

CAPACITACIÓN



Competencias profesionales de EANA S.E.

Se entiende por competencias al conjunto articulado y dinámico de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que toman parte activa en el desempeño responsable y eficaz de las actividades cotidianas dentro de un contexto determinado.

EANA S.E. ha considerado los siguientes tipos de competencias:

Competencias genéricas
Competencias específicas
Competencias técnicas específicas

Todas las competencias incluidas en cada uno de los puestos de trabajo, a excepción de las competencias técnicas específicas, están clasificadas por niveles de acuerdo a las características propias de dichos puestos. El nivel 1 de las competencias representa al mayor valor respecto de las condiciones necesarias para el desarrollo pleno de las mismas, mientras que el nivel 4 representa al menor valor, caracterizado por el desarrollo mínimo de dichas competencias.

La siguiente es una lista de cada una de las competencias con sus respectivas clasificaciones por nivel:

Competencias genéricas

Conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que permiten a un profesionalista desempeñarse en su disciplina.

Compromiso

Nivel 1 - Apoya e instrumenta todas las características específicas de la organización en beneficio de la entidad y de los objetivos comunes. Establece para sí mismo objetivos de alto desempeño, superiores al promedio y los alcanza con éxito. Los integrantes de la comunidad en la que se desenvuelve lo perciben como un modelo de los valores y principios de la organización.

Nivel 2 - Apoya e instrumenta los valores y principios organizacionales transmitiendo a las otras personas, por medio del ejemplo, la conducta a seguir.

Nivel 3 - Instrumenta adecuadamente las características específicas de la entidad y fija objetivos organizacionales para el grupo que en raras ocasiones él mismo alcanza.

Nivel 4 - Raramente demuestra algún apoyo a las características o valores de la entidad. Piensa primero en sus propias posibilidades y beneficios antes que en los del grupo y los de la organización a la que pertenece.

Transparencia

Nivel 1 - Toma verdadera de conciencia sobre las necesidades que tiene, así como de sus puntos fuertes y áreas de mejora. Sabe de los beneficios que obtendrá si invierte tiempo y esfuerzo para cambiar aspectos de sí mismo que debe mejorar y se interesa por conocer los procesos motivacionales que originan el comportamiento.

Nivel 2 - Muestra interés por mejorar sus puntos débiles y acrecentar sus puntos fuertes, así como conocer mejor aquellas motivaciones que le impulsan a actuar como lo hace.

Nivel 3 - Es capaz de realizar un análisis interno sobre sus debilidades, fortalezas y motivaciones si la situación lo requiere, pero no por interés personal.

Nivel 4 - Raramente invierte tiempo en el análisis propio de fortalezas y debilidades. Ocasionalmente muestra interés por conocer los procesos motivacionales intrínsecos en su toma de decisiones o forma de actuar.

Pone a disposición de los usuarios del espacio aéreo toda la información del sistema de navegación aérea relevante para la planificación de sus operaciones, de una forma adecuada, actualizada y con la calidad necesaria para que éstas se desarrollen de forma segura y eficiente.

Flexibilidad y adaptación al cambio

Nivel 1 - Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas a corto, mediano y largo plazo en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la situación. Evalúa sistemáticamente su entorno atento a cambios que pudieran producirse.

Nivel 2 - Adapta tácticas y objetivos para afrontar una situación o solucionar problemas. Sistemáticamente revisa y evalúa las consecuencias positivas y/o negativas de las acciones pasadas para agregar valor.

Nivel 3 - Evalúa y observa la situación objetivamente y puede reconocer la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información de manera selectiva para modificar su forma de actuar. Revisa situaciones pasadas para modificar su actuación ante situaciones nuevas.

Nivel 4 - Sigue siempre los procedimientos. En ocasiones puede reconocer la validez de otros puntos de vista y modificar su conducta.

Comunicación

Nivel 1 - Se comunica con claridad y precisión. Demuestra interés por las personas, los acontecimientos y las ideas. Presta atención y sensibilidad frente a las inquietudes de otra gente.

