

**SEGURIDAD BASADA EN EL COMPORTAMIENTO COMO HERRAMIENTA
DE GESTIÓN EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA
MULTILÁCTEOS SAN FÉLIX S.A.S**



SANDRA MILENA BENAVIDES BUITRAGO

DIANA MILENA PELÁEZ BECERRA

OSCAR EDUARDO PÉREZ SALAZAR

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESPECIALIZACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

MANIZALES

2020

**SEGURIDAD BASA SEGURIDAD BASADA EN EL COMPORTAMIENTO COMO
HERRAMIENTA DE GESTIÓN EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA
EMPRESA MULTILÁCTEOS SAN FÉLIX S.A.S**



SANDRA MILENA BENAVIDES BUITRAGO

DIANA MILENA PELÁEZ BECERRA

OSCAR EDUARDO PÉREZ SALAZAR

Trabajo de grado presentado para optar al título de:

ESPECIALISTA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Asesor: Viviana Racero López

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES

FACULTA DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESPECIALIZACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

MANIZALES

2020

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	6
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
2. OBJETIVOS	10
2.1 Objetivo General	10
2.2 Objetivos Específicos	10
3. JUSTIFICACIÓN	11
3.1 Alcance del Proyecto	12
4. MARCO REFERENCIAL.....	13
4.1 Antecedentes	13
4.2 Marco Teórico	15
4.2.1 Seguridad y Salud en el Trabajo	15
4.2.2 Seguridad Basada en el Comportamiento	16
4.2.2.1 Historia de la Seguridad Basada en el Comportamiento.....	16
4.2.3 Principios de la SBC	17
4.2.4 Teoría de la motivación humana.....	18
4.3 Marco Conceptual	19
4.4 Marco Legal	21
4.5 Marco Contextual	24
4.5.1 Misión	24
4.5.2 Visión	25
4.5.3 Política de Calidad	25
4.5.4 Organigrama.....	26
4.5.5 Logo de la Empresa Multilácteos San Félix S.A.S	26
5. METODOLOGÍA.....	27
5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	28
5.3 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE MUESTREO.....	28
5.4 RECOPIACIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS DE INFORMACIÓN ...	32
5.4.1 La entrevista.....	32
5.4.2 La Observación	35

6.	RESULTADOS	37
6.1	PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO	37
6.1.1	Distribución por sexo	37
6.1.2	Distribución por grupos etarios	38
6.1.3	Distribución por escolaridad	38
6.2	ANÁLISIS DE LA ENCUESTA NÚMERO 1. SEGURIDAD BASADA EN EL COMPORTAMIENTO (SBC).....	39
6.3	LA OBSERVACIÓN	48
6.3.1	Observación de condiciones preventivas	49
6.3.2	Actos Inseguros.....	50
6.3.3	Capacitaciones y Condiciones Inseguras	51
7.	CONCLUSIONES	52
8.	RECOMENDACIONES.....	54
9.	Bibliografía y Referencias	56

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama Multilácteos San Félix S.A.S.....	26
Figura 2. Logo empresarial	26
Figura 3. Ejemplos de prácticas claves.	30
Figura 4. Modelo de encuesta de SBC para empleados Multilácteos San Félix S.A.S	33
Figura 5. Observación de condiciones preventivas de seguridad	36
Figura 6. Distribución por sexo.....	37
Figura 7. Distribución por grupos etarios	38
Figura 8. Grado de escolaridad.	38
Figura 9. Prioridad en el uso de EPP.	39
Figura 10. Importancia de los procedimientos seguros.....	40
Figura 11. Identificación y corrección de debilidades a tiempo.	41
Figura 12. Respuesta ante dudas y acompañamiento del supervisor	42
Figura 13. Educación acorde con las necesidades del cargo.....	43
Figura 14. Retroalimentación sobre el SG-SST.....	44
Figura 15. Apoyo entre compañeros frente a las dificultades del cargo.	45
Figura 16. Condiciones seguras.	46
Figura 17. Reconocimiento en el desempeño de las funciones.....	47
Figura 18. Cargos conforme al nivel de escolaridad.....	48
Figura 19. Observación de condiciones preventivas.....	49
Figura 20. Actos inseguros.....	50
Figura 21. Capacitaciones y condiciones inseguras.....	51

INTRODUCCIÓN

Las situaciones comportamentales en una empresa buscan sensibilizar, motivar e introducir conductas seguras facilitando conciencia entre trabajadores y empleador para fomentar la salud física y mental dentro de ese colectivo, donde se sugiere salvaguardar la vida y la protección de lo inmobiliario, máquinas y herramientas en la rutina de la empresa.

En los temas de Seguridad Basada en el Comportamiento (SBC), se puede evidenciar por medio de la observación en los trabajadores de una empresa la dedicación al cumplimiento de metas y actividades empresariales, pasando a segundo plano la buena conducta desplazando la producción al factor humano. La SBC se fija en actos humanos seguros dentro de la empresa, esos actos que hacen a la persona consciente y libre aumentando su voluntad y entendimiento de la vida cotidiana. Una seguridad basada en el comportamiento es la mejor manera de prevenir incidentes y accidentes laborales, al igual que se muestra como un indicador para reducir peligros de orden físico, químico, biológico y de condiciones de seguridad.

La Seguridad Basada en el Comportamiento es el compromiso mutuo para crear un buen ambiente laboral, asegurar procesos de innovación empresarial, de emprendimiento y sentido de pertenencia reforzando conductas seguras. De esta manera, lo que se busca en la empresa Multilácteos San Félix es mejorar situaciones comportamentales para emprender una ruta que preste toda la atención a cada colaborador del área de producción y así caracterizar la seguridad de cada uno de sus trabajadores facilitando un ambiente acorde a los requerimientos planteados por el empleador.

El trabajo realizado sustenta un apoyo para implementar un programa de Seguridad Basada en el Comportamiento a través de técnicas observables y socializadas con los trabajadores y colaboradores dentro de un campo de planificación.

La empresa inquieta por la seguridad y salud de cada empleado en el área de producción, asume la continuidad de los procesos arrojados en cuanto al surgimiento de elementos nuevos que propendan por el mejoramiento continuo. Teniendo clara la prevención en Seguridad y Salud en el Trabajo, es deber de la empresa promover la cultura de prevención en riesgos creando conciencia colectiva de autocuidado y generar entornos saludables que contribuyan a la salud y el bienestar de los trabajadores.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Seguridad Basada en el Comportamiento se encarga de observar periódicamente posturas, actos, y situaciones que puedan generar peligros dentro del ambiente laboral, si se presentan consecuencias funestas dentro de la organización se puede deducir una falta de coordinación en los colaboradores. Las acciones seguras y contundentes evitan consecuencias que interrumpan el buen funcionamiento. Cuando se habla de situaciones adversas se hace notable el tema sobre índices de accidentalidad y mortalidad derivados de los comportamientos en el sector empresarial.

La OIT estima que se producen más de un millón de muertos en el trabajo al año y cientos de millones de trabajadores son víctimas de accidentes en el lugar de trabajo y de exposición profesional a sustancias peligrosas a través del mundo, expresó el jefe del programa de salud y seguridad de la OIT ante los delegados reunidos en el 15° Congreso Mundial sobre Salud y Seguridad en el Trabajo (1).

Según datos de la Federación de Aseguradores Colombianos (Fasecolda), en 2018 se presentaron 645.119 accidentes con una disminución de la accidentalidad laboral de 2,3% frente al año anterior, por su parte las enfermedades calificadas tuvieron un aumento de 7,1% con un total de 10.435. Con respecto a la mortalidad, aunque no hubo un aumento significativo para 2018, se presentaron 569 muertes de origen laboral (2).

La empresa en la que se busca mejorar la seguridad basada en el comportamiento (SBC) pertenece al sector de alimentos siendo su actividad principal la elaboración de productos lácteos. Nació en el año 2003, donde varios empresarios de Bogotá vieron la capacidad de producción lechera en el corregimiento de San Félix de Salamina Caldas. La forma jurídica inicial de la empresa fue Ltda., actualmente su nombre aparece como MULTILÁCTEOS SAN FÉLIX S.A.S de la cual hacen parte 5 socios.

La meta de esta empresa es fortalecer su proceso de industrialización y ampliar el mercado nacional, para ello cuenta con 23 empleados directos y algunos indirectos, su misión está basada en el progreso, desarrollo, bienestar de la región, de sus colaboradores y socios, así como el compromiso con los valores corporativos, la ética laboral, el medio ambiente y el país. De igual modo en su política de calidad se evidencia un compromiso basado en el

mejoramiento y la capacitación continua del equipo humano que interfiere en toda la cadena productiva.

La empresa tiene implementado un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo desde al año 2017 dando cumplimiento a la Decreto 1072 de 2015. Sin embargo, desde al año 2018 se han presentado algunos incidentes que han demostrado la falta de prevención y cultura de autocuidado del personal que labora en la empresa, sumado a esto la continua rotación de personal produce desconocimiento en cuanto a la cultura de prevención de los nuevos empleados pues no se realizan capacitaciones constantes con el fin de fortalecer los comportamientos seguros.

Montero (3) en su artículo siete principios de la seguridad basada en los comportamientos mencionan en su primer principio “concéntrese en los comportamientos” como el comportamiento de una persona puede observarse, pero las actitudes o las motivaciones no son observables siendo estas últimas el blanco de la gestión de la seguridad. Así mismo, hace énfasis en la hipótesis de que a mayor porcentaje del comportamiento “x” realizado de forma segura, menor probabilidad de ocurrencia del accidente que podría aparecer como consecuencia del comportamiento “x”. Por esta razón es importante dirigir las acciones a los comportamientos seguros consolidando los entrenamientos de trabajo.

Mediante técnicas de observación de manera natural se ha notado la falta de integración y de respeto entre compañeros de trabajo, comportamientos inseguros y posturas inadecuadas con movimientos repetitivos y altos índices de ausentismo con retiros permanentes, el personal es poco comprometido con la cultura de la empresa y la empresa no monitorea de manera constante el estado físico y mental de sus empleados.

El encargado del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa mensualmente realiza las observaciones preventivas necesarias en el área de producción, se realiza una evaluación psicosocial de los puestos de trabajo de manera superficial y se contrata el personal necesario para cubrir las vacantes resultantes y cumplir con los compromisos de entrega de productos lácteos de la empresa.

Por tal razón se hace necesario investigar los comportamientos en los puestos de trabajo, verificar las condiciones psicosociales las cuales influyen en la salud, motivación y rendimiento en los lugares de trabajo. De igual modo identificar las relaciones interpersonales

y la apropiación del rol en la actividad que desarrollan en la empresa. Lo anterior con el fin de evaluar los comportamientos seguros e inseguros y la capacidad de autocuidado lo que finalmente ayudara a la gestión de prevención de riesgos.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Formular las pautas de comportamiento seguro que fortalezcan la cultura del autocuidado en la empresa Multilácteos San Félix S.A.S, para el periodo 2019-2020.

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar los riesgos de seguridad y valorar los peligros en los empleados al realizar sus actividades bajo la matriz GTC 45.
- Evidenciar las variables asociadas a las pautas de comportamiento seguro relacionadas con la seguridad en el trabajo y el autocuidado.
- Documentar la ruta que le permita a la empresa formular una guía técnica de comportamientos seguros incorporando la herramienta Seguridad Basada en el Comportamiento SBC.

3. JUSTIFICACIÓN

Durante los últimos años Colombia ha tenido grandes cambios con respecto a la Seguridad y Salud en el Trabajo entrando en la legislación reglamentaciones de cumplimiento obligatorio como el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. El decreto 1072 de 2015 en su artículo 2.2.4.6.4 hace referencia en su segundo párrafo a “el mejoramiento del comportamiento de los trabajadores, las condiciones y el medio ambiente laboral, y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.” (4, p89)

Teniendo en cuenta la legislación colombiana se hace necesario identificar patrones de comportamiento dentro de las empresas los cuales pueden ser seguros con disposición al autocuidado e inseguros de acuerdo al ambiente laboral, deficiencias en la prevención y conductas comportamentales de los empleados.

Romero (5) establece que los estudios de accidentalidad han demostrado que la mayor parte de los accidentes se deben a un comportamiento incorrecto de alguna persona, según las estadísticas en el ámbito laboral aproximadamente el 90% de los accidentes ocurridos se producen por factores humanos derivados de un comportamiento inadecuado. Como complemento a sus sistemas de seguridad las empresas están estableciendo procesos de seguridad basados en el comportamiento (SBC), con este método el trabajador es educado en una conducta de trabajo con más responsabilidad en la seguridad lo que repercute en la disminución del número de accidentes y el aumento de la calidad y la productividad.

Este trabajo está dirigido al personal del área de producción de la empresa Multilácteos San Félix, utilizando la herramienta de gestión Seguridad Basada en el Comportamiento (SBC); denominada *Behavior Based Safety*, desarrollada en los Estados Unidos enfocada al comportamiento de los trabajadores y basada en un proceso de cambio de actitud hacia la seguridad, salud y el medioambiente, buscando su incorporación como valores dentro del personal de la empresa.

La noción de los comportamientos seguros e inseguros utilizando la herramienta SBC, proporcionara al empleador mayores herramientas frente a la prevención de incidentes y accidentes de trabajo; enfocándose en fortalecer los actos y los comportamientos seguros,

mejorar las condiciones anímicas, de trabajo en equipo y de motivación de los trabajadores en el desarrollo de las actividades laborales.

