

**DISEÑO DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD BASADA EN EL
COMPORTAMIENTO PARA LA EMPRESA AGENCIA DE ADUANAS ABC
REPECEV NIVEL 1**

Proponentes: NOHORA MINA

ID 000285980

NANCY SALGUERO ID 00285598

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL

BOGOTA D.C.

2015

**DISEÑO DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD BASADA EN EL
COMPORTAMIENTO PARA LA EMPRESA AGENCIA DE ADUANAS ABC
REPECEV NIVEL 1**

**Proponentes: NOHORA MINA
ID 000285980**

NANCY SALGUERO ID 00285598

PROYECTO DE GRADO

Asesor

Liliana Vargas Puentes

Ingeniera Industrial

Especialista en Higiene y Salud Ocupacional

Master en Sistemas Integrados de Gestión

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA DE ADMINISTRACION EN SALUD OCUPACIONAL

BOGOTA D.C.

2015

Nota de aceptación:

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Bogotá, D.C., _____

DEDICATORIA (Nohora Mina)

Este trabajo está dedicado a Dios por darme la fortaleza, capacidad, serenidad en cada momento y en esta etapa que esta próxima a culminar y espero sea con éxito.

A mi hija por su paciencia y apoyo a lo largo de la carrera.

A mi familia por su apoyo moral e incondicional cada vez que me sentía con ganas de desear.

A mi tutora Liliana Vargas por su dedicación y esfuerzo, supo cómo guiarnos para obtener excelentes resultados.

A mi compañera Nancy Salguero por el esfuerzo, la colaboración, dedicación y apoyo para culminar nuestro trabajo de grado.

DEDICATORIA (Nancy Salguero)

A Dios y a su reino celestial por haberme permitido llegar a mis objetivos y poder vencer todos los obstáculos y tropiezos que se presentaron en mi camino, por ser mi fuente de Fe, de amor, protección y guía.

Este trabajo es dedicado a mis hijos que tuvieron paciencia al dedicar mi tiempo a la investigación de mi proyecto de grado.

A la docente Liliana Vargas que nos brindó los pasos para el desarrollo del presente proyecto por sus conocimientos, experiencias, su apoyo incondicional y su confianza en el logro de una de las metas más deseadas.

A mi compañera Nohora Mina, que aportó con sus conocimientos en aspectos necesarios e importantes para salir adelante y culminar este trabajo con sus aportes, enseñanzas, paciencia, comprensión y guía suministrada a lo largo de todo el proceso

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por su guía, por ayudarnos en nuestro camino y protegernos siempre.

A nuestro docente por compartir sus conocimientos con nosotros y guiarnos de manera correcta.

A nuestros hijos por ser nuestro apoyo, comprensión ejemplo de lucha a diario y sacrificio al dedicar nuestro tiempo en nuestro trabajo de grado.

FRASE CELEBRE

“El futuro tiene muchos nombres. Para los débiles es lo inalcanzable. Para los temerosos, lo desconocido. Para los valientes es la oportunidad.”

Hugo, Víctor

Contenido

1. INTRODUCCION	14
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	15
3. OBJETIVOS.....	17
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	17
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
4. JUSTIFICACIÓN.....	18
5. ANTECEDENTES Y REVISIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
5.1 HISTORIA DE LA EMPRESA.....	19
6. MARCO TEÓRICO.....	21
6.1 GLOSARIO	21
7. MARCO TEORICO.....	27
7.1 SEGURIDAD BASADA EN COMPORTAMIENTO.....	27
8. MARCO LEGAL.....	28
8.2 REQUISITOS DE OTRA ÍNDOLE	32
9. CAPITULO 1	33
9.1 Objetivo 1	34
Efectuar un análisis de la causalidad de la accidentalidad de los últimos 4 años a fin de determinar cuáles son las causas más repetitivas.....	34
10. ANALISIS DE LA CAUSALIDAD DE LA ACCIDENTALIDAD DE LOS ÚLTIMOS 4 AÑOS	35
GRAFICO DE ACCIDENTALIDAD POR GÉNERO.....	35
10.1 MAYOR ACCIDENTALIDAD POR AÑO.....	37
10.2 ANALISIS ACTOS Y CONDICIONES	53
10.3 ANALISIS CAUSA MAS REPETIDA.....	56
11. CAPITULO 2	57
11.1 Objetivo 2	57
Generar el diagnóstico de factores comportamentales en la empresa AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV NIVEL 1	57
11.3 ANALISIS DE MATRIZ DE IDENTIFICACION DE PELIGROS	58

12. FACTORES COMPORTAMENTALES ANÁLISIS DE ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS.....	58
13. METODOLOGIA DOIT	59
14. CONDICIONES PARA APLICAR EL PROGRAMA DE SEGURIDAD BASADO EN EL COMPORTAMIENTO Y LA IDENTIFICACION DE POR MEDIO DE LA LISTA DE CONDUCTAS CLAVES	60
15. INTERVENCION SOBRE CONDUCTAS OBSERVABLES EL MÉTODO CIENTÍFICO PARA CONTROLAR Y MEJORAR LA INTERVENCIÓN DOIT 61_Toc428685290	
16. ANALISIS DEL DIAGNOSTICO:.....	66
17. CAPITULO 3	74
17.1 Objetivo 3	74
17.2 Diseñar el programa de gestión para controlar y disminuir la ocurrencia de comportamientos inseguros que generen accidentalidad en la AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV NIVEL 1	74
17.3 PROGRAMA DE SEGURIDAD BASADO EN EL COMPORTAMIENTO.....	74
INTRODUCCION.....	74
18. OBJETIVOS.....	76
18.1 Objetivo general.....	76
18.2 Objetivos específicos	76
19. MARCO TEORICO	76
20. ESTRATEGIA DE APLICACIÓN	78
21. FORMACIÓN LÍDERES OBSERVADORES.....	78
22. APLICACIÓN Y DE LA SEGURIDAD BASADA EN EL LIDERAZGO Y COMPORTAMIENTO	80
22.1 ASPECTOS FUNDAMENTALES DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD BASADA EN EL COMPORTAMIENTO.	80
22.2 FUNCIONES A REALIZAR	81
22.2.1 INDICADORES DE GESTIÓN	82
23. METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN.....	84
25. MECANISMOS DE REPORTE	86
25.1 MECANISMO DE RECONOCIMIENTO A LOS OBSERVADORES	87
26. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	88

27. EVALUACION ECONÓMICA DEL PROYECTO.....	90
28. CONCLUSIONES.....	92
29 RECOMENDACIONES	94
30. BIBLIOGRAFIA	96

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Tabla de Costo 2012.....	67
Tabla 2. Tabla de costos 2013.....	70
Tabla 3. Tabla de costos 2014.....	74
Tabla 3. Tabla de costos 2015.....	76
Tabla 3. Tarjetas de observación.....	79
Tabla 4. Cronograma de actividades.....	80
Tabla 5. Estimación de gastos administrativos anuales.....	92

LISTADO DE GRAFICOS

Grafico 1. Gráficos de accidentalidad por género.....	33
Grafico 2. Gráficos mes Mayor Accidentalidad Por Año.....	35
Grafico 3. Grafico Parte del cuerpo afectada por año	37
Grafico 4. Lesión o daño aparente por año	39
Grafico 5. Grafico Agente de la lesión	41
Grafico 6. Grafico Causa más repetida	43
Grafico 6. Gráfico de costos.....	43
Grafico 6. Reportes de Actos y Condiciones Inseguras	50
Grafico 6. Grafico actos y condiciones repetitivas	52
Grafico 6. Grafico Método DOIT.....	59
Grafico 6. Grafico listado de conductas claves	66
Grafico 6. Método DOIT.....	72

LISTADO DE ANEXOS

1. Matriz Análisis estadísticas de accidentalidad.
2. Matriz de Reporte de Actos y Condiciones Inseguras.
3. Matriz de peligros.
4. Flujograma de programa de seguridad basada en el comportamiento.
5. Cuadro Sinóptico Método DOIT (Listado de Conductas Claves).
6. Localización geográfica Agencia de Aduanas ABC Repecev Nivel 1.

1. INTRODUCCION

AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV NIVEL 1 S.A., fue constituida según Escritura Pública número 0088 de 1987 en la ciudad de Bogotá, bajo denominación social de REPECEV LTDA. El objetivo inicial fue la nacionalización y trámites de comercio exterior para los procesos de importación y exportación. Para asegurar que sus clientes logren sus procesos logísticos de importación y/o exportación de manera eficiente y efectiva, en términos de costos, oportunidad de entrega y cumplimiento de todos los requisitos de ley exigidos.

De igual forma, se cuenta con la Sociedad de Intermediación Aduanera **AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV S.A NIVEL 1**, para todos los trámites aduaneros.

En la compañía trabajan aproximadamente 254 personas en total, las cuales el 57% mujeres entre los 25 y 45 Años y hombres 43% desde los 20 hasta los 50 Años.

Certificada bajo la norma de calidad ISO 9001:2008, normas de seguridad BASC y bajo la calificación de la guía RUC del Consejo Colombiano de Seguridad y el cumplimiento de las normas vigentes de SG.SST.

Siendo una empresa prestadora de servicios donde sus procesos operativos van encaminados a funciones administrativas y con proyección de estar entre las 5 primeras agencias de aduanas con personal idóneo y calificado, nace la necesidad desde la alta dirección y el proceso HSEQ de realizar la intervención a los comportamientos de los trabajadores debido a que los indicadores de accidentalidad de los años 2012, 2013, y 2014 evidencian que los factores y comportamientos humanos son las principales causas de accidentalidad en la compañía.

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA OBJETO DE INVESTIGACIÓN

LA AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV S.A NIVEL 1, es una empresa dedicada a los servicios de nacionalización y tramites de comercio exterior para los procesos de importación y exportación.