Nivel 2 - Demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.

Nivel 3 - Escucha y se interesa por los puntos de vista de los demás y hace preguntas constructivas.

Nivel 4 - Sus mensajes no siempre son transmitidos o comprendidos claramente. No demuestra interés por conocer el punto de vista o los intereses de otras personas.

Orientación a resultados

Nivel 1 - Siempre va un paso más adelante en el camino de los objetivos fijados, preocupado por los resultados globales de la empresa. Contribuye con otras áreas en el lineamiento de sus objetivos y se preocupa por el resultado de otras áreas.

Nivel 2 - Establece sus objetivos considerando los posibles beneficios. Compromete a su equipo en el logro de ellos y lo insta a asumir riesgos. Emprende acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables.

Nivel 3 - Fija objetivos para su área en concordancia con los objetivos estratégicos de la organización. Trabaja para mejorar su desempeño introduciendo los cambios necesarios en la órbita de su accionar.

Nivel 4 - Trabaja para alcanzar los estándares definidos por los niveles superiores, en los tiempos previstos y con los recursos que se le asignan. Sólo en ocasiones logra actuar de manera eficiente frente a los obstáculos o imprevistos.

Trabajo en equipo

Nivel 1 - Promociona y alienta la comunicación y actúa como modelo del rol en su área. Logra comprensión y compromiso grupal y demuestra superioridad para distinguir, interpretar y expresar hechos, problemas y opiniones.

Nivel 2 - Sabe integrar los diversos estilos y habilidades que hay en un equipo para optimizar el desempeño y el entusiasmo. Ayuda al equipo a centrarse en los objetivos. Apoya y alienta las actividades en equipo de las personas que lo componen.

Nivel 3 - Comparte información y trabaja cooperativamente con el equipo. Es flexible y sensible. Ayuda a los nuevos componentes a integrarse al equipo discutiendo su función.

Nivel 4 - Explícita o calladamente, antepone sus objetivos personales a los del equipo.

Orientación al cliente

Nivel 1 - Se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los usuario y que sean satisfechas; sólo siente que ha hecho bien su trabajo cuando el usuario manifiesta que sus expectativas han sido sistemáticamente satisfechas, superadas y demuestra su entusiasmo.

Nivel 2 - Defiende y representa los intereses del proveedor del servicio/usuarios dentro de la organización y más allá de la relación formal establecida, ejecutando las acciones que se requieren en la propia organización o la del proveedor del servicio/usuario para lograr su satisfacción.

Nivel 3 - Realiza seguimientos sobre las necesidades del proveedor del servicio/usuario. Es especialmente servicial en los momentos críticos.

Nivel 4 - Da inmediata respuesta al requerimiento del proveedor del servicio/usuario. Soluciona rápidamente los problemas que puedan presentarse. Se siente responsable e intenta corregir los errores cometidos.

Competencias específicas

Conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que están vinculados a condiciones y áreas específicas de ejecución de una determinada disciplina.

Planificación y gestión

Nivel 1 - Entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos. Es referente entre sus pares y en la comunidad donde actúa por sus altos criterios de eficiencia, calidad y mejora continua en los procesos de trabajo. Lleva a cabo las actividades, funciones y responsabilidades inherentes al puesto de trabajo con estándares de calidad.

Nivel 2 - Entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. Es valorado por sus conocimientos y su preocupación por la eficacia en los procesos de trabajo.

Nivel 3 - Conoce adecuadamente todos los temas relacionados con su especialidad y se preocupa por cumplir con sus obligaciones laborales.

Nivel 4 - Conoce temas relacionados con su especialidad sin preocuparse por la realización de sus funciones de forma eficaz.

Liderazgo de equipos

Nivel 1 - Orienta la acción de su grupo en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios. Fija objetivos, realiza su seguimiento y da feedback sobre su avance integrando las opiniones de los diferentes integrantes.

Nivel 2 - El grupo lo percibe como líder, fija objetivos y realiza un adecuado seguimiento brindando feedback a los distintos integrantes. Escucha a los demás y es escuchado.

