



Comportamiento Seguro: Generalidades

La experiencia demuestra que no alcanza con trabajar solamente con estrategias para lograr un ambiente de trabajo seguro sino que se deben combinar con programas orientados al comportamiento de la gente, el cual se considera influenciado por los siguientes parámetros:

- **Aspectos Individuales**
- **La Organización**
- **Factores del Trabajo**

Aspectos Individuales

Los empleados a todo nivel tienen diferentes costumbres, actitudes, conocimientos, personalidades, capacidades físicas y mentales; estas características cambian de tiempo en tiempo en la medida que la gente es influenciada por:

- Experiencias.
- Capacitación.
- Edad y condiciones físicas.
- Estrés.
- Colegas.
- Intereses personales, satisfacción en el trabajo.
- La vida fuera del trabajo.
- Ambiciones, seguridad en el trabajo.

Y a su vez estas características pueden influenciar en:

- Actitudes.
- Motivación.
- Conocimiento y percepciones.
- Acciones.

Actitudes

La respuesta de las personas en una situación dada es denominada actitud. Las actitudes se forman por muchos factores que incluyen características de personalidad, ansiedades, experiencias, expectativas y el comportamiento aprendido de otros. La cultura de una organización y las relaciones entre colegas, sus gerentes y la organización misma tienen una profunda influencia en las actitudes, las cuales pueden cambiar para bien o para mal.

Motivación



La fuerza que estimula a una persona a hacer algo se denomina motivación. La gente se motiva por sus deseos o por las necesidades que percibe.

¿Cómo se puede motivar a la gente para que tenga un comportamiento seguro?

- Mejorando la percepción a los riesgos, involucrando al personal en evaluaciones de riesgo, dando difusión de los accidentes ocurridos, etc.
- Estableciendo claros estándares de desempeño para comprender cuál es el comportamiento requerido.
- Corrigiendo todos aquellos obstáculos reportados que puedan hacer el trabajo inseguro.
- Definiendo un compromiso claro de cada uno con la seguridad.
- Involucrando al personal en las mejoras de seguridad.

Percepción

La gente tiende a tener percepciones equivocadas e infundadas del riesgo. Pensar que algo que nunca ocurrió da garantías de que nunca va a ocurrir, refuerza el comportamiento inseguro.

Aún cuando las personas reconocen los riesgos, y los beneficios de trabajar en forma segura, hay una tendencia natural a ignorar esto como una ventaja a corto plazo.

La Organización

El desarrollo de una cultura de seguridad positiva está en manos de los altos niveles gerenciales y abarca las 4 "C":

Competencia

Identificar y desarrollar habilidades en forma sistemática a través de un adecuado programa de *capacitación*, dando como resultado una dotación bien informada y con conocimientos de los riesgos y de las precauciones que existen para controlarlos.

Control

Demostrar compromiso a través de una estructura organizacional con responsabilidades claras.

Cooperación

Lograr una atmósfera de trabajo en la que todos estén activamente involucrados en la mejora continua.

Comunicación

Suministrar información relacionada con los riesgos, planes, objetivos y feedback de desempeño. Generar un ambiente en el que las personas estén estimuladas a reportar los peligros, los incidentes y las lesiones.

Donde hay pobres culturas de SHE, solo hay intentos individuales o aislados por mejorar en estos temas, los cuales a su vez son tratados con indiferencia o resistencia.

Factores del Trabajo

Sistemas seguros de trabajo



Puede parecer obvio, pero los empleados no podrán trabajar de una manera segura si el sistema de trabajo no lo es. Las precauciones, entrenamiento, etc., que se puedan tomar no substituyen a un sistema de trabajo seguro (ej.: preparación para emergencias, permisos de trabajo, etc.).

