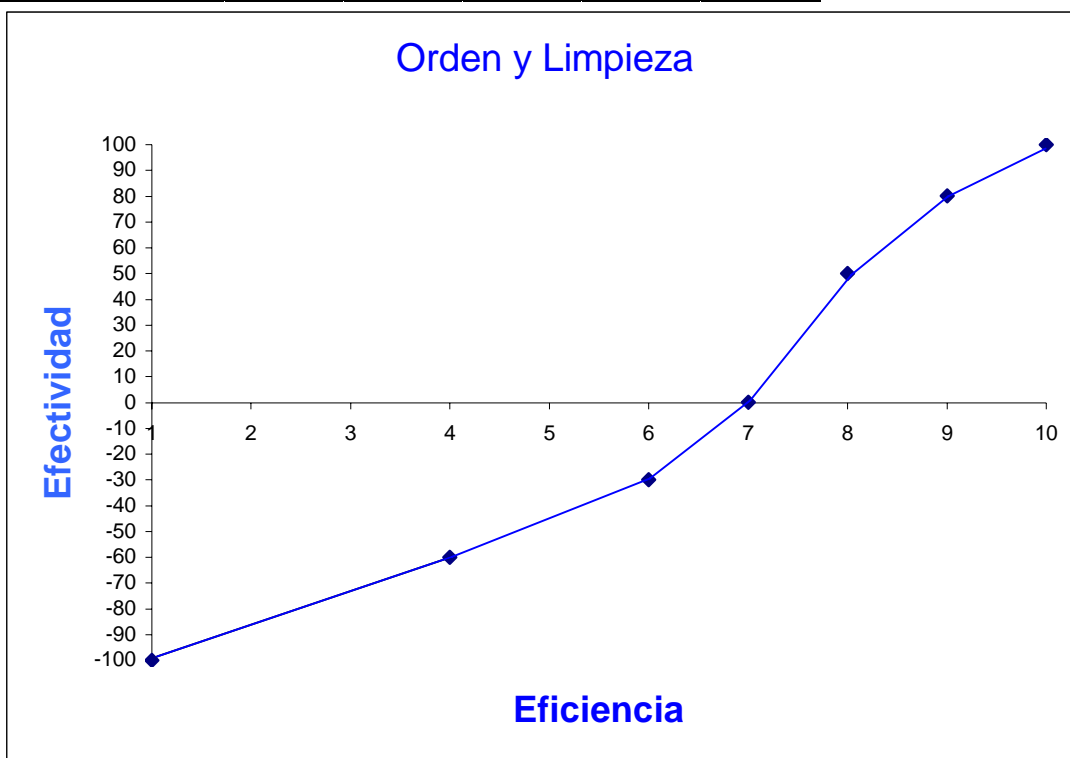
- Absentismo
- Orden y limpieza
- Calidad en la producción
- Cantidad de unidades producidas

Pasos para construir los indicadores de productividad de los recursos humanos:

1. Definir la misión de la empresa.
2. Definir objetivos por cada área.
3. Identificar las actividades críticas (urgentes de mejoras.)
4. Identificar mejoras o soluciones de las actividades críticas.
5. Identificar indicadores de medición de productividad.
6. Identificar máximo y mínimo del indicador (lo mejor y lo peor que le pueda pasar.)
7. Identificar grado positivo y negativo de efectividad de los indicadores.
8. Identifique el valor medio del indicador y el cero de efectividad.
9. Construir gráficos.

GRAFICO DE UN INDICADOR DE PRODUCTIVIDAD (EJEMPLO)

Indicador	Valor del Indicador		Puntos de Efectividad		Cero Efect.
	Max.	Min.	+	-	0
Orden y Limpieza	10	1	100	-100	7



¿Cuáles tipos de indicadores se miden por medio de la metodología de medición y mejora de la productividad?

- a) Indicadores de Recursos Humanos
- b) Indicadores de Procesos
- c) Indicadores Financieros
- d) Indicadores de Producción
- e) Todos los anteriores

¿Cuáles de estos indicadores pertenecen a disminución de tiempo muerto del equipo y maquinaria?

- a) Más pronta preparación y arranque
- b) Menos interrupción de mantenimiento
- c) Absentismo laboral
- d) Máquinas en mal estado

¿Cuáles de estos indicadores pertenecen a reducción de consumo de materiales?

- a) Nuevos diseños del producto
- b) Disminución de desperdicios
- c) Disminución de rechazos
- d) Limpieza y orden
- e) Disminución número de tardanzas semanales

¿Cuáles de estos indicadores pertenecen a reducción de lead times?

- a) Disminución del tiempo en proceso
- b) Disminución del tiempo transcurrido entre recepción de la orden e inicio de la producción
- c) Maquinarias defectuosas
- d) Nuevo diseño del producto

¿Cuáles de estos indicadores pertenecen a mejora de entrega a los proveedores?

- a) Disminución tiempo de entrega
- b) Mayor frecuencia de entrega
- c) Número de unidades en inventario

Módulo II. Competencia Laboral

“Quien no añade nada a sus conocimientos,
los disminuye”. Talmud



Resultados de aprendizaje

Al término de este módulo:

- Explicarás el significado de formación, evaluación y certificación por competencia laboral.
- Explicarás los beneficios que obtiene el empleado y la empresa con el modelo de competencia laboral.

