



Gestión de procesos en organismos evaluadores de la conformidad para la certificación por competencias laborales

Process management in conformity assessment bodies for certification of occupational competencies

Magaly Alexandra Mendoza-Vaca
magaly.mendoza4953@utc.edu.ec

Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador
<https://orcid.org/0009-0003-8280-7958>

Marlon Rubén Tinajero-Jiménez
marlon.tinajero@utc.edu.ec

Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador
<https://orcid.org/0000-0001-8196-4984>

RESUMEN

La certificación por competencias laborales es fundamental para validar destrezas y garantizar la empleabilidad, lo que exige una gestión de procesos eficiente y rigurosa dentro de los Organismos Evaluadores de la Conformidad (OEC). El objetivo de esta investigación consistió en analizar la gestión operativa de estos organismos para diagnosticar y proponer soluciones a sus deficiencias procedimentales. Para ello, la metodología empleó un enfoque cualitativo de alcance descriptivo, apoyado en análisis documental, entrevistas estructuradas a gerentes de calidad. Los resultados evidenciaron que la gestión manual de los expedientes generaba falta de trazabilidad, altas tasas de error y tiempos de procesamiento de hasta 32 minutos por documento. Se concluye, que la implementación de un software especializado logró reducir el tiempo operativo en un 81%, disminuyéndolo a 6 minutos, lo que mitiga el error humano, asegura el estricto cumplimiento normativo y restaura la competitividad y confianza en la cadena de valor institucional.

Descriptor: equivalencia de diplomas; competencia profesional; evaluación de los puestos. (Fuente: Tesoro UNESCO).

ABSTRACT

Certification of work skills is essential for validating skills and ensuring employability, which requires efficient and rigorous process management within Conformity Assessment Bodies (CABs). The objective of this research was to analyse the operational management of these bodies in order to diagnose and propose solutions to their procedural deficiencies. To this end, the methodology employed a qualitative descriptive approach, supported by documentary analysis and structured interviews with quality managers. The results showed that manual file management led to a lack of traceability, high error rates and processing times of up to 32 minutes per document. It was concluded that the implementation of specialised software reduced operating time by 81%, decreasing it to 6 minutes, which mitigates human error, ensures strict regulatory compliance and restores competitiveness and confidence in the institutional value chain.

Descriptor: equivalence of diplomas; professional competence; job evaluation. (Source: UNESCO Thesaurus).

Recibido: 15/02/2026. Revisado: 17/02/2026. Aprobado: 05/03/2026. Publicado: 08/03/2026.

Sección artículos de investigación



INTRODUCCIÓN

La certificación por competencias laborales ha emergido como una respuesta estratégica frente a las demandas de un mercado globalizado que exige talento humano altamente cualificado, siendo fundamental para la validación formal de conocimientos, destrezas y experiencias, con miras a garantizar la empleabilidad y la movilidad laboral (Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial, 2018; Organización Internacional del Trabajo, 2023); en el Ecuador, esta política pública se articula mediante el Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional, gestionado por el Ministerio de Trabajo y validado por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, 2025); este enfoque permite que las organizaciones verifiquen y optimicen sus actividades clave, promoviendo la mejora continua y la eficiencia operativa; mediante herramientas como los mapas de procesos, los Organismos Evaluadores de la Conformidad logran estandarizar sus servicios, asegurando consistencia y adaptabilidad ante las demandas del mercado laboral, lo que fortalece el talento humano nacional a través de certificaciones que acreditan competencias bajo criterios de imparcialidad y rigor técnico.

De acuerdo con Villadiego Sánchez y Calics Salcedo (2022), así como con Benavides Gaibor (2011), la gestión se define como el proceso de planificación y coordinación de recursos para alcanzar objetivos institucionales en un tiempo determinado, abarcando cada una de las partes y actividades involucradas en su consecución; en este sentido, el concepto puede relacionarse con el ámbito corporativo en sentido amplio, ya que no solo alude a los objetivos de ganancias o ventas de una entidad, sino que comprende la administración de compañías, proyectos, bienes económicos y cualquier tipo de recurso; incluso cuando una persona organiza el cumplimiento de diversas tareas en un tiempo determinado, está gestionando de forma cronológica (Westreicher y Ludeña, 2025).

