

ISO 9000 – EMPRESAS ASFALTERAS

ENFOQUE DE COMPETENCIA

M.Sc. Hilda Torres de Sánchez. Instituto Venezolano del Asfalto
hildatorre@iamnet.com

RESUMEN

La norma ISO 9000 toma cada vez mayor importancia para ser implementada en las empresas venezolanas. Las organizaciones especializadas en la fabricación, suministro y colocación de mezclas asfálticas no escapan de ello. Una de las razones, radica en la necesidad de garantizar la calidad de sus productos y ser reconocidas mundialmente, y lo esencial, mantenerse dentro de este reconocimiento.

Las versiones anteriores de ISO 9000 contenían un vacío sobre el aseguramiento de las capacidades del personal. La nueva versión de ISO 9000:2000, incluye lo referente a la competencia laboral, la cual se refiere a la conveniencia de determinar el nivel de competencia, experiencia y capacitación necesarios para asegurar la capacidad del personal. Sin embargo, la norma se limitaba a que el personal cuyas actividades afectan la calidad, debe estar calificado y tendrá que ser capacitado. En cambio, la versión 2000 de la norma estipula que el personal debe *ser competente*. Incluye aspectos de más envergadura para la mayoría de la empresas del mundo. Pide que la organización determine los *perfiles* de competencia requeridos por el personal y evalúe la *efectividad* de la capacitación otorgada para aquellas funciones, que inciden directamente en la calidad.

A primera vista la diferencia parece ser mínima entre ambas versiones de la norma: el estar calificado *versus* el ser competente; entre capacitar a solas *versus* evaluar la efectividad de la capacitación. Sin embargo, estas dos diferencias representan un cambio transcendental en la inclusión y el tratamiento al recurso humano en la gestión del sistema de calidad, la cual estará integrada a los diferentes subsistemas que conforman la gestión efectiva del recurso humano de la organización.

Para lograr esa excelencia en calidad que tácitamente, está declarada en la implementación de ISO 9000 se requiere, conocer el enfoque de competencias que actualmente se viene desarrollado en nuestras grandes empresas y que ya está siendo utilizado en todos sus procesos de recursos humanos: Reclutamiento y Selección, Adiestramiento y Evaluación, Remuneración y Plan de carrera, entre otros.

Es por ello, que nace la necesidad de profundizar en el Enfoque de competencias entre los profesionales o empresarios de la ingeniería, conociendo su definición, sus tipos, beneficios, y usos, y así poder entender con plenitud su incorporación para lograr la certificación ISO 9000.