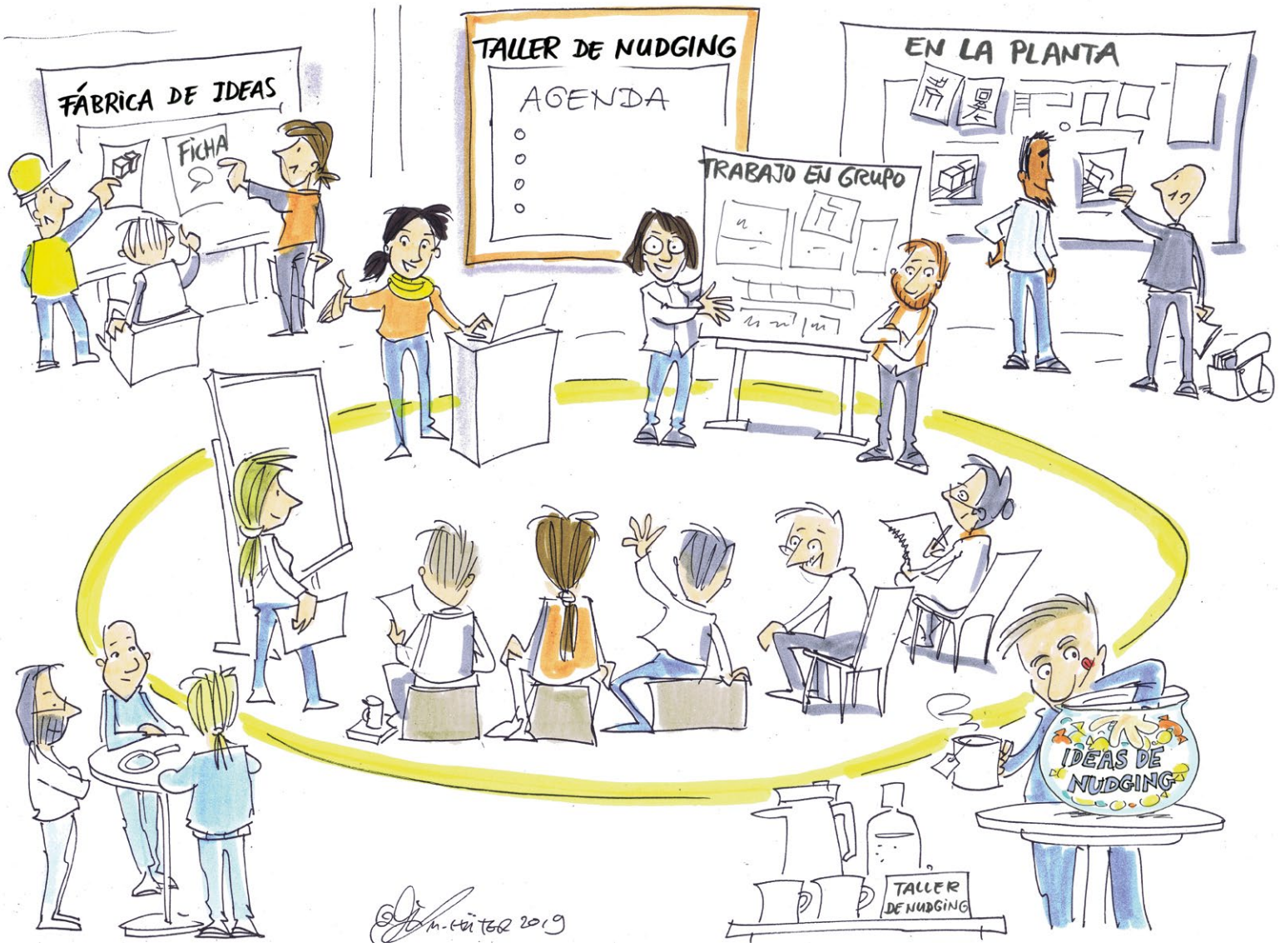
BG ETEM
Energie Textil Elektro
Medienerzeugnisse

issa | ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
Comité Internacional para la Electricidad

Evitar accidentes relacionados con el comportamiento

Facilitar el comportamiento seguro mediante el Nudging



Conviértase en cineasta y dirija la secuencia hacia un comportamiento seguro. Descubra los diferentes enfoques para influir en el comportamiento humano.

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.

