

La Importancia de las Habilidades Blandas en el Mantenimiento Industrial y La Gestión de Activos

Rommer Rafael González Rodríguez.

Salar Sea Foods SPA, Puerto Montt – Chile.

Resumen

En esta conferencia se explorará de forma profunda lo importante de desarrollar las habilidades blandas en los entornos industriales donde día a día se dan relaciones interpersonales, donde se deben tomar decisiones y donde cada una de ellas pueden traer consecuencias tanto para las personas como para la organización. Se indagará todo lo concerniente a como potencian las habilidades blandas a los profesionales que se desenvuelven en los ambientes industriales y específicamente relacionados con el desarrollo de ingeniería de mantenimiento y la gestión de activos. Se mostrarán ejemplos, vivencias y experiencias relacionadas a los beneficios que trae consigo para aquellos profesionales que desarrollan de forma efectiva las habilidades blandas y como se complementan con las competencias técnicas y como se ven los entornos laborales cada vez más colaborativos y dinámicos.

Por otro lado, también se profundizará acerca de aspectos relevantes de desarrollar las habilidades blandas y de cómo las organizaciones deben invertir para integrar estas habilidades en la formación y el desarrollo profesional no solo para mejorar el rendimiento individual y colectivo, sino que también para preparar a las empresas para enfrentar los desafíos del futuro de manera más efectiva.

También se abordará como el desarrollo de habilidades blandas en el mantenimiento industrial y la gestión de activos es un factor crítico para la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones. El impulso de estas habilidades no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también contribuye a un

ambiente laboral positivo y a la satisfacción de los empleados. Las empresas que integran estas competencias en su estrategia de formación y desarrollo estarán mejor preparadas para enfrentar los desafíos del futuro y aprovechar nuevas oportunidades.

Y para finalizar se entregará a los participantes todos los beneficios en el corto, mediano y largo plazo de desarrollar las habilidades blandas en las organizaciones y al complementarlas con otras habilidades más duras y técnicas representan la combinación perfecta para impulsar empresas y mejorar su adaptabilidad a los constantes cambios del día a día.

Habilidades blandas.

Las habilidades blandas son fundamentales para el éxito en la gestión de mantenimiento y la gestión de activos, ya que permiten una mejor interacción entre los miembros de una organización en todos sus niveles.

Algunas habilidades blandas clave en estos ámbitos incluyen:

Liderazgo: Inspirar y guiar a equipos de mantenimiento hacia objetivos comunes.

Comunicación efectiva: Expresar ideas claramente y escuchar activamente a los equipos y otras áreas.

Trabajo en equipo: Colaborar con diferentes departamentos para garantizar la eficiencia operativa.

Manejo de Conflictos y Resolución de Problemas: Analizar situaciones y tomar decisiones efectivas bajo presión.

Gestión del tiempo: Priorizar tareas y optimizar recursos para cumplir plazos y objetivos.

Pensamiento crítico: Evaluar alternativas y tomar decisiones informadas en la gestión de activos.

Adaptabilidad: Manejar cambios en tecnologías, procesos y estructuras organizacionales.

Empatía: Comprender las necesidades y preocupaciones del equipo de trabajo.

Negociación: Asegurar acuerdos favorables con proveedores y colaboradores internos.

Gestión del estrés: Mantener la calma y eficacia en situaciones críticas o de alta presión.

Evolución de las habilidades blandas

Históricamente, la gestión de mantenimiento y de activos se centraba principalmente en aspectos técnicos, como la planificación de tareas, la optimización de recursos y el cumplimiento de normativas. Sin embargo, con la evolución de las tecnologías y la complejidad de los sistemas industriales, se ha reconocido la necesidad de un enfoque más integral, en el que las habilidades blandas juegan un papel crucial.

En las últimas décadas, las empresas han comprendido que el éxito de la gestión de activos no solo depende de la eficiencia técnica, sino también de la capacidad de los líderes y equipos para comunicarse, adaptarse a los cambios y trabajar en conjunto para alcanzar objetivos estratégicos.

El auge de conceptos como el mantenimiento centrado en confiabilidad (RCM) y la gestión de activos basada en ISO 55000 ha impulsado una mayor atención en las competencias interpersonales, ya que la colaboración efectiva entre diferentes áreas es clave para una toma de decisiones eficiente.

Importancia de las habilidades blandas en la gestión de mantenimiento y la gestión de activos.