3.1 Alcance del Proyecto

Cumplir con la formulación de las pautas de comportamiento seguro basado en la herramienta SBC para la empresa Multilácteos San Félix S.A.S, asegurando las necesidades y expectativas a través de los siguientes entregables:

- Gestión del proyecto.
- Sistema de comportamiento basado en la norma NTC 45, con indicadores claros medibles y verificables que permitan la opción de intervención frente a los actos inseguros y el fortalecimiento de actos seguros.
- Desarrollar el proyecto en un tiempo de 6 meses a partir de enero del año 2020.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 Antecedentes

La mayoría de los escritos de investigación han enfocado su atención en la importancia del comportamiento en el desarrollo de actitudes seguras en el ámbito laboral. El licenciado en Psicología Sebastián Antonio Reyes Astudillo (6), de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (2016), en su tesis “Efectos del programa de seguridad basado en el comportamiento sobre el índice de las Conductas de riesgo para accidentes y Problemas musculo esqueléticos en una obra de Ingeniería y construcción en lima Metropolitana” a través de sus datos estadísticos muestra la cantidad de accidentes laborales, parte de ellos por la carencia de cultura en seguridad. Su objetivo general se centra en conocer los efectos de un programa de seguridad basado en el comportamiento sobre el índice de conductas de riesgo para accidentes y problemas musculo-esqueléticos en una obra de Ingeniería y Construcción en Lima Metropolitana; la cual muestra que la responsabilidad al igual que el grado de tensión y el estrés pueden generar la ocurrencia de actos o comportamientos inseguros, teniendo en cuenta que se enfatizan en el cumplimiento de metas de producción.

En esta investigación toma dos procesos constructivos y realiza un cuadro comparativo en la ocurrencia de accidentes e incidentes laborales, siendo el área de ferrería quien evidencia un indicador más alto, adicional propone dentro de las medidas correctivas la generación de incentivos entre las áreas a fin de motivar a los trabajadores en la generación de conductas seguras.

Reyes también propone dentro de los incentivos la publicación de fotos y murales al reconocimiento, obsequios como morrales, canguros, chaquetas, refrigerios, rumbaterapias y diplomas de honor para el área con menos accidentes en el mes, la más ordenada y los trabajadores más seguros. Concluye que mediante la recompensa con estímulos relevantes se pueden obtener mejores comportamientos durante la jornada de trabajo.

Utiliza un tipo de investigación experimental para analizar las consecuencias que la manipulación tiene sobre una o más variables dependientes en una situación de control del

investigador; el diseño de la investigación fue cuasi-experimental, donde los participantes de la investigación no se asignaron al azar, sino que existían antes del estudio.

El estudio establece conclusiones como: La implementación de un Programa de Salud Basado en el Comportamiento, produce efectos y disminuye el índice de las conductas de riesgo para accidentes y problemas musculoesqueléticos en personal obrero de carpintería y herrería de una obra de ingeniería y construcción y en una obra de ingeniería y construcción y construcción civil en Lima Metropolitana.

Es importante para esta investigación por sus planteamientos relacionados con la Seguridad Basada en el Comportamiento mostrando los efectos y la manera como se disminuyen las conductas para accidentes dependiendo de los estímulos y las recompensas que se brinden a los empleados.

El segundo trabajo de grado encontrado de Ana Claudia de la Cruz Álamo (7) de la Universidad de Piura (2014), con el título: “Mejora del programa de seguridad basada en el comportamiento del sistema integrado de gestión de prevención de riesgos y medio ambiente de gym S.A”, por medio del cual busca dar a conocer las bases teóricas de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo y la Seguridad Basada en el Comportamiento (SBC) como un proceso relativamente nuevo, con fines de prevención de incidentes y accidentes de trabajo enfocándose en los actos y comportamientos de los trabajadores y su receptividad en la generación de hábitos seguros dentro del desarrollo de actividades laborales.

En este proyecto de la Cruz considera que requiere la aplicación de un análisis o matriz DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas) al sistema integrado de Gestión, con el fin de obtener una mejora constante en el resultado de hábitos y estilos de vida saludables. De igual modo, menciona el Efecto Hawthorne, donde por primera vez se demostró experimentalmente que podía mejorarse la productividad a partir de interactuar con el comportamiento humano en vez de solo hacer cambios en las condiciones de trabajo. También señala aumento de la productividad cuando los trabajadores están siendo observados, se detectó que cuando se realiza una selección del personal y se toman como objeto de estudio, el cerebro lo asocia de manera automática reflejando un sentimiento de especialidad al estar siendo analizados o evaluados. Esta fue la posición inicial, de allí nacieron más investigaciones que a su vez generaron fases para nuevos estudios.

La metodología está basada en un formulario de observación de comportamientos en donde las observaciones van dirigidas a actividades críticas y también a las actividades generales, obteniendo indicadores de comportamiento, la frecuencia y porcentaje de comportamientos seguros e inseguros por actividades críticas y generales, así como las conductas inseguras específicas y las áreas donde reinciden estas.

Dentro de este estudio aporta un punto clave como lo es la generación de productos, es decir el diseño e implementación de una propuesta y de estrategias para establecer acciones a tomar con el fin de mejorar la generación de actos y comportamientos seguros. También relaciona la emisión de las ventajas que genera la aplicación de la SBC, como el engranaje que debe tener el Sistema Integrado de Gestión, contribuyendo así la generación de actos y condiciones seguras que se verán finalmente reflejadas en los indicadores de accidentalidad cero accidentes. De este modo se pueden mejorar los procesos productivos haciéndolos más seguros, eficaces y equitativos en todas las áreas de trabajo.

Es trabajo es importante para el proyecto de desarrollo por la manera como realiza el método de observación en los empleados, el análisis FODA que ejecuta y la aplicación de los resultados en la implementación de una mejora continua en cuanto al avance positivo del comportamiento, fortalecimiento de comportamientos seguros, prevención y corrección en actos inseguros.

4.2 Marco Teórico

4.2.1 Seguridad y Salud en el Trabajo

Es la actividad orientada a crear condiciones, capacidades y cultura para que el trabajador y su organización puedan desarrollar la actividad laboral de manera eficiente, evitando sucesos que puedan originar daños derivados del trabajo. Se define en correspondencia con la visión de la organización sobre la importancia que tiene la protección de sus trabajadores, los recursos de la organización y el medio ambiente (8). La OIT en su convenio 155 define el término salud en relación con el trabajo como la ausencia de afecciones o de enfermedad abarcando los elementos físicos y mentales que afectan a la salud y están directamente relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo (9).

Tiene como objetivo principal la generación de una cultura del auto cuidado, con el fin de mejorar condiciones de trabajo llegando estas a ser tan seguras durante el desarrollo de las actividades laborales, que se generen costumbres seguras dentro de todos los procesos productivos. De igual modo, ha dado un giro total, utilizando herramientas de gestión para el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, generando grandes beneficios en la prevención de enfermedades laborales, entornos laborales y una notoria disminución en costos generados por accidentes.

Es una herramienta muy efectiva cuando es centrada en la generación de una cultura de seguridad engranada con productividad, desarrollo del talento humano, gestión de calidad, mejoramiento de procesos y condiciones adecuadas de puestos de trabajo. Busca llegar a los trabajadores mediante capacitaciones de manera práctica y colaborativa dando mayor importancia en la generación de conciencia en el auto cuidado con argumentos técnicos relacionados al comportamiento y actitudes del ser humano ante los cambios, conocer las actitudes antes la invitación a salir de la zona de confort y por ende ante los procesos de aprendizaje significativos.

4.2.2 Seguridad Basada en el Comportamiento

Con el fin de estructurar el proyecto de desarrollo, dentro de la investigación se tienen en cuenta referencias sobre la Seguridad Basada en el Comportamiento para generar recomendaciones a la empresa Multilácteos San Félix S.A.S.

4.2.2.1 Historia de la Seguridad Basada en el Comportamiento

La SBC es relativamente nueva en la gestión de la seguridad con fines de prevención de accidentes. Sus raíces están ubicadas en los inicios del pasado siglo en Rusia, donde el psicólogo Iván Pavlov (1849-1936) estudió la respuesta en la generación de la saliva de los perros ante la oferta de comida (Geller, 2002;), es decir que basados en teorías y pruebas de las mismas determinan que se genera una reacción ante un estímulo y conforme al tipo de estímulo obtener la reacción.

Pavlov formuló la teoría del reflejo condicionado como respuesta a un estímulo. Otro psicólogo ruso: Vladimir Bechterev (1857-1927), creó el concepto de psicología objetiva donde sólo se estudiaba y se generaban teorías sobre el comportamiento humano a partir del estudio de la conducta objetiva, o sea aquella que puede observarse y registrarse (Geller, 2002;), desde este punto la psicología objetiva realizó un aporte significativo en cuanto al análisis del comportamiento humano, sus actitudes y manifestaciones.

4.2.3 Principios de la SBC

La Seguridad Basada en el Comportamiento SBC, tiene principios que determinan pautas a seguir en cuanto a lo que se quiere lograr; por ejemplo, se enfoca en observar los comportamientos y llevar un registro de dichas observaciones, o de aquellos patrones ante las situaciones que darán herramientas para tomar acciones correctivas o de mejora. A través de estos patrones de comportamiento se puede analizar y determinar cuáles son los actos inseguros que más tienen prevalencia dentro de la jornada de trabajo, al igual que en cuales actividades de evidencian con mayor frecuencia, cual es el tipo de lesión que se genera con más intensidad, a tal punto de poder prevenir actos inseguros y generar medidas que abarquen en su totalidad la corrección de los mismos, identificando cuales comportamientos son más repetitivos y cuales generan mayor riesgo.

Los comportamientos del ser humano, pueden ser influenciados, dimensionando las consecuencias que se generan, se puede contar con excepciones, pero en la mayoría de los casos este principio funciona repetidamente. La SBC tiene como objetivo identificar las consecuencias que están generando comportamientos no deseados o inseguros y busca potenciar aquellas consecuencias que refuercen a los comportamientos deseados.

Dentro de este proceso la retroalimentación y el refuerzo, tienen mayor influencia en el logro de comportamientos seguros, trabajando conjuntamente con el refuerzo positivo es un reconocimiento a las cosas hechas satisfactoriamente.

La SBC no es una herramienta para reemplazar a los componentes tradicionales de un Sistema de Gestión de la Seguridad, todos los objetivos básicos de los mismos se pueden mantener. Como es fácil deducir, la SBC tiene su foco en los comportamientos de los trabajadores hacia la seguridad, pero aun cuando es ampliamente reconocido que la conducta

humana es un factor de importancia significativa en la causalidad de los accidentes, éste no es el único factor. La SBC no debe implementarse eliminando los métodos tradicionales que tienen una eficacia probada en la reducción o eliminación de accidentes. La SBC es más efectiva en el Sistema de Gestión Global de la Seguridad cuando se integra y complementa a los sistemas de seguridad tradicionales.

4.2.4 Teoría de la motivación humana

La “Teoría de la Motivación Humana” (10), propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. (Colvin y Rutland 2008).

Las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel. Maslow también distingue estas necesidades en “deficitarias” (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima) y de “desarrollo del ser” (auto-realización). (Koltko 2006).

Con relación a lo mencionado con anterioridad, es importante resaltar las ciencias de la conducta, ya que están engranadas de tal forma que interactúan entre sí, siendo esta un conjunto de disciplinas que tienen como finalidad comprender, diagnosticar, predecir y controlar la conducta humana, por ende, los tipos de conductas que se desarrollan en las relaciones interpersonales.

Es importante tomar todos estos puntos de referencia para el tema de investigación relacionada con la Seguridad Basada en el Comportamiento (SBC), analizando las fuentes de apoyo bibliográfico, con el fin de tener una buena estructura frente al proyecto de desarrollo por medio del cual se busca generar recomendaciones para la empresa Multilácteos San Félix S.A.S.

4.3 Marco Conceptual

Accidente de trabajo: “Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte”. Ley 1562 de 2012 (10).

Acción preventiva: Acción para eliminar o mitigar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Acción de mejora: Acción implementada para incrementar los resultados del producto, proceso o el sistema en términos de economía, eficacia o eficiencia.

Acto inseguro: práctica insegura es la acción u omisión del trabajador que crea un riesgo contra su seguridad y/o la de sus compañeros. Los actos inseguros constituyen el factor humano de las causas de accidente.

Amenaza: Peligro latente de que un evento físico de origen natural, o causado, o inducido por la acción humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como también daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales.

Bienestar general: Parte del bien común que se realiza cuando todos los miembros de la comunidad, tienen las cosas necesarias para vivir de manera digna, segura y conveniente.

Condición insegura: Son las instalaciones, equipos de trabajo, maquinarias y herramientas que no están en condiciones de ser usados y de realizar el trabajo para el cual fueron diseñadas o creadas y que ponen en riesgo de sufrir un accidente a las personas que las ocupan.

Conducta: comportamiento de las personas, se entiende que la conducta es la expresión de las particularidades de los sujetos, es decir la manifestación de la personalidad. Es por ello el concepto hace referencia a los factores visibles y externos de los individuos.

Comportamiento: Todas aquellas reacciones que tienen los seres vivos en relación con el medio en el que se encuentra.

Evaluación del riesgo: Es la actividad fundamental que la Ley establece que debe llevarse a cabo inicialmente y cuando se efectúen determinados cambios, para poder detectar los riesgos

que puedan existir en todos y cada uno de los puestos de trabajo de la empresa y que puedan afectar a la seguridad y salud de los trabajadores.

Elementos de protección personal: Estos deben ser suministrados teniendo en cuenta los requerimientos específicos de los puestos de trabajo, según las normas de control de calidad y el confort. Además, es necesario capacitar en su manejo, cuidado y mantenimiento, así como realizar el seguimiento de su utilización. Estos elementos de protección deben ser escogidos de acuerdo con las referencias específicas y su calidad. No importa si es más costoso uno que otro, lo que importa es el nivel de prevención al que llegue.

Fuente: Situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones. **Consecuencias:** Se refiere a los daños que ocasionan los agentes de riesgo en la salud de las personas y en los materiales, instalaciones o procesos.

Incidente: Son los sucesos que bajo circunstancias levemente diferentes, podrían haber dado por resultado una lesión, un daño a la propiedad o una pérdida en el proceso.

Identificación del peligro: es el punto de partida de la gestión preventiva, ya que, a partir de la información obtenida, podrán definirse planes de acción concretos para prevenir la ocurrencia de posibles accidentes y enfermedades laborales.