Tabla de contenido

Cambiar comportamientos 2

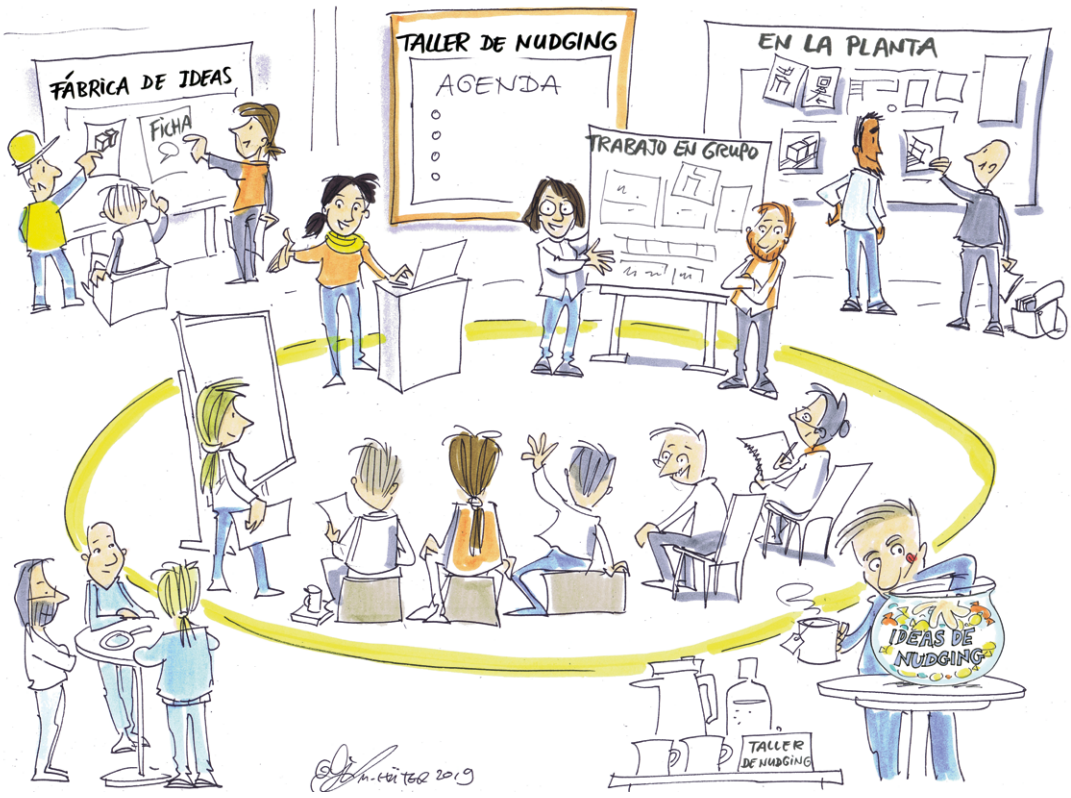
Enfoques para cambiar comportamientos 2

Desarrollar ideas de Nudging 3
Paso 1: Recorrido 4
Paso 2: Taller de Nudging 5
Paso 3: Encuentro de toma de decisiones 8

Adjuntos 9
Plan de medidas 9
Ficha informativa 10
Enfoques de Nudging 11

Anexos 13
Póster de Nudging
Siete carteles informativos

Los anexos se pueden descargar en:
https://www.issa.int/es/prevention-electricity/publications



Cambiar comportamientos

A menudo tomamos malas decisiones que seguramente podríamos evitar si prestáramos más atención y contáramos con la información, la capacidad cognitiva y el autocontrol necesarios.

La toma correcta de decisiones es posible y depende del modo en el que se presentan las diferentes opciones: por ejemplo, dirigir la atención a lo más relevante, presentar la información de forma muy visual, reducir la complejidad o permitir que la persona elija 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)

Enfoques para cambiar comportamientos

El comportamiento humano puede ser influido por diferentes enfoques. Este folleto le ofrece siete enfoques para el desarrollo de ideas de Nudging eficaces.



Los siete carteles informativos se encuentran en el anexo.

