

## EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS PROFESIONALES. DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES EN EL CONTEXTO LABORAL

Evaluation of professional skills. Challenges and opportunities in the work context

EDGAR CARDENAS LANDEO<sup>1</sup>

MARCO ROLANDO ARONES JARA<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Perú

### ABSTRACT

*This research analyzes challenges, opportunities and strategies to optimize the evaluation of professional competencies in the work context. The qualitative methodology of the interpretive paradigm with phenomenological design and grounded theory was used to explore experiences and perceptions of the evaluators. The sample was professional competency evaluators intentionally selected, ensuring the relevance of their experiences in evaluation processes. Through coding, barriers were identified such as lack of standardization in processes, excessive administrative burden and initial resistance from applicants; Opportunities related to the digitalization and implementation of technologies to improve the quality of evaluations were also recognized. The proposed strategies include raising awareness among applicants, continuous training of evaluators, digitization of documents, and introduction of incentives that promote commitments. The findings highlight the importance of combining technological innovation, institutional support and user-centered approaches to ensure sustainability and positive impact of evaluation processes.*

**KEYWORDS:** Evaluation of professional competencies, digitalization of processes, training of evaluators, institutional support

### RESUMEN

*La presente investigación analiza desafíos, oportunidades y estrategias para optimizar la evaluación de competencias profesionales en el contexto laboral. Se usó la metodología cualitativa del paradigma interpretativo con diseño fenomenológico y teoría fundamentada para explorar experiencias y percepciones de los evaluadores. La muestra fueron evaluadores de competencias profesionales seleccionados intencionalmente, asegurando la relevancia de sus experiencias en procesos evaluativos. Mediante la codificación se identificaron barreras como carencia de estandarización en los procesos, carga administrativa excesiva y resistencia inicial de postulantes; también se reconocieron oportunidades relacionadas con la digitalización e implementación de tecnologías para el mejoramiento de la calidad de las evaluaciones. Las estrategias propuestas incluyen la sensibilización de postulantes, capacitación continua de evaluadores, digitalización de documentos e introducción de incentivos que promuevan compromisos. Los hallazgos subrayan la importancia de combinar innovación tecnológica, respaldo institucional y enfoques centrados en el usuario para garantizar sostenibilidad e impacto positivo de los procesos evaluativos.*

**PALABRAS CLAVE:** Evaluación de competencias profesionales, digitalización de procesos, capacitación de evaluadores, respaldo institucional.

## 1. Introducción

En el entorno laboral actual, caracterizado por la vertiginosa evolución tecnológica y cambios en las demandas del mercado, la evaluación de competencias profesionales ha resultado ser una herramienta cardinal para garantizar la adecuación de los trabajadores a las exigencias organizacionales; es decir, la competitividad empresarial demanda personal idóneo (Torres-López et al., 2018; Fuentes et al., 2024). Sobre las competencias profesionales Chiavenato (2017) refiere que representan una combinación de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a las personas desempeñarse de modo efectivo en sus funciones laborales. Sin embargo, a pesar de su importancia, implementar sistemas de evaluación de competencias enfrenta múltiples retos.

Uno de los primordiales problemas reside en la carencia de métodos estandarizados y adaptados a contextos determinados. Delamare y Winterton (2005) refieren que las organizaciones con frecuencia carecen de modelos claros para evaluar competencias de manera consistente, lo que genera resultados poco fiables y dificulta la toma de decisiones estratégicas. Asimismo, el uso limitado de herramientas tecnológicas y métodos innovadores limita el alcance y la eficacia de estas evaluaciones (Anderson et al., 2010).

Otro desafío significativo es la resistencia al cambio por empleados y empleadores. En muchos casos, los primeros perciben las evaluaciones como procesos punitivos en lugar de oportunidades para su desarrollo profesional, lo que afecta la aceptación y efectividad de estas prácticas evaluativas (Eraut, 2004). Asimismo, los recursos limitados, tanto financieros como humanos, dificultan la implementación de sistemas robustos y sostenibles, especialmente en pequeñas y medianas empresas (SMEs), según la *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2019). Por otro lado, hay oportunidades significativas asociadas con la evaluación de competencias; la digitalización y el uso de análisis de datos ofrecen posibilidades para personalizar y mejorar los procesos de evaluación, permitiendo una mayor precisión y alineación con las necesidades individuales y organizacionales (World Economic Forum, 2020). Sin embargo, adoptar estas tecnologías exige una inversión inaugural enorme y un cambio cultural que aún representa un obstáculo en muchas organizaciones.

