



# Programa Integral de Capacitación en Gestión de Riesgos 2025



Ciclo III

Psicosociología y ergonomía en el trabajo

---

## Tema: Factor humano en la Seguridad y Salud en el trabajo



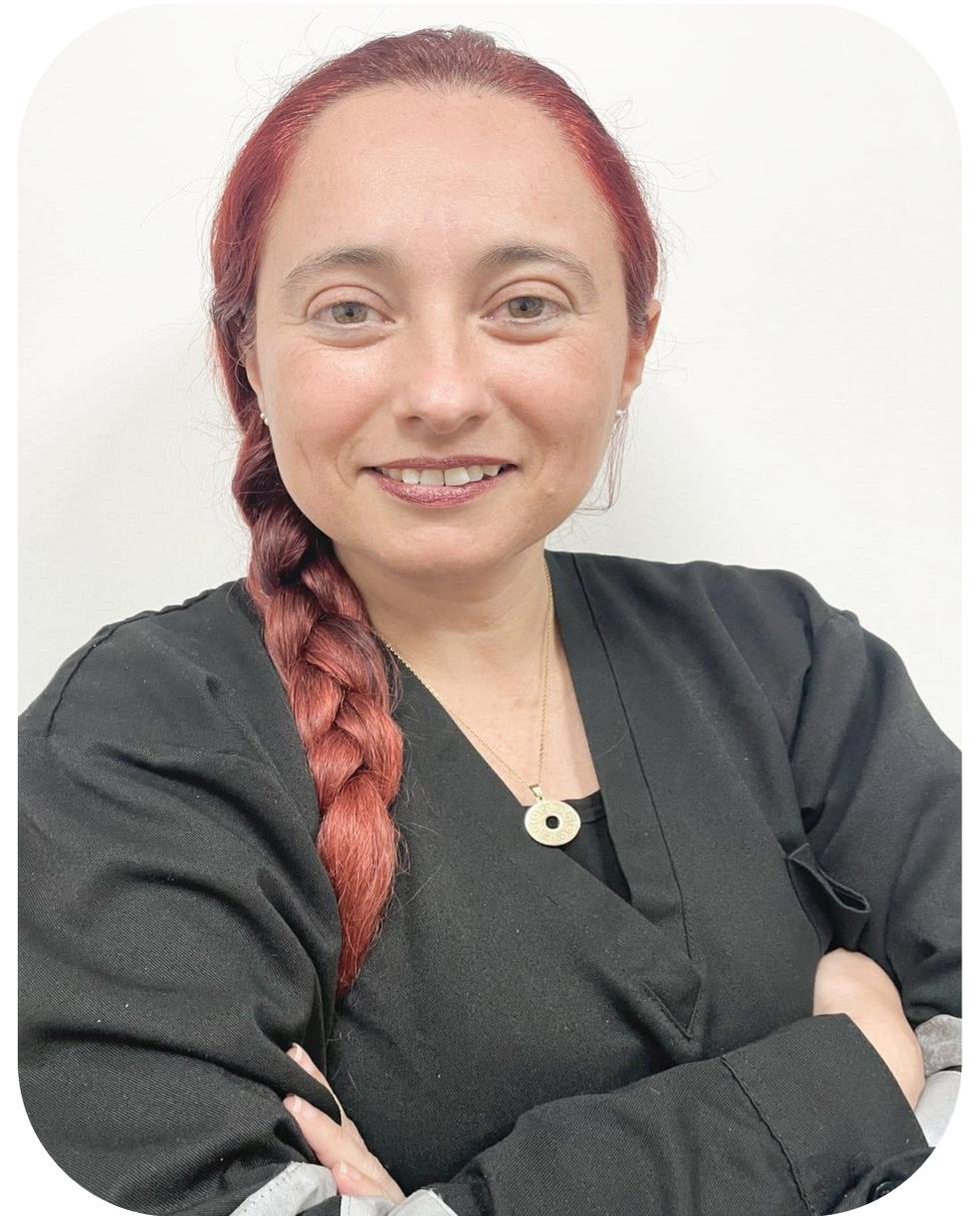
Asociación Peruana  
DE PSICOLOGÍA SST

**En RIMAC las personas van primero**

**Nos hemos propuesto construir relaciones a largo plazo con las personas que se acercan a nosotros.**

## **Especialista: Jessica Delfino**

Psicóloga ocupacional 18 años de experiencia en SST. Capacitadora certificada SafeStart. Especialista en SBC - Ejemplo. Monitoreo de Riesgos Psicosociales, fatiga; abordaje a trabajadores con enfermedades crónicas disminuyendo descansos médicos. Promoción de salud, bienestar, trabajo con familias y disminución de accidentes comunes. Docente Universidad Cayetano Heredia en desarrollo de habilidades blandas. Docente en Psicología Ocupacional/ Seguridad, conferencista nacional e internacional y facilitadora de talleres y programas.



**Factor Humano  
en la Seguridad y  
Salud en el  
Trabajo**

## Empecemos por la **AUTO** Gestión

TRABAJO EN MÍ, SOY MI  
MEJOR PROYECTO EN PROCESO.



## Objetivo General

**Incrementar la seguridad en el trabajo al mejorar la **percepción de riesgos** mediante el conocimiento de los **PELIGROS DE ACTO** y tomar acciones de **autocuidado** entre las que está la **AUTODETONACIÓN****

*“Cuando el riesgo es constante, se deja de  
“ver” porque nos confiamos, es decir, entramos  
en **complacencia**”.*



