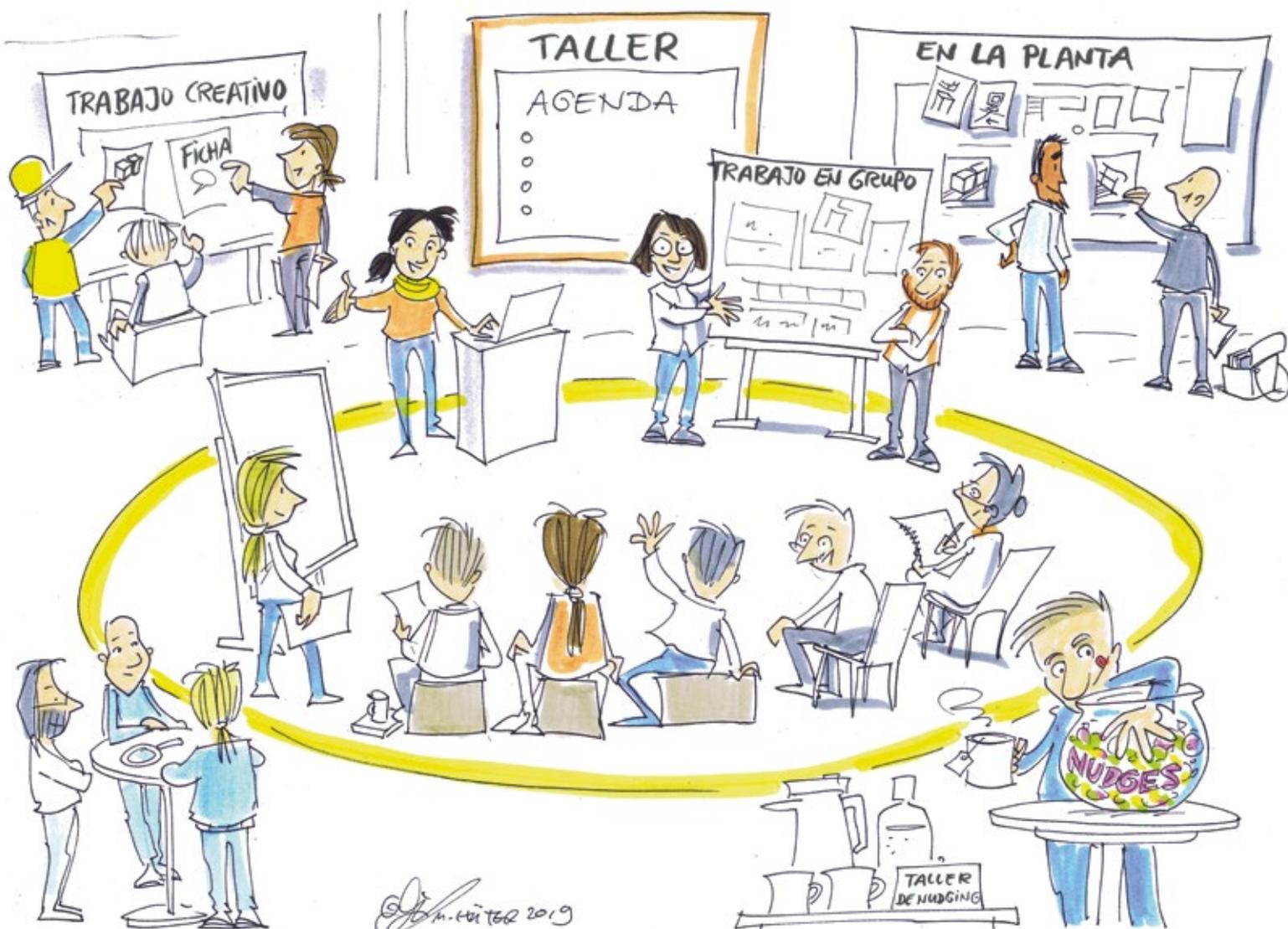


Guía práctica de seguridad laboral

# Taller de ideas

## Nudging para un comportamiento seguro y saludable



*Signature*  
m. HÜTNER 2019

# Tabla de contenido

<b>Cambiar comportamientos</b>	<b>1</b>
<b>Enfoques para cambiar comportamientos</b>	<b>2</b>
<b>Crear impulsos</b>	<b>7</b>
<b>1 Recorrido</b>	<b>8</b>
<b>2 Taller creativo</b>	<b>9</b>
<b>Póster de Nudging</b>	<b>10</b>
<b>3 Encuentro de toma de decisiones</b>	<b>12</b>
<b>Adjuntos</b>	
• Plan de medidas	13
• Ficha informativa	14
• Enfoques de Nudging	15
<b>Anexos</b>	
• Póster de Nudging	
• Diez carteles informativos	

