



NOTA TÉCNICA

Preguntas y respuestas
Webinar: Seguridad Basada
en el Comportamiento



CURSOS TÉCNICOS
PARA LA INDUSTRIA

Las preguntas fueron realizadas por la audiencia de los webinars sobre SBC de abril 2020 y respondidas por el **instructor Ing. Eduardo Mualem**

1. PREGUNTA realizada por Julio Mercado:

¿Cómo detectar signos de fatiga, estrés, frustración y prisa?

Existen diferentes técnicas para detectar estados de fatiga, estrés y frustración que evaluamos en el curso completo de Seguridad Basada en el Comportamiento.

De todos modos, esos tres factores se pueden poner en evidencia cuando detenemos la tarea y mantenemos la conversación con la persona observada. En el caso de fatiga y estrés, podemos percibirlo, por ejemplo, cuando esa persona nos comenta que está trabajando muchas horas semanales o que no se tomó los francos que le correspondían. En general, al conversar podemos darnos cuenta por sus comentarios que se siente frustrada, por ejemplo, por haber pedido en reiteradas oportunidades mejoras de seguridad en su sector y no tuvo respuesta.

No necesariamente finalizaremos la observación con la certeza de que la persona observada presenta esos estados, pero si percibimos que están presentes, mi recomendación es evaluar si realmente está trabajando demasiadas horas y a un ritmo muy intenso por presiones que pueden ser para alcanzar una mayor producción. Y verificar si hubo propuestas de mejora realizadas que no tuvieron respuesta.

Por último puedo comentar que en los diagnósticos técnico - culturales en los que participé, buscamos sumar al Departamento Médico para contribuir a encontrar soluciones a este tipo de situaciones detectadas, fundamentalmente sobre el estado de estrés.

2. COMENTARIO realizado por Carlos Eugenio Cruz:

Cualquier comportamiento fuera de lugar o inadecuado puede ocasionar riesgos de seguridad no solo personales sino estructurales graves. Necesariamente debemos capacitar, observar y tener informado y actualizado al personal.

Durante las Observaciones Comportamentales de Tareas, no sólo buscamos evitar accidentes con lesión, sino también otros tipos de pérdidas tales como los accidentes con pérdidas materiales.

Durante la conversación llevada a cabo en una Observación, es fundamental verificar que la persona está capacitada en la tarea que está realizando, es decir, nos focalizamos en la capacitación de esa tarea para no dispersarnos.

Por otro lado y como surge de la presentación que realicé, la Observación es una oportunidad de aprendizaje y actualización mutua entre la persona observada y el observador; por ejemplo, ambas personas pueden darse cuenta que es necesario la actualización del procedimiento de la tarea. El observador - si es un supervisor por ejemplo - puede actualizarlo en proyectos de mejora que están en marcha en su sector.

En el Taller completo de Seguridad Basada en el Comportamiento evaluamos con mucha más profundidad estos temas.

3. COMENTARIO realizado por Matías Brizuela:

A parte de la empatía es bueno comentar algo sobre las emociones con la que se interactúa entre las personas, es parte de que todos establezcamos una función de liderazgo en nuestro trabajo para generar conciencia.

Tal como lo comentamos durante el Webinar, las Observaciones Comportamentales de Tareas están orientadas a la parte humana del personal; en la pirámide de Efectividad Organizacional, vimos que la base de esta actividad es trabajar con personas y por lo tanto, contemplar también sus emociones, las cuales a su vez aparecen en los Aspectos Individuales como uno de los parámetros que influyen en el Comportamiento.

Durante el Taller completo realizamos análisis de casos reales, surgen justamente aspectos emocionales, realizamos debates y trabajos en equipo que nos llevan a tener mayor empatía y proactividad, dos características claves de un buen Líder.

**4. PREGUNTA realizada por Alba Albarracín:
¿Cuál sería el indicador que mide el Comportamiento y/o el Cambio cultural?**

Durante el Webinar mencioné básicamente lo siguiente:

- A las situaciones observadas le podemos otorgar un puntaje ponderado de modo que al finalizar podamos decir que la persona observada tiene un nivel de Comportamiento Seguro de por ejemplo un 70 %.
- También podemos definir un Indicador Proactivo; en mi experiencia no es específico para medir el nivel comportamental sino el porcentaje de cumplimiento en la ejecución de las Observaciones por el personal designado.
- Vimos la Curva de Bradley (Fuente: Dupont), donde vemos que a medida que vamos mejorando del nivel de Comportamiento en Seguridad, bajan los índices de accidentes y nos desplazamos hacia un nivel cultural Independiente o Interdependiente.

Durante el dictado del Taller completo realizamos una evaluación completa para analizar esa curva de fácil interpretación y que utilizamos para ubicar al lugar de trabajo (una fábrica por ejemplo) en un nivel cultural y de Comportamiento determinado, luego de realizar un Diagnóstico Cultural.

**5. PREGUNTA realizada por Ziad Souky:
Con la Observación de Tareas hay acciones inmediatas en la comunicación con la persona ¿Y después que se debe hacer la organización para hacerlo sustentable en el tiempo?**

En primer lugar, recordemos que durante una Observación, podremos realizar algunas correcciones de manera inmediata y otras pasarán a formar parte de un plan de acción.

Es fundamental elaborar un Programa de Observaciones Comportamentales. Como parte del mismo, haremos un mapeo del lugar de trabajo, una fábrica por ejemplo: la dividimos en sectores, a cada sector lo dividimos en los distintos puestos de trabajo y luego, listamos las tareas que se realizan en cada uno de esos puestos. Es clave tener identificadas las tareas críticas, aquellas que implican alto potencial de producir accidentes muy graves e incluso fatales. De esta manera, tendremos un conocimiento claro de aquellas tareas en las que tenemos que hacer foco. Si bien es importante realizar el seguimiento de las acciones que surgen en todas las Observaciones, ese mapeo identificando las tareas que implican exposiciones de alto potencial, nos ayudará a establecer prioridades en la ejecución y seguimiento de las acciones.

Tal como lo hablamos durante los Webinars, es fundamental realizar Observaciones periódicas de seguimiento, lo cual nos ayudará a que las correcciones sean sustentables y a verificar que existe un compromiso de mejorar el comportamiento, tanto del personal observado como de los observadores. De esta manera, no estaremos haciendo Observaciones de manera aislada sino en forma sistemática.

Durante el dictado del Taller completo evaluamos ejemplos concretos de casos reales que nos permiten visualizar mejor esta respuesta.

6. PREGUNTA realizada por Luciano Muñoz

¿Cuáles pueden ser las herramienta más efectivas para lograr que las personas tengan comportamientos más seguros?

Durante los Webinars puse mucho énfasis en que las Observaciones Comportamentales de Tareas, en mi opinión, constituyen la herramienta más potente para mejorar el Comportamiento.

Cuando realizamos el proceso de Gestión de Cambio Cultural - el cual incluye el dictado del Taller completo - vemos con mayor claridad la importancia de las Observaciones, ya que al hacerlas, detectamos fortalezas y oportunidades de mejora en otras herramientas que componen un Sistema de Gestión, tales como Liderazgo, Capacitación, Inspecciones de Condiciones Físicas, Equipos de Protección Personal, etc.