En la compañía hay una variedad de problemas que van desde la concienciación de auto cuidado y la falta de compromiso en la empresa al no informar actos y condiciones inseguras que generan un alto índice de accidentes, teniendo un registro de 9 accidentes anuales, que generan lesiones incapacitantes.

Esto genera una serie de repercusiones entre ellos la presencia de costos directos e indirectos, como también ausentismo laboral, debido a la no aplicación por parte de los empleados de las políticas establecidas.

Según las cifras de los años anteriores, el aumento de accidentalidad se asocia a factores casuales propiciados por conductas de los trabajadores, lo cual amerita una pronta intervención que propenda al control y disminución de dichas conductas a fin de lograr una disminución de la accidentalidad asociada a estos factores.

De igual manera, se identifica que en la compañía no se tienen establecidos procesos, procedimientos y normas para la labor diaria en oficinas aumentando el riesgo para la salud y la integridad física de los trabajadores, así como también disminuyendo la productividad y generando pérdidas materiales y lesiones humanas que la empresa deberá asumir en las diferentes modalidades de responsabilidad (administrativa, laboral, civil, penal y social).

Por ello es necesario tener en cuenta que día tras día, se hace indispensable que la empresa implemente y desarrolle estrategias que permitan evaluar sus sistemas de gestión enfocados riesgos e igualmente desarrolle programas de prevención y promoción que permitan garantizar la salud mental y física de sus trabajadores. Esto requiere que la empresa se comprometa a eliminar o minimizar riesgos para los empleados y para otras partes interesadas que pudieran estar expuestas a peligros asociados con sus actividades, así como a mejorar de forma continua como parte del ciclo de gestión normal.

La empresa debe tener presente el punto de vista legal y las repercusiones que le pudiere acarrear el no dar cumplimiento a lo dispuesto en los decretos, leyes y resoluciones Colombianas. Desde este punto de vista la problemática principal es el incumplimiento de requisitos como la asignación de recursos y la estructuración y la implementación de sistemas que ayuden a mejorar la salud de los empleados y las condiciones laborales.

Es indispensable entender que toda práctica laboral realizada en la empresa está sujeta a determinados riesgos, de mayor o menor nivel, y todas las partes implicadas tienen el deber de lograr que ésta se realice sin perjuicio de la seguridad y la salud del trabajador.

A partir de este planteamiento surge la siguiente pregunta a resolver: ¿Cómo se puede prevenir o mitigar accidentes laborales provenientes de actos y condiciones inseguras a partir de los comportamientos de los trabajadores?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer a la empresa AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV NIVEL 1 S.A un Programa de Seguridad Basado en el Comportamiento como mecanismo de intervención a factores causales de conductas inseguras que generan accidentes laborales.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Efectuar un análisis de la causalidad de la accidentalidad de los últimos 4 años a fin de determinar cuáles son las causas más repetitivas.
- ✓ Generar el diagnostico de factores comporta mentales en la empresa AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV NIVEL 1
- ✓ Proponer un programa de gestión para controlar y disminuir la ocurrencia de comportamientos inseguros que ocasionen accidentalidad en la AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV NIVEL 1

4. JUSTIFICACIÓN

La AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV NICEL 1, ve la necesidad de diseñar estrategias de intervención en los trabajadores para lograr un cambio, reducir los comportamientos asociados a la ocurrencia de accidentes laborales, llevar un mejoramiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y bajar el índice de accidentalidad.

La principal preocupación de la alta dirección es la integración de todo el personal a las estrategias de intervención de comportamientos inseguros ya que los trabajadores no son conscientes de sus actos o muchas veces no evidencia las condiciones en la que trabajan y esto genera que se presentes accidentes.

El índice de accidentalidad que maneja el sector de servicios no debe ser alto ya que no se maneja ningún tipo de actividades críticas que genere lesiones a los trabajadores.

Con la identificación de las fallas se debe mejorar en una empresa a nivel de seguridad y salud en el trabajo.

Lo que se busca en la implementación de la intervención de los comportamientos es preservar la vida y la seguridad de los trabajadores y accidentes laborales. Por eso la necesidad de integrar a los trabajadores en el proceso de implementación definiendo la participación de los mismos, y saber reportar como observadores los comportamientos que incidan en la afectación de la salud y el bienestar.

Conforme señala Nelson Álvarez y John Trujillo en su artículo: “Estudio de las dinámicas socioeconómicas de cuatro aglomerados de microempresas en la ciudad de Bogotá”:

“A nivel nacional, el gobierno ha elaborado durante lo que va corrido del siglo XXI, una serie de planes estratégicos buscando mejorar la capacidad competitiva de las microempresas y de las Pymes. Entre los aspectos para destacar, se

encuentran la necesidad de lograr su formalización” (Álvarez, N. y Trujillo, J. (2014) p. 104):

Debido al incremento de accidentes reportados que se han identificado a través de análisis de tendencias causales de accidentalidad, los actos inseguros son las causas más repetitivas y ello justifica la intervención de los mismos. Durante los últimos cuatro años el aumento en la estadística de accidentalidad se presentó en el año 2013 con 10 accidentes laborales. Esto quiere decir que la accidentalidad se ha mantenido entre los 9 y 10 accidentes por año, sin lograr disminuir el número de accidentes que se presenten teniendo en cuenta que es

una empresa de servicios, donde la accidentalidad debería ser mínima por su actividad económica.

Hasta el momento ha sido tema de interés desde la alta dirección y del proceso HSEQ identificar las causas de accidentalidad y tomar medidas de prevención para evitar lesiones a los trabajadores.

5. ANTECEDENTES Y REVISIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 HISTORIA DE LA EMPRESA

AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV NIVEL 1 S.A. fue constituida según Escritura Pública número 0088 de 1987 en la ciudad de Bogotá, bajo denominación social de REPECEV LTDA. El objetivo inicial fue la nacionalización y trámites de comercio exterior para los procesos de importación y exportación. Para asegurar que sus clientes logren sus procesos logísticos de importación y/o exportación de manera eficiente y efectiva, en términos de costos, oportunidad de entrega y cumplimiento de todos los requisitos de ley exigidos.

De igual forma se cuenta con la Sociedad de Intermediación Aduanera **AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV S.A NIVEL 1**, para todos los trámites aduaneros.

Certificada bajo la norma de calidad ISO, normas de seguridad BASC y bajo la calificación de la guía RUC del Consejo Colombiano de Seguridad. Y el cumplimiento de las normas vigentes de SG.SST.

La **AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV NIVEL 1 S.A.** Se encuentra ubicada en la Calle 24 No. 95-12 Bodega 45, Parque industrial Portos, la bodega cuenta con cuatro pisos distribuidos de la siguiente manera:

- Primer piso: proceso de recepción, archivo, almacén, comercial y compras.
- Segundo Piso: Proceso de Presidencia, vicepresidencia, auditoría y control y Talento Humano.

- Tercer Piso: Proceso operativo, tesorería y visado.
- Cuarto piso: Proceso operativo, contable y financiero, sistemas, seguridad.

Con única sede en la ciudad de Bogotá, cuenta con un total de 254 trabajadores, de las cuales el 57% mujeres entre los 25 y 45 Años y hombres 43% desde los 20 hasta los 50 Años. La empresa maneja una rotación de personal elevada, donde el 3% del total de los trabajadores tienen una antigüedad entre los 10 y 25 años.

Figura 1. Fotografía de Google Map



Tomado de: [Http://empresite.eleconomistaamerica.co/agencia-aduanas-abc-repecev-sa-nivel-1.html](http://empresite.eleconomistaamerica.co/agencia-aduanas-abc-repecev-sa-nivel-1.html)

6. MARCO TEÓRICO

6.1 GLOSARIO

Con base en la legislación en referencia se presenta a continuación la precisión de términos más relevante para el desarrollo de Programas de Seguridad Basada en el Comportamiento. Las fuentes de consulta se encuentran relacionadas en la bibliografía del presente documento:

- **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 una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente el que se produzca durante el traslado de los trabajadores desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.
- **SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:** Conjunto de disciplinas que tienen como finalidad la promoción de la salud en el trabajo a través del fomento y mantenimiento del más elevado nivel de bienestar en los trabajadores de todas las profesiones, previniendo alteraciones de la salud por las condiciones de trabajo, protegiéndolos contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes nocivos y colocándolos en un cargo acorde con sus aptitudes físicas y psicológicas.
- **CONDICIONES DE TRABAJO Y SALUD:** Componentes materiales y no materiales que pueden ser generadas por el ambiente, la organización o las personas y que contribuyen a determinar el proceso de salud –enfermedad
- **MATRIZ DE IDENTIFICACION DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS:** Metodología dinámica que permite la identificación, valoración y análisis de los factores de riesgo presentes en el ambiente laboral, facilitando la intervención sobre los mismos.
- **COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: COPASST:** Organismo de promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de

salud ocupacional dentro de la empresa.

- **SEGURIDAD BASADA EN EL COMPORTAMIENTO:** La SBC no es una herramienta para reemplazar a los componentes tradicionales de un Sistema de Gestión en Seguridad, todos los objetivos básicos de los mismos se pueden mantener. la SBC tiene su foco en los comportamientos de los trabajadores hacia la seguridad, 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.

- **FACTOR DE RIESGO:** Todo aquello que puede provocar algún daño a la salud o a los bienes.
- **RIESGO:** La probabilidad de que ocurra un daño a los bienes o a la salud de las personas.
- **SISTEMA GENERAL DE RIESGOS LABORALES:** Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.