Contenido del Módulo

En este módulo se revisan algunos conceptos básicos para comprender el enfoque formación, evaluación y certificación por competencia laboral. El módulo en si tiene un carácter introductorio, por lo que los temas no se abordaran a profundidad.

DESCRIBE LO SIGUIENTE:

SOY COMPETENTE CUANDO:

Competencia Laboral

¿Qué significa ser competente?

Una persona es competente cuando es capaz de desempeñar de manera efectiva una actividad de trabajo aplicando los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarios para lograr los objetivos que se establecen. El trabajo competente también considera la capacidad del colaborador para solucionar situaciones y problemas que surjan durante el ejercicio de su trabajo.

¿Para qué sirve un sistema de competencia laboral?

La competencia laboral alinea el aprendizaje de los colaboradores a los objetivos estratégicos de la organización. Comunica en forma clara lo que la organización espera del colaborador.

¿Cómo se logra la competencia laboral?

La adquisición de conocimientos y el desarrollo de habilidades y actitudes es un proceso que se da durante toda la vida de las personas. Existen instrumentos formales mediante los cuales se pueden lograr las competencias, tales como programas educativos y los de capacitación e instrumentos informales como la experiencia adquirida por el trabajador en la práctica del trabajo cotidiano y su interrelación con los colaboradores en el trabajo. Otra forma es el auto aprendizaje, proceso por el cual una persona recurre a sí misma, con apoyo de un facilitador y/o instructor, a diversas fuentes de información para obtener los conocimientos de su interés y/o necesidad.

Responde:

1. ¿Qué es la formación por competencia?
2. ¿Cuáles son los beneficios y contradicciones de los sistemas con base en las competencias para la función del instructor y/o facilitador?
3. ¿Cuál es la importancia de la formación con base en las competencias para la organización?

Formación (Capacitación)

¿Qué es la formación por competencias?

La formación (capacitación) basada en Competencias permite que haya una relación directa entre las necesidades básicas para desempeñar una función o funciones de un puesto y los contenidos de los programas de formación.

El enfoque de Competencias obliga a cambiar los métodos de formación y/o capacitación tradicional - presencial.

¿Cuál es el propósito principal de la formación por competencias?

El propósito principal de la formación profesional por competencias es ayudar a los colaboradores para que logren las competencias necesarias para tener éxito en su trabajo.

Mediante la Formación por competencia los colaboradores participantes deben:

1. Identificar qué es lo que necesitan saber o hacer
2. Ser reconocidos por lo que demuestran que dominan
3. Avanzar a su propio ritmo dentro de las especificaciones del programa establecido para cada uno.
4. Elegir la forma como aprender: individualmente o en pequeños grupos; por medio de guías.
5. Aceptar la responsabilidad de su aprendizaje para tomar decisiones y administrar su tiempo.
6. Evaluar su progreso con precisión ayudados por la evaluación y la autoevaluación de la guía.
7. Lograr los estándares establecidos en la guía.

La formación por Competencias, se fundamenta en que el aprendizaje, es una decisión personal y que no existen dos personas que puedan aprender de la misma manera y al mismo ritmo.

En la formación por Competencias los facilitadores:

1. Son administradores del aprendizaje, consultores más que transmisores de información.
2. Son motivadores, concentrándose en fomentar la seguridad en el colaborador participante, orientándole a desarrollar los hábitos de trabajo, actitudes y Competencias requeridas en sus funciones y/o puestos de trabajo.
3. Tienen la responsabilidad de orientar y estimular a su grupo de colaboradores a que participen en la formación por Competencias
4. Responden, junto con el participante del avance del programa.
5. Fomentan mediante el aprendizaje el aprovechamiento del talento en todas sus dimensiones: conocimientos, habilidades, actitudes y conductas.
6. Apoyan para que la obtención de los conocimientos técnicos se realice descubriendo y redescubriendo en la práctica.
7. Retroalimentan a la gerencia acerca del avance y sugerencias planteadas por los colaboradores acerca de los procesos productivos.

La competencia laboral no es la suma de conocimientos, habilidades y actitudes aislados, sino que es el resultado integrado de los mismos y aplicados en forma relacionada en situaciones concretas del desarrollo laboral.

GUÍA DE AUTOFORMACIÓN

La guía de autoformación es un instrumento autoadministrable para la formación y capacitación del personal que se desempeña en una ocupación u operación del proceso productivo. Sirve para desarrollar las competencias que debe exhibir un trabajador exitoso.

Consta de las siguientes secciones:

- 1- **Autoevaluación:** Consiste en una herramienta para que la persona identifique los conocimientos habilidades y actitudes que posee y reflexione sobre los errores y malas prácticas que se realizan. Esta sección contiene preguntas relativas a las competencias generales y específicas que contiene la guía.
- 2- **Explicación:** En esta sección se encuentran las respuestas a todas las preguntas que aparecen en la autoevaluación. Además, aporta el marco conceptual para proveer conocimientos requeridos para el desarrollo de las competencias.
- 3- **Evaluación:** Consiste en la herramienta para determinar si el trabajador es o no competente. En ella se definen los indicadores de evaluación prácticos y teóricos.

