

Módulo 7

Factores Humanos

Objetivos del módulo

- ▶ Conocer el concepto de factor humano en la seguridad de la aviación civil.
- ▶ Comprender la importancia del líder y el trabajo en equipo en puesto de inspección de pasajeros.



Objetivos del módulo

- ▶ Comprender los efectos y consecuencias de los errores humanos en la seguridad de la aviación civil .
- ▶ Identificar las limitaciones y capacidades del personal con las tecnologías involucradas en la inspección de pasajeros y su equipaje.

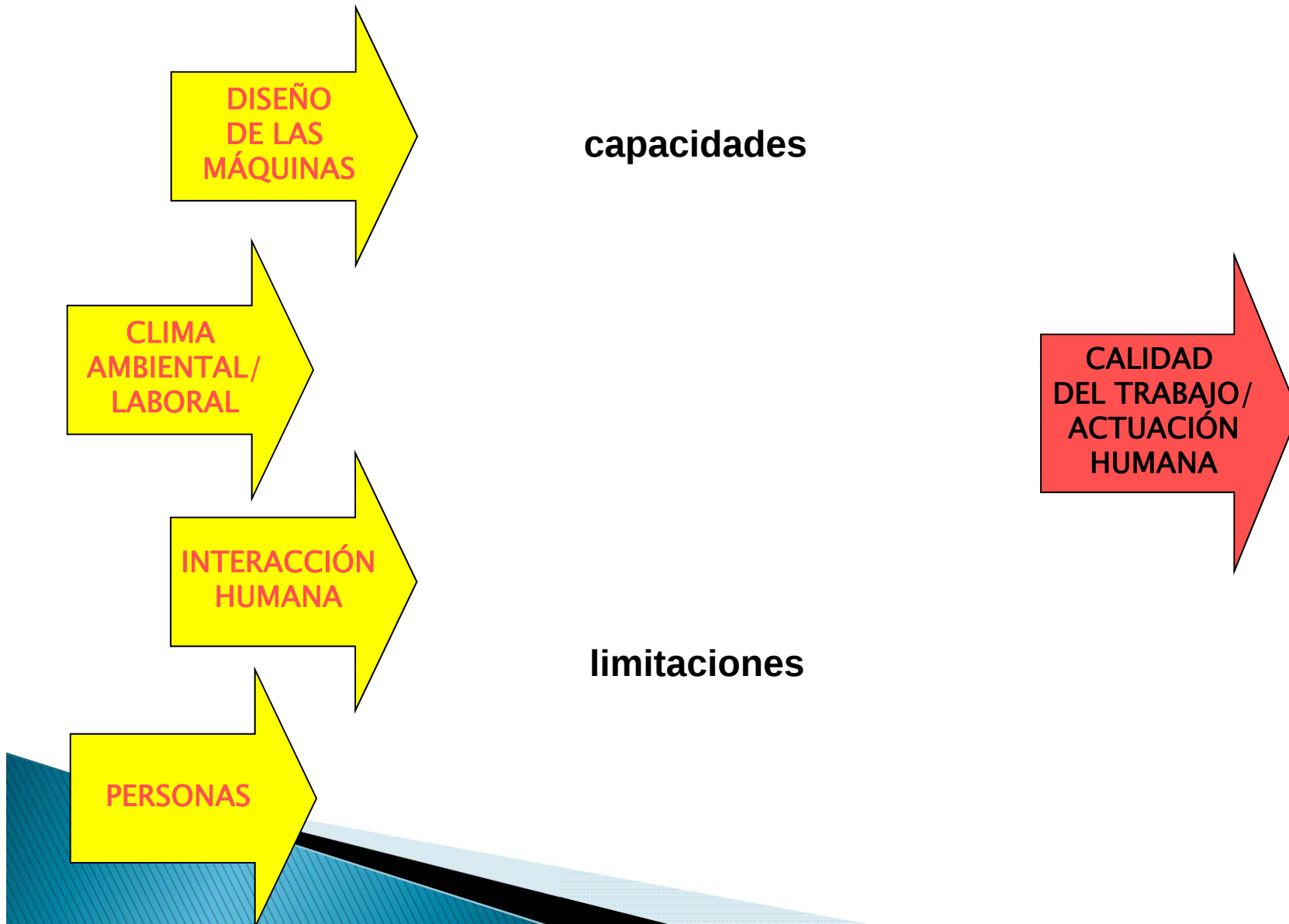


Factores Humanos

- ▶ Tiene que ver con las personas en su entorno de vida y trabajo; sobre sus relaciones con otras personas; con las máquinas; con los procedimientos e instrucciones; y con el entorno que lo rodea.



