

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

GRUPO DE INVESTIGACIÓN: 2. PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA

DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

PROGRAMA PROFESIONAL EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

LA SEGURIDAD EN EL COMPORTAMIENTO

TRABAJO FINAL DE INVESTIGACIÓN COMO REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR

AL TÍTULO DE PROFESIONAL EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD

LABORAL

PRESENTA:

MARÍA FERNANDA CASTAÑO GUTIÉRREZ

CÓDIGO: 1521982333

ASESOR

ANDRES RODRIGUEZ RUBIO

2018

ÍNDICE GENERAL

1.	RESUMEN.	5
1.1.	PALABRAS CLAVE	5
2.	INTRODUCCIÓN.	6
3.	OBJETIVO GENERAL.	7
3.1.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
4.	MARCO TEÓRICO.	8
5.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	9
6.	MARCO DE REFERENCIA.	10
7.	MARCO CONCEPTUAL.	12
8.	JUSTIFICACIÓN.	14
9.	ESTRATEGIA METODOLÓGICA.	15
9.1.	DIAGNÓSTICO.	15
9.2.	PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO	16
9.2.1.	<i>Principios para el cambio del comportamiento.</i>	18
9.2.1.1.	Observación de los comportamientos.	18
9.2.1.2.	Definir claramente los comportamientos.	19
9.2.1.3.	Utilizar el poder de las consecuencias en la gestión.	20
9.3.	RETROALIMENTACIÓN Y REFORZAMIENTO.	21
9.4.	EVALUACIÓN Y MEDICIÓN.	21
10.	POBLACIÓN A INTERVENIR.	22
11.	INSTRUMENTOS.	24
12.	EJECUCIÓN METODOLÓGICA.	25
12.1.	DIAGNÓSTICO.	25
12.2.	PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO	28
12.2.1.	<i>Sensibilización:</i>	28
12.2.1.1.	Reuniones semanales.	28
12.2.2.	<i>Observaciones.</i>	30
13.	RESULTADOS.	31
14.	CONCLUSIONES.	37
15.	REFERENCIAS	38

ÍNDICE DE IMÁGENES

IMAGEN 1. TABLA DE DISTRIBUCIÓN POR ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA.	22
FUENTE. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR HOTELES SAS	22
IMAGEN 2. TABLA DE DISTRIBUCIÓN POR EDAD.	23
FUENTE. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR HOTELES SAS	23
IMAGEN 3. TABLA COMPARATIVO DE NÚMERO DE ACCIDENTES DE TRABAJO 2016 - 2018.	25
FUENTE. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR HOTELES SAS	25
IMAGEN 4. TABLA DE NÚMERO DE ACCIDENTES POR ACTOS INSEGUROS.	26
FUENTE. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR HOTELES SAS	26
IMAGEN 5. TABLA DE NÚMERO DE ACCIDENTES DISTRIBUIDOS POR ÁREA POR ACTOS CONDICIONES INSEGURAS. ..	26
FUENTE. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR HOTELES SAS	26
IMAGEN 6. FICHA DE PRÁCTICA SEGURA DE LA TAJADORA.	27
FUENTE. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR HOTELES SAS	27
IMAGEN 7. FOTOGRAFÍA ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN SEGURIDAD BASADA EN EL COMPORTAMIENTO.	31
FUENTE. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR HOTELES SAS	31
IMAGEN 8. PARTE DE LA MATRIZ DE MEJORAS RESULTADO DE REPORTE DE CONDICIONES INSEGURAS.	32
FUENTE. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR HOTELES SAS	32
IMAGEN 9. COMPARATIVO DEL NÚMERO DE ACCIDENTES POR AÑO HASTA LO CORRIDO DEL 2018.	33
FUENTE. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR HOTELES SAS	33
IMAGEN 10. COMPARATIVO DEL PORCENTAJE DE ACCIDENTES DEL PRIMER SEMESTRE DE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS.	33
FUENTE. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR HOTELES SAS	33
IMAGEN 11. COMPARATIVO DEL NÚMERO DE ACCIDENTES POR CAUSA EN LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS.	34
FUENTE. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR HOTELES SAS	34
IMAGEN 12. COMPARATIVO DEL PORCENTAJE DE ACCIDENTES POR CAUSA DE ENERO A JUNIO DE 2018.	34
FUENTE. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR HOTELES SAS	34
IMAGEN 13. COMPARATIVO DEL PORCENTAJE DE ACCIDENTES POR ACTOS INSEGUROS DE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS.	35
FUENTE. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR HOTELES SAS	35
IMAGEN 14. COMPARATIVO DEL PORCENTAJE DE CONDICIONES INSEGURAS CORREGIDAS Y POR CORREGIR DE ENERO A JUNIO DE 2018.	35
FUENTE. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR HOTELES SAS	35

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. FORMATO DE REPORTE DE OBSERVACIÓN DE ACTO O CONDICIÓN INSEGURA.	39
ANEXO B. FORMATO DE REGISTRO SEMANAL PROGRAMA DE SEGURIDAD BASADA EN EL COMPORTAMIENTO.	40
ANEXO C. F MATRIZ DE MEJORAS RESULTADO DE REPORTE DE CONDICIONES INSEGURAS..	40

1. RESUMEN.

Esta investigación está basada en los altos índices de accidentalidad evidenciados en Hoteles S.A.S. en los últimos tres años, los cuales después de realizar la investigación, reflejaban que la mayor parte eran causados por acciones inseguras. A través de la implementación de un programa de seguridad basada en el comportamiento se quiere demostrar que a partir de la modificación de las conductas inseguras de los trabajadores se podía no solo disminuir los índices de eventos negativos sobre la salud, si no también generar y promover valores de autocuidado y del cuidado de los demás. El estudio se realizó a partir de información recolectada desde el 2016 y se identificaron las áreas críticas en donde se enfocaría el programa de seguridad basada en el comportamiento.

Es una investigación de tipo observacional de corte descriptivo, que utiliza metodologías cuantitativas y cualitativas, ya que se tienen en cuenta indicadores pero a su vez se interactúa con la población estudiada a través de la observación. Se tomó como referencia estudios sobre el cambio de comportamiento en adultos y como estos intervienen en la seguridad al realizar una labor generando así procesos reflexivos del cuidado. Para esto se analizaran y se tomaran en cuenta los rasgos sociodemográficos de la población, la formación y entrenamiento en su labor, conocimiento de procedimientos definidos por agentes de riesgo en el lugar de trabajo, factores, accidentes de trabajo, percepción de peligrosidad y valores motivacionales de seguridad.

1.1.Palabras clave

Seguridad, Comportamiento, Salud, Cumplimiento, Acto inseguro

2. INTRODUCCIÓN.

Desde la prevención de los riesgos laborales, se ha considerado como punto de partida el estudio de las causas de los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales, relacionando el término en este caso con los índices de accidentalidad, de tal forma que, la interpretación que hacemos de estos índices nos va a señalar si hay o no seguridad en el trabajo.

Es común que, cuando ocurre un accidente o se tiene una enfermedad, de alguna manera y en la forma más inmediata se trata de detectar que fue lo que el trabajador hizo o dejó de hacer, si hubo fallas en la fuente o a nivel locativo para que se hubiera desencadenado la situación, posteriormente, después de haber hecho una investigación, se llega a las verdaderas causas básicas para así generar con base en estas el control, que es el que podría evitar que se vuelva a presentar.

Pero cuando hacemos la intervención del caso no le damos la importancia al necesario equilibrio que debe existir entre el comportamiento del trabajador y las condiciones relacionadas con la seguridad, para que adecuadamente aplicadas, enmarquen un panorama de seguridad en el trabajo, siendo necesario el entrenamiento de los trabajadores en desaprender para aprender nuevas conductas y así generar trabajadores seguros y sanos.