Cada sección de la guía contiene los temas referentes a las competencias generales y específicas que deben ser exhibidas por el personal. Las competencias generales están relacionadas a aquellas que se aplican indistintamente a todo el personal del área, las específicas corresponden a aspectos particulares del proceso y operaciones críticas que pueden afectar la calidad o los resultados esperados.

¿Cómo se elabora una guía de autoformación?

- 1- **Reunión inicial:** Esta reunión inicial se realiza con el equipo gerencial para explicar el objetivo de la guía de autoformación y acordar detalles para la iniciación.
- 2- **Conformar comité de expertos:** Selección del grupo de personas que integrarán el comité de expertos, el cual lo componen personas con experiencias teóricas y prácticas de las distintas partes del proceso donde se elabora la guía, como son producción, calidad, seguridad, auditoría, supervisión, operación, etc. dependiendo de la naturaleza de la empresa. Lo integran de 6 a 8 personas.

3- Identificar las Operaciones críticas y recopilar las informaciones:

Determinar las operaciones críticas a través del consenso del grupo, el análisis del proceso y la observación. Estas operaciones son aquellas que afectan la calidad o los resultados del equipo. Se recopilan las informaciones necesarias de cada operación con respecto a la calidad, herramientas a utilizar, errores, imprevistos, seguridad industrial y actitudes que el trabajador debe mantener y evitar en el área de trabajo. En esta sección se utiliza un formulario guía para el análisis de los aspectos del proceso de producción que el trabajador debe conocer para evidenciarlo en la operación.

4- Presentación visual: Consiste en mostrar a través de fotos, figuras y otros medios, las diferentes operaciones correctas e incorrectas, errores que se cometen regularmente, reglamentos, normas de seguridad y algunos aspectos importantes que el cliente exige de manera inmediata a la empresa.

5- Preparar documento: Organizar las informaciones, insertar las fotos y figuras, elaborar preguntas y respuestas, describir y enunciar aspectos generales de la guía, elaborar los formatos para la evaluación.

6- Revisar documento: Una vez elaborada la guía de la empresa, el comité de expertos realiza una revisión del documento para aprobarlo o modificarlo. En caso de que la guía sea aprobada se procede a la revisión final e impresión, en caso contrario se realizan las modificaciones acordadas por el comité de expertos.

7- Revisión final: Revisar aspectos relativos a presentación, ortografía, redacción, etc.

8- Almacenamiento y preparación documento: Al término de la revisión final se almacena y se procede a imprimir y encuadernar el documento.

¿Cómo se implementa una guía de autoformación?

- 1- **Selección** del módulo o equipo donde se va a implementar la guía
- 2- **Coordinación:** En esta sección se acuerdan detalles generales para la implementación de la guía, tales como horario, tiempo, frecuencia, lugar y fecha de inicio.
- 3- **Reunión inicial:** Presentar la guía al equipo, los objetivos y la metodología a utilizar. En esta presentación se realizará una inducción general del proceso, las partes de la guía, la autoevaluación, explicación y evaluación.
- 4- **Coordinar la capacitación:** Entregar la guía de acuerdo a los sub-grupos trabajadores en función de la familia de operaciones a la que pertenece cada uno.
- 5- **Capacitación:** El facilitador explica algunas preguntas de la guía y sus respectivas respuestas a manera de ejemplo, pide a los participantes completar las preguntas del tema del día, luego pide cotejar esas preguntas con las respuestas que aparecen en la parte de explicación y concensar la respuesta más adecuada.
En caso necesario se trabaja con los sub-grupos formados anterior para analizar las operaciones críticas del proceso y se seleccionan líderes para la conducción del mismo.
La capacitación puede ser aplicada de manera individual, en la planta o puesto de trabajo, o grupal según sea el caso.
- 6- **Evaluación:** Consta de varias etapas:
 - a) Evaluación teórica: Consiste en revisar y calificar las respuestas dadas por el participante cuando se encuentra en el momento de la capacitación.
 - b) Evaluación práctica: Se realiza en el puesto de trabajo a través preguntas directas que realiza el evaluador sobre los conocimientos y

habilidades de las competencias específicas, es decir, de las operaciones. El evaluado debe realizar la operación en presencia del evaluador quien verificará si cumple o no los puntos claves.

El evaluador informa inmediatamente la calificación dada al evaluado y acuerda los compromisos para eliminar los errores cometidos y mostrar mejor desempeño acordando la fecha para una nueva evaluación.

7- Registro de calificaciones: Se procede a registrar en un cuadro resumen las calificaciones de los evaluados simbolizando a través de colores el resultado general de cada evaluado:

Color rojo: Desempeño deficiente

Color amarillo: Desempeño promedio

Color verde: Desempeño competente

Color azul: Desempeño extraordinario, puede enseñar a otros.

7- Presentación resultados finales: Se presenta a la gerencia los resultados obtenidos del proceso de evaluación y los acuerdos realizados para mejorar el desempeño.

Evaluación de Competencias Laborales

¿Quieres saber lo que piensan los hombres? No escuche lo que dicen; examina lo que hacen.

E. P. Beauchene

La evaluación por Competencias es el proceso mediante el cual el evaluador y el candidato se ponen de acuerdo para obtener las evidencias requeridas por el perfil del trabajador.