¿Qué es Factores Humanos?



Modelo conceptual de FF.HH.

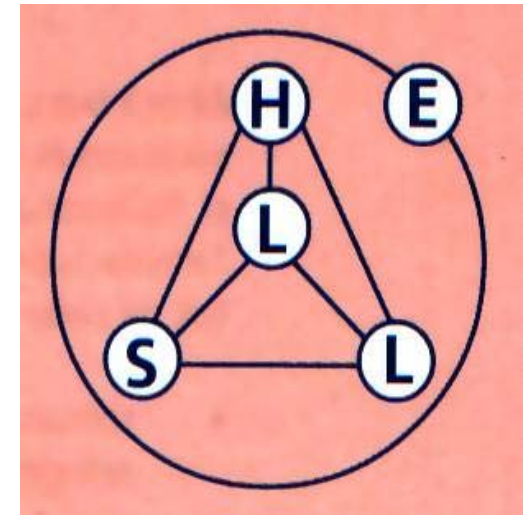
Software: información, datos, procedimientos, documentos que se usan en su puesto de trabajo.

Entorno: ambiente en el cual las personas se desenvuelven. Puede ser físico, social o psicológico y es afectado por la organización, regulaciones, políticas, etc.

Hardware: equipos, herramientas y maquinarias.

Liveware: elementos personales o relacionados con uno mismo.

Liveware: elementos individuales de las otras personas con las cuales se relaciona.



El error Humano

El error humano es inevitable y ubicuo, por lo tanto, es necesario generar defensas para tolerarlo, generar competencias para detectarlo, atraparlo y mitigarlo...





Errores

- Comete un error cuando su acción se desvía de la intención, o cuando su intención es inapropiada.
- Error es no intencional.



Violaciones

- Comete una violación cuando intencionalmente se desvía de las regulaciones, normas o procedimientos.
- Violación es intencional y se puede convertir en una rutina o una norma inapropiada..

Competencias

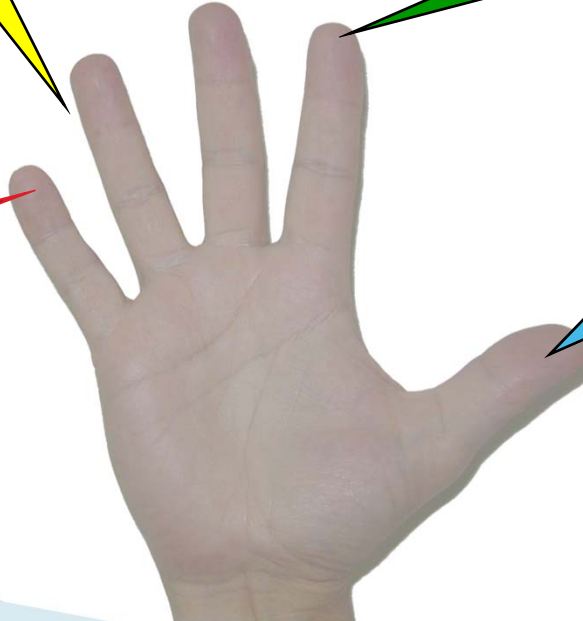
**Recursos
personas
equipos**

**Mi rol, misión
Mi proceso y
procedimientos**

**Trabajo :
producto o servicio**

Soluciones.

**Documentación, ley
Normativa y
reglamentos**





Componente Cognitivo

La cognición tiene relación con el funcionamiento de la mente.



Recuerde.....

02 ojos _____→

02 orejas _____→

01 boca _____→



**Utilizar en ese
orden....**

Trabajo en equipo

Es el conjunto de personas con habilidades y experiencias complementarias, comprometidas con una meta en común y con una serie de objetivos específicos en cuanto a resultados.



Trabajo en equipo

- ▶ Capacidad para integrar equipos de trabajo, anteponiendo los objetivos profesionales por sobre los intereses personales.