Se entiende por procesos una serie de actividades planificadas y articuladas de manera lógica, en las que interactúan el talento humano y los recursos físicos para alcanzar un objetivo determinado; estas operaciones requieren un seguimiento minucioso que garantice su alineación con las exigencias dinámicas del mercado y de los usuarios; entre sus atributos principales sobresalen la secuencialidad, que determina una estructura ordenada de actividades; la interrelación, en virtud de la cual cada acción depende de la precedente e influye en la subsiguiente; el objetivo común, que orienta los esfuerzos hacia un fin compartido; y la rentabilidad, que asegura la obtención de resultados sostenidos en el tiempo (Mendoza Fernández y Moreira Chóez, 2021).

La relevancia de los procesos dentro de una organización se determina por su aptitud para adaptarse, por el nivel de desempeño y por la eficiencia operativa; factores como el aprovechamiento óptimo de los recursos, la capacidad de innovación, la productividad, la estructuración de las actividades y el flujo comunicativo constituyen elementos determinantes para consolidar procedimientos eficaces que aseguren estándares superiores de calidad; al respecto, Zaratiegui (1999) señala que la metodología para el alcance de las metas corporativas incluye el reconocimiento de la cuantificación, el diagnóstico, las oportunidades, la estabilización de actividades y la planificación de auditorías bajo un enfoque de mejora continua, fases que facilitan la resolución de conflictos y potencian el impacto de las estrategias implementadas por la organización.

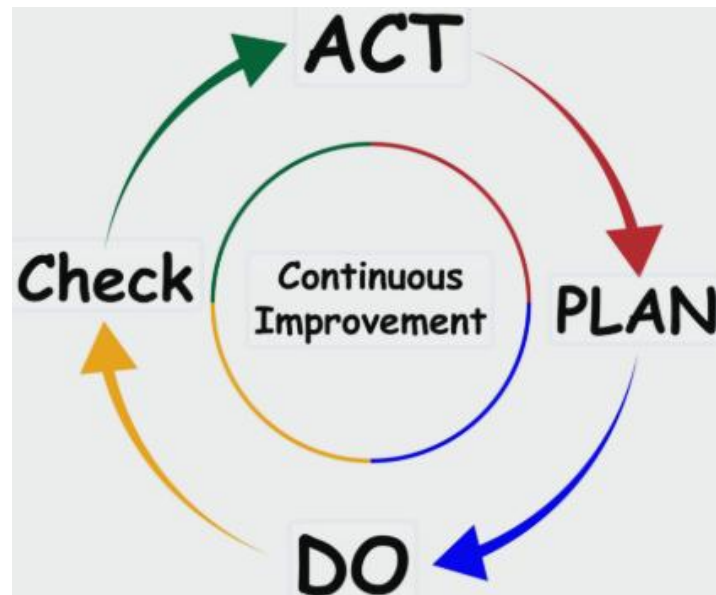


Figura 1

Ciclo de mejora continua (PHVA) para la gestión de procesos

Nota. La figura muestra las cuatro etapas principales para la optimización operativa; estas fases permiten la identificación de oportunidades y la estabilización de los procedimientos para el alcance de estándares de calidad institucional.

La gestión de procesos es una disciplina que se encarga de la administración de las operaciones organizacionales con la finalidad de optimizar su desempeño operativo, centrando sus esfuerzos en el diseño, la ejecución y la supervisión de actividades orientadas al cumplimiento de las metas corporativas; de tal manera que persigue el aprovechamiento máximo de los recursos y el perfeccionamiento constante, facilitando la transición ante las transformaciones del contexto externo; bajo este enfoque, una administración operativa eficiente y la resolución acertada de problemas fortalecen la posición competitiva de la organización y su capacidad de respuesta ante las exigencias del entorno, siendo indispensable para el éxito de este modelo el trabajo conjunto entre áreas y una comunicación interna transparente; en este marco, la naturaleza cambiante y la rivalidad propias de los mercados actuales obligan a las organizaciones a desarrollar estrategias innovadoras, versátiles y resilientes (Pereda Lévano, 2021).

