

DIPLOMADO
GESTIÓN Y DESARROLLO DE LA CULTURA DE
SEGURIDAD

**Módulo 1: Entendiendo la Cultura
de Seguridad**

**Sesión 4: Los 7 atributos de la
Cultura de Seguridad**

Clima de seguridad

Otro aspecto -más social- que se ha demostrado una y otra vez influye en el comportamiento de seguridad/inseguridad de los trabajadores es el clima de seguridad, esto es, la percepción que tiene el trabajador de la importancia de la seguridad y la salud dentro del centro laboral. Cuando realizamos un estudio de clima de seguridad intentamos medir las siguientes percepciones de los trabajadores de los diferentes departamentos:

- La importancia que le dé la Gerencia al tema de SST.
- La importancia que le den los supervisores al tema de SST.
- La relevancia que tiene la capacitación en SST en el centro de trabajo.
- La prioridad que tiene la productividad vs. la SST.
- La permisividad que existe en la empresa para que el trabajador participe en las mejoras de la SST y pueda aportar opiniones, entre otras.

A mayor clima de seguridad -en la empresa en conjunto o en un departamento determinado- menor será la tasa de ocurrencia de los trabajadores en comportamientos inseguros.

La conducta aprendida

La teoría conductual es aquella que se enfoca principalmente a la conducta observable. Deja de lado las creencias y las actitudes -ya que son invisibles y solo conocidas verdaderamente por el trabajador-. Según este enfoque, las conductas inseguras ocurren porque las personas tienden a seguir el camino del menor esfuerzo y lo hacen en un ambiente que, sin darse cuenta, refuerzan esas conductas.

El modelo **ABC** (por sus siglas en inglés) de la conducta explica por qué las personas se comportan como lo hacen:

Antecedentes. Ocurren antes de la conducta en sí y son las señales o los disparadores que inician la conducta. Por ejemplo, una orden de un superior.

Behaviour o Conducta. La conducta en sí, que puede ser segura o insegura.

Consecuencias. Lo que nos pasa por haber actuado en la manera que lo hicimos. ¿Somos recompensados o castigados?

Las consecuencias tienen el poder de incrementar las conductas o de hacer decrecerlas. Y pueden ser:

- Positivas o negativas. El valor que la consecuencia tenga para el individuo: puede ser una recompensa o un castigo.
- Inmediatas o futuras. Qué tan pronto ocurre la consecuencia después de la conducta.
- Certeras o inciertas. Qué tan certero es que la consecuencia vendrá después de la conducta.

Según los diferentes tipos de consecuencias, así será la fuerza que tenga sobre la conducta futura, y sobre la probabilidad de que tal conducta vuelva a ocurrir.

Las consecuencias que son:

Positiva, Inmediata y Certera: MUY FUERTE.
Negativa, Inmediata y Certera: MUY FUERTE.

Positiva, Futura y Certera: Moderada.
Negativa, Futura y Certera: Moderada.

Positiva, Inmediata e Incierta: Moderada.
Negativa, Inmediata e Incierta: Moderada.

Positiva, Futura e Incierta: baja
Negativa, Futura e Incierta: baja

Por ejemplo, si te percatas que un trabajador comete un acto inseguro podrías criticarlo delante de los demás. Lo estás castigando. Sobran pruebas que indican que este tipo de consecuencia puede detener solamente por un tiempo la ocurrencia de la conducta, con el alto coste de que el trabajador experimente malestar y hasta resentimiento.

Otra consecuencia para la conducta de un trabajador podría ser que este hace una sugerencia de mejora de seguridad en su área de trabajo, pero es ignorado. A este manejo se le llama extinción, por lo que existe la probabilidad de que esa conducta vaya disminuyendo con el tiempo.

Pero si como Profesional en SST te percatas de un comportamiento seguro o de alto rendimiento en el tema de seguridad podrías reconocer públicamente a ese trabajador.

A este respecto, para comprender desde esta teoría el uso o desuso de un arnés en un trabajo en alturas, por ejemplo:

Consecuencias de no usar un arnés:

- Ahorra tiempo (Consecuencia Positiva, Inmediata y Certera).
- Ahorra esfuerzo (Consecuencia Positiva, Inmediata y Certera).
- Hace que la movilidad sea más fácil (Consecuencia Positiva, Inmediata y Certera).
- Hace que uno aparezca más valiente o experimentado (Consecuencia Positiva, Inmediata y Certera).
- Evita el sentirse ridículo (Consecuencia Positiva, Inmediata y Certera).
- Es más cómodo (Consecuencia Positiva, Inmediata y Certera).
- Caer y sufrir una lesión o la muerte (Consecuencia Negativa, Futura e Incierta).
- Recibir una sanción disciplinaria (Consecuencia Negativa, Futura e Incierta).