# Mi abuelo y su refrigerador

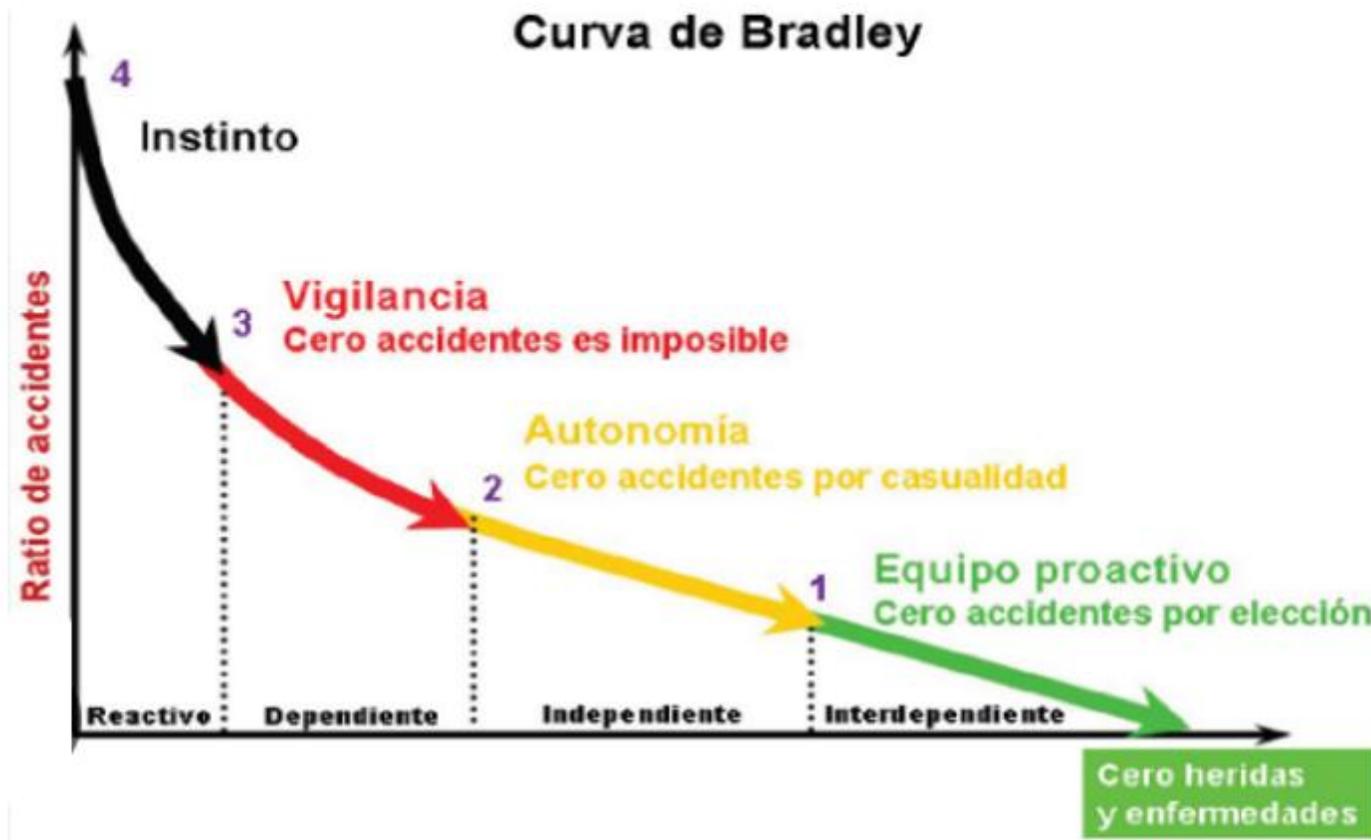


¿A qué ya nos hemos acostumbrado?

- “NO pasa nada”
- “SIEMPRE lo hemos hecho así”

*“Oler el peligro, respirar seguridad”*

# ¿En qué nivel de madurez estamos?



# ¿Qué es el cuidado activo?

## En pro de la etapa interdependiente



Me cuido



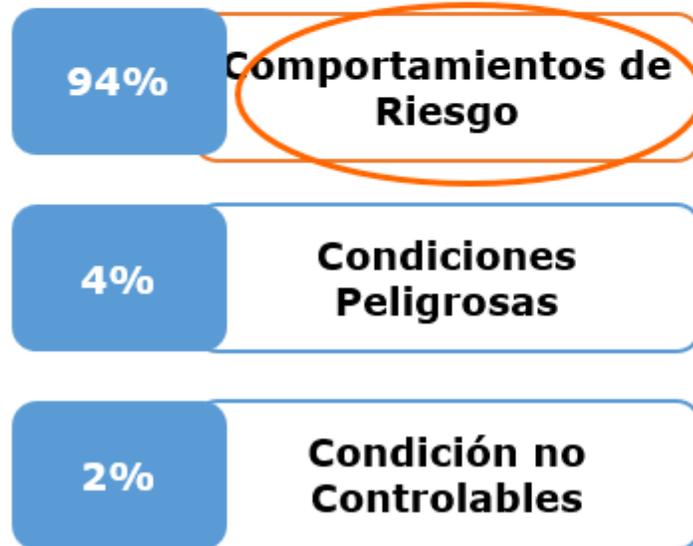
Te cuido



Me deajo cuidar

# ¿A que se deben los accidentes?

Los incidentes y accidentes se deben:



El mayor índice de accidentes se debe a **Comportamientos inseguros**

Gestionar el factor humano es primordial para fortalecer la cultura de seguridad

# Un método que sí funciona



*Estos cuatro estados...*

- Prisa
- Frustración
- Fatiga
- Complacencia

*pueden causar o contribuir  
a estos errores criticos...*

- Ojos no en la Tarea
- Mente no en la Tarea
- En la línea de Fuego
- Equilibrio/Tracción/Agarre

*...lo que incrementa el  
riesgo de lesiones.*

The SAFESTART logo consists of a blue checkmark inside a black square, followed by the word 'SAFESTART' in a bold, blue, sans-serif font with a registered trademark symbol.