La evaluación por Competencias es considerada como una evaluación formativa; permite establecer el grado en el que colaborador reúne las Competencias requeridas y aquellas que aún debe desarrollar, para lograr el nivel requerido por su puesto de trabajo.

Se compara el desempeño del colaborador con las Competencias del área, con el desempeño de sus compañeros, como ocurre en algunos sistemas de evaluación tradicionales.

El colaborador conoce perfectamente los resultados que se esperan de él.

Al final se examina el conocimiento y el desempeño llegando a la conclusión: es competente o aún no es competente.

La competencia debe ser reafirmada permanentemente, lo cual hace que el proceso de aprendizaje sea continuo.

No interesa conocer cuánto sabe, sino los resultados que se reflejan en su desempeño.

Se realiza en el lugar de trabajo y preferiblemente durante el desempeño normal de sus actividades.

Se realiza como un proceso, no como un período corto y final. Se respeta el ritmo individual de cada colaborador.

Las reglas básicas de la evaluación son:

1. **Transparencia:** todos los colaboradores conocen lo que se evalúa (mapa de competencia)
2. **Validez:** El procedimiento es claro tanto par el evaluador como par el evaluado
3. **Confiabilidad:** Significa que la evidencia de desempeño y conocimientos serán similares en todos los casos.
4. **Imparcialidad:** Todos los colaboradores entienden lo que se espera de ellos y de que forma se realizará la evaluación.

Etapas de la evaluación:

1. **Elaboración del "plan de evaluación"** en el que se detalla la estrategia a seguir.

El plan permite estructurar con claridad y precisión el qué, cómo, dónde y con qué se realizará la evaluación del candidato basándose en los conocimientos y el desempeño.

2. **La evaluación se realiza basándose en el mapa de competencia**

El cual debe estar previamente elaborado para el área en que se esté trabajando.

3. **Integración del Expediente para la certificación, que consta de la suma de evidencias que demuestran la competencia del candidato.**

El expediente para la certificación debe tener lo siguiente:

- Plan de evaluación
- Registro de evaluación de las Competencias

4. **La verificación interna de la evaluación, apoya el aseguramiento de la calidad del proceso de evaluación**

Es el conjunto de acciones mediante las cuales se define una estrategia para verificar el proceso de evaluación.

5. Emisión del juicio de competencia

Es el resultado de comparar las evidencias recopiladas en el expediente de certificación contra los criterios de desempeño.

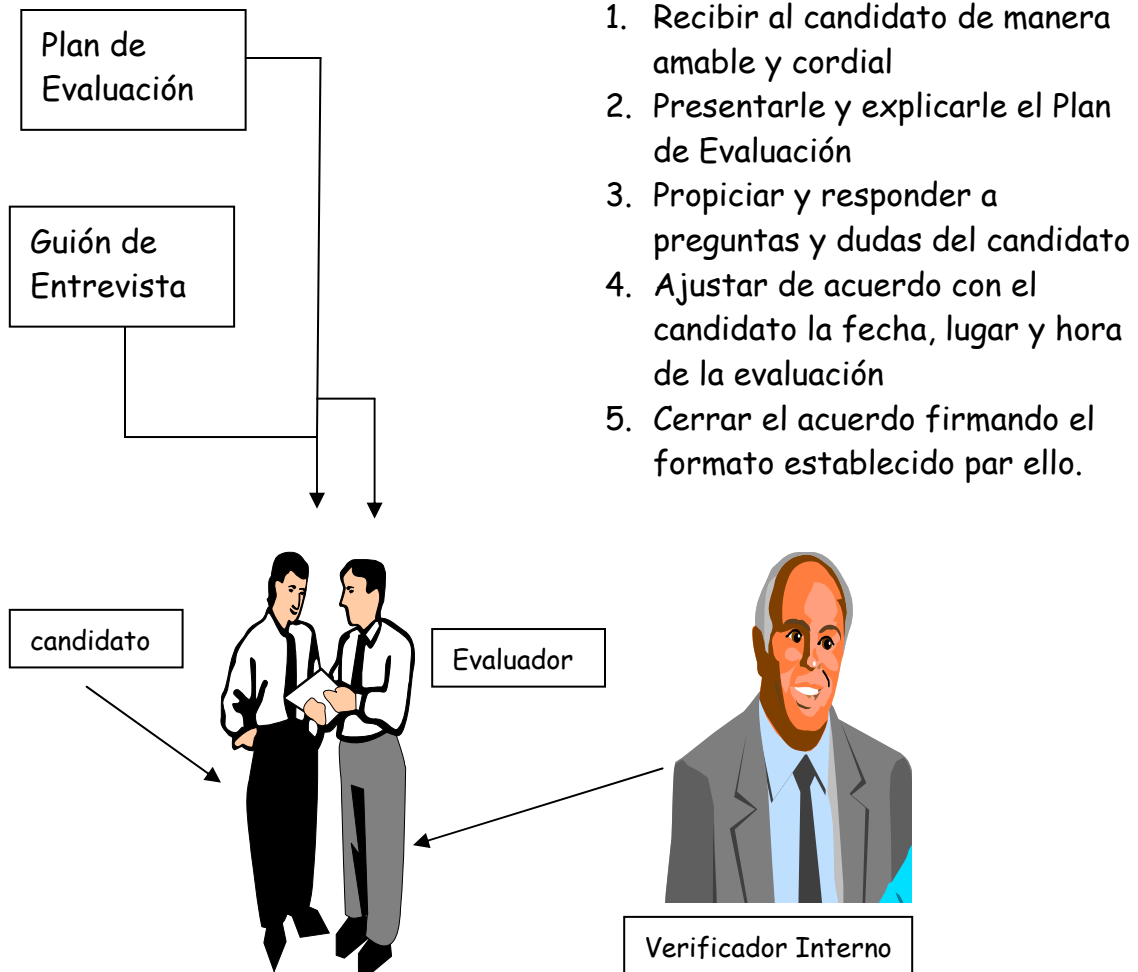
Existen otras evidencias a evaluar que deben ser consideradas antes de emitir el juicio, como son capacidad par solucionar imprevistos.

