

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA LA REDUCCIÓN DE ACCIDENTES LABORALES: LA IMPORTANCIA DEL FACTOR HUMANO

Cecilia Aguilar Ortega; Thelma Cetina Canto y Adda Mendoza Alcocer
(Universidad Autónoma de Yucatán: Facultad de Psicología)

RESUMEN

Los accidentes de trabajo son una constante diaria en la realización de las actividades laborales de los trabajadores, siempre están expuestos a ser víctimas de algún accidente que pudiera dañarlos de manera grave, parcial o totalmente, e incluso causarles la muerte. Los factores relacionados con los accidentes están relacionados con el factor humano, con las condiciones inseguras, condiciones del puesto, con los factores organizacionales y sociales (Chiavenato, 2011; Dessler & Varela, 2011). Aunque si bien es interesante abordar el fenómeno desde una gestión sistémica, entendiendo que las personas, sus tareas, sus equipos y el entorno componen un sistema dinámico, el creciente interés en el factor humano y como éste se desarrolla en el entorno laboral, ha impulsado el estudio de los accidentes de trabajo desde una perspectiva psicológica, centrándose en la percepción de riesgo, actitudes y conductas seguras de los agentes implicados en el fenómeno y como éstos influyen en la gestión de la prevención. De ahí que este estudio se propuso como objetivo conocer la percepción que tiene un grupo de trabajadores sobre el riesgo de su trabajo, sobre los actos y condiciones inseguras; así como conocer la frecuencia en el uso e importancia de su equipo de protección personal, con la finalidad de desarrollar propuestas acción en materia de seguridad que involucre a todos los actores. Participaron 26 trabajadores de diversos niveles de una empresa del sector eléctrico. Se aplicó un instrumento de percepción de riesgo en el lugar de trabajo. De acuerdo a los resultados se encontró que consideran su trabajo como riesgoso; el equipo que utilizan siempre es la ropa y el equipo que utilizan con menor frecuencia son los guantes C-IV y los guantes de algodón. El equipo de protección personal que consideran muy importante para evitar accidentes, es el casco y a los guantes. Los facilitadores mencionados por los linieros que les permiten el uso del EPP hacen referencia a que les brinda protección en general y la posibilidad de evitar accidentes haciendo uso de ellos. Los obstáculos percibidos hacen referencia a la incomodidad que genera su uso, que no está de acuerdo a su talla y que no se les proporciona en tiempo. En cuanto a los actos inseguros que los linieros encuentran en su área de trabajo están, no utilizar el equipo de protección personal, por su parte, los jefes mencionaron el exceso de confianza y la mala actitud. En cuanto a las condiciones inseguras los linieros mencionaron aspectos relacionados con las condiciones propias de su lugar de trabajo, mientras que los jefes señalan factores del lugar de trabajo e instalaciones, factores del vehículo y el factor personal. Finalmente, las propuestas de acción que mencionaron para usar su EPP son el reconocimiento económico, social, personal, hacer conciencia de uso, la capacitación y la supervisión de sus jefes. En general, una estrategia será efectiva en tanto que se relacione con el fenómeno de interés, para lo cual fue necesario llevar a cabo un diagnóstico antes de diseñar la estrategia a implementar en materia de seguridad laboral.

INTRODUCCIÓN

El trabajo puede considerarse una fuente de salud porque con el mismo las personas consiguen una serie de aspectos positivos y favorables para la misma. En el trabajo las personas desarrollan una actividad física y mental que revitaliza el organismo al mantenerlo activo y despierto; así también se desarrollan y activan las relaciones sociales con otras personas a través de la cooperación necesaria para realizar las tareas y el trabajo permite el aumento de la autoestima porque permite a las personas sentirse útiles a la sociedad. No obstante las condiciones sociales y materiales en que se realiza el trabajo pueden afectar el estado de bienestar de las personas en forma negativa. En este sentido, ofrecer un ambiente laboral seguro es importante ya puede prevenir los accidentes de trabajo, y con ello evitar causar daños graves a la salud de los trabajadores, de tipo psíquico, físico o emocional (Dessler & Varela, 2011).

Los accidentes en el trabajo son de los acontecimientos más críticos y serios que ocurren en una organización, especialmente en compañías que operan usando maquinaria con alto riesgo en el lugar de trabajo, son una constante diaria en la realización de las actividades laborales de los trabajadores, siempre están expuestos a ser víctimas de algún accidente que pudiera dañarlos de manera grave, parcial o totalmente, e incluso causarles la muerte. Los frecuentes números de accidentes que ocurren se incrementan año con año resultando un impredecible costo (López-Araújo, B. & Osca, A., 2010). El reconocimiento de que la seguridad laboral es un indicador a trabajar para mejorar los niveles de calidad de vida en el trabajo, es manifestado por diferentes organizaciones, tanto a nivel internacional, como nacional y local. La Organización Internacional del Trabajo (2012) estima que en países en vías de desarrollo, el costo anual de los accidentes y enfermedades ocupacionales está entre el 2% al 11% del Producto Interno Bruto (PIB). Este organismo menciona que cada día mueren en el mundo cerca de 6 mil 300 personas como resultado de lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo y cada año ocurren cerca de 337 millones de accidentes en el trabajo que resultan en ausencias prolongadas. De acuerdo a cifras del Instituto Mexicano del Seguro Social (2011), en un año ocurrieron en México mil 412 defunciones por riesgos laborales y 411 mil accidentes de trabajo, considerándose de esta forma la primera causa de incapacidad temporal en el país y representando el 81% de los riesgos registrados. Las muertes y las lesiones relacionadas con trabajos de todo tipo alcanzan un alto número no sólo en pérdidas humanas, sino en pérdidas económicas.