*Estos cuatro estados...*

- Prisa
- Frustración
- Fatiga
- Complacencia

*pueden causar o contribuir  
a estos errores críticos...*

- Ojos no en la Tarea
- Mente no en la Tarea
- En la línea de Fuego
- Equilibrio/Tracción/Agarre

*...lo que incrementa el  
riesgo de lesiones.*

## Los Estados y los Errores Críticos

y la manera en que se relacionan entre sí



*Estos cuatro estados...*

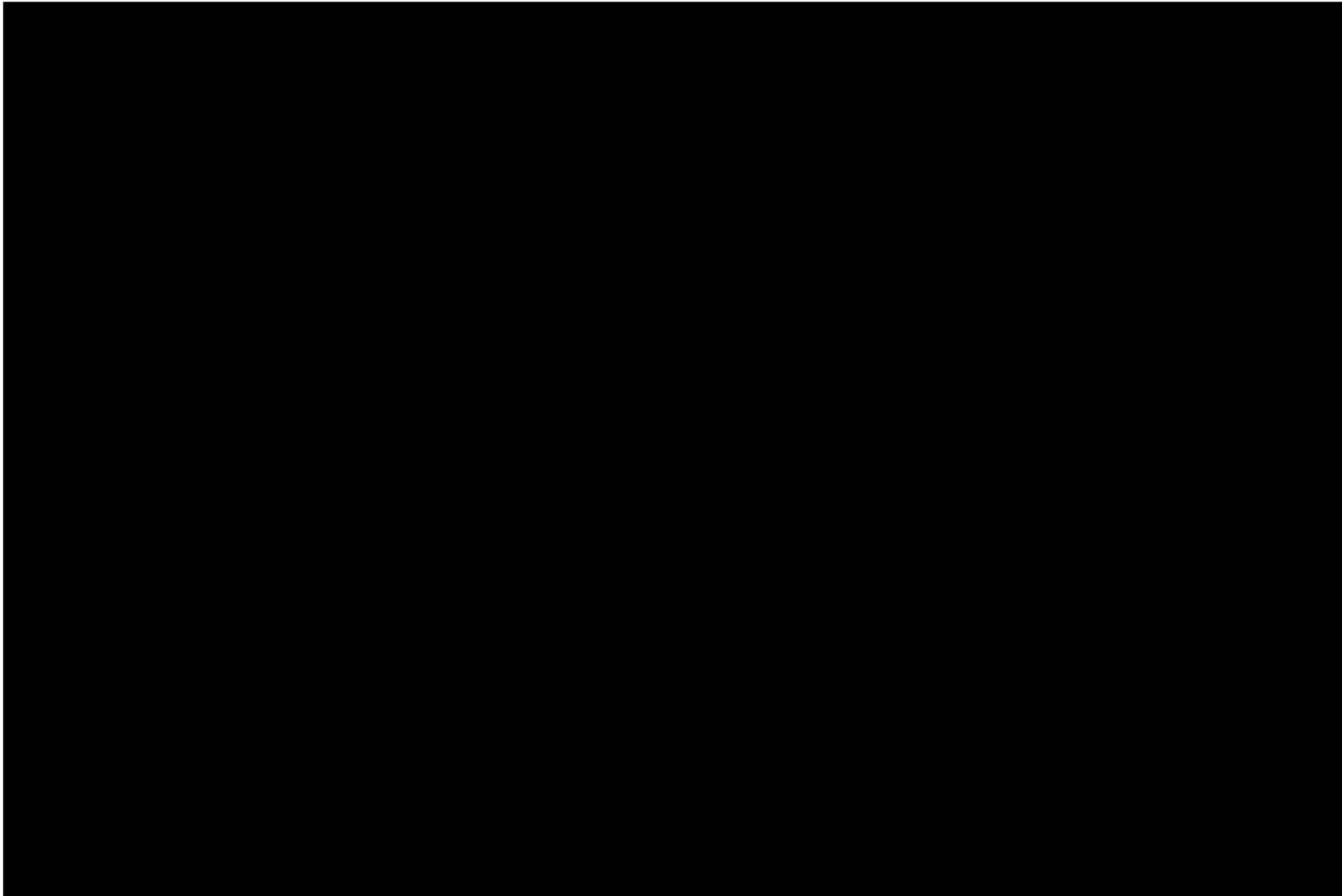
- Prisa
- Frustración
- Fatiga
- Complacencia

*pueden causar o contribuir  
a estos errores críticos...*

- Ojos no en la Tarea
- Mente no en la Tarea
- En la línea de Fuego
- Equilibrio/Tracción/Agarre

*...lo que incrementa el  
riesgo de lesiones.*

# La Historia de Debbie



The SAFESTART logo consists of a blue checkmark inside a black square, followed by the word 'SAFESTART' in a bold, blue, sans-serif font with a registered trademark symbol.

*Estos cuatro estados...*

- Prisa
- Frustración
- Fatiga
- Complacencia

*pueden causar o contribuir  
a estos errores críticos...*

- Ojos no en la Tarea
- Mente no en la Tarea
- En la línea de Fuego
- Equilibrio/Tracción/Agarre

*...lo que incrementa el  
riesgo de lesiones.*



Unidad 1 - Parte 2





**Anécdota 2***Alex Stanley*

Narrador: \_\_\_\_\_

**Elementos:**

- ¿Qué actividad?/¿Qué sucedió?
- ¿Qué estado o estados?
- ¿Qué errores críticos?
- ¿Qué lesiones o cuasi accidentes?/  
¿Cómo pudo ser peor?

**¿Cuáles fueron los estados y errores?**

- |  |  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Prisa  | <input checked="" type="checkbox"/> Ojos no en la tarea  |
| <input type="checkbox"/> Frustración       | <input checked="" type="checkbox"/> Mente no en la tarea |
| <input checked="" type="checkbox"/> Fatiga | <input type="checkbox"/> Línea de fuego                  |
| <input type="checkbox"/> Complejidad       | <input type="checkbox"/> Equilibrio/tracción/espacio     |

 Trabajar en mejorar los hábitos.**Resumen:** Fracturas y contusión al ser atropellado por montacargas Otros: \_\_\_\_\_

## Para Mejorar Ojos en la Tarea

1. Cuando tenga prisa, mueva los ojos más rápidamente. No mire cosas que son innecesarias. Mirar su reloj cada 30 segundos no lo hará llegar más rápido.
2. Observe cuidadosamente el lugar donde introducirá su mano o donde la va a colocar, antes de hacerlo. Las inspecciones previas a la tarea revelarán la mayoría de los peligros.
3. Mueva sus ojos antes de mover el cuerpo o su automóvil. Virar sin antes mirar es probablemente la forma más común en que las personas golpean o chocan con otras cosas. Además, cree el hábito de devolver la mirada al camino rápidamente en caso de que tenga que mirar para otro lado.
4. Si mira en dirección al sol, por lo menos mire dos veces. Es más fácil no ver algo. El sol sí puede engañarlo.
5. Cree el hábito de buscar cosas que puedan causar que otras personas se puedan tropezar o resbalar si ellos no las ven. No todos ponen atención hacia donde caminan. Tendrá que examinar aún mejor para ver cosas del mismo color o de la misma textura del piso.
6. Ponga atención a lo que otras personas están mirando. Es posible que no pueda corregir los malos hábitos del resto, pero por lo menos puede minimizar las posibilidades de que ellos lo lesionen a usted y aumentará su nivel de pensamiento con relación a los ojos en la tarea.