Algunos beneficios del trabajo en equipo

- ▶ La capacidad de un equipo es mayor que la suma de las capacidades individuales.
- ▶ Los objetivos son alcanzados mas fácilmente.
- ▶ Se tiene la capacidad de aprender de las habilidades y capacidades de los otros miembros del equipo.
- ▶ Cada miembro de un equipo tiene una importancia especial, ya que cada uno de ellos posee una parte de la información o conocimiento que es fundamental para el logro de los objetivos.



Sinergia $2 + 3 = 6$

Trabajo en armonía

- ▶ Rotación de puestos.
- ▶ Información e instrucciones claras.
- ▶ Respaldo ante un conflicto.
- ▶ Motivación constante.
- ▶ Mitigación ante discusiones.
- ▶ Conocer la capacidades y limitaciones del personal.



Requisitos individuales para el trabajo en equipo

- ▶ Asertividad.
- ▶ Actitud positiva, deseo de colaborar.
- ▶ Responsabilidad y madurez.
- ▶ Desempeñar algún rol de equipo positivo: Organizar, Animar, Conectar, etc..



Liderazgo

- ▶ “El arte de influir sobre la gente para que trabaje con entusiasmo en la consecución de objetivos en pro del bien común”



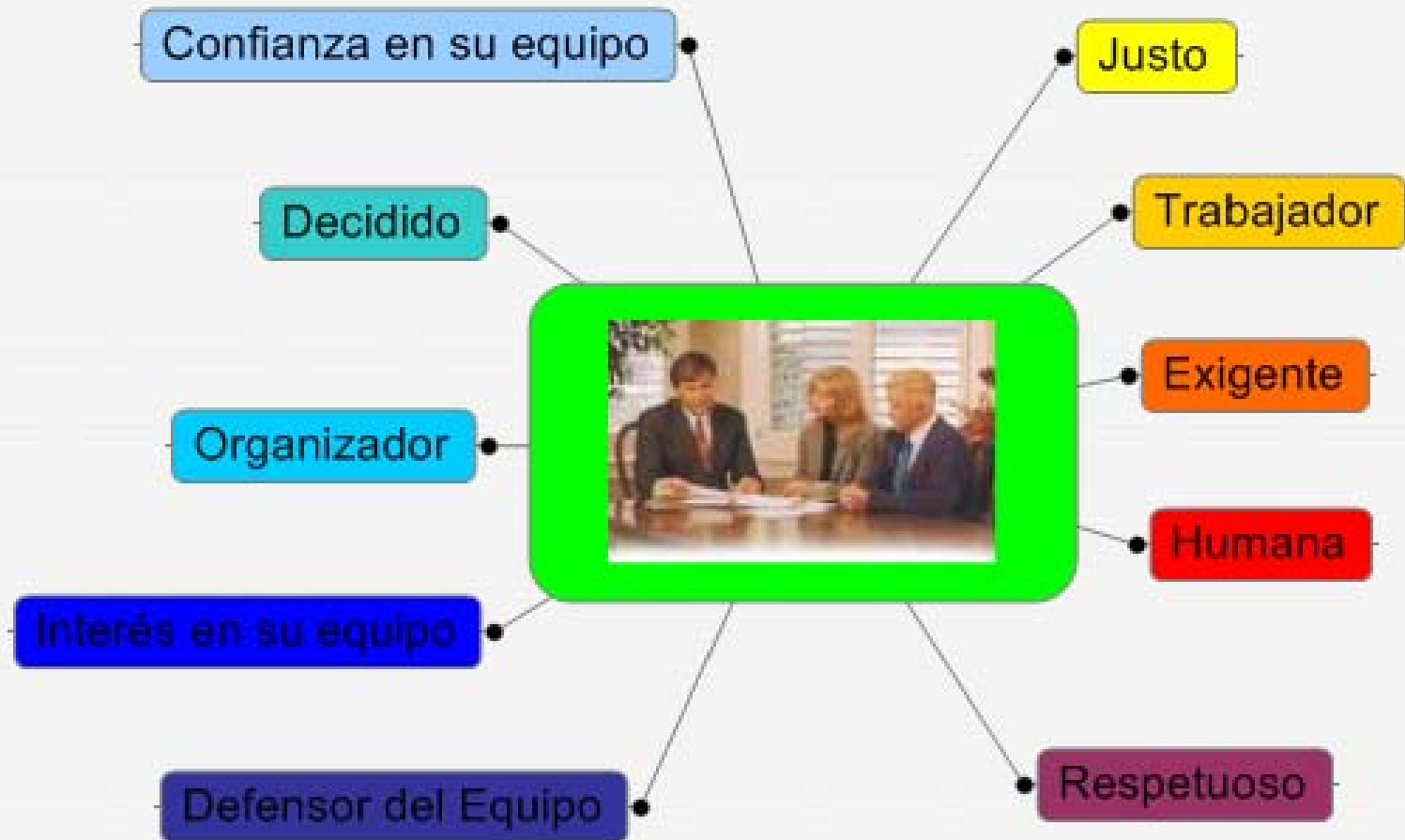
Liderazgo del Supervisor

Debe conocer:

- ▶ A los integrantes de su equipo.
- ▶ Las normas y procedimientos.
- ▶ Funciones que va a desempeñar.
- ▶ Destacar en su equipo la importancia del trabajo a realizar.



Jefe, Líder (Supervisor) del Equipo



Supervisor o líder

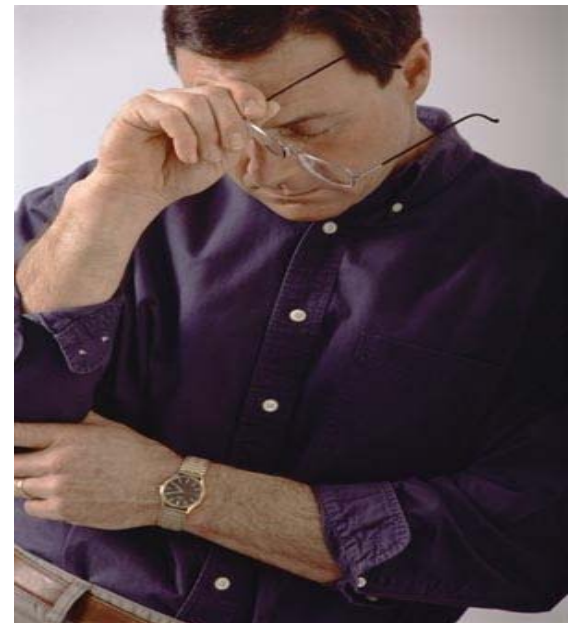
Debe comprender que tanto él como su personal esta expuesto a:

- Errores y violaciones a las normas y procedimiento.