6. Plan de aprendizaje o reducción de brechas

Son las áreas prioritarias de mejora en el desempeño y conocimiento del candidato, de acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación y acordados entre el evaluador y el colaborador evaluado. El empleado evaluado centrará su aprendizaje en estos puntos y reunirá las evidencias necesarias para demostrar su competencia en la siguiente evaluación.

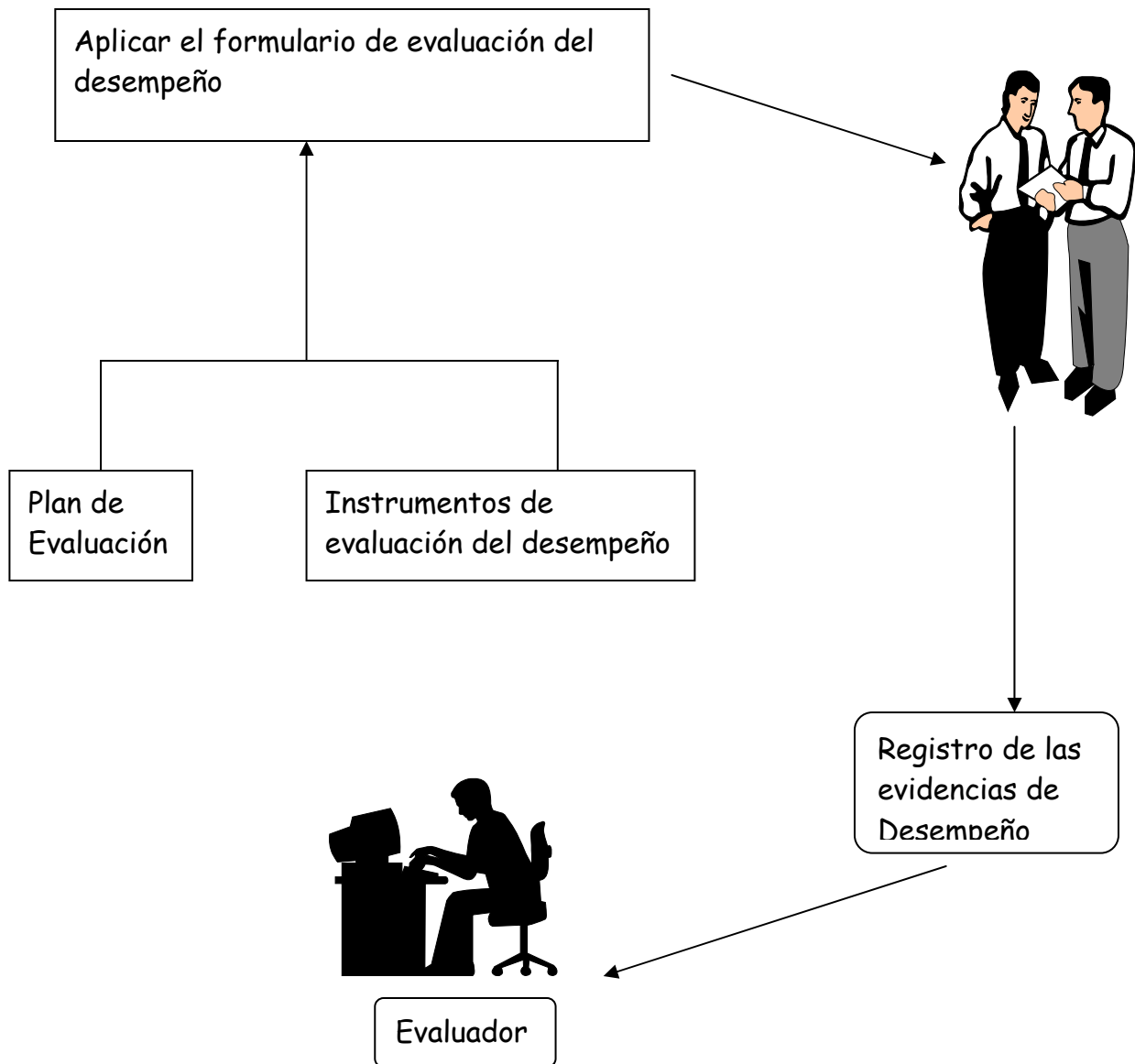
ELABORACION DEL PLAN DE EVALUACION

Objetivo: Dar a conocer al candidato el Plan de evaluación y acordar con él la fecha, lugar y hora par aplicar la evaluación.