En ese sentido, la evaluación de competencias profesionales es un proceso clave para garantizar la alineación entre las capacidades individuales y las demandas del contexto laboral. Este marco teórico aborda tres categorías fundamentales relacionadas con los objetivos de investigación: los desafíos en la evaluación de competencias, las oportunidades ofrecidas por las tecnologías y metodologías innovadoras, y las estrategias para la implementación efectiva de estos sistemas.

La evaluación de competencias enfrenta múltiples barreras relacionadas con la estandarización de metodologías, la percepción de los empleados y los recursos organizacionales. Según Chiavenato (2017), las competencias profesionales comprenden un conjunto integrado de conocimientos, habilidades y actitudes, cuyo análisis requiere herramientas específicas y contextualizadas. Sin embargo, Delamare y Winterton (2005) señalan que muchas organizaciones carecen de modelos estandarizados, lo que provoca inconsistencias y dificulta la comparación entre evaluaciones.

Otro desafío significativo es la percepción negativa que algunos empleados tienen hacia las evaluaciones, como algunos perciben que las evaluaciones aplicadas en los sistemas educativos, por ejemplo, “guardan una relación más estrecha con los sistemas de poder, con el establecimiento de una perspectiva homogénea sobre el sistema educativo, en el que todo el trabajo y esfuerzo se traduce en mostrar el logro de determinados indicadores” (Díaz-Barriga, 2020, p. 10). Eraut (2004) indica que los trabajadores suelen considerar estos procesos como punitivos en lugar de oportunidades para el desarrollo, lo que genera resistencia y afecta la efectividad del sistema. Además, las limitaciones de

recursos financieros y humanos, especialmente en pequeñas y medianas empresas (SMEs), restringen la implementación de sistemas de evaluación robustos (OECD, 2019).

Las tecnologías emergentes y los enfoques innovadores han transformado la manera en que se evalúan las competencias; tal es así que, la penetración de la inteligencia artificial generativa demanda la redefinición de los procesos de evaluación (García-Peñalvo, 2024). Según el World Economic Forum (2020), herramientas como el aprendizaje automático, las plataformas digitales y la inteligencia artificial permiten una evaluación más precisa y personalizada (González-González, 2023). Estas tecnologías ofrecen análisis en tiempo real, proporcionando retroalimentación inmediata que facilita el ajuste de estrategias de desarrollo profesional. Además, la gamificación y las simulaciones se han posicionado como metodologías efectivas para evaluar competencias en contextos prácticos. Anderson et al. (2010) destacan que estas herramientas no solo miden habilidades técnicas, sino también competencias generales o blandas como la comunicación, solución de problemas y el liderazgo. Estas metodologías fomentan un aprendizaje activo y reducen la resistencia de los participantes al hacer que el proceso de evaluación sea más dinámico y participativo.

El éxito en la evaluación de competencias depende de la adopción de estrategias alineadas con las características organizacionales y necesidades del mercado laboral. Una de las principales recomendaciones es el diseño de indicadores claros y específicos que permitan medir competencias de manera objetiva y consistente. Según Delamare y Winterton (2005), estos indicadores deben estar vinculados a las metas estratégicas de la organización para garantizar su relevancia; con un instrumento evaluado a partir de los indicadores se puede recoger las evidencias para asegurar la objetividad de la evaluación (Torres-López et al., 2018).

Otra estrategia fundamental es la capacitación continua de los evaluadores. Chiavenato (2017) subraya que los responsables de la evaluación deben estar preparados para utilizar herramientas modernas y comprender las dinámicas del contexto laboral. Asimismo, la incorporación de la autoevaluación y la coevaluación permite una perspectiva más amplia del desempeño y fomenta el compromiso de los empleados con su desarrollo profesional (Eraut, 2004). Finalmente, las organizaciones deben considerar el impacto de la cultura corporativa en la implementación de sistemas de evaluación. Un entorno que valore la mejora constante y el aprendizaje continuo facilita la aceptación de las evaluaciones y maximiza su efectividad (OECD, 2019).

En tal escenario, resultó indudable la necesidad de analizar los desafíos, oportunidades y estrategias para optimizar la evaluación de competencias profesionales en el contexto laboral. Este análisis permite proponer estrategias que optimicen estos procesos, asegurando no solo la adecuación de los trabajadores a las demandas del mercado, sino también su desarrollo integral y el fortalecimiento de las organizaciones.

## **2. Material y métodos**

La presente investigación utilizó un enfoque cualitativo, dado su carácter exploratorio y su énfasis en comprender los significados subyacentes a las prácticas de evaluación de competencias profesionales en el contexto laboral (Creswell, 2014). Este enfoque permite analizar fenómenos complicados, como los desafíos y oportunidades de la evaluación, al permitir una exploración minuciosa de las experiencias y percepciones de los informantes.