Para que estos puedan hacer el trabajo de forma segura, estructurados en un esquema de Seguridad basada en el comportamiento, es necesario integrar los siguientes aspectos:

- Se puede hacer la labor de manera segura.
- El trabajador sabe hacer la labor de forma segura y si quiere hacerla de forma segura.

De lo contrario, la seguridad no estaría cimentada en bases sólidas, por el contrario los trabajadores realizarían las labores bajo sus propios criterios de seguridad, como ha venido sucediendo hasta el momento y donde se evidencia el aumento en la accidentalidad por actos inseguros.

3. OBJETIVO GENERAL.

Reducir los accidentes de trabajo causados por actos inseguros a partir del entrenamiento en conductas seguras y la concientización del autocuidado de los trabajadores, por medio del entrenamiento personal en bases motivacionales de seguridad y la enseñanza desde el ejemplo de los líderes, en donde la seguridad sea responsabilidad de todos.

3.1.Objetivos Específicos

Entrenar a los trabajadores en la incorporación de valores basados en un proceso de cambio de actitud y comportamiento, dirigidos hacia la seguridad y salud en el trabajo que permita disminuir la accidentalidad.

Generar procesos de reflexión y autoconocimiento mediante la retroalimentación, que le permitan al personal desarrollar habilidades y confianza para asumir la responsabilidad por su propia seguridad y bienestar.

Promover una gestión preventiva basada en el control de actos y condiciones sub-estándar, que evidencien cambios positivos como ser humano en el plano individual y social.

Fortalecer la cultura de seguridad de los trabajadores, profundizando en los valores motivacionales, de propiedad y responsabilidad, evidenciados en los reportes de condiciones inseguras.

4. MARCO TEÓRICO.

Antes de hablar sobre modificación, debemos preguntarnos qué entendemos por conducta. Algunos sinónimos frecuentes incluyen: actividad, acción, actuación, respuesta y reacción; esencialmente, la conducta es algo que una persona hace o dice.

Técnicamente, la conducta es cualquier actividad muscular, glandular o eléctrica de un organismo. Las características de la conducta que se pueden medir son las dimensiones del comportamiento. La duración de la conducta es el tiempo que persiste, la frecuencia de una conducta es el número de veces que tiene lugar en un periodo de tiempo determinado y la intensidad o fuerza de una conducta, que se refiere al esfuerzo físico o a la energía empleada para llevarla a cabo.

La característica más importante de la modificación de conducta es su énfasis en definir los problemas en términos de comportamiento que pueden estimarse objetivamente, y en tomar los cambios en las evaluaciones del comportamiento como el mejor indicador del grado de solución del problema alcanzado. Otra característica de la modificación de conducta es que los procedimientos y técnicas¹ consisten en mecanismos para alterar el entorno de un individuo y así ayudarlo a funcionar más adecuadamente; cuando hablamos de entorno, se hace referencia a las personas, los objetos y sucesos presentes en el contexto más cercano de alguien, que pueden afectar a sus receptores sensoriales y alterar su comportamiento. Las personas, objetos y situaciones que componen el entorno se denominan estímulos.

Es con esto que se pretende en la investigación y basados en las evidencias e indicadores de accidentalidad de HOTELES S.A.S, aplicar un programa en donde se den las herramientas para modificar conductas y hacer de esto una fortaleza para el cambio de conductas que nos lleve a formar trabajadores seguros y saludables, dando cumplimiento al Decreto 1072 de 2015 en donde se dictan las obligaciones del empleador en cuanto a la prevención y promoción de Riesgos Laborales, implementando y desarrollando actividades de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como de promoción de la salud en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), de conformidad con la normatividad vigente.

¹ Albert, Marta. Asociación Española, Técnicas de modificación de conducta. Pág. 308. Cuando la conducta recién adquirida o que se daba con poca frecuencia alcanza unos niveles aceptables y está estabilizada deberemos pasar de un programa de reforzamiento continuo (reforzar cada vez que ocurra la conducta) a uno de reforzamiento intermitente (reforzar de vez en cuando). Este cambio ha de hacerse lenta y gradualmente para no provocar que la persona deje de responder a la conducta que ya se estaba estabilizando.

5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cómo reducir los índices de accidentalidad causados por actos o comportamientos inseguros, para generar ambientes de trabajo seguro en HOTELES S.A.S?

6. MARCO DE REFERENCIA.

La legislación establecida en Colombia en cuanto a la Seguridad y Salud en el Trabajo, tiene como fin la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, la protección y promoción de la salud de los trabajadores que conlleva al bienestar físico, mental y social de los estos en todas las ocupaciones, como lo dicta el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y que ratifica las demás normas que se presentan a continuación:

Resolución 1111 de Marzo 27 de 2017. “Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes”

Decreto 052 de Enero 12 de 2017. “Transición para la implementación del Sistema de gestión de Seguridad y salud en el Trabajo.”

Decreto 4927 de Noviembre 23 de 2016. “Por medio de la cual se establecen los parámetros y requisitos para desarrollar, certificar y registrar la capacidad virtual en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.”

Decreto 171 de Febrero 1 de 2016. “Se amplía plazo a un año para la implementación del SG-SST.”

Decreto 472 de Marzo 17 de 2015. “Criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales.”

Ley 1562 del 11 de Julio de 2012. “Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional”

Decreto 1607 del 31 de Julio de 2002. “Establece la tabla de clasificación de actividades económicas”.

Decreto 1295 del 22 de junio de 1994. "Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales".

Ley 100 del 23 de Diciembre de 1993. Libro III. "Consagra el Sistema General de Riesgos Profesionales."

Resolución 1016 de 1989. "Determina la obligatoriedad legal y ejecución permanente de los programas, reglamenta la organización funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos.

El programa de Salud Ocupacional de conformidad con la presente Resolución estará constituido por los siguientes subprogramas: Subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo. Subprograma de Higiene Industrial. Subprograma de Seguridad Industrial. Comité Paritario de Salud Ocupacional.

Resolución 2013 del 06 de Junio de 1986. "Crea, reglamenta y organiza los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo, la cual es reglamentada por el Decreto – Ley 1295 de 1994 Artículo 63".

Resolución 2400 del 22 de Mayo de 1979. "Normas sobre vivienda, Higiene y Seguridad en los establecimientos de trabajo (Estatuto de Seguridad Industrial)"

Ley 9 Título III del 24 de Enero de 1.979. "Art. 80 – 154. (Código Sanitario Nacional, que establece los derechos y deberes fundamentales en Salud Ocupacional, fija políticas sobre el tema y establece responsabilidades)."

7. MARCO CONCEPTUAL.

A continuación se presentan algunos de los términos que se mencionaran a lo largo de esta investigación.