# Cambiar comportamientos

A menudo tomamos malas decisiones que seguramente podemos evitar si prestamos más atención, tenemos la información y la capacidad cognitiva necesarias o somos capaces de controlarnos. La correcta toma de decisiones es posible y depende del modo en el que se presentan las diferentes opciones, por ejemplo, hacer que la atención se vaya a lo más relevante, presentar la información de forma muy visual, reducir la complejidad o permitir que la persona pueda elegir libremente.

Con ayuda de la teoría Nudging –la teoría del pequeño empujón–, se elaboran impulsos para cambiar el comportamiento humano de manera predecible sin prohibir ninguna elección o cambiar significativamente los incentivos económicos. El objetivo es mantener o incluso ampliar la libertad de tomar buenas decisiones.

(citado de Thaler y Sunstein, 2008)



Conviértase en cineasta y dirija la secuencia hacia un comportamiento seguro y saludable. Aprenda a cambiar el comportamiento humano a través de diferentes enfoques.

La teoría Nudging –del inglés, suave empujón– aplicada a la seguridad y salud laboral dota a las personas de herramientas sencillas para que puedan tomar buenas decisiones sobre su seguridad y salud.

## Nota de la traductora:

Se ha considerado preferiblemente traducir la palabra inglesa «nudge» como impulsos. «Nudge» significa literalmente «empujar suavemente» con el objetivo de «avisar, recordar o amonestar suavemente» y en esta guía adquiere el sentido de estimular, incentivar o encaminar en la toma de decisiones. El término «Nudging» hace referencia a la teoría de Nudging o del empujón y aparece en la mayoría de los casos en su forma original.

## Créditos:

Ilustraciones: Michael Hüter/BG ETEM; Fotografías: iStock (kupicoo, Shinyfamily, simonkr)

## Enfoques para cambiar comportamientos

### Buscar la comodidad



#### Principio de actuación

A las personas nos gusta la comodidad. Lo incómodo lo evitamos.

## Ofrecer recompensas



#### Principio de actuación

Las personas nos motivamos cuando podemos ganar algo, por ejemplo, tiempo o reconocimiento.

## Más claridad



#### Principio de actuación

Las personas solamente podemos procesar una pequeña parte de información a la vez. Por eso la información debe ser clara y concisa.

## Realizar preajustes favorables



#### Principio de actuación

Las personas tendemos a dejar las cosas como están. Los ajustes por defecto bien elegidos (condiciones generales) nos ayudan a tomar la decisión correcta.

## Despertar sentimientos



### Principio de actuación

Los seres humanos nos esforzamos por tener un estado de ánimo positivo y evitamos las emociones negativas. Al contrario de las emociones negativas, las positivas aumentan la probabilidad de actuar.

## Aumentar la diversión



### Principio de actuación

A las personas nos gusta reír. Por lo tanto, adoptamos un comportamiento con mayor frecuencia cuando éste nos hace feliz a nivel personal o a otras personas.

## Apelar a las normas de grupo



### Principio de actuación

Las personas somos sociales. Adaptamos nuestro comportamiento al grupo y para pertenecer a él aceptamos con gusto el esfuerzo adicional.

## Implementar sistemas de retroalimentación



### Principio de actuación

Los seres humanos necesitamos retroalimentación para entender el efecto de nuestras acciones. Es importante que esa evaluación ocurra lo más inmediatamente después a la acción.