Una de las funciones primordiales de la gestión de procesos consiste en la evaluación de cada una de las actividades programadas, lo que facilita la comprensión técnica sobre la ejecución de las tareas, su metodología y los recursos asignados en cada fase; este diagnóstico permite identificar patrones de comportamiento operativo dentro de la organización y, como resultado, posibilita la implementación de medidas correctivas que incluyan la simplificación de flujos de trabajo, la supresión de actividades que no aportan valor, el fomento de la innovación y la asignación estratégica de recursos adicionales; del mismo modo, el análisis fortalece la supervisión y el control riguroso de las funciones desempeñadas, fundamentando la clasificación de los diferentes procesos para la evaluación continua (Medina-León et al. 2019).

En este punto, la identificación y el análisis de las actividades que se ejecutan dentro de la organización para el diseño de un producto o servicio resultan indispensables; para ello, el mapa de procesos constituye una herramienta clave que permite estandarizar los procesos, identificar ineficiencias y reconocer oportunidades de mejora, convirtiéndose en un paso fundamental en la gestión de la mejora continua organizacional (Hernández y Medina, 2009); en concordancia con lo anterior, Aguirre (2021) señala que el mapa de procesos se estructura mediante una jerarquía que facilita la comprensión y visualización de las funciones internas, cuya categorización comprende los macroprocesos, que representan el nivel más alto de abstracción y se enfocan en la supervisión de operaciones extensas e integran diferentes



departamentos; los procesos clave, que articulan la gestión institucional y definen la calidad de los servicios o productos ofrecidos al cliente; los subprocesos, que ofrecen un detalle analítico de los procesos principales y facilitan la identificación de errores y el rediseño de flujos de trabajo; y las actividades, que en el nivel más operativo describen de forma concisa las tareas que se realizan cotidianamente en la organización.

La mejora continua ocupa un lugar central en toda organización y requiere herramientas orientadas a la evaluación de la cadena de valor como primera instancia, lo que ha posibilitado examinar los procesos de la entidad en su estado natural, sin alteración de las variables que los condicionan; su propósito es articular las capacidades internas con las expectativas y demandas del mercado, segmentando las funciones en tareas primarias y de soporte; la aplicación de este modelo otorga a la organización una ventaja competitiva, le permite diagnosticar la situación actual y perfeccionar sus procesos, orientando la entrega de un servicio de alta calidad que fortalezca la satisfacción de sus clientes (La Mota, Iglesias y Zea, 2021).

Organismos Evaluadores de la Conformidad

Los Organismos Evaluadores de la Conformidad se definen como organizaciones reconocidas y acreditadas para la evaluación de la conformidad; sus tareas se encargan de comprobar, a través de inspecciones, auditorías o certificaciones, que los sujetos evaluados cumplan con la reglamentación específica aplicable (Smanova Ingeniería Creativa, 2025); en el campo de la certificación por competencias laborales, estos organismos constituyen el vínculo entre el ámbito profesional y el mercado laboral, ya que su función principal es evaluar al trabajador en los conocimientos, habilidades y aptitudes que posee y que son relevantes para el desempeño de una función productiva, con independencia de la forma en que los haya adquirido (Smanova Ingeniería Creativa, 2025); en este sentido, la gestión de procesos de un Organismo Evaluador de la Conformidad permite estandarizar la evaluación, optimizar recursos, fortalecer la mejora continua y asegurar la trazabilidad, de modo que su eficacia depende no solo de su infraestructura, sino del sistema de procesos que garantice que la emisión del certificado sea real y confiable.

