

Las Ciencias del comportamiento en la jerarquía de controles

Nathalia Andrea Guzmán Rodríguez

Ingeniera en Higiene y Seguridad Ocupacional, Máster en gestión de riesgos,
Maestría en Estudios del Comportamiento
Mitsubishi Electric de Colombia Ltda.
Calle 63 N° 62 B 14 (Bello Antioquia), Celular 3143300886
Behavior.consultant01@gmail.com

Resumen

El objetivo de estas investigaciones e intervenciones destaca 3 elementos clave como lo son la disminución de la tasa de accidentalidad y enfermedad laboral, la observación de comportamientos preventivos en los lugares de trabajo y el incremento de consciencia del cuidado que estará evidenciada en que las personas tomen decisiones con entendimiento de las consecuencias que ello podría traerles. Para dichas intervenciones se tuvo como base teórica el modelo de Rueda de cambio comportamental y marco EAST, también se tuvo en cuenta el análisis estadístico de la accidentalidad, enfermedad y ausentismo laboral.

Para el desarrollo de las estrategias de transformación de los modelos de capacitación, formación y entrenamiento, fue necesario entender los procesos cognitivos del ser humano buscando incrementar los niveles de aprendizaje y consciencia para la toma de decisiones.

Dentro de los resultados más notables de este ejercicio se encuentra que hay una disminución de la accidentalidad real asociada a los procesos de formación en experiencia, también una mejora de los niveles perceptivos de las metodologías de formación y la habilitación de un comportamiento clave para la prevención de enfermedades osteomusculares dada por la acción de pesar el morral de mantenimiento para control del sobrepeso.



29
Semana
de la **Salud**
Ocupacional

Somos prevención, bienestar y vida

1, 2 y 3 de noviembre 2023
FORUM UPB Medellín - Colombia

Organiza:

CSOA
CORPORACIÓN DE SALUD
OCUPACIONAL Y AMBIENTAL



www.corporacionsoa.co
info@corporacionsoa.co

Cra 78A N° 48 - 35
PBX (+57 4)2600011 - Cel: 3206871117
Medellín Colombia.

29
Semana



Palabras clave

Ciencias, Comportamiento, Consciencia, Formación, Intervención.

Abstract

The objective of these investigations and interventions highlights 3 key elements such as the reduction in the rate of accidents and occupational illnesses, the observation of preventive behaviors in the workplace and the increase in awareness of care that will be evidenced by people taking decisions with understanding of the consequences that this could bring. For these interventions, the Behavioral Change Wheel model and EAST framework were used as a theoretical basis. The statistical analysis of accidents, illnesses, and work absenteeism was also taken into account.

For the development of transformation strategies for training, training and coaching models, it was necessary to understand the cognitive processes of human beings seeking to increase the levels of learning and awareness for decision making.

Among the most notable results of this exercise is that there is a decrease in the real accident rate associated with the training process in experience, also an improvement in the perceptual levels of the training methodologies and the enabling of a key behavior for prevention. of musculoskeletal diseases caused by the action of weighing the maintenance backpack to control overweight.

Keywords

Awareness, Behavior, Intervention, Training, Sciences



Introducción

Según la Organización Internacional del Trabajo, el comportamiento humano causa accidentes laborales que derivan en cientos de miles de lesiones y muertes cada año (OIT, 2019). El gobierno colombiano estableció mediante la Resolución 3077 del 2022 el Plan Nacional de SST enmarcado en siete líneas estratégicas para la gestión, de las cuales se resalta la Línea Estratégica N°4: "Fomentar la cultura del autocuidado, promoción de la seguridad y la salud de los trabajadores y la prevención de los riesgos laborales, para el logro del bienestar y calidad de vida laboral" (Ministerio del Trabajo, 2022, p. 23). Esta línea orienta la mitigación de la problemática comportamental tratada en las intervenciones que se abordarán en este texto.

Varias de las intervenciones comportamentales que se describirán han tenido su origen en el entendimiento de los procesos cognitivos del ser humano y en la manera en que se percibe el contexto laboral, social y personal, junto con la base precisa de cómo aprende el adulto y cómo a través de los sentidos logra incrementar la consciencia de riesgo y tomar decisiones al respecto.

El objetivo final de estas investigaciones e intervenciones comprende varias especificidades, entre las cuales se destacan la disminución de la tasa de accidentalidad y enfermedad laboral, la observación de comportamientos preventivos en los lugares de trabajo y el incremento de consciencia del cuidado que estará evidenciada en que las personas tomen decisiones con entendimiento de las consecuencias que ello podría traerles.