Desarrollar ideas de Nudging

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

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

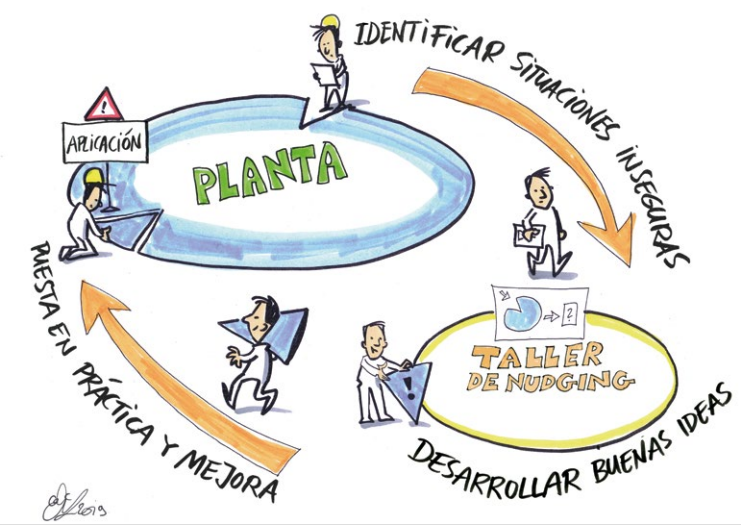
Si contestó que **sí** a una o más preguntas, merece la pena dar una vuelta de reconocimiento.

Crear impulsos en tres pasos

1 **Recorrido:** para identificar y fotografiar situaciones críticas.

2 **Taller de Nudging:** para desarrollar buenas ideas.

3 **Encuentro de toma de decisiones:** para implementar las propuestas de forma sostenible.



1

Paso 1: Recorrido

para identificar y fotografiar situaciones críticas.

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 de situaciones críticas.
- También haga uso de pistas de (cuasi) accidentes para encontrar situaciones críticas.
- Rellene las fichas con las situaciones que tienen que cambiar porque implican riesgos para la seguridad y salud.

Condiciones generales
1 hora
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


Plantilla para fotocopiar

Ficha informativa de la situación *Salida de emergencia bloqueada*

Fecha: *20/3* Lugar: *Pabellón B*

Observado por: *C. Sanchez*

Descripción de la situación: ¿En qué consiste la situación insegura?

Hay cartones bloqueando la salida de emergencia.

Perspectiva del personal: ¿Cómo se produce esta situación?

«Siempre los ponemos ahí cuando no hay suficiente espacio.»
«Solo es para un rato»

Evaluación de riesgos: ¿Cuánta probabilidad hay de que se produzcan daños para la salud?

alta
Probabilidad de que ocurra
Baja alta
Consecuencias negativas para la salud

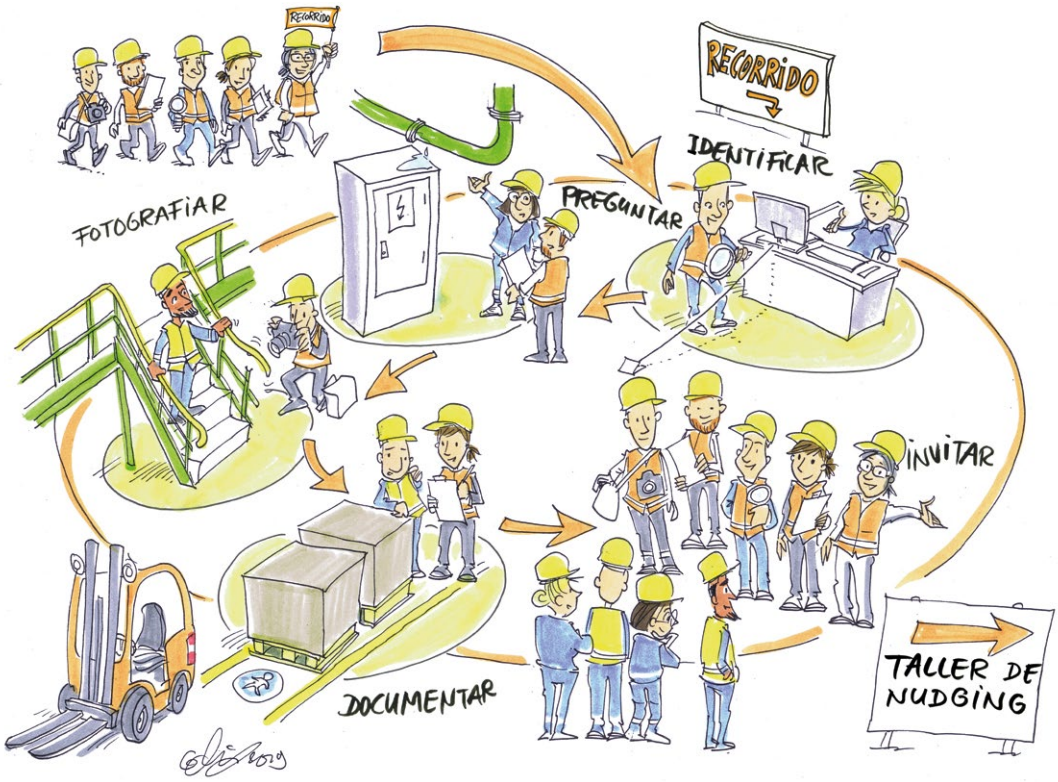
¿Para quién representa un riesgo?