Inspecciones de seguridad: Las inspecciones de seguridad se realizan con el fin de vigilar los procesos, equipos, maquinas u objetos que, en el diagnóstico integral de condiciones de trabajo y salud, han sido calificados como críticos por su potencial de daño. Estas inspecciones deben obedecer a una planificación que incluya, los objetivos y frecuencia de inspección.

Normas de seguridad: Se refiere al conjunto de reglas e instrucciones detalladas a seguir para la realización de una labor segura, las precauciones a tomar y las defensas a utilizar de modo que las operaciones se realicen sin riesgo, o al menos con el mínimo posible, para el trabajador que la ejecuta o para la comunidad laboral en general.

Organización: Es el arreglo ordenado de los recursos y las funciones que deben desarrollar todos los miembros de la empresa para lograr las metas y los objetivos establecidos en la planeación.

Observación: La observación es la acción y efecto de observar (examinar con atención, mirar con recato, advertir). Se trata de una actividad realizada por los seres vivos para detectar y asimilar información. El término también hace referencia al registro de ciertos hechos mediante la utilización de instrumentos.

Peligro: Posibilidad de que un agente, una actividad o un equipamiento causen daño.

Políticas: Para la fijación de políticas y estilos de administración, se debe tener en cuenta las funciones, responsabilidades, interrelaciones, rutina y participación de los empleados.

Recurso Humano: Son las personas responsables de la coordinación, planeación, organización, ejecución y evaluación de las acciones del SG-SST.

La SBC es una herramienta de gestión cuyo foco es el comportamiento de los trabajadores, basada en un proceso de cambio de su actitud hacia la seguridad, salud y el medioambiente, buscando la incorporación de éstos como valores viales e incluso domésticos, así como también en desvíos con impacto en la calidad.

4.4 Marco Legal

La Seguridad Basada en el Comportamiento (SBC) como herramienta de gestión en el área de producción de la empresa Multilácteos San Félix S.A.S, requiere un marco legal aplicable haciendo referencia a la seguridad basada en el comportamiento y en un contexto amplio con relación al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Por tal razón se toma como referencia la siguiente normatividad:

- **Código Sustantivo del Trabajo.**

Emitido por el Congreso de Colombia el 7 de Julio de 1951; tiene como finalidad primordial lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social, siendo un punto de partida para el área de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- **Resolución 2400 de 1979**

Expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en donde se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo, dando las condiciones mínimas que garanticen la integridad de los trabajadores en el desarrollo de las actividades laborales. Algunos de sus artículos:

Artículo 1o. Las disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad reglamentadas en la presente Resolución, se aplican a todos los establecimientos de trabajo, sin perjuicio de las reglamentaciones especiales que se dicten para cada centro de trabajo en particular, con el fin de preservar y mantener la salud física y mental, prevenir accidentes y enfermedades profesionales, para lograr las mejores condiciones de higiene y bienestar de los trabajadores en sus diferentes actividades.

Artículo 2o. Son obligaciones del Patrono:

a). Dar cumplimiento a lo establecido en la presente Resolución, y demás normas legales en Medicina, Higiene y Seguridad Industrial, elaborar su propia reglamentación, y hacer cumplir a los trabajadores las obligaciones de Salud Ocupacional que les correspondan.

b). Proveer y mantener el medio ambiente ocupacional en adecuadas condiciones de higiene y seguridad, de acuerdo a las normas establecidas en la presente Resolución.

d). Organizar y desarrollar programas permanentes de Medicina preventiva, de Higiene y Seguridad Industrial y crear los Comités paritarios (patronos y trabajadores) de Higiene y Seguridad que se reunirán periódicamente, levantando las Actas respectivas a disposición de la Dirección de Salud Ocupacional.

Artículo 3o. Son obligaciones de los trabajadores:

a). Dar cumplimiento a las obligaciones que les correspondan en materia de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial, de acuerdo con las normas legales y la reglamentación que establezca el patrono en concordancia con el literal a) del Artículo anterior.

e). Acatar las indicaciones de los servicios de Medicina Preventiva y Seguridad Industrial de la Empresa, y en caso necesario utilizar prontamente los servicios de primeros auxilios.

Artículo 5o. Las edificaciones de los lugares de trabajo permanentes o transitorios, sus instalaciones, vías de tránsito, servicios higiénico-sanitarios y demás dependencias deberán estar contruidos y conservadas en forma tal que garanticen la seguridad y la salud de los trabajadores y del público en general.

- **Resolución 2013 de 1986**

Expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo.

- **Decreto Ley 1295 de 1994**

Emitida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales, ratificando la generación de condiciones seguras de trabajo.

- **Decreto 3075 de 1997**

Expedida por la Presidencia de la república, La salud es un bien de interés público, por ende, las prácticas contenidas en el presente Decreto son de orden público, regulan todas las actividades que puedan generar factores de riesgo por el consumo de alimentos.

- **NTP 415**

Guía de buenas prácticas del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales de España. Actos inseguros en el trabajo, guía de intervención, donde proponen una metodología para integrar los aspectos psicosociales relacionados con los comportamientos de los trabajadores en la gestión de riesgos de la empresa.

- **NTP 405**

Guía de buenas prácticas del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales de España. Factor humano y siniestralidad: aspectos sociales. Esta nota técnica de prevención ofrece un marco

de análisis que permite situar y entender la aparición de determinadas actitudes y conductas contrarias a los procedimientos de prevención establecidos por la empresa. Con esta norma es posible decidir el ámbito y el enfoque de una posible intervención al respecto.

4.5 Marco Contextual

El proyecto se realizará en el área de producción de la empresa Multilácteos San Félix S.A.S, ubicada en el corregimiento San Félix (Salamina Caldas). Nació en el año 2003 cuando empresarios de la ciudad de Bogotá identificaron una gran oportunidad de negocio en el sector de los derivados lácteos en el corregimiento de San Félix, un año después se realizó una reunión donde participaron personas del corregimiento interesadas en adquirir la fábrica, donde se conformó una sociedad que se consolidó como MULTILÁCTEOS SAN FÉLIX.

La empresa tiene 23 empleos directos de los cuales 12 se encuentran en el área de producción, los productos que fabrica son queso campesino, cuajada, queso doble crema, yogur de diferentes sabores, arequipe y crema de leche.

Después de construir las instalaciones y adquirir maquinaria, planta y equipo para cumplir con los procesos de producción la empresa se fijó el objetivo de abrir nuevos mercados, aumentar la producción y la creación de nuevos productos. Actualmente dicha sociedad está conformada por cinco socios (Modesto Antonio Patiño, Rogelio Rivera, Gonzalo Quintero, Fernando Gonzales, José Javer Pinilla). Multilácteos San Félix S.A.S, ha incursionado en grandes mercados como lo son: Bogotá, Manizales, Eje cafetero, Medellín, y a nivel regional hace presencia en gran parte de los municipios de Caldas.

4.5.1 Misión

Nuestra misión es fomentar el progreso, desarrollo y bienestar de nuestra región, colaboradores y socios, a través de un producto de calidad, nutritivo y asequible que busca satisfacer las necesidades de los clientes. Para esto contamos con personal idóneo y con gran talento humano, comprometidos con los valores corporativos, la ética laboral, el medio ambiente y el país.

4.5.2 Visión

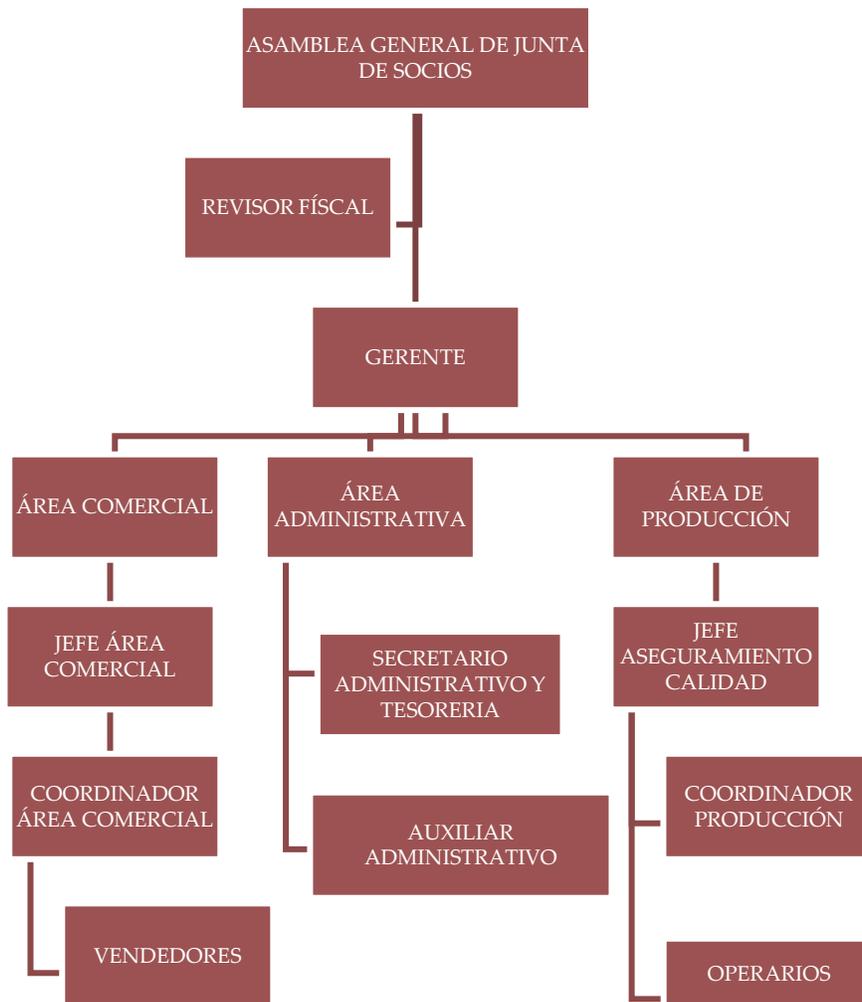
Ser impulsores y promotores del desarrollo de nuestra región y que se nos distinga como la mejor empresa especializada en la transformación de productos derivados de la leche, así mismo poder incursionar en los diferentes mercados y que nuestros consumidores adquieran nuestro producto con la seguridad y garantía del cumplimiento de los más estrictos requerimientos exigidos por las normas de la fabricación de alimentos.

4.5.3 Política de Calidad

Nuestra empresa **MULTILÁCTEOS SAN FÉLIX LTDA** tiene como compromiso constituirse como la mejor planta procesadora de lácteos aportando al desarrollo y progreso de nuestra región, colaboradores y socios, basada en el mejoramiento y la capacitación continua del equipo humano que interfiere en toda la cadena productiva desde nuestros proveedores y colaboradores, para garantizar permanentemente la satisfacción y cumplimiento de las expectativas de nuestros consumidores, ofreciendo un alimento apto, seguro, nutritivo e inocuo y saludable para el consumo humano brindando confianza y tranquilidad en concordancia con el cumplimiento de las normas y requerimientos legales vigentes.

4.5.4 Organigrama

Figura 1. Organigrama Multilácteos San Félix S.A.S



4.5.5 Logo de la Empresa Multilácteos San Félix S.A.S

Figura 2. Logo empresarial



5. METODOLOGÍA

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación utilizado para este proyecto es descriptiva que según Gonzales “en este tipo de investigación interesa lo que la gente dice, piensa, siente o hace; sus patrones culturales; el proceso y el significado de sus relaciones interpersonales y con el medio” (11). De este modo se consigue la información necesaria, estructurándola por medio de entrevistas y observación.

La metodología que se utiliza para el estudio se hace con un enfoque proactivo lo que quiere decir que se conserva a lo largo del tiempo. Hay muchos accidentes que dependen del comportamiento humano, la seguridad basada en el comportamiento es una herramienta fundamental que sirve para reducir y prevenir accidentes laborales instaura en las organizaciones una cultura del autocuidado integrado a la prevención.

La metodología trabajada tendrá en cuenta los índices de ausentismo, incidentes, accidentabilidad, y los comportamientos seguros de los empleados, en los cuales está el empoderamiento del empleado en realizar actividades seguras dentro de la empresa aplicando todas las normas de seguridad e higiene industrial y considerando todos los sentimientos y emociones del empleado. La observación es primordial donde los datos son reales, tangibles, no solo se tiene en cuenta lo que el empleado hace sino lo que no hace. “Hacemos algo porque siempre esperamos una recompensa”.

Para utilizar esta metodología se deben tener en cuenta los 7 principios de la SBC.

1. Basada en la observación de la conducta
2. Basada en observación de factores externas
3. Dirigir con actividades y motivar con consecuentes
4. Orientada a consecuencias positivas
5. Aplicar método Científico de control
6. Basada en la mejora continua
7. Considera los sentimientos y emociones.

Para lograr el objetivo de conocer los estados comportamentales se tendrán en cuenta al personal de la empresa que está a cargo de la producción, la información de edad, sexo,

historia laboral, nivel socio económico, nivel de estudio, se obtendrá de la hoja de vida que se encuentra en el área de talento humano.

5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Teniendo en cuenta que la población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, se pretende realizar el estudio de los trabajadores de la empresa Multilácteos San Félix que se encuentra ubicada en el Corregimiento de San Félix del municipio de Salamina Caldas, los cuales son del sexo masculino y femenino, clase media baja con un ingreso mensual promedio del salario mínimo legal vigente.

La muestra tenida en cuenta en este proyecto corresponde a todos los colaboradores implicados con la empresa 23 empleados que laboran diariamente, más los proveedores y 2 personas que laboran en un punto de venta ubicado en la ciudad de Manizales para un total de 34 personas incluida la población flotante.

5.3 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE MUESTREO

Para recolectar la información y realizar el análisis, se utilizaran herramientas como la entrevista y el método de la observación a través de los cuales se busca investigar el estado comportamental de las personas frente a la prevención y la seguridad en sus labores diarias. A través del cuestionario se identifica como variable dependiente la cultura en seguridad y variables independientes el éxito en seguridad y el número de accidentes que se presentan cada mes ocasionado por comportamientos inseguros.

