

¿QUIEN ES EL RESPONSABLE DE LA BAJA PERCEPCION DEL RIESGO?

JORGE GIACHERO – jorge.giachero@petrobras.com
CESAR GUTIERREZ SALDIVIA – cesar.gutierrez@petrobras.com
RENZO PERSELLO – renzo.persello@petrobras.com

PETROBRASENERGIA S.A.

SINOPSIS

Durante el proceso de investigación de accidentes en la industria del Petróleo y Gas, es una práctica habitual que se identifique como causa de un accidente la baja percepción del riesgo.

Esta baja percepción del riesgo pareciera ser un factor humano, directamente relacionado al empleado involucrado en el accidente.

De esta manera para alguien poco experto, que dé una mirada superficial a un informe de investigación de accidentes, que incluya la baja percepción del riesgo como una de sus causas, pareciera generarse una inmediata conclusión al respecto.

Seguramente esta conclusión es que el accidentado, o tal vez su supervisor inmediato no han captado adecuadamente la dimensión del riesgo.

Existe en general una especie de atracción gravitatoria en el pensamiento general a suponer que el accidentado no ha percibido adecuadamente el riesgo al que se expone y a su vez a cortocircuitar inmediatamente este hallazgo con la conclusión de que ello se debe a factores subjetivos particulares, ajenos a la posibilidad de ser gestionados en el marco de la gestión de riesgos.

El propósito de este trabajo es tratar de evitar las conclusiones que por rápidas y sencillas pudieran generar el ocultamiento de las verdaderas causas básicas, que llevan en mayor grado a la consecución de un acaecimiento.

El motivo de la investigación de un accidente debe ser encontrar las razones de surgimiento del mismo a fin de actuar sobre ellas evitando que se repita.

Aquí es de especial interés tomar en cuenta que la investigación del accidente de trabajo no debe buscar las causas del mismo con el mismo criterio que se hace en una investigación del tipo policial.

La comisión de investigación de un accidente laboral no se constituye con el fin de hacer justicia a las partes, sino de sacar conclusiones que eviten la repetición de un hecho con motivaciones similares que lleve a acaecimientos con similares niveles de pérdidas.

INTRODUCCIÓN

El conocimiento del medio exterior e interior proviene de la descodificación y de la interpretación de los mensajes sensoriales que nos dan los distintos receptores repartidos a través de todo el cuerpo. Este flujo nervioso se lo designa generalmente bajo el nombre de sensaciones y dará nacimiento a las percepciones. Estas consisten en una toma de conciencia de los sucesos exteriores.

Este proceso, permite interpretar el entorno, por parte del sujeto incluido los riesgos asociados.

La percepción incluye la búsqueda, la obtención, el ordenamiento y el procesamiento de información.

Es común que personas diferentes perciban en forma distinta una situación, tanto en términos de lo que perciben en forma selectiva como en la manera en que organizan e interpretan lo percibido.

Las personas reciben estímulos de su entorno a través de los cinco sentidos.

Todos prestan atención en forma selectiva a ciertos aspectos del entorno y pasan por alto de la misma manera otros.

El proceso de selección que realiza una persona comprende tanto factores internos como externos, determinando cuál recibirá la mayor atención.