Para todo el personal que se encuentra en el Pabellón B.

14

Material

- Fichas (ver copia original en la página 10)
- Cámara de fotos/teléfono móvil
- Bolígrafos



2

Paso 2: Taller de Nudging

para desarrollar buenas ideas.

Preparación

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

Fecha del taller de Nudging:

_____

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).»

Condiciones generales

2 horas

Mínimo 3 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 del equipo

Material

- Fotografías de las situaciones críticas
- Fichas
- Póster de Nudging
- Carteles informativos

Instrucciones

1. Primero defina el objetivo del encuentro. Se trata de que las personas empleadas 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 enfoques 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. Si es necesario, divida a los participantes en grupos que trabajen en paralelo, para discutir cada situación. El tamaño óptimo de cada grupo es de 3 a 6 personas.
5. Para cada situación necesitan un póster de Nudging. Sigan los pasos que se indican.

Nuestro consejo

Cada folleto incluye un póster. Si necesitan más, pueden descargar el PDF en https://www.issa.int/es/prevention-electricity/publications e imprimirlo directamente.

Póster de Nudging

En esta fase vamos a desarrollar ideas.



1. ¿De qué se trata?

- Pegue la foto de la situación crítica en el póster.
- Describa el comportamiento que se muestra en la situación crítica.
- Anote en qué consiste el riesgo. Del riesgo surge la necesidad de cambio.
- Describa cómo asegurar la seguridad y la salud. Este es el comportamiento meta. Es lo que quiere conseguir.

1 Describa brevemente de qué se trata.

Comportamiento inseguro:
Se ponen cartones en el pasillo que bloquean las salidas de emergencia.



2 Análisis: Imagínese el curso de la situación crítica como si fuera una película...

¿Qué factores 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, ya que no está claro dónde se colocan los cartones.
No hay personas de contacto.
Todavía no se ha producido un fuego aquí.

¿Qué se le pasa a la persona ¿Cuáles son los motivos?

«Lo pongo donde no me moleste.»
«Alguien se ocupará de esto.» →
«Por aquí no suele pasar nadie.»
→ Desconocimiento del peligro

3 Desarrollar: Utilice los carteles informativos y facilite el comportamiento seguro.



Crear un lugar de fácil acceso para los cartones, de modo que no sea necesario almacenarlos en el pabellón.



Resaltar en verde las salidas de emergencia y marcar con el símbolo correspondiente.



Invitar a un desayuno cuando la salida de emergencia ha estado libre durante cuatro semanas.



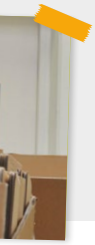
Póster «Las salidas de emergencia bloqueadas cuestan vidas», que muestra una salida de emergencia bloqueada por fuego y humo.

3. Cambiar la escena

- Peguen los carteles informativos en la pared. Caminen por la sala y observen la información de los carteles. ¿Qué enfoques podrían ayudarles antes, después y durante la situación crítica?
- Tomen los carteles y diríjanse a su asiento. Las preguntas guía les ayudarán a elaborar ideas buenas.
- Formulen propuestas concretas que cambien las condiciones del entorno y sirvan de impulsos para comportarse mejor. Anoten sus ideas en el póster.



2



Riesgo:
Tropiezo, quemaduras, asfixia

Comportamiento meta:
Los cartones se colocan en un lugar designado para ello, de modo que la salida de emergencia quede libre.

por la cabeza?

» → Ahorrar tiempo
Comodidad

¿Qué consecuencias implica el comportamiento inseguro?

Nadie dice nada al respecto, ni siquiera la dirección.
Las personas responsables de equipo no dicen nada.
Otras personas ponen también cartones.
No suele pasar 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.

Sea creativo: ¡cada idea cuenta!