Comportamiento: En psicología, comportamiento o conducta es el conjunto de respuestas, bien por presencia o por ausencia, que presenta un ser vivo en relación con su entorno o mundo de estímulos. El comportamiento puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, etc. según las circunstancias que lo afecten.²

Comportamiento o acto inseguro: Son las fallas, olvidos, errores u omisiones que hacen las personas al realizar un trabajo, tarea o actividad y que pudieran ponerlas en riesgo de sufrir un accidente. También se presentan al desobedecer prácticas o procedimientos correctos.³

Comportamiento crítico: son aquellos comportamientos que, a través del análisis de datos, han demostrado ser a menudo los causantes de accidentes o incidentes en un lugar en particular.⁴

Modificación de conducta: Orientación teórica y metodológica dirigida a la intervención que, basándose en los conocimientos de la psicología experimental, considera que las conductas normales y anormales están regidas por los mismos principios, que trata de desarrollar estos principios y aplicarlos a explicar conductas específicas, y que utiliza procedimientos y técnicas que somete a evaluación objetiva y verificación empírica, para disminuir o eliminar conductas desadaptadas e instaurar o incrementar conductas adaptadas.⁵

² Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Comportamiento>

³ Instituto de Normas Técnicas Colombianas, ICONTEC (1995). Norma Técnica Colombiana NTC 3701, Higiene y Seguridad. Guía para la clasificación, registro y estadística de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

⁴ Recuperado de http://www.ridsso.com/documentos/muro/207_1424468105_54e7a889c1f1e.pdf

⁵ Martin, Garry. Pear, Joseph. (2008) Universidad de Manitoba, Modificación de conducta qué es y cómo aplicarla.

Seguridad: Cotidianamente se puede referir a la ausencia de riesgo o a la confianza en algo o en alguien. En términos generales, la seguridad se define como el estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano. Una definición dentro de las ciencias de la seguridad es Ciencia interdisciplinaria que está encargada de evaluar, estudiar y gestionar los riesgos que se encuentra sometido una persona, un bien o el ambiente.⁶

⁶ Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad>

8. JUSTIFICACIÓN.

Todos sabemos que las personas pasan la mayor parte de la vida en función del trabajo, estos se ven expuestos a innumerables factores de riesgo que pueden afectar su integridad física y mental; es deber del empleador disponer de todos los medios a su alcance que brinden el bienestar físico, mental y emocional del trabajador, pues el trabajo es una condición indispensable para el desarrollo social y económico de quien labora y de la entidad, por tanto, se debe brindar especial protección de su salud. Con el siguiente trabajo de investigación se pretende implementar un programa de Seguridad Basada en el Comportamiento para los trabajadores de HOTELES S.A.S.

El análisis a realizar permitirá reconocer los actos o comportamientos inseguros que están ocasionando que se elevan los índices de accidentalidad y de enfermedad laboral, esto brindará las herramientas básicas para generar la estrategia de entrenamiento en modificación de comportamientos y permitirá profundizar en los valores motivacionales de seguridad de ellos, encaminadas a:

- Contribuir con la mejora continua de la empresa HOTELES S.A.S. y sus trabajadores, propiciando un ambiente de trabajo seguro y velando por su integridad física, brindándoles conocimientos en seguridad y salud, adecuando sus puestos de trabajo y brindándoles las herramientas necesarias para que su labor se segura.
- Prevenir y minimizar los riesgos laborales, implementando estrategias que permiten tener un ambiente de trabajo seguro.

Disminuir los índices de accidentalidad y enfermedad laboral a causa de actos o comportamientos inseguros, entrenando a los trabajadores en habilidades de autocuidado.

9. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.

Para implementar un programa de seguridad basado en el comportamiento, es necesario, en primer lugar ubicarlo dentro del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG – SST) y partiendo de allí, involucrar a la alta gerencia ya que es necesario contar con el compromiso de la organización en los aspectos seguridad y salud en el trabajo, a fin de contar con los recursos necesarios para su implementación.

Este proyecto de investigación se realizará con los trabajadores de HOTELES S.A.S y se soportara en las siguientes fases:

- Diagnóstico.
- Programa de entrenamiento.
- Retroalimentación y reforzamiento.
- Evaluación y medición.

9.1. Diagnóstico.

El primer paso es hacer un diagnóstico de la situación, basados en los tres aspectos que se deben considerar como los más importantes:

- Accidentalidad: Análisis de causas.
- Trabajadores: Conocimientos, capacitación, motivación, antigüedad y aplicación de procedimientos de trabajo.
- Procedimientos de trabajo seguro: Existen y son adecuados.

Para saber si se puede hacer la labor en forma segura, es necesario hacer inspección de seguridad a instalaciones, máquinas, equipos y herramientas, para que acorde con el diagnóstico se establezcan los métodos de control para que efectivamente estén las condiciones para hacer la labor en forma segura.

El diagnóstico de la accidentalidad, igualmente nos puede dar elementos a corregir en los aspectos acá involucrados, y el análisis de causas nos arrojará cuáles son los actos o comportamientos inseguros con los cuales se deben trabajar.

9.2. Programa de Entrenamiento.

Como debemos asegurar que el trabajador sabe hacer el trabajo en forma segura, es requisito indispensable evaluar el programa de selección, inducción, capacitación, entrenamiento y re inducciones con que cuenta la organización, así mismo, se debe verificar si el trabajador cuenta con los conocimientos y certificados requeridos para su labor, si conoce los procedimientos seguros y si los aplica. El diagnóstico de la accidentalidad, igualmente nos puede dar elementos a corregir en los aspectos acá involucrados. También se evaluará:

- Se puede hacer la labor en forma segura.

Cuando nos referimos a que se puede hacer la labor en forma segura, queremos decir que existen las condiciones locativas, administrativas y operativas para trabajar en forma segura.

En el puesto de trabajo se cumple con:

- El equipo, máquina o herramienta utilizada por el trabajador cuenta con los sistemas de seguridad necesarios.
- Los niveles en materia de aspectos relacionados con la higiene industrial, están dentro de los valores límite permisibles o dentro de los valores recomendados según el caso o han sido controlados, mediante métodos que el trabajador comprende y aplica.
- Se realiza mantenimiento preventivo o correctivo según el caso.
- Supervisión periódica acorde con las actividades.
- Estado de salud adecuado para la labor a realizar.

-Sabe hacer el trabajo en forma segura.

Al referirnos a si el trabajador sabe hacer el trabajo en forma segura, estamos diciendo que el trabajador tiene los conocimientos amplios y suficientes sobre la forma de trabajar con seguridad, se debe cumplir con:

- Se hizo un adecuado proceso de selección de personal.
- Trabajador dispone de los conocimientos y certificados requeridos para su cargo.
- Inducción, capacitación y entrenamiento es suficiente para realizar la labor específica y de forma segura.
- Habilidades necesarias para realizar el trabajo.
- Tiene la experiencia acorde con la actividad.
- Conoce los procedimientos seguros para la labor y los aplica.

- Quiere hacer la labor en forma segura.

Cuando decimos que se quiere hacer la labor en forma segura⁷, estamos involucrando al sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo (SG- SST), así como al trabajador como tal, y por lo tanto:

- El SG SST tiene como objetivo el control de la accidentalidad.
- Se realizan programas para controlar los riesgos laborales.
- Hay programas de motivación hacia el trabajo sano y seguro.

⁷ Prades, Anna. (1998) Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, Cambios de actitud en la prevención de riesgos laborales. Pág. 2. Incluso es posible que se interioricen conductas seguras aunque de entrada se actuase por cumplimiento.

- Hay compromiso con la seguridad.
- Hay conciencia de la aplicación de los procedimientos seguros.
- Si no se presentan los tres factores requeridos para aplicar la seguridad basada en el comportamiento, no se realiza el trabajo.

Todo esto es la base para aplicar un programa de Seguridad basada en el comportamiento, ya que es necesario tener control en los tres aspectos mencionados.

Por lo tanto, al hablar de Seguridad basada en el comportamiento, dicho comportamiento, no está referido exclusivamente al trabajador que realiza la actividad operativa, sino a todos los trabajadores de la empresa, de tal forma que se verá reflejado en el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.