Las disposiciones vigentes de salud ocupacional relacionadas con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo, hacen parte integrante del Sistema General de Riesgos Laborales. (Congreso de Colombia, 2012)

- **PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL:** en lo sucesivo se entenderá como el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Este Sistema consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo. (Congreso de Colombia, 2012)

- **LA (GTC 45, ICONTEC-CCS. 2012, 2012):** presenta las siguientes definiciones que son útiles en el presente documento.
- **ACTIVIDAD RUTINARIA.** Actividad que forma parte de un proceso de la organización, se ha planificado y es estandarizable.
- **ACTIVIDAD NO RUTINARIA:** Actividad que no se ha planificado ni estandarizado, dentro de un proceso de la organización o actividad que la organización determine como no rutinaria por su baja frecuencia de ejecución.
- **ANÁLISIS DEL RIESGO:** Proceso para comprender la naturaleza del riesgo (véase el numeral 2.30) y para determinar el nivel del riesgo (véase el numeral 2.24) (ISO 31000).
- **CONSECUENCIA:** Resultado, en términos de lesión o enfermedad, de la materialización de un riesgo, expresado cualitativa o cuantitativamente.
- **COMPETENCIA:** Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.
- **DIAGNÓSTICO DE CONDICIONES DE SALUD:** Resultado del procedimiento sistemático para determinar “el conjunto de variables objetivas de orden fisiológico, psicológico y sociocultural que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora” (Adaptada de la Decisión 584 de la Comunidad Andina de Naciones).
- **ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL** (elementos de protección personal): Dispositivo que sirve como barrera entre un peligro y alguna parte del cuerpo de una persona.
- **ENFERMEDAD:** Condición física o mental adversa identificable, que surge, empeora o ambas, a causa de una actividad laboral, una situación relacionada con el trabajo o ambas (NTC-OHSAS 18001).
- **ENFERMEDAD LABORAL:** Todo estado patológico que sobreviene como consecuencia obligada de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, bien sea determinado por agentes físicos, químicos o biológicos (Adaptada del Decreto 2566 de 2009 del Ministerio de la Protección Social.).

- **EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL:** Dispositivo que sirve como medio de protección ante un peligro y que para su funcionamiento requiere de la interacción con otros elementos. Ejemplo, sistema de detención contra caídas.
- **EVALUACIÓN HIGIÉNICA:** Medición de los peligros ambientales presentes en el lugar de trabajo para determinar la exposición y riesgo para la salud, en comparación con los valores fijados por la autoridad competente.
- **EVALUACIÓN DEL RIESGO:** Proceso para determinar el nivel de riesgo (véase el numeral 2.24) asociado al nivel de probabilidad (véase el numeral 2.23) y el nivel de consecuencia
- **EXPOSICIÓN:** Situación en la cual las personas se encuentran en contacto con los peligros.
- **IDENTIFICACIÓN DEL PELIGRO:** Proceso para reconocer si existe un peligro y definir sus características.
- **INCIDENTE:** Evento(s) relacionado(s) con el trabajo, en el (los) que ocurrió o pudo haber ocurrido lesión o enfermedad (independiente de su severidad) o víctima mortal
- **LUGAR DE TRABAJO:** Espacio físico en el que se realizan actividades relacionadas con el trabajo, bajo el control de la organización (NTC-OHSAS 18001).
- **MEDIDA(S) DE CONTROL:** Medida(s) implementada(s) con el fin de minimizar la ocurrencia de incidentes.
- **OBSERVACION:** La observación es la técnica de investigación básica, sobre las que se sustentan todas las demás, ya que establece la relación básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado, que es el inicio de toda comprensión de la realidad.
- **CONDUCTA:** La conducta está relacionada a la modalidad que tiene una persona para comportarse en diversos ámbitos de su vida
- **LIDERAZGO:** define a una **influencia** que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como **líder**.

- **RETROALIMENTACIÓN:** La retroalimentación también aparece en el proceso de comunicación. En este caso, está formada por las reacciones inmediatas del receptor frente a un mensaje: estas reacciones llegan al emisor a través de distintos medios y posibilitan un ajuste en la comunicación.
- **ANTECEDENTE:** Antecedentes personales y sociales es el resumen de los detalles personales y sociales de la vida de una persona
- **COMPORTAMIENTO:** Es la manera de comportarse (conducirse, portarse). Se trata de la forma de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno
- **CONSECUENCIA:** Se refiere a las alteraciones negativas en el estado de salud de las personas, así como en las finanzas e imagen de la empresa, esto resultado de la exposición del factor de riesgo que no ha sido corregido ni controlado.
- **ACTO INSEGURO:** Comportamiento que da paso a un accidente
- **ACCIDENTE COMÚN:** Evento de salud repentino no relacionado con el trabajo, incluye sucesos en el hogar, vía pública, recreativos, entre otros
- **EXPOSICIÓN:** Condición a la cual está sometido un trabajador en su jornada laboral
- **FACTOR DE RIESGO:** Se entiende bajo esta denominación, la existencia de elementos, fenómenos, condiciones, circunstancias y acciones humanas, que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo.
- **FUENTE GENERADORA:** Se refiere a los procesos, objetos, instrumentos, condiciones físicas o psicológicas donde se originan los diferentes factores de riesgo.
- **GRADO DE CONTROL:** son las medidas de prevención y control que la empresa ha puesto en práctica bien sea en la fuente, en el medio o en el receptor o trabajador. Del grado de control depende la probabilidad de ocurrencia del evento.
- **GRADO DE RIESGO (O PELIGROSIDAD):** es un dato cuantitativo obtenido para cada factor de riesgo detectado, que permite determinar y comparar la potencialidad de daño de un factor de riesgo frente a los demás.

- **HIGIENE INDUSTRIAL:** Conjunto de conocimientos científicos y tecnológicos, organizados y aplicados a la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo ambientales, que pueden ocasionar enfermedades en los trabajadores.
- **INCIDENTE:** Todo suceso no deseado que puede conducir a un accidente.
- **INDICADOR DEL FACTOR DE RIESGO:** Se refiere al tipo de exposición o la manera como el trabajador y las cosas entran en contacto con la fuente generadora o el agente de la lesión.
- **MEDICINA DEL TRABAJO:** Especialidad médica que busca el bienestar físico, mental y social del trabajador Inter.- relacionándolo con su vida extra laboral.
- **PANORAMA DE FACTORES DE RIESGO:** Es una estrategia metodológica que permite recopilar y analizar en forma sistemática y organizada los datos relacionados con la identificación, localización, valoración y priorización de los factores de riesgo existentes en un contexto laboral, con el fin de planificar las medidas de prevención y control más convenientes y adecuadas.
- **POBLACIÓN EXPUESTA (NO DE EXPUESTOS):** es el número de personas afectadas directa o indirectamente por el factor de riesgo.
- **PROBABILIDAD:** es la posibilidad de que la exposición al factor de riesgo en el tiempo genere las consecuencias no deseadas; dicha probabilidad está directamente relacionada con los controles que la empresa haya establecido para minimizar o eliminar el riesgo.
- **RIESGO:** es la probabilidad de ocurrencia de un evento que trae consecuencias desagradables o negativas para la integridad del trabajador, así como para los materiales, equipos y el ambiente.
- **RIESGOS PROFESIONALES:** Son riesgos profesionales el accidente que se produce como consecuencia directa del trabajo o labor desempeñada, y la enfermedad que haya sido catalogada como profesional por el gobierno nacional.
- **SALUD:** Total bienestar de los elementos físicos, mentales, emocionales, sexuales y sociales de un individuo.
- **SEGURIDAD INDUSTRIAL:** Conjunto de actividades dedicadas a la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo que pueden ocasionar accidentes de trabajo.

- **SISTEMA GENERAL DE RIESGOS PROFESIONALES:** Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.

7. MARCO TEORICO

7.1 SEGURIDAD BASADA EN COMPORTAMIENTO

Gamella define SBC como *“la prevención de riesgos laborales para mejorar las condiciones de seguridad y disminuir los accidentes y enfermedades profesionales.* “Teniendo en cuenta los tipos de condiciones en SBC en ellas el entorno de trabajo, medios de prevención, elementos de protección personal y la motivación. (Gamella 1990)

A finales de los años 70 se publican los primeros experimentos que utilizan las técnicas de modificación del comportamiento (Montero 1970) través de los años 2000, cambia los enfoques, comienza en las corporaciones a nivel mundial, donde las compañías deben implementar Programas de Seguridad con el Compromiso de la alta dirección y la participación de los trabajadores se reduzcan los riesgos y mejore las condiciones de trabajo.

El Psicólogo Iván Pavlov (1849-1936) estudio la respuesta en la generación de la salida de los perros ante la oferta de comida, formulo la teoría del reflejo condicionado como respuesta a un estímulo mientras que Vladimir Bechterev (1857-1927) creó el concepto de Psicología Objetiva a la cual estudiaba teorías sobre el comportamiento humano a partir del estudio de la conducta objetiva, que puede observarse y registrarse. Articulado a lo anterior Yury Mancera señala:

Una ideología capitalista muy moderna y hasta postmoderna que evidencia intereses productivos y muy convenientes para ciertas corrientes de

aplicabilidad económica y social y no tan convenientes para otros paradigmas activantes de la realidad social (Mancera, Y. (2014) p. 47.

Los principios de seguridad basado en el comportamiento “*concéntrese en los comportamientos*” puede ser observable y debe registrarse es importante la retroalimentación y reforzamiento. “*Guíe con antecedentes*” el entrenamiento actual debe guiarse por los métodos que han demostrado ser eficaces en la educación. “**Las metas**” hacia la seguridad consiste en lograr que sean colectivas. “*Potencie con participación*” Las personas que ejecutan las labores de la organización conocen especialmente los riesgos

inherentes los factores condicionantes y las oportunidades de modificarlos. “**Mantenga la ética**” aplicar los principios. “*Diseñe una estrategia y siga un modelo*”. Se debe definir los comportamientos, medir el desempeño e influenciar a través de antecedentes, consecuencias y los planes de acciones que corrijan a los factores que influyen en los comportamientos. (Montero 1970)

Se debe tener en cuenta los Antecedentes – Metodología – Consecuencias; la SBC debe identificar las consecuencias que están reforzando los comportamientos no deseados y minimizarlos, posterior crear y potenciar consecuencias que refuercen comportamientos deseados. (Arcega. s.f.)