Las habilidades blandas son esenciales para una gestión efectiva de mantenimiento y la gestión de activos debido a los siguientes motivos:

Mejora de la comunicación y la coordinación: Una comunicación clara y efectiva facilita la transmisión de información crítica entre equipos técnicos, operativos y administrativos, reduciendo errores y mejorando la toma de decisiones.

Liderazgo efectivo: Los gerentes y supervisores deben ser capaces de motivar a sus equipos, fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y guiar a los técnicos hacia el logro de objetivos organizacionales.

Gestión del cambio: La industria de mantenimiento y gestión de activos está en constante evolución debido a avances tecnológicos, normativas y estrategias de optimización. La capacidad de adaptarse al cambio y gestionarlo de manera efectiva es fundamental para el éxito a largo plazo.

Resolución de problemas y toma de decisiones: La capacidad de analizar situaciones, evaluar riesgos y encontrar soluciones efectivas es vital para minimizar tiempos de inactividad y optimizar la disponibilidad de los activos.

Trabajo en equipo: La colaboración entre departamentos, proveedores y otras partes interesadas es esencial para garantizar una estrategia de mantenimiento efectiva y alineada con los objetivos empresariales.

Negociación y gestión de conflictos: En entornos industriales, es común enfrentar desacuerdos relacionados con recursos, presupuestos y prioridades. Las habilidades de negociación permiten alcanzar acuerdos beneficiosos para todas las partes.

Empatía y motivación: Entender las preocupaciones y necesidades del personal ayuda a crear un ambiente de trabajo positivo,

lo que impacta directamente en la productividad y la retención del talento.

Pensamiento crítico y creatividad: En un entorno cada vez más complejo, la capacidad de pensar de manera analítica y proponer soluciones innovadoras es un valor agregado para la organización.

Desafíos en el desarrollo de habilidades blandas.

A pesar de su importancia, el desarrollo de habilidades blandas en la gestión de mantenimiento y activos enfrenta varios desafíos, tales como:

Resistencia al cambio: Muchos profesionales técnicos se centran en habilidades duras y pueden mostrar resistencia a la incorporación de competencias interpersonales.

Falta de formación estructurada: A menudo, las organizaciones no cuentan con programas de capacitación adecuados para desarrollar habilidades blandas.

Medición del impacto: La evaluación del impacto de las habilidades blandas en los resultados operativos puede ser subjetiva y difícil de cuantificar.

Estrategias para fortalecer las habilidades blandas

Para superar estos desafíos, se recomienda implementar estrategias como:

Capacitaciones continuas: Ofrecer programas de desarrollo profesional que integren tanto habilidades técnicas como blandas.

Mentoría y coaching: Fomentar relaciones de mentoría para el desarrollo de liderazgo y comunicación efectiva.

Evaluaciones de retroalimentación: Implementar encuestas y evaluaciones 360° para identificar áreas de mejora.

Fomento de la cultura organizacional: Promover un entorno que valore la colaboración, la comunicación abierta y el aprendizaje continuo.

Beneficios de las habilidades blandas en la gestión de mantenimiento y activos.

El desarrollo de habilidades blandas en la gestión de mantenimiento y activos aporta una serie de beneficios significativos, entre los que se incluyen:

1. **Mayor eficiencia operativa:** La mejora en la comunicación y la toma de decisiones permite optimizar los procesos y reducir tiempos de inactividad.
2. **Reducción de costos:** Un equipo bien coordinado y motivado puede prevenir fallos costosos y maximizar la vida útil de los activos.
3. **Incremento de la seguridad:** La comunicación clara y la gestión efectiva de conflictos ayudan a mantener un entorno de trabajo seguro y a minimizar riesgos.
4. **Mejora del clima laboral:** La empatía y el liderazgo positivo fomentan un ambiente de trabajo más armonioso y productivo.
5. **Alineación con los objetivos organizacionales:** Las habilidades blandas facilitan la integración de la estrategia de mantenimiento con la visión y misión de la empresa.
6. **Innovación y mejora continua:** La creatividad y el pensamiento crítico permiten identificar oportunidades de mejora y adaptación a nuevas tecnologías y procesos.

Entornos organizacionales actuales.