9.2.1. Principios para el cambio del comportamiento.

9.2.1.1. Observación de los comportamientos.

El comportamiento de una persona puede ser observable, por tanto puede registrarse y pueden acumularse registros de estas observaciones. Con estos datos es posible emplear a la estadística y con ella pueden hacerse inferencias de tendencias y patrones. Más aún, los comportamientos son observables, sin embargo las actitudes o las motivaciones no han sido directamente el blanco de la gestión de la seguridad. Sin embargo, se puede cuantificar el porcentaje de comportamientos realizados de forma insegura por los índices de accidentalidad cuando las causas fueron los comportamientos inseguros. Lo que es seguro es que a mayor porcentaje de un comportamiento realizado de forma segura, menor probabilidad de ocurrencia del accidente que podría darse como consecuencia del comportamiento inseguro. Lo expresado anteriormente es la base lógica del uso de datos de comportamientos.

Concentrarse en los comportamientos observables no cambia el objetivo de modificar a las actitudes de las personas hacia la seguridad, lo que sí cambia es el método. Claramente, la mayoría de nosotros no denominamos las técnicas psicológicas para interactuar con los sentimientos internos de las personas, sus percepciones, procesos cognitivos y estados de ánimo. Aun cuando algunos dominen estas técnicas estarán de acuerdo que la aplicación de las mismas consumen mucho tiempo y solo puede emplearse persona a persona, por tanto en un ambiente industrial o de servicios, sencillamente no son efectivas. El uso de la modificación de los comportamientos es un camino indirecto, que al final puede modificar a la actitud misma.

9.2.1.2. Definir claramente los comportamientos.

La definición de los comportamientos debe mostrar claramente lo que hay que hacer. Con demasiada frecuencia las definiciones de las reglas de seguridad especifican lo que no hay que hacer, esto debería ser cambiado. Escribir las definiciones de los comportamientos en forma positiva y diciendo claramente lo que hay que hacer, permite que la persona tenga una guía clara en su actuación e impide que la persona ejecute un comportamiento de todas formas inadecuado pues no está especificado a fin de cuentas el correcto.

Una de las claves de la Seguridad basada en el comportamiento está en la selección de un grupo de comportamientos críticos para la seguridad. El número de comportamientos críticos e incluso las técnicas para seleccionarlos están en dependencia del diseño del Sistema de Seguridad de que se trate y de la extensión con que haga uso de la seguridad y el comportamiento.

9.2.1.3. Utilizar el poder de las consecuencias en la gestión.

El modelo que aporta el conductismo y que explica nuestros comportamientos en la secuencia: ANTECEDENTE - COMPORTAMIENTO - CONSECUENCIA⁸ forma parte de la base de la Seguridad Basada en el Comportamiento y es ampliamente utilizado por ella, al mismo tiempo que es completado con otras técnicas para superar sus limitaciones. De este modelo se deriva que los comportamientos de las personas pueden ser influenciados por las consecuencias que generan. Sin dudas no siempre esto es así, pero generalmente este principio funciona en la práctica diaria. El hecho cierto es que todos nosotros hacemos lo que hacemos, en la inmensa mayoría de las veces, porque esperamos unas consecuencias positivas a partir de nuestros comportamientos, o porque queremos evitar que aparezcan determinadas consecuencias negativas a partir de nuestros comportamientos.

Las consecuencias tendrán un efecto mayor sobre los comportamientos en dependencia del valor de sus tres atributos principales: Velocidad de aparición, Probabilidad de aparición y Significado para el individuo. Una consecuencia inmediata, probable y positiva para la persona es la mejor combinación para influenciar que se refuerce el comportamiento buscado. Es por ello que por lo general el temor a los accidentes en sí mismos es una consecuencia con poco poder para influenciar consistentemente a los comportamientos. En contraste, el realizar un comportamiento inseguro puede generar consecuencias inmediatas, probables y positivas para la persona, por ejemplo el terminar más rápido una tarea, el ser reconocido su valor personal por sus compañeros, el hacer menos esfuerzo para completar la tarea.

⁸ Martin, Garry. Pear, Joseph. (2008) Universidad de Manitoba, Modificación de conducta qué es y cómo aplicarla. Pág. 33. No obstante, el efecto sigue estando presente, porque cada vez que hacemos algo, sea de la índole que sea, tiene consecuencias que pueden afectarnos o no.

9.3.Retroalimentación y reforzamiento.

La retroalimentación sobre el desempeño es una de las herramientas más simples y poderosas que la investigación sobre el comportamiento humano ha puesto de manifiesto, esta retroalimentación está basada en la observación; se ha demostrado que la retroalimentación trabaja mejor cuando es explícita, objetiva, positiva y frecuente.

El reforzamiento positivo⁹ es otra clave importante, ya que es muy fácil reconocer algo bien hecho: basta decirlo. La idea es simple; cada vez que una persona o un grupo avancen algo en el logro de los comportamientos definidos debe ser reforzada de algún modo.

La combinación de la retroalimentación con el reforzamiento positivo ha demostrado ser muy eficaz en muchos ámbitos y por qué no en la seguridad basada en el comportamiento.

Adicionalmente se ha comprobado que el uso de estas dos consecuencias es más relevante en las etapas del proceso de cambio en que se trata de modificar los comportamientos antiguos y consolidar los nuevos¹⁰.

9.4.Evaluación y medición.

El ingreso o reporte de todas las observaciones nos permitirá hacer el análisis respectivo de las causas de la ocurrencia de actos y condiciones inseguras.

Información analizada:

- Identificación de tendencias de conductas respecto a lo reportado.

Plan de Efectividad:

- Medir el control sobre actos o condiciones identificadas en un periodo de tiempo.

⁹ Martin, Garry. Pear, Joseph. (2008) Universidad de Manitoba, Modificación de conducta qué es y cómo aplicarla. Pág. 32. Un reforzador positivo es un acontecimiento que presentado inmediatamente después de una conducta, provoca que la frecuencia o la posibilidad de que ocurra la conducta aumenten. El término reforzador positivo es a grandes rasgos, sinónimo de premio o recompensa.

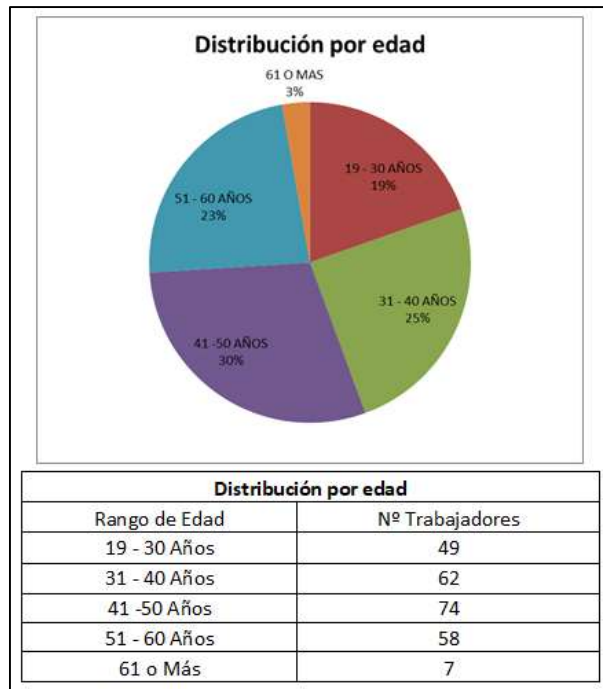
¹⁰ Albert, Marta. Asociación Española, Técnicas de modificación de conducta. Pág. 2. Cuando tratamos de inculcar o reforzar la frecuencia de un comportamiento, para no producir efectos que no deseamos, no debemos caer en el error de aplicar consecuencias gratificantes de forma arbitraria, sino sólo y tan sólo a aquellas conductas “buenas”, adaptadas y cuya frecuencia queramos aumentar.