La Organización Mundial de la Salud (2012) define un accidente como un hecho no premeditado del cual se deriva un daño considerable. En México, un accidente de trabajo es definido como un “Suceso repentino que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo, y que produce en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte; así como aquel se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, aún fuera del lugar y horas de trabajo, o durante el traslado de los trabajadores desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte se suministre por el empleador” (Ley Federal del Trabajo, 2012). El accidente puede ser considerado como un evento, es decir, algo no planeado que interrumpe una determinada actividad impidiendo su terminación y, que posiblemente pueda incluir una lesión o daño a

propiedad. Pero un accidente no implica necesariamente una lesión. El accidente puede ser ocasionado por la existencia de deficiencias en la seguridad, que implican la falla en los procesos. También puede ser entendido como el resultado de una cadena de acontecimientos en lo que algo ha funcionado mal y no se llegó a buen término.

Si bien existen diversas causas de los accidentes, se podrían agrupar en factores relacionados con el factor humano; factores técnicos o condiciones inseguras; factores organizacionales y sociales; y las ocurrencias fortuitas (Morillejo, Pozo & Martínez, 2002; Parra, 2003; Fernández, Montes & Vázquez, 2005; Meliá, 2004; Chiavenato, 2011; Dessler & Varela, 2011).

En cuanto al factor humano, se puede incluir los actos inseguros que pueden ocasionar los accidentes laborales como el violar los procedimientos aceptados como seguros, dejar de usar equipo individual de protección, distraerse o conversar durante el trabajo, limpiar una máquina en movimiento, trabajar con rapidez o muy lento, hacer inoperante los dispositivos de seguridad al removerlos, ajustarlos o desconectarlos, levantar objetos de forma inadecuada, usar las manos para operar un equipo, etc. (Robaina, Avila & Sevilla, 2003; Chiavenato, 2011; Dessler & Varela, 2011). Chiavenato (2011) señala que existen ciertos factores de la personalidad que hacen que la persona tenga más posibilidades de sufrir un accidente, como la impulsividad, extroversión, autoindulgencia, agresividad e impaciencia; así mismo menciona factores personales como la deficiencia o alteración mental, psíquica o física, que influye en la generación de actos inseguros.

Parra (2003) menciona que otro factor humano es cuánto han aprendido las personas (conocimiento) y que tan capaces son para aplicarlo adecuadamente al realizar su trabajo; así también, señala otros relacionados con la edad, sexo, actitud hacia el trabajo y actitud frente al riesgo. Por su parte, Armengou, Lluís y López (2006) y Arezes (2008) mencionan que la percepción de riesgo que tiene en sujeto está relacionado con los accidentes, así la persona que perciba una situación como amenazante o peligrosa (riesgo subjetivo) tenderá a comportarse de forma segura a otra que lo perciba sin peligro; esta última mostrará comportamientos riesgosos o inseguros que aumentarán la posibilidad de algún accidente.

Al hacer referencia a los factores técnicos o condiciones inseguras relacionadas con los accidentes, están las condiciones del ambiente físico como, iluminación, temperatura, ruido, ventilación inadecuada y otros, como equipo guardado de forma inadecuada, equipo defectuoso, almacenamiento inseguro, etc. Otras condiciones tienen que ver con el agente, objeto o materiales de riesgo llamadas así porque dependen de características materiales del trabajo, la complejidad de máquinas y herramientas puede hacer muy difícil su manejo. También podemos incluir la falta de elementos de protección personal y de maquinaria segura o en buen estado como factores de riesgo que generan gran cantidad de accidentes (Parra, 2003).

Por otro lado están, los riesgos de contaminación química y biológica como las características fisicoquímicas de máquinas y herramientas y las formas de energía que utilizan, donde la

materialización accidente daría lugar al peligro, como incendios, explosiones, reacciones químicas peligrosas que pueden dar lugar a daños en la salud (Bernaola & Quevedo, 2012). También están las condiciones generales e instalaciones de la empresa como pisos húmedos, resbalosos y/o en mal estado, protección climática inadecuada, falta de disponibilidad de equipos contra incendios, etc. que pueden ocasionar daños a la salud o un accidente. Otras condiciones están relacionadas con la organización del trabajo entre las cuales se pueden mencionar, la forma en que se organizan las tareas y el tiempo, duración de la jornada de trabajo, horas extra y periodos de descanso. Así también, se pueden incluir factores que tienen que ver con la carga de trabajo, como exigencias de la tarea, esfuerzo físico, posturas de trabajo, manipulación de carga, etc. (Parra, 2003).

En cuanto a los factores organizacionales y sociales, están la organización informal, el tipo de actividades que realiza la organización o sector productivo, el estatus, las relaciones interpersonales; la "cultura de seguridad" en la organización; la respuesta de seguridad de la organización, directivos, supervisores y compañeros de trabajo (Meliá, 2004; Armengou, Lluís & López, 2006; Chiavenato, 2007; Dessler & Varela, 2011).