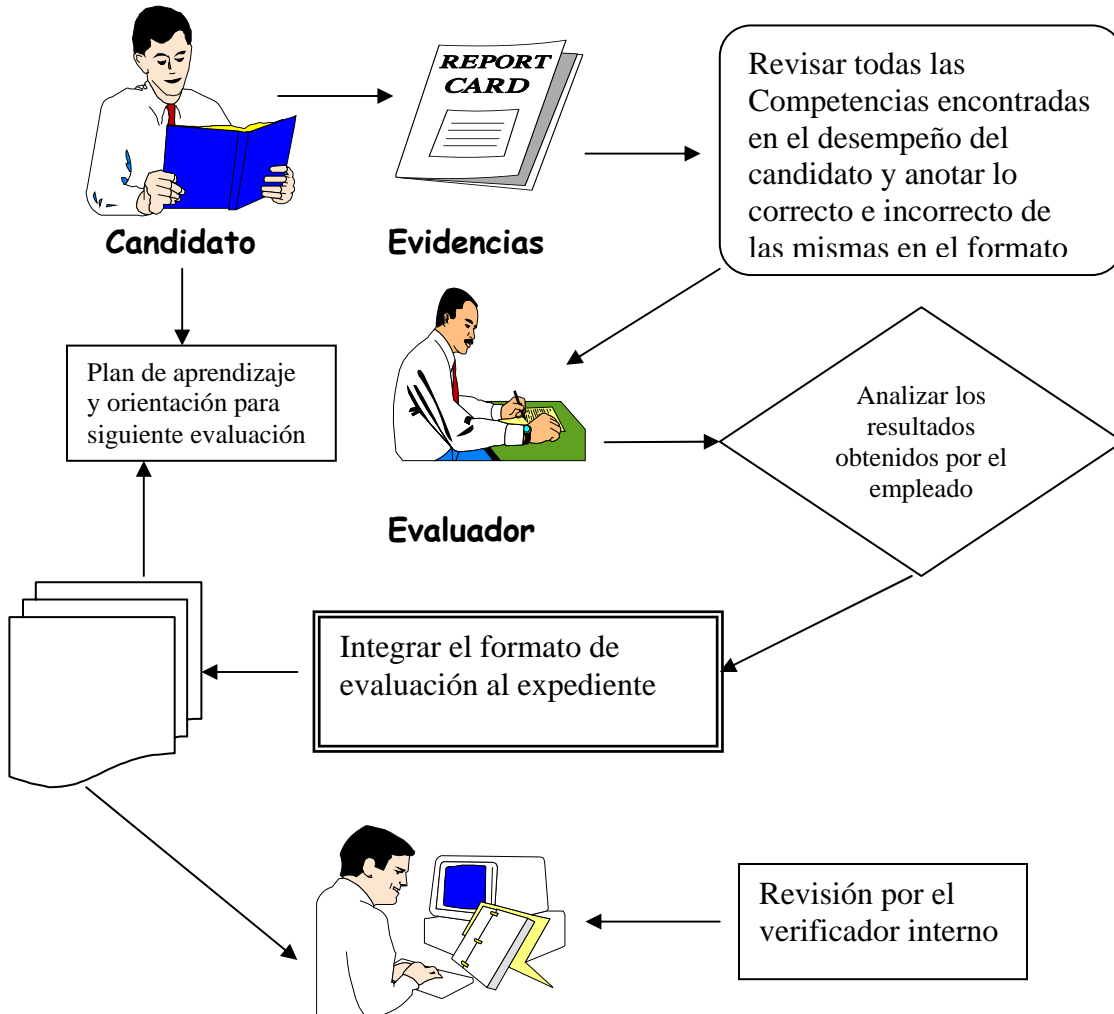
APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACION POR COMPETENCIA LABORAL

Objetivo: Aplicar el formulario de evaluación del desempeño establecido para estos fines.



Juicio de la Competencia Laboral del Candidato

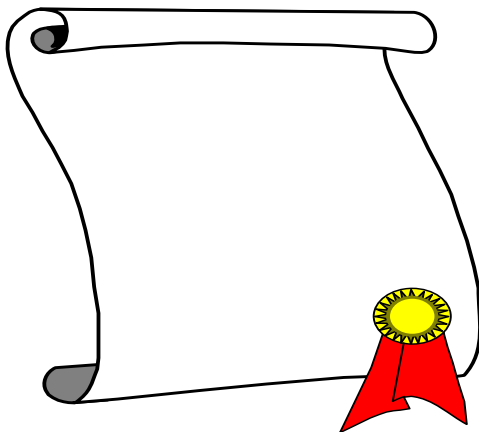
Objetivo: Emitir el juicio de competencia y establecer si el candidato **es competente** o todavía **no es competente**.



CERTIFICACION POR COMPETENCIA LABORAL

Los objetivos de la certificación por competencia laboral son:

1. Facilitar la administración del desarrollo de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, necesarios par desempeñar las funciones con calidad y eficiencia.
2. Reconocer de manera formal las Competencias de los empleados, adquiridas mediante los procesos de formación interna, así como de la experiencia en el trabajo.
3. Permitir la acumulación progresiva de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes de los colaboradores, así como el desarrollo de su autoestima y confianza en el desempeño de su función.
4. Colaborar en la detección de necesidades de capacitación.