10. POBLACIÓN A INTERVENIR.

Hoteles S.A.S es una empresa de servicio de alojamiento y centro de convenciones, fundada en 1982 con 36 años en el mercado, es un hotel compuesto por 199 habitaciones, 4 restaurantes, Spa – gimnasio, 18 salones de eventos y su población trabajadora es de 250 personas, en donde el 37 % de la población tiene de 16 a 21 o más años de antigüedad y el 56 % de los trabajadores tienen entre 41 y 61 o más años de edad, como se muestra en las siguientes imágenes. A partir del año 2016 se inició el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST, ya que anteriormente no se realizaba intervención en esta área.



*Imagen 1. Tabla de distribución por antigüedad en la empresa.
Fuente. Información suministrada por Hoteles SAS*



*Imagen 2. Tabla de distribución por edad.
Fuente. Información suministrada por Hoteles SAS*

Este proyecto de investigación enfocará su trabajo con los trabajadores de las áreas en donde se presentan la mayor parte de accidentes de trabajo por actos inseguros como lo es ama de llaves, cocina, mesa y bar.

11. INSTRUMENTOS.

Para la recolección de la información necesaria para el proyecto, se tomaron como referencia los indicadores de accidentalidad en donde se evidencian los eventos ocurridos desde el año 2016 a lo corrido del 2018, además se verifico por medio de la información suministrada por la empresa, las áreas en las que se presentaran altos índices de accidentalidad por actos y condiciones inseguras. Se verifica el plan de capacitación de la empresa para revisar qué formación se ha brindado a la población trabajadora y se revisan los procedimientos de trabajo seguro de las áreas críticas en cuanto accidentalidad.

12. EJECUCIÓN METODOLÓGICA.

12.1. Diagnóstico.

Indicadores.

En primer lugar se verificaron los índices de accidentalidad de los últimos años (2016 – 2018) en donde se evidencia no solo el número de accidentes, también evidenciamos la caracterización de las causas en cuanto a los actos y las condiciones inseguras como se muestra en la Imagen 3 y 4. Si bien se ha disminuido el número de accidentes

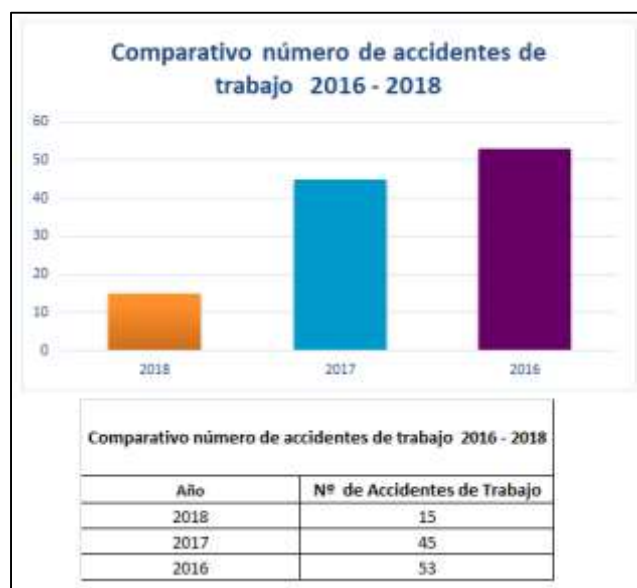
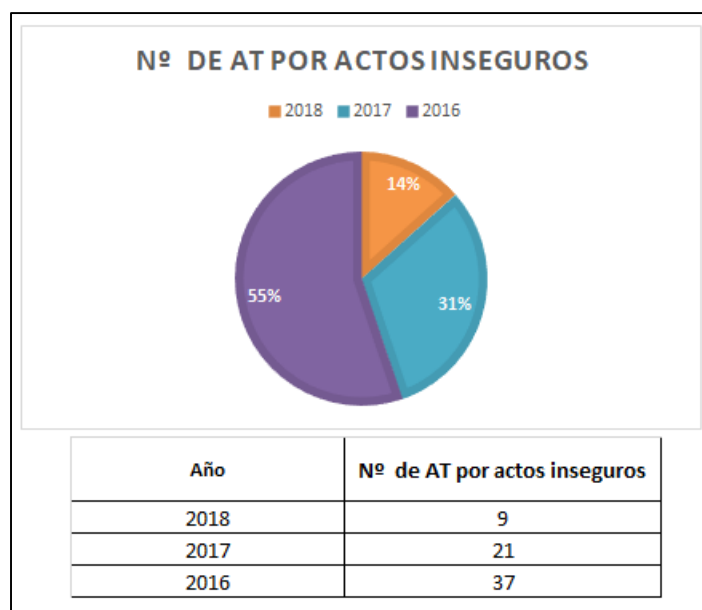


Imagen 3. Tabla comparativo de número de accidentes de trabajo 2016 - 2018.
Fuente. Información suministrada por Hoteles SAS



*Imagen 4. Tabla de número de accidentes por actos inseguros.
Fuente. Información suministrada por Hoteles SAS*

Es evidente en la siguiente imagen que las áreas con mayor número de accidentes por actos inseguros son cocina, ama de llaves, mesa y bar; sin embargo se ha visto la disminución en la accidentalidad desde que se inició el diseño y la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SG- SST.

Número de accidentes de trabajo por área							
Año	Ama de llaves	Cocina	Matto	Mesa y bar	Admin	Seguridad	Total
2018	5	6	1	2	1	0	15
2017	14	17	1	9	4	0	45
2016	17	18	2	12	3	1	53
Número de accidentes por actos inseguros en las áreas							
Año	Ama de llaves	Cocina	Matto	Mesa y bar	Admin	Seguridad	Total
2018	4	3	0	2	0	0	9
2017	6	8	1	5	1	0	21
2016	11	15	1	7	2	1	37
Número de accidentes por condiciones inseguras en las áreas							
Año	Ama de llaves	Cocina	Matto	Mesa y bar	Admin	Seguridad	Total
2018	1	3	1	0	1	0	6
2017	8	9	0	4	3	0	24
2016	6	3	1	5	1	0	16

*Imagen 5. Tabla de número de accidentes distribuidos por área por actos condiciones inseguras.
Fuente. Información suministrada por Hoteles SAS*

Plan de formación.

Haciendo la verificación de los planes anuales de capacitación de la compañía se evidencia que antes del año 2016 no se incluía la formación a los trabajadores, ninguno de los trabajadores antiguos contaban con inducción o re inducción en seguridad y salud, ni entrenamiento específico en el área de trabajo.

A partir del 2016 hasta lo corrido del 2018 se iniciaron los planes de formación en seguridad y salud para todos los trabajadores incluyendo en estas los reentrenamientos, capacitaciones en los riesgos específicos del área de trabajo y las demás formaciones generales para todos los trabajadores.

Procedimientos de trabajo seguro.

La empresa no contaba con procedimientos de trabajo seguro, pero a partir de las investigaciones de los accidentes de trabajo se empezaron a documentar fichas (ver Imagen 6) de los procedimientos para así divulgarlos a trabajadores involucrados.



Imagen 6. Ficha de práctica segura de la tajadora.
Fuente. Información suministrada por Hoteles SAS

12.2. Programa de entrenamiento

Componentes del programa de seguridad basado en el comportamiento.