# Las 4 causas de los accidentes

Trabajar con:



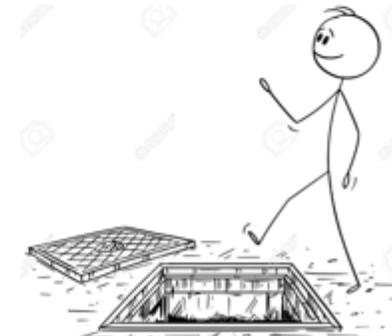
**Prisa**



**Fatiga**



**Frustración**



**Complacencia**

# ¿Cómo gestionar los factores que influyen en la Percepción de Riesgo?

## Cuidado con:

☹ La Prisa

☹ La Frustración

☹ La Fatiga

# Cómo manejamos la frustración :

Actividades de energía



Actividades de distracción



Preguntarte: ¿De aquí a 5 años me va a importar?



Tiempo fuera



## La prisa como una de las principales causas de los accidentes

### Medidas:

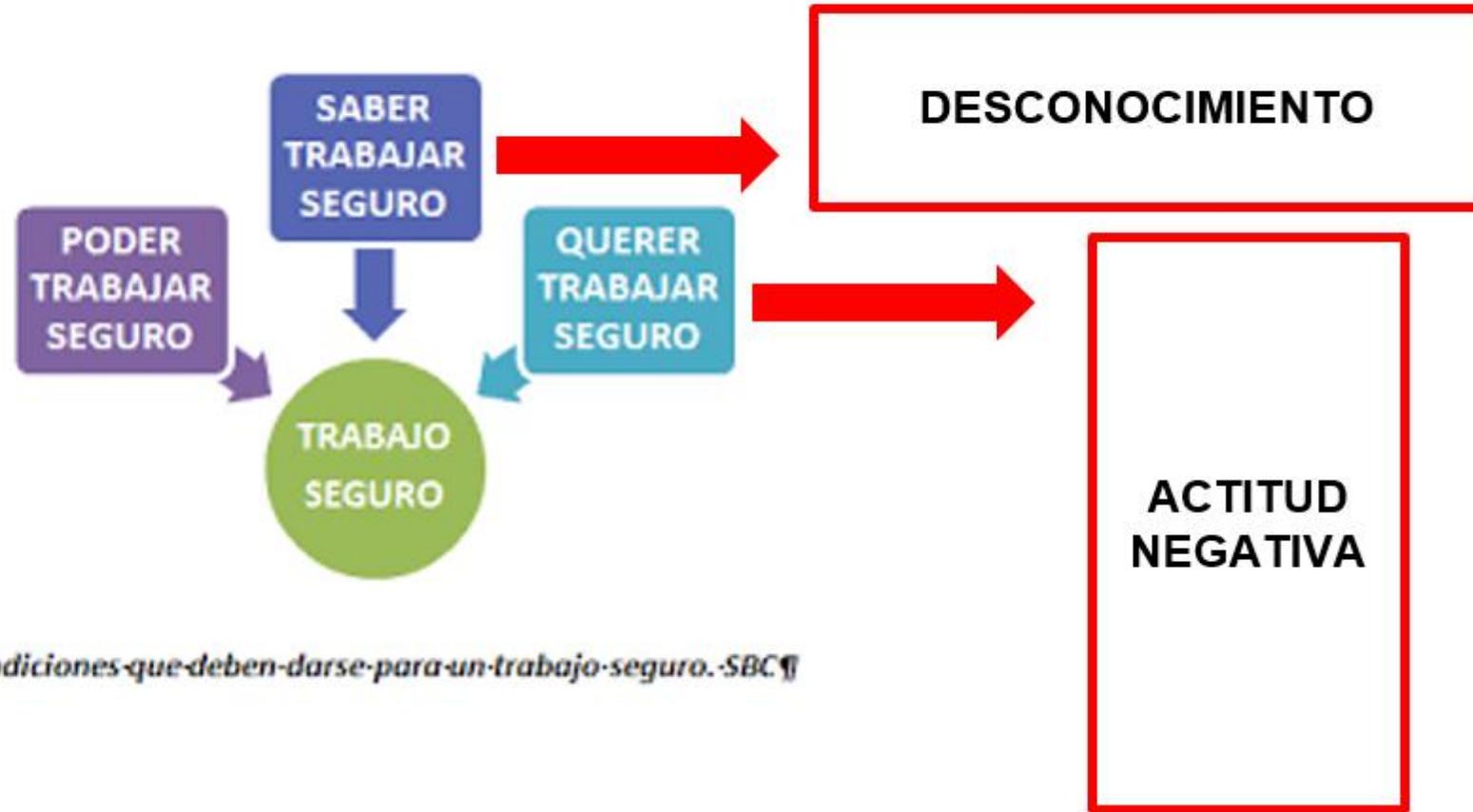
- ✓ ¿Realmente ese tiempo ganado es relevante? (el uso de las escaleras)
- ✓ Al trasladarme dónde están mis ojos y mi mente (¿cuál es la tarea?)
- ✓ ¿Estoy cargando utilizando las dos manos? (se pierde el reflejo de moro)
- ✓ ¿Cómo es mi velocidad al comunicarme? (lenguaje no verbal)

# La fatiga como una de las principales causas de los accidentes

## Medidas:

- ✓ ¿Sabías que existen tres tipos de descanso?
- ✓ ¿Qué actividades puede hacer en descanso activo?
- ✓ ¿Qué actividades puedo hacer en descanso pasivo?
- ✓ Las tres fases del sueño
- ✓ ¿Cuánto es lo mínimo de horas que debemos dormir según la OMS?