En la prevención del riesgo de accidentes es necesario considerar no sólo los factores técnicos y organizacionales, como contar con el equipo y herramientas adecuadas, que en la organización existan políticas, programas de capacitación, etc., sino también es importante conocer la percepción que tienen los trabajadores con respecto a ello, ya que de acuerdo a como perciban o construyan la situación afectará a su comportamiento. Por tanto, es importante destacar el papel que tiene la percepción de riesgo del trabajador en la generación de accidentes. El riesgo puede percibirse como una característica objetiva de los diversos elementos que conforman el ambiente físico; en este sentido el riesgo es considerado como un "estímulo", reflejado por el índice de veces u ocasiones que se llegan a producir pérdidas materiales o humanas. Frente a esta perspectiva, surge otra que considera el riesgo no como un estímulo, sino como una respuesta. Más específicamente, esta visión toma en consideración la estimación subjetiva llevada a cabo por la persona, destacando con ello el carácter subjetivo del mismo. Esta distinción es más amplia, cuando se plantea el dilema entre riesgo objetivo y riesgo subjetivo, refiriéndose el primero como el proceso de una valoración técnica por medio de expertos y el segundo como una consideración de carácter ingenuo por parte de novatos o principiantes (Portell, Riba & Bayés, 1997).

Al respecto, Armengou, Lluís y López (2006) mencionan que la percepción de los riesgos laborales con la siniestralidad laboral surge de la necesidad de diferenciar entre el concepto de riesgo estimado por un experto en prevención sobre puestos de trabajo en el plan de prevención, llamado riesgo objetivo, y el que percibe el trabajador o supervisor, denominado riesgo subjetivo. Esta diferencia entre el riesgo objetivo y subjetivo predispone a la persona a adoptar actitudes poco efectivas o contrarias a la seguridad en el trabajo, llevándola a realizar conductas inseguras que podrían ocasionarle daños su salud; por ello es necesario analizar qué percibe el trabajador como riesgo, debido a que la percepción entre los especialistas y el trabajador pueden diferir. Estos autores definen la percepción de accidentes como la evaluación combinada que hace el trabajador sobre la probabilidad de que

un suceso adverso ocurra en un futuro en su lugar de trabajo y las posibles consecuencias que conlleve. De ahí que los trabajadores que perciben su trabajo como más seguro tienden a estar más implicados en accidentes menores que aquéllos que lo perciben como más peligroso.

Es importante tomar en cuenta estas consideraciones al momento de realizar una intervención en prevención de accidentes, ya que cada actor involucrado percibe el fenómeno de forma diferente de acuerdo a su experiencia, creencias, valores, motivaciones, etc. Si bien el experto tiene un conocimiento técnico y objetivo del riesgo real, los trabajadores pueden detectar formas de riesgo y su prevención no detectadas por los expertos, ya que ellos son los que están más inmersos muchas veces en sus procesos de trabajo. Y de igual manera, las personas encargadas de la seguridad laboral, al no estar tan inmersas en los procesos de trabajo pueden detectar aspectos generales no observados por las personas que están en la operación.

El creciente interés en el factor humano y como éste se desarrolla en el entorno laboral, ha impulsado el estudio de los accidentes de trabajo desde una perspectiva psicológica, centrándose en las actitudes y conductas seguras de los agentes implicados en la organización, y como estos influyen en la gestión de la prevención. La revisión de los conceptos de conducta segura, creencias hacia la seguridad y los sentimientos generados hacia la misma pretenden dar una explicación de las causas de los accidentes de trabajo, más centrada desde la perspectiva de los trabajadores, supervisores y cómo estos participan en la gestión de seguridad en la organización. Así también, Prades (1998 en Armegou, Lluís & López, 2006) propone que para incrementar las conductas seguras de los trabajadores se deben abordar aspectos cognitivos del trabajador mediante el diseño de una intervención psicosocial de cambio de actitudes positivas hacia la seguridad laboral, la cual fomentará comportamientos más seguros y consecuentemente una disminución de los accidentes de trabajo.

Cabe señalar, que a pesar de la importancia que tienen los comportamientos y condiciones seguras e inseguras en la prevención de los accidentes, esta división simple no permite avanzar en este camino. De ahí que resulte interesante abordar el fenómeno como una gestión sistémica, entendiendo que las personas, sus tareas, sus equipos y el entorno componen un sistema dinámico. Es decir, si se modifica un componente, los otros no se mantienen inalterados y el efecto definitivo sobre la seguridad resulta difícil de prever. Por lo que resulta importante considerar a todos los subsistemas de la organización al momento de diseñar planes y programas en materia de seguridad.

De acuerdo a lo anterior es importante destacar el papel participativo que deben tener todos los actores involucrados en la gestión de la seguridad, tanto la dirección, mandos medios como los propios trabajadores en la toma de decisiones que promuevan ambientes seguros y saludables que protejan la integridad de los miembros de la organización. Una buena gestión de la seguridad y la salud en el trabajo requiere algo más que reducir el número de accidentes. Una cultura organizativa que valora más la rapidez de los cambios o el ahorro de costes que la seguridad puede provocar accidentes en el trabajo, algunos de los cuales pueden implicar pérdidas humanas, puede disminuir

la confianza entre los trabajadores y la dirección de la empresa, ocasionar la pérdida de compromiso de los trabajadores y afectar el rendimiento en el trabajo. Por tanto, los directivos tienen que comprender las cuestiones relativas a la seguridad y a la salud, para tomar decisiones que contribuyan a crear un clima de seguridad en la organización (Gómez, Balkin & Cardy, 2005).

Considerando el papel que juega el trabajador como gestor de su propia seguridad, el presente trabajo plantea una propuesta de intervención donde los actores implicados en el fenómeno, esto es tanto directivos como el personal operativo, intervienen de forma activa en el desarrollo de propuestas de acción que contribuyan al desarrollo de conductas, actitudes y condiciones laborales seguras. Considerando lo anterior el presente trabajo se propuso como objetivo conocer la percepción que tiene un grupo de trabajadores sobre el riesgo de su trabajo, sobre los actos y condiciones inseguras; así como conocer la frecuencia en el uso e importancia de su equipo de protección personal, con la finalidad de desarrollar propuestas acción en materia de seguridad que involucre a todos los actores.