ASIÓN	DIVERSIÓN	NORMAS DE GRUPO	RETROALIMENTACIÓN
			
	Caricatura en el suelo con la frase: «¡Este no es un sitio para aparcar cajas! ¡O el gato de la oficina se enfada!»	*Colocar un póster en la zona de descarga con fotos de compañeros y compañeras donde ponga: «Protégete a ti y al resto, no bloquees la salida de emergencia con cartones».*	*Salida de emergencia en 3D, pegatinas en forma de pie, uso de láser, barrera fotoeléctrica, sirena.*

2. Rebobinar, pausar y adelantar la escena.

Describa ahora lo que ha contribuido a la aparición del comportamiento crítico (botón de rebobinar). Las condiciones anteriores contribuyen a encontrar soluciones que surtan efecto en una fase temprana.

A continuación, describa lo que pasa por la mente de la persona (botón de pausa). ¿Cuáles son los motivos para comportarse de manera insegura en una situación crítica?

Por último, describa lo que suele ocurrir después de la situación crítica (botón de avance rápido). Usted quiere entender lo que contribuye a que se mantuviese el comportamiento inseguro, o por qué el comportamiento seguro sigue ausente.

Conclusión: 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.



3

Paso 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 y escriba las medidas que quiera implementar en el plan.
2. Compruebe si las medidas cumplen con los enfoques para un impulso realmente eficaz. Anote la fecha en la que se aplicarán las medidas y la persona responsable.
3. Determine cuándo y quién verificará que se mantenga un comportamiento seguro en todo momento y que no se produzcan situaciones críticas.

Nuestro consejo:

Piense que las medidas técnicas y organizativas tienen prioridad sobre las medidas personales.



Procedimiento de control de la eficacia

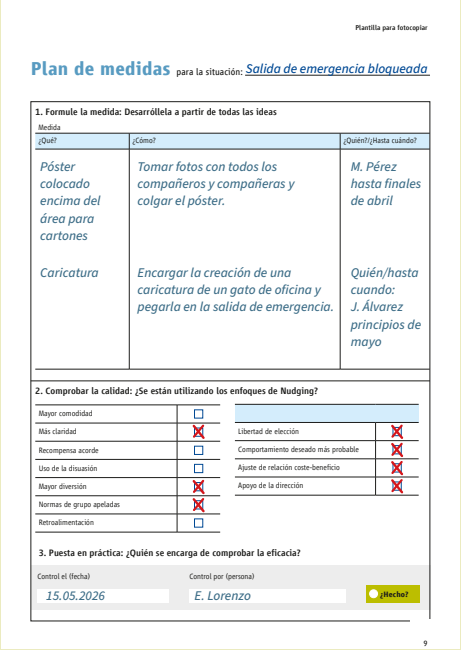
Tome la ficha informativa y complete el contenido durante un nuevo recorrido.

Condiciones generales:

1 hora

4–6 personas, por ejemplo:

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



Plantilla para fotocopiar

Plan de medidas para la situación: *Salida de emergencia bloqueada*

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

Medida

¿Qué?	¿Cómo?	¿Quién?/¿Hasta cuándo?
Póster colocado encima del área para cartones	*Tomar fotos con todos los compañeros y compañeras y colgar el póster.*	*M. Pérez hasta finales de abril*
Caricatura	*Encargar la creación de una caricatura de un gato de oficina y pegarla en la salida de emergencia.*	*Quién/hasta cuando: J. Álvarez principios de mayo*

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

Mayor comodidad	☐		
Más claridad	☒	Libertad de elección	☒
Recompensa acorde	☐	Comportamiento deseado más probable	☒
Uso de la disuasión	☐	Ajuste de relación coste-beneficio	☒
Mayor diversión	☒	Apoyo de la dirección	☒
Normas de grupo apeladas	☒		
Retroalimentación	☐		

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

Control el (fecha)	Control por (persona)	¿Hecho?
15.05.2026	*E. Lorenzo*	☐

9

Material

- Póster de Nudging
- Fichas

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 adecuada la medida también para otros departamentos/lugares?

Plan de medidas para la situación: _____

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

Medida

¿Qué?	¿Cómo?	¿Quién?/¿Hasta cuándo?