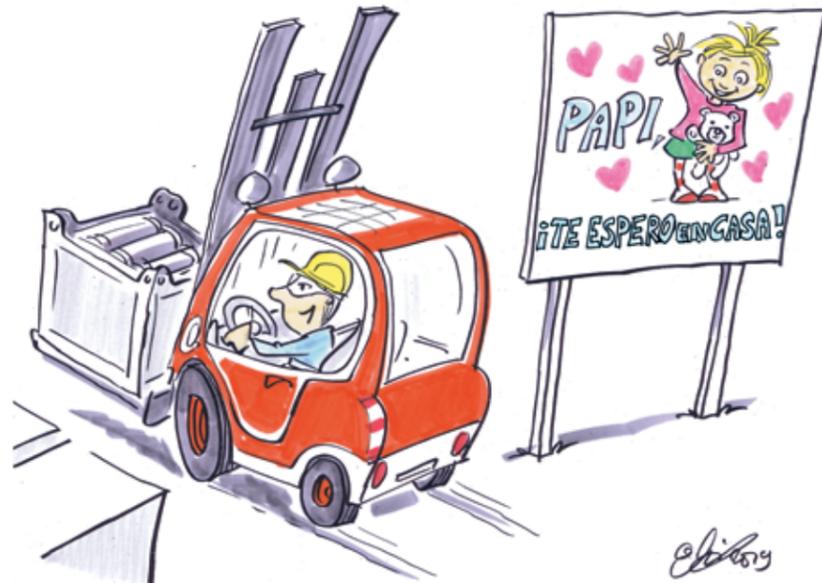
## Ajustar el tiempo



### Principio de actuación

Si tenemos suficiente tiempo y además mucha disciplina tomaremos mejores decisiones.

## Activar la imagen propia



### Principio de actuación

A los seres humanos nos gusta pensar que somos autodeterminados y cuidamos la autoestima. Si la información que obtenemos se ajusta a la percepción de nuestra persona será más fácil tomar mejores decisiones.

## Crear impulsos

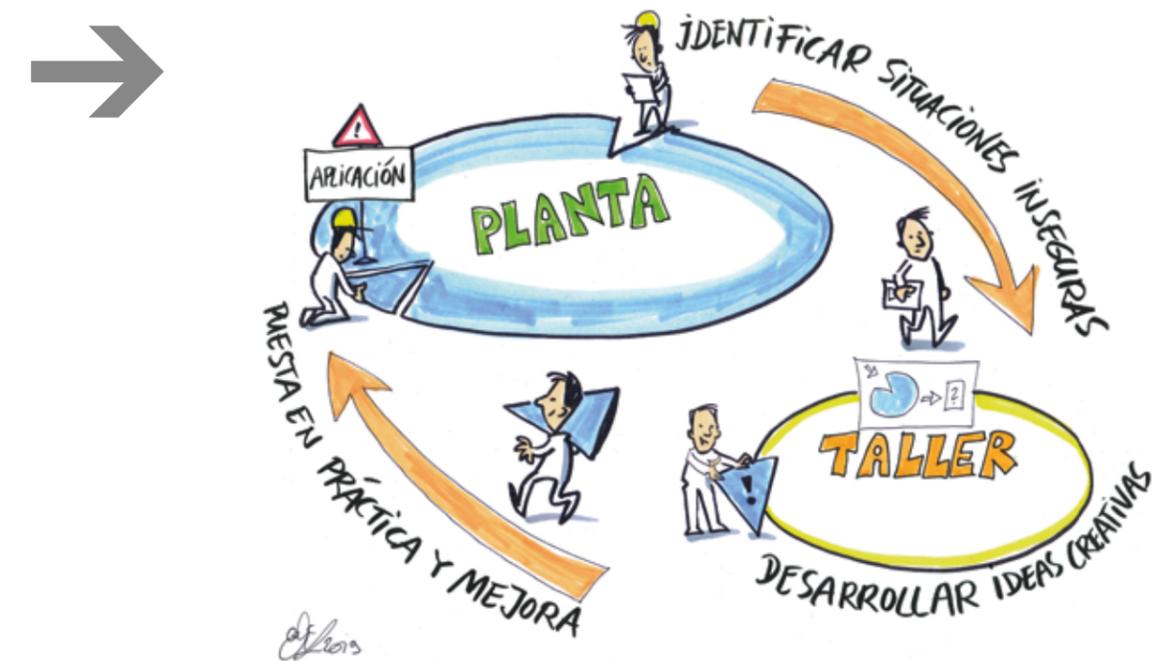
Primero haga un pequeño inventario y marque la respuesta sí/no.

¿Existen accidentes para los que no se encuentran causas técnicas?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
¿Suceden acontecimientos inesperados que ponen en peligro la seguridad y salud del personal?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
¿Se dan situaciones críticas por el mal comportamiento del personal?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
¿Existen reglas y acuerdos que el personal a veces incumple?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
¿Se han previsto cambios que requieran un comportamiento seguro y saludable del personal?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
¿Quiere aumentar la predisposición del personal a la seguridad y salud a través de la participación en equipo?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No

Si contestó que sí a una o más preguntas merece la pena dar una vuelta de reconocimiento.

