

**Resiliencia, factores humanos
y situaciones imprevistas**

Sonia Cienfuegos Gayo



**6º Congreso Internacional de
Ergonomía y Psicología**

22, 23 y 24 de Octubre de 2015



**Congreso
Internacional
Ergonomía &
psicosociología aplicada**

Hotel NH Palacio de Avilés *****
Avilés, Asturias (España)
22, 23 y 24 de Octubre 2015

DISEÑO, PRODUCTIVIDAD Y BIENESTAR
CONCEPTION, PRODUTTIVITÀ E BEM-ESTAR

Declarado de INTERÉS SANITARIO por la Consejería de Sanidad
del Principado de Asturias

Organizan



PREVERAS
ASOCIACIÓN
ASTURIANA DE
ERGONOMÍA



Asociación
Española de
Ergonomía



SIE Società Italiana di Ergonomia



IEA
International Ergonomics Association

Resiliencia, factores humanos y situaciones imprevistas

Sonia Cienfuegos Gayo



PROBLEMA

6º Congreso Internacional de Ergonomía y Psicología

22, 23 y 24 de Octubre de 2015

¿Moda o realidad?

"Resiliencia" tiene su origen en el

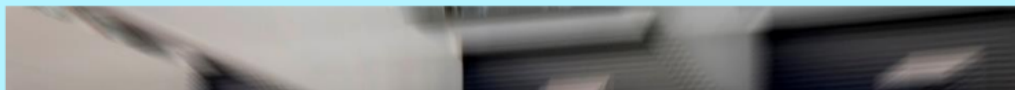
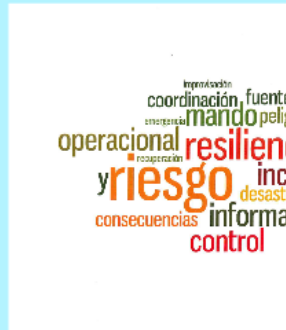
2016-2020