El diseño metodológico estuvo basado en la teoría fundamentada, una estrategia de investigación cualitativa para crear teorías desde la información recolectada y analizada sistemáticamente (Charmaz, 2014). Esta metodología se seleccionó debido a su capacidad para desarrollar conceptos y relaciones emergentes desde las perspectivas de los evaluadores, evitando imponer marcos teóricos predeterminados (Strauss & Corbin, 1998).

La investigación contó con la participación de cinco evaluadores de competencias profesionales, seleccionados mediante un muestreo intencional. El enfoque cualitativo permitió incluir a expertos con experiencia relevante en procesos de evaluación de

competencias, garantizando la pertinencia y profundidad de la información obtenida (Bardales-Mendoza y Fernández, 2022; Patton, 2002). Los participantes provenían de diferentes sectores laborales, lo que permitió captar una diversidad de perspectivas y contextos.

Las entrevistas semiestructuradas fueron empleadas como principal técnica de recolección de datos, debido a su flexibilidad para explorar temas clave al tiempo que se permite la adaptación a las respuestas de los entrevistados (Kvale, 2007). Las preguntas incluyeron temas como las metodologías de evaluación utilizadas, los principales desafíos enfrentados, y las oportunidades percibidas para mejorar los procesos evaluativos. Las entrevistas se grabaron y transcribieron para garantizar la precisión y el rigor en el análisis.

El análisis se realizó según las fases de la teoría fundamentada: codificación abierta, axial y selectiva (Strauss & Corbin, 1998). En la codificación abierta, se identificaron conceptos clave y patrones en las transcripciones. Posteriormente, la codificación axial permitió establecer relaciones entre categorías emergentes, como “resistencia al cambio”, “falta de estandarización” y “potencial de las herramientas tecnológicas”. Finalmente, en la codificación selectiva, estas categorías se integraron en un marco conceptual que explicó los desafíos y oportunidades en la evaluación de competencias.

Para asegurar la validez y fiabilidad del análisis de datos, se utilizó la triangulación de los mismos y la revisión por pares (Charmaz, 2014). Además, se realizó una consulta continua con los participantes para confirmar la interpretación de los datos y fortalecer la credibilidad de los hallazgos.

El diseño cualitativo, fundado en la teoría fundamentada, permitió la comprensión honda de desafíos y oportunidades en la evaluación de competencias profesionales desde la perspectiva de los evaluadores. Este enfoque no solo facilitó la generación de hallazgos relevantes, sino también su contextualización dentro de las dinámicas laborales actuales, lo que contribuye al desarrollo de estrategias prácticas para optimizar estos procesos.

### **3. Resultados**

Los resultados de la investigación sobre la evaluación de competencias profesionales revelaron tres aspectos clave: desafíos, oportunidades y estrategias. Entre los desafíos se identificaron la falta de estandarización en los procesos y la resistencia inicial de los postulantes hacia las evaluaciones. Por otro lado, las oportunidades destacaron el uso de herramientas tecnológicas y la capacitación especializada para mejorar la eficacia de los procesos. Además, los evaluadores propusieron estrategias como la sensibilización de los postulantes, digitación de documentos e implementación de incentivos para los evaluadores. Estos hallazgos subrayan la necesidad de optimizar los procesos mediante un enfoque integral que combine innovación tecnológica y apoyo institucional. El análisis de los resultados, hace referencia a las tres categorías emergentes de los discursos de las entrevistas realizadas a los evaluadores.

**Figura 1**

*Categorías emergentes a partir de las opiniones de evaluadores de competencias entrevistados.*