Crear impulsos en tres pasos

- 1 Recorrido:** para identificar y fotografiar situaciones inseguras.
- 2 Taller creativo:** para desarrollar ideas creativas con las personas involucradas.
- 3 Toma de decisiones:** para implementar las propuestas de forma sostenible.



# 1 Recorrido

para identificar y fotografiar situaciones inseguras.

### Realice una vuelta de reconocimiento:

Invite a un pequeño equipo para hacer un recorrido por la planta o el departamento.



• Hable con el personal.



• Tome fotografías.



• Rellene las fichas con las situaciones que tienen que cambiar porque implican riesgos para la seguridad y salud.

### Recursos

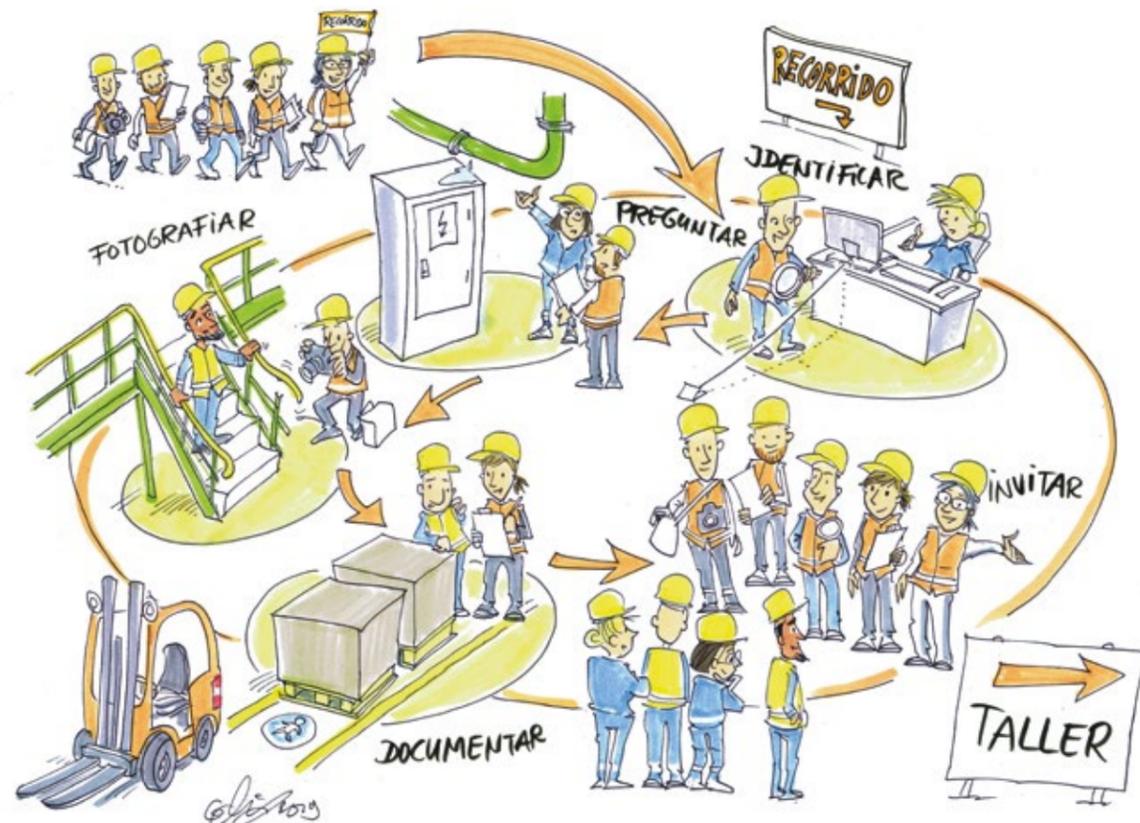
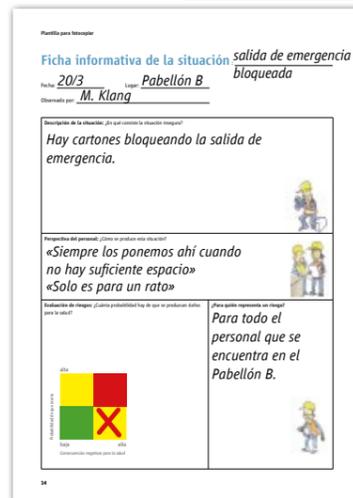
2-8 personas, por ejemplo:

- Dirección
- Personas expertas en seguridad y salud
- Personas encargadas de la seguridad y salud
- Personal médico especializado en seguridad laboral
- Otras personas



### Material:

- Copias de las fichas (ver página 14)
- Cámara de fotos/teléfono móvil
- Bolígrafos



# 2 Taller creativo

para desarrollar ideas creativas.

