



Certificación de competencias para un desempeño óptimo

*Haciendo bien las cosas que tiene que hacer, y siendo consciente de su proceso,
usted logrará ser mejor en eso que hace.*

Dr. Luis (Luigi) Amendola, Ph.D (1) (2) , Sergio Noguera, Ing, MSc (1)

PMM Innovation Group, Europa (1), PMM CIEx Innovation University, USA (2)

“No haga nada menos que lo mejor que pueda hacer”

Jaggi Vasudev, Sadhguru.

Yogi, filántropo, Fundación Isha.

(1957 -)

Alguna vez se ha visto usted en el dilema de **¿cómo hacer para mejorar el desempeño del personal de piso de su organización (Operarios, Técnicos de Mantenimiento y Supervisores), mejorando sus conocimientos técnicos o mejorando sus competencias acordes a su puesto de trabajo?** Entonces, si es así, es imperativo que se comprenda que la vía de solución a tomar es aquella que sea la más adecuada y sostenible en ese momento de dilema, y lo más

recomendable desde la perspectiva de **PMM CIEx Innovation University** www.pmmciex.com , en la mayoría de los casos, es la realización de **una formación profesional que involucre el desarrollo de habilidades, destrezas y una actitud que impacte en el rendimiento** de estos puestos de nivel operativo. Tales formaciones deben ser Certificadas según un patrón de modelo óptimo de desempeño a fin de **garantizar que las competencias satisfagan los parámetros de sostenibilidad organizacional y los objetivos estratégicos del negocio.**

INTRODUCCIÓN

En un mundo cada vez más competitivo, es necesario garantizar la supervivencia de las organizaciones a través del establecimiento de procesos más innovadores que les permitan ser más flexibles y entregar a sus clientes productos/servicios individualizados, en el tiempo, costo, calidad y porcentaje de rendimiento que el mercado exige. Es primordial que **los sistemas que conforman la empresa, se encuentren sustentados por la cooperación, responsabilidad y compromiso para trabajar en todos los niveles de la organización**, concientizados de la importancia de mejorar la efectividad cada día (Amendola, 2020).

En los Objetivos Estratégicos del Negocio de las organizaciones, existe una directa conexión entre las competencias de desempeño de los equipos de trabajo y las buenas prácticas que se han desarrollado a lo largo de estos últimos años, de tal manera que la realidad industrial respecto a la optimización del riesgo, el rendimiento de los activos a corto y largo plazo, y la seguridad de una cartera mixta de activos hace más visible dicha conexión en los resultados de la sostenibilidad organizacional (Depool, T. 2015). **Conectar las competencias de desempeño y buenas prácticas implica el equilibrio comprender la alineación con las necesidades y objetivos del negocio**, y para ello se requiere que el equipo de trabajo que se encuentra involucrado a nivel operativo con las estrategias de la organización.

LA OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO HUMANO Y SU IMPACTO

El concepto de competencias ha sido motivo de estudio de muchas investigaciones y es un término muy utilizado hoy en día en el contexto

empresarial. El término competencia es un término simple, que puede ser definido como: **"la pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado"** (RAE). Sin embargo, el estudio de Robotham y Jubb, citado por Depool (2015), dice que "el concepto de competencia ha desarrollado diferentes significados, y sigue siendo uno de los términos más difusos en la literatura". La revisión de la literatura relevante sobre la definición de "Competencia", en el contexto empresarial, ha permitido observar que no existe un consenso amplio sobre dicha definición. Distintos autores enumeran y enfatizan diversos aspectos de las competencias de las personas, sintetizando sobre su evolución a lo largo de los últimos años, a partir de una serie de preguntas clave sobre el comportamiento de los directivos exitosos que fueron paulatinamente respondiéndose desde distintos marcos teóricos (Depool, T. 2015). McClelland en 1973, fue uno de los primeros investigadores en aplicar el término de "competencia". Como resultado de sus investigaciones pudo afirmar que **desempeñar de manera adecuada el trabajo dependía más de las características propias de la persona**, sus competencias, que de sus conocimientos, currículum y experiencia. Este enfoque de contratación presentaba una nueva visión a los departamentos de recursos humanos de las empresas de una nueva manera de añadir valor a la empresa. McClelland propuso que una **competencia es cualquier motivo, actitud, habilidad, conocimiento, comportamiento u otra característica personal que es necesaria para desempeñar el trabajo y que diferencia el desempeño superior del desempeño promedio**.