Actuando según lo planteado se analiza la información según:

1. Procesos y prácticas trabajadores
2. Cultura y liderazgo gerencial (empleador)
3. Liderazgo del jefe de proceso
4. Comunicación

5. Supervisión
6. Capacitación, Formación y desarrollo de las actividades de TH
7. Participación de los trabajadores
8. Trabajo en equipo (colaboración, solidaridad)
9. Clima laboral y motivación de los empleados
10. Conocimiento, actitudes, aptitudes y comportamientos
11. Ambiente laboral

También se utilizara la metodología de los procesos de gestión de la seguridad basados en las conductas (12). Este indicador permite monitorear el proceso de forma prospectiva respecto a los accidentes y los actos seguros e inseguros que las personas realizan muchas veces, antes de que todos los factores causales converjan y aparezca un accidente. El proceso consiste en los siguientes pasos:

1. Identificar las prácticas claves para la seguridad.
2. Determinar un nivel de referencia.
3. Motivar el cambio.
4. Medir las conductas, retroalimentar y reforzar.
5. Mantener.

El primer paso puede definirse como: toda conducta humana o el efecto de esta, que pueda ser observable a los efectos de su control y que tenga una relevancia apreciable para la seguridad. De aquí puede agregarse que las prácticas claves pueden ser controladas a través de la conducta en sí o a través de su efecto. Estas prácticas deben ser observables por una persona diferente a la que realiza la acción, siendo esta característica lo que las hace medibles.

Como puede verse en los ejemplos expuestos en la tabla 2, es recomendable que la redacción del listado tenga las dos características siguientes:

- Sea escrito en términos positivos, la palabra “no” deberá evitarse lo más posible.
- Indique lo que hay que hacer lo más claramente posible.

En el segundo paso se hace la primera medición de las conductas en el objeto de estudio en que se implementa el proceso. Esta medición se utilizará posteriormente como referencia para comprobar el nivel en el que se ha mejorado o no por parte del grupo.

$$\text{Porcentaje de seguridad} = \frac{\text{Total de practicas claves seguras observadas}}{\text{Total de practicas claves observadas}} \times 100$$

Figura 3. Ejemplos de prácticas claves.

EJEMPLOS DE PRACTICAS CLAVES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Al manipular la carretilla, utilice ambas manos limpias de grasa. 2. Detenga el movimiento de la guillotina para introducir las manos en cualquier parte de la máquina. 3. Cuando la prensa esté en movimiento, mantenga las manos alejadas al menos 50 cm del equipo. 4. Las bandejas con la materia prima serán situadas a una distancia mínima de 60 cm del puesto de trabajo. 5. Las cajas serán apiladas hasta una altura de 150 cm (7 cajas) 6. Los materiales residuales serán depositados en los depósitos que para ese efecto existen en el área.

El índice puede calcularse para cada puesto de trabajo, para un proceso que contemple a varios puestos o para una unidad organizativa cualquiera. Para este caso se utilizara para el colectivo según la lógica de los procesos, como la base para calcularlo.

El muestreo debe ser ejecutado bajo condiciones de aleatoriedad respecto al momento de observación, o sea si la frecuencia decidida es de dos veces al día, los horarios de cada recorrido para hacer las observaciones no deben ser los mismos cada día, sino que deben variar para obtener datos independientes que no estén sujetos a determinados factores que pudieran sesgarlos. No es recomendable la frecuencia del muestro que demore más de un día.

El tercer paso consiste básicamente en un entrenamiento dirigido a los trabajadores que participaran en el proceso. Generalmente se realiza una sesión que sigue el siguiente esquema:

1. Explicación general del objetivo que se persigue.
2. Explicación detallada de los procedimientos empleados en los pasos que se habrán realizado hasta el momento.
3. Información de los resultados que se obtuvieron al determinar el nivel de referencia.
4. Análisis del listado de prácticas claves redactado en el paso 1.
5. Entrenamiento/demostración de cada práctica clave.
6. Explicación de como continuará el proceso en el futuro.

Es muy importante que los trabajadores perciban que la filosofía del proceso es positiva, y que no se utilizaran los datos sobre sus conductas para evaluarlos negativamente de algún modo. Lo que se hace es reforzar la idea de que se premiaran los resultados positivos de sus conductas.

El cuarto paso tiene como objetivo alcanzar un cambio en las conductas que sea positivo hacia la seguridad. La extensión del cambio se medirá a través del índice de porcentaje de seguridad. En este paso se vuelve a ejecutar el muestreo, tal como se diseñó en el paso de determinación del nivel de referencia. Hay dos técnicas que se implementan:

- Retroalimentación: Debe ser inmediata a cada determinación del índice. La experiencia indica la conveniencia de utilizar un gráfico para comparar los resultados que van alcanzando a lo largo del tiempo, esto les permite ver como están mejorando o empeorando respecto al nivel de referencia o respecto a la tendencia que van mostrando los datos.
- Reforzamiento positivo de las conductas: La esencia de esta técnica consiste en destacar a aquellas personas, grupos o colectivos que están obteniendo buenos resultados, y no mencionar en lo absoluto a los que no los obtienen. La forma de destacar puede ir desde una mención hasta un incentivo monetario.

El quinto y último paso hace referencia al *Mantener* se diferencia con el paso anterior en los siguientes puntos:

- La frecuencia del muestreo puede extenderse paulatinamente pasando de un mínimo de una vez al día hasta un máximo de una o dos veces por semana.
- Deben utilizarse periódicamente las prácticas claves. Uno de los problemas más frecuentes que se pueden encontrar en las reglas de seguridad que están normadas en una organización es su desactualización.

Al ejecutar este paso marca la diferencia de emplear estas técnicas conductuales como un programa más de gestión de la seguridad, o como un proceso continuo de gestión. En este caso va de la mano con el sistema de comportamiento seguro que se busca implementar en la empresa para fortalecer la cultura de prevención y autocuidado.

5.4 RECOPIACIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS DE INFORMACIÓN

5.4.1 La entrevista

La entrevista cualitativa permite la recopilación de información detallada en vista de que la persona que informa comparte oralmente con el investigador aquello concerniente a un tema específico o evento acaecido en su vida, como lo dicen Fontana y Frey (2005).

El tipo de entrevista será la estructurada con una serie de preguntas preestablecidas con un límite de categorías por respuestas, la entrevista será realizada de manera personal a los 12 participantes que hacen parte de la muestra, donde se les hará la encuesta dando como contestación un grado de acuerdo o desacuerdo, para comparar la información obtenida y luego clasificar y analizar con una mayor facilidad, tal como se muestra en el cuestionario de la tabla 2.

- Escala para medir las actitudes

Las escalas más utilizadas para este tipo de investigación son las de Likert que consiste a un mismo individuo aplicarle varias opciones de respuesta, y en la escala de Guttman solo se aplica dos tipos de respuesta muy cortas (si o no). Basados en que requerimos una información más compleja y confiable vamos aplicar la escala de Likert.

- Niveles para medición de ÍTEMS

Según Hernández, (2006), existen 4 niveles de medición para cada ítem y por ende para las variables como son:

- Nominal
- Ordinal
- Por Intervalos
- De razón

Figura 4. Modelo de encuesta de SBC para empleados Multilácteos San Félix S.A.S

ENCUESTA DE SEGURIDAD BASADA EN EL COMPORTAMIENTO (SBC) PARA LOS EMPLEADOS DE MULTILÁCTEOS DE SAN FÉLIX S.A.S						
Los estudiantes de la Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo de la UCM, realizando su trabajo de grado a través del proyecto de desarrollo "Seguridad basada en el comportamiento como herramienta de gestión en el área de producción de la empresa San Félix S.A.S, han creado el siguiente cuestionario por medio del cual se busca conocer los comportamientos seguros durante el desarrollo de las actividades laborales para fortalecer la cultura de prevención y autocuidado. Los datos de la encuesta son anónimos, tanto su contenido como los resultados serán tratados con la máxima confidencialidad.						
VARIABLE / DIMENSIÓN	18-24	25-30	31-34	35-40	41-44	45-50
SU EDAD ESTA ENTRE:						
SEXO M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>						
1. NIVEL DE ESCOLARIDAD						
Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Bachiller <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Universitario <input type="checkbox"/>						
	CALIFICACIÓN					
	Siendo 1 el menor valor			Siendo 5 el mayor valor		
	1	2	3	4	5	NA
2. PROCESOS Y PRACTICAS DE LOS EMPLEADOS (Califique si está totalmente en desacuerdo 1 o está totalmente de acuerdo 5)						
Siempre es prioritario para mí utilizar los elementos de protección EPP.						
Considero de gran importancia conocer el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.						
Considero menos importantes algunos procedimientos seguros y por eso los pongo poco en practica						
Siempre reporto los accidentes e incidentes a mi supervisor.						
3. CULTURA Y LIDERAZGO GERENCIAL	1	2	3	4	5	NA
Considero que la empresa identifica donde hay debilidades y las corrige a tiempo.						
Existe comunicación permanente con mis superiores sin barreras y sin temor de represalias.						
Estoy informado sobre la existencia de un programa de Seguridad y Salud en el Trabajo SST.						
4. LIDERAZGO DEL JEFE DE PROCESOS	1	2	3	4	5	NA
Mi supervisor es carismático y colaborador.						

Considero que su manera de llamar la atención es gentil y respetuosa.						
Puedo contar con él cuando tengo dudas y acompañamiento.						
5. FORMACIÓN Y DESARROLLO	1	2	3	4	5	NA
Los empleados están capacitados para desempeñar su trabajo.						
La capacitación es suficiente para cumplir sus funciones.						
Creo que la educación es acorde con las necesidades de los cargos y de fácil aprendizaje.						
6. COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5	NA
La información suministrada sobre el SST es de fácil comprensión.						
Siento que mi opinión es tenida en cuenta en SST.						
Recibo retroalimentación sobre el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SST.						
Conozco la política de Seguridad de la empresa.						
7. TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5	NA
Cuento con acompañamiento en días de mucho volumen.						
Cuando falta alguien mi trabajo se recarga.						
Recibo apoyo de mis compañeros cuando me ven con alguna dificultad.						
8. AMBIENTE LABORAL	1	2	3	4	5	NA
Cuento con condiciones seguras para realizar mis funciones.						
Realizo pausas activas en jornadas largas.						
Los horarios laborales me permiten dedicarle tiempo a mi familia.						
9. CLIMA LABORAL Y MOTIVACIÓN DEL EMPLEADO	1	2	3	4	5	NA
Realizamos actividades de integración.						
Cuando desempeño bien mis funciones soy elogiado.						
Existe motivación entre compañeros de trabajo para realizar bien mis tareas.						
Soy Feliz y me apasiona lo que hago.						
10. CONOCIMIENTO , ACTITUDES, APTITUDES Y COMPROMISO	1	2	3	4	5	NA
Recibo capacitación constante.						
Considero que estoy en el puesto adecuado.						
Me siento motivado cuando llego a mi trabajo.						

5.4.2 La Observación

En este caso se trata de observar los comportamientos de los empleados durante el desarrollo de sus actividades laborales, para realizar este proceso se pueden determinar diferentes horarios analizando situaciones concretas en los sitios de trabajo, desde este punto se determinan los riesgos y las situaciones de peligro a los cuales están expuestos los trabajadores y se identifican los de menor experiencia y los de mayor experiencia determinada por el tiempo que llevan realizando la labor.

Tomando como referencia la psicología y la seguridad basada en el comportamiento, a través de la observación se pueden analizar diferentes conductas, según el modelo heurístico planteado por José Luis Meliá, la teoría tricondicional del comportamiento seguro (13), según la cual para que una persona trabaje seguro deben darse tres condiciones:

- Debe poder trabajar seguro.
- Debe saber trabajar seguro.
- Debe querer trabajar seguro.

A través de la observación se construyen instrumentos que facilitan la interpretación y comprensión de las situaciones analizadas. La observación será registrada a través de las notas de campo, buscando un tipo de aprendizaje de tipo emocional y personal.

La siguiente tabla nos muestra como a través del método de observación de pueden analizar la variable dependiente e independientes dentro de una matriz de evaluación de condiciones preventivas de seguridad.

Figura 5. Observación de condiciones preventivas de seguridad

Observación de condiciones preventivas de seguridad			
Señale con una X si se cumple la condición preventiva			
		SI	NO
Elementos de protección personal	Procedimiento adecuado.		
Capacitación	El supervisor está atento.		
Señalización	Es adecuada en todos los sitios de trabajo		
Actos inseguros	Las áreas de trabajo están limpias, ordenadas y secas.		
Actos inseguros	Se nota falta de capacitación.		
Actos inseguros	El levantamiento de cargas de adecuado.		
Actos inseguros	Las posturas son adecuadas.		
Actos inseguros	Se realizan pausas activas		
Actos inseguros	Se nota exceso de confianza al realizar sus actividades.		
Condiciones inseguras	Los pisos, escaleras, pasamanos están en buen estado.		
Capacitación	Se realizan labores que no son propias de su cargo.		
Capacitación	Se recibe capacitación para casos de emergencia		
Actos inseguros	Los almacenamientos son adecuados		
Condiciones inseguras	La maquinaria y equipo posee elementos de protección.		
Descripción de eventos encontrados:			
Acuerdos con la persona observada o supervisor:			
Recomendaciones:			
Nombre y firma de quien diligencio:			

6. RESULTADOS

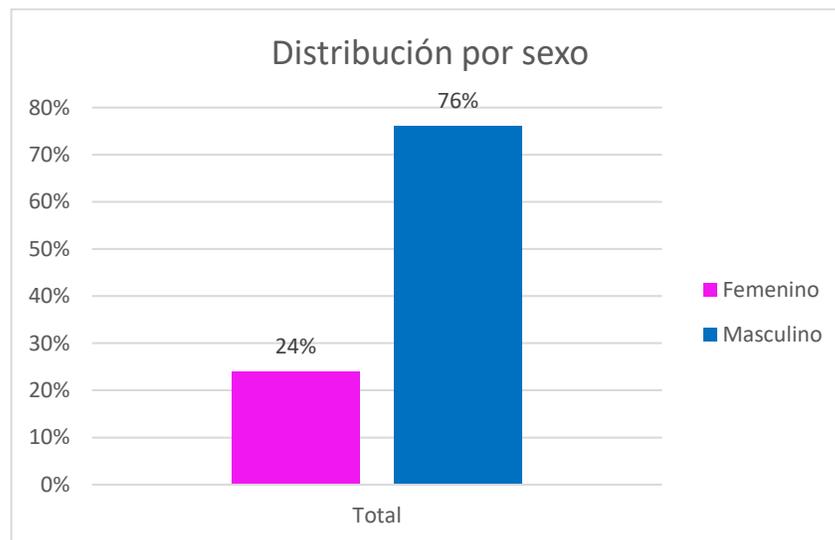
A continuación se presentan los resultados de la encuesta diseñada de acuerdo al objetivo general planteado, cuya finalidad es diseñar un sistema de comportamiento seguro que fortalezca la cultura del autocuidado en la empresa Multilácteos San Félix S.A.S para el periodo 2019-2020, con los siguientes resultados:

6.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

Se obtienen los siguientes datos sociodemográficos de los encuestados, en donde se pregunta la edad, sexo y el nivel de escolaridad.