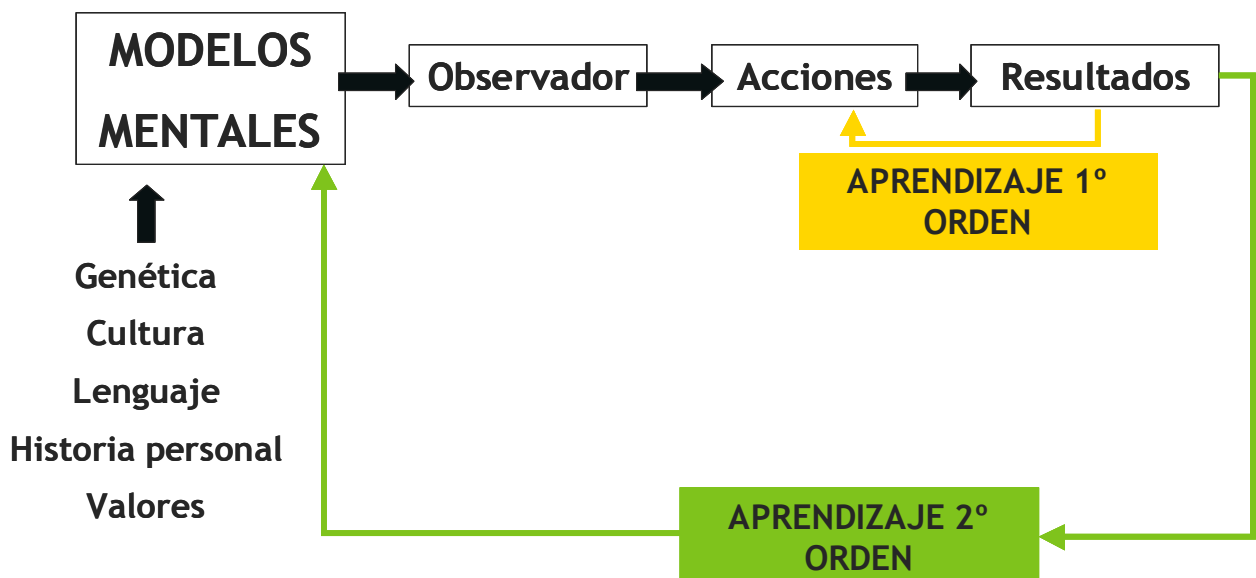
La interpretación de una persona de los estímulos sensoriales que recibe, conducirá una respuesta, materializada en acciones o encubierta en motivación, actitudes y sentimientos.

Las diferentes respuestas a estímulos exteriores estarán además afectadas por los correspondientes modelos mentales del individuo.

Estos modelos mentales son supuestos profundamente arraigados en cada uno de los seres humanos.

Así el individuo se constituye como observador considerando que la forma como mira el mundo que lo rodea, la forma como ve las cosas, corresponde a cómo las cosas son, en lugar de ver que las observa como él mismo es.

En el modelo tradicional de capacitación en seguridad, se insiste sobre lo que podemos denominar, un aprendizaje de primer orden. Siendo nuestra propuesta apuntada hacia una instancia denominada aprendizaje de segundo orden.



DESARROLLO

Visto que este trabajo pretende encontrar las respuestas al interrogante de quien es el responsable de la baja percepción del riesgo, identificada como una de las causas de los accidentes de trabajo durante las investigaciones de los mismos, es que desarrollaremos algunos aspectos mas importantes sobre la percepción del riesgo.

El riesgo

Riesgo es una palabra antigua y de uso común en muchas lenguas. En su uso corriente denota incertidumbre asociada a un evento futuro o a un evento supuesto. Una descripción con sentido común del término riesgo debería incluir las circunstancias que amenacen con disminuir la seguridad. El fenómeno del riesgo requiere la interpretación y la evaluación.

La conceptualización frecuentemente utilizada de riesgos objetivos versus riesgos subjetivos, se refiere a diferentes métodos de evaluación de los riesgos, basándose la evaluación objetiva en datos estadísticos disponibles y en cálculos matemáticos, mientras que el riesgo subjetivo está relacionado con juicios intuitivos. Diversos tipos de estudios diferencian entre riesgo objetivo y riesgo subjetivo considerando distintas perspectivas teóricas. Los juicios intuitivos sobre el riesgo están relacionados tanto con estructuras personales, cognoscitivas, emocionales y de motivación, como con los ambientes sociales y laborales. Resumiendo, los riesgos existen en relación a un marco de conocimiento, de valores y de estándares.

Los efectos que se consideran en términos del costo económicos se conocen como pérdidas tangibles. Pero existe una variación de otros efectos resultantes de desastres que son importantes pero no pueden convertirse en un equivalente monetario, a estos se los llama consecuencias intangibles. Una consideración global del riesgo debería incluir una gama completa de consecuencias tangibles e intangibles. Tal es el caso de un desastre natural extremo como un terremoto. En dicho caso las consecuencias tangibles serán el número de personas muertas o heridas, etc. En el mismo caso las consecuencias intangibles serán los efectos sociales y psicológicos de este riesgo

Por lo tanto podemos decir que en la consideración global de los riesgos laborales se debe incluir la completa gama de consecuencias tangibles y especialmente intangibles.