Actualmente, los entornos organizacionales están adoptando un enfoque más estratégico e integral para el desarrollo de habilidades

blandas en la gestión de mantenimiento y la gestión de activos. Algunas de las principales tendencias incluyen:

1. **Enfoque en la cultura organizacional:** Las empresas están promoviendo una cultura de aprendizaje continuo, colaboración y adaptabilidad, reconociendo que el éxito técnico está intrínsecamente ligado a las competencias interpersonales.
2. **Integración de habilidades blandas en programas de formación:** Se diseñan planes de capacitación que combinan conocimientos técnicos con el desarrollo de habilidades como la comunicación, el liderazgo y la resolución de conflictos, adaptándose a las necesidades específicas del área de mantenimiento y gestión de activos.
3. **Uso de tecnología para la capacitación:** Plataformas de aprendizaje en línea, simulaciones y realidad aumentada permiten a los profesionales del mantenimiento desarrollar sus habilidades de manera práctica y flexible, fomentando el aprendizaje basado en experiencias.
4. **Evaluación del desempeño interpersonal:** Las organizaciones están incorporando métricas y herramientas de retroalimentación para medir la efectividad de la comunicación, la colaboración en equipos y la toma de decisiones en entornos operativos.
5. **Enfoque en la gestión del cambio:** Dado el avance de la Industria 4.0, las organizaciones impulsan el desarrollo de la resiliencia, la adaptabilidad y la mentalidad de mejora continua para enfrentar los desafíos tecnológicos en la gestión de activos.
6. **Trabajo interdisciplinario y metodologías ágiles:** Se fomenta la colaboración entre departamentos mediante metodologías ágiles que promueven la flexibilidad y el trabajo en equipo para optimizar procesos de mantenimiento y gestión de activos.
7. **Liderazgo transformacional:** Las empresas buscan desarrollar líderes capaces de inspirar y guiar a los equipos en entornos

complejos, promoviendo la motivación y el compromiso con los objetivos organizacionales.

Además de las tendencias mencionadas, los entornos organizacionales actuales están adoptando diversas estrategias para fortalecer el desarrollo de habilidades blandas en la gestión de mantenimiento y activos, tales como:

1. Personalización del desarrollo de habilidades

Las organizaciones están implementando programas de formación personalizados según el nivel de experiencia y las necesidades específicas de cada rol dentro del área de mantenimiento y gestión de activos. Esto permite que técnicos, supervisores y gerentes desarrollen las habilidades blandas más relevantes para sus funciones, como liderazgo, comunicación o gestión del cambio.

2. Programas de mentoría y coaching

Se están promoviendo programas de mentoría donde profesionales con más experiencia guían a los nuevos talentos, ayudándolos a desarrollar habilidades como la toma de decisiones, la resolución de problemas y la comunicación efectiva. El coaching profesional también se utiliza para fomentar el liderazgo y el crecimiento personal.

3. Cultura de retroalimentación continua

Cada vez más empresas implementan sistemas de retroalimentación estructurada, como evaluaciones 360°, reuniones de seguimiento y encuestas de clima laboral. Estos mecanismos permiten identificar áreas de mejora en las habilidades interpersonales y brindan oportunidades para el crecimiento individual y colectivo.

4. Incorporación de la inteligencia emocional

Se reconoce la importancia de la inteligencia emocional en la gestión de mantenimiento y activos, promoviendo el autocontrol, la empatía y la gestión del estrés. Las empresas están ofreciendo formación específica para mejorar la capacidad de los equipos de trabajar bajo presión y gestionar conflictos de manera efectiva.

5. Trabajo colaborativo con herramientas digitales

El uso de plataformas de colaboración, como sistemas de gestión de mantenimiento asistido por computadora (CMMS) y herramientas de comunicación en tiempo real, facilita el trabajo en equipo a nivel global. Estas herramientas no solo mejoran la eficiencia operativa, sino que también fomentan la comunicación efectiva y la resolución de problemas en equipo.

6. Incentivos para el desarrollo de habilidades blandas

Las organizaciones están vinculando el desarrollo de habilidades blandas con incentivos de desempeño, premiando a los colaboradores que demuestran mejoras en áreas como el liderazgo, la colaboración o la resolución de problemas. Esto motiva a los equipos a dedicar más esfuerzo en su desarrollo interpersonal.

7. Fomento del pensamiento crítico y la innovación

Las empresas están promoviendo un entorno en el que los empleados puedan cuestionar procesos, proponer mejoras y participar en iniciativas de innovación. Se busca que los equipos de mantenimiento contribuyan activamente a la optimización de los activos a través de un enfoque crítico y creativo.

