

DIRTY DOZEN: **FALTA DE ASERTIVIDAD**

DEFINICIÓN

FACTORES PSICOLÓGICOS

EJEMPLOS HISTÓRICOS

CONSECUENCIAS

ESTRATEGIAS PARA MANEJO



LA ASERTIVIDAD

En una Escuela de Aviación, un alumno realizaba una práctica de vuelo con su instructor. Durante la aproximación final, el instructor, sabiendo lo que hacía, ordenó continuar el aterrizaje a pesar de que la aeronave venía algo desestabilizada.

El alumno, recordando las clases sobre asertividad, tomó aire y con voz firme dijo:

— *Instructor, no estoy cómodo con esta aproximación. Recomiendo hacer motor y al aire.*

El instructor lo miró unos segundos y viendo que obtuvo el comportamiento que buscaba en el alumno, aceptó la decisión del estudiante.

Efectivamente, la aeronave había entrado con demasiada velocidad y un intento de aterrizaje habría sido riesgoso.

Tras el vuelo, el instructor felicitó al alumno:

— *Hoy aplicaste la asertividad correctamente. Hablaste en el momento justo y eso garantizó la seguridad.*

LA ASERTIVIDAD

La asertividad no es simplemente hablar, sino **saber comunicar de forma clara, respetuosa y firme** una preocupación, duda o desacuerdo, especialmente cuando está en **riesgo la seguridad operacional**.

En aviación, la asertividad implica **intervenir a tiempo** para detener una acción insegura o cuestionar una decisión, incluso cuando esto signifique **enfrentarse a alguien de mayor rango o experiencia**.

La falta de asertividad se da cuando el personal:

- Prefiere callar en lugar de expresar una preocupación.
- No insiste lo suficiente cuando detecta un riesgo.
- Se conforma con la decisión de otro, aunque no la considere segura.



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE AFECTAN LA ASERTIVIDAD

Jerarquía y Autoridad:



El respeto a capitanes, instructores o supervisores pueden inhibir la comunicación.



Cultura Organizacional:

En entornos donde cuestionar a un superior se ve como "falta de respeto", la asertividad se limita.

Miedo al Error o al Ridículo:



Temor a equivocarse y ser juzgado por colegas o superiores.



Personalidad:

Personas introvertidas o con baja confianza tienden a no expresarse.

Presión de Grupo:



Evitar ser el "único" que contradice al equipo.



Presión Operacional:

Cuando hay retrasos, prisa o tensión, hablar se percibe como obstáculo.

EJEMPLOS HISTÓRICOS

Accidente de Los Rodeos (Tenerife, 1977):

El copiloto de KLM no fue lo suficientemente asertivo para detener el despegue anticipado ordenado por su capitán, aun cuando no tenían autorización.

Resultado: la peor catástrofe aérea de la historia (583 muertos).



Vuelo 52 de Avianca (1990):

El copiloto no fue asertivo en comunicar la urgencia de combustible al ATC de Nueva York. Usaba expresiones ambiguas como *"we're running out of fuel"* en lugar de declarar formalmente *"Mayday, fuel emergency"*. El avión se quedó sin combustible y se estrelló.



RECOMENDACIONES



Si lo ves, **dilo. Si dudas, **pregunta**
Si no estás seguro, **detente hasta**
aclararlo.**

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL

sms@escueladeaviacionflying.co

CONSECUENCIAS DIRECTAS

Errores Sin Corrección

Una decisión insegura se ejecuta porque nadie se atreve a contradecirla.

El CRM se basa en que todos sean "sensores de seguridad". Sin asertividad, esa barrera se pierde.

Pérdida de
Redundancia
Humana

Ambiente Inseguro

Los nuevos o menos experimentados se acostumbran a "obedecer sin cuestionar"

Muchos incidentes muestran que alguien "sí vio el error", pero no lo comunicó a tiempo.

Accidentes
Prevenibles

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL

sms@escueladeaviacionflying.co

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ASERTIVIDAD

Entrenamiento en CRM

- Simulaciones donde el personal practique hablar en situaciones críticas.
- Escenarios donde el copiloto debe corregir al capitán, o un técnico al supervisor.

Uso de Expresiones Claras

"STOP": cuando se debe detener una acción de inmediato.

"CAPITÁN, NO ESTOY DE ACUERDO"

"NECESITO QUE REVISEMOS ESTO ANTES DE CONTINUAR"

No es delito señalar un desacuerdo.

Refuerzo Positivo

- Reconocer y premiar cuando alguien interviene a tiempo.
- Convertir cada caso en aprendizaje, no en sanción.

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ASERTIVIDAD

Mejorar la Cultura Justa

- Los empleados deben sentir que pueden hablar sin miedo a castigos injustos.
- Valorar el reporte y la intervención, aunque luego no haya resultado ser un riesgo real.

Liderazgo en Capitanes - Instructores

- Invitar explícitamente a la opinión de su equipo.
- Un buen líder dice: *"Si ves algo que no te parezca seguro, necesito que me lo digas"*



INFORME DE PELIGRO OPERACIONAL

Recuerda que el Sistema de Seguridad Operacional dispone de este medio para que realices los reportes de peligros evidenciados.



www.escueladeaviacionflying.edu.co/ipo/



Sistema de Gestión de Seguridad Operacional
(4) 361-8787
Ext. 2112

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL

sms@escueladeaviacionflying.co