

# Soporte al desempeño en procesos de mantenimiento, una óptica de la Excelencia Operacional

Carlos Astroza (Corresponsal). Centro de Investigación en TI y Aprendizaje. CHILE

Alejandro Jeria. E - CL S.A. CHILE

## RESUMEN PUBLICACIÓN

EL trabajo, presenta un modelo de excelencia operacional, basado en el soporte al desempeño del trabajador, que permite corregir prácticas laborales, implementar la mejora continua y monitorear planes de mejoramiento, desde la auditoria de competencias a nivel de procesos de mantenimiento.

A los ámbitos esenciales del mantenimiento, al espectro de equipamiento a mantener, a los cargos y roles a utilizar en la función de mantenimiento, y/o al modelo o la metodología a utilizar, debemos incorporar el factor que complejiza el proceso productivo, que es “un reditúo generoso respecto a los costos de producción”. Ello, más que ayudar a centrar la mirada en los costos en los ámbitos esenciales del mantenimiento, por el contrario, la centra en la producción. Este efecto, hoy por hoy observado en las faenas de mantenimiento, fuerza a la ingeniería del mantenimiento a un enfoque que amplíe aún más dicho reditúo, obligando a dar una mayor profundidad técnica a la gestión del mantenimiento y por ende a la excelencia operacional. Uno de los ámbitos, donde hoy podemos dar una mayor tecnificación en la gestión del mantenimiento, es el recurso humano (RH).

En esta línea, se plantea un modelo de excelencia operacional basado en el soporte al desempeño del trabajador. Donde él, dispone de sistemas o herramientas que según las tareas a realizar o la demanda cognitiva del proceso de mantenimiento, entreguen una referencia, para hacer una mejor gestión del RH disponible.

El sistema de soporte al desempeño, orientado a la excelencia operacional, implementa aspectos como: Percibir competencias; El modelo de mantenimiento, como referente para el desempeño; Feedback interno multifocal, para soporte al desempeño y Feedback de acompañamiento diferenciado.

## REFERENCIAS

- Astroza C., Gonzalez J. (2012). *El Área de mantenimiento, un enfoque cognitivo del RRHH*. Santiago, Chile.: Mapla 2012.
- Astroza C., Mundaca J. (2009). Conexionismo, una optimca para la excelencia operacional. *VIII Congreso Chileno de Investigación Operativa. Optima 2009*. Concepción: Universidad del Bío-Bío.
- Astroza C., Suarez A. (2011). Modelo de representación de competencias, basado en indicadores de logro cognitivo. *Conferencia Internacional de Educación Superior, Innovación y Calidad*. Lima: CIESIC 2011.
- Astroza, C. (2012). *Diseño de Evaluaciones por Indicador de Logro*. Antofagasta: Centro de Investigación en TI y Aprendizaje. CITIA.
- Citia. (2011). *Especificaciones Piloto Módulo 1. Sistema de Capacitación*. Antofagasta: Cita.
- Craik, K. (1967). *The Nature of Explanation*. Cambridge University Press.
- Cuatrecasas, L. (2000). *Total Productive Maintenance*. Barcelona: Gestión 2000.
- Jeria, A. (2012). *Fortalecimiento del Capital Humano Basado en el Aumento de Competencias*. Salamanca: Uni. de Salamanca. España.
- Johnson-Lard. (1989). *Mental models. In Foundations of cognitive science*. Massachusetts: MIT Press.
- Matura H., Varela F. (1997). *Árbol del conocimiento*. Santiago: Artes Medicas.