- En este taller se permite la creatividad.
- Piense en los impulsos que previsiblemente pueden influir en el comportamiento humano. Ayúdese de la información de los carteles.

- Invite al taller a las personas que se encargan de realizar las tareas y que por tanto pueden describir en detalle las situaciones inseguras.
- Aclare si la dirección de la empresa o las personas responsables de grupo pueden asistir al taller.

Fecha del taller creativo: \_\_\_\_\_

Fecha del encuentro de toma de decisiones: \_\_\_\_\_  
(o directamente tras el taller)

### Saludo

«Nos gustaría averiguar con su ayuda cómo podemos mejorar las condiciones de trabajo. El objetivo es recopilar ideas que favorezcan comportamientos seguros y saludables.

Para conseguir este objetivo vamos a reflexionar brevemente sobre la forma en la que suelen comportarse las personas en general y cómo motivarlas para comportarse de una determinada manera (→ Ver ejemplos de los carteles).

En la fase previa ya identificamos las situaciones inseguras para las que hoy generaremos propuestas de mejora (→ Mostrar fotos)».

### Recursos

2-8 personas, por ejemplo:

- Personas expertas en seguridad y salud
- Personas encargadas de seguridad y salud
- Personas trabajando en el área en cuestión
- Representante del personal
- Persona responsable de equipo



### Material:

- Fotografías de las situaciones inseguras
- Fichas
- Póster de Nudging
- Cartel informativo

### Instrucciones

- 1 Primero defina el objetivo del encuentro. Se trata de que las personas trabajadoras se inclinen más fácilmente hacia un comportamiento que sea seguro y saludable.
- 2 Aprenda cómo influir en el comportamiento humano. Para ello fíjese en los ejemplos de los carteles.
- 3 Imagínese situaciones críticas de su trabajo y ponga sobre la mesa copias de las fichas y de las fotos. Puede establecer prioridades con la ayuda de la evaluación de riesgos. Trabaje primero con las situaciones que impliquen mayores riesgos.

- 4 Hagan grupos de trabajo. Cada grupo tendrá máximo 6 personas y trabajará una situación en concreto.
- 5 Para cada situación necesitan un póster de Nudging. Sigán los pasos que se indican.

• **Nuestro consejo:** Cada folleto incluye un póster. Si necesitan más los pueden pedir con el código IVSS038-SA o imprimirlo directamente.

# Póster de Nudging

En esta fase vamos a desarrollar ideas.



## 1 Idea general

- Pegue la foto de la situación crítica en el póster. Ésta es la situación que quiere cambiar.
- Anote en qué consiste el riesgo. Del riesgo surge la necesidad de cambio.
- Describa cómo asegurar la seguridad y la salud. Este es su objetivo. Es lo que quiere conseguir.
- Formule el objetivo de forma tan clara que muestre el comportamiento que quiere conseguir.

# 1

Defina los riesgos y fije un objetivo.

Imagínese la situación de riesgo como si fuera una película ...

**Riesgo:**  
Tropiezo, quemaduras, asfixia

**Objetivo:**  
Salida de emergencia despejada. En caso de emergencia salir rápido y sin sufrir daños.

**Participantes:**  
Carlos, Marina, Daniel, Silvia, Eduardo, Julia

**Fecha:**  
27.03.2020

**2**

¿Qué comportamiento se observa en la situación crítica?

*Se ponen cartones en el pasillo que bloquean las salidas de emergencia.*

¿Qué se le pasa a la(s) persona(s) por la cabeza?

*«Esto me molesta en mi espacio de trabajo».  
«Lo pongo donde no me moleste».  
«Alguien se ocupará de esto».*

¿Qué necesidades implícitas llevaron a crear esta situación de riesgo?