Los pasos al realizar un programa de SBC son “*Informar al personal que va a participar del programa, identificar las prácticas para la seguridad, deben ser observadas, deben ser relevantes, verificación de antecedentes tener en cuenta el análisis de las causas de los accidentes ocurridos, las reglas de seguridad existentes y las observaciones directas.*” (Ramirez. s.f)

Por otra parte la labor en forma segura se involucra al sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo (SG- SST), así como al trabajador, teniendo como objetivo fundamental el control de la accidentalidad, realizar programas para controlar los riesgos laborales, la motivación hacia el trabajo sano y seguro, el compromiso con la seguridad. (Mancera 2014)

Oros factores importantes mediante Observación, definición, clasificación, medición, retroalimentación y refuerzo el resultado de la implementación de la SBC se obtiene prácticas de trabajo seguras, un cambio en la cultura de los empleados (Meliá, 2007). Para que una persona trabaje de forma segura se requiere de poder trabajar seguro, debe saber trabajar seguro y debe querer trabajar seguro.

8. MARCO LEGAL

En el tema de seguridad y salud ocupacional, retoma los requisitos legales e información sobre los riesgos inherentes de la actividad de la organización.

Además incluye y retroalimentación y la estructura organizacional, la planificación de actividades, responsabilidades, prácticas, procesos y recursos. Esta norma busca a través de una gestión sistemática y estructurada asegurar el mejoramiento continuo de la salud y seguridad en el lugar de trabajo.

TABLA. 1 MARCO LEGAL

NORMA	DESCRIPCIÓN
LEY 9 DE ENERO/ 1979	Ley marco de la salud ocupacional en Colombia y es conocida como el código sanitario Nacional, debido a que señala medidas sanitarias sobre la protección del medio ambiente, suministro de agua potable, el saneamiento de edificaciones, vigilancia y control epidemiológico ocupacional en los ambientes de trabajo, la prevención y los procedimientos en desastres entre otros. Esta ley es Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 704 de 1986, Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 305 de 1988 , Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 1172 de 1989 , Reglamenta Parcialmente por el Decreto Nacional 374 de 1994 , Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 1546 de 1998 , Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 2493 de 2004 , Modificada por el art. 36, Decreto Nacional 126 de 2010,(Decreto INEXEQUIBLE por la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-302 de 2010)
RESOLUCIÓN 2400/1979	Conocida como el estatuto general de seguridad, trata sobre las disposiciones relacionadas con la higiene y seguridad ocupacional en los sitios de trabajo, relaciona un mantenimiento de un entorno laboral en condiciones seguras y saludables para los trabajadores expuestos a factores de riesgo.
DECRETO 614/1984	El presente Decreto determina las bases de organización y administración gubernamental y privada de la salud ocupacional en

NORMA	DESCRIPCIÓN
	<p>el país, para la posterior constitución de un plan Nacional unificado en el campo de la prevención de los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo y en el del mejoramiento de las condiciones de trabajo. Según Narváez, por medio de este Decreto se dictaminó la sentencia 36274 de febrero 2010. Terminación del contrato de trabajo por el no uso de los elementos de protección personal. (Narváez, 2010)</p>
<p>RESOLUCIÓN 2013/1986</p>	<p>Resuelve que todas las empresas e instituciones públicas o privadas que tengan a su servicio 10 o más trabajadores, están obligadas a conformar un comité paritario de salud ocupacional (COPASO), como se crean y su funcionamiento dentro de la empresa</p>
<p>RESOLUCIÓN 1016/1989</p>	<p>Establece el funcionamiento del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo. en las empresas</p>
<p>LEY 100/1993</p>	<p>El ministerio de protección establece en esta ley el sistema general de seguridad social, en el cual aplica el sistema general de riesgos profesionales, siendo de carácter obligatorio en todos los sectores económicos, destinados a prevenir y proteger a todos los trabajadores de los efectos de las enfermedades profesionales y los accidentes de trabajo, además de mantener la vigilancia para el estricto cumplimiento de toda la normatividad de salud ocupacional.</p>
<p>DECRETO 1295/1994</p>	<p>Determina las actividades de prevención, promoción y divulgación para mejorar las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores, fijar las prestaciones de atención en salud y las prestaciones económicas derivadas de las contingencias de los accidentes de trabajo y enfermedad profesional, vigilar el cumplimiento de cada</p>

NORMA	DESCRIPCIÓN
	una de las normas de legislación en salud ocupacional y el esquema de administración de salud ocupacional a través de las ARP.
ACUERDO 004/2001	El Consejo Nacional de Riesgos Profesionales, establece las normas técnicas de protección de los trabajadores frente a los riesgos ocupacionales
LEY 1010 DE 2006	Prevenir y sancionar el acoso laboral y otros acorralamientos en las relaciones laborales, se aplica a todos los empleados encaminados a infundir miedo, intimidación, terror y angustia a causar perjuicio laboral, por lo cual se genera desmotivación en el trabajo e inducir a renuncia del mismo.
RESOLUCIÓN 1401/2007	Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo, con el fin de identificar las causas, hechos y situaciones que los han generado, e implementar las medidas correctivas encaminadas a eliminar o minimizar condiciones de riesgo y evitar su recurrencia (Narváez, 2010).
RESOLUCIÓN 2646/2008	Se establece la prevención y control del riesgo psicosocial en el trabajo. La resolución tiene por objeto dar los parámetros que ayuden a establecer o identificar las responsabilidades en cuanto a la exposición que pueden tener los trabajadores a factores de riesgo psicosocial como producto del estrés ocupacional, dando parámetros para la evaluación, estudio y manejo del citado riesgo.
LEY 1562 DE 2012	Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.
LEY 1610 DE 2013	Inspectores de trabajo y acuerdos de formación laboral
DECRETO 2943 de 2013	Empleador paga los dos primeros días por incapacidad enfermedad general.
DECRETO 1443 de 2014	Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo
RESOLUCIÓN	Por la cual se adopta el Formulario Único de Intermediarios de

NORMA	DESCRIPCIÓN
0892 DE 2014	Seguros en el ramo de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones"
DECRETO 1072	Decreto único reglamentario del sector del trabajo

8.2 REQUISITOS DE OTRA ÍNDOLE

La organización debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar en forma continua un sistema de gestión de SISO de acuerdo con los requisitos de esta norma OHSAS, y debe determinar cómo cumplirá estos requisitos.

Por lo tanto, la norma OSHAS 18001: 2007, comprende los siguientes requisitos:

- Requisitos generales
- Política de seguridad y salud ocupacional.
- Planificación.
- Implementación y operación.
- Verificación y acción correctiva.
- Revisión por la gerencia o dirección.

La certificación se produce cuando la empresa contrata un oficial independiente, llamado certificador, para evaluar el sistema de gestión y así asegurar que los requisitos se ajustan a la norma evaluada, para este caso OHSAS 18001: 2007.

En Colombia ICONTEC a través de la Unidad Sectorial de Normalización liderada por el Consejo Colombiano de Seguridad, trabaja en la serie de normas 18000. En la actualidad se encuentran adoptados dos documentos NTC-OHSAS 18001:2007 “Sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional”, equivalente a la norma OHSAS 18001:1999, y la NTC-OHSAS 18002:2001 “Directrices para la implementación del documento NTC-OHSAS 18001”, equivalente a la norma OHSAS 18002:2000. (INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN, 2008. p. 8.)

La certificación de la norma OSHAS 18001: 2007 se asocia con los siguientes beneficios:

- Elimina o reduce los riesgos para los recursos humanos de la organización y para terceros que pudiesen estar expuestos (trabajadores temporales, contratistas, visitantes y cualquier otra persona que se encuentre en el lugar de trabajo).
- Reduce los accidentes y las enfermedades laborales.
- Reduce los costos y tiempos improductivos debidos a accidentes o enfermedades laborales.
- Mejora la relación entre los empleados y el empleador debido al compromiso del segundo con el bienestar de los primeros al cuidar su seguridad y salud.
- La organización demuestra una voluntad de cumplimiento de los requisitos técnicos, legales y reglamentarios exigidos en la ley.
- Mejora continua de la eficacia de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Mejora la imagen y el prestigio de la organización ante clientes, proveedores y el público en general.
- Potencia el perfil innovador de la organización.
- Mejora la competitividad de la organización, mayor acceso hacia nuevos clientes y socios comerciales.
- Mejora la posición legal de la organización ante conflictos judiciales relacionados con accidentes o enfermedades laborales.
- Posibilidad de integración de un sistema de gestión que incluye calidad, ambiente, salud y seguridad.

9. CAPITULO 1

9.1 Objetivo 1

Efectuar un análisis de la causalidad de la accidentalidad de los últimos 4 años a fin de determinar cuáles son las causas más repetitivas.

El análisis estadístico proporciona un indicador para realizar seguimiento y nos facilita el conocimiento de la evolución de la accidentalidad en la AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV NIVEL 1. Este análisis nos permite adoptar medidas de mejora para bajar la tasa de accidentalidad y que se vea reflejado durante un periodo determinado.

La fuente de información que se utilizó fue la matriz de accidentalidad del año 2012 al 2105 y las variables analizadas durante este periodo son:

- Número de accidentes por año
- Lesión o daño aparente
- Causa más repetitiva
- Costo de accidentalidad por año
- Agente de la lesión
- Parte del cuerpo afectada
- Accidentalidad por género.

