

Índice

Nota a la edición en castellano	11
Prefacio	13
Quince años después de la publicación de <i>La acción humana en los sistemas de alto riesgo</i>	13
¿Evolución o revolución? Compromiso y suficiencia	16
1. La demanda de seguridad y sus paradojas	21
Un mundo que demanda seguridad	21
Cuestión preliminar: cuáles son los sistemas afectados por las cuestiones de seguridad	23
Las soluciones de «sentido común» para dotar de seguridad a los sistemas complejos	23
Ciclos de vida de los sistemas sociotécnicos y posición paradójica de la fase de seguridad	26
Fase de creatividad inicial a menudo silenciosa para el gran público	27
Fase de optimización y beneficios económicos, la más larga, llamada «fase de calidad»	27
Fase de optimización final, denominada «fase de seguridad»	30
El fin del ciclo y la muerte	35
Los accidentes suelen ser más severos al final del ciclo, más insoportables y de reparación jurídica más costosa	35
Además de los lugares comunes, numerosos en materia de seguridad, subsisten macro diferencias culturales y estratégicas en lo relativo a las intervenciones de seguridad	38
¿Qué lecciones extraer?	42
2. El error humano en el centro de los debates sobre seguridad	45
Los errores humanos, grandes etapas de la construcción del saber	45
La aportación inicial de la Gestalt: el fracaso permite acceder a la comprensión	47
Los primeros trabajos sobre los errores: el papel esencial del control de la actividad cognitiva	48
La aportación de Rasmussen: el modelo SRK	51
La síntesis de James Reason	53
Estudios sobre detección y recuperación	55
Estos resultados han sido validados en contextos industriales	57

Tres sesgos recurrentes sobre el error humano	61
Reconstruir <i>a posteriori</i>	61
Atribuir todos los daños al último que ha realizado la acción que provoca el siniestro	62
Confundir error y accidente	63
El concepto de «suficiencia» como herramienta cognitiva de gestión de riesgos contradictorios	65
Suficiencia en la representación mental y la planificación	66
La suficiencia en el ámbito de la toma de decisiones	67
La suficiencia en el ámbito del control y de la ejecución	68
Dos niveles de supervisión	69
La regulación de la suficiencia por el tiempo	72
Síntesis: un modelo de seguridad individual basado en la construcción permanente de compromisos	77
Consecuencia: seguir los procedimientos es poder desviarse de ellos en torno a un término medio...	79
Los vínculos complejos entre seguridad y competencia: una curva con forma de U invertida	81
¿Qué lecciones extraer?	86
Consecuencias para mejorar la seguridad a escala individual	88
3. La claves de un enfoque sistémico eficaz en la gestión de riesgos	91
Acerca de la seguridad, la sistémica, la complejidad, etc., y del esquema del capítulo	91
El modelo de placas como arquetipo de los modelos sistémicos y sus límites actuales	93
Controlar la seguridad sistémica: cuatro etapas clave para construir la seguridad de un sistema complejo	96
Etapas 1. Evaluar el riesgo y construir un castillo de defensas	98
Etapas 2. Comparar sobre el terreno la eficacia del modelo diseñado	116
Etapas 3. Ampliar el ángulo del enfoque, abordar la seguridad a través de las macroorganizaciones	120
Etapas 4. Una vez completadas todas las etapas, ¿seguimos siendo capaces de hacer frente a lo excepcional?	124
Tres modelos de seguridad equilibrados en lugar de uno	129
Tres estrategias muy diferentes de exposición al riesgo	129
Tres modelos auténticos de seguridad en lugar de uno	135

Algunas reglas complementarias para pasar a la acción	144
El papel de los directivos: hacer bien lo que se ha decidido hacer, y saber perfectamente lo que se ha decidido no hacer	144
Pensar en futuro, no en pasado	149
Y la cultura de la seguridad, ¿dónde entra en todo esto?	151
Culturas y climas (de cambio, de eficiencia, de seguridad): un cúmulo de ambigüedades y confusiones	152
4. Factores humanos y organizativos: una evolución importante	
de los problemas	163
El obrero productivo	163
La fábrica segura	166
El producto seguro, los problemas de seguridad que conllevan el diseño y el uso	167
El fin del sueño, la seguridad imposible	170
La incertidumbre como riesgo futuro: los riesgos futuros en el centro del presente	173
Conclusión	175
5. Conclusiones: las reglas de oro en materia de seguridad sistémica	177
La empresa, un sistema de tensiones contradictorias que imponen arbitrajes en la seguridad	177
Las dimensiones de alternancia del compromiso y el arbitraje del riesgo dentro de la dirección de seguridad	180
Las tres dimensiones esenciales del compromiso y del arbitraje de seguridad	180
Diez reglas de oro para alcanzar el éxito en una intervención de seguridad sistémica	186
A nivel macro	186
A nivel meso	187
A nivel micro	188
Glosario	191
Bibliografía	193