El certificado es el resultado del proceso de evaluación por Competencias. Por lo tanto muestra las habilidades del empleado al realizar cada función.

Competencias del Facilitador – Evaluador y del Verificador



Resultados de Aprendizaje

Al término de este módulo:

- Identificarás las competencias requeridas para la función de facilitador – evaluador y verificador.
- Explicarás la forma de evaluación del facilitador evaluador y del verificador.

Contenido

En este módulo se describe el perfil de competencias del facilitador – evaluador y verificador interno.

También se explicará la forma cómo se evalúa a los evaluadores y verificadores. El módulo se centrará en los aspectos que el evaluador y verificador deben dominar para garantizar un proceso de formación y evaluación de calidad.

Responde:

Apoyándote en las explicaciones posteriores.

1. ¿Para qué sirve la evaluación del facilitador - Evaluador y del verificador?

2. Describe brevemente el perfil de Competencias del facilitador - evaluador

3. De acuerdo a tu experiencia, ¿qué agregarías al perfil de competencias del facilitador - evaluador?

4. Menciona algunas evidencias que el facilitador - evaluador tiene que reunir para demostrar su competencia.

Perfil de Competencias del Facilitador - Evaluador

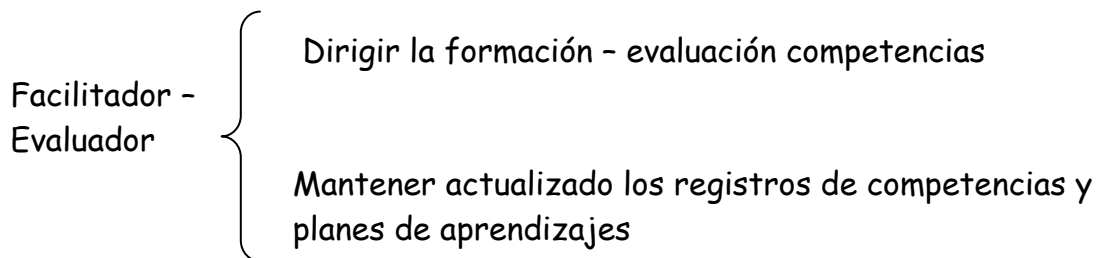
¿El facilitador y el evaluador son la misma persona?

No necesariamente; sin embargo, siendo la misma persona esto facilita la evaluación formativa y hace menos complejo el proceso. El verificador interno sí es otra persona, de preferencia de otra área y / o de un nivel de responsabilidad o jerarquía superior dentro de la organización.

¿Para qué sirve la evaluación del facilitador - evaluador y verificador?

Sirve para capacitar al personal en la función de evaluador y verificador; contribuye a la calidad del proceso, porque los evaluadores y verificadores generan evidencias de que están aplicando los principios, instrumentos y procedimientos de la evaluación por competencia.

Ayuda también a uniformar los procesos de información y evaluación.



¿Cuál es el perfil de Competencias del Facilitador - Evaluador?

Competencias

1. Dominar plenamente las Competencias del área.
2. Explicar de manera personalizada a los participantes los principios e instrumentos de la formación-evaluación por Competencias.
3. Planear la formación-evaluación: disponibilidad de materiales; equipo, cronograma de actividades y entregas, integración de grupos.
4. Asesorar a los participantes en la aplicación de los instrumentos de formación-evaluación.
5. Realizar la evaluación por Competencias del participante.
6. Involucrar al verificador interno en el proceso de evaluación.
7. Contribuir a la mejora continua de los instrumentos de evaluación-formación
8. Orientar al participante en la formulación periódica de planes de aprendizaje.

Conocimientos

1. Funcionamiento básico del área
2. Estrategias organizativas, tecnológicas y de desarrollo humano y su vinculación con las Competencias del área.
3. Principios de la formación-evaluación por Competencias.
4. Manual del facilitador-evaluador
5. Instrumentos de formación-evaluación
6. Compendio que incluye los procesos y procedimientos del área

Mantener actualizados los registros de Competencias y planes de Aprendizaje

Competencias

1. Registrar cada uno de los participantes en el proceso de formación y evaluación por Competencias.
2. Agregar en la ficha personal de cada participante las Competencias que ha acreditado.
3. Registrar los eventos y horas de formación formal.
4. Registrar los resultados de la evaluación por Competencias en la hoja electrónica correspondiente.
5. Tener actualizados los planes de aprendizaje de cada participante.
6. Mantener actualizados los planes de evaluación de cada participante.

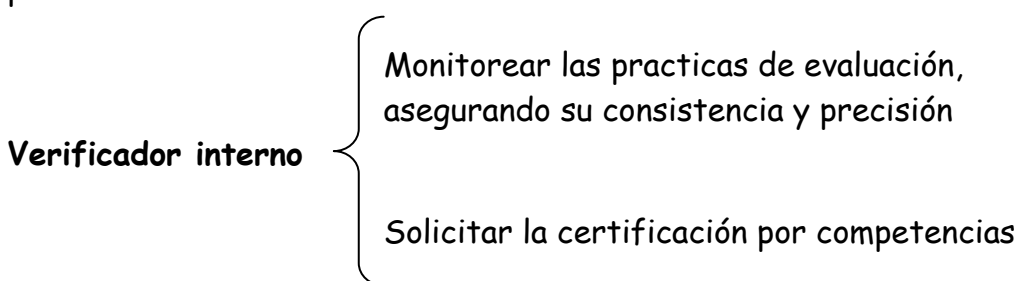
Conocimientos

1. Sistema de registro de evaluaciones de Competencias
2. Sistema de registro de eventos formativos
3. Sistema para respaldar la Información.
4. Manual del facilitador-Evaluador.
5. Sistema de control de cambios de documentos.