*Falta de espacio en el lugar de trabajo.  
Falta de tiempo para buscar otra solución.  
Falta de información.  
No hay personas de contacto.  
Todavía no se ha producido un fuego aquí.*

¿Cuáles fueron los motivos?

*Ahorrar tiempo.  
Comodidad.  
Evitar esfuerzo extra.*

¿Qué consecuencias implica el comportamiento de riesgo?

*Nadie dice nada al respecto.  
Otras personas ponen también cartones.  
Las personas responsables de equipo no dicen nada.*

¿Qué se aprende de esto?

*Colocar los cartones en este lugar se convierte en rutina.  
Se pierde la importancia de la salida de emergencia.  
Los avisos que ya existen pierden su eficacia.*

SENTIMIENTOS

COMODIDAD

RECOMPENSAS

CLARIDAD

NORMAS DE GRUPO

RETROALIMENTACIÓN

DIVERSIÓN

IMAGEN PROPIA

AJUSTE DE TIEMPO

AJUSTE PREDETERMINADO

**5**

¿Qué impulsos quiere utilizar? (ver dibujos)

*Cambiar procesos para que los cartones no se apilen en el pabellón.*

*Resaltar en verde las salidas de emergencia, marcar con el símbolo de salida de emergencia.*

*Colocar un póster en la zona de descarga con fotos de compañeros y compañeras donde ponga: «Protégete a ti y al resto, no bloques la salida de emergencia con cartones».*

*Salida de emergencia en 3D, pegatinas en forma de pie, uso de láser, barrera fotoeléctrica, sirena.*

*Mostrar el símbolo de la salida de emergencia al principio del pasillo.*

## 5 Cambiar la escena

- Caminen por la sala y observen la información de los carteles.
- ¿Qué estrategias podrían ayudarles antes, después y durante la situación de riesgo?
- Tomen los carteles y diríjanse a su asiento. Las preguntas guía les ayudarán a elaborar ideas creativas.
- Formulen propuestas concretas que cambien las condiciones del entorno y sirvan de recordatorio para comportarse mejor.

## Presentación de ideas

- Decidan qué ideas quieren comentar con la dirección de su empresa.
- Involucren a la dirección y discutan las propuestas. Para las medidas que requieran que la dirección dé su visto bueno pueden pensar directamente cómo ponerlas en práctica.
- La dirección explicará cómo proceder después.

## 2-4 Pausar la escena, rebobinar y pasar rápido hacia adelante

Describe lo ocurrido (2). Si se entiende lo que pasó y el porqué es que se ha descrito de forma correcta el comportamiento mostrado, los pensamientos al respecto y sus desencadenantes.

Describe ahora lo que ha contribuido a la aparición del comportamiento crítico (3). Las condiciones y los motivos anteriores contribuyen a encontrar soluciones que surtan efecto en una fase temprana.

A continuación, describa lo que ocurre después de la situación crítica (4). Usted quiere entender lo que contribuyó a que se mantuviese el comportamiento, o por qué el comportamiento no mostrado sigue ausente.

10

11

### 3 Encuentro de toma de decisiones

para determinar las medidas de Nudging y el seguimiento de la eficacia.

#### Instrucciones

- 1 Cuelgue el póster de Nudging y las fichas de las diferentes situaciones. Repase las ideas del póster de Nudging y escriba medidas que quiera implementar en el plan de medidas.
- 2 Compruebe si las medidas cumplen con un impulso realmente eficaz. Anote la fecha en la que las medidas se aplicarán y quién es responsable.
- 3 Determine cuándo y quién comprobará que la situación es segura y saludable.

#### Recursos

4-6 personas, por ejemplo:

- Dirección
- Personas expertas en seguridad y salud
- Personas encargadas de seguridad y salud
- Personal médico de seguridad laboral

#### Material:

- Póster de Nudging
- Fichas



**Nuestro consejo:** Piense que las medidas técnicas y organizativas tienen prioridad sobre las medidas personales.



#### Procedimiento de control de la eficacia

Tome la hoja de datos y complete el contenido durante un nuevo recorrido.

#### Consejos para una aplicación posterior:

- ▶ ¿Cómo fue la fase de aplicación? ¿Cuáles fueron los obstáculos y los factores de éxito?
- ▶ ¿Qué ajustes son necesarios para que la medida funcione aún mejor?
- ▶ ¿Es la medida también adecuada para otros departamentos/lugares?
- ▶ ¿Puede difundirse la medida en línea?