6.1.1 Distribución por sexo

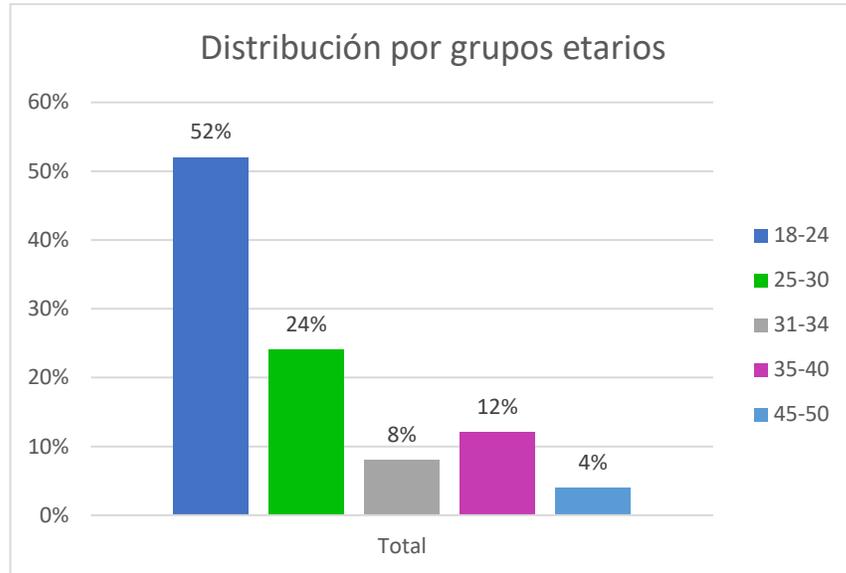
Figura 6. Distribución por sexo.



El tamaño de la muestra fue de 25 empleados directos e indirectos de la empresa Multilácteos San Félix S.A.S, de los cuales 6 son mujeres y 19 son hombres, lo que corresponde al 24% y 76% respectivamente.

6.1.2 Distribución por grupos etarios

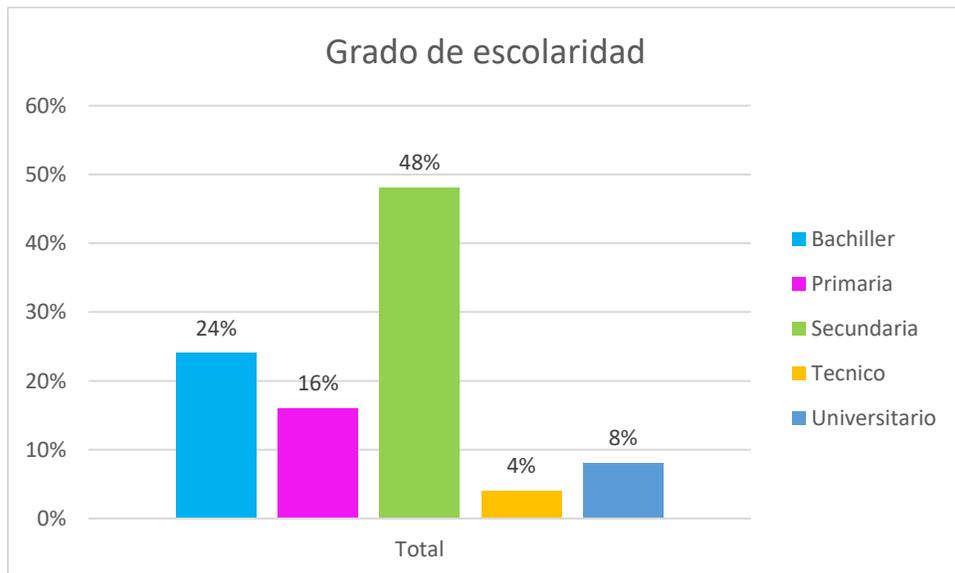
Figura 7. Distribución por grupos etarios



Entre la población encuestada puede verse que el 52% tiene entre 18-24 años, seguido por un 24% en el rango de 25-30 años, el 8% entre 31-34 años, el 12% entre 35-40 años y finalmente se presenta una población menor del 4% en un rango de 45-50 años.

6.1.3 Distribución por escolaridad

Figura 8. Grado de escolaridad.



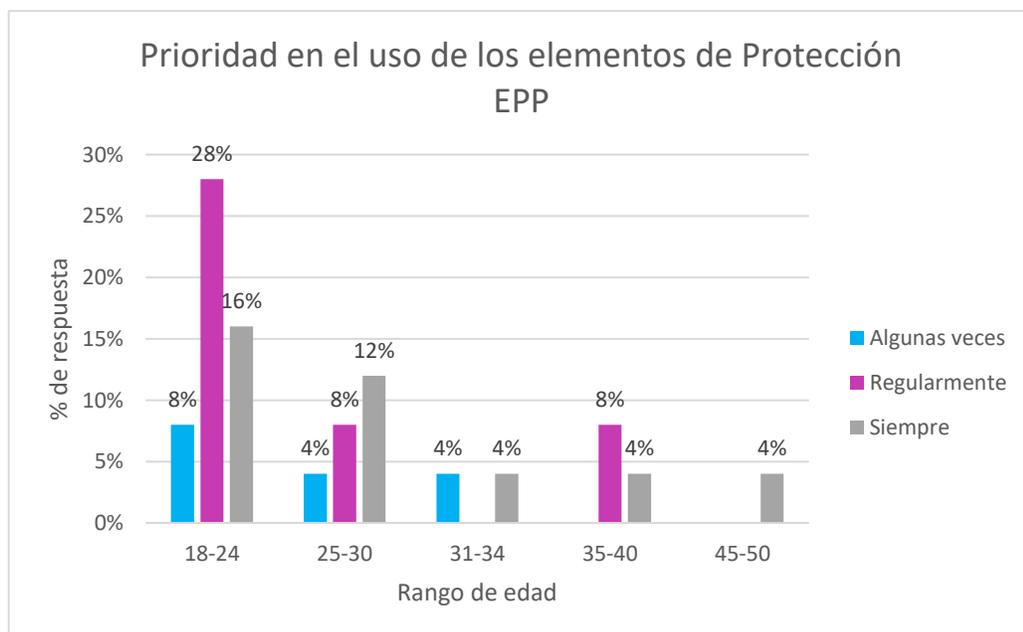
En la Figura 8 se observa que el mayor número de encuestados pertenecen a la básica secundaria con un 48%, seguido de un 24% que corresponde al bachiller, 16% de los encuestados tienen estudio de primaria, 8% tienen estudios Universitarios y el 4% corresponde a los tecnólogos.

6.2 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA NÚMERO 1. SEGURIDAD BASADA EN EL COMPORTAMIENTO (SBC).

La encuesta está dividida en 10 categorías ordinales enfocadas en el comportamiento de los empleados de la empresa. El primero de ellos está relacionado con la información sociodemográfica anteriormente mencionada. En el formato de la encuesta se tiene un rango de 1 a 5, siendo 1 el menor valor y 5 el mayor valor.

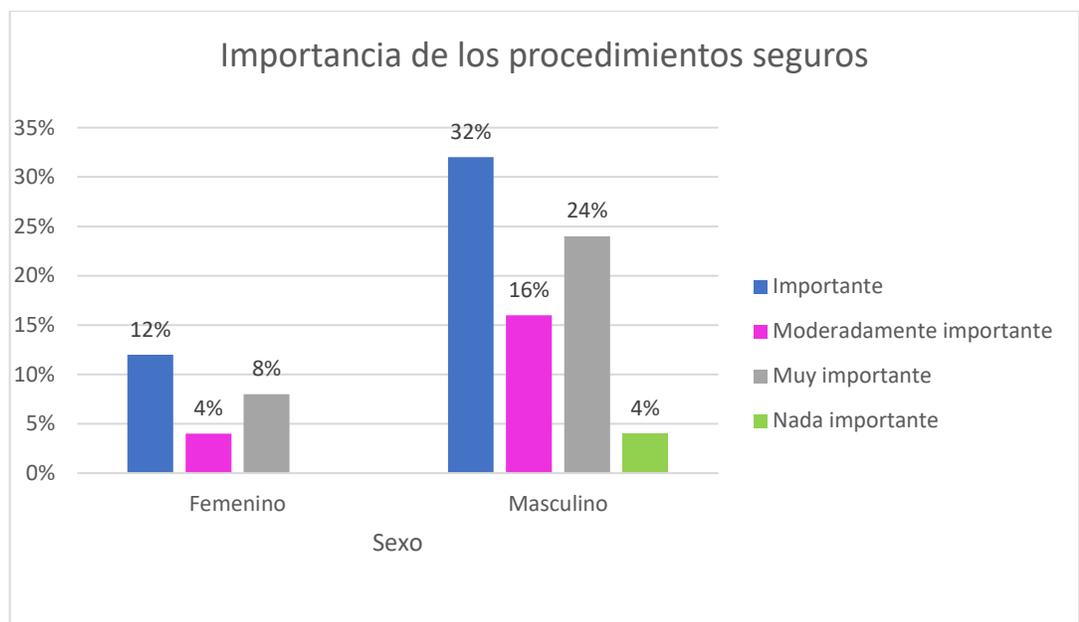
La segunda categoría se enfoca en los *Procesos y Prácticas de los empleados* y en sus labores diarias. En este rango se hacen preguntas relacionadas con el uso de Elementos de Protección Personal EPP, conocimiento del SG-SST, importancia de los procedimientos seguros y reporte de accidentes e incidentes de trabajo. Se cruzan las variables con mayor impacto con respecto a la Seguridad Basada en el Comportamiento SBC.

Figura 9. Prioridad en el uso de EPP.



Como se puede observar en la Figura 9, la prioridad en el uso de los elementos de protección personal EPP en la población de 18-24 años es regularmente prioritario con un 28% siendo este el valor más significativo dentro de la encuesta, seguido con un 8% entre los rangos de 25-30 y 35-40 años; es importante resaltar la prioridad de siempre utilizar los EPP en el rango de 45-50 años con un nivel de primaria que corresponde a un solo empleado. Otro aspecto de gran importancia es la edad de la mayoría de los empleados quienes están entre 18-30 años siendo una población joven que se adhiere fácilmente a los procesos de autocuidado y uso responsable del EPP.

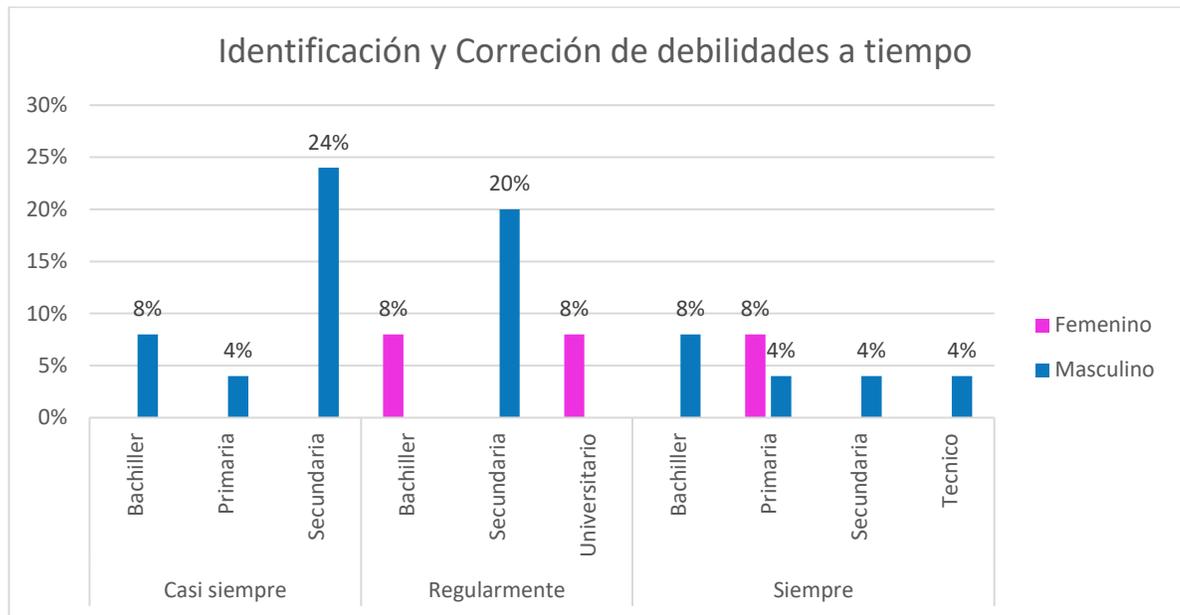
Figura 10. Importancia de los procedimientos seguros.



En la Figura 10 se observa que no existe una desigualdad significativa con respecto a la importancia de los procedimientos seguros entre hombres y mujeres debido a la diferencia de porcentaje en el grupo focal inicial, es claro que en ambos sexos es importante con un 32% y muy importante con un 24% para los hombres y es importante con un 12% y muy importante con un 8% para las mujeres. Solo el 4% del sexo masculino considera que es nada importante, siendo este 4% equivalente a 1 encuestado lo que no es considerado de alta relevancia.