MÉTODO

Participantes:

La muestra quedó conformada por 26 trabajadores, 18 pertenecientes al nivel operativo y 8 a nivel directivo y mando medio.

Instrumento:

Para fines del estudio se construyó un instrumento de percepción de riesgo en el trabajo. El instrumento quedó constituido de la siguiente manera: En la primera sección, se le solicita al trabajador datos relacionados con su edad, sexo, puesto, área de trabajo, antigüedad en el puesto; así como si ha tenido o no algún accidente y cuántos. En la segunda sección se le plantean las siguientes preguntas abiertas: ¿Qué acciones inseguras encuentras en tu área de trabajo?, ¿Qué condiciones inseguras encuentras en tu área de trabajo?, ¿Quién (es) son los responsables de prevenir un accidente de trabajo?; así también se le plantea la pregunta ¿Qué tan riesgoso considera su trabajo?, la forma de respuesta es un escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta, donde 1 es nada riesgoso hasta 5 muy riesgoso.

Para el nivel operativo se diseñó una tercera sección referente al uso e importancia del equipo de protección personal, en la cual se le plantean 4 preguntas relacionadas con 12 equipos de protección personal (EPP), primeramente se le pregunta si lo requiere para desempeñar su trabajo, cuya respuesta es dicotómica, en caso de que lo requiera, se le pregunta la frecuencia en la que lo utiliza, cuya forma de respuesta va de un 1=nunca a un 5=siempre; seguidamente se le pregunta qué tan importante es para su trabajo; la forma de respuesta va de un 1= nada importante a un 5=muy importante; y posteriormente se le pregunta que tan a gusto se siente con el equipo, cuya forma de respuesta va de un 1=muy a disgusto a 5= muy a gusto.

LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Para una mejor comprensión de la intervención realizada se presentara en fases con los resultados obtenidos en cada una de ellas.

FASE 1. INICIAL

En esta fase se estableció el propósito de la intervención que fue promover el desarrollo de ambientes seguros y saludables en el lugar de trabajo, dentro de un marco de responsabilidad compartida por parte de los jefes como de los subordinados, el cual quedó alineado a los objetivos de la organización. Se determinaron los puestos de trabajo que deberían de participar primeramente en el estudio. Se diseñaron los instrumentos pertinentes a la organización para diagnosticar la percepción de riesgo de su trabajo; el uso, importancia y gusto por su equipo de protección personal así como los actos y condiciones inseguras percibidas en su lugar de trabajo.

FASE 2. RECOLECCION DE DATOS Y DIAGNÓSTICO

Esta fase se dividió en dos etapas

Etapa 1. Aplicación de Instrumentos

Se aplicó de manera grupal los instrumentos a los trabajadores del nivel operativo y mandos medios. Se realizó un análisis descriptivo a través de la medida de tendencia central media para conocer el nivel de riesgo percibido de su trabajo; así como para conocer la frecuencia de uso e importancia de su equipo de protección personal y el gusto que sienten al utilizarlo. En cuanto a la percepción de riesgo de su trabajo, los resultados indican que los trabajadores del nivel operativo perciben riesgoso su trabajo ($M=4.16$; $DS=.85$).

Cabe señalar que de los 12 equipos de protección personal planteados en el instrumento, no todo el personal requería los mismos para llevar a cabo sus funciones, de ahí que se planteó primeramente la pregunta si lo requerian o no para el desempeño de su trabajo, en caso de requerirlo contestaban con qué frecuencia lo utilizaban, que tan importante es para evitar accidentes y que tan a gusto se sienten con ello.

En la tabla 1 se observa que la ropa es el equipo que utilizan siempre ($M=5.00$) y el equipo que utilizan con menor frecuencia son los guantes C-IV ($M=4.23$), las mangas C-II ($M=4.27$) y los guantes de algodón ($M=4.33$). Para una mejor comprensión de la información sobre la frecuencia con la que los trabajadores utilizan su equipo de protección personal, los resultados deberán ser interpretada de acuerdo a la siguiente escala de valores: 1= Nunca, 2= Muy pocas veces, 3= Algunas veces, 4= Muchas veces y 5= Siempre (Ver gráfica 1). Así también se presenta el porcentaje de personas que utilizan su equipo de protección personal de acuerdo a la frecuencia de uso.

Tabla 1. Análisis de medias de la frecuencia de uso del EPP

Equipo Protección	Frecuencia de Uso M	Porcentaje				
		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
Casco	4.88	-	-	-	11	89
Guantes	4.83	-	-	-	17	83
Barbiquejo	4.88	-	-	-	11	89
Ropa	5.00	-	-	-	-	100
Cinturón	4.83	-	-	5.6	5.6	88.8
Bandola	4.83	-	-	5.6	5.6	88.8
Guantes C-11	4.43	-	6	19		75

Tabla 1. Análisis de medias de la frecuencia de uso del EPP

Equipo Protección	Frecuencia de Uso	Porcentaje				
		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
Guantes C-IV	4.23	-	12	17	6	65
Protector de guantes dieléctricos	4.41	-	12	12	-	76
Guantes algodón	4.33	13	-	7	-	80
Mangas C-II	4.27	9	-	18	-	73
Mangas C-IV	4.45	9	-	9	-	82

En cuanto a la importancia que tiene para los trabajadores el uso del equipo de protección personal, se encontró que tanto al casco como a los guantes son considerados como muy importantes ($M= 5.00$); mientras que los guantes de algodón ($M= 4.66$) son considerados como menos importantes. Para una mejor comprensión de los datos se considerará la siguiente escala de valores: 1= Nada importante, 2= Poco importante, 3= Medianamente importante, 4= Importante, 5= Muy importante (Ver tabla 2).