8. Desarrollo de resiliencia organizacional

Ante un entorno cada vez más cambiante, las empresas invierten en estrategias para fortalecer la resiliencia del personal de mantenimiento, enseñándoles a adaptarse rápidamente a nuevas tecnologías, regulaciones y desafíos operacionales sin comprometer la productividad.

9. Integración con estándares internacionales

Se están alineando las competencias de habilidades blandas con marcos de referencia como ISO 55000 en gestión de activos, enfatizando la importancia del liderazgo, la comunicación efectiva y la gestión del cambio como elementos esenciales para lograr la excelencia operativa.

10. Promoción del liderazgo inclusivo y diverso

Las organizaciones fomentan la diversidad e inclusión como parte de su cultura, capacitando a los líderes de mantenimiento para gestionar equipos multiculturales y diversos, promoviendo un entorno de respeto y equidad.

Ejemplos de Desarrollo de habilidades blandas en organizaciones.

Comunicación efectiva.

Ejemplo: En una planta industrial, los técnicos de mantenimiento tienen dificultades para transmitir de manera clara y precisa el estado de los equipos a los gestores. Se implementa un curso de **comunicación efectiva** donde se entrenan a los empleados para usar herramientas de comunicación más claras (como reportes estructurados) y a expresar las necesidades de los equipos de manera concisa. Como resultado, el equipo de gestión puede tomar decisiones más rápidas y precisas sobre el mantenimiento preventivo y correctivo, lo que reduce el tiempo de inactividad no programado.

Trabajo en equipo

Ejemplo: En una planta de fabricación de alimentos, el equipo de mantenimiento y el de producción tienen que colaborar estrechamente. Se realiza un **taller de trabajo en equipo**, enfocándose en la comprensión de las metas de cada departamento y en el establecimiento de protocolos de colaboración. Esto permite una **mejor coordinación** entre ambos equipos, y se logra reducir el tiempo necesario para reparar fallas en equipos críticos, mejorando la productividad general de la planta y aumentando la disponibilidad de los activos.

Gestión del tiempo y priorización

Ejemplo: En una empresa de transporte, los encargados de la programación de mantenimiento a menudo se sienten abrumados por la cantidad de tareas. Para optimizar las operaciones, se introduce un **curso de gestión del tiempo y priorización**. Los empleados aprenden a usar matrices de priorización, lo que les permite enfocarse primero en los activos más críticos para la operación (por ejemplo, camiones de carga más importantes). Esto

reduce el tiempo de inactividad de los vehículos clave y mejora la eficiencia operativa, prolongando la vida útil de la flota.

Resolución de conflictos

Ejemplo: En una fábrica, surge un conflicto entre el equipo de mantenimiento y el de operaciones sobre las ventanas de tiempo en las que se puede hacer el mantenimiento sin interrumpir la producción. Después de capacitar a los líderes en **resolución de conflictos**, se organiza una reunión conjunta donde se abordan las preocupaciones de ambos equipos y se llega a un acuerdo sobre los horarios más convenientes para el mantenimiento, lo que permite mantener los equipos operativos sin afectar la producción. El resultado es una **mayor satisfacción laboral** y una **gestión de activos más eficiente**.

Liderazgo

Ejemplo: Un **líder de equipo de mantenimiento** en una planta petroquímica organiza un programa de formación en liderazgo para los supervisores. Este programa incluye aspectos como delegación, motivación y toma de decisiones. Con el tiempo, los supervisores aprenden a gestionar mejor a sus equipos, priorizando las tareas de mantenimiento preventivo y mejorando la calidad de las intervenciones. Esto permite una **gestión de activos más efectiva**, con menos averías imprevistas y una mayor vida útil de los equipos.

Adaptabilidad y gestión del cambio

Ejemplo: Una empresa de manufactura decide integrar un sistema de **mantenimiento predictivo** basado en IoT (Internet de las Cosas). Para garantizar que el equipo de mantenimiento se adapte rápidamente, se organiza un curso de formación en el uso de la nueva tecnología. Gracias a esta capacitación, los técnicos de mantenimiento aprenden a interpretar los datos de los sensores y a tomar decisiones más informadas sobre los activos, evitando fallas imprevistas. La **adaptabilidad** del equipo permite una mejor gestión de los activos y una optimización de los costos de mantenimiento.