Nivel 3 - Puede fijar objetivos que el grupo acepta realizando un adecuado seguimiento de lo encomendado.

Nivel 4 - El grupo raramente lo percibe como líder. Tiene dificultades para fijar objetivos aunque puede ponerlos en marcha y hacer su seguimiento.

Desarrollo de personas

Nivel 1 - Da feedback para que los colaboradores sepan qué están haciendo bien y si esto se adapta a lo esperado. Comunica de forma específica a los demás la evolución de su rendimiento para favorecer su desarrollo.

Nivel 2 - Para facilitar el aprendizaje, explica cómo y por qué las cosas se hacen de una determinada manera. Se asegura por distintos medios de que se hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones.

Nivel 3 - Dedicar tiempo para explicar a los demás cómo se deben realizar los trabajos; da instrucciones detalladas y ofrece sugerencias que puedan ayudar.

Nivel 4 - Cree que las personas pueden y quieren aprender para mejorar su rendimiento. Hace comentarios positivos sobre el potencial y las capacidades de los demás.

Negociación

Nivel 1 - Es una persona reconocida por su habilidad para llegar a acuerdos satisfactorios para todos y llamada por otros para colaborar en estas situaciones. Utiliza herramientas y metodologías para diseñar y preparar la estrategia de cada negociación.

Nivel 2 - Llega a acuerdos satisfactorios en el mayor número de negociaciones a su cargo en concordancia con los objetivos de la organización.

Nivel 3 - Realiza acuerdos satisfactorios para la organización, pero no siempre considera el interés de las demás personas.

Nivel 4 - Atiende los objetivos de la organización y logra acuerdos satisfactorios centrando la negociación en las personas que la realizan.

Tolerancia a la presión

Nivel 1 - Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, desacuerdos, oposición y diversidad. Su desempeño es alto en situaciones de mucha exigencia.

Nivel 2 - Habitualmente alcanza los objetivos aunque esté presionado por el tiempo, y su desempeño es alto en situaciones de mucha exigencia.

Nivel 3 - Alcanza los objetivos aunque esté presionado, su desempeño es inferior en situaciones de mucha exigencia.

Nivel 4 - Su desempeño se deteriora en situaciones de mucha presión, tanto sea por los tiempos o por imprevistos de cualquier índole: desacuerdos, oposición, diversidad.

Autocontrol

Nivel 1 - Maneja efectivamente sus emociones. Evita las manifestaciones de las emociones fuertes o el estrés sostenido; sigue funcionando bien o responde constructivamente a pesar del estrés. Puede utilizar técnicas o planificar actividades para controlar el estrés y las emociones.

Nivel 2 - Actúa con calma. Siente emociones fuertes tales como el enfado y frustración extrema, pero continúa hablando, actuando o trabajando con calma. Ignora las acciones

que le producen desagrado y continúa su actividad o conversación. Puede abandonar temporalmente la reunión para controlar sus emociones y luego regresar.

Nivel 3 - Controla sus emociones. Siente el impulso de hacer algo inapropiado pero resiste la tentación. No cae en la situación de actuar irreflexivamente. O bien siente emociones fuertes y consigue controlarlas. Puede abandonar el lugar o apartarse del desencadenante de las emociones para controlarlas.

Nivel 4 - Raramente se involucra. En la mayoría de las situaciones siente la presión y se mantiene al margen de la discusión.

Competencias técnicas específicas

Son aquellas directamente ligadas a la ejecución de tareas propias del puesto de trabajo, que implican la capacidad para transformar e innovar elementos tangibles del entorno (procesos, procedimientos, métodos y aparatos) y para encontrar soluciones prácticas, así como la capacidad de identificar, adaptar, apropiar y transferir tecnologías.

Adaptabilidad

para reconocer, amoldarse y asimilar con naturalidad los cambios ofreciendo el mínimo de resistencia posible. El entorno aeronáutico, debido a la significativa influencia de la tecnología (que evoluciona permanentemente), se caracteriza por estar sometido a constantes cambios, por lo que es indispensable que los ATCOs también estén preparados para asimilarlos con la menor resistencia y el mayor reacomodamiento posibles.