# Factor Tri Condicional de la Seguridad



*Condiciones-que-deben-darse-para-un-trabajo-seguro.-SBC*

## Los Peligros de acto son 6:

# Autodetónate



# No es lo mismo ver que observar



- **Estoy atento**
- **Me llamo la atención**
- **Veo los detalles**
- **Tengo una opinión**

**El ruido del motor del carro**

# Percepción:

- La percepción es la **INTERPRETACIÓN** de los que nos rodea.
- La información ingresa por por nuestros **sentidos** (no entra **ADECUADAMENTE** por prisa, frustración, fatiga) y luego se le suma nuestros **conocimientos** ¿Conosco el punto de trabajo? y nuestras **creencias** “soy superman”.



# Percepción de Riesgos:

Es la habilidad de **detectar, identificar (saber que es) y reaccionar** ante una situación de riesgo.

Una situación de riesgo es aquella que lleva al colaborador a **estar alerta ante un cambio** que puede obligar a tomar una decisión: **detener la actividad, informar la condición insegura al supervisor, tomar medidas de control.**

# No queremos heroes



**No te arriesgues**



## ¿Dónde está tu Locus?

Locus de control interno:

• Locus de control externo:



## Y pensando en la regulación (salud, desempeño, seguridad)

- Locus de control interno:



- Locus de control externo:



Y si decidimos ser protagonistas  
en lugar de víctimas...Dejaríamos de  
perder el tiempo culpando a los demás,  
y tendríamos energía para diseñar la  
vida que queremos vivir!

**AMENAZA****OPORTUNIDAD**

## Atención: las 5s

- Si nuestros ambientes están despejados, limpios y cuidados, será mucho más sencillo **darnos cuenta cuando una condición se convierte en un riesgo.**
- Además será muchísimo más fácil **Mantener los Ojos y la Mente en la Tarea**
- Y el **alejarnos o controlar las Líneas de Fuego**

## Orden y más orden: Las 5 S

La implantación de la metodología de las 5S en una organización está relacionada con la mejora de procesos y repercute en la calidad del trabajo, la productividad de la empresa, y su competitividad (surgió en japon post guerra como alternativa a la cadena de montaje de Henry Ford).



## Llega a occidente como: Just in time (JIT)



## SEIRI

Identificar los elementos que son necesarios, separarlos de los innecesarios y desprenderse de estos últimos, evitando que vuelvan a aparecer



## SEITON

Colocar los objetos que se utilizan cada pocas horas dentro del espacio al que podemos llegar estirando los brazos, los usados una vez por día cerca del lugar y los que se usan con menos frecuencia — semanalmente o al mes— más lejos del área y así sucesivamente hasta que todo esté en orden de frecuencia



## SEISO

Una vez despejado y ordenado el espacio de trabajo, es mucho más fácil limpiarlo (seiso). La limpieza es una regla indispensable de la metodología de trabajo japonesa. Consiste en identificar y eliminar las fuentes de suciedad, y en realizar las acciones necesarias para que no vuelvan a aparecer desde el comienzo de la jornada.

“Uno debe tratar el lugar en el que trabaja como si fuera su propio hogar”



## SEIKETSU

Consiste evitar situaciones irregulares o anómalas, mediante normas sencillas, visibles para todos, que se conviertan en el estándar.

Se pretende que las fases anteriores se conviertan en un hábito, de forma que se lleven a cabo naturalmente.

Para lograr que las prácticas se conviertan en un estándar, se incentiva la competición entre departamentos.

“Todos hacen lo correcto porque todos lo hacen”.

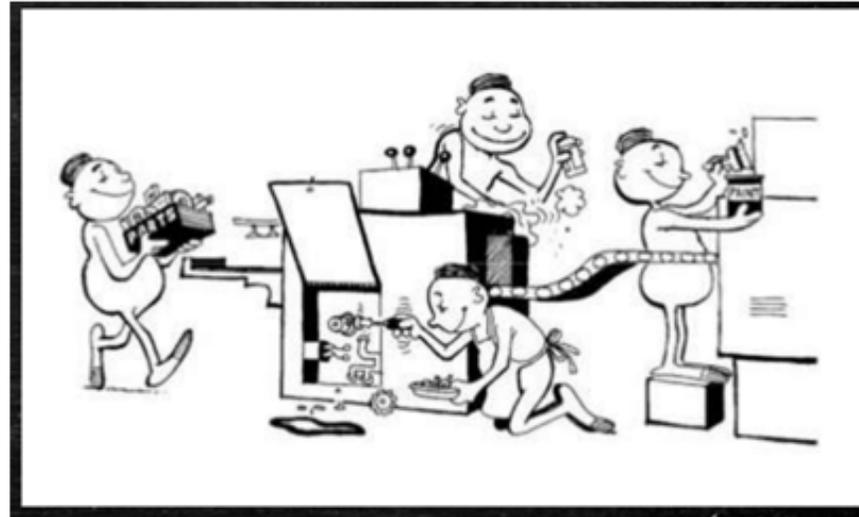
La sociedad en general se convierte en el buen ejemplo de sí misma, de forma que los “errores” se detectan y rechazan rápidamente.



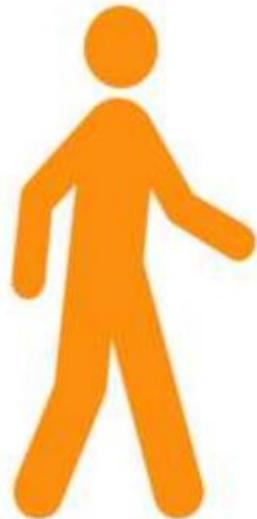
## SHITSUKE

Se trata del comportamiento y la actitud adecuada. Se pretende trabajar permanentemente de acuerdo con las normas establecidas, comprobando el seguimiento del sistema 5S y elaborando acciones de mejora continua, cerrando el ciclo PDCA (planificar, hacer, verificar y actuar).