La respuesta natural del trabajador es la conducta más cómoda, es decir, la conducta insegura:

- Es más confortable.
- Es menos molesta.
- Consume menos tiempo y esfuerzo.

El reto del Profesional en SST, como gestor de las consecuencias de las conductas de los trabajadores es hacer que éstos perciban la conducta segura cómo:

- Más fácil.
- Mejor reconocida
- Más atractiva.

El sesgo optimista

Así como los trabajadores no perciben necesariamente los riesgos en forma objetiva, tampoco perciben nítidamente sus habilidades y actitudes. El sesgo optimista es una actitud -inconsciente- que hace referencia a un juicio equivocado de los trabajadores acerca de sí mismos lo cual hace que se perciban más capaces, menos vulnerables a los riesgos y con mayor control sobre las situaciones. Si hicieras una encuesta, seguramente el 80% de los trabajadores se considerarían a sí mismos como más hábiles en el manejo de

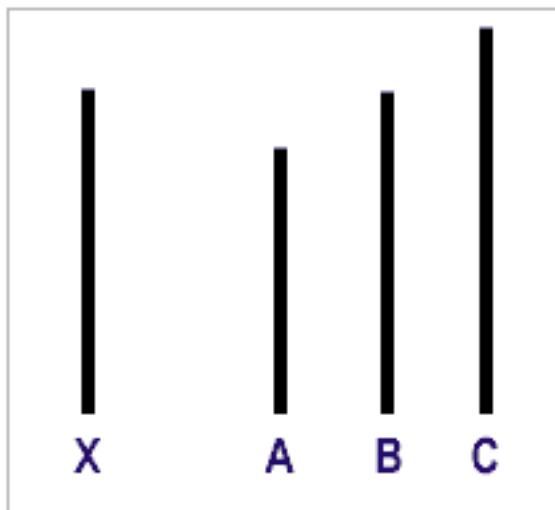
los riesgos que el promedio de la gente o menos vulnerables a sufrir algún accidente que el resto de sus compañeros. En la seguridad vial, por ejemplo, varios estudios han mostrado que las personas promedio se comparan a sí mismas cuando se trata de relacionarse con riesgos; pero no se comparan con otras personas promedio, sino que se comparan con personas que ya han experimentado accidentes (conocidos o familiares) o con personas con conducta de riesgo extrema (personas que conducen con franco exceso de velocidad o ante altos influjos de alcohol). Esto hace que la persona promedio refuerce su sentido de invulnerabilidad.

Presión social

La influencia que los grupos tienen sobre el comportamiento de las personas es muy poderosa. Quizás se deba a nuestra necesidad de pertenecer a un grupo que la fuerza de la presión social termina por crear conductas de complacencia.

Mientras Juan José, el psicólogo del equipo de autores de este libro, estudiaba la carrera de Psicología, en uno de los cursos replicaron un famoso experimento del psicólogo Solomon Asch con compañeros de la misma universidad y de diferentes carreras. El experimento original y el de ellos era el siguiente:

Le mostraron un grupo de líneas de diferentes longitudes a grupos de 10 participantes reunidos en un salón. Nueve de los participantes eran colaboradores de los investigadores y sólo uno de ellos era participante real. Este último era el sujeto de experimentación. El interés del estudio estaba en sus respuestas. En total fueron diez secuencias con líneas similares a estas:



La instrucción a los participantes era que indicaran, en cada ocasión, cuál de las líneas A, B o C tenía la misma longitud que la línea X. Nuestros colaboradores deberían contestar en ocho ocasiones equivocadamente, diciendo por ejemplo que “la línea X y la línea C tienen la misma longitud”. La hipótesis del experimento es que, después de cierta incredulidad del participante real, comenzaría a dar respuestas similares a las del grupo, aunque fueran falsas; comenzaría a dudar de su propio juicio por su tendencia a conformarse. Así fue. Al menos un 75% de las respuestas cumplían el criterio de conformismo.

Hay un video en el que se puede ver en la sala de espera de un consultorio médico a unas ocho personas. Todas esperan su turno para ser atendidos -aparentemente, todas excepto una son colaboradores del experimentador-. De pronto, suena una alarma y los participantes falsos se ponen de pie. Una persona, la paciente real, asombrada se queda sentada... ¡Pero a los pocos segundos y sin entender por qué se pone de pie! Y la gran mayoría de participantes en el experimento hacen lo mismo: se conforman.

El video lo puede ver en el siguiente link o código QR: <https://youtu.be/o8BkzvP19v4>



¿Identificas alguna relación de esta tendencia humana con SST?