Otros autores, como Quinn, en 1990, junto con su equipo de investigadores logró establecer que las competencias en las personas son los **conocimientos y habilidades que les permiten desempeñar una cierta tarea o rol de forma apropiada**. Whetten y Cameron en 1991, lograron, desde un punto de vista pragmático, determinar algunas competencias directivas asociadas al desempeño laboral y **fueron identificadas en personales e interpersonales**. Spencer y Spencer en 1993, consideraron que una competencia es una **característica subyacente de un individuo** (motivos, rasgos, auto concepto, conocimientos y habilidades) que se relacionan, de forma causal, con un criterio

establecido efectivo y/o un desempeño superior en un puesto de trabajo o situación. En 1997 Levy-Leboyer logró definir que **las competencias son repertorios de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada**. Además, este autor las considera observables en la realidad del trabajo, y se ponen en práctica de manera integrada por aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos. Por lo tanto, representan un puente entre las características individuales y las cualidades requeridas para llevar a cabo las misiones del puesto.

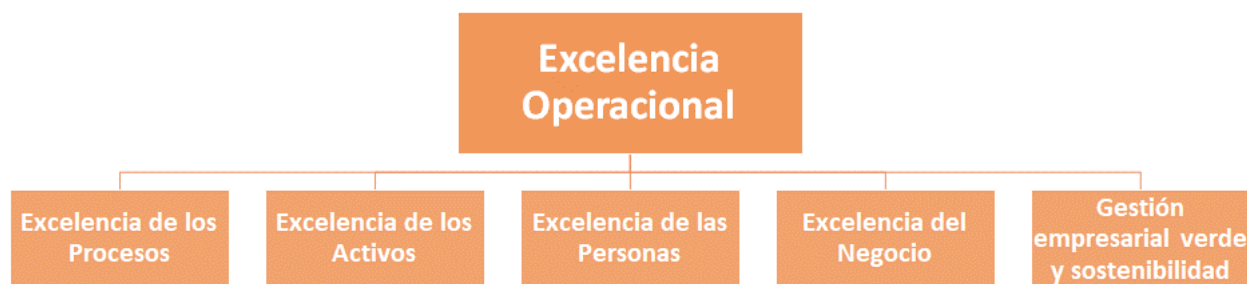
Es así como hoy en día **se consideran a las competencias como un conjunto de características observables y asociadas a las personas en los distintos niveles funcionales de las organizaciones**, sea estratégico, táctico y operativo. Específicamente hoy en día se habla en las organizaciones de los denominados Líderes Operativos, que se corresponden con las personas con competencias y responsabilidad por los resultados, y con suficiente conocimiento técnico para llevar a cabo cambios en la forma en que se organiza y se ejecuta el trabajo a nivel operativo. Estos líderes son vitales porque sólo ellos y su gente, no los ejecutivos, pueden encargarse de llevar a cabo la planificación y control operacional, como lo indica Amendola (2020).

CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS COMO FACTOR DE EXCELENCIA OPERACIONAL

La Excelencia Operacional forma parte de muchos sectores industriales, especialmente los intensivos en activos, por ejemplo: petróleo y gas, automotriz, energía, minería, alimenticia, farmacéutica, transportes y otras. **La excelencia operacional es un objetivo que significa la sustentabilidad del negocio** y así debe interpretarse. Mitchell, citado por Amendola (2018), define la excelencia operacional como "un sistema de gestión integrada que controla la productividad del negocio aplicando prácticas y procedimientos probados en tres bloques de fundación: productividad de los activos, efectividad del capital y gestión de riesgos de las operaciones". Agrega Amendola (2019) que "la excelencia operacional es la búsqueda de la realización de negocios de una manera que mejore continuamente la calidad de los bienes y servicios; su resultado es lograr

la superioridad competitiva desde el punto de vista del núcleo de la empresa: Excelencia de los procesos, Excelencia de los activos, Excelencia de las personas, Excelencia del negocio y Excelencia en la gestión de empresas verdes y sostenibles”.

Cinco componentes fundamentales:



(Amendola L, 2011, 2019)

Proporcionan el alcance y el modelo de madurez para alcanzar la

EXCELENCIA OPERATIVA.

Figura 1. Cinco componentes de la excelencia operacional, Amendola:L, 2011, 2019

Según la norma ISO ISO/IEC 17024, **la competencia se define como la capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados esperados.** La institución certificadora propone un esquema para la certificación de personas que sea compatible con las competencias que sea deseada sean desarrolladas y evaluadas. Las universidades, como centros de investigación e innovación, son también instituciones dedicadas a investigar, diseñar curricularmente y desarrollar las formaciones profesionales en los distintos niveles funcionales de las organizaciones.