Si esta etapa se aplica sin el rigor necesario, el sistema 5S pierde su eficacia



# La estrategia de las 5'S



1. SELECCIÓN

Distinguir entre lo que es necesario y lo que no lo es.

2. ORDEN

Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar

3. LIMPIEZA

No limpiar más , sino evitar que se ensucie

4. ESTANDARIZACIÓN

Todos iguales siempre

5. AUTODISCIPLINA

## En japon

Se implementa en el ámbito educativo. Modelo Psicopedagógico: Mejora continua  
Busca promover un cambio en la cultura a partir de los rituales (actividades de vida diaria) realizados por los miembros de la comunidad escolar.

Desde pequeños se acostumbran a actuar en un estándar lógico y como toda la sociedad actúa así . Las empresa también lo hacen



## ¿Qué opinas del servicio militar?



Y ¿Qué opinas de esto?...



**El Comercio** 180 años AL SERVICIO DEL PAÍS

Lo último | Opinión • Política • Economía • Perú • Lima • Mundo • Luces • DT • Somos • Ver Más • COLECCIONES Club

FACEBOOK

**Profesor manda correr a sus alumnos por 10 minutos y ahora lo demandarán por abuso**

Las madres de varios alumnos de una escuela de México denunciarán a un docente de educación física por lo que ellas consideran que fue "un ejercicio excesivo"

**5 S viene de la empresa a la sociedad en japon? NO**  
**Se origina en la sociedad y decanta en la empresa? SI**

## ¿En seguridad porque es relevante las 5S?

Si nuestros ambientes están despejados, limpios y cuidados, será mucho más sencillo **darnos cuenta cuando una condición se convierte en un riesgo.**

- Además será muchísimo más fácil **Mantener los Ojos y la Mente en la Tarea**
- Y el **alejarnos o controlar las Líneas de Fuego**

**UN AMBIENTE ORDENADO ES UN AMBIENTE CONTROLADO**

## **Recuerda:** un ambiente ordenado es un ambiente controlado

Por ello es muy importante **Las inspecciones:**

- Mensuales de herramientas
- Semanales de gerencia
- Diarias de guantes, arnés y epps
  
- El verificar el bloqueo y la energía cero
- El orden y limpieza antes de abandonar un lugar
- El reportar al supervisor

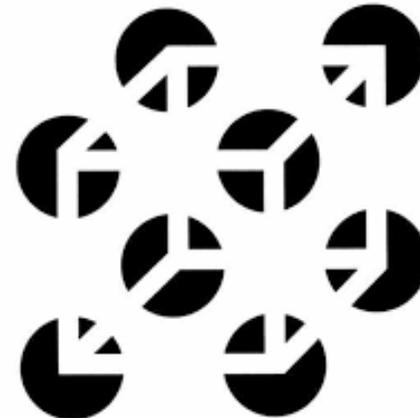
# Riesgo real y Riesgo Percibido

**¿Con cuál tomamos decisiones?**



## ¿Qué ves?





**Gestalt:  
Ley del Cierre**



# Reflexión

Quizá la solución está a tu alcance  
pero necesitas ampliar  
tu punto de vista  
para contemplar  
el horizonte

# ¿Cuánto sabemos de nosotros mismos y de los demás?

## La Ventana de Johari



**Público** (mi comportamiento) [haga clic para agregar texto](#)

**Oculto** o Privado (mis valores, fachada)

**Ciego** o retroalimentado (**habilidades**)

**Desconocido** o Inconsciente (**necesidades básicas**)

## ¿Cómo se logra un Comportamiento Seguro?

- ✓ Aumentando la Percepción de Riesgo (**Riesgo Real**)
- ✓ Logrando que los **comportamientos automáticos** sean los correctos
- ✓ Fomentando la **Disciplina Operacional**



## Y este es un Hábito demasiado importante

**SIEMPRE:**





# Los cambios se dan por dos motivadores universales

Ganar algo



Perder algo



**¿Es probable?, ¿Es inminente?, ¿Hay conciencia?**

- Consecuencias
- No paso nada malo
  - Valencia + : yo soy...

Consecuencias  
Medidas disciplinarias  
(C+), incentivos (Rf+)

## 1- La Barrera Cognitiva



No entendí la  
capacitación o la  
tarea asignada

No recuerdo las  
normas o  
secuencias de  
trabajo

No aprendí o no  
me capacitaron  
en esta tarea

¿Qué hago?

- Cuando nos damos cuenta que nos falta conocimiento, hemos dado el primer paso. **Lo siguiente es adquirir esa información necesaria para realizar el trabajo de manera segura**
- Es importante estar muy atento y aprovechar las capacitaciones. Preguntar si algo no nos queda claro
- Repasar los conceptos antiguos, no hacerlo nos hace trabajar con **COMPLACENCIA**