El proceso de capacitación de las empresas deberá tener entre sus objetivos la incorporación en las estructuras personales, cognoscitivas, emocionales y de motivación, de los trabajadores como también en sus ambientes sociales y laborales con la finalidad de incorporar la consideración de las consecuencias tangibles e intangibles.

La percepción

La percepción supone un doble proceso externo-interno. Depende de estímulos externos y de las características personales (motivaciones, expectativas, etc.). Seleccionamos los estímulos, a esta selección se le llama atención, que es una especie de filtro de la información y un mecanismo de alerta ante los datos importantes. Son factores de la atención, intensidad, tamaño, color, por ejemplo para los externos y en el caso de los internos necesidad biológica y los intereses sociales.

Otra de las característica de la percepción es la subjetividad, percibimos lo que nos interesa, a esto se le llama predisposición perceptiva.

El contexto social, la educación y la cultura influyen en la percepción. Hay variaciones perceptivas entre individuos de una cultura y otra.

El proceso perceptivo

La percepción es la primera imagen que llega al cerebro humano antes de ser debidamente procesada y analizada. Es una imagen que quizá muchas veces llegue a ser tan imperfecta que distorsione por completo la realidad en la que se desenvuelve el individuo.

La percepción es el primer proceso cognitivo o cognoscitivo, a través del cual los sujetos captan información del entorno. Esta información es que la que permite al individuo formar una representación de la realidad de su entorno.

El proceso de la percepción, es de carácter inferencial y constructivo, generando una representación interna de lo que sucede en el exterior al modo de hipótesis. Para ello se usa la información que llega a los receptores y se va analizando paulatinamente, así como información que viene de la memoria tanto empírica como genética y que ayuda a la interpretación y a la formación de la representación.

Sobre la base biológica de la capacidad sensorial, la selección y elaboración de la información del ambiente se inicia en la discriminación de los estímulos que se reciben, en tal discriminación subyace la mediación de mecanismos inconscientes. Esta mediación impulsa a evaluar lo que en determinado momento interesa de entre todas las posibles manifestaciones sensibles del ambiente; de lo potencialmente percibido se lleva a cabo una selección de lo que es importante.

En la cotidianidad se suele pensar que lo percibido corresponde exactamente con los objetos o eventos de la realidad y pocas veces se piensa que las cosas pueden ser percibidas de otra manera, porque se parte de la evidencia, raras veces cuestionada, de que lo percibido del entorno es el entorno mismo y ni siquiera se piensa que las percepciones sean sólo una representación parcial de dicho entorno, pues lo que se presenta como evidente sólo lo es dentro de un cierto contexto físico y laboral. En este sentido, la percepción es simultáneamente fuente y producto de las evidencias, pues las experiencias preceptuales proporcionan la vivencia para la construcción de las evidencias; al mismo tiempo, son confrontadas con lo aprendido donde los modelos de comportamiento laboral tienen un papel importante en la construcción de elementos interpretativos que se conciben como la constatación de la realidad del ambiente.

El acto perceptivo culmina en una experiencia cognoscitiva sin la cual nuestra conducta es inviable. Con ella el sujeto da una respuesta interior o mental a la realidad.

La percepción del riesgo

Las personas en general no desean tener una sensación de riesgo mayor que aquella que ya tiene asumida. Es necesario considerar como se percibe el riesgo, como debemos evaluarlo, que límites debemos aceptar, como administrarlo y gestionarlo. Las actividades que desarrollamos a diario tienen un riesgo. Aquellas que hacemos en forma voluntaria y rutinaria se ven de una forma diferente a las que son involuntarias y no rutinarias. A su vez existe minimización de los riesgos asumidos para realizar tareas que son rutinarias. Por ejemplo, aun sabiendo que cada fin de semana mueren muchas personas en accidentes de tránsito en cualquier ruta, pocos tomarán la decisión de prescindir del vehículo y por lo tanto hacen tolerable el riesgo de conducir. En cambio, la opinión pública es mucho menos tolerante con la pérdida humana en un accidente industrial. Muchos expertos coinciden en la importancia de escuchar a la población intramuros o extra muros, que puede estar expuesta a los riesgos industriales y a sus consecuencias. Esto no incide directamente en la disminución del riesgo objetivo pero sí puede producir una disminución de la percepción del riesgo. Los mecanismos de atribución causal o si se quiere casi divinos que utilizamos ante hechos que nos ocurren en la vida diaria tienen mucho que ver con la percepción que tenemos de la situación. Como dijimos anteriormente la percepción es el proceso cognoscitivo que permite a través de la acción mental, asimilar ideas y que ayuda a formar imágenes a su vez se crean y se recrean hasta llegar a la construcción del conocimiento y de esta forma interpretar y comprender el entorno.