Este programa tiene cinco componentes, en cada uno de ellos se intenta lograr la participación de los trabajadores, pues de ellos dependen los resultados que se espera obtener en la organización, además como los jefes son parte fundamental del programa se les capacita como líderes en seguridad y salud. Estos componentes son:

12.2.1. Sensibilización:

Asegurar bienestar, producción y futuro, haciendo énfasis en el sentido de responsabilidad de cada uno por la seguridad propia, del compañero, bienestar de la familia¹¹, producción segura y así un futuro para seguir trabajando. Por medio de:

- El reporte y corrección inmediata de los actos y condiciones inseguras reportados.
- Reforzamiento de comportamientos positivos.
- Planes de acciones enfocados a eliminar las causas de los actos inseguros identificados.

12.2.1.1. Reuniones semanales.

Las reuniones primarias que se hacen semanales permitirán lograr la participación de cada uno de los trabajadores de las áreas. Para estos encuentros se utilizarán los formatos de registro creados para el programa. Ver Anexo 1 y 2.

Los pasos de los temas a tratar en las reuniones tienen la siguiente secuencia:

- a. Identificación de:

¹¹ Betancourt, Fabiola. Canney, Patricia ARL SURA, Herramientas para mejorar las condiciones de trabajo y los comportamientos. Pág. 23. Las emociones determinan, el nivel de "interés por el bienestar del otro" del que somos capaces en estado de equilibrio o de estrés emocional, así como el tipo de reacción que mantendremos con los otros en momentos críticos.

Actos y condiciones inseguras reportadas del día anterior y correcciones realizadas.

b. Reconocimiento y reforzamiento de conductas positivas¹²:

– Reconocimiento por las acciones positivas y seguras.

– Retroalimentación para mejorar las conductas inseguras. Esta retroalimentación no conlleva juzgar o castigar.

c. Análisis de las Actividades del día, riesgos y controles.

Verificación del control de tareas, identificación de riesgos y controles necesarios para tener un turno de trabajo seguro, repasar los procedimientos de trabajo seguro.

d. Calificación del día anterior:

Muy seguro: Mejoras implementadas en seguridad.

Seguro: No ocurrencia de incidentes, actos y condiciones inseguras corregidas.

No Seguro: Ocurrencia de incidentes y accidentes, actos y condiciones inseguras no corregidas.

e. Motivación

Cada trabajador reflexionará y compartirá expresiones que manifiesten su compromiso con la seguridad, por ejemplo:

- Hoy operaré mi equipo siguiendo el procedimiento.
- Hoy supervisaré todos mis frentes verificando los análisis de trabajo seguro y permisos.
- Usaré adecuadamente mis elementos de protección.

¹² Martin, Garry. Pear, Joseph. (2008) Universidad de Manitoba, Modificación de conducta qué es y cómo aplicarla. Pág. 34. Las conductas que se quieren reforzar deben ser antes identificadas específicamente. Si se empieza con una categoría general de conducta (p.ej., ser más simpático), habrá que proceder a identificar aspectos específicos.

- Reportaré los actos y condiciones inseguras que observe y los corregiré de inmediato.

12.2.2. Observaciones.

Previamente se capacita para la correcta identificación y reporte de actos y condición insegura y así poder realizar las correcciones pertinentes. El reporte se debe hacer de manera inmediata o dentro del turno de trabajo.

El registro de los reportes se maneja por área y está al alcance de los jefes, coordinadores y/o supervisores de área para que ellos sean quienes hagan el registro. En este punto, el liderazgo es crucial para el éxito de todo el programa, pues son quienes informaran a su vez al área de seguridad y salud.

Con un programa de seguridad basado en el comportamiento bien administrado, que involucre a los líderes y a los trabajadores, se lograra entender cómo y por qué ocurren los comportamientos o actos inseguros y se lograran disminuir las lesiones.

13. RESULTADOS.

En primer lugar se comenzó a evidenciar el cambio de actitud desde los jefes hacia el tema de seguridad y salud, ya que se tuvo la oportunidad de hacer una capacitación solo para ellos, en la que se les enseñaba conceptos básicos y legislación. A partir de este momento se evidencio el compromiso desde el liderazgo para sacar adelante el programa de Seguridad Basada en el Comportamiento.

Se llevaron a cabo las sensibilizaciones a todo el personal en temas de autocuidado y haciendo actividades para llevarlos a reflexionar sobre la responsabilidad del cuidado por cada uno y por los demás, como el hacer trabajos manuales con su familia y compañeros para exponerlos en la empresa y recordar la importancia de volver sanos a casa.



*Imagen 7. Fotografía actividad de reflexión seguridad basada en el comportamiento.
Fuente. Información suministrada por Hoteles SAS*

Dentro del plan de capacitación anual se lograron incluir temas específicos para cada área dentro de los cuales se involucraron los riesgos principales. Se divulgaron los procedimientos

de trabajo seguro de las herramientas, máquinas y equipos, y se dejaron a la vista de los trabajadores.

Semanalmente se realizan las reuniones de grupo primario con cada área, estas son lideradas por los jefes en donde se han logrado identificar las acciones positivas y se han reforzado las conductas mediante el reconocimiento; así mismo los trabajadores hacen reporte de actos y condiciones inseguras, con los cuales se trabajan en el mejoramiento de las condiciones y el reforzamiento del cambio de conducta.