Perfil de Competencias del Verificador Interno

¿Cuál es el perfil de competencias del verificador interno?

Monitorear las practicas de Evaluación, asegurando su consistencia y precisión



Monitorear las practicas de evaluación, asegurando su consistencia y precisión

Competencias	Conocimientos
1. Dominar la competencias a verificar	1. Estrategias organizativas, tecnológicas y del desarrollo humano y su vinculación con las Competencias a evaluar.
2. Identificar aspectos críticos a cuidar en la consistencia y precisión de la evaluación de las Competencias.	2. Principios y funciones de la verificación de la evolución por Competencias.
3. Solicitar al evaluador el plan de evaluación	3. Manual del facilitador.
4. Asegurar la imparcialidad en el proceso de evaluación	4. Instrumento de verificación.
5. Revisar que las evidencias demostradas en la evaluación sean suficientes.	
6. Compartir buenas experiencias de evaluación con el evaluador.	
7. Elaborar plan de mejora de la evaluación conjuntamente con el evaluador.	
8. Elaborar informe de verificación aplicando formato correspondiente.	

Solicitar Certificaciones de las Competencias

Competencias

1. Asegura que los registros de evaluación y verificación corresponden a los objetivos establecidos y a los lineamientos del organismo certificador.
2. Verificar que los requerimientos de certificación interna se fundamenten en evaluaciones consistentes.
3. Fungir como contacto entre los evaluadores y el organismo certificador de Competencias.
4. Solicitar los certificados
5. Coordinar la entrega de certificaciones a los colaboradores

Conocimientos

2. Manual de formadores por competencias
3. Políticas y lineamientos con relación a la certificación de Competencias.

Evaluación del Facilitador – Evaluador y del Verificador interno

¿Cómo se inicia la evaluación del facilitador – evaluador y del verificador interno?

Se propone comenzar el proceso de evaluación de manera siguiente. Un evaluador con experiencia evalúa a otro evaluador y solicita la verificación del verificador, una vez evaluado y considerado competente el primer evaluador, éste se convierte en evaluador del segundo. De la misma forma se hace el proceso con el verificador. El evaluador puede fungir como verificador.

¿Cómo se haría la evaluación del facilitador – evaluador y del verificador interno?

La evaluación se hace a partir de un plan, donde se acuerde el tipo de evidencias a ser presentadas por parte del evaluador y verificador interno; con relación al perfil de sus respectivas competencias. Se puede complementar con la observación del desempeño de la evaluación y verificación y de una entrevista con colaboradores evaluados y verificados.

¿Cada cuanto tiempo se hace la evaluación del facilitador – evaluador y del verificador interno?

Las evaluaciones se hacen cada vez que la organización lo considere conveniente y / o cuando hay cambios importantes en los contenidos y / o técnicas de evaluación y certificación.

¿Cómo se registran los resultados de la evaluación del facilitador – evaluador y del verificador interno?

Existe un formulario o cédula de evaluación, donde se registrarán los resultados de la evaluación, esta se entrega al organismo certificador para proceder a la entrega del certificado correspondiente.

Propuesta: Formato Cédula Evaluación Evaluador / Verificador Interno

Fecha: _____

CD 5'S, completado

 si no

Evidencias de conocimientos:

Calidad realización de ejercicios técnicos del área (1-4)

Calidad realización ejercicios del manual (1-4)

Evidencias de desempeño (1-5)

Observaciones y / o recomendaciones:

Nombre y Firma del Evaluador:

Nombre y Firma del Evaluado:

Nombre y Firma del Verificador:

Formato de evaluación del Formador - Evaluador**Competencias a dominar**

1. Dominar plenamente las Competencias del área.
2. Explicar de manera personalizada a los participantes los principios e instrumentos de la formación-evaluación por Competencias.
3. Planear la formación-evaluación: disponibilidad de materiales; equipo, cronograma de actividades y entregas, integración de grupos.
4. Asesorar a los participantes en la aplicación de los instrumentos de formación-evaluación.
5. Realizar la evaluación por Competencias del participante.
6. Involucrar al verificador interno en el proceso de evaluación.
7. Contribuir a la mejora continua de los instrumentos de evaluación-formación
8. Orientar al participante en la formulación periódica de planes de aprendizaje.

Que se espera del Programa

Un programa de Competencias Laborales planeado y sistemático contribuye de manera importante en la mejora de los conocimientos, habilidades y desempeño, ayudando a lograr los objetivos de calidad establecidos.

Por lo antes indicado es necesario elaborar un programa de operación (trimestral, semestral, anual) que contenga las siguientes etapas:

- Numero de colaboradores a evaluar
- Numero de colaboradores a capacitar
- Calendario del programa de capacitación y evaluación

Resultados obtenidos durante la capacitación para la emisión de los certificados de competencia laboral.