La percepción del riesgo va más allá, de los datos objetivos, numéricos o cuantificables, es una construcción social sobre qué es un riesgo, y que tipo de actividades son potencialmente amenazadoras.

Ahora bien después de ver que todo lo referido a la percepción es de los hombres y todo lo referido a riesgo industrial está relacionado a los procesos propios de la industria. Analizaremos a continuación algo de historia sobre los accidentes laborales y su investigación.

Historia, accidente e investigación

En los tiempos antiguos predominaba la consideración del trabajo como pena, como maldición odiosa.

Dejando a un lado el sistema de trabajo familiar de las primeras agrupaciones humanas, puede decirse que en las grandes civilizaciones antiguas, el trabajo forzoso constituía el régimen general de trabajo.

La esclavitud, era casi el único medio para obligar a los hombres a obedecer y a cooperar en el trabajo armónicamente.

El primer paso y más fundamental en la transformación conceptual del trabajo lo había dado en la antigüedad el cristianismo, cuando le atribuye un sentido redentor. El trabajo no será ya ocupación infamante, actividad odiosa a la que ha de eludir quien tenga medios económicos o posición social para lograrlo. Es un deber moral.

Desaparecida la esclavitud, en el campo, el régimen feudal agrupaba autoritariamente alrededor del señor a los vasallos, quienes le rendían trabajo a cambio de su protección y gobierno.

En la ciudad, nació por el contrario un régimen artesanal controlado por la corporación profesional o gremio.

El régimen profesional urbano de las corporaciones, tenían fines, no sólo económicos, sino también educativos, , benéficos, asistenciales y finalmente.

En los comienzos de la edad moderna surge el régimen capitalista y aparece un sistema de trabajo distinto de los habidos hasta entonces. El descubrimiento de América, el desarrollo de la gran industria, hacían imposible la aplicación del régimen artesanal; la desaparición de la esclavitud, hacía del salario el único factor determinante de la concurrencia de obreros para la producción común. La separación entre el trabajo y la propiedad de los medios de producción, generalizada por la Revolución Industrial, condujo a la producción en masa, y la ubicación de los trabajadores en un espacio físico autónomo: la fábrica, donde la responsabilidad organizadora correspondía al empresario.

Los campesinos acudieron a la ciudad, donde se les ofrecía la oportunidad de trabajar en las máquinas, sin necesidad de aprendizaje previo. Las mujeres y los niños participaron en el mercado de trabajo, preferidos en razón del menor salario que se les pagaba por un trabajo igual al de los hombres.

El contrato de trabajo en el cual el trabajador comprometía su actividad mediante un precio convenido, se convirtió en figura común de ejercicio del trabajo en el campo de la vida económica.

La concentración de la población industrial en los suburbios trajo la formación de un proletariado urbano que tenía que ganar el salario para poder vivir, y por ganarlo aceptaba cuanto le fuera impuesto. El proletariado urbano no tenía el recurso del campesino, a quien la tierra le ponía a cubierto del hambre.

La asimilación del trabajo a una mercancía lo dejaba enteramente sujeto a la Ley de la oferta y la demanda y apartaba toda consideración sobre la persona humana de quien lo prestaba.

Ocurrido un accidente de trabajo, la responsabilidad por daño del empresario frente a su asalariado, presentaba la difícil cuestión de la prueba de la culpa del empleador, así como la relación de causalidad entre la culpa y el daño ocasionado.

El vínculo contractual entre trabajador y empresario, conllevaba una cláusula tácita de seguridad, lo que suponía la renunciabilidad a la misma, por parte del asalariado. Estas razones hicieron que se modificara la teoría de la responsabilidad contractual por la teoría de la responsabilidad legal, nacida no en razón de las faltas cometidas por el empresario, sino por los hechos provocados por las cosas que están bajo su custodia, quedando excluidos de indemnización el hecho de que el accidente fuera producido por causa sólo imputable al accidentado, o por fuerza mayor.