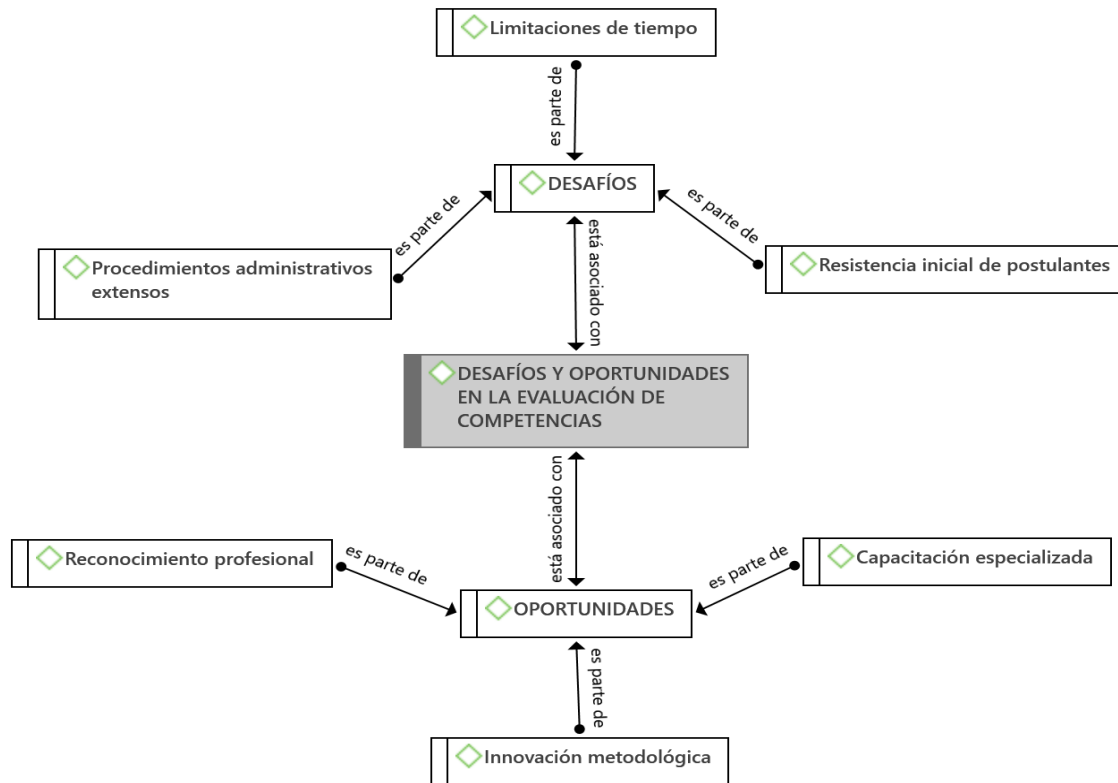
*Nota.* Relación de desafíos, oportunidades y estrategias en la implementación de la evaluación de competencias profesionales, desde la perspectiva de evaluadores entrevistados.

En relación a los desafíos de la evaluación de competencias, las opiniones fueron organizadas en tres subcategorías que refieren la resistencia inicial que sintieron los postulantes cuando vivieron la experiencia de ser sujetos de evaluación, las limitaciones de tiempo que, por múltiples responsabilidades de los profesionales, fue un desafío constante y posturas sobre el procedimiento administrativo que demandó en la función de los evaluadores.

Sobre los desafíos de la evaluación de competencias profesionales se refiere en cuanto a la resistencia inicial de los postulantes, los evaluadores identificaron que algunos postulantes mostraron temor o desconocimiento sobre el proceso, lo que dificultó las primeras etapas de la evaluación. Según un evaluador: “La sensibilización inicial fue clave para romper mitos sobre la certificación” (Evaluador 2: E2). A este aspecto se suma, las limitaciones de tiempo en cuanto a concordancia entre responsabilidades laborales y las tareas de evaluación representó un desafío significativo para los evaluadores. Uno de ellos señaló: “El tiempo asignado para realizar las evaluaciones es insuficiente, especialmente cuando también debemos cumplir con nuestras labores habituales” (E3). Finalmente, destacaron los procedimientos administrativos como extensos, ya que los evaluadores mencionaron que la carga administrativa, como la revisión de documentos físicos, ralentizó los procesos y generó estrés adicional. Un evaluador comentó: “La acumulación de documentos es uno de los mayores obstáculos; digitalizarlos podría ser una solución efectiva” (E4).

**Figura 2**

*Desafíos y oportunidades en las prácticas de evaluación de competencias profesionales.*



*Nota.* Relaciones de categorías y subcategorías emergentes sobre la evaluación de competencias profesionales desde la experiencia de los evaluadores.

En relación a las oportunidades para mejorar la evaluación de competencias, mencionaron que existe la necesidad de capacitación especializada, hubo coincidencia en todos los evaluadores, quienes destacaron la relevancia de las capacitaciones ofrecidas por instituciones que brindan el servicio de certificación, las cuales fortalecieron sus capacidades para aplicar instrumentos de evaluación y gestionar el proceso de manera integral. Según uno de ellos: “La formación que recibimos no solo mejoró nuestras competencias, sino que también nos dio seguridad al aplicar el modelo” (E1). Otro aspecto que destacaron fueron las necesidades de innovaciones metodológicas, como la incorporación de herramientas digitales para la digitalización de evidencias y la flexibilidad en los horarios de evaluación, se mencionaron como prácticas que facilitaron el proceso y redujeron las barreras logísticas. “La digitalización de documentos simplificó enormemente la gestión de las evaluaciones” (E4).