Gestión de procesos y su importancia en los Organismos Evaluadores de la Conformidad

El núcleo operativo de un Organismo Evaluador de la Conformidad da lugar a resultados estandarizados y confiables; por ello, resulta importante adoptar un enfoque centrado en asegurar la calidad en cada etapa de la certificación, desde el registro hasta la entrega del certificado por competencias; al respecto, Villadiego y Calics (2022) señalan que una gestión eficaz opera como elemento catalizador del éxito, permitiendo que la organización optimice su capacidad de respuesta ante las demandas del entorno; en el contexto específico de la evaluación, la gestión por procesos aporta beneficios estratégicos tales como la garantía de imparcialidad, la optimización operativa y el aseguramiento de la calidad.

MÉTODO

El estudio se realizó mediante un enfoque cualitativo de alcance descriptivo, empleando el método analítico-sintético para verificar la gestión de procesos en los Organismos Evaluadores de la Conformidad; este diseño metodológico se desarrolló en torno a tres fases fundamentales.

La primera fase correspondió al diagnóstico y levantamiento de información; en ella se realizó un análisis documental sobre los Organismos Evaluadores de la Conformidad del país, orientado a identificar deficiencias en la estandarización y trazabilidad de los procesos (Deficiencias de los OEC de Ecuador, s.f.); de manera complementaria, se aplicó el método de entrevistas estructuradas dirigidas a los gerentes de calidad de tres empresas acreditadas, instrumento centrado en identificar cuellos de botella en la fase de generación de archivos, evaluando variables como el tiempo de procesamiento, la tasa de error humano y el cumplimiento de las normativas técnicas vigentes.



La segunda fase comprendió el análisis comparativo y referencial; para ello se adoptó una herramienta analítica que permitió contrastar el sistema de certificación ecuatoriano con el modelo chileno ChileValora, reconocido como una de las mejores prácticas regionales por sus altos niveles de eficiencia operativa; esta comparación sirvió de base para el desarrollo de especificaciones técnicas orientadas a alcanzar estándares de calidad en el área de gestión de archivos, con énfasis en la transparencia y la automatización de la información.

La tercera fase correspondió al desarrollo de la solución tecnológica; con base en los resultados de las fases anteriores, se diseñó e implementó una herramienta informática denominada Software para la Generación de Archivos para Procesos de Certificación de Competencias Laborales; la metodología de implementación abarcó la definición de campos críticos mediante la parametrización de datos para exámenes, la verificación de personal calificado y la programación de la planificación; el establecimiento de filtros de veracidad mediante restricciones que bloquean la generación de un archivo ante inconsistencias en la información del candidato; y la automatización de salidas mediante la configuración del sistema para construir de forma automática la estructura de carpetas y archivos finales en el almacenamiento local, listos para su impresión y archivo cuando sea requerido.

En cuanto a la técnica de recolección de información, se empleó la entrevista estructurada dirigida a los responsables de tres empresas acreditadas como Organismos Evaluadores de la Conformidad; esta etapa permitió identificar que la generación manual de los expedientes institucionales constituía una fuente recurrente de ineficiencias y errores en el proceso de certificación.

RESULTADOS

Diagnóstico de falencias en los Organismos Evaluadores de la Conformidad

A través del análisis de la situación actual de los Organismos Evaluadores de la Conformidad en el país, se identificaron resultados que validan la necesidad de reingeniería de procesos, los cuales se agruparon en tres dimensiones.

La primera, referida a la estandarización y trazabilidad, evidencia la ausencia de procesos normalizados, lo que deriva en falta de trazabilidad; al no contar con procedimientos formalizados, las evaluaciones presentan inconsistencias que dificultan el aseguramiento de la calidad externa (Zaratiegui, 1999); la segunda dimensión, de carácter tecnológico y operativo, muestra que la gestión manual constituye uno de los factores que generan retrasos, dado que consume tiempo excesivo y expone los datos a error humano, comprometiendo la veracidad del expediente final; la tercera dimensión, de naturaleza estratégica, evidencia que los Organismos Evaluadores de la Conformidad han operado sin mecanismos de monitoreo sistemático, lo que dificulta la innovación y genera una desarticulación entre las demandas del entorno y los procesos de evaluación, reduciendo la competitividad del sistema de certificación nacional.

