



© European Union Agency for Railways

Integración de los
factores humanos en
los ferrocarriles europeos

**Información para los
trabajadores**

Integración de los factores humanos en los ferrocarriles europeos

¿Qué son los «factores humanos»?

Los «factores humanos» (Human Factors) hacen referencia a la optimización de la actuación humana en el lugar de trabajo, con el objetivo de mejorar la seguridad, el bienestar y la eficiencia.

Este enfoque considera el entorno de trabajo desde un punto de vista humano, analizando todo el sistema y su influencia en el modo en que las personas se comportan e interaccionan con el ferrocarril.

Los «factores humanos» (FH) se centran en el «encaje» entre el usuario, el equipo y su entorno.



La persona se halla en el centro del sistema sociotécnico (cortesía de RSSB).



¿Por qué son importantes los «factores humanos»?

Los «factores humanos» desempeñan una función de importancia creciente en los complejos sistemas de gestión de la seguridad modernos.

Aunque ciertos procesos estén automatizados, a menudo como medida para reducir los errores humanos, las personas representan una parte fundamental de los ferrocarriles europeos.

Las personas se hallan en el centro de este sistema tecnológico, social y organizativo y son la clave del éxito o del fracaso.

¿Qué influye en la persona mientras trabaja?

Las personas aportan a su trabajo sus propios valores, experiencias y capacidades. El modo en que trabajan, sus decisiones y acciones, también se ve influido por factores correspondientes a la empresa.

Entre tales factores se incluyen la formación, los compañeros de trabajo, el equipo que se utiliza, la tarea que se desempeña, el entorno y la organización. Estos factores que influyen en el rendimiento pueden constituir una ayuda o una traba en el trabajo.

El desafío para la empresa consiste en tener en cuenta esos factores e integrarlos en la gestión de la seguridad de la organización, con el fin de mejorar la calidad del trabajo.

Son los trabajadores quienes garantizan un funcionamiento seguro y eficaz del sistema ferroviario. Por este motivo, es fundamental que se les considere una parte fundamental de la organización.



¿Qué es un especialista en factores humanos?

Es la persona que aporta conocimientos sobre la conducta humana y las técnicas para determinar el modo de desempeñar un trabajo: se trata de un planteamiento orientado al usuario para el desarrollo de todos los aspectos del entorno de trabajo de la persona.



Las organizaciones necesitan a la persona adecuada para cada trabajo. Contratar, seleccionar y conservar a las personas adecuadas es crucial para el éxito de una organización.

Es necesario que el personal se desarrolle de manera que se aproveche su potencial y se tengan asimismo en cuenta las necesidades de la organización para la que trabaja. La formación ha de contemplarse como un proceso continuo a través del cual las organizaciones obtienen el máximo de su personal y viceversa.

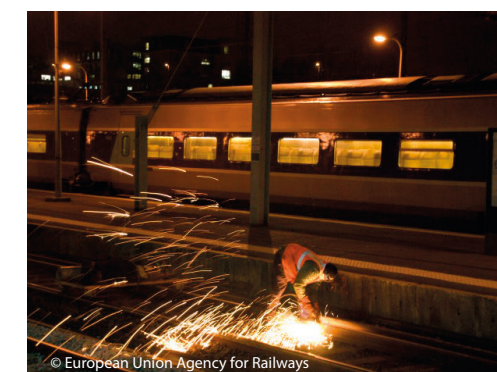


El planteamiento basado en los factores humanos analiza las repercusiones de la carga de trabajo, del trabajo por turnos, del estado anímico, de la motivación y del estrés en el rendimiento y el bienestar.

La cultura de la organización es a un tiempo consecuencia y causa del modo en que las personas se comportan las unas con las otras. La cultura se manifiesta en la conducta de los responsables, sus equipos y sus directivos, así como en el estilo de comunicación de su personal y las expectativas que genera.

El diseño debe adecuarse a la finalidad, lo que significa una definición apropiada, ya en fase de concepción, tanto del modo en que vayan a usarse los productos como de los problemas técnicos que aquellos pretenden resolver. Ignorar los factores humanos en el diseño puede dar lugar a un grave deterioro del rendimiento, a la pérdida de personal o de clientes debido al desaprovechamiento del primero o a accidentes y, a menudo, a unos elevados costes económicos.

Adaptado a partir de RSSB



European Union Agency for Railways

120 rue Marc Lefrancq
BP 20392
FR-59307 Valenciennes Cedex
Tel. +33 (0)327 09 65 00

era.europa.eu
Twitter @ERA_railways

Para más información, visite:

- <http://www.era.europa.eu/tools/sms/>
- <http://www.hse.gov.uk/humanfactors/>
- <http://www.sparkrail.org/Pages/HumanFactors.aspx>
- <http://www.vbg.de/>

Véanse también los siguientes folletos sobre la Integración de los factores humanos en los ferrocarriles europeos:

- Sistemas de gestión de la seguridad
- Investigación de incidentes y accidentes
- Búsqueda de «Human Factors» sobre www.era.europa.eu

Tras la entrada en vigor del pilar técnico del cuarto paquete ferroviario europeo (Reg. 2016/796), la Agencia Ferroviaria de la Unión Europea sustituye y sucede a la Agencia Ferroviaria Europea. El cambio de denominación requiere a su vez un nuevo diseño corporativo. Por «Agencia» nos referiremos a partir de ahora a la Agencia Ferroviaria de la Unión Europea. Sin embargo, dependiendo del contexto, algunas partes de este folleto siguen refiriéndose a la antigua Agencia Ferroviaria Europea.

Making the railway system work better for society.
era.europa.eu



Publications Office

Ni la Agencia ni ninguna otra persona que actúe en nombre de la Agencia es responsable del uso que pudiera hacerse de la siguiente información.

Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2016

© European Union Agency for Railways, 2016

Se autoriza la reproducción siempre que se cite la fuente. Para cualquier uso o reproducción de fotos individuales se debe pedir permiso directamente a los titulares de los derechos de autor.

TR-02-16-729-EN-D • ISBN 978-92-9205-174-7 • doi:10.2821/5441

Printed in Luxembourg on recycled paper