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

Mayor comodidad	☐
Más claridad	☐
Recompensa acorde	☐
Uso de la disuasión	☐
Mayor diversión	☐
Normas de grupo apeladas	☐
Retroalimentación	☐

Libertad de elección	☐
Comportamiento deseado más probable	☐
Ajuste de relación coste-beneficio	☐
Apoyo de la dirección	☐

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

Control el (fecha)	Control por (persona)	¿Hecho?
		☐

Ficha informativa de la situación : _____

Fecha: _____ Lugar: _____

Observado por: _____

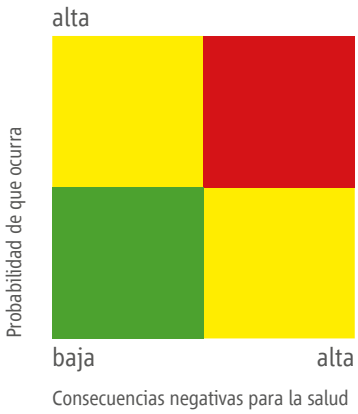
Descripción de la situación: ¿En qué consiste la situación crítica?



Perspectiva del personal: ¿Cómo se produce esta situación?



Evaluación de riesgos: ¿Cuánta probabilidad hay de que se produzcan daños para la salud?



¿Para quién representa un riesgo?



Enfoques de Nudging

Enfoque	Explicación	Preguntas guía Ejemplos
Comodidad	A las personas nos gusta lo cómodo y tendemos a evitar el esfuerzo.	• ¿Cómo conseguimos que los comportamientos seguros nos resulten más cómodos? • ¿Cómo utilizamos opciones seguras por defecto? • ¿Qué rutinas desarrollamos para facilitar los comportamientos seguros?
Claridad	Las personas solo podemos procesar una cantidad limitada de información a la vez. Por lo tanto, la información debe ser clara y comprensible a primera vista.	• ¿Cómo podemos dejar claro cuál es el comportamiento seguro? • ¿Cómo podemos utilizar estímulos visuales o acústicos para poner de manifiesto el riesgo? • ¿Cómo podemos resolver contradicciones y dudas?
Recompensas	Las personas nos motivamos cuando podemos obtener beneficios, por ejemplo, tiempo o reconocimiento.	• ¿Cómo identificamos un comportamiento seguro? • ¿Qué incentivos creamos? • ¿Cómo recompensamos un comportamiento seguro?
Disuasión	Los sentimientos negativos nos disuaden. Si somos conscientes de las consecuencias negativas de un comportamiento, lo evitamos.	• ¿Qué constituye un buen elemento disuasorio? • ¿Cómo mostramos las consecuencias negativas de un comportamiento inseguro? • ¿Con qué alternativa segura combinamos el elemento disuasorio?
Diversión	A las personas nos gusta reír. Por lo tanto, adoptamos con mayor frecuencia un comportamiento que nos hace felices a nosotros y a quienes nos rodean.	• ¿Cómo logramos que el comportamiento seguro sea divertido? • ¿Cómo utilizamos el juego para fomentar un comportamiento seguro? • ¿Cómo empleamos el humor?
Normas de grupo	Las personas somos sociales. Adaptamos nuestro comportamiento al grupo.	• ¿Cómo aprovechar la pertenencia al grupo para promover la seguridad y salud? • ¿Cómo nos aseguramos de que la seguridad y la salud sean una prioridad para todas las personas? • ¿Cómo ejercen las personas o los grupos su función ejemplar?
Retroalimentación	Las personas necesitamos recibir retroalimentación para entender el efecto de nuestras acciones. Para que podamos aprender, es importante que esta retroalimentación se produzca lo más pronto posible después de la acción.	• ¿Cómo es una retroalimentación oportuna sobre el comportamiento seguro? • ¿Quién da la retroalimentación y de qué manera? • ¿Cómo utilizamos también las respuestas técnicas o automáticas?

Con la contribución del Organismo Seguro Social Alemán de Accidentes de Trabajo de la Energía, la Industria Textil, Eléctrica y de los Medios (BG ETEM)

BG ETEM es la entidad aseguradora de accidentes de trabajo obligatoria en Alemania. Cuenta con unos cuatro millones de trabajadores de unas 200.000 empresas afiliadas. Se encarga de la protección de la seguridad y la salud en el trabajo en las empresas afiliadas, así como de la rehabilitación e indemnización por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Para sus empresas afiliadas, BG ETEM asume la responsabilidad de las consecuencias sanitarias de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales de sus empleados y también los exime de responsabilidad.

Anexos:
Póster de Nudging
Siete carteles informativos

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 promociona 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.

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

Número de pedido: IVSS038-S.

Todos los derechos reservados por el editor.

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 | www.issa.int/prevention-electricity