Tabla 1. *Tabla de diagnóstico*



Variable de análisis	Resultado del diagnóstico	Impacto en la ingeniería del proceso
Normalización	Procedimientos no formalizados	Imposibilidad de aplicar auditorías precisas
Digitalización	Gestión manual y escasa tecnología	Alta tasa de error y baja productividad
Capacitación	Personal con formación desactualizada	Debilitamiento de la equidad evaluativa
Mejora continua	Lógica operativa reactiva	Estancamiento en la evolución organizacional

Nota. La tabla muestra las deficiencias identificadas durante la indagación, las cuales constituyen la base para fortalecer la toma de decisiones orientada a la mejora de los procesos de los Organismos Evaluadores de la Conformidad.

Comparación de los sistemas de certificación

La comparación se sustentó en los diferentes procesos que llevan a cabo los Organismos Evaluadores de la Conformidad en Chile y Ecuador, tal como se presenta en la tabla 2.

Tabla 2

Comparación de los Organismos Evaluadores de la Conformidad: Chile y Ecuador

Características	Ecuador	Chile
Ente	Subsecretaría de Cualificaciones Profesionales, Ministerio de Trabajo	Comisión Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales
Marco legal	Norma técnica de reconocimiento de Organismos Evaluadores de la Conformidad	Ley 20.267, Sistema Nacional de la Certificación de Competencias Laborales
Registro títulos	de SENESCYT, portal de visualización de títulos académicos	ChileValora, portal de registro de personas certificadas
Sustento financiero	Autogestión de los Organismos Evaluadores de la Conformidad, recursos privados y públicos	Franquicia tributaria (SENCE), OTIC y subsidios del Estado
Enfoque evaluativo	Se basa en los perfiles del Catálogo Nacional	Se basa en la validación de los Organismos Sectoriales de Competencias

Nota. La tabla representa la perspectiva de gestión para la certificación; cabe señalar que Chile posee un sistema consolidado a través de una plataforma de trazabilidad centralizada, en tanto que Ecuador se distingue por el acoplamiento de los certificados en el sistema de educación superior.

Diferencias



En Ecuador, una de las características que define el sistema es que las instituciones de educación superior pueden acreditarse como Organismos Evaluadores de la Conformidad, lo que permite que la certificación de competencias articule la formación tecnológica y técnica (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2018); en Chile, en cambio, el modelo se sustenta en los Organismos Sectoriales, que validan de forma colaborativa entre empleadores, trabajadores y el Estado, asegurando que la cadena de valor esté alineada con la demanda real (ChileValora, 2015).

Trazabilidad y calidad

Mientras que en Chile la auditoría del proceso de evaluación se centraliza en la plataforma denominada PANAL, en Ecuador el monitoreo se lleva a cabo mediante auditorías de gestión de calidad realizadas por el Ministerio de Trabajo, con el propósito de verificar que los Organismos Evaluadores de la Conformidad mantengan sus estándares de reconocimiento (Ministerio del Trabajo del Ecuador, 2026; ChileValora, 2024).

Propuesta de mejoramiento en la empresa Organismo Evaluador de la Conformidad ECONSTRUCCIONES RIEGO Y SEGURIDAD INDUSTRIAL SEPRYTSA S.A.

Solución tecnológica

La solución presentada consiste en un software para ingeniería de procesos diseñado para mitigar el error humano y optimizar la cadena de valor de los Organismos Evaluadores de la Conformidad; la aplicación define reglas de negocio específicas sustentadas en la norma de certificación y facilita la recepción de información, minimizando los tiempos en el proceso de certificación por competencias laborales.