Ergonomía

Muchas veces aparecen problemas porque la persona se tiene que adaptar a condiciones que no son las más adecuadas, ya que los lugares de trabajo se diseñan tomando como base el movimiento eficiente del producto o la mejor localización de las máquinas. Todo esto sin pensar en las personas, de quienes esperamos que se adapten a cualquier sistema que se ha diseñado.

Desgraciadamente el cuerpo humano no se puede adaptar a todo. Las personas son diferentes y tienen limitaciones.

La razón de ser de la Ergonomía es comprender la anatomía, fisiología y psicología de las personas y diseñar de acuerdo a esto. Al adaptar el trabajo a la persona, podemos mejorar tanto el bienestar del empleado como la eficiencia en el lugar de trabajo, el cual puede ser desde un puesto de oficina frente a una PC hasta uno frente a una línea de producción.

Toma de decisiones

Tomar decisiones puede ser considerada una tarea estimulante, pero en algunos casos puede ser estresante y las decisiones tomadas incorrectas, generando así una situación de riesgo; por ello, es necesario tener presente lo siguiente:

- las capacidades individuales.
- la complejidad del trabajo.
- el grado de automatización de la tarea.
- la percepción personal del riesgo.
- la disponibilidad de información y de colaboración.

Procedimientos e Instrucciones

Los procedimientos escritos son muchas veces ignorados o mal interpretados. Las instrucciones deben ser:

- claras y concretas para los usuarios.
- controladas a través de un feedback adecuado.
- verificadas en su cumplimiento a través de auditorías.

El Ambiente de Trabajo

Condiciones físicas de trabajo inadecuadas (calor/frío, iluminación, ruido, etc.) pueden afectar las actitudes de la gente y frustrar cualquier intento de desarrollo de una cultura de SHE. Las pobres condiciones de trabajo generan estrés físico que baja la productividad del personal y lo exponen a riesgos de salud más directos.

Horarios de trabajo



Determinados horarios de trabajo pueden afectar la forma de actuar de la gente. Las investigaciones muestran que trabajando en turno, el riesgo de lesión durante la cuarta noche es un 42 % mayor que durante la primera.

Los horarios muy prolongados de trabajo provocan fatiga, la cual constituye una causa importante de accidentes.

Error Humano

Este es un cuarto parámetro que no solo tiene relación con los Aspectos Individuales sino también con La Organización y los Factores del Trabajo.

Los errores se pueden deber a:

- Falta de atención

La concentración de la gente puede declinar cuando está cansada o realiza un trabajo monótono o rutinario. La experiencia demuestra que las personas no siempre actúan como "el sentido común" indicaría.

- Equivocaciones

Muchos accidentes ocurren por las equivocaciones que se cometen, las cuales tienen más probabilidades de ocurrir cuando la seguridad depende de varias personas.

- Incorrecta interpretación de la información.

Las malas indicaciones de señales claves en sistemas de control, de medios de extinción de incendios, de salidas de emergencias, etc., han provocado accidentes, fundamentalmente en situaciones bajo presión (ej.: en emergencias)

- Violaciones

Algunas de ellas se consideran de "rutina" y consisten simplemente en hacer lo que todos hacen, por ejemplo, conducir a muy alta velocidad.

CONCLUSIÓN: ¿QUÉ PODEMOS HACER PARA PROMOVER UN COMPORTAMIENTO SEGURO?

De acuerdo a lo expuesto arriba, no hay un único camino para lograr el comportamiento seguro; sin embargo y a manera de resumen podríamos decir que se pueden tomar las siguientes acciones:

- Definir claramente las responsabilidades y estándares de desempeño, cumpliéndolos en forma consistente.
- Realizar reconocimientos al personal que de cumplimiento a los estándares que permitan alcanzar un desempeño seguro.
- Facilitar el comportamiento seguro, eliminando obstáculos (por ej.: entregando elementos de protección personal que además de proteger sean confortables).
- Lograr que el personal entienda los motivos por los que se aplican los estándares.
- Realizar actividades de capacitación para minimizar las posibilidades de error.