Capacidad de Aprendizaje

para asimilar nueva información y aplicarla eficazmente.

Flexibilidad y velocidad de conclusión

para retener una configuración visual particular, readecuarla a nuevas situaciones, generalizar datos específicos y brindar repuestas e instrucciones inmediatas, asertivas y adecuadas.

Fluidez y Razonamiento Inductivo

para resolver situaciones complejas y expedir instrucciones claras y precisas a partir de datos simples y particulares, sin complicaciones en el proceso de toma de decisiones.

Conciencia situacional

para suponer y resolver estados operacionales futuros en base a datos del presente, que son percibidos de manera coherente y que son analizados con pericia, experiencia y conocimiento de la norma y de los procedimientos.

Comprensión matemática

para realizar cálculos de velocidad, tiempo, distancia, asignación y corrección de rumbos y estimas de posición.

Velocidad de percepción

para identificar cambios inmediatos que surgen durante las operaciones sin perder la conciencia situacional.

Orientación espacial y visualización

normalmente el controlador trabaja en un espacio de realidad virtual en la que se

superponen mapas mentales dinámicos, espacios aéreos imaginarios en tres dimensiones, referencias visuales conocidas y movimientos de aeronaves.

Comprensión Verbal y Comunicación Oral

para la efectividad en el proceso de las comunicaciones, en especial las llevadas a cabo en otro idioma. Las instrucciones que se imparten DEBEN ser claras, concisas y precisas y basadas en el uso de la Fraseología Aeronáutica estandarizada.

Flexibilidad dinámica y extendida

para la operación y manipulación de instrumental operativo y para accionar velozmente los mismos.

Motricidad gruesa y coordinación

para el desarrollo de varias actividades de manera simultánea o secuencial, como por ejemplo pulsar el micrófono mientras se da una instrucción de tránsito y se escriben datos en una faja de progreso de vuelo.

Resistencia o vigor

para lograr mantener el máximo esfuerzo del sistema cardiovascular en situaciones de altos niveles de tensión y estrés.

Trabajo en equipo

para participar activamente en el logro de una meta en común. La base del sistema de los Servicios de Tránsito Aéreo es la coordinación y el trabajo en equipo. Una decisión de cualquiera de sus partes redundará indefectiblemente en el trabajo y situación futura de cualquiera o de todas las otras partes.

Escucha activa: para estar alerta a las reacciones, demostrando que puede escuchar y comprender en profundidad.

Resolución

eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, mediante acciones correctivas inmediatas.

Tolerancia al Estrés: para seguir actuando con eficacia bajo presión, haciendo frente al desacuerdo, la oposición y la adversidad así como para evitar interferencias en situaciones imprevistas o disruptivas.

Visión de futuro

para poder adelantarse a los cambios o para predecirlos favorablemente. Difiere de la conciencia situacional en la proyección en el tiempo, ya que la visión de futuro no se refiere solamente a cambios inmediatos o próximos en el entorno. Por ejemplo, una buena demostración de esta competencia se refiere a tener conciencia de que en el futuro (cercano o no) el sistema que hoy resulta conocido deberá ser readaptado y cambiará (administración, operaciones, tecnología, estructura, etc.).

Creatividad

necesaria para la resolución de situaciones determinadas por patrones informales o desconocidos. También es necesaria para promover el cambio.

Motivación por el Logro: preocupación por trabajar bien o por competir para superar un estándar de excelencia y conseguir un estado mejorado de todo el sistema y de la propia condición profesional.

Confianza en sí mismo

competencia que le permite imponerse en situaciones difíciles que suponen un reto.

Decisión

para comprometerse con opiniones concretas y acciones consecuentes con estas, aceptando las responsabilidades.

Toma de riesgos

para animarse a decidir sobre cuestiones potencialmente peligrosas, de manera calculada y obteniendo ventajas específicas de las mismas.