En 1838, la Ley prusiana de ferrocarriles, incorporó la responsabilidad civil de las empresas por los daños ocasionados a las personas, ya fueran clientes, trabajadores, o terceros, salvo que el hecho se hubiera producido por fuerza mayor o culpa de la víctima. La norma se amplió a otros escenarios productivos.

Con el paso del tiempo las organizaciones, laborales y empresarias y los procesos de estas organizaciones se han vuelto mas complejos, por lo tanto toda la problemática de la accidentalidad también se volvió mas compleja. Pero dicha evolución trajo aparejado que las organizaciones, en mayor o menor medida hayan evolucionado hacia un modelo de valorización de la vida. Es por eso que en general en todas las empresas de una u otra manera se realizan actividades básicas para evitar los accidentes del trabajo.

Sin embargo, la experiencia nos enseña que, aunque tratamos de acotar todos los riesgos, colocar una cantidad importante de barreras, físicas y administrativas, de todos modos los accidentes se producen. Estos accidentes impactan a las personas, a los equipos o al medio ambiente.

Es por ello que se han desarrollado distintas técnicas para llegar a las causas y a todo este proceso se lo denomina Investigación de accidentes.

La investigación de los accidentes consiste en evaluar objetivamente todos los hechos, opiniones, declaraciones o informaciones relacionadas, como un plan de acción para solucionar el problema que dio origen a la deficiencia.

El proceso de investigación es una acción reactiva/preventiva. Reactiva para el accidente que ya ocurrió, pero preventiva para otras situaciones similares que pudieran terminar en accidentes similares en otras áreas de una compañía.

En general todos el proceso de investigación finaliza con un informe en el cual se detallan las causas que dieron origen al accidente.

Si tomáramos una cantidad de informes de accidentes de distintas Compañías con distintos procesos la mayoría tendrían, como causas básicas falta de capacitación, falta de supervisión, baja percepción del riesgo, etc.

Después de tanta evolución de la sociedad y de las relaciones del trabajo este tipo de causas en especial aquellas referidas a la percepción del riesgo, entendida esta como responsabilidad exclusiva del trabajador, nos remitiría a los comienzos de la revolución industrial.

Analizándolo de otro ángulo “el que se accidenta tiene la culpa”

En general cuando analizamos los informes que dan como resultados estas causas, existen dos grandes grupos de informes, aquellos que han sido mal investigados por desconocimiento de la técnica de investigación y aquellos, en los que existe una deliberada intención de imputar al accidentado de negligencia. Como decimos baja percepción del riesgo también tendríamos que decir en algunos casos alta percepción del riesgo. Si se puede decir alto y bajo es por que puedo medir que es alto y que es bajo. Hasta ahora no existe un elemento que pueda dar una medida de que es bajo o alto en términos de la percepción. Como vimos anteriormente la percepción algo inherente a las personas y altamente subjetivo.

Conocimiento:

Todo conocimiento es una relación, pero aparecen además dos términos, que son los que se relacionan. El sujeto que es conocedor y el objeto que es conocido.

La relación de un determinado conocimiento no puede estudiarse dejando de lado al sujeto y al objeto.

Puede afirmarse que lo que la ciencia obtiene no son las cosas mismas sino las relaciones que existen entre las cosas. Fuera de estas relaciones no hay una realidad que conocer.

El conocimiento puede ser entendido de diversas formas: como un contemplación, como una asimilación o como una creación.

El conocimiento es, por una parte, el estado de quien conoce o sabe algo, y por otro lado, los contenidos sabidos o conocidos que forman parte del patrimonio cultural. Saber que se consigue mediante la experiencia personal, la observación o el estudio.

Los conocimientos se adquieren mediante una pluralidad de procesos cognitivos: percepción, memoria, experiencia, razonamiento, enseñanza-aprendizaje, testimonio de terceros. Siendo la percepción una componente de la pluralidad de procesos cognitivos vamos a centrarnos entonces sobre el conocimiento del riesgo como marco referencial frente al riesgo.