The screenshot shows a web application interface titled 'EMPRESA OEC' and 'GESTOR DE FORMULARIOS'. It features a search bar with 'C1' and a 'Número de Expediente' field with '001'. Below are tabs for 'Lugar de Examinación', 'Examinador, Supervisor y Analista', 'Fechas de la Planificación', and 'Información del Candidato'. The 'Lugar de Examinación' tab is active, showing a form with a dropdown for 'Empresa OEC' (selected), a radio button for 'Otro', and input fields for 'Ciudad' (Salamanca), 'Sector' (Edo Guayana), 'Dirección' (Av. Antares y Arturo José de Sucre), and 'Teléfono' (02902030). At the bottom are buttons for 'Usar PDF's' and 'Generar Documentación'.

Figura 2

Lugar de examinación

Nota. La imagen representa el inicio del proceso para la recepción de documentos.

This screenshot shows the 'Examinador, Supervisor y Analista' tab in the 'EMPRESA OEC' application. It contains three columns of information: 'EXAMINADOR' with a dropdown set to 'Experto', 'SUPERVISOR' with a dropdown set to 'I', and 'ANALISTA DE CERTIFICACIÓN Y CONTROL' with a dropdown set to 'I'. Each column has input fields for 'Cédula' and 'Teléfono Celular'. The 'Cédula' fields contain the values '0101843771', '0101843771', and '0101258612' respectively.



Figura 3

Examinador, supervisor y analista

Nota. La imagen detalla los campos dependiendo del esquema a certificar, con el propósito de validar la información del examinador calificado.

EMPRESA OEC			
GESTOR DE FORMULARIOS			
Buscar	C1		
Número de Expediente	001		
Lugar de Examinación	Examinador, Supervisor y Analista	Fechas de la Planificación	Información del Candidato
Fecha de emisión	5 ene. 2026	Última fecha de verificación	12 ene. 2026
Fecha de revisión	8 ene. 2026		
Fecha de aplicación recibida	10 ene. 2026	Fecha de examen	15 ene. 2026
Fecha de aplicación aceptada	12 ene. 2026	Hora de examen	14:00
Unir PDFs		Generar Documentación	

Figura 4

Fechas

Nota. Se muestra el rango comprendido desde la fecha de postulación hasta la fecha de examen programada.



EMPRESA OEC	ORGANISMO EVALUADOR DE LA CONFORMIDAD	Código:	XXX-C013
	LISTA DE VERIFICACIÓN DEL PROCESO DE EXAMINACIÓN	Fecha de emisión:	29/11/2019
Fecha de revisión:		29/11/2019	
Versión:		DCR-V02-2018	
File:		C013	

NOMBRE CANDIDATO: JUANITO PEREZ
 CÉDULA DE CIUDADANÍA: 000000000000
 NÚMERO DEL EXPEDIENTE: 001
 FECHA APLICACIÓN RECIBIDA: 27/11/2019
 FECHA APLICACIÓN ACEPTADA: 29/11/2019

N°	REGISTROS	N/A	CUMPLE	NO CUMPLE
1)	Aplicación para la certificación de personas (C001) debidamente llena y firmada		X	
2)	Aceptación o no aceptación de la aplicación para la certificación (C003)		X	
3)	Copias de Cédula de Ciudadanía y/o Papeleta de Votación (actualizadas)		X	
4)	Copia de los documentos que respalden la solicitud (pre-requisitos)		X	
5)	Copia del Pago de las Tasas de acuerdo a la certificación solicitada (de ser el caso)	X		
6)	Evaluación diagnóstica de lecto-escritura y cálculo básico (C002) (de ser el caso)		X	
7)	Código de Ética y Conducta para el Examinado (C004) (original)		X	
8)	Declaración de Imparcialidad en la Examinación de Competencia (C005) (original)		X	
9)	Lista de verificación del lugar de examinación (C006) (Por lugar de examinación, de ser el caso)		X	
10)	Lista de asistencia a la examinación (C007)		X	
11)	Registro de personas descargado del Sistema para el proceso de certificación de cualificaciones		X	
12)	Examinación de la competencia (examen teórico, examen práctico, registro de resultados y preguntas - respuestas de la examinación por competencias)		X	
13)	Notificación de certificación o no certificación (C008)		X	
14)	Acuerdo de cumplimiento con lineamientos para personas certificadas (C009)		X	
15)	Encuesta de Satisfacción del examinado (C010) (original)		X	
16)	Formulario para quejas y apelaciones en relación a los servicios de certificación de personas (C011) (de ser el caso)	X		
17)	Registro de ausencia y solicitud de cambio de fecha de la examinación (C012) (de ser el caso)	X		
18)	Certificado de competencia laboral		X	
19)	Código de Ética y Conducta para el personal involucrado en el proceso de Certificación de Personas (T007) (solo del examinador)		X	
20)	Evaluación de desempeño al examinador (T011)		X	