Plantilla para fotocopiar

Plan de medidas para la situación: Salida de emergencia bloqueada

Medidas	¿Qué?	¿Cómo?	¿Quién? / Hasta cuándo?
Foto	Haga una foto de compañeras y compañeras con las pegatinas en la mano e imprimala		M. Pérez hasta finales de abril
Huellas	Comprar pegatinas con colores llamativos y pegarlas en la salida de emergencia		J. Álvarez principios de mayo

2. Comprobar la calidad: ¿Se están utilizando los impulsos de Nudging?

Dar libertad	<input checked="" type="checkbox"/>	Retroalimentación	<input type="checkbox"/>
Mayor comodidad	<input type="checkbox"/>	Ajuste del tiempo	<input type="checkbox"/>
Más claridad	<input checked="" type="checkbox"/>	Activación de la imagen propia	<input type="checkbox"/>
Recompensa acorde	<input type="checkbox"/>	Probabilidad de comportarse según el objetivo	<input checked="" type="checkbox"/>
Configuración por defecto favorable	<input type="checkbox"/>	Reducción del riesgo	<input checked="" type="checkbox"/>
Despierta sentimientos	<input checked="" type="checkbox"/>	Ajuste de relación coste-beneficio	<input type="checkbox"/>
Mayor diversión	<input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo de la dirección	<input checked="" type="checkbox"/>
Normas de grupo	<input checked="" type="checkbox"/>		

3. Puesta en práctica: ¿Quién se encarga de comprobar la eficacia?

Control a partir del (fecha) 15/05/2020 Control por (persona responsable) E. Lorenzo

### Plan de medidas para la situación: \_\_\_\_\_

1. Formule la medida: Desarróllela a partir de todas las ideas

Medidas	¿Qué?	¿Cómo?	¿Quién? / Hasta cuándo?

2. Comprobar la calidad: ¿Se están utilizando los impulsos de Nudging?

Dar libertad	<input type="checkbox"/>	Retroalimentación	<input type="checkbox"/>
Mayor comodidad	<input type="checkbox"/>	Ajuste del tiempo	<input type="checkbox"/>
Más claridad	<input type="checkbox"/>	Activación de la imagen propia	<input type="checkbox"/>
Recompensa acorde	<input type="checkbox"/>	Probabilidad de comportarse según el objetivo	<input type="checkbox"/>
Configuración por defecto favorable	<input type="checkbox"/>	Reducción del riesgo	<input type="checkbox"/>
Despierta sentimientos	<input type="checkbox"/>	Ajuste de relación coste-beneficio	<input type="checkbox"/>
Mayor diversión	<input type="checkbox"/>	Apoyo de la dirección	<input type="checkbox"/>
Normas de grupo	<input type="checkbox"/>		

3. Puesta en práctica: ¿Quién se encarga de comprobar la eficacia?

Control a partir del (fecha)

Control por (persona responsable)

# Ficha informativa de la situación: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Lugar: \_\_\_\_\_

Observado por: \_\_\_\_\_

<p><b>Descripción de la situación:</b> ¿En qué consiste la situación insegura?</p> <div style="text-align: right; margin-top: 100px;"></div>													
<p><b>Perspectiva del personal:</b> ¿Cómo se produce esta situación?</p> <div style="text-align: right; margin-top: 100px;"></div>													
<p><b>Evaluación de riesgos:</b> ¿Cuánta probabilidad hay de que se produzcan daños para la salud?</p> <div style="margin-top: 20px;"> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%;">alta</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%;">alta</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%;">baja</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%;">baja</td> </tr> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">Probabilidad de que ocurra</p> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">Consecuencias negativas para la salud</p> </div>		alta				alta		baja				baja	<p><b>¿Para quién representa un riesgo?</b></p> <div style="text-align: right; margin-top: 100px;"></div>
	alta												
	alta												
	baja												
	baja												