9.2 ANALISIS DE LA CAUSALIDAD DE LA ACCIDENTALIDAD DE LOS ÚLTIMOS 4 AÑOS

GRAFICO DE ACCIDENTALIDAD POR GÉNERO

Grafico 1. Fuente propia

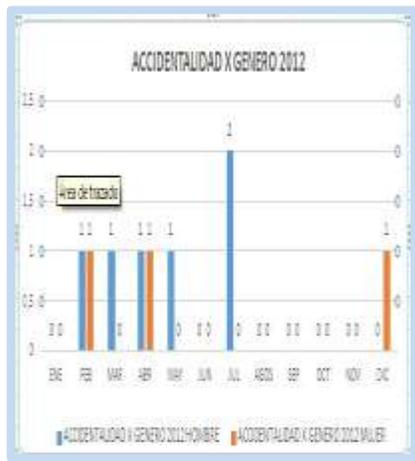


Grafico 2. Fuente propia

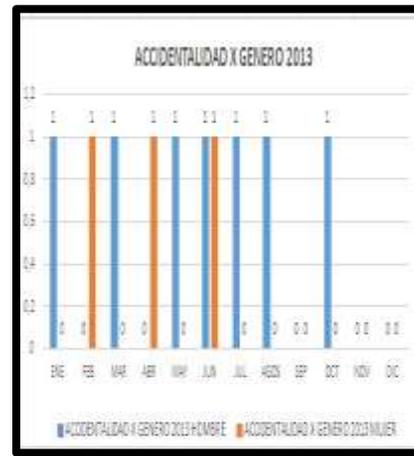


Grafico 3. Fuente propia

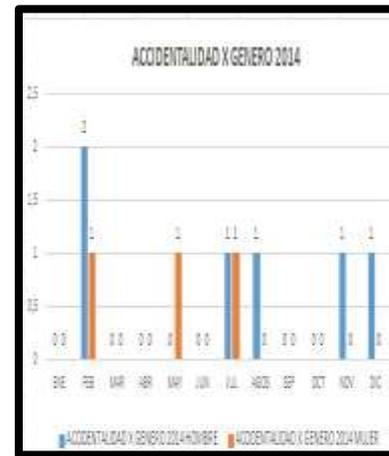
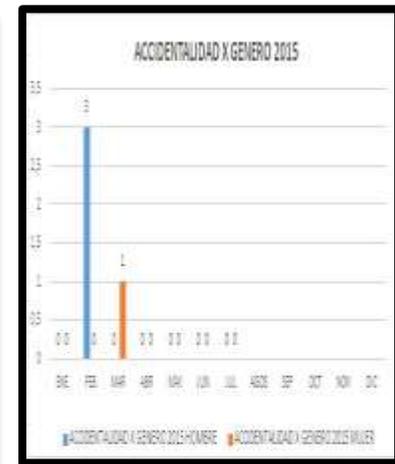


Grafico 4. Fuente propia



Según la estadística arrojada durante los años 2012 hasta el 2015 se evidencia que el mayor número de lesiones por accidentes fueron elevadas los resultados de los hombres a diferencia de las mujeres debido a la exposición al riesgo más alto, en el mes de julio se accidentaron dos trabajadores en una actividad realizada por la empresa.

Para el año 2013 la accidentalidad presentada por género fue equitativa para hombres y mujeres a partir del mes de julio los accidentes reportados fueron de género masculino.

Para el año 2014 se evidencia que los accidentes reportados para el mes de febrero también se vuelven a repetir en el género masculino a lo largo del año.

Lo que ha transcurrido del año 2015 se han reportado 4 accidentes laborales de los cuales 3 accidentes de hombres y uno de mujeres en el mes de febrero.

El análisis muestra que la accidentalidad por género se presenta en la población masculina debido a las funciones ya que son más vulnerables, es importante realizar campañas de prevención para mitigar o reducir la accidentalidad.

9.3 Mayor Accidentalidad Por Año

Grafico 5. Fuente propia



Grafico 6. Fuente propia



Grafico 7. Fuente propia



Grafico 8. Fuente propia



De acuerdo a la estadística reportada durante los años 2012 hasta el 2015 se evidencia que los accidentes se han mantenido entre 9 y 10 reportes anuales en el año 2012 los meses de mayor accidentalidad fueron, febrero, abril y julio mientras que en el año 2013 se presentó un accidente el mes de mayo, para el mes de Junio se reportaron 2 accidentes y los meses de noviembre y diciembre no se presentaron accidentes laborales por lo tanto en el 2014 los meses de mayor accidentalidad fue febrero con 3 accidentes y julio con 2 accidentes laborales y en el año 2015 se han reportado 3 accidentes en el mes de febrero.

El análisis indica una frecuencia en febrero debido a la rotación de personal, se debe tener un sistema de evaluación en la inducción que se le realiza al personal y seguir con campañas y charlas de hacia las diferentes funciones.

Grafico 3. Grafico Parte del cuerpo afectada por año

Grafico 9. Fuente propia

Grafico 10. Fuente propia

Grafico 11. Fuente propia

Grafico 12. Fuente propia



En base a las estadísticas y realizando un análisis en las mismas en el periodo de los últimos cuatro años (2012-2015) en el años 2012 informa que la parte más afectada son las manos de los empleados debido a que para este año se realizaron actividades fuera de la compañía mientras que en el año 2013 las partes del cuerpo más afectadas fueron las piernas y las manos, debido a las funciones que realizan los trabajadores, los accidentados fueron tramitadores a causa de su labor y de las actividades fuera de la compañía que se realizaron para este año , en el análisis del año 2014 las partes del cuerpo con mayor lesión son las manos y los pies estos partes del cuerpo se vuelven a repetir ya que los accidentes son generados por actos inseguros por parte de los trabajadores debido al no uso de la dotación al desplazarse por la escaleras con objetos que obstruyen la visibilidad, y el exceso de confianza por las áreas de circulación de equipos en movimiento mientras que en el año 2015 la parte del cuerpo más afectada fue los pies también por actos inseguros debido a que los trabajadores hacen caso omiso a la señalización y al no uso de elementos de protección personal

Se puede analizar que las lesiones durante los periodos tenidos en cuenta las partes del cuerpo más afectadas son las manos y los pies, la mayoría de los accidentes de trabajo son por actos inseguros por parte de los trabajadores ya que se evidencia que no usan los elementos de protección personal el uniforme de dotación asignada, realizar desplazamientos por la escaleras con objetos que no permiten visibilidad, el desplazamiento a áreas que estas señalizadas como piso húmedo y exceso de confianza por parte de los empleados de la organización.

Grafico 4. Grafico lesión o daño aparente

Grafico 13. Fuente propia

Grafico 14. Fuente propia

Grafico 15. Fuente propia

Grafico 16. Fuente propia



Las estadísticas arrojadas en los años 2012 hasta 2015 tomados para analizar se puede evidenciar que la lesión o daño aparente en los trabajadores que sufrieron accidentes laborales fue durante el año 2012 fue por contusión y por quemadura mientras que en el año 2013 la lesión o daño aparente sufrida por los trabajadores fue heridas ya que estaban realizando labores ajenas a sus funciones y por actos inseguros y contusión por las mismas causas, el análisis realizado en el año 2014 la lesión o daño aparente sufrida por los trabajadores fue de esguinces y los golpes debido a las funciones realizadas mientras que en el año 2015 la lesión o daño aparente en los accidentes reportados son las heridas debido a las actividades realizadas, en todos los años lesiones y heridas por actos mas que condiciones inseguras en la organización.

Grafico 5. Grafico Agente de la lesión

Grafico 17. Fuente propia

Grafico 18. Fuente propia

Grafico 19. Fuente propia

Grafico 20. Fuente propia



De acuerdo al análisis realizado en los periodos tomados del año 2012 al 2015 se logra identificar el agente de la lesión que propicio los accidentes laborales en cada uno de los trabajadores de la compañía y los podemos determinar por año así:

Para el año 2012 el agente de la lesión que más predominó fue la mercancía el piso y tubos, debido a que los trabajadores están exposición al riesgo ya sea por el ambiente o por los actos inseguros a los que ellos mismo se exponen, para el año 2013 los agentes de la lesión que más predominaron fueron las escaleras, el piso y carros, como en el mes anterior se puede evidenciar que el piso sigue siendo el agente de la lesión que se está identificando en estos dos años, por otra parte en el año 2014 los agentes de la lesión que está predominando fueron las escaleras, la moto y el montacargas, las escaleras se evidencia que tanto para el año anterior como para este, está siendo un agente que hay que entrar a revisar para evitar o minimizar el riesgo y para el año 2015 los agentes de la lesión están presentándose en diferentes factores de trabajo como, estibas, moto, piso y caja. Hay que tener en cuenta que durante este año el agente de la moto fue por un accidente vial que presentó un trabajador.

Grafico 6. Grafico Causa más repetida

Grafico 21. Fuente propia

Grafico 22. Fuente propia

Grafico 23. Fuente propia

Grafico 24. Fuente propia



De acuerdo al análisis realizado durante los periodos de los años 2012 al 2015 se puede evidenciar cuales fueron las causas más repetidas de accidentalidad.

Al realizar las investigaciones de los accidentes presentados durante este periodo se identificó que la causa raíz es el factor humanos debido a la falta de cultura y de concienciación de los trabajadores al no realizar sus funciones de acuerdo a los protocolos de seguridad donde se definen los peligros a los cuales están expuestos, el uso de dotación, uso de los elementos de protección personal y el exceso de confianza.