A los fines de este trabajo trasladaremos la relación existente entre los conceptos de percepción del riesgo y riesgo, a una línea paralela de interacción entre los conceptos, conocimiento y riesgos.

El conocimiento del riesgo debe ser el producto de una consideración previa de este. Siendo visión holística que comprende la componente tangible e intangible del riesgo

Esto significa que el conocimiento del riesgo depende de una evaluación previa del mismo. Esta evaluación no solo debe incluir el aspecto subjetivo del ejecutante de la tarea, como en general ocurre, además deberá estar soportado por una evaluación sistemática.

Con referencia al aspecto subjetivo, tal como se mencionó anteriormente la incorporación del valor seguridad en los ejecutantes de las tareas no es producto del individuo, sino que es parte de la gestión de la empresa.

La incorporación del valor de la seguridad en los trabajadores es una tarea de gestión que deberá articularse de manera tal que logre sustentar dicho valor fundamentado en la interpretación de las consecuencias intangible de los riesgos. Al incorporar dicho valor habremos logrado un aprendizaje de segundo orden.

CONCLUSIONES

Quién es el responsable de la baja percepción del riesgo

En el ámbito laboral y especialmente hablando de la industria del Petróleo & Gas en la Argentina existe la experiencia de investigar las causas de los accidentes a través de distintos métodos. Una de las causas a las que en la mayoría de los casos arribamos en el ámbito de nuestra experiencia es aquella identificada como baja percepción del riesgo.

Situación que en general es interpretada como asignable exclusivamente a quien sufre las consecuencias de un accidente.

De esta manera ya sea por acción u omisión se interrumpe el análisis hacia la determinación de las verdaderas causas básicas relacionadas con el sistema de gestión de Seguridad, Medio Ambiente y Salud.

En vista de esta situación se identifican dos oportunidades de mejora. La primera esta relacionada con la importancia de conocer la mecánica del proceso de percepción del riesgo. La segunda esta relacionada con la calidad de los procesos de investigación de accidentes, proceso en el cual no ahondaremos debido que no es el objeto de este trabajo.

Como en el desarrollo mencionamos hemos de trasladar la relación existente entre los conceptos de percepción del riesgo y riesgo, a una línea paralela de interacción entre los conceptos, conocimiento y riesgos.

La percepción es simultáneamente fuente y producto de las evidencias, pues las experiencias preceptuales proporcionan la vivencia para la construcción de las evidencias; al mismo tiempo, son confrontadas con lo aprendido donde los modelos de comportamiento laboral tienen un papel importante en la construcción de elementos interpretativos que se conciben como la constatación de la realidad del ambiente.

De esta manera podemos decir que la percepción del riesgo esta directamente relacionada con el conocimiento que se tiene de una situación cualquiera.

Por otra parte podemos decir que el conocimiento es, el estado de quien conoce o sabe algo, y por otro lado, los contenidos sabidos o conocidos que forman parte de la cultura de Seguridad Medio Ambiente y Salud de una Empresa. Saber que se consigue mediante la experiencia personal, la observación o el estudio que podríamos resumirla como los pasos de un proceso de capacitación de un trabajador, esto expone claramente que la mayor influencia en dicho proceso la tiene la empresa.

Respondiendo a la pregunta sobre quien es el responsable de la baja percepción del riesgo, concluimos que en su mayor proporción es la falta de conocimiento de los mismos.

Por lo tanto como conclusión decimos que para mejorar la percepción de los riesgos laborales debemos aumentar el conocimiento de los mismos y sus consecuencias a través de la capacitación que busque obtener aprendizajes de segundo orden.

BIBLIOGRAFIA

Carpio, A., Principios de Filosofía, (Editorial Glauco, 1975).

Azkoaga Bengoetxea, I.M., Garbizu Olaciregui, I., Silva Casal, M., Manual para la Investigación de Accidentes Laborales (OSALAN, Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales Organismo Autónomo del Gobierno Vasco, 2002)

Floría, P.M., Gonzalez Ruiz, A. y Gonzalez Maestre D., Manual para el Técnico de Riesgos Laborales. Cuarta Edición. (Editorial Fundación Confemetal, 2004).

Storch de García J. M. Manual de Seguridad Industrial en Plantas Químicas y Petroleras (Editorial McGraw-Hill / Interamericana de España, S.A.U., 1998)