VALOR Y RESILIENCIA

REPSOL

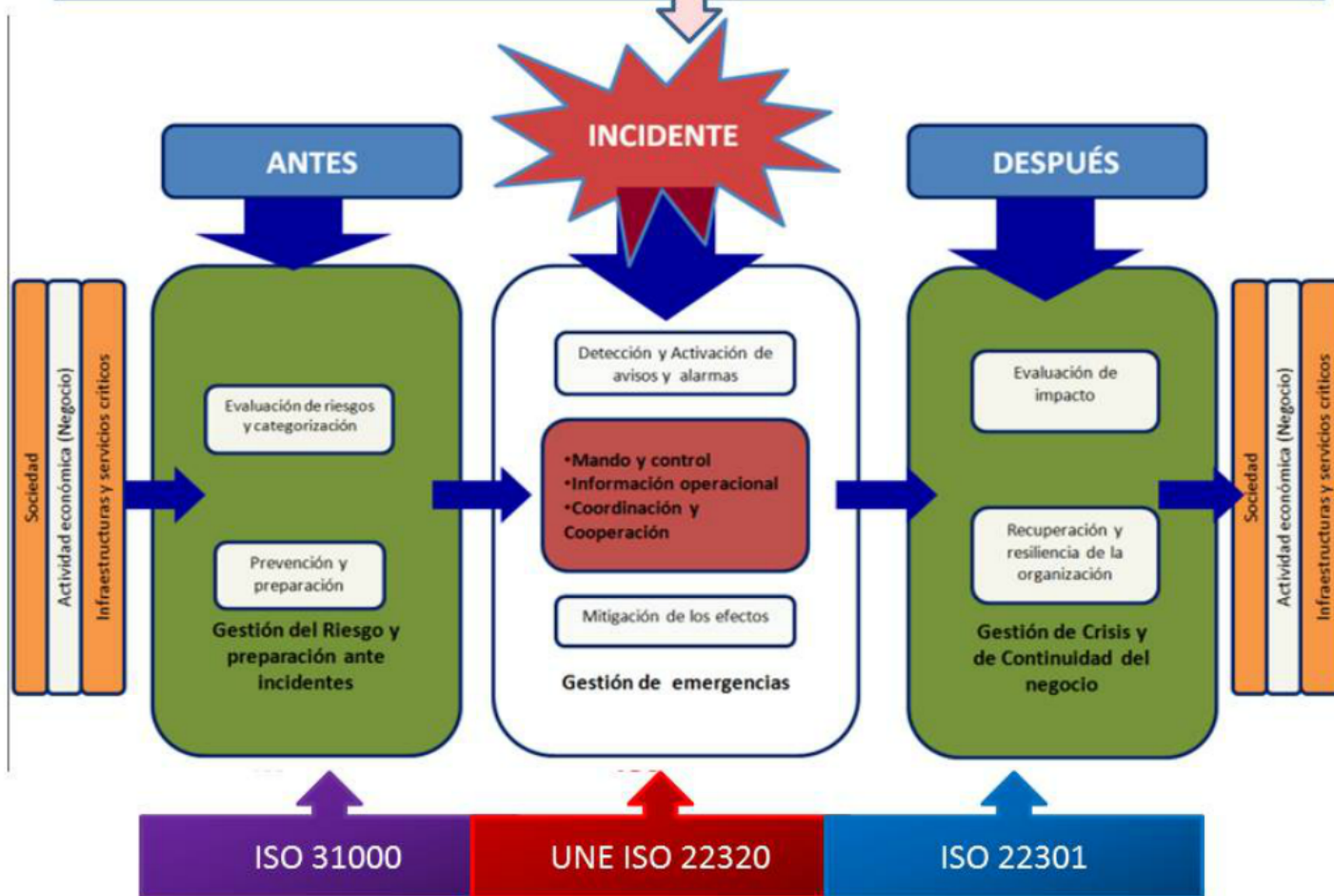
15 de Octubre de 2015

"Resiliencia" tiene su origen en el término **"Resilio"**, que significa volver atrás, volver en un salto, rebotar



Contexto Normativo

ASIS SPC.1-2009 Resiliencia Organizacional
BS 65000 – Guidance on Organizational Resilience



Capacidad de adaptación de una organización en un entorno complejo y cambiante.

Nota 1: La resiliencia es la capacidad de una organización para resistirse a verse afectada por un suceso o la capacidad de volver a un nivel aceptable de desempeño en un periodo de tiempo aceptable después de verse afectada por un suceso.

Nota 2: La resiliencia es la capacidad de un sistema de mantener sus funciones y estructura haciendo frente a cambios internos y externos, y de adaptarse de la mejor manera cuando tenga que hacerlo.

**¿Preventiva
o reactiva?**

Habilidad para:

- Impedir que se produzca algo malo
- Evitar que algo malo se convierta en algo peor
- Recuperarse de algo malo una vez ha ocurrido

**¿Dónde
se encuentra
la resiliencia?**

• En el diseño

- En el diseño
- En los sistemas
- En los trabajadores
- En los directivos
- En el entorno/operación











Tarea real vs tarea prescrita

Mantener la estabilidad requiere la

Mantener la estabilidad requiere la capacidad para adaptarse



Same process → different outcomes



Function
(work
as imagined)

Everyday
work
(performance
variability)

Malfunction,
non-
compliance,
error

Success
(no adverse
events)

Failure
(accidents,
incidents)

Acceptable
outcomes

Unacceptable
outcomes



Safety II – Cuanto toda va bien

Safety-II: La seguridad es una condición donde el número de resultados exitosos (lo que significa trabajo diario) es tan alto como sea posible. Es la capacidad de tener éxito en diversas condiciones.

Safety-II se consigue tratando de asegurarse de que las cosas vayan bien, en vez de preocuparse por prevenir que vayan mal

La seguridad se define por su presencia



La atención se centra en las situaciones cotidianas donde las cosas van como deberían.

Los trabajadores y las organizaciones deben ajustar todo lo que hacen para que coincida con las condiciones actuales. El desempeño de cada día debe ser variado para que las cosas funcionen.

Performance
variability

Acceptable
outcomes



Unacceptable
outcomes



¿Cuándo es una organización resiliente?

- **Anticipar** - eventos más allá de las operaciones

- **Anticipar** - eventos más allá de las operaciones habituales, aplicando una perspectiva ampliada.
- **Controlar** - saber en qué concentrarse, ser capaz de percibir pequeños cambios significativos en la operación y en el entorno, usando indicadores fiables.
- **Reaccionar** - detectar, reconocer y evaluar eventos a tiempo, saber cuándo y cómo reaccionar, teniendo los recursos y herramientas a disposición y preparados.
- **Aprender** - promover y facilitar el aprendizaje tanto de las buenas como de las malas experiencias.

Sistema multinivel de RESILIENCIA

Resiliencia es la habilidad intrínseca de un sistema para ajustar su funcionamiento de forma prioritaria a los cambios y situaciones degradadas, de tal manera que se puedan mantener las operaciones incluso después de un gran contratiempo.

La eficacia depende de la habilidad de las **personas, los grupos, los colaboradores y las organizaciones** de anticiparse al cambiante perfil del riesgo antes de que un daño pueda ocurrir, los fallos y errores son simplemente la ausencia temporal o permanente de esta habilidad.

La resiliencia tiene que ver con la habilidad para reconocer y adaptarse, para dominar los sucesos imprevistos que cuestionan los modelos de competencia y para exigir un cambio en los procesos, estrategias y coordinación.



**¡Muchas gracias
por su atención!**