Tabla 2. Tabla de Costo 2012

FECHA	COSTO DEL AT	MES	TOTAL MES	%
		Enero	0	0%
09/feb/2012	\$ 980.000	Febrero	980.000	
27/feb/2012	\$ -			30%
13/mar/2012	\$ 436.787	Marzo	0	0%
13/abr/2012	\$ 870.000			
26/abr/2012	\$ 100.000	Abril	970.000	30%
25/may/2012	\$ 120.000	Mayo	120.000	4%
	\$ -	Junio		0%
01/jul/2012	\$ 220.000			
01/jul/2012	\$ 980.000	Julio	1.200.000	37%
	\$ -	Agosto	0	0%
	\$ -	Septiembre	0	0%
	\$ -	Octubre	0	0%
	\$ -	Noviembre	0	0%
05/12/2014	\$ -	Diciembre	0	0%
TOTAL GENERAL			\$ 3.270.000	

Gráfico 25. Gráficos de Costo 2012

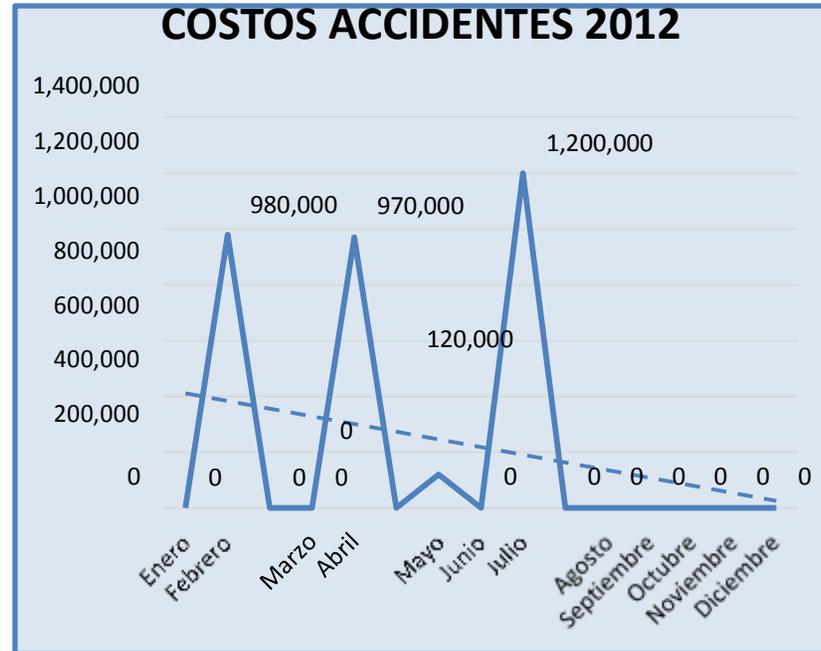


Tabla 3. Tabla de Costo 2013

FECHA	COSTO DEL AT	MES	TOTAL MES	%
24/ene/2013	590.000	Enero	590.000	33%
05/mar/2013	\$ 315.000	Marzo	315.000	17%
25/abr/2013	\$ 65.000	Abril	65.000	4%
		Mayo	0	0%
29/jul/2013	\$ 60.000	Julio	60.000	3%
20/ago/2013	\$ 216.600			17%
15/ago/2013	\$ 98.000		314.600	0%
	\$ -	septiembre		
19/oct/2013	\$ 328.000	Octubre	328.000	18%
	\$ -	Noviembre	0	0%
TOTAL GENERAL	-	Diciembre	\$ 1.812.600	0%

Grafico 26. Grafico de costos. Fuente propia

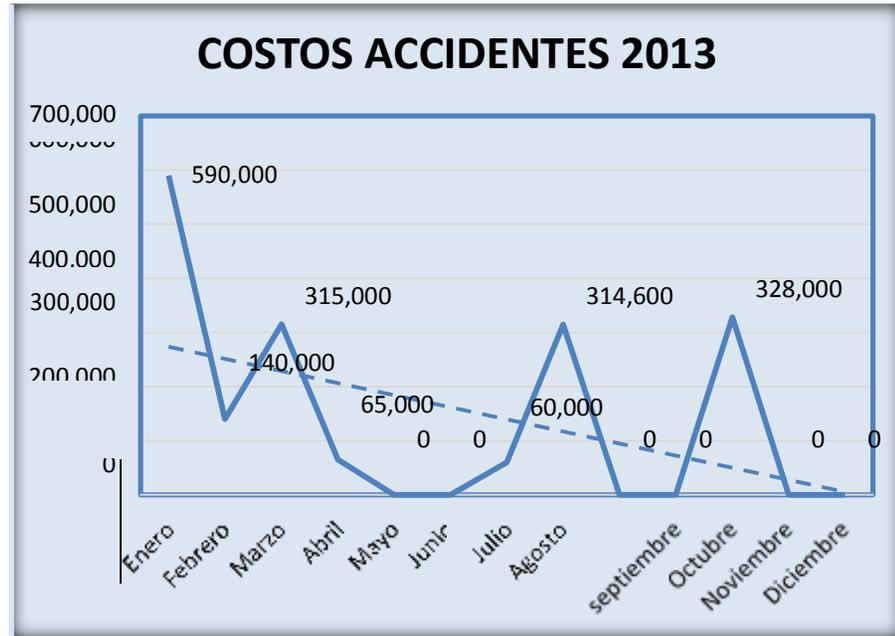


Tabla 4. Tabla de Costo 2014

FECHA	COSTO		MES	TOTAL MES	%
	DEL AT				
			Enero	0	0%
12/feb/2014	\$	69.000			43%
18/feb/2014	\$	366.667	Febrero	995.762	0%
26/feb/2014	\$	560.095			0%
			Marzo	0	0%
			Abril	0	0%
23/may/2014	\$	146.900	Mayo	146.900	6%
			Junio	0	0%
11/jul/2014	\$	128.000	Julio		10%
31/jul/2014	\$	102.667		230.667	0%
20/ago/2014	\$	201.900	Agosto	201.900	9%
			Septiembre	0	0%
			Octubre	0	0%
28/11/2014	\$	510.000	Noviembre	510.000	22%
05/12/2014	\$	215.000	Diciembre	215.000	9%
TOTAL GENERAL				\$ 2.300.229	

Grafico 27. Gráficos de Costo 2014

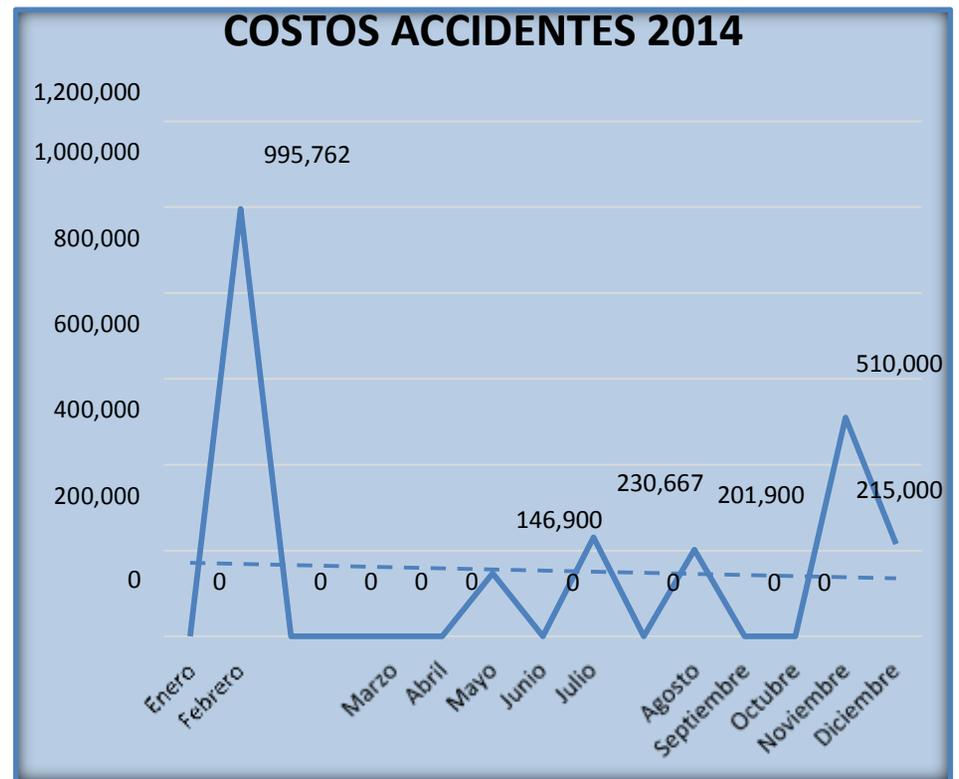
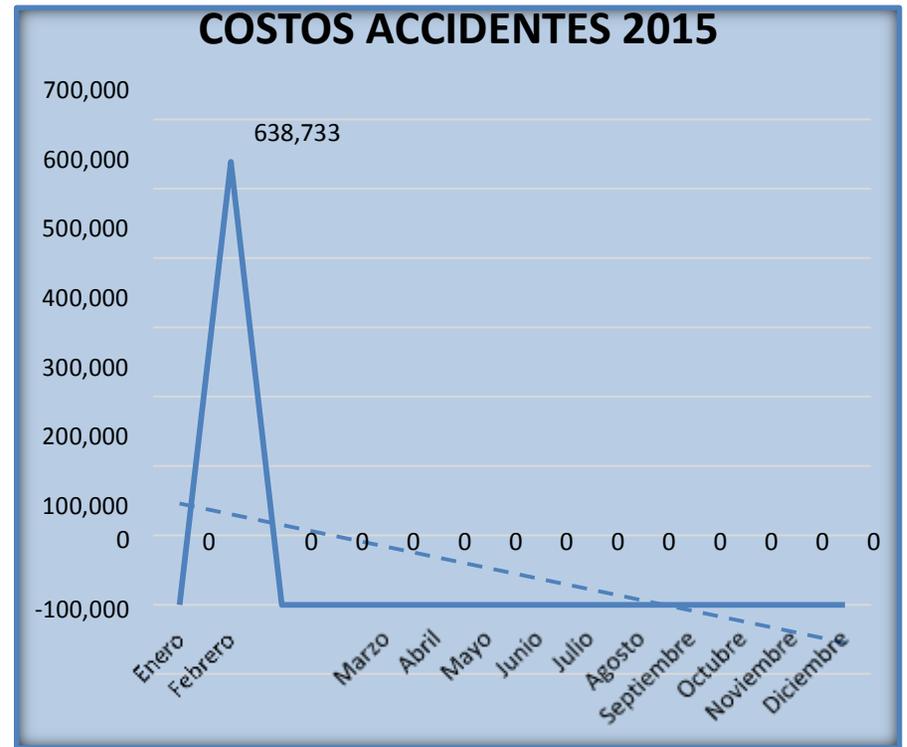