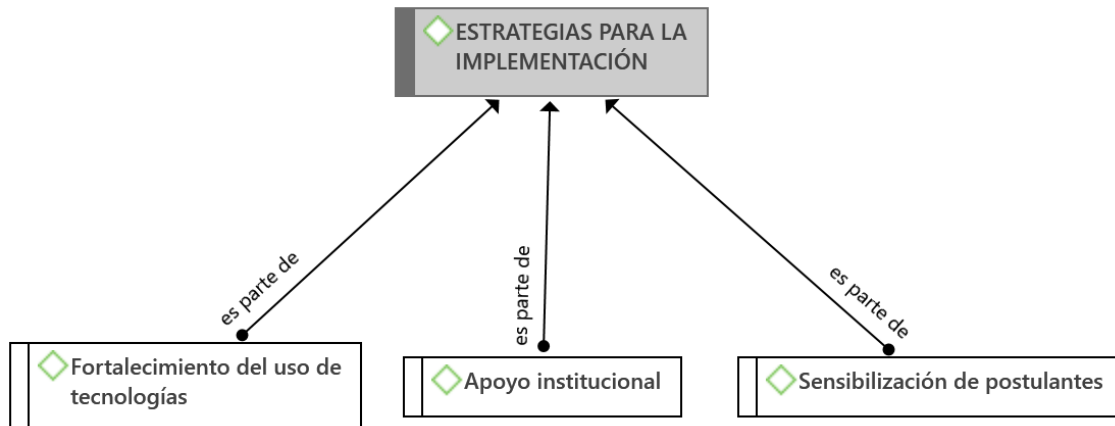
Otra subcategoría destacada fue la de reconocimiento profesional, en lo referido a la evaluación de competencias y la manera cómo permitió validar y profesionalizar disciplinas específicas, generando un impacto positivo tanto en los evaluadores como en los evaluados. Un evaluador expresó: “Ayudar a otros a validar sus competencias me permitió reflexionar sobre mi propio desarrollo profesional” (E5).

En relación a las “Estrategias para la implementación efectiva de la evaluación de competencias”, incluyen la sensibilización de los postulantes para reducir resistencias iniciales y fomentar una mayor participación. Además, se destaca la importancia de digitalizar los procesos administrativos para optimizar el tiempo y reducir la carga operativa de los evaluadores. La capacitación continua de los encargados de las evaluaciones se presenta como esencial para garantizar la calidad y consistencia en los resultados. También se recomienda ofrecer incentivos y reconocimiento a los evaluadores, asegurando su compromiso y motivación. Estas estrategias, combinadas con el uso de

tecnologías avanzadas, buscan fortalecer la eficiencia y sostenibilidad de los procesos evaluativos.

**Figura 3**

*Estrategias para la implementación de la evaluación de competencias profesionales.*



En relación a la sensibilización de postulantes, los evaluadores consideraron fundamental preparar emocional y cognitivamente a los postulantes para el proceso, destacando la importancia de la comunicación inicial clara. “La sensibilización fue crucial para que los postulantes comprendieran los beneficios del proceso” (E2). Sobre el fortalecimiento del uso de tecnologías, los evaluadores sugirieron ampliar la digitalización de documentos y explorar el uso de plataformas tecnológicas para optimizar las etapas de evaluación. “El uso de herramientas tecnológicas puede reducir los tiempos y la carga administrativa” (E4) y en lo referido al apoyo institucional, recomendaron garantizar incentivos, facilidades laborales y reconocimiento para aquellos que asumen esta responsabilidad. Un evaluador mencionó: “La evaluación requiere tiempo y esfuerzo adicional, y esto debe ser valorado institucionalmente” (E3).

Los resultados organizados evidencian una comprensión integral de los desafíos, oportunidades y estrategias necesarias para mejorar la evaluación de competencias profesionales. Superar las barreras administrativas, aprovechar las innovaciones tecnológicas y fortalecer el apoyo institucional son claves para optimizar estos procesos, asegurando su impacto positivo tanto en los evaluadores como en los evaluados. Finalmente, la triangulación de los resultados permite validar los hallazgos mediante la comparación y convergencia de diferentes fuentes de información, métodos y perspectivas. En este caso, la triangulación se realizó utilizando las siguientes dimensiones: las entrevistas a los evaluadores de competencias, la literatura existente sobre evaluación de competencias, y las categorías emergentes de análisis basadas en la teoría fundamentada.