La tercera categoría está relacionada con **Cultura y Liderazgo Gerencial**. En este rango se realizan preguntas relacionadas con identificación y corrección de debilidades, comunicación permanente con supervisores e información sobre la existencia del SG-SST.

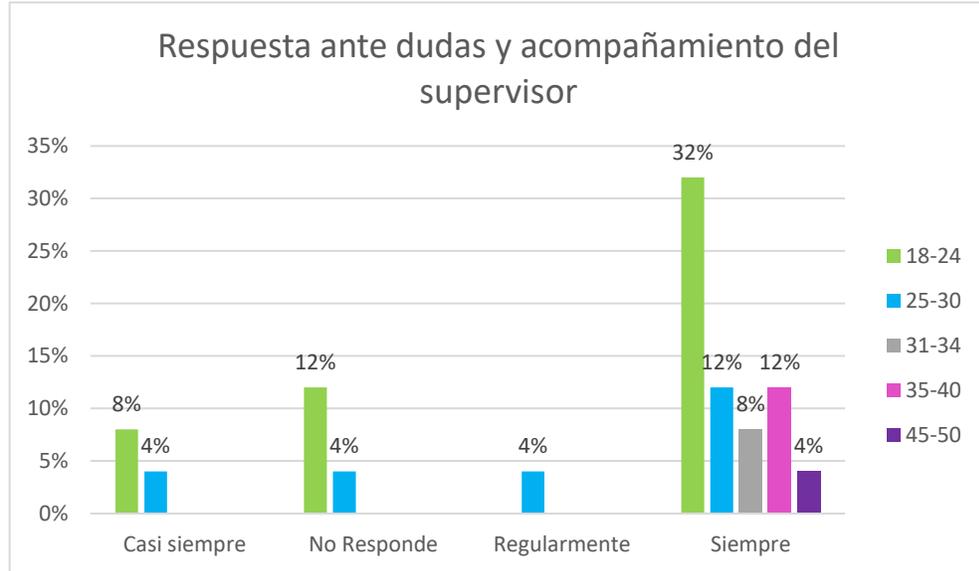
Figura 11. Identificación y corrección de debilidades a tiempo.



Como puede verse en la Figura 11, los hombres con estudio de básica secundaria respondieron casi siempre y regularmente con un 24% y 20% respectivamente, por su parte las mujeres con grado de escolaridad de primaria, bachiller y universitario consideran que la identificación y corrección de debilidades se hace regularmente y siempre todas con un 8%, y en menor rango se identifican hombres con grado de escolaridad de primaria y técnico con respuestas de siempre y casi siempre todos con 4%. Este resultado indica que los empleados identifican que la empresa o líder del Sistema de Gestión corrige a tiempo las debilidades o falencias que se identifican en el sistema.

La cuarta categoría está relacionada con el **Liderazgo del Jefe de Procesos**, en este rango se realizan preguntas relacionadas con carisma y colaboración del supervisor, manera de llamar la atención y resolución de dudas y acompañamiento.

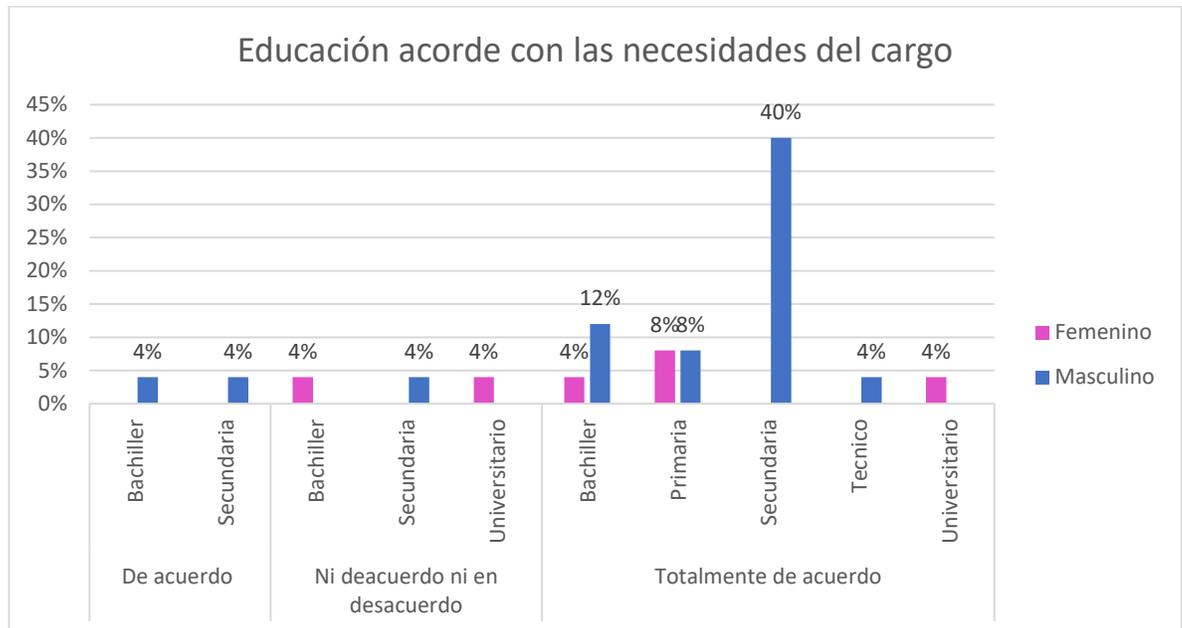
Figura 12. Respuesta ante dudas y acompañamiento del supervisor



Como se observa en la Figura 12, el 32% de los encuestados con edades entre 18-24 años consideran que **siempre** existe una respuesta ante dudas y acompañamiento del supervisor, seguido del rango entre 25-30 y 35-40 años ambos con un 12%, el rango entre 31-40 años con un 8% y 45-50 años con un 4%. Se evidencia entonces que el empleado cuenta con el respaldo y el apoyo del supervisor, confían en el conocimiento del jefe del proceso y buscan sus opiniones.

La cuarta categoría está relacionada con la **Formación y Desarrollo**, en esta se realizan preguntas relacionadas con capacitación para el desempeño de funciones y educación acorde a las necesidades del cargo.

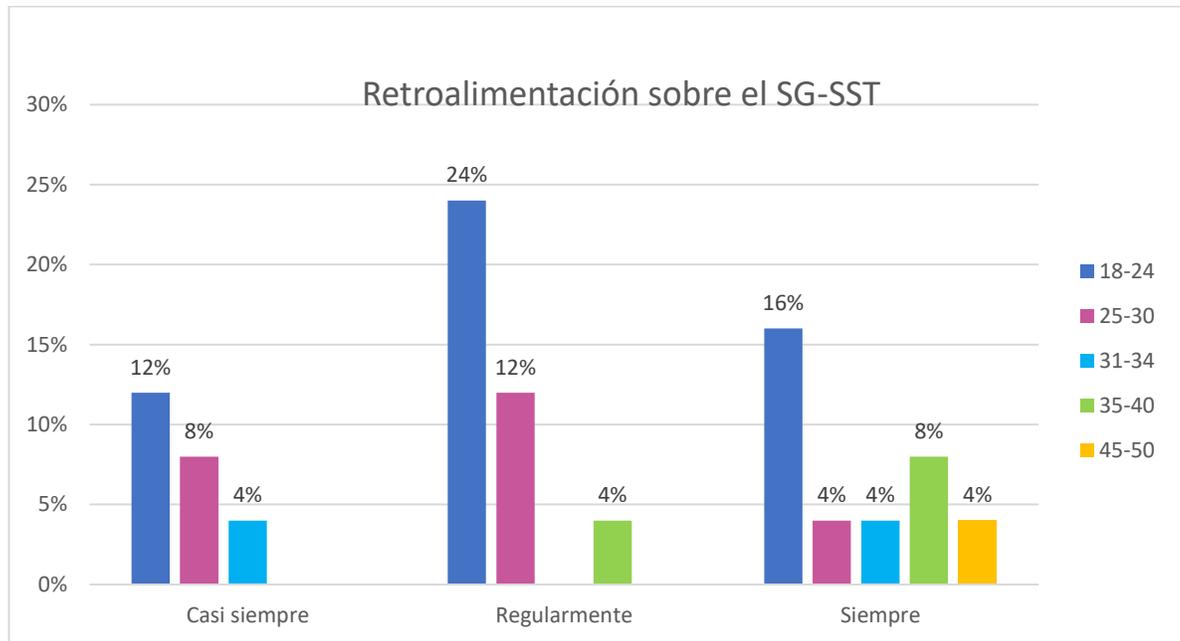
Figura 13. Educación acorde con las necesidades del cargo.



Como se observa en la Figura 13, tomando como referencia la pregunta relacionada con la educación acorde a las necesidades del cargo y de fácil aprendizaje entre hombres y mujeres y su nivel de escolaridad, el 40% de los hombres que cursaron secundaria están totalmente de acuerdo, seguidos de un 12% bachiller, 8% primaria y 4% técnico. La respuesta de las mujeres frente a la misma pregunta fue 8% primaria, 4% en nivel de escolaridad universitario y 4% bachiller. En esta respuesta se puede ver que los encuestados consideran que su cargo está acorde con su nivel de escolaridad, de igual forma que la capacitación recibida por la empresa es de fácil comprensión.

La sexta categoría está relacionada con la **Comunicación**, en este rango se realizan preguntas concernientes con la información suministrada por la empresa sobre SST, su opinión frente al Sistema de Gestión, retroalimentación y conocimiento sobre la política de seguridad de la empresa.

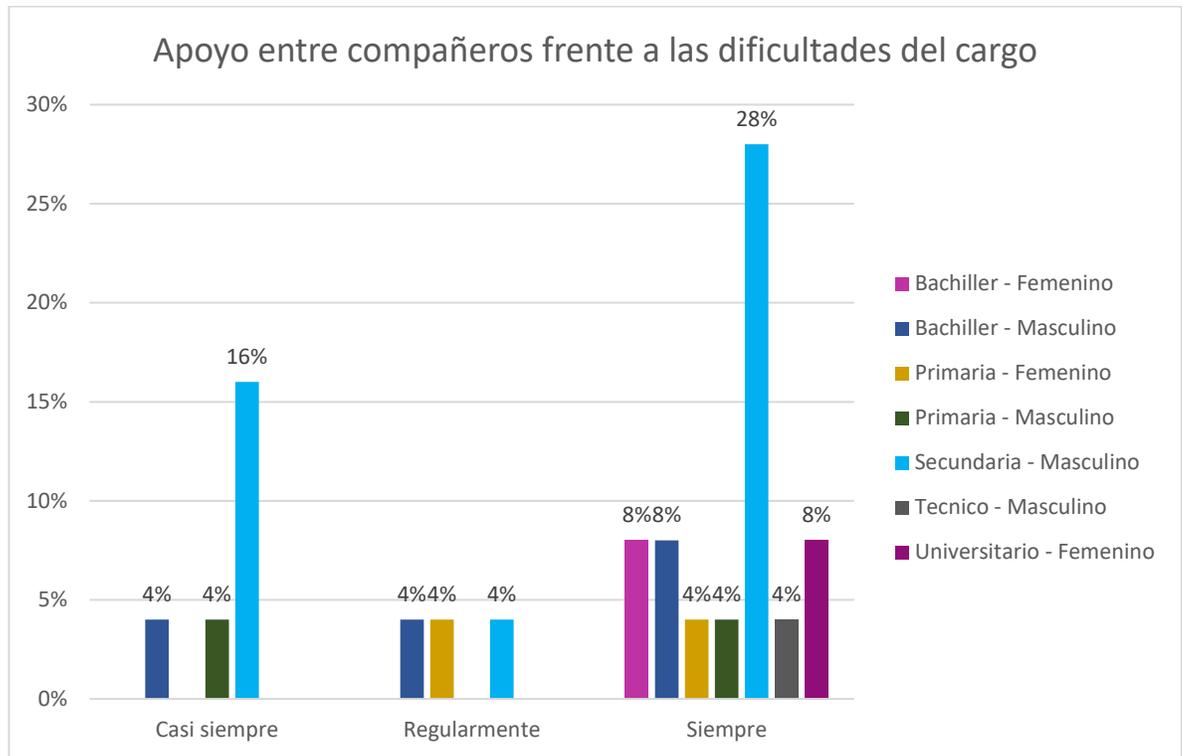
Figura 14. Retroalimentación sobre el SG-SST



Como se ve en la Figura 14, relacionada con la comunicación especialmente con el proceso de retroalimentación sobre el SG-SST dentro de la empresa, los encuestados en un rango de edad de 18-24 años manifiestan recibirlo regularmente con un 24%, siempre con un 16% y casi siempre con un 12%, seguidos de los encuestados que se encuentran en rango de edad de 25-30 años, con respuesta de regularmente 12%, casi siempre 8% y siempre 4%. Se abordan estos rangos por ser la población más representativa dentro de la empresa, sin embargo los menores porcentajes que están ubicados en los rangos de 31 hasta 50 años, manifiestan recibir retroalimentación siempre y regularmente. Por ultimo puede verse que la empresa cumple con el objetivo de suministrar a sus empleados la información acorde con el Sistema de Gestión y la política de la empresa.

La séptima categoría está relacionada con el *Trabajo en Equipo*, en esta se realizan preguntas concernientes al acompañamiento en días de mucho volumen, recarga de trabajo y apoyo de los compañeros frente a las dificultades.