## 2- La Barrera Emocional

**Siento mucho  
estrés /  
frustración**

**Me encuentro  
preocupado  
por ....**



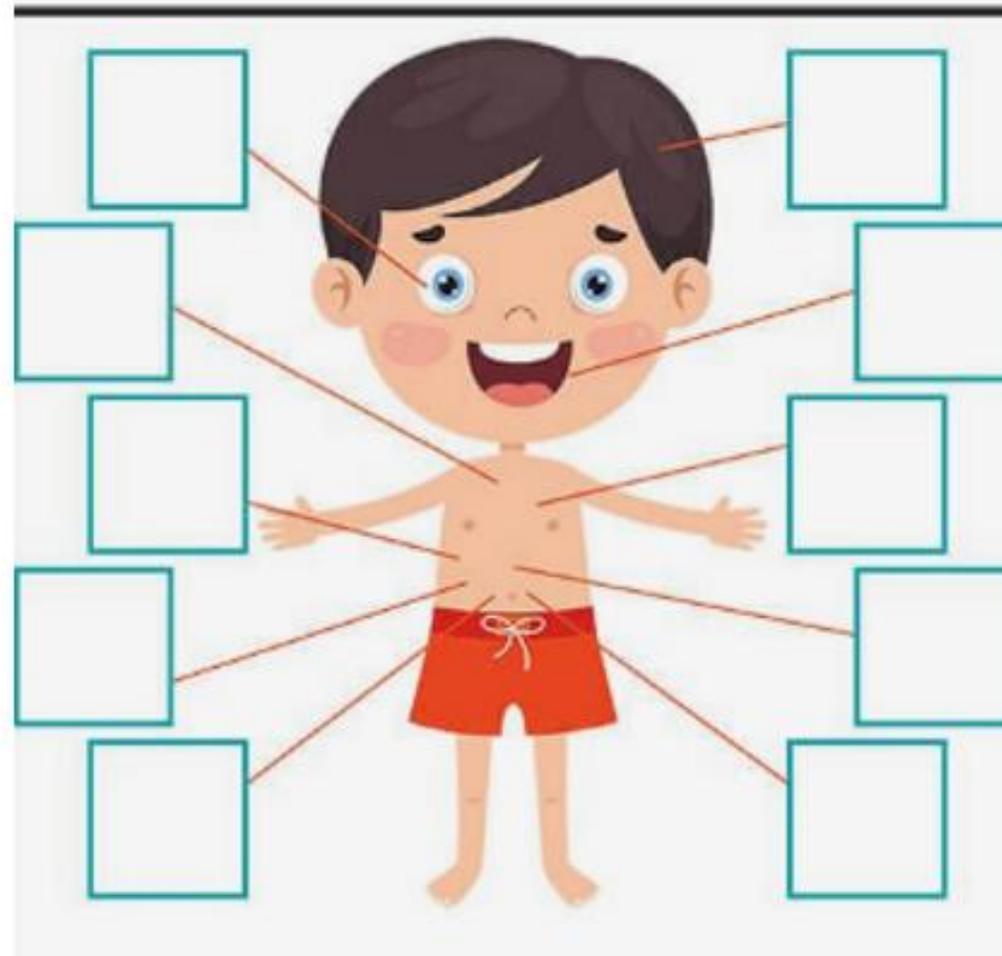
**Tengo  
problemas  
personales /  
familiares**

**Estoy  
atravesando  
un duelo**

Quando me doy cuenta que estoy alterado emocionalmente:

- **Pedir ayuda es muy importante. Manifestar que no estamos bien.**
- **Realizar una pausa activa, porque hace que mi cuerpo se relaje y yo me sienta mejor.**

## ¿Cómo se define el estrés?



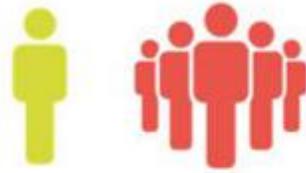
## A tener en cuenta Tipos de afrontamiento

1 PASIVO



YO DEMÁS

2 ASERTIVO



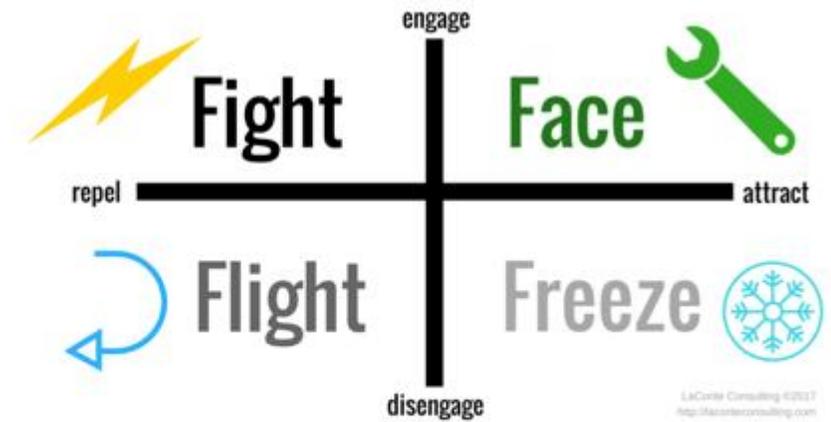
YO DEMÁS

3 AGRESIVO



YO DEMÁS

### Grace LaConte's The 4 Responses to Fear



## La importancia de los hábitos “desde el cuerpo”



**La memoria  
procedimental**





Programa Integral  
de Capacitación



No mires ahora

# Señales de entrada



MI SONRISA  
NATURAL



CUANDO ME DICEN  
QUE SONRÍA NATURAL  
PARA LA FOTO.

@LAVIDADENICOL



## Los Tipos de Afrontamiento

**Pasivo**



**Asertivo**



**Agresivo**



### 3- la Barrera Social



Mantengo  
hábitos  
inseguros

Copio  
comportamientos  
inseguros

Me arriesgo por  
complacencia

¿Qué hago?

- Decido seguir los procedimientos de la tarea (sin saltarme pasos)
- Hablo con mi compañero si está teniendo un comportamiento inseguro (cuidado activo)
- Mis comportamientos seguros son la última barrera contra los accidentes

# Lo que antes fue “normal” ahora no lo es



## 4- La Barrera Fisiológica

Siento dolor  
(cabeza, espalda,  
estomago)

Me encuentro  
muy fatigado /  
cansado



No veo  
adecuadamente y  
NO uso lentes

Me siento  
enfermo

¿Qué es recomendable hacer?

- Dormir al menos 6 horas diarias. Para lo cual debo contar con un ambiente de descanso oscuro, sin ruidos y bien ventilado.
- Realizar ejercicios ya que prepara los músculos para la acción. Si te encuentras muy cansado realiza una pausa activa (estiramiento de brazos, espalda y cuello).

### 3- la Barrera Social



Mantengo  
hábitos  
inseguros

Copio  
comportamientos  
inseguros

Me arriesgo por  
complacencia

¿Qué hago?

- Decido seguir los procedimientos de la tarea (sin saltarme pasos)
- Hablo con mi compañero si está teniendo un comportamiento inseguro (cuidado activo)
- Mis comportamientos seguros son la última barrera contra los accidentes

# Barreras:

## 1.- Emocional

Cuando el empleado muestra signos de falta de concentración, falta de atención, desinterés o resistencia al diálogo o agresividad.



## 2.- Fisiológicas

Cuando el trabajador muestra signos de cansancio, somnolencia o dolor.