**Tabla 1**
*Triangulación de fuentes sobre la evaluación de competencias profesionales.*

| Fuentes   | Desafíos en la evaluación de competencias   | Oportunidades para mejorar la evaluación  | Estrategias para la implementación efectiva   |
|---|---|---|---|
| Entrevistas   | Evaluadores identificaron como principales desafíos la falta de estandarización, la resistencia de postulantes y limitaciones administrativas. Según un participante: “La carga administrativa y la falta de modelos claros dificultan el desarrollo de las evaluaciones” (E4). | Evaluadores resaltaron la capacitación y digitalización como factores que facilitan la mejora de los procesos. Un evaluador indicó: “La tecnología y las capacitaciones personalizadas han sido clave para hacer más eficientes las evaluaciones” (E1). | Participantes sugirieron estrategias como la sensibilización de postulantes, incentivos para los evaluadores y el uso de plataformas tecnológicas integradas. “Un sistema que conecte todos los pasos del proceso nos ahorraría tiempo y problemas” (E3). |
| Literatura científica   | Según Delamare y Winterton (2005), la falta de homogeneidad en los modelos de evaluación y la resistencia al cambio son problemas comunes en los sistemas de evaluación de competencias.  | El World Economic Forum (2020) señala que las herramientas digitales y el aprendizaje automatizado permiten procesos de evaluación más precisos y adaptados a las necesidades de los profesionales.   | Para Chiavenato (2017), la sensibilización y la formación continua de los evaluadores son estrategias efectivas para maximizar la aceptación y el impacto de los procesos evaluativos.  |
| Análisis teórico  | La categoría “resistencia inicial y limitaciones administrativas” emergió como un tema central en el proceso de análisis, confirmando que estos elementos son barreras significativas en el diseño e implementación de evaluaciones.  | La categoría “integración de tecnologías y herramientas innovadoras” emergió como una oportunidad clave en los datos, vinculando directamente las experiencias de los evaluadores con las tendencias internacionales.                                   | La categoría “facilitación institucional y tecnológica” emergió como un eje estratégico para la sostenibilidad y mejora de los sistemas de evaluación.  |
| <p>Existe una convergencia clara entre las perspectivas de los evaluadores y los fundamentos teóricos, lo que fortifica la exigencia de abordar estos desafíos mediante procesos más flexibles y tecnologías avanzadas.</p> <p>Las herramientas digitales y la capacitación especializada son reconocidas tanto por los evaluadores como por la literatura como factores esenciales para mejorar la evaluación de competencias.</p> <p>Las estrategias propuestas por los evaluadores se alinean con las mejores prácticas reportadas en la literatura, reforzando la importancia de un enfoque integral que incluya tecnología, sensibilización y soporte institucional.</p> |   |   |   |

La triangulación de los resultados confirma la validez de los hallazgos al mostrar consistencias entre las entrevistas, el marco teórico y las categorías emergentes. Los desafíos como la falta de estandarización y las cargas administrativas, las oportunidades como la digitalización y las capacitaciones, y las estrategias relacionadas con la sensibilización y la tecnología, son reconocidos como aspectos clave para optimizar la evaluación de competencias profesionales en el contexto laboral.

#### 4. Discusión

Los resultados del estudio referente a la evaluación de competencias profesionales destacan una combinación de fortalezas, desafíos y oportunidades para optimizar estos procesos en contextos laborales diversos. Una de las principales fortalezas identificadas fue la capacitación especializada de los evaluadores, considerada esencial para garantizar la calidad y consistencia en las evaluaciones. Según un entrevistado: “La formación nos permitió aplicar los criterios con mayor confianza y manejar herramientas modernas que facilitan el proceso” (Entrevistado 1: E1). Esto coincide con lo señalado por Delamare y Winterton (2005), quienes destacan que la preparación de los evaluadores es un factor crítico en la eficacia de los sistemas de certificación.

Entre los desafíos más significativos se encuentra la carga administrativa excesiva que enfrentan los evaluadores. La revisión y organización de documentos físicos consume



tiempo y energía, afectando la eficiencia del proceso. Como señaló un participante: “La cantidad de papeles que debemos gestionar es abrumadora y quita tiempo para centrarnos en la evaluación propiamente dicha” (E4). Este hallazgo resalta la necesidad de implementar tecnologías digitales que agilicen estas tareas, una solución respaldada por Chiavenato (2017), quien propone que la digitalización no solo reduce los tiempos, sino también los costos asociados; asimismo, la inteligencia artificial se ha convertido en una herramienta para implementar los procesos didácticos y la evaluación (Incio et al., 2022; Renz & Hilbig, 2020).

Otro desafío importante es la resistencia inicial de los postulantes hacia el proceso evaluativo, derivada del desconocimiento o de percepciones negativas sobre los objetivos de la certificación. Un evaluador mencionó: “Muchos ven la evaluación como un examen punitivo, en lugar de una oportunidad para validar sus habilidades” (E2). Este problema puede ser mitigado mediante estrategias de sensibilización y comunicación que expliquen claramente los beneficios del proceso, en línea con las recomendaciones de Eraut (2004), quien sugiere que la transparencia y la educación previa son claves para aumentar la aceptación.