Materiales y Métodos

En la búsqueda de alternativas diferentes para abordar los índices de accidentalidad, enfermedad laboral y ausentismo al interior de la organización, aparecen las ciencias del comportamiento como elemento diferencial y estratégico para la gestión de la conducta humana, la toma de decisiones y la habilitación de mecanismos para la mejora continua de la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. El aporte científico de las intervenciones tiene su origen en diferentes métodos probados tales como la Rueda del cambio de comportamiento propuesta por Michie et.al (2014) en donde se aplican herramientas de análisis comportamental y se identifican las influencias contextuales, psicológicas y sociales asociadas a los comportamientos (Herramienta COM-B); y el marco EAST propuesto por el Behavioral Insights Team (BITeam) que aplicado a la seguridad y salud en el trabajo plantea como elementos claves lo siguiente:

Hacerlo fácil

Diseño para la seguridad con valores predeterminados. El ser humano tiene una fuerte tendencia a decidir por la opción predeterminada o preestablecida, ya que es fácil hacerlo. Se propone diseñar lugares de trabajo y procesos de modo que el comportamiento seguro sea el predeterminado, sin que se requiera ninguna acción adicional.

Reducir el "factor de molestia" de realizar una tarea de forma segura. Incluso un pequeño esfuerzo para realizar una acción puede desanimar a la gente. Reducir el esfuerzo necesario para seguir un procedimiento de forma segura puede aumentar el número de personas que lo hacen (y viceversa para desalentar comportamientos inseguros).



Simplificar trámites, formularios y otros mensajes escritos. Hacer que el mensaje o procedimiento sea claro y simple a menudo resulta en un aumento significativo en el cumplimiento. Dado el énfasis en los procedimientos escritos para promover comportamientos seguros, es útil pensar en cómo se pueden acortar y simplificar los procedimientos.

Hacerlo atractivo

Atraer la atención. Es más probable hacer algo que atraiga la atención. Las formas de hacerlo incluyen el uso de personalización, colores, señales y marcas.

Enmarque el mensaje para lograr el máximo efecto. La forma en que se enmarca la información puede influir en las decisiones. Las campañas de seguridad a menudo utilizan marcos (como llamar la atención sobre las consecuencias de un comportamiento inseguro), pero el impacto de estos mensajes en el comportamiento rara vez se prueba. Los profesionales de la seguridad deberían probar diferentes marcos para ver cuál tiene la mayor influencia en el comportamiento.

Hacerlo social

Demostrar que la mayoría de las personas realizan el comportamiento deseado. Describir lo que hace la mayoría de las personas en una situación particular anima a otros a hacer lo mismo.



Utilizar el poder de las redes. Los lugares de trabajo constan de una variedad de redes, y lo que otros hacen o dicen puede moldear el propio comportamiento. Aprovechar las redes para difundir comportamientos puede ser eficaz, al igual que seleccionar mensajeros influyentes.

Introducir oportunidades para que los empleados participen en la toma de decisiones. Los empleados están más comprometidos cuando pueden participar en las decisiones. Las organizaciones deben fomentar la participación de los empleados como una forma de construir un compromiso colectivo con la seguridad.

Hacerlo oportuno

Dar indicación a las personas cuando es probable que sean receptivas. La misma información proporcionada en diferentes momentos puede tener niveles de éxito drásticamente diferentes. Por lo general, el comportamiento es más fácil de cambiar cuando los hábitos ya están alterados, por ejemplo, en torno a eventos como el cierre de una planta por mantenimiento.

Ayudar a las personas a planificar el logro de sus objetivos. Puede ser más fácil lograr objetivos complejos si se dividen en partes más manejables. Otra estrategia es hacer que las personas identifiquen las barreras que probablemente encontrarán y luego planifiquen cómo superarlas.

Proporcionar retroalimentación para fomentar el cambio. La retroalimentación es fundamental para la forma en que aprenden las personas. Darle a los empleados retroalimentación sobre su comportamiento puede ayudarlos a comprender cómo se están desempeñando (lo cual no siempre es obvio) y les brinda la oportunidad de ajustar su comportamiento.



Partiendo entonces de la base teórica descrita previamente (Modelo Rueda del cambio de comportamiento y marco EAST) dentro del gran marco de las ciencias del comportamiento, se abordaron 3 estrategias:

- 1. Centro de Experiencia en seguridad (CES):** Para el establecimiento del CES se realizó una revisión de la caracterización de la accidentalidad real y potencial de los años 2017 al 2020 en dónde se identificaron los peligros y riesgos de mayor potencial en términos de severidad y frecuencia. Una vez establecidos los enfoques de formación se realizó un proceso de conceptualización de módulos en dónde la experimentación física y virtual tuvieron alta relevancia en el diseño conceptual y de ingeniería de los diferentes escenarios, todo ello con énfasis en lograr atracción de los participantes mediante la intriga, el enmarcado de los mensajes en relación a las consecuencias y la simplificación de instrucciones de seguridad para el trabajo desde la aplicación práctica más que la aplicación teórica.
- 2. Transformación de los modelos de formación en SST:** En el año 2020, producto de los desafíos que enfrentó el mundo por la pandemia del COVID, los procesos formativos tuvieron un punto de quiebre reduciendo su alcance y cambiando a métodos virtuales, situación que no fue ventajosa para los procesos de capacitación y entrenamiento en seguridad. De allí que, al retomar la formación, la gerencia de SST decide hacer un cambio radical en la metodología, pasando de la cátedra a la exploración de los procesos cognitivos básicos y superiores del ser humano para el incremento del aprendizaje. Se diseñaron entonces capacitaciones que incluyen elementos como la percepción, atención, memoria y uso de los sesgos y anclajes más representativos en SST como habilitantes de comportamientos seguros.