Pensamiento crítico y toma de decisiones

Ejemplo: En una planta de energía, los responsables del mantenimiento enfrentan una **decisión difícil** sobre si reparar o reemplazar un equipo costoso. Se organiza un taller de **pensamiento crítico y toma de decisiones**, donde los empleados aprenden a analizar los pros y contras de cada opción basándose en datos técnicos y financieros. Con esta habilidad, los responsables pueden tomar una decisión informada, **optimizando los costos** y maximizando la eficiencia en

Hoja de Vida

Rommer Rafael González Rodríguez.

Formación

- Bachiller en Ciencias.
- Técnico Superior Universitario en Electricidad, mención Electromecánica.
- Ingeniero en Mantenimiento, mención Industrial.
- Magister Scientiarum en Gerencia de Mantenimiento.
- Máster Internacional en Coaching con P.N.L.
- Máster Internacional en Comunicación Asertiva, Inteligencia Emocional y Liderazgo.
- Máster Internacional en Alta Dirección General y Gerencia Estratégica Empresarial.
- Máster Internacional en Habilidades Blandas (soft skills) para la Gestión Gerencial y Personal.
- Máster Internacional en Estrategias Avanzadas de Motivación, Autoliderazgo y Conducción de Equipos.

Experiencia

Profesional con más de 25 años de experiencia en diferentes organizaciones y en diferentes cargos liderando proyectos y personas.

Me he desempeñado a lo largo de mi trayectoria en diferentes rubros adquiriendo vivencias y experiencias que me han formado como profesional y persona, algunas de las áreas donde me he desarrollado se encuentran (industrias de transformación de plástico, proyectos de construcción, proyectos de ingeniería, plantas desalinizadoras, producción en el área petrolera y gasífera, equipos dinámicos y estáticos, manejo de almacenes, manejo de inventarios, manejo de compras, mantenimiento de equipos, gestión administrativa, docencia a nivel de pregrado y posgrado, capacitaciones a nivel técnico y de desarrollo personal, charlas, conferencias, otros.

Me considero un profesional proactivo, comprometido, responsable, honesto, adaptable, flexible, integro. Con habilidades en el manejo de equipos de trabajo, liderazgo, manejo de conflictos, inteligencia emocional, gestión del cambio, comunicación asertiva, entre otras.

Experiencia en el manejo de herramientas ofimáticas como Microsoft office, experiencia en el manejo de software administrativos como: Oracle, Máximo, Sisven, Sap, otros.

Coordinador de escuela en las especialidades de Tecnología Instrumentista y Administración de Sistemas de Mantenimiento, en el Instituto Universitario de Tecnología y Administración Industrial (IUTA), Profesor en las especialidades de Tecnología Instrumentista, Administración de Sistemas de Mantenimiento e Higiene y Seguridad Industrial en la misma Institución.

Profesor universitario en la Universidad Gran Mariscal de Ayacucho en la carrera de Ingeniería de Mantenimiento mención industrial y profesor de Postgrado en la misma Institución, asesor de trabajos especiales de grado y perteneció a la comisión de grado.

Participación como ponente y conferencista en áreas técnicas y desarrollo personal, en diferentes jornadas, charlas, conferencias y congresos en diferentes Instituciones y lugares a nivel nacional e internacional.

Facilitador en diferentes áreas técnicas, desarrollo personal, motivación, liderazgo, gerencia, gestión de procesos, comportamiento humano, gestión del mantenimiento, confiabilidad, confiabilidad operacional, confiabilidad humana, entre otros.

Escritor del libro Confiabilidad Operacional: Paradigma Moderno del Mantenimiento.

Actualmente escribiendo un libro donde se presenta la temática relacionada con el Liderazgo.

También escribiendo un libro donde se desarrolla la temática relacionada con la gestión en las organizaciones.

Un constante explorador de nuevos paradigmas en las áreas de mantenimiento industrial, confiabilidad, gerencia, liderazgo, motivación, comportamiento humano, desarrollo personal y un permanente investigador de todas las novedades y aportes que estos tópicos pueden proporcionar a las organizaciones y a las personas a todos los niveles.

Nombre del autor: Rommer Rafael González
Rodríguez

Teléfono: +569 63929750

Dirección del autor: Calle Palena 375, Sector
Lintz

E. mail: rommerg@gmail.com

Ciudad : Puerto Montt

País: Chile