Tabla 2. Importancia del EPP para su trabajo

Equipo Protección	Importancia M	Porcentaje			
		Nada importante	Medianamente importante	Importante	Muy importante
Casco	5.00	-	-	-	100
Guantes	5.00	-	-	-	100
Barbiquejo	4.72	-	11	6	83
Ropa	4.94	-	-	6	94
Cinturón	4.88	-	6	-	94
Bandola	4.88	-	6	-	94
Guantes C-11	4.81	-	6	6	88
Guantes C-IV	4.82	-	6	6	88
Protector de guantes dieléctricos	4.88	-	6	-	94
Guantes de algodón	4.66	6.7	-	6.7	86.6
Mangas C-II	4.81	-	-	18	82
Mangas C-IV	4.90	-	-	9	91

En cuanto al gusto que sienten al utilizar el equipo de protección, se encontró que los guantes de algodón (M= 4.80) son el EPP con el que se sienten más a gusto y con lo que se sienten menos a gusto, es con las Mangas C-IV (M= 4.27) y el barbiquejo (M= 4.33). Para optimizar la comprensión de los datos, deberá entenderse que se hizo uso de la siguiente escala de valores: 1= Muy a disgusto, 2= Poco a disgusto, 3= ni a disgusto ni a gusto, 4= a gusto, 5= muy a gusto (Ver tabla 3).

Tabla 3. Gusto que sienten por el EPP

Equipo de protección	Gusto M	Porcentaje				
		Muy a disgusto	Poco a disgusto	Ni a disgusto ni a gusto	A gusto	Muy a gusto
Casco	4.50	-	-	11	28	61
Guantes	4.50	-	-	17	11	72
Barbiquejo	4.33	-	6	17	17	60
Ropa	4.72	-	-	6	17	77
Cinturón	4.77	-	-	6	11	83
Bandola	4.72	-	-	6	16	78
Guantes C-11	4.37	-	-	19	25	56
Guantes C-IV	4.35	-	-	23	18	59
Protector de guantes dieléctricos	4.52	-	-	17.6	11.8	70.6
Guantes algodón	4.80	-	-	-	20	80
Mangas C-II	4.54	-	-	9	27	64
Mangas C—IV	4.27	9	-	9	18	64

En lo que respecta a los actos inseguros y condiciones inseguras percibidas en el lugar de trabajo; y en cuanto a la responsabilidad de prevenir los accidentes, se realizó un análisis de contenido de las respuestas dadas por los operativos y por los mandos medios. En un primer análisis se identificaron todas las posibles respuestas, posteriormente se agruparon por semejanza de significado para formar categorías, y por último se realizó un análisis de frecuencia de cada respuesta para cada categoría.

Entre los actos inseguros que los operativos encuentran en su área de trabajo son: no utilizar el equipo de protección personal (5), no instalar todo el equipo de seguridad (1), falta de comunicación (1) y platicar mientras se trabaja en la línea (1). Por su parte, los jefes mencionaron el exceso de confianza (2), la falta de seguimiento de reglas y procedimientos (1), la mala actitud (2), la forma en que se manejan los vehículos (1), los estados de salud irregulares (1), los estados de ánimo irregulares o problemas personales (2), el alcoholismo (1), la falta de interés por la seguridad (1) y la falta del uso del equipo de seguridad (1).

En cuanto a las condiciones inseguras los operativos mencionaron aspectos relacionados con las condiciones propias de su lugar de trabajo (10), condición de las instalaciones (4), condiciones de las herramientas y materiales (3), condiciones del vehículo (2), condiciones del ambiente (2) y condiciones del equipo de seguridad (2), ver tabla 4.

Tabla 4. Condiciones Inseguras percibidas por los operativos

	Condiciones Inseguras	Frecuencia
Condición de la instalaciones	El mal estado de la estructura	1
	Antigüedad de las instalaciones.	1
	Cubículos dañados.	1
	Puertas en mal estado.	1
	Subtotal	4
Condiciones del lugar de trabajo	Varía el terreno	2
	Postes quebrados	1
	Bases mal hechas	1
	Postes mojados	1
	Demasiados cables sueltos.	1
	Cajas por todos lados.	1
	Trabajar mojado.	1
	Carreteras mojadas.	1
	Las conexiones a distancia en una potencia de medio.	1
Subtotal	10	
Condiciones del vehículo	Falta de alineación y balanceo a los vehículos.	1

	Vehículos defectuosos en sus equipos.	1
	Subtotal	2
Condiciones de las herramientas/materiales	Herramientas en mal estado	1
	Fallos en los radios de comunicación.	2
	Subtotal	3
Condiciones del ambiente	Clima	1
	Lluvia	1
	Subtotal	2
Condiciones del equipo de seguridad	Guantes no aptos para asegurar el trabajo bajo la lluvia	1
	No contar con el equipo de seguridad adecuado para realizar los trabajos.	1
	Subtotal	2
	TOTAL	23

Por otro lado, los jefes perciben que las condiciones inseguras que se presentan en su área de trabajo están relacionadas con condiciones del lugar de trabajo (6), condiciones de las instalaciones (2), condiciones del vehículo (1) y condiciones del puesto de trabajo (1), ver tabla 5.

Tabla 5. Condiciones inseguras percibidas por los jefes

Condiciones Inseguras		Frecuencia
Condiciones del lugar de trabajo	Espacio reducido	1
	Mobiliario inadecuado	1
	Áreas inadecuadas para el resguardo de equipo y materiales	1
	Las carreteras en el área de trabajo	1
	Subtotal	6
Condiciones de las instalaciones	Instalaciones antiguas	1
	Estructuras corroídas	1
	Subtotal	2
Condiciones del vehículo	Vehículos viejos	1
Condiciones del puesto de trabajo	La jornada que continúa en el horario nocturno.	1
	Total	10

Para la pregunta sobre quién es el responsable de la prevención de los accidentes de trabajo, los operativos la atribuyen a todos como empresa (11) a ellos mismos (7) y a los directivos (1); así mismo los jefes la atribuyen a ellos mismos (4) y a todos en la empresa (3). Es decir, ambos grupos consideran que la responsabilidad en la prevención de los accidentes es compartida.

Etapa II. Sesión de trabajo con los operativos

Se diseñó una sesión de trabajo con los operativos para analizar de manera individual y grupal los obstáculos y facilitadores que perciben que influyen en la utilización de su equipo de protección personal.

Primeramente se les presentó los resultados generales en cuanto al uso, importancia y gusto por el uso del EPP encontrados en la primera etapa de esta fase, permitiendo que analizaran de manera grupal, cuál era el EPP que como grupo utilizaban con mayor frecuencia y cual con menor frecuencia, cuál consideraban más importante y cual de menor importancia; así como cuál era el EPP con el que se sentían más a gusto y menos a gusto.

Seguidamente se les solicitó que analizaran de manera individual, cuál era el EPP que utilizaban siempre, el cual fue considerado como un logro, así también se les pidió que escribieran que factores han facilitado su uso, para lo cual se les aplicó un técnica como la de la figura 1.

LOGROS Menciona ¿Cuál es el EPP que utilizas siempre?	FACILITADORES ¿Qué factores han facilitado su uso?

Figura 1. Facilitadores para los logros

Posteriormente se realizó un análisis de manera grupal a partir de las respuestas individuales, los resultados presentados son los generales del grupo de trabajadores. Los facilitadores mencionados por los operativos hacen referencia a que les brinda protección en general y la posibilidad de evitar accidentes haciendo uso de estos, ver tabla 6.

Tabla 6. Factores que facilitan el uso del EPP

Logros	Facilitadores
Guantes	No electrocutarme Protección en las manos y evita cortaduras y lesiones Facilita el manejo de cables y evita las manchas Por descargas y seguridad para evitar algún accidente Me permite manejar el cable sin tener que lastimarme Porque me protege del sol y de los espinos al entrar el monte.
Ropa	Nos protege de los rayos del sol, caída de líquidos y objetos Evita el calor porque es obligatorio Me facilita el movimiento cuando trabajo Es de algodón y no rápido se prende Ayuda a no recibir descargas por corriente Me es cómoda para trabajar, me siento a gusto Porque nos protege de los espinos al entrar el monte Para protegerme de algún accidente

	La empresa hace que siempre utilice mi uniforme y gracias a que lo utilizo no me he accidentado
Casco	Proteger la cabeza Para no golpearme con alguna herramienta si cae Que es cómodo Evita que los rayos del sol te den Por descargas y seguridad para evitar algún accidente Más seguro
Chaleco reflejante	Nos identifican los autos en el día y la noche El uso es fácil y se requiere Por seguridad para evitar algún accidente
Lentes	Protección para los ojos Te protege del resplandor del sol Que el pulpo no te dañe la vista
Botas	Facilitan el aislamiento o el no pisar un animal Te protege de algún accidente Es cómodo para andar en camino malo Para las descargas no entra la humedad Que no hagas contacto con el piso
Barbiquejo	No se cae mi casco
Cinturón	Ayuda Para trabajar más seguro
Bandola	Para no caerse Para trabajar más seguro.

Por otro lado, también se analizó tanto de forma individual como grupal el EPP que no utilizan siempre, el cual se consideró como un área de oportunidad, y se les pidió que mencionaron los obstáculos que impiden su uso y los factores que facilitarían que si lo utilizaran, para lo cual se les aplicó una técnica como se muestra en la figura 2.

AREAS DE OPORTUNIDAD Menciona ¿Cuál es el EPP que no utilizas siempre?	OBSTACULOS ¿Qué factores obstaculizan que no utilices tu EPP?	FACILITADORES ¿Qué factores han facilitado su uso?

Figura 2. Obstáculos y facilitadores para las áreas de oportunidad

En la tabla 7 se presentan los resultados generales del grupo. Los obstáculos percibidos de forma general hacen referencia a la incomodidad que genera su uso, que no está de acuerdo a su talla y que no se les proporciona en tiempo.

Tabla 7. Factores que obstaculizan y facilitarían el uso del EPP

Áreas de Oportunidad	Obstáculos que impiden su uso	Factores que facilitarían su uso
Tensor para #8	No me lo compran	
Lentes Claros	Que en algunas agencias no hay proporción. Que no me lo proporcionan (2) Se empañan los lentes por sudor y evita la visibilidad (3) No los uso por exceso de confianza No tengo visibilidad en la noche porque se empañan.	Manejar unos lentes claros con buena ventilación que no resbalen y sean cómodos ayudaría a trabajar más seguro en las noches
Cinturón	No me lo proporcionan	
Bandola	Aun no me lo dan	Si nos las facilitarían haríamos con más tiempo los trabajos en parejas.
Guantes dieléctricos	Que aún no lo proporcionan No son requeridos frecuentemente La incomodidad	Que sean más suaves.
Botas	Se me olvidan	
Ropa	Acaloramiento	
Casco	Es incómodo (3) El tipo de diseño que tiene, está muy amplio y pesado. A veces es un obstáculo porque sudas.	Que sea menos pesado y de forma más pequeña.
Guantes	Que no está a mi medida (2) Tenemos la costumbre de no usarlos (2) Por exceso de confianza Incómodos y duros Por el sudor, es incómodo	Que sean más cómodos, más delgados. Que nos den las medidas adecuadas.
Chaleco reflejante	Incomodidad al realizar el trabajo (3) Distracción	Que te permitan utilizarlo solamente por las noches
Barbiquejo	Es incómodo (3) Me estorba en la cara	Que sea elástico y cómodo con una esponja para que no lastime.
Arneses	Es algo incómodo y está muy complicado ponerlo	No perder la costumbre

FASE 3. Retroalimentación elaboración de propuestas y de acción

Esta fase fue dividida en dos etapas.

Etapa 1. Elaboración de propuestas de acción a nivel operativo

Dada la importancia de no sólo enfocarse en lo que no hacen los trabajadores sino en seguir manteniendo lo que vienen haciendo bien, se elaboraron propuestas de acción, con base en los resultados encontrados en la Fase 2, para mantener su logros, es decir, para continuar utilizando su equipo de protección; así como propuestas para mejorar sus áreas de oportunidad, es decir para usar siempre su equipo de protección.

Las propuestas que los operativos mencionaron para continuar utilizando su equipo de protección personal, es decir para mantener sus logros, son:

1. Reconocimiento económico o material: Reconocerles el trabajo que realizan a través de un incentivo económico o darles alguna herramienta particular para su trabajo y realizar alguna inspección para que la persona que cumpla se le brinde algún incentivo.
2. Reconocimiento social y personal: Tener una motivación personal, reconocer y agradecerles el trabajo que realizan y reconocerlos como personas que son.
3. Trabajo por parejas: Poner metas por cuadrillas para utilizar el equipo, organizar a las parejas para que utilicen su equipo en conjunto, demostrar la importancia y necesidad de utilizar el equipo.
4. Concientización: Recordar y hacer conciencia del uso del EPP, hacer ver a los trabajadores la seguridad que proporciona el utilizarlo, colocar anuncios en todos lados para recordad nuestro equipo, Instruir sobre mantener una actitud positiva
5. Jefes: Accesibilidad de los jefes al solicitar los cambios de equipo.
6. Actitud personal: Sentir seguridad en si mismo, tener un buen estado de ánimo, ser entusiasta y darle importancia a la familia.
7. Equipo de protección: proporcionar a tiempo el equipo adecuado.

En cuanto a las propuestas que se mencionaron para mejorar sus áreas de oportunidad son:

1. Reconocimiento: Desarrollar un sistema de recompensa para premiar el uso del EPP y del EPG y sancionar al que no lo utilice.

2. Supervisión: Realizar inspecciones por parte de los jefes a las parejas o cuadrillas al momento de realizar su trabajo, comisionar a las parejas para inspeccionarse mutuamente.

3. Equipo de protección: Reemplazar o brindar mantenimiento al equipo de protección deteriorado, mejorar la calidad de los equipos, proporcionar el equipo faltante y asignar al personal el EPP adecuado a su talla.

4. Capacitación y sensibilización: Brindar mayor conocimiento del equipo para un uso adecuado y crear conciencia de utilizar el equipo de seguridad.

5. Jefes: brindar a los jefes cursos de cómo tratar a sus trabajadores de tal forma que sean más accesibles en su forma de ser.

Por último, en cuanto las acciones que los jefes mencionaron que realizarían para evitar algún accidente fueron: apoyar y participar en las buenas ideas, cumplir con sus funciones y obligaciones, proporcionar al personal el equipo y herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones y concientizar al personal sobre el cuidado de uno mismo y de la importancia de su vida.

Etapa 2. Retroalimentación de resultados a directivos y mandos medios

En una reunión de trabajo se le presentaron los resultados a los directivos y jefes de los operativos. Antes de darles a conocer los resultados se les plantearon preguntas para confrontar expectativas de lo que ellos esperaban, por ejemplo, ¿Cuál creen que es el equipo de protección que utilizan más los trabajadores? ¿Cuál es el equipo que consideran más importante para realizar su trabajo? ¿Cuál consideran que es el equipo con el que se sienten más a gusto? Una vez que los jefes dieron a conocer sus respuestas, se les presentaron los resultados encontrados en el diagnóstico. Esta parte del estudio fue interesante ya que las percepciones entre jefes y operativos fueron diferentes, pero a los directivos se les sensibilizó en cuanto a que no se busca la verdad, sino únicamente conocer como los trabajadores que están en la situación de trabajo lo están percibiendo, ya que de la forma en la que una persona perciban la situación va a afectar su manera de comportarse.

Así también se les presentaron las propuestas que los operativos habían mencionado para utilizar el equipo de protección y las acciones que los jefes propusieron para evitar los accidentes de trabajo. Esta información proporcionada permitió a los directivos elaborar líneas de trabajo en materia de seguridad pertinentes y alineadas a los objetivos organizacionales.

DISCUSIÓN

Una estrategia será efectiva en tanto que se relacione con el fenómeno de interés, para lo cual fue necesario llevar a cabo un diagnóstico antes de diseñar la estrategia a implementar, para conocer las percepciones que tienen los trabajadores sobre el riesgo de su trabajo, conocer sus

creencias y conductas en el uso de su equipo de protección personal; y los actos y condiciones inseguras que perciben en su lugar de trabajo. Fue importante considerar la participación activa y colectiva de los mismos en todo el proceso de intervención de tal forma que sean los principales gestores en el desarrollo de actitudes y conductas seguras en su lugar de trabajo.

En cuanto a los resultados encontrados se puede señalar que si bien los trabajadores consideran que su trabajo es riesgoso, tienen creencias y realizan conductas que pueden dañar su integridad física y psicológica, pero también las de sus compañeros. Cabe señalar que los directivos esperan que los trabajadores adopten conductas seguras ya que consideran el tipo de trabajo de alto riesgo, sin embargo estos últimos no lo consideran con el mismo nivel de riesgo, encontrando trabajadores que lo perciben con riesgo normal, de ahí que tiendan adoptar conductas inseguras. Es importante considerar que las percepciones que tienen los trabajadores van a influir de forma significativa en su comportamiento, ya sea éste riesgoso o seguro (Armengou, Lluís y López, 2006 y Arezes, 2008).

Cabe destacar, que aunque utilizan muchas veces su EPP, este no lo utilizan siempre y un porcentaje considerable lo utiliza algunas veces, ya sea porque no se sienten a gusto, les incomoda, no es de su talla, no se les proporciona a tiempo o por exceso de confianza, esta confianza la atribuyen a que no les ha pasado nada y consideran que nos les pasará algo en el futuro. Al analizar los factores que perciben que les facilitaría el uso de su equipo de protección, hacen más referencia a que los protege de algún aspecto del ambiente y no tanto para el desempeño de su trabajo, encontrando de esta forma creencias erróneas acerca de la utilidad y razón de ser el EPP, lo cual sería interesante abordar en un taller de sensibilización del uso del EPP. Sería importante considerar los factores que ellos perciben que facilitan su uso y los obstáculos que lo impiden, ya que las creencias o percepciones que tienen al respecto podrían, por un lado, estar manteniendo conductas inseguras o inadecuadas; pero también, podrían permitir la implementación de acciones tendientes a proteger su integridad física y psicológica. Es necesario concientizar el por qué y para qué de su equipo de protección, sus beneficios y las consecuencias de no utilizarlos; ya que si bien pueden conocer cómo se utiliza y en discurso saber que es importante, en la generalidad de los casos lo usan por otras razones diferentes a su trabajo.

El conocer los actos y condiciones inseguras que los operativos y jefes perciben en su lugar de trabajo permite desarrollar estrategias pertinentes que disminuyan su existencia, ya que son ellos los que están más involucrados y tienen un mejor conocimiento sobre lo que sucede en su área de trabajo.

Esta forma de intervención destaca la participación de todos los involucrados desde el inicio del proceso, lo cual permite generar cambios continuos en las personas durante el mismo, ya que se dan procesos de aprendizaje a partir de la reflexión personal y grupal. Si se quiere desarrollar una cultura de seguridad organizacional es necesario desarrollar objetivos, políticas y acciones en materia de salud y seguridad laboral que promueva el cambio de actitudes y comportamientos saludables, dentro de un enfoque sistémico que involucre a todos los actores implicados, desde los directivos,

jefes y personal operativo, ya que esto generará mayor compromiso no sólo con el cuidado de su salud sino también con los objetivos de la organización.

REFERENCIAS

Armengou, M., Lluís, M. y López, F. (2006). Percepción del riesgo, actitudes y conducta segura de los agentes implicados en los accidentes laborales. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 28, pps. 42-47.

Arezes, M. (2008). Risk perception and safety behaviour: A study in an occupational environment. *Safety Science*, 46, (6), pps. 900-907.

Bernaola, M. y Quevedo, L. (2012). Riesgo químico: Método simplificados de evaluación. *Revista de Seguridad y Salud en el Trabajo*, 66, pps. 6-17.

Chiavenato, I. (2011). Administración de los recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. México: Mc Graw Hill.

Dessler, G. y Varela, R. (2011). Administración de recursos humanos. Enfoque Latino americano. México: Pearson.

Fernández, B., Montes, J. y Vázquez, C. (2005). Antecedentes del comportamiento del trabajador ante el riesgo laboral: Un modelo de cultura positiva hacia la seguridad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21 (3), pps. 207-234.

Gómez, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2005). *Gestión de recursos humanos*. México: Pearson.

Instituto Mexicano del Seguro Social (2011). *Ley del Seguro Social*. México

Ley Federal del Trabajo (2012). *Riesgos de Trabajo*. México: ISEF.

López-Araújo, B. y Osca, A. (2010). Influencia de algunas variables organizacionales sobre la salud y la accidentabilidad laboral. *Anales de Psicología*, 26 (1), pags. 89-94.

Meliá, J. (2004). El Modelo Causal Psicosocial de los Accidentes Laborales de la Universidad de Valencia: Perspectiva y Nuevos Desarrollos. *Proceedings of the 3rd International Conference on Occupational Risk Prevention*, Santiago de Compostela.

Morillejo, E. Pozo, C. y Martínez, J. (2002). La percepción del riesgo en la prevención de accidentes laborales. *Apuntes de Psicología*; 2002, 20 (3), pps. 415-426.

Organización Mundial de la Salud (2012). Salud mental: un estado de bienestar. Recuperado el 2 de febrero de 2012 en http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/index.html.

Organización Internacional del Trabajo (2012). Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado el 2 de febrero de 2012 en <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm>

Robaina C, Ávila I, Sevilla D. (2003). Cuestionario de percepción de riesgos de accidentes de trabajo. *Revista Cubana de Salud y Trabajo* 4(1-2), pps. 13-16.

Parra, M. (2003). Conceptos básicos en salud laboral. Oficina Internacional del Trabajo.

Portell, M., Riba, M.D. y Bayés, R. (1997). La definición de riesgo: implicaciones para su reducción. *Revista de Psicología de la Salud*, 9 (1), 3-27.