## 3.- Cognitivas

Cuando el empleado muestra poco conocimiento de los peligros y riesgos, o desconoce los procedimientos para realizar su actividad.



## 4.- Sociales

Cuando justifica su comportamiento incorrecto por exceso de confianza, viejos hábitos, desacuerdo con los procedimientos.



## Actitudes y comportamientos

### Tipo de perfil de trabajador: potencial de accidentabilidad



**Sumiso**



**Reactivo**



**Apurado**



THOMAS EDISON 1854

## El Efecto Pigmalión

### El poder de la **Autoeficacia** y la **Profecía Autocumplida**





Programa Integral  
de Capacitación

# Planificación y gestión del tiempo

## La Procrastinación



## La Procrastinación afecta tu producción y reduce la calidad de los resultados



**Máxima: Disciplina, no esperar a...**

## Estrategias para manejar la Procrastinación

Medir los tiempos (mucho/ poco)



Pequeñas gratificaciones

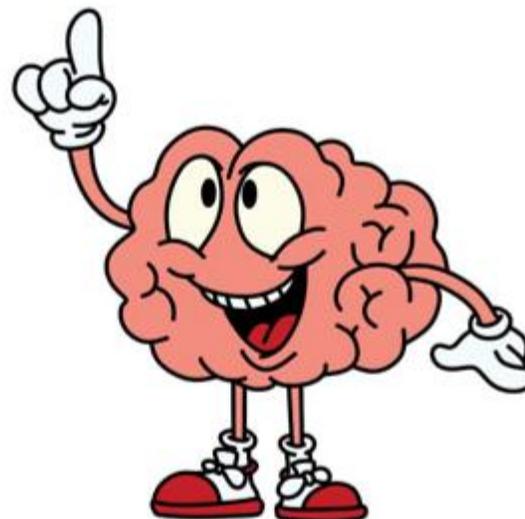


## Estrategias para manejar la Procrastinación

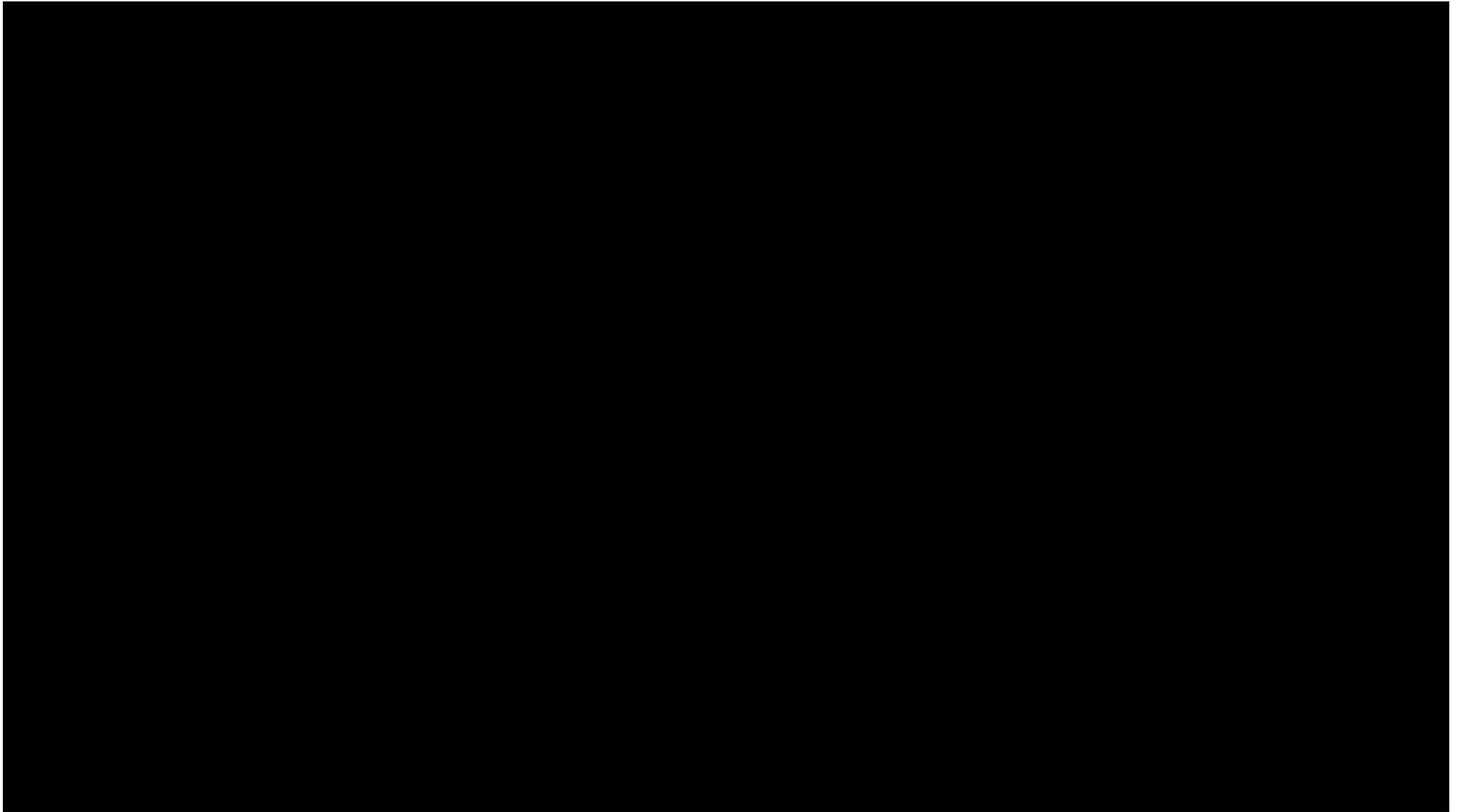
Técnica del conteo regresivo



Técnica de los 5 minutos



## Nuevo ejemplo sobre procrastinación:



## Terminamos con la **AUTO** Gestión

TRABAJO EN MÍ, SOY MI  
MEJOR PROYECTO EN PROCESO.





Asociación Peruana  
DE PSICOLOGÍA SST

# ¡Gracias!

**Ps. Jessica Delfino**