Por otro lado, las oportunidades asociadas con la digitalización de los procesos evaluativos fueron ampliamente destacadas. Los evaluadores coincidieron en que las plataformas digitales pueden optimizar las etapas de recolección de datos, almacenamiento y análisis, reduciendo significativamente las barreras logísticas. Según un entrevistado: “La implementación de sistemas digitales integrados permitiría dedicar más tiempo a la evaluación en sí y menos a las tareas administrativas” (E5). Este enfoque se alinea con las observaciones del World Economic Forum (2020), que identifica la digitalización como un factor transformador en la gestión de procesos laborales.

Además, el uso de herramientas tecnológicas no solo facilita la administración, sino que también permite un análisis más detallado y personalizado de las competencias evaluadas. Por ejemplo, los evaluadores pueden utilizar plataformas que integren análisis automatizados y retroalimentación en tiempo real, lo que mejora precisión y relevancia de la evaluación. Esto refuerza lo señalado por Anderson et al. (2010), quienes subrayan que las tecnologías avanzadas pueden elevar la calidad del proceso y satisfacción del evaluado, del mismo modo que González-González (2023) destaca que la evaluación automatizada constituye una técnica importante que puede escatimar tiempo y optimizar la objetividad de la evaluación.

En términos de impactos positivos, la certificación de competencias no solo valida habilidades técnicas, sino que también fomenta el desarrollo profesional y personal de los evaluados. Según un entrevistado: “Los postulantes, al finalizar el proceso, sienten que han alcanzado un nuevo nivel de reconocimiento en sus áreas de trabajo” (E3). Este aspecto refleja el potencial de las evaluaciones como herramientas motivadoras y transformadoras, produciendo beneficios para individuos y organizaciones.

Otra estrategia clave identificada es la necesidad de incentivar a los evaluadores, quienes enfrentan una alta carga laboral y poca valoración institucional. Como señaló uno de los participantes: “El esfuerzo que dedicamos a este trabajo debería ser reconocido de alguna manera, ya sea con incentivos económicos o con facilidades laborales” (E4). Esto refuerza la importancia de implementar políticas que respalden a los profesionales encargados de estos procesos, promoviendo su compromiso y motivación.

La sensibilización de los postulantes también fue identificada como una prioridad. Implementar talleres previos y materiales educativos podría reducir la resistencia inicial y mejorar la comprensión del valor del proceso. Según un evaluador: “Cuando los postulantes entienden cómo la certificación puede beneficiar su carrera, su actitud cambia por completo” (E2). Esto está en línea con los enfoques educativos recomendados por Eraut (2004), que promueven una comunicación efectiva como base para la aceptación.

Finalmente, los hallazgos subrayan la importancia de combinar estas estrategias con un enfoque integral que contemple las particularidades del contexto laboral y las

necesidades específicas de cada sector. La implementación de un sistema de evaluación eficiente y sostenible requiere no solo innovaciones tecnológicas, sino también el respaldo institucional, la formación continua de los evaluadores y el diseño de procesos centrados en el usuario.

Por tanto, el estudio demuestra que la evaluación de competencias profesionales es un proceso complejo pero enriquecedor, que puede optimizarse mediante estrategias combinadas de digitalización, capacitación, sensibilización y apoyo institucional. Estas acciones no solo mejoran la eficacia del sistema, sino que también generan una influencia positiva en el desarrollo de los trabajadores y en la competitividad de las organizaciones.

## 5. Conclusiones

La evaluación de competencias profesionales es un proceso esencial para validar habilidades técnicas y transversales en contextos laborales. Sin embargo, enfrenta desafíos significativos, como la falta de estandarización en los procedimientos, la carga administrativa excesiva y la resistencia inicial de los postulantes. Por otro lado, las oportunidades incluyen la digitación de los procesos e implementación de estrategias de sensibilización y comunicación efectiva. Estos elementos destacan la necesidad de integrar innovación tecnológica y apoyo institucional para optimizar el impacto de la evaluación en los trabajadores y las organizaciones.

Entre los principales desafíos identificados se encuentran la gestión administrativa ineficiente, derivada del uso de formatos físicos, y la falta de incentivos para los evaluadores. Además, la resistencia inicial de los postulantes refleja la necesidad de implementar mecanismos de sensibilización que cambien la percepción de la evaluación. Estos problemas subrayan la importancia de rediseñar los procesos con un enfoque más ágil y orientado a la experiencia del usuario.