Tabla 5. Tabla de Costo 2015

FECHA	COSTO		MES	TOTAL MES	%
	DEL AT				
			Enero	0	0%
12/feb/2015	\$ 158.000				100%
18/feb/2015	\$ 425.000		Febrero	638.733	0%
26/feb/2015	\$ 55.733				0%
04/mar/2015	\$ 100.000		Marzo	0	0%
	\$ -		Abril	0	0%
	\$ -		Mayo	0	0%
	\$ -		Junio	0	0%
	\$ -		Julio	0	0%
	\$ -		Agosto	0	0%
	\$ -		Septiembre	0	0%
	\$ -		Octubre	0	0%
	\$ -		Noviembre	0	0%
	\$ -		Diciembre	0	0%
TOTAL GENERAL				\$ 638.733	

Grafico28. Gráficos de Costo 2015



Durante los cuatro años analizados de los costos de los accidentes reportados de acuerdo a los salarios de los trabajadores y los días de incapacidad por la lesión generada podemos decir que para el año 2012 el costo fue de \$3.270.000 de pérdida, mientras que en el año 2013 el costo de los accidentes de acuerdo al salario de los trabajadores lesionados y los días de incapacidad el costo fue de: \$1.812.600 de pérdida en el año 2014 el costo de los accidentes de acuerdo al salario de los trabajadores lesionados y los días de incapacidad el costo fue de: \$ 2.329.000 de pérdida, mientras que en el año 2015 el costo que se lleva de los accidentes reportados de acuerdo al salario y los días de incapacidad el costo es de: \$638. 733 de pérdida.

El análisis de accidentalidad nos arroja el año de mayor costo por accidentes de trabajo fue en el 2012, debido a que en el mes de Febrero se presentaron 2 accidentes laborales con un porcentaje de pérdida estuvo entre el 57% y en el 37% en el mes de julio 2 accidentes laborales debido al número de días de incapacidad, para un total de costos desde enero del 2012 hasta el Junio del 2015 de \$8.050.333.

Gráficos de reportes de Actos y Condiciones Inseguras

Grafico 7. Grafico actos y condiciones inseguras

Grafico 30. Fuente propia

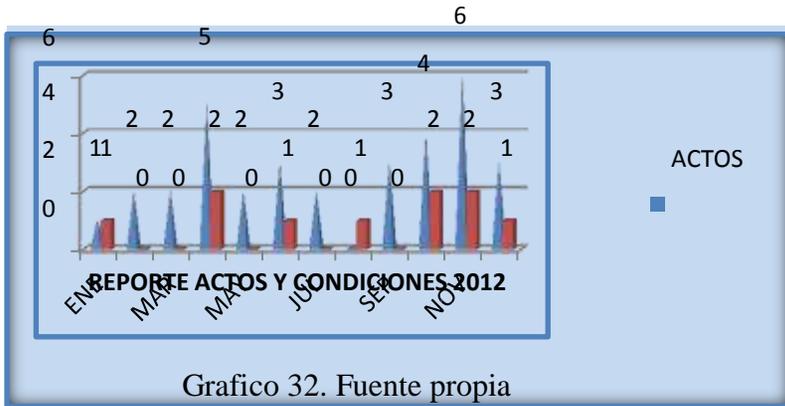


Grafico 31. Fuente propia

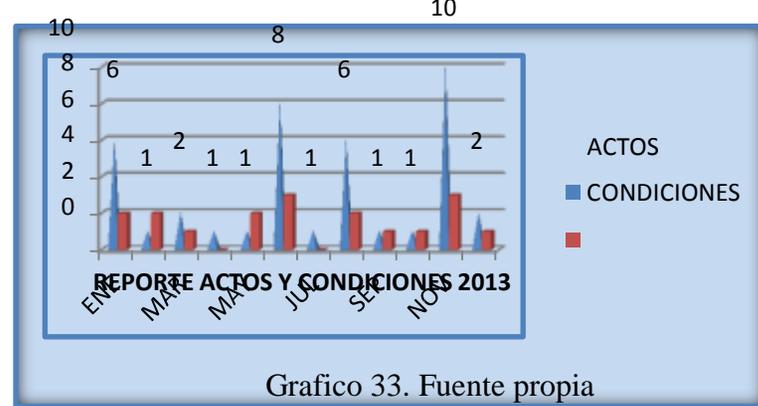


Grafico 32. Fuente propia

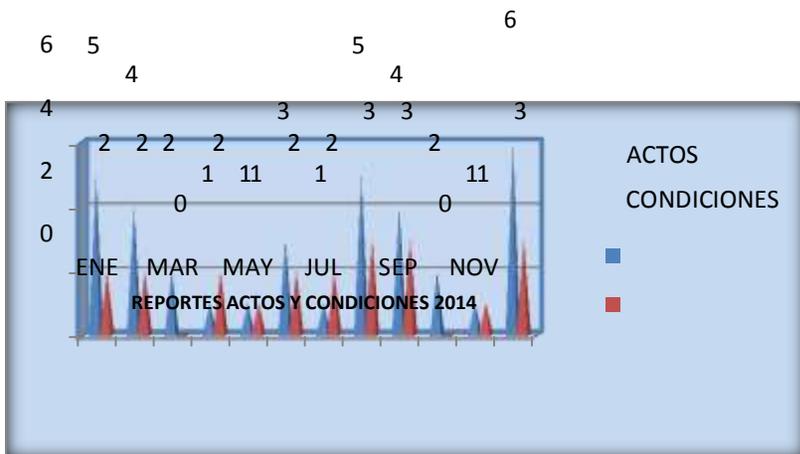
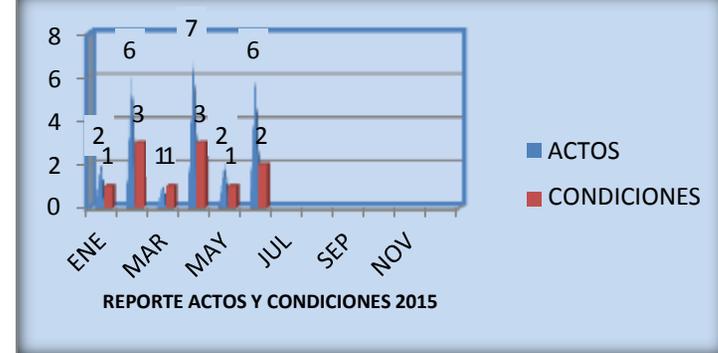


Grafico 33. Fuente propia



9.4 ANALISIS ACTOS Y CONDICIONES

De acuerdo a la estadística y a los reportes de actos y condiciones que realizan los trabajadores se puede evidenciar que para el periodo de los últimos cuatro años los factores causales a la accidentalidad fueron actos y condiciones inseguros que realizan los mismos trabajadores de la AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV NIVEL 1.

Para el año 2012 se realizaron 43 reportes por medio de correo electrónico, telefónico y directamente en el área HSEQ. De los cuales 33 son reportes de actos inseguros, para el año 2013 se realizaron 58 reportes por los diferentes medios de comunicación que se tienen implementados en la compañía de los cuales 40 son de actos inseguros, para el año 2014 se realizaron 56 reportes por medio telefónico, correo electrónico y directamente en el área HSEQ de los cuales se evidencia que 35 son por actos inseguros que cometen los trabajadores de la compañía y para el año 2015 se han reportado 35 reportes los cuales se han realizado por los diferentes medios que tiene implementada la empresa de los cuales se evidencia que 24 de estos son de actos inseguros.

El anterior análisis de información arroja una estadística alta donde es evidente que los trabajadores están cometiendo actos inseguros como: el uso del celular cuando se desplazan por la escalera, el no uso de elementos de protección personal en funciones de servicios generales, el exceso de confianza, bromas en sus puestos de trabajo, hacer caso omiso a la señalización de piso húmedo, el no uso de los zapatos de dotación, el desplazarse por las escaleras con carpetas que obstruyen la visibilidad, la obstrucción de los pasillos con carpetas, la utilización de sillas para alcanzar las cosas que están a una altura determinada, y estos actos inseguros pueden generar accidentes laborales y por ende enfermedades laborales.

Lo cual demuestra que se deben implementar de medidas de prevención y correctivas para generar cultura de seguridad en los trabajadores de la AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV NIVEL 1.

Esto arroja una estadística alta donde es evidente que los trabajadores están cometiendo actos inseguros y que se pueden generar accidentes laborales al mismo tiempo pueden ser propensos a enfermedades laborales, es importante implementar de medidas de preventivas y correctivas para general cultura de seguridad en los trabajadores de la organización.