Hoy en día **las competencias necesitan ser certificadas por instituciones y organizaciones que garanticen que las buenas prácticas y las lecciones aprendidas puedan ser replicadas y aprovechadas de manera sistemática.** La excelencia operacional tiene que mucho con planificación y acción, lo que implica un trabajo simultáneo del equipo humano en todas y cada una de las áreas funcionales-operativas de la organización, apoyando mediante la aplicación de

excelencia de los procesos, excelencia del negocio, excelencia en las personas, excelencia de los activos y gestión empresarial verde y sostenibilidad (Amendola. L, 2018). Figura1.

CURSOS DE COMPETENCIAS PROFESIONALES CERTIFICADAS DE PMM CIEX

En **PMM CIEx Innovation University** www.pmmciex.com estamos **comprometidos en fortalecer el desarrollo de competencias técnicas del Personal de Nivel Operativo en las organizaciones industriales**, a fin de generar las condiciones propicias para los programas de Mejora Continua, Optimización de Procesos y de Excelencia Operacional, resultando así equipos de trabajo que hacen un performance con una cultura de actitud vital en los programas de implementación de Innovación y Excelencia Operacional. La formación profesional de competencias técnicas a nivel operativo **es la vía más recomendada, desde nuestra perspectiva, para asegurar resultados de éxito, replicables y sostenibles en la búsqueda de la Confiabilidad Humana y la Excelencia Operacional.**

Nuestro **Programa Professional Certificate of Competences (PCC)** de PMM CIEx Innovation University representa la garantía de formación profesional a nivel operativo ya que certificamos, a demanda, las competencias adecuadas y pertinentes que agregan valor en estos puestos de trabajo. Nuestro Programa PCC involucra cuatro (04) aspectos diferenciadores a saber:

- 1) Basado en un enfoque práctico de aprendizaje.
- 2) Conjunto de acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado del nivel operativo.
- 3) Enseñanza de habilidades prácticas y conocimientos demandados por los empleadores.
- 4) Experiencia en el mundo real trabajando con herramientas tecnológicas relevantes, y una comprensión de los procesos de gestión y prácticas de los estándares de la industria.

Actualmente nuestro **Programa Professional Certificate of Competences (PCC) de PMM CIEx Innovation University** está conformado por tres (03) Cursos para la Certificación de Competencia Técnicas para satisfacer la necesidad de las

organizaciones industriales, a través de un microambiente de aprendizaje guiado para el intercambio de experiencias para el desarrollo de actitudes habilidades para **enfrentar con éxito los retos técnicos de su puesto de trabajo y generar valor en el desafío que imponen los objetivos de negocio**. Estos cursos son:

- 1) **Professional Certificate of Competences Integral Operator**: Este Curso Certificado ofrece una cualificación técnica de alto nivel dirigida a Operadores y Técnicos de Mantenimiento, donde **apostamos a la Transformación Digital de la operación para optimizar los procesos industriales** por medio de: la Confiabilidad Basada en el Operario; la Gestión de Riegos Eléctricos en operaciones; afianzar los fundamentos de Sistemas SCADA y Sistemas de Control Distribuidos (DCS); y adquirir competencias en Resolución de Problemas, Manejo de Crisis y Liderazgo Operativo.
- 2) **Professional Certificate of Competences Techniques of Predictive Maintenance**: Este Curso Certificado ofrece una cualificación técnica de alto nivel dirigida a Operadores y Técnicos de Mantenimiento para el **desempeño óptimo de las técnicas de mantenimiento predictivo**, que involucra: un mejor entendimiento de operaciones avanzadas en las unidades de procesos de plantas industriales con el fin de anticipar fallas de los activos físicos; comprensión de la optimización de procesos fabricación; importancia de las aportaciones a la mejora continua de la planificación del mantenimiento y la confiabilidad operativa; y su participación en la sostenibilidad organizacional a través del cumplimiento de los parámetros de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.
- 3) **Professional Certificate of Competences Facility Services**: Este Curso Certificado ofrece una cualificación técnica de alto nivel dirigida a Supervisores y Técnicos Profesionales de Mantenimiento con el fin de mejorar y fortalecer su desempeño en el área de Facility Services, mediante el desarrollo de los siguientes aspectos: **aseguramiento y administración operativa de edificaciones** (Complejos industriales, Centros Comerciales, Complejos Hoteleros y Residenciales, Centros Hospitalarios y de Salud, Gimnasios, entre otros) a través de la integración funcional y óptima de técnicas, herramientas, personal, espacios, procesos y sus propias tecnologías.

