



¿Quién es el responsable de la baja percepción del riesgo?

Por *Jorge Giachero*, *César Gutiérrez Saldivia*
y *Renzo Persello*, Petrobras Argentina SA

Trabajo con mención especial

En la investigación de accidentes laborales, es frecuente identificar como causa principal la baja percepción del riesgo y de considerar esto un factor humano, directamente relacionado con el empleado involucrado en el accidente. Y es probable que se concluya en que el accidentado, o su supervisor inmediato, no supieron captar como corresponde la dimensión de la contingencia. Este trabajo apunta a saber discernir entre la percepción subjetiva del riesgo y el riesgo mismo y a profundizar en el conocimiento sobre este último

Tras un accidente laboral, existe una atracción gravitatoria en el pensamiento general a suponer que el accidentado no ha percibido de forma correcta el riesgo al que se expone y, a su vez, a conectar inmediatamente este hallazgo con la conclusión de que ello se debe a factores subjetivos. Estos se consideran particulares y ajenos a la posibilidad de ser manejados en el marco de la gestión de riesgos.

Este trabajo pretende 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 su surgimiento con el fin de actuar sobre ellas y evitar que se repitan hechos similares. Aquí, es de especial interés tener en cuenta que la investigación del accidente de trabajo no debe buscar las causas con el mismo criterio que suele aplicarse en una investigación policial.

La comisión de investigación de un accidente laboral no debe constituirse con el fin de hacer justicia a las partes, sino de sacar conclusiones que eviten la repetición de un hecho con motivaciones parecidas y que lleven a acaecimientos con niveles de pérdidas similares.

Sensaciones y percepciones

A los seres humanos, el conocimiento del medio exterior e interior nos proviene de la decodificación y de la interpretación de los mensajes sensoriales que nos dan los distintos receptores a través de todo el cuerpo. Este flujo nervioso suele denominarse “sensaciones” y dará nacimiento a las “percepciones”.

Estas últimas consisten en tomar conciencia de los sucesos exteriores. Este proceso permite que el sujeto interprete el entorno, incluidos los riesgos asociados. La percepción incluye la búsqueda, la obtención, el ordenamiento y el procesamiento de la información. Es muy común que personas diferentes perciban una misma situación desde distintos puntos de vista, 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 y, de la misma manera, pasan por alto otros. El proceso de selección que realiza una persona comprende tanto factores internos como externos, lo que determina cuál recibirá la mayor atención.

La interpretación que una persona da a estos estímulos sensoriales que recibe será conducida por una respuesta, materializada en acciones o encubierta en motivación, actitudes y sentimientos. Las diferentes respuestas a los estímulos exteriores estarán, además, afectadas por los correspondientes modelos mentales del individuo. Estos modelos son supuestos profundamente arraigados en cada uno de los seres humanos.

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

En el modelo tradicional de capacitación en seguridad, se insiste en lo que podemos denominar un “aprendizaje de primer orden”. Esta propuesta apunta hacia una instancia denominada “aprendizaje de segundo orden”.

En vista de que este trabajo pretende encontrar las respuestas al interrogante de quién es el responsable de la baja percepción del riesgo, identificada como una de las causas de los accidentes de trabajo durante las investigaciones de estos, desarrollaremos algunos de los aspectos más importantes sobre la percepción del riesgo.

El riesgo

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

La conceptualización frecuentemente utilizada de “riesgos objetivos” contra “riesgos subjetivos” se refiere a diferentes métodos de evaluación de los riesgos, basándose la evaluación objetiva en datos estadísticos disponibles y cálculos matemáticos; y la subjetiva, en juicios intuitivos. Diversos tipos de estudios diferencian el riesgo objetivo del 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. En resumen, los riesgos existen en un marco de conocimiento, valores y estándares.

Los efectos que se consideran en términos del costo económico se conocen como “pérdidas tangibles”. Sin embargo, existe una variación de otros efectos resultantes de desastres que son importantes, aunque no pueden convertirse en un equivalente monetario, que reciben el nombre de “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 fallecidas 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 gama completa de consecuencias tangibles y, especialmente, intangibles. El proceso de capacitación de las empresas deberá tener entre sus objetivos ser incorporada en las estructuras personales, cognoscitivas, emocionales y de motivación de los trabajadores, como también la consideración de las consecuencias tangibles e intangibles en sus ambientes sociales y laborales.

La percepción, un doble proceso

La percepción supone un doble proceso: externo-interno. Depende de estímulos externos y de las características

personales (motivaciones, expectativas, etc.). Cuando seleccionamos los estímulos, esta selección recibe el nombre “atención”, que es, a la vez, una especie de filtro de la información y un mecanismo de alerta ante los datos importantes.

Los factores de la atención son, entre otros, intensidad, tamaño y color para los externos; y en el caso de los internos, necesidad biológica e intereses sociales.

Otra de las características de la percepción es la “subjetividad”: percibimos lo que nos interesa, proceso que se denomina “predisposición perceptiva”. El contexto social, la educación y la cultura influyen en la percepción. Hay variaciones perceptivas entre individuos de una cultura y de otra.