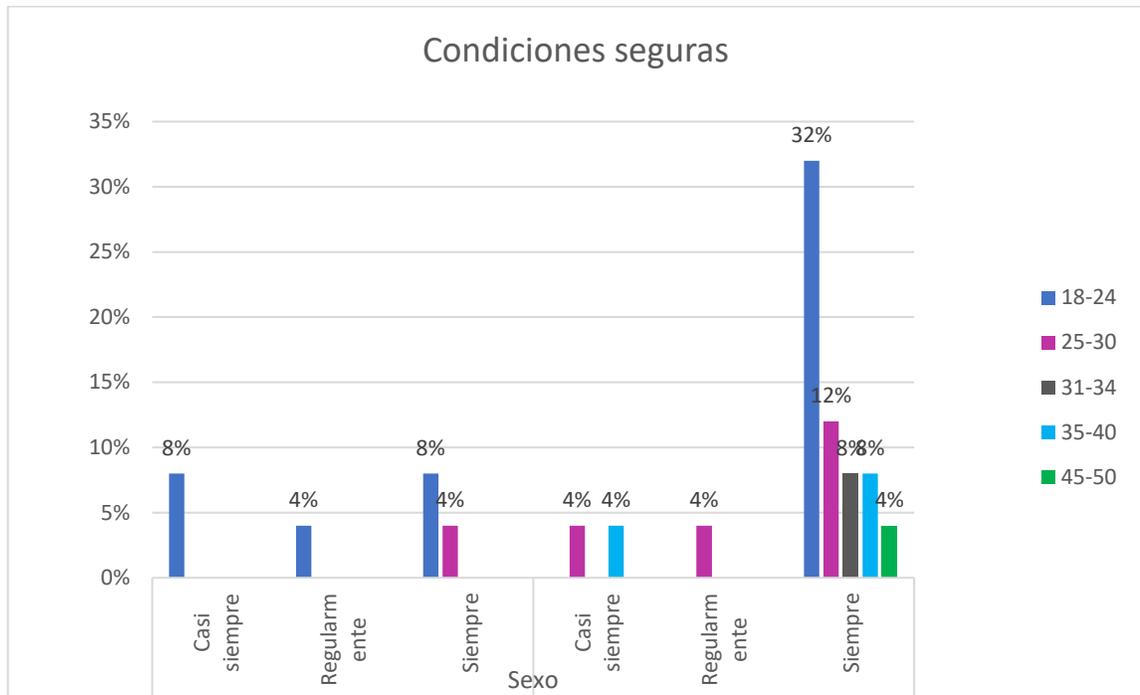
Figura 15. Apoyo entre compañeros frente a las dificultades del cargo.



Como se observa en la Figura 15, en la pregunta relacionada con apoyo entre compañeros el valor más representativo frente al colegaje con la respuesta de siempre es del 28% en los hombres con nivel de escolaridad de básica secundaria, seguido de casi siempre con un 16% y un 4% con la respuesta de regularmente. Le siguen las mujeres con la respuesta de siempre con un porcentaje de 8% para las que tienen estudios de bachillerato y universidad. El porcentaje restante que abarca hombres y mujeres con nivel de escolaridad de primaria y secundaria eligió las respuestas de regularmente, casi siempre y siempre con 4%. Según el resultado se evidencia colegaje entre los empleados, aunque manifiesten sobrecarga laboral cuando se ausenta un compañero. Ante cualquier tipo de dificultad se manifiesta la existencia de apoyo incondicional.

La octava categoría está relacionada con el *Ambiente Laboral*, en este rango se realizan preguntas enfocadas a las condiciones seguras, pausas activas y horarios laborales flexibles que permitan compartir tiempo en familia.

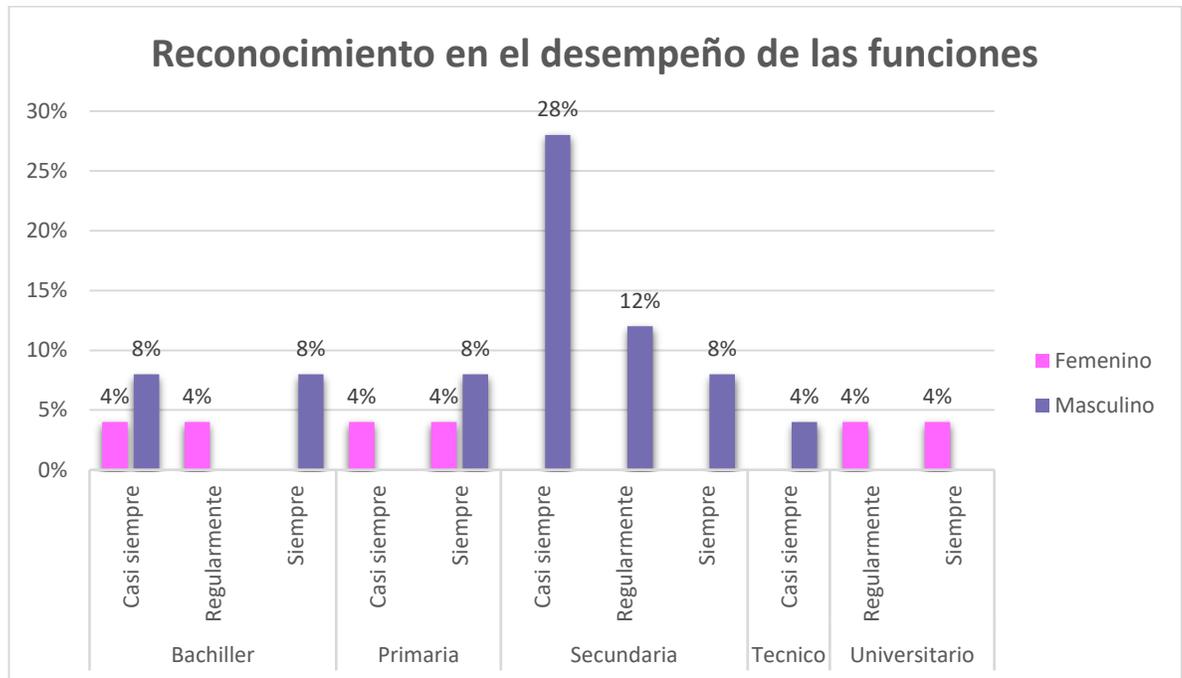
Figura 16. Condiciones seguras.



Como se observa en la Figura 16, en la pregunta relacionada con las condiciones seguras al momento de realizar las funciones propias de su cargo, en el rango de edad de 18-24 del sexo masculino el 32% considera que siempre la empresa le brinda estas condiciones, le sigue el rango de edad de 25-30 con el 12% y entre 31-40 con el 8%. El rango menor de 4% está distribuido en la respuesta de siempre, regularmente y casi siempre, teniendo en cuenta que el sexo femenino representa solo el 24% con un rango de 18-30 años, lo que es poco representativo en la gráfica. Finalmente se evidencia que la empresa cuenta con los procesos de SST generando en el empleado confianza y seguridad en el desempeño de sus labores.

La novena categoría está relacionada con el *Clima Laboral y Motivación del Empleado*, en esta se realizan preguntas basadas en las actividades de integración, elogios frente al buen desempeño, motivación entre compañeros y el aspecto psicosocial con respecto a la labor que hace en la empresa.

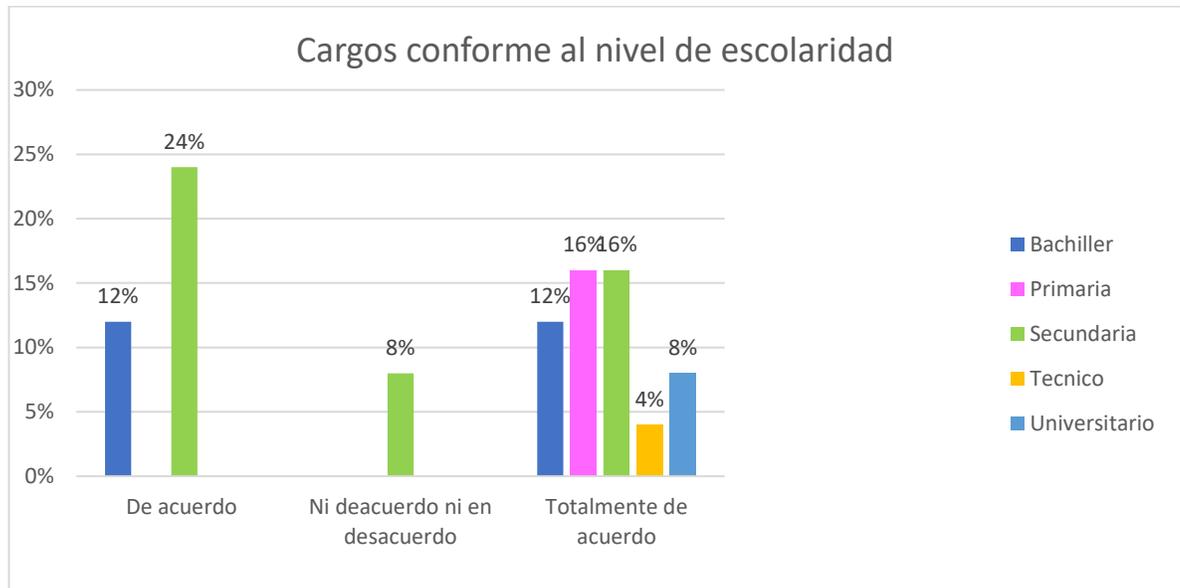
Figura 17. Reconocimiento en el desempeño de las funciones.



Como se ve en la Figura 17, haciendo referencia al reconocimiento frente al buen desempeño, en el sexo masculino con grado de escolaridad básica secundaria el 28% considera que casi siempre son elogiados por parte de su supervisor, el 12% regularmente y el 8% siempre; en el grado de escolaridad de primaria y bachiller se observan las respuestas de siempre y casi siempre todas con un 8% y el técnico con 4% con la respuesta casi siempre. Las mujeres con escolaridad de primaria, bachiller y universidad responden regularmente, casi siempre y siempre con 4% en la misma proporción. Con estas respuestas se puede analizar que la empresa realiza los incentivos a tiempo cuando el empleado desempeña bien sus funciones lo que a la vez genera conductas de seguridad al momento de realizar exitosamente las tareas.

La décima categoría está relacionada con el *Conocimiento, Actitudes, Aptitudes y Compromiso* en esta realizan preguntas con respecto a la capacitación constante, asignación de puesto de trabajo y motivación en el ámbito laboral.

Figura 18. Cargos conforme al nivel de escolaridad



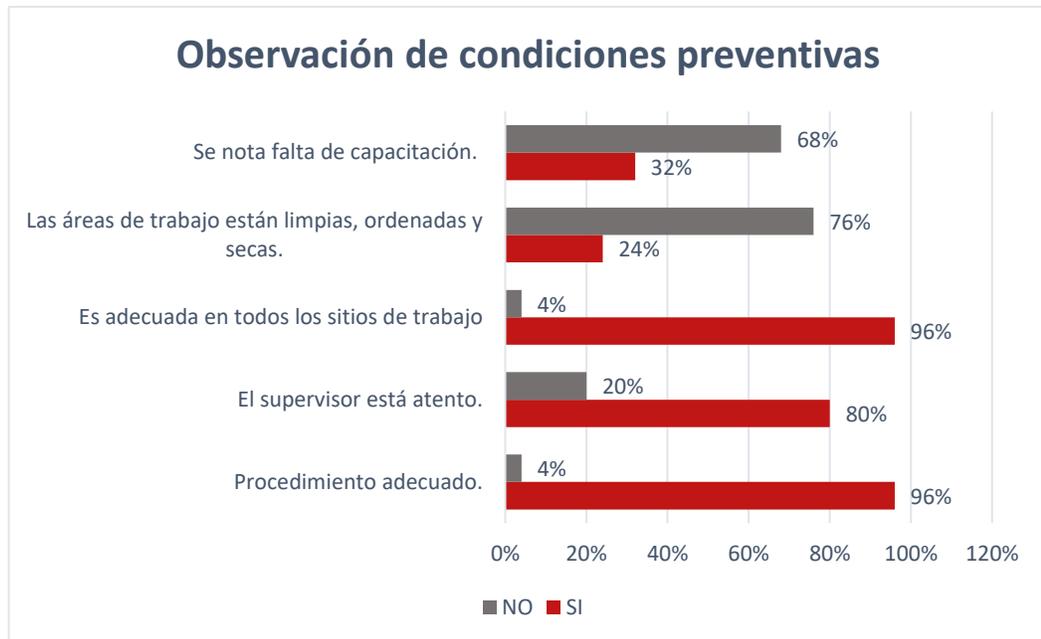
Como se observa en la Figura 18, con respecto a la pregunta relacionada con la conformidad de los cargos teniendo como referente el nivel de escolaridad, el 24% de los empleados con estudio de básica secundaria están de acuerdo con el cargo que tienen en la empresa, seguido del 8% que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 12% de los encuestados con bachiller se encuentra de acuerdo y quienes se encuentran totalmente de acuerdo están distribuidos en el 16% para primaria, 16% para secundaria, 12% bachiller, 8% universitarios y 4% técnico. El resultado obtenido sugiere que la mayoría de los empleados están ubicados en áreas acorde a su nivel de escolaridad, esto permite una mejor actitud y disposición para realizar sus funciones de manera segura.

6.3 LA OBSERVACIÓN

En este punto se aplica un modelo de encuesta dicotómica de elección única Si o No, el cual para su presentación se encuentra dividido en tres grupos cada uno con 5 preguntas, tal como se describe a continuación.