- Disminución del rendimiento humano.
- Problemas de comunicación



Ergonomía

- ▶ Los operadores deben poder leer las pantallas con facilidad.
- ▶ Los operadores deben poder interpretar las alarmas sin problemas.
- ▶ La organización debe diseñar un entorno apropiado de trabajo.
- ▶ Los operadores son los que discriminan la amenaza y deciden.



Entorno operacional

- ▶ Tomar en cuenta aspectos físicos del lugar de trabajo como ruido, aire acondicionado, iluminación, temperatura y humedad.
- ▶ Impartir briefings al equipo de trabajo.
- ▶ La duración del turno de trabajo.
- ▶ Los equipos deben reportar las ocurrencias de seguridad en su turno.
- ▶ Entrenar - Capacitar a su equipo en forma permanente.



Detección por rayos x

- ▶ Evaluar las competencias del personal.
- ▶ Realizar evaluaciones psicológicas.
- ▶ Utilizar las imágenes de entrenamiento (TIP).



Herramientas

- ▶ Los equipos son una herramienta y no reemplazan al personal.
- ▶ Los equipos fallan, dependen de energía eléctrica, mantenimiento permanente.
- ▶ Se deben conocer las limitaciones y Capacidades del equipamiento.



Control de calidad

- ▶ Auditorías.
- ▶ Inspecciones.
- ▶ Pruebas.
- ▶ Investigación de incidentes.



Mitigación

- ▶ Tecnológica.
- ▶ Reglamentaria (Normas y Procedimiento).
- ▶ Entrenamiento.
- ▶ Supervisión.



Resumen del Módulo

- ▶ Concepto de factores humanos.
- ▶ Competencias y desempeño humano..
- ▶ Trabajo en equipo.



Resumen del módulo

- ▶ Liderazgo y supervisión.
- ▶ Ergonomía y entorno operacional.
- ▶ Control de calidad y mitigación



Fin del Módulo 7