El proceso perceptivo

La percepción es la primera imagen que llega al cerebro humano antes de ser debidamente procesada y analizada. Quizá, esta imagen muchas veces llegue a ser tan imperfecta que distorsione por completo la realidad en la que se desenvuelve el individuo. Es decir, la percepción es el primer proceso cognitivo o cognoscitivo a través del cual los sujetos captan información del entorno. Esta información es la que permite que el individuo forme una representación de la realidad de su entorno.

El proceso de la percepción se construye por inferencias y genera una representación interna de lo que sucede en el exterior a modo de hipótesis. Para ello, se usa la información que llega a los receptores, que se va analizando paulatinamente, así como la información que proviene de las memorias empírica y genética y que ayuda a interpretar y formar la representación.

Sobre la base biológica de la capacidad sensorial, la selección y elaboración de la información del ambiente se inicia discriminando los estímulos que se reciben. En esta instancia, subyace la mediación de mecanismos inconscientes, que 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 importante.

En lo cotidiano, se suele pensar que lo percibido se corresponde exactamente con los objetos o hechos 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. 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 percepciones 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

En general, las personas no desean tener una sensación de riesgo mayor de aquella que ya tienen asumida. Es necesario considerar cómo se percibe el riesgo, cómo debemos evaluarlo, qué límites debemos aceptar y cómo administrarlo y gestionarlo.

Todas las actividades que desarrollamos a diario tienen un riesgo, pero aquellas que hacemos en forma voluntaria y rutinaria se ven de una forma diferente de las que son involuntarias y no rutinarias. A su vez, existe cierta minimización de los riesgos asumidos para realizar aquellas 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 por esa razón y, de esta manera, harán tolerable el riesgo de conducir.

En cambio, la opinión pública es mucho menos tolerante con las pérdidas humanas en un accidente industrial. Muchos expertos coinciden en la importancia de escuchar a la población –intramuros o extramuros– 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 disminuir 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 obedecen, en gran medida, a la percepción que tenemos de la situación. Como dijimos anteriormente, la percepción es el proceso cognoscitivo que permite asimilar ideas a través de la acción mental y que ayuda a formar imágenes que, a su vez, se crean y se recrean hasta llegar a la construcción del conocimiento para, 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 qué tipo de actividades pueden presentar una amenaza.

Conocimiento

Todo conocimiento implica una relación, pero además aparecen dos términos que son los que se relacionan: el sujeto, que es el conocedor, y el objeto, que es el conocido. La relación de un determinado conocimiento no puede estudiarse dejando de lado el sujeto y el objeto. Puede afirmarse que lo que la ciencia obtiene no son las cosas mismas, sino las relaciones que existen entre ellas. Fuera de estas relaciones, no hay una realidad que conocer.

El conocimiento puede ser entendido de diversas formas: como una contemplación, como una asimilación o como una creación. El conocimiento es, por una parte, el estado de quien conoce o sabe algo; y, por la otra, los contenidos sabidos o conocidos que forman parte del patrimonio cultural, un 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 y testimonio de terceros. Puesto que la percepción es un com-

ponente de la pluralidad de procesos cognitivos, vamos a centrarnos en el conocimiento del riesgo como marco referencial frente al riesgo mismo.

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 de “conocimiento” y “riesgo”.

El conocimiento del riesgo debe ser producto de una consideración previa de este, una visión holística que comprende el componente tangible e intangible del riesgo. Esto significa que el conocimiento del riesgo depende de una evaluación previa. Esta evaluación no sólo debe incluir el aspecto subjetivo del ejecutante de la tarea –como en general ocurre–, sino que además deberá estar soportado por una evaluación sistemática de estos y otros aspectos.

Con referencia al aspecto subjetivo, como se mencionó anteriormente, la incorporación del valor “seguridad” en los ejecutantes de las tareas no se limita al individuo, sino que es, en gran medida, 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 este valor fundamentado en la interpretación de las consecuencias intangible de los riesgos. Al incorporarlo, habremos logrado un aprendizaje de segundo orden.

¿Quién es el responsable de la baja percepción del riesgo?

En el ámbito laboral –y especialmente hablando de la industria del petróleo y del 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 exclusiva-

mente 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 los sistemas de gestión de seguridad, medio ambiente y salud.

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

Como ya se ha mencionado, debemos trasladar la relación existente entre los conceptos de “percepción del riesgo” y “riesgo” a una línea paralela de interacción entre los conceptos de “conocimiento” y “riesgo”.

Como las experiencias de percepción proporcionan la vivencia para la construcción de las evidencias, son al mismo tiempo confrontadas con lo aprendido. En esta instancia, 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 está directamente relacionada con el conocimiento que se tiene de una situación cualquiera.

Por otra parte, podemos decir que el conocimiento es el conjunto de contenidos sabidos o conocidos que forma parte de la cultura de seguridad, medio ambiente y salud de una empresa. Sabemos que se consigue mediante la experiencia personal, la observación o el estudio, que podría resumirse como los pasos de un proceso de capacitación de un trabajador; y todo esto expone claramente que la mayor influencia en dicho proceso la tiene la empresa.

Como respuesta final a la pregunta sobre quién es el responsable de la baja percepción del riesgo, concluimos en que, en su mayor parte, se atribuye a la falta de conocimiento. Y, a modo de conclusión, diremos que, para mejorar la percepción de los riesgos laborales, debemos aumentar el conocimiento sobre estos riesgos y sus consecuencias a través de la capacitación en busca de obtener aprendizajes de segundo orden. ■