PMM CIEx Innovation University es un centro de innovación que ofrece la experiencia comprobada de más de 15 años en formación internacional en competencias profesionales y técnicas. **Contamos con un despliegue tecnológico de última generación que soporta nuestra plataforma virtual** (ADOBE Connect y Moodle), lo cual provee a nuestros estudiantes la oportunidad de acceder desde cualquier parte del mundo y en cualquier momento a la formación con nuestros Facilitadores-Consultores Expertos, y también el acceso al material didáctico por vía electrónica y la participación en nuestros exclusivos foros. Además, **nuestros PCC otorgan una doble titulación**: un Certificado de Competencias avalado por **PMM CIEx Innovation University** (Florida, EEUU), y un Diploma Universitario expedido por la **Universidad Católica de Murcia** (España).

¿Deseas aportar más valor a tu organización y participar desde la primera línea en la Excelencia Operacional? Este es el momento. Contáctanos.

Referencias:

- Amendola, L. (2018). Mejorando la rentabilidad a través de la excelencia operacional. Valencia, España: PMM Innovación Group.
- Amendola, L. (2019). Excelencia Operacional, OKR (Objectives and Key Results), CFRs (Conversations, Feedback add Recognitions) & Conexión de la Estrategia con la ejecución. Valencia, España: PMM Innovación Group.
- Amendola, L. (2020). Operacionalizando la estrategia. 4ta ed. Valencia, España: PMM Innovación Group.
- Amendola, L. (2020). Recetas para construir la gestión de activos. Creative Leadership Physical Asset Management. Valencia, España: PMM Innovación Group.
- Depool, T. (2015). Mejora de la gestión de activos físicos según PAS 55 – ISO 55000 evaluando el desempeño de los roles del marco de competencias. Universidad Olitécnica de Valencia. Tesis doctoral. Valencia.
- CASCO (2013). Cómo desarrollar esquemas para la certificación de personas. Guía sobre ISO/IEC 17024. Entidad Nacional de Acreditación (ENAC)

Autores:

Dr. Luis (Luigi) Amendola, Ph.D



Cuenta con dos doctorados otorgados por USA y EU, CEO & Managing Director PMM Innovation Group, Managing Director Center for Innovation & Operational Excellence (CIEx), USA, Asesor PMM Business School, Europa, Managing Director PMM University, USA. Se desempeñó por 20 años como Research Universidad Politécnica de Valencia, España, Certificado Auditor Leader IRCA, Auditor Leader Sistemas de Gestión de Activos ISO 55001. Con más de 40 años de experiencia en la industria de manufactura, generación, transmisión y distribución de energía, minería, petróleo, gas, petroquímica, planificación energética,

energía renovable (Eólica - Fotovoltaica), apoyo en programas de investigación con universidades y centro de transferencia de tecnología, colaborador de revistas técnicas, publicación de libros en Asset & Facility Management, Excelencia Operacional, Reliability Maintenance e Innovación Estratégica. Participación en congresos como conferencista invitado y expositor de trabajos técnicos en eventos locales e internacionales en empresas y universidades. Miembro de equipo de editorial de publicaciones en Europa y asociaciones profesionales, Asesor de empresas en Europa, Iberoamérica, U.S.A, Australia, Asia y África. Ha publicado más de 20 Libros y cuenta a la fecha con más de 310 publicaciones entre revistas profesionales y científicas.



Dr. Luigi Amendola, Ph.D



Sergio Noguera, Ing. MSc

Consultor, Investigador, Coach y Facilitador de procesos de cambio en las organizaciones, de PMM Innovation Group, España. Máster en Gestión de Proyectos CAD-CAM-CAE (2009- UPV Valencia, España). Licenciado Universitario (2007-MEE, España). Máster en Gerencia de Construcción (2004-UC, Venezuela). Especialista en Docencia para la Educación Superior (2004-UC, Venezuela). Ingeniero Mecánico (1992- UNITEC, Venezuela). CEO de Coaching-Inside LLM, Venezuela. Alianzas

de consultoría y facilitación con: Factorial Humano, Venezuela; Academia de Coaching Profesional, España; Miradas de Liderazgo, Venezuela. Profesor en: Universidad de Carabobo, Venezuela; Universidad Tecnológica del Centro, Venezuela. Cuenta con más de 25 años de experiencia en consultoría y asesoramiento. Conocimiento y experiencia en modelos de aprendizaje para el desarrollo de competencias en habilidades directivas y aprovechamiento del conocimiento, desde la alta dirección hasta niveles de base, para integrar el aseguramiento de la confiabilidad humana con los procesos industriales, propiciando métodos para el aprendizaje, la innovación, la creatividad, la participación, apoyado en enfoques de coaching y mentoring. Investigador con publicaciones arbitradas en revistas científicas, y participación en congresos nacionales e internacionales. Proactivo, sinérgico, comunicativo, curioso, creativo, inspirado.
<https://www.linkedin.com/in/sergionoguera/>



Sergio Noguera