Grafico 9. Grafico actos y condiciones repetitivas

Grafico 34. Fuente propia

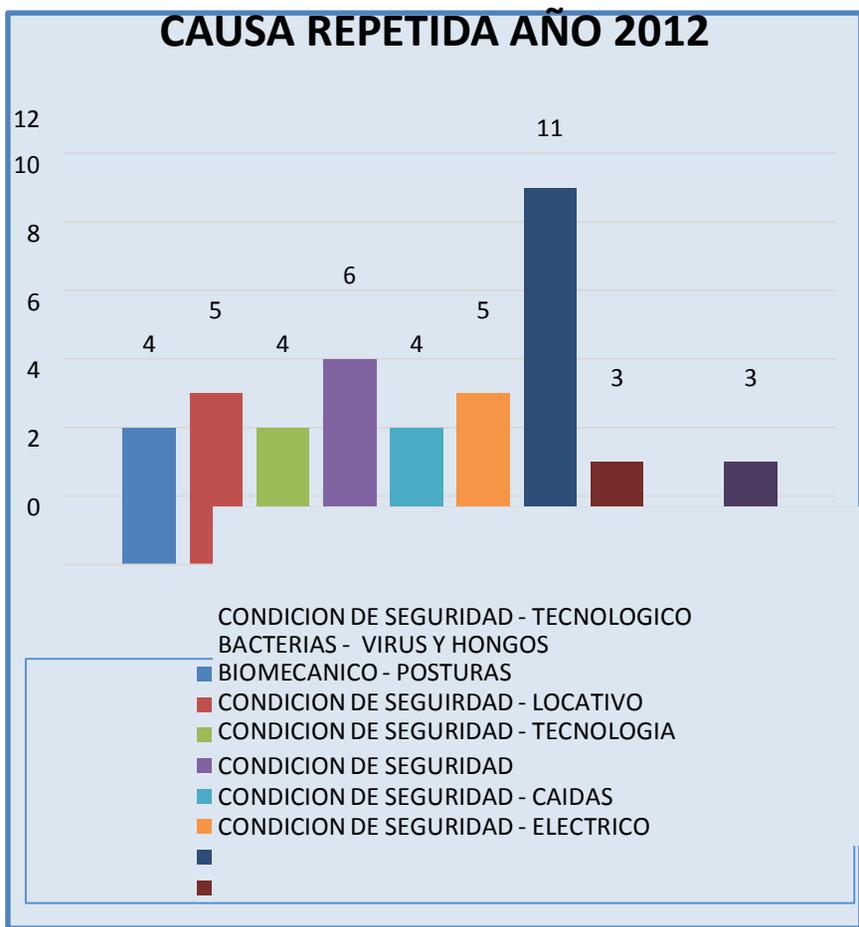


Grafico 35. Fuente propia

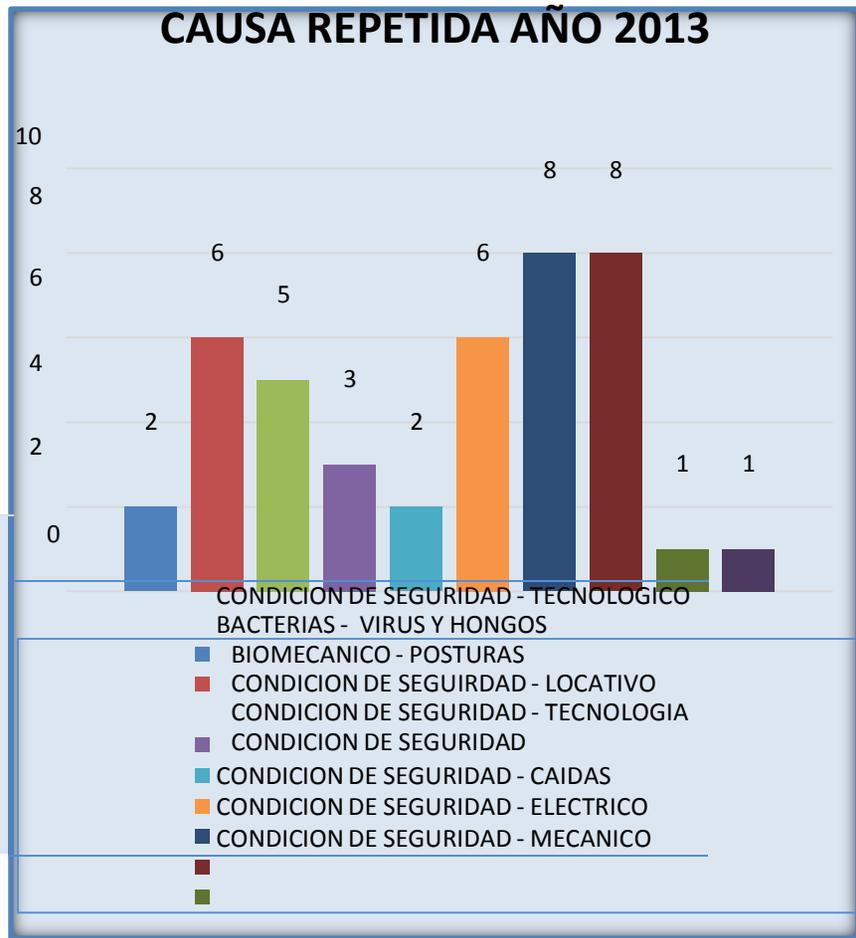
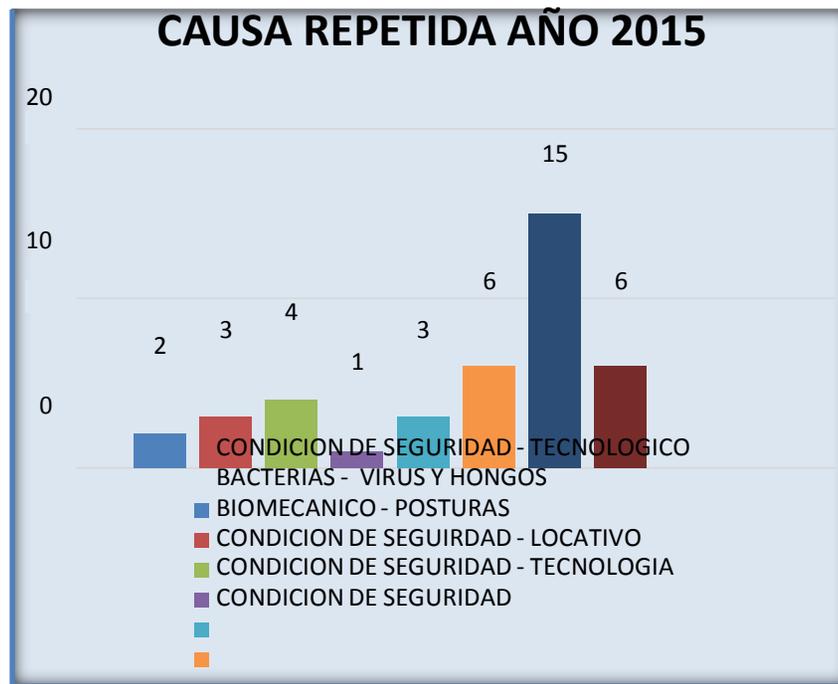


Grafico 36. Fuente propia



Grafico 37. Fuente propia



9.4.1 ANALISIS CAUSA MAS REPETIDA

De acuerdo a la estadística y a los reportes de actos y condiciones inseguras que reportan los trabajadores se puede evidenciar que para el periodo analizado durante los últimos cuatro años la causa más repetida está dentro de la categoría Condiciones de seguridad por caídas: dentro de esta están la mala utilización de las sillas donde los trabajadores las utilizan para reclinarse y se sientan doblando el pie sobre la silla, las sillas no son utilizadas de manera adecuada, durante las inspecciones realizadas se evidencia que los trabajadores conocen que las sillas son de uso exclusivo para sentarse de una manera adecuada con el fin de prevenir incidentes o accidentes laborales por caídas.

Otras condiciones con mayor repetitividad son las de Bacterias virus y hongos y la Condición de seguridad por caídas: dentro de estos son reportados que el personal de Servicios Generales no está utilizando los elementos de protección personal en sus funciones y por ende pueden presentar accidentes laborales o una enfermedad laboral y por caídas por que los trabajadores corren por pasillos escaleras y las mujeres no están utilizando los zapatos de dotación y utilizan tacones lo que pueden generar un accidente laboral ya que la bodega consta de cuatro pisos.

Esto nos arroja una repetitividad muy alta donde es evidente que los las condiciones de seguridad por caídas, están siendo de gran relevancia para tomar medidas correctivas en la

AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV NIVEL

10 CAPITULO 2

10.1 Objetivo 2

Generar el diagnóstico de factores comporta mentales en la empresa AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV NIVEL 1

10.2 MEDIANTE LA MATRIZ DE ACCIDENTALIDAD

Durante los cuatro años analizados de los costos de los accidentes reportados de acuerdo a los salarios de los trabajadores y los días de incapacidad por la lesión generada podemos decir que para el año 2012 el costo fue de \$3.270.000 de pérdida, con una disminución en el año 2013 ya que el costo de los accidentes de acuerdo al salario de los trabajadores lesionados y los días de incapacidad fue de: \$1.812.600 de pérdida y para el año 2014 con un aumento de costo de los accidentes de acuerdo al salario de los trabajadores lesionados y los días de incapacidad el costo fue de: \$ 2.329.000 de pérdida mientras que en lo corrido del año 2015 hasta junio el costo de los accidentes reportados de acuerdo al salario y los días de incapacidad fue de: \$638. 733 de pérdida.

El análisis de accidentalidad nos arroja el año de mayor costo por accidentes de trabajo fue en el 2012, debido a que en el mes de Febrero se presentaron 2 AT con un porcentaje de pérdida estuvo entre el 57% y en el 37% en el mes de julio 2 AT debido al número de días de incapacidad, para un total de costos desde enero del 2012 hasta el Junio del 2015 de \$8.050.333 Al realizar las investigaciones de los accidentes presentados durante este periodo se identificó que la causa raíz es el factor humanos debido a la falta de cultura y de concienciación de los trabajadores al no realizar sus funciones de acuerdo a los protocolos de seguridad donde se definen los peligros a los cuales están expuestos, el uso de dotación, uso de los elementos de protección personal y el exceso de confianza.

10.