MATRIZ DE MEJORAS												
REPORTE DE CONDICIONES INSEGURAS												
TIEMPO DE EJECUCIÓN		ALTA: 30 DIAS MEDIA: 3 MESES BAJA: 6 MESES										
Ingreso												
#	Fecha	Hallazgo	Propuesta de Mejora	Area	Centro de trabajo	Área del CT	Prioridad de Intervención	Origen	Responsable Ejecución	Fecha Ejecución	Estado	Observaciones
1	ABRIL	Se encuentran pulsadores eléctricos sin identificar o sueltos sobre equipos energizados. Con lo que se pueden presentar posibles corto circuitos. Quemaduras en manos y brazos.	Identificar los respectivos botones y pulsadores eléctricos, con el nombre de la parte de la máquina que controlan, y con instrucciones legibles.	Todo el hotel	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	MEDIA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	MAYO	EJECUTADA	
2	ABRIL	En el área de mantenimiento se encontraron pulidoras sin guardas de seguridad. Esto aumenta el riesgo de accidentes en manos y brazos. Cortes, mutilación, golpes y hematomas.	Ponerle las guardas a los equipos	Mantenimiento	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	ALTA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	MAYO	EJECUTADA	
3	ABRIL	Se evidencian que es común encontrar tableros eléctricos abiertos, obstruidos y sin identificar, lo que aumenta el riesgo eléctrico y pone en peligro la integridad de los colaboradores del hotel.	Cerrarlos, identificarlos y quitar lo que esta obstruyendolos	Todo el hotel	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	ALTA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	MAYO	EJECUTADA	
4	ABRIL	Las tuberías en el área de lavandería están recubiertas con material que presenta daños en su integridad y pueden tener elementos perjudiciales para la salud, teniendo en cuenta el periodo en que fueron instaladas. (era común el uso de asbestos y materiales peligrosos)	Cambiar el recubrimiento de la tubería por los ductos metálicos	Lavandería	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	ALTA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	AGOSTO		El trabajo esta previsto para agosto
5	ABRIL	La parada de emergencia de los equipos deben ser tipo "seta" de color rojo con rodete color amarillo en la base Norma NTC 5764, ISO 12100	Implementar las paradas de emergencia según la norma		Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	MEDIA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	MAYO	EJECUTADA	
6	ABRIL	No dejar objetos pesados en la parte superior y marcar su ubicación.	Ordenar las herramientas en las estanterías para evitar accidentes en manos o caída de objetos	Mantenimiento	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	ALTA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	ABRIL	EJECUTADA	
7	ABRIL	Teniendo en cuenta el periodo de servicio que ha tenido el hotel, es necesario implementar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo, que permita realizar las reparaciones necesarias en pro del buen desempeño del servicio.	Programa de mantenimiento preventivo	Mantenimiento	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	MEDIA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	MAYO	EJECUTADA	
8	ABRIL	(SIERRA ELECTRICA Y ESMERIL) en un mismo banco de trabajo	Colocar cada máquina en bancos separados para poder accionarlas o utilizarlas correctamente de acuerdo al espacio necesario para cada una.	Mantenimiento	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	MEDIA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	ABRIL	EJECUTADA	
9	ABRIL	SIERRA DE MESA NO CONVENCIONAL Usar maquinaria que cuente con estándares de seguridad, que no comprometan la integridad de los colaboradores.	Usar maquinaria que cuente con estándares de seguridad, que no comprometan la integridad de los colaboradores.	Mantenimiento	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	ALTA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	OCTUBRE		No se hace uso de la sierra y la compra esta prevista para finales de año.
10	ABRIL	Cambio de pisos de cocina		Cocina	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	ALTA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	JUNIO	EJECUTADA	
11	ABRIL	SECADORAS Y LAVADORAS sin identificar botoneras	Identificar los respectivos botones y pulsadores, con el nombre de la parte de la máquina que controlan.	Lavandería	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	MEDIA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	MAYO	EJECUTADA	
12	ABRIL	Equipos de cocina en mal estado y estufas sin perillas	Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cocina.	Cocina	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	ALTA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	MAYO - JULIO		Faltan aun varios equipos por mantenimiento
13	ABRIL	CALDERAS sin señalizar	Identificar los respectivos botones y pulsadores, con el nombre de la parte de la máquina que controlan. Señalización para el ingreso.	Mantenimiento	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	MEDIA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	ABRIL	EJECUTADA	
14	ABRIL	LAVADORAS Y SECADORAS La parada de emergencia debe ser tipo "seta" de color rojo con rodete color amarillo en la base Norma NTC 5764, ISO 12100	Implementar las paradas de emergencia según la norma	Lavandería	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	MEDIA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	MAYO	EJECUTADA	
15	ABRIL	AREA DE SOLDAR el banco de trabajo no es el adecuado	Cambiar superficie de trabajo por banco en metal que permita su aseo y ofrezca seguridad para el trabajador y las herramientas.	Mantenimiento	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	MEDIA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	MAYO	EJECUTADA	
16	ABRIL	Desorden en bodega de herramientas	Ordenar herramienta en estantería para evitar accidentes en manos o caída de objetos.	Mantenimiento	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	ALTA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	ABRIL	EJECUTADA	
17	ABRIL	CARPINTERIA Ordenar herramienta en estantería para evitar accidentes en manos o caída de objetos.	Separar los materiales como pintura y recipientes con químicos para evitar riesgos en la salud	Mantenimiento	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	MEDIA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	ABRIL	EJECUTADA	
18	ABRIL	CARPINTERIA Cable colgando del techo	Colocar cable en la pared con tubería o ducto eléctrico.	Mantenimiento	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	MEDIA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	ABRIL	EJECUTADA	
19	ABRIL	Orden y aseo en todas las áreas de mantenimiento.	organización	Mantenimiento	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	MEDIA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	ABRIL	EJECUTADA	

Imagen 8. Parte de la Matriz de mejoras resultado de reporte de condiciones inseguras.
Fuente. Información suministrada por Hoteles SAS

En cuanto a los indicadores de accidentalidad se ha ido disminuyendo gracias al proceso de formación, el compromiso de los líderes y el reporte de los trabajadores. Se puede observar en las imágenes 9 y 10 que ha venido disminuyendo por año el número de eventos al igual que por semestre hasta la fecha.



Imagen 9. Comparativo del número de accidentes por año hasta lo corrido del 2018.
Fuente. Información suministrada por Hoteles SAS



Imagen 10. Comparativo del porcentaje de accidentes del primer semestre de los últimos tres años.
Fuente. Información suministrada por Hoteles SAS

Por otra parte, haciendo referencia a los accidentes causados por actos inseguros y condiciones inseguras, se ha venido disminuyendo de manera sobresaliente a pesar de que el trabajar con el cambio de conducta de las personas no es un trabajo fácil.



Imagen 11. Comparativo del número de accidentes por causa en los últimos tres años.
Fuente. Información suministrada por Hoteles SAS

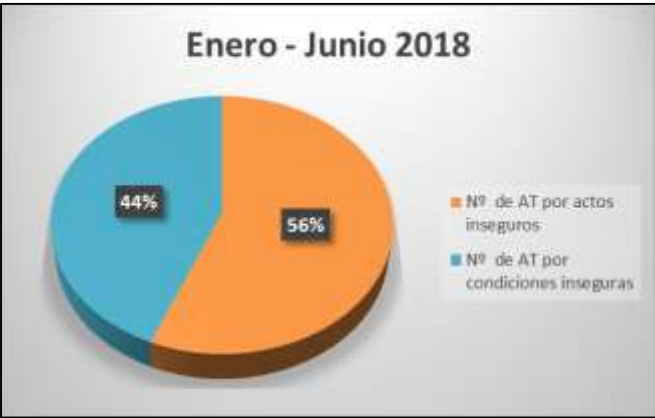


Imagen 12. Comparativo del porcentaje de accidentes por causa de Enero a Junio de 2018.
Fuente. Información suministrada por Hoteles SAS



Imagen 13. Comparativo del porcentaje de accidentes por actos inseguros de los últimos tres años.
Fuente. Información suministrada por Hoteles SAS

Se fortaleció y se promovió de manera positiva la importancia del reporte de condiciones inseguras, las cuales generaban que los trabajadores en ocasiones tomaran la decisión de cometer actos en contra de su bienestar, teniendo la oportunidad de mejorar y crear planes de trabajo por área para corregir aquellas condiciones evidenciadas por ellos. Dentro del primer semestre del 2018 se recibieron 55 reportes de los cuales se les dio gestión y se corrigieron en un 73%.



Imagen 14. Comparativo del porcentaje de condiciones inseguras corregidas y por corregir de Enero a Junio de 2018.

Fuente. Información suministrada por Hoteles SAS

Los reportes de actos inseguros se les ha dado manejo bajo la retroalimentación, re inducción en los procedimientos en los que se está fallando y en el proceso reflexivo, además que en los grupos primarios se da a conocer las experiencias de accidentes a los mismos compañeros para tener un momento de lecciones aprendidas y que así se refleje el sentido de pertenencia de los trabajadores por su seguridad y la seguridad de todos.

A partir del segundo semestre la empresa quiere reconocer a los trabajadores que se destaquen por ser ejemplo en seguridad y salud, por lo que tendrán un incentivo y su foto aparecerá publicada en la cartelera del departamento de SST.

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

La accidentalidad en el sector hotelero nos muestra la importancia de generar estrategias en las que se generen procesos reflexivos que lleven al trabajador a no realizar acciones inseguras. En el diagnóstico inicial se evidencio que los accidentes por actos inseguros eran del 55 % en el 2016 y en lo corrido del 2018 disminuyo al 14 %. Al implementar el reporte de actos y condiciones de mejora, Hoteles S.A.S ha tenido la oportunidad de mejorar el 73% de las condiciones inseguras reportadas.

Se debe seguir actualizando la matriz de mejoras y ejecutando, para eliminar las condiciones inseguras, así como seguir realizando la reunión de los grupos primarios, para poder mantener los valores motivacionales de cuidado y así no presentar un aumento de los índices de accidentalidad.