3. Intervención comportamental en implementación (diseño cuasi experimental) para **incentivar el pesaje del morral antes de salir a hacer el mantenimiento** con el fin de controlar el sobrepeso de este y prevenir lesiones osteomusculares:

Se identificaron las influencias contextuales, psicológicas y sociales asociadas a dicho comportamiento y se encontró que las intenciones de cambio más relevantes para lograr que los técnicos de mantenimiento pesen el morral antes de salir de la sede, fueron:

- Saber que existe un instrumento de pesaje en la sede técnica, su ubicación y modo de uso (Capacidad psicológica)
- Conocer el lineamiento sobre la acción de pesar el morral antes de salir a hacer el mantenimiento (Capacidad psicológica)
- El lineamiento de pesar el morral antes de salir a hacer el mantenimiento debe estar explícito en el instructivo de uso del morral (Oportunidad física)
- Creer que pesar el morral antes de salir a hacer el mantenimiento es una práctica que favorece el autocuidado (motivación reflexiva)

Adicionalmente se utilizó el marco EAST como modelo complementario para las intervenciones contextuales, que a su vez incluyen elementos argumentativos que promueven la realización del comportamiento.



Resultados

A continuación se describen los resultados finales o parciales de las tres estrategias de intervención comportamental descritas:

1. Resultados estrategia Centro de Experiencia en Seguridad (CES): Se han desarrollado dos versiones del CES fijo con un alcance de aproximadamente 500 personas en modalidad 100% presencial y durante 4,5 horas de formación en grupos pequeños (5 integrantes por grupo). La eficacia de la formación se ve reflejada en que de la fecha de inicio del CES hasta ahora, no se han presentado accidentes asociados a los módulos de capacitación impartidos, esto sumado a que se evidencian comportamientos seguros en campo mediante la validación de habilidades y destrezas en sitio al personal técnico, especialmente del proceso de mantenimiento.
2. En relación con la transformación de los modelos de formación, los resultados por ahora son perceptivos, es decir, asociados a la manera en que los trabajadores manifiestan su conformidad y agrado con las metodologías actuales y hacen un llamado a migrar los métodos de formación generales bajo esta referencia aportada por SST. Se tiene por el momento un planteamiento de indicadores de eficacia de la formación relacionada con elementos de cambio de conciencia tales como el establecimiento de proyecto de vida personal, desarrollo de hábitos de vida saludables y planificación diaria del trabajo para identificar barreras, peligros, riesgos y sus decisiones asociadas.
3. Finalmente para la intervención cuasi experimental para incentivar el peso del morral, se ha identificado mediante observaciones no participantes que el grupo objeto de intervención ha presentado un incremento en la ejecución del pesaje, pasando de cero acciones a un promedio de 7 trabajadores (de un total de 13) que hoy en día ejecutan la acción por lo menos una vez a la semana. El estudio está en fase final por lo que aún no se cuenta con análisis estadístico que permita determinar la representatividad de la intervención.



Discusión

Una de las principales barreras que se presentan al establecer estrategias de intervención del comportamiento humano es el entendimiento del contexto, comprendiendo éste como el entorno físico, social, laboral y personal de los trabajadores, el cual, de no tener en cuenta, representa cambios sustanciales en las intervenciones.

Los cambios de paradigmas en SST también son barreras difíciles de abordar, existen sesgos asociados al status quo, al presente, al efecto de coste hundido, entre otros, que representan una gran batalla entre seguir haciendo lo mismo o retornos a experimentar, iterar fases, medir avances y resultados y establecer metodologías escalables en el contexto organizacional. De allí que el uso de las ciencias del comportamiento en SST son un complemento potente a las intervenciones tradicionales de la jerarquía de controles que comúnmente es aplicada en las organizaciones, la cual muchas veces va enmarcada desde poner guardas a las máquinas a entregar equipos de protección personal (sin demeritar por supuesto estos controles) pero que por si misma no trae muchas veces un cambio real y profundo de la conciencia del trabajador, volviéndose esto cada vez más desafiante en este campo profesional.



Referencias bibliográficas

Organización Internacional del Trabajo. (1 de noviembre de 2019). World Statistic. Recuperado el 1 de mayo de 2023, de International Labour Organization: https://www.ilo.org/moscow/areas-of-work/occupational-safety-and-health/WCMS_249278/lang--en/index.htm

Ministerio del Trabajo. (1 de agosto de 2022). Por medio del cual se adopta el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2022-2031. Diario Oficial, págs. 15-53.

Michie, S., Atkins, L., & West, R. (2014). The Behaviour Change Wheel: A Guide to Designing Interventions. Londres: Silverback Publishing.

Behavioral Insights Team. EAST for Health & Safety. Applying behavioral insights to make workplaces safer. 2014. https://www.bi.team/wpcontent/uploads/2019/10/2019-09-30-BIT_EAST-for-Safety_Full-Report.pdf