ÚLTIMA FECHA DE VERIFICACIÓN: 29/11/2019

EXPEDIENTE REVISADO POR: Analista de certificación y control

Firma: _____

Figura 7

Evidencia de documentación generada por el software

Nota. La figura muestra la evidencia receptada de los documentos del candidato para su correspondiente proceso de certificación.

Representación gráfica de procesos

La representación esquemática de las operaciones constituye una herramienta central en la gestión de procesos para la identificación de puntos críticos de control; a continuación, se presenta el flujograma que describe el proceso de certificación por competencias laborales.

Análisis de resultados frente a otras empresas

Mediante entrevistas estructuradas a los representantes de los Organismos Evaluadores de la Conformidad, se obtuvo una comparación entre entidades que no cuentan con el software y la empresa que lo implementó, cuyos resultados se presentan en la tabla 3.

Tabla 3. Tabla de resultados comparativos



Variable	OEC 1 (COREC)	OEC 2 (LAS)	OEC 3 (SEPRYSA)
Herramienta	Excel con macro	Excel con macro	Software
Tiempo (minutos)	20	32	6
Ubicación	Guayaquil	Guayaquil	Latacunga
Nivel de automatización	Medio	Medio	Alto

Nota. La tabla muestra los resultados de las entrevistas a otras entidades; se puede constatar que la aplicación de un software reduce de manera significativa los tiempos en el proceso de certificación por competencias laborales.

CONCLUSIONES

La baja eficiencia y el riesgo de trazabilidad presentes en los Organismos Evaluadores de la Conformidad en Ecuador se originan, principalmente, en la continuidad de procesos manuales y en el uso de herramientas genéricas, circunstancia que deriva en tiempos de respuesta de hasta 32 minutos por expediente y en una exposición recurrente al error humano; frente a esta situación, el software especializado implementado reduce el tiempo operativo en un 81 %, llevándolo a tan solo 6 minutos, al tiempo que construye una arquitectura de control preventivo sustentada en filtros de verificación de veracidad; mediante la optimización de la cadena de valor institucional, se asegura el cumplimiento riguroso de la norma técnica, se restituye la confianza en el sistema y se fortalece la competitividad del proceso de certificación de competencias laborales en el país.

FINANCIAMIENTO

No monetario

CONFLICTO DE INTERÉS

No existe conflicto de interés con personas o instituciones ligadas a la investigación.

AGRADECIMIENTOS

A todos los involucrados en la investigación.

REFERENCIAS

- Aprendiendo Calidad y ADR. (2016, noviembre 20). Herramientas de análisis de contexto: cadena de valor de McKinsey y Porter [*Context analysis tools: McKinsey and Porter value chain*]. <https://aprendiendocalidadyadr.com/herramientas-analisis-de-contexto-cadenas-valor-mc-kinsey-porter/>
- Benavides Gaibor, L. H. (2011). *Gestión, liderazgo y valores en la administración de la Unidad Educativa “San Juan de Bucay” del cantón General Antonio Elizalde (Bucay) durante el periodo 2010–2011* [Management, leadership and values in the administration of the “San Juan de Bucay” Educational Unit in General Antonio Elizalde (Bucay) during the 2010–2011 period] (Tesis de grado, Universidad Técnica Particular de Loja). https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_Hernan.pdf
- ChileValora. (2015). *Guía de evaluación y certificación de competencias laborales* [Guide for evaluation and certification of labor competencies]. Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales. https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/certificacion/ChileValora_GuiaEvaluaci%C3%B3nCertificaci%C3%B3n_2015.pdf
- ChileValora. (2024). *Guía de evaluación y certificación de competencias laborales* [Guide for evaluation and certification of labor competencies]. Comisión del Sistema Nacional de