Se evidencio el compromiso y disposición de los líderes en la ejecución del programa, puesto que la activa participación de los equipos fue gracias a las retroalimentaciones que ellos impartieron en los grupos primarios, para dar continuidad al proceso se planteó realizar las sensibilizaciones en las inducciones al personal que ingrese a la compañía y disponer de un presupuesto para actividades de reentrenamiento en las que se motiven a los trabajadores a través de incentivos.

El 100% de los trabajadores fue entrenado y capacitado en el programa de seguridad basada en el comportamiento, sin embargo se debe capacitar a los nuevos líderes en temas básicos de SST y en las técnicas de retroalimentación positiva para seguir generando buenos resultados en el programa.

15. REFERENCIAS

Albert, Marta. Asociación Española, Técnicas de modificación de conducta.

Prades, Anna. (1998) Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, Cambios de actitud en la prevención de riesgos laborales.

Betancourt, Fabiola. Canney, Patricia ARL SURA, Herramientas para mejorar las condiciones de trabajo y los comportamientos.

Cameron J. A. (1998) Enfoque de aprendizaje social para ejercer la gestión de la seguridad. Ejerciendo la seguridad y salud.

Identificación de comportamientos críticos. (2015) ARL Sura. Recuperado de:
http://www.ridsso.com/documentos/muro/207_1424468105_54e7a889c1f1e.pdf

Fernández, Concha. Curso de Preparación PIR (COPPA). Terapia de Conducta.

Martin, Garry. Pear, Joseph. (2008) Universidad de Manitoba, Modificación de conducta qué es y cómo aplicarla.

Chóliz, Mariano. (2004) Universidad de Valencia. Psicología de la Motivación: el proceso motivacional.

ANEXOS

Anexo A. Formato de reporte de observación de acto o condición insegura.

NOMBRE DE QUIEN REPORTA.	SEDE:	FECHA:
TRABAJADOR A QUIEN SE INTERVIENE:	AREA:	
DEFINICION DE PELIGRO: Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de estos. (OHSAS 18001).		
Condición insegura o peligrosa <input type="checkbox"/> Acto inseguro o Peligroso <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Incidente		
ACTIVIDAD DONDE SE EVIDENCIA EL PELIGRO:		
No. PERSONAS EXPUESTAS:	ACTIVIDAD RUTINARIA: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
<u>DESCRIPCION DEL PELIGRO</u> (Describe con sus palabras el equipo, herramienta, acto o condición peligrosa y su ubicación):		
<u>CONTROLES Y PRECAUCIONES ACTUALES:</u>		
<u>CAMBIOS PROPUESTOS O SUGERIDOS PARA ELIMINARLO O CONTROLARLO:</u>		
<u>OBSERVACIONES:</u>		
Código: F-SST-062 Versión: 1		

Anexo B. Formato de registro semanal programa de seguridad basada en el comportamiento.

Área:		Fecha:			
Acto o condición insegura identificada	Acciones positivas	Análisis de control de tareas	Calificación		
			Muy seguro	Seguro	No Seguro

Código: F-SST-063
Versión: 1

Anexo C. Parte de la Matriz de mejoras resultado de reporte de condiciones inseguras. Fuente. Información suministrada por Hoteles SAS

MATRIZ DE MEJORAS												
REPORTE DE CONDICIONES INSEGURAS												
TIEMPO DE EJECUCIÓN		ALTA: 30 DIAS MEDIA: 3 MESES BAJA: 6 MESES										
Ingreso												
N°	Fecha	Hallazgo	Propuesta de Mejora	Area	Centro de trabajo	Área del CT	Prioridad de intervención	Origen	Responsable Ejecución	Fecha Ejecución	Estado	Observaciones
1	ABRIL	Se encuentran pulsadores eléctricos sin identificar o sueltos sobre equipos energizados. Con lo que se pueden presentar posibles corto circuitos. Quemaduras en manos y brazos.	Identificar los respectivos botones y pulsadores eléctricos, con el nombre de la parte de la máquina que controlan, y con instrucciones legibles.	Todo el hotel	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	MEDIA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	MAYO	EJECUTADA	
2	ABRIL	En el área de mantenimiento se encontraron pulidoras sin guardas de seguridad. Esto aumenta el riesgo de accidentes en manos y brazos. Cortes, mutilación, golpes y hematomas.	Ponerle las guardas a los equipos	Mantenimiento	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	ALTA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	MAYO	EJECUTADA	
3	ABRIL	Se evidenció que es común encontrar tableros eléctricos abiertos, obstruidos y sin identificar, lo que aumenta el riesgo eléctrico y pone en peligro la integridad de los colaboradores del hotel.	Cerrarlos, identificarlos y quitar lo que esta obstruyendolos	Todo el hotel	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	ALTA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	MAYO	EJECUTADA	
4	ABRIL	Las tuberías en el área de lavandería están recubiertas con material que presenta daños en su integridad y pueden tener elementos perjudiciales para la salud, teniendo en cuenta el periodo en que fueron instaladas. (era común el uso de asbestos y materiales peligrosos)	Cambiar el recubrimiento de la tubería por los ductos metalicos	Lavandería	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	ALTA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	AGOSTO		El trabajo esta previsto para agosto
5	ABRIL	La parada de emergencia de los equipos deben ser tipo "seta" de color rojo con rodete color amarillo en la base Norma NTC 5764, ISO 12100	Implementar las paradas de emergencia según la norma		Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	MEDIA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	MAYO	EJECUTADA	
6	ABRIL	No dejar objetos pesados en la parte superior y marcar su ubicación.	Ordenar las herramientas en las estanterías para evitar accidentes en manos o caída de objetos	Mantenimiento	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	ALTA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	ABRIL	EJECUTADA	
7	ABRIL	Teniendo en cuenta el periodo de servicio que ha tenido el hotel, es necesario implementar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo, que permita realizar las reparaciones necesarias en pro del buen desempeño del servicio.	Programa de mantenimiento preventivo	Mantenimiento	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	MEDIA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	MAYO	EJECUTADA	
8	ABRIL	(SIERRA ELECTRICA Y ESMERIL) en un mismo banco de trabajo	Colocar cada máquina en bancos separados para poder accionarlas o utilizarlas correctamente de acuerdo al espacio necesario para cada una.	Mantenimiento	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	MEDIA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	ABRIL	EJECUTADA	
9	ABRIL	SIERRA DE MESA NO CONVENCIONAL Usar maquinaria que cuente con estandares de seguridad, que no comprometan la integridad de los colaboradores.		Mantenimiento	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	ALTA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	OCTUBRE		No se hace uso de la sierra y la compra esta prevista para finales de año.
10	ABRIL	Cambio de pisos de cocina		Cocina	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	ALTA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	JUNIO	EJECUTADA	
11	ABRIL	SECADORAS Y LAVADORAS sin identificar botoneras	Identificar los respectivos botones y pulsadores, con el nombre de la parte de la máquina que controlan.	Lavandería	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	MEDIA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	MAYO	EJECUTADA	
12	ABRIL	Equipos de cocina en mal estado y estufas sin perillas	Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cocina.	Cocina	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	ALTA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	MAYO - JULIO		Faltan aun varios equipos por mantenimiento
13	ABRIL	CALDERAS sin señalizar	Identificar los respectivos botones y pulsadores, con el nombre de la parte de la máquina que controlan. Señalización para el ingreso.	Mantenimiento	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	MEDIA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	ABRIL	EJECUTADA	
14	ABRIL	LAVADORAS Y SECADORAS La parada de emergencia debe ser tipo "seta" de color rojo con rodete color amarillo en la base Norma NTC 5764, ISO 12100	Implementar las paradas de emergencia según la norma	Lavandería	Inversiones Libra	MANTENIMIENTO	MEDIA	INSPECCIÓN	JAIRO MORENO	MAYO	EJECUTADA	