6.3.1 Observación de condiciones preventivas

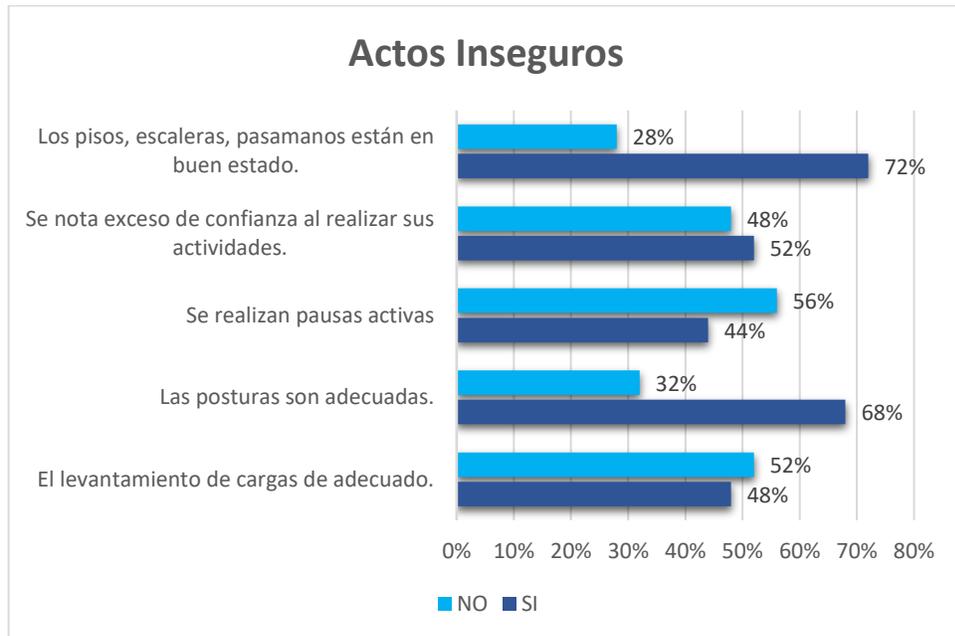
Figura 19. Observación de condiciones preventivas



Como se observa en la Figura 19, el 76% de los empleados manifiestan desorden dentro de la empresa evidenciándolo en la falta limpieza en el puesto de trabajo, lo que indica que en la empresa es urgente un programa de orden y aseo para evitar niveles de accidentalidad que perjudican la seguridad de cada empleado. En este grupo de preguntas se observa que el 96% de los empleados usan los elementos de protección personal adecuadamente, el 80% coincide con que el supervisor está interesado en las necesidades de los empleados, un 96% identifica y hace uso adecuado de las señalizaciones en todos los sitios de trabajo, por último el 68% de los empleados manifestó no tener falta de capacitación dando a entender que hay buen nivel de formación.

6.3.2 Actos Inseguros

Figura 20. Actos inseguros

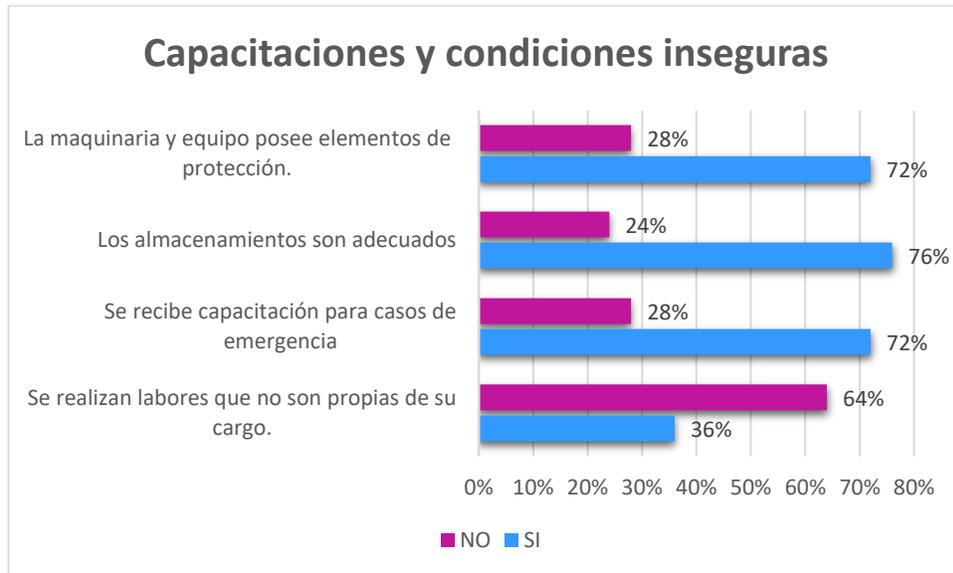


Como se observa en la figura 20, dentro de los actos inseguros el levantamiento de cargas no es adecuado, se hace evidente con un 52% de empleados que respondieron NO, quienes consideran que hacen sobreesfuerzo en la actividad desempeñada. En la pregunta sobre posturas decuadas un 68% de los empleados respondió SI, mostrando conocimiento sobre las posturas a realizar en su jornada laboral.

En cuanto a la pausas activas el 56% de los empleados respondió NO, lo cual puede conllevar a cansancio y menor rendimiento en la producción. El 52% de los empleados dicen que si hay exceso de confianza lo que puede hacer que subestime el riesgo inminente y el 72% dice que si hay pisos, escaleras y pasamanos en buen estado, con lo que se deduce que la infraestructura es adecuada a los requerimientos de la norma.

6.3.3 Capacitaciones y Condiciones Inseguras

Figura 21. Capacitaciones y condiciones inseguras.



En este tercer grupo de preguntas, se observa en la Figura 21 que el 72% de los empleados respondieron SI ante la pregunta relacionada con los elementos de protección que debe poseer la maquinaria y equipo, esta respuesta muestra que la empresa cumple con el programa de higiene industrial. El 76% de los empleados dice que los almacenamientos si son adecuados, pueden darse en el orden frente a los procesos de bodega y almacenamiento, el 72% de los empleados si recibe capacitación para casos de emergencia, lo que nos indica que se cuenta con un programa de plan de emergencia y contingencia claro y que es informado y el 64% de los empleados no realiza labores diferentes a las de su cargo, se identifica que los empleados cumplen con las funciones propias de su cargo.

7. CONCLUSIONES

- Dentro de la investigación descriptiva se usaron instrumentos como la encuesta de Seguridad Basada en el Comportamiento SBC y la observación los cuales se aplicaron a todo el personal de la empresa Multilácteos San Félix y se encontraron situaciones específicas de riesgos y peligros determinados por sus puestos de trabajo y su grado de exposición. Tomando la referencia de la GTC 45 se identifica a través de la observación un riesgo potencial de tipo biomecánico manifestado en actos inseguros como el levantamiento de cargas inadecuado, el cual no había sido identificado por la empresa haciéndose evidente el incumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad por parte del trabajador, siendo necesario reforzar los procesos y actividades de capacitación con respecto a la correcta postura del cuerpo al momento realizar la función.
- Después de documentar las pautas de comportamiento se evidencia a través del cruce de variables de la encuesta un gran interés por el cuidado de la salud manifestado en un alto porcentaje de los empleados que cumplen con el uso y adecuado manejo de los elementos de protección EPP, de igual modo se destaca en la investigación un alto grado de comportamiento seguro y autocuidado incorporado en sus funciones diarias siendo esta una condición en la herramienta de Seguridad Basada en el Comportamiento SBC. También se reflejan conductas de trabajo en equipo, comunicación acertiva y liderazgo de los supervisores creando en los empleados equilibrio y confianza lo que aporta sentimientos de honestidad y respeto en el lugar de trabajo, el actuar con responsabilidad se convierte en un pilar fundamental en la toma de decisiones especialmente cuando se trata de cuidarse y cuidar a los demás.
- Realizar estrategias destinadas a mantener y acrecentar la cultura del autocuidado y eliminación de comportamientos inseguros en la Empresa Multilácteos San Félix, debe convertirse en prioridad para el control de los riesgos a los que se encuentra expuesto el personal, el ejercicio investigativo sustenta la implementación de una guía de tipo infográfica, a través de señales que incluya la política y filosofía de la empresa,

a la vez sea receptiva y efectiva en el proceso de adherencia por medio de una terapia de reflexión, siendo esta una herramienta de Seguridad Basada en el Comportamiento con la cual la Gerencia se compromete en la retroalimentación de los hallazgos encontrados en las actividades diarias de los empleados evidenciando su efectividad en los comportamientos seguros, conductas de autocuidado y bienestar con el entorno.

8. RECOMENDACIONES

1. Tomando como referencia el presente estudio se recomienda dar continuidad con la herramienta de Seguridad Basada en el Comportamiento SBC, promoviendo dentro del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST la cultura de prevención fomentando la integridad de los empleados con el fin de reforzar los comportamientos seguros y evitar accidentes laborales.
2. De acuerdo con los resultados es importante hacer partícipe al líder de talento humano en la aplicación de la metodología de Seguridad Basada en el Comportamiento, mostrando evidencias de colaboración por medio de registros y seguimiento de incapacidades para determinar el índice de ausentismo en la empresa con el cual se podrán tomar decisiones relacionadas a la implementación de Sistemas de Vigilancia Epidemiológico y Riesgo Psicosocial.
3. Implementar el Programa de Orden y Limpieza S.O.L (Seguridad, Orden y Limpieza) el cual debe estar incluido en las actividades de mejoramiento continuo, teniendo en cuenta los resultados de la observación es importante asignar un centinela semanal encargado de revisar el cumplimiento del programa con la correcta desinfección y aseo de las áreas de trabajo, con lo que se busca mejorar la competitividad y la productividad de la empresa acorde con los requerimientos del mercado y el cumplimiento de la legislación vigente.
4. Es conveniente realizar controles a través de auditorías internas con una frecuencia trimestral en las que se documente el cumplimiento o incumplimiento de los sistemas de Gestión en funcionamiento y la aplicación de los programas de apoyo como el S.O.L y la herramienta SBC. Los líderes del proceso y los supervisores deben realizar un constante seguimiento a los actos seguros con el fin de fortalecerlos y reducir los actos inseguros, se recomienda realizar encuestas de satisfacción del cliente interno, hacer las inspecciones de seguridad con sus respectivos planes de actuación y continuar con las capacitaciones en seguridad a través de las cuales se promuevan los principios de la Seguridad Basada en el Comportamiento SBC.

5. Otro aspecto a tener en cuenta, está enfocado en las actividades de competencias transversales a través de las cuales la Organización puede fortalecer la motivación del empleado dirigida al autocuidado, las relaciones intralaborales, extralaborales y su desarrollo en la parte individual. Además de fortalecer e incentivar las buenas prácticas, la motivación incluye tiempo para estar en familia y tener una vida social.
6. El apoyo incondicional de la Gerencia y el seguimiento constante de la aplicación del programa son fundamentales para cumplir con el propósito de la seguridad con una constante retroalimentación y refuerzo positivo; mediante las observaciones es necesario documentar los comportamientos, llegar a acuerdos con respeto cuando se trata de acciones poco seguras e incrementar la cultura individual en seguridad. La comunicación de manera verbal o escrita es esencial para implantar cambios en los patrones de conducta.
7. El compromiso es de toda la Organización aprovechando la herramienta y realizando un correcto control estadístico frente a los casos de ausentismo, accidentes laborales y enfermedad laboral, es posible concientizar a toda la empresa y crear acciones correctivas o de mejora.
8. Finalmente cabe destacar dentro del estudio la disponibilidad y aceptación de la gerencia y sus empleados, la existencia de un buen clima laboral y buena relación entre compañeros de trabajo, además se nota un gran sentido de pertenencia el cual acompañado de la existencia de entornos seguros de trabajo pueden complementar y mejorar la gestión de la SST y fortalecer el aprendizaje de la herramienta de SBC haciendo sentir al empleado como parte de la solución con una mejora constante frente a los comportamientos individuales seguros.

9. Bibliografía y Referencias

1. Organización Internacional del Trabajo OIT. La OIT estima que se producen más de un millón de muertos en el trabajo cada año. [Internet] 2019 [citado el 16 Sep 2019]; Disponible en:
https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008562/lang-es/index.htm
2. CCS Consejo Colombiano de Seguridad. Como le fue a Colombia en accidentalidad, enfermedad y muerte laboral en 2018. [Internet] 2018 [citado el 16 Sep 2019]; Disponible en: <https://ccs.org.co/como-le-fue-a-colombia-en-accidentalidad-enfermedad-y-muerte-laboral-en-2018/>
3. Ricardo M.M. Siete principios de la seguridad basada en los comportamientos. Sección técnica. [Internet] 2003 [citado el 16 Sep 2019]; 25 (1): 4-11. Disponible en: https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2003/25/seccionTecTextCompl1.pdf
4. Ministerio del Trabajo. Decreto Número 1072 de 2015. [Internet] Colombia. 2015 [citado el 8 Oct 2019]; Disponible en:
<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>
5. Romero. R.U. La seguridad basada en el comportamiento. Técnica Industrial [Internet] 2010 [citado el 8 Oct 2019]; TI 285. Disponible en:
<http://www.tecnicaindustrial.es/TIFrontal/a-3042-la-seguridad-basada-comportamiento.aspx>
6. Reyes A. Efectos del programa de seguridad basado en el comportamiento sobre el índice de las conductas de riesgo para accidentes y problemas musculo esqueléticos en una obra de ingeniería y construcción en Lima Metropolitana. [Internet] 2016 [citado el 16 Oct 2019] Disponible en:
<http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/593>
7. De la Cruz. A. Mejora del programa de seguridad basada en el comportamiento del sistema integrado de gestión de prevención de riesgos y medio ambiente de Gym S.A. [Internet] 2014 [citado el 16 Oct 2019] Disponible en:

<https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/1785>

8. Ecured. Seguridad y salud del trabajo. [Internet] [citado el 17 Oct 2019] Disponible en: https://www.ecured.cu/Seguridad_y_salud_del_trabajo
9. OIT. C155 Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores. [Internet] 1996-2017 [citado el 17 Oct 2019] Disponible en: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C155
10. Quintero A.J. Teoría de las necesidades de Maslow. [Internet] [citado el 17 Oct 2019] Disponible en: <http://paradigmaseducativosuft.blogspot.com/>
11. Lerma G.H. Metodología de la Investigación. Cuarta edición. Bogotá. Agosto de 2009.
12. Montero M. R. Gestión de la seguridad basada en las conductas. [Internet] [citado el 17 Nov. 2019]. Disponible en: https://www.academia.edu/13721036/GESTION_DE_LA_SEGURIDAD_BASADA_EN_LAS_CONDUCTAS?auto=download
13. Torres V.M. Psicología y seguridad basada en el comportamiento. [Internet] [citado el 17 Nov. 2019]. Disponible en: https://www.academia.edu/31619036/PSICOLOG%3%8DA_Y_SEGURIDAD_BASADA_EN_EL_COMPORTEAMIENTO_Un_enfoque_proactivo_e_integrado_de_la_preveni%3%B3n?auto=download