- Gestión de procesos en organismos evaluadores de la conformidad para la certificación por competencias laborales
Process management in conformity assessment bodies for certification of occupational competencies
- Certificación de Competencias Laborales. <https://chilevalora.gob.cl/wp-content/uploads/2024/12/Guia-de-Evaluacion-y-Certificacion-2024.pdf>
- Hernández, A., & Medina, A. (2009). Procedimiento de elaboración de mapas de procesos en servicios [*Procedure for developing process maps in services*]. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5074418.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2018). *Resolución SO-001-008-2018: Norma técnica para el reconocimiento de organismos de evaluación de la conformidad (OEC)* [Technical standard for the recognition of conformity assessment bodies (CABs)]. Gobierno del Ecuador. https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento_Resolucio%CC%81n%20SO-001-008-2018%20-%20Norma-Te%CC%81cnica-Reconocimiento-OEC.pdf
- La Mota, G., Iglesias, P., & Zea, J. (2021). Modelo estratégico para optimizar la productividad de la empresa M&D Catering [*Strategic model to optimize the productivity of M&D Catering company*]. <https://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/444/543>
- Medina-León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: Métodos y herramientas de apoyo [*Procedure for process management: Methods and supporting tools*]. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(2), 328–342. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Mendoza Fernández, V., & Moreira Chóez, J. (2021). Procesos de gestión administrativa: Un recorrido desde su origen [*Administrative management processes: A review from their origin*]. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(3), 608–620.
- Ministerio del Trabajo del Ecuador. (2026). *Metodología de auditorías e inspecciones* [Audit and inspection methodology]. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/METOLOGIA-AUDITORIAS-E-INSPECCIONES-2022-signed.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial. (2018). *Guidelines on conformity assessment: ISO/IEC 17024:2012 certification* [Directrices sobre evaluación de la conformidad: certificación ISO/IEC 17024:2012]. https://www.unido.org/sites/default/files/files/2018-07/Guidelines_on_Conformity_Assessment.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2023). *Certificación de competencias laborales en América Latina* [*Certification of labor competencies in Latin America*]. <https://www.oitinterfor.org/>
- Pereda Lévano, F. P. (2021). El sistema de gestión de la calidad y su influencia en la gestión por procesos de la administración pública [*The quality management system and its influence on process management in public administration*]. *Gestión en el Tercer Milenio*, 24(48), 153–159. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21828>
- Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales. (s. f.). *SETEC* [*Technical Secretariat of the National System of Professional Qualifications*]. <https://www.gob.ec/setec>
- Smanova Ingeniería Creativa. (2025, septiembre 24). Organismos de conformidad (OEC): Qué son, funciones y acreditación [*Conformity assessment bodies (CABs): What they are, functions and accreditation*]. <https://www.smanova.co/que-son-los-organismos-de-conformidad/>
- Villadiego Sánchez, L. I., & Calics Salcedo, L. P. (2022). La gestión de talento humano: Elemento catalizador del éxito en las organizaciones actuales [*Human talent management: A catalyst for success in modern organizations*]. *Revista Dialogus*, 9, 67–85. <https://doi.org/10.37594/dialogus.vi9.731>



Westreicher, G., & Ludeña, J. A. (2025, mayo 22). Gestión: Qué es, pasos a seguir y tipos [*Management: What it is, steps to follow and types*]. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Zaratiegui, J. R. (1999). La gestión por procesos: Su papel e importancia [*Process management: Its role and importance*]. *Economía Industrial*, 330, 81–88. <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/01121.pdf>

Derechos de autor: 2026 Por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>