Las tecnologías digitales representan una oportunidad clave para transformar la evaluación de competencias. Herramientas como plataformas digitales pueden automatizar tareas administrativas, permitir un análisis más preciso de los resultados y proporcionar retroalimentación inmediata. Asimismo, la capacitación continua de evaluadores y el uso de tecnologías avanzadas son elementos fundamentales para asegurar calidad y sostenibilidad de procesos.

Las estrategias propuestas incluyen la sensibilización de los postulantes mediante talleres previos y materiales educativos que promuevan una actitud positiva hacia la evaluación. También se sugiere digitalizar los procesos administrativos para reducir tiempos y costos, además de ofrecer incentivos y reconocimiento a los evaluadores para asegurar su compromiso. Estas medidas, combinadas con el respaldo institucional, fortalecerán la eficacia y la aceptación de los procesos evaluativos.

La investigación demuestra que, para lograr una evaluación de competencias profesionales efectiva, es fundamental superar desafíos administrativos y actitudinales mediante el uso de tecnologías innovadoras y estrategias de sensibilización. Además, el respaldo institucional y la formación continua de los evaluadores son pilares esenciales para garantizar la sostenibilidad y el impacto positivo del sistema, beneficiando tanto a los trabajadores como a las organizaciones.

## Referencias

- Anderson, N., Salgado, J. F., & Hülsheger, U. R. (2010). Applicant reactions in selection: Comprehensive meta-analysis into reaction generalization versus situational specificity. *International Journal of Selection and Assessment*, 18(3), 291-304. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2389.2010.00512.x>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.
- Charmaz, K. (2014). *Constructing grounded theory*. SAGE Publications.

- Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano: Un enfoque centrado en las personas*. McGraw-Hill.
- Delamare, F., & Winterton, J. (2005). *What is competence?* International Labour Organization.
- Díaz-Barriga, Á. (Coordinador). (2020). *La evaluación del desempeño docente. Propuestas y contradicciones*. IISUE. <http://www.iisue.unam.mx/publicaciones/libros/la-evaluacion-del-desempeno-docente-propuestas-y-contradicciones>
- Eraut, M. (2004). Informal learning in the workplace. *Studies in Continuing Education*, 26(2), 247-273. <https://doi.org/10.1080/158037042000225245>
- Fernández, T., & Bardales, O. (2024). *La experiencia de la investigación cualitativa*. Universidad Peruana Cayetano Heredia-UPCH.
- Fuentes Hernández, E. J., Reyes Gallegos, M. M., Reyes Gallegos, M. M., López García, R. D., Coronado Reyes, H., Núñez Guzmán, J. R., & Garduño Miranda, D. I. (2024). Autoevaluación de Competencias Laborales al Personal de Producción en una Empresa Manufacturera. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 11183-11194. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i1.10424](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.10424)
- García-Peñalvo, F. J. (2024). Cómo afecta la inteligencia artificial generativa a los procesos de evaluación. *Cuadernos de Pedagogía*, (549). <https://repositorio.grial.eu/server/api/core/bitstreams/48755dd2-922c-427f-a8f0-541a6c56430b/content>
- Incio Flores, F. A., Capuñay Sánchez, D. L., Estela Urbina, R. O., Valles Coral, M. Á., Vergara Medrano, S. E., & Elera Gonzales, D. G. (2022). Inteligencia artificial en educación: una revisión de la literatura en revistas científicas internacionales. *Apuntes universitarios*, 12(1), 353-372. <https://doi.org/10.17162/au.v12i1.974>
- González-González, C. S. (2023). El impacto de la inteligencia artificial en la educación: transformación de la forma de enseñar y de aprender. *Revista Currículum*, 36, 51-60. <https://doi.org/10.25145/j.qurricul.2023.36.03>
- Kvale, S. (2007). *Doing interviews*. SAGE Publications.
- OECD. (2019). *SMEs in the digital era: Assessment and challenges*. OECD Publishing.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods*. SAGE Publications.
- Renz, A., & Hilbig, R. (2020). Prerequisites for artificial intelligence in further education: Identification of drivers, barriers, and business models of educational technology companies. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 17(1). <https://doi.org/10.1186/s41239-020-00193-3>
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. SAGE Publications.
- Torres-López, S., Cuesta-Santos, A., Piñero-Pérez, P. Y., & Lugo-García, J. A. (2018). Evaluación de competencias laborales a partir de evidencias. *Ingeniería Industrial*, 39(2), 124-134. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362018000200124&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362018000200124&script=sci_arttext&tlng=pt)
- World Economic Forum. (2020). *The Future of Jobs Report*. World Economic Forum.