# Enfoques de Nudging

Enfoque	Principio de actuación	Preguntas guía Ejemplos
Claridad	Las personas necesitamos saber qué comportamiento se espera de nosotras.	¿Cuántas opciones hay? ¿Cómo se presentan las opciones? ¿Es fácil reconocer el comportamiento seguro y saludable?
Comodidad	A las personas nos gusta lo cómodo. Lo incómodo se evita.	¿Hay que invertir más tiempo con el comportamiento seguro y saludable? ¿Cómo evitar lo tedioso? ¿Cómo conseguir que lo seguro y saludable sea más cómodo?
Recompensas	Las personas nos motivamos cuando podemos obtener beneficios, por ejemplo, tiempo o reconocimiento.	¿Qué incentivos hay? ¿En qué medida nos beneficiamos del comportamiento? ¿Qué desventajas estamos evitando? ¿Cómo podemos recompensar el comportamiento seguro y saludable?
Sentimientos	Las personas nos esforzamos por conseguir un estado de ánimo positivo y evitamos las emociones negativas.	¿Qué sentimientos o sensaciones influyen en la toma de decisiones? ¿Cómo apelar a sentimientos negativos para reducir o interrumpir comportamientos inseguros o poco saludables? ¿Cómo crear sensaciones positivas que promuevan la seguridad y salud?
Retroalimentación	Las personas necesitamos recibir retroalimentación para entender el efecto de nuestras acciones.	¿Qué sistemas de retroalimentación existen? ¿Cuánto tiempo pasa hasta que se da retroalimentación? ¿Cómo es la retroalimentación inmediata (automática) tras un comportamiento seguro y saludable?
Normas de grupo	Las personas somos sociales. Adaptamos nuestro comportamiento al grupo.	¿Actuamos dejándonos llevar por el grupo o por nuestras decisiones? ¿Cómo se comportan otras personas en esta situación? ¿Cómo aprovechar la pertenencia al grupo para promover la seguridad y salud?
Imagen propia	A los seres humanos nos gusta sentirnos autodeterminados y cuidamos nuestra autoestima.	¿El comportamiento es importante para usted? ¿Requiere la decisión autocontrol? ¿Cómo garantizar que los comportamientos seguros y saludables respondan a las necesidades personales?
Diversión	A las personas nos gusta reír. Por lo tanto, adoptamos un comportamiento con mayor frecuencia cuando nos hace felices a nosotras y también a las de nuestro alrededor.	¿Cómo hacer que un comportamiento correcto sea divertido? ¿Cómo evitar que un comportamiento seguro implique aburrimiento o desgana? ¿Cómo conseguir la diversión?
Ajuste de tiempo	Las personas tomamos mejores decisiones si tenemos suficiente tiempo y además mucha disciplina.	¿Se dan indicaciones con suficiente antelación para prepararnos a actuar de forma segura y saludable? ¿Cómo dar retroalimentación más directa?
Ajuste predeterminado	Tendemos a mantener las cosas como son.	¿Qué ocurre si no hacemos ningún cambio? ¿Existen configuraciones por defecto que promueven comportamientos seguros? ¿Cómo se podría sacar mayor partido?





issa

ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Comité Internacional para la Electricidad

VISION ZERO

Safety. Health. Wellbeing.



## ISSA – Comité Internacional para la Electricidad

El Comité se constituyó en 1970 y tiene su sede en Colonia en Alemania. El trabajo del Comité se basa en la colaboración entre más de cuarenta miembros de veinte países. Su objetivo es fomentar la seguridad y salud ocupacional en el sector eléctrico en la producción comercial y la distribución de la electricidad y de gas a nivel mundial.

El Comité promueve el intercambio internacional de información y experiencia entre especialistas en simposios, talleres, grupos de trabajo y capacitaciones internacionales sobre seguridad y salud con

un enfoque en temas fundamentales de seguridad ocupacional y la protección de la salud en este sector.

Otra actividad clave del trabajo del Comité es la organización del Festival Internacional de Medios para la Prevención que se realiza cada tres años en el marco del Congreso Mundial de Seguridad y Salud en el Trabajo. El festival presenta una amplia muestra de películas y producciones multimedia de todo el mundo sobre la seguridad y la salud ocupacional.

Número de pedido: IVSS038-5.

Todos los derechos reservados por el editor. Impreso en papel procedente de bosques sostenibles.

### Comité Internacional para la Electricidad de la AISS

a/a Berufsgenossenschaft Energie, Textil, Elektro, Medienerzeugnisse

Gustav-Heinemann-Ufer 130 | 50968 Colonia / Alemania

Tel.: +49 221 3778 6007 | Fax: +49 221 3778 26007

Email: [electricity@bgetem.de](mailto:electricity@bgetem.de) | [www.issa.int/prevention-electricity](http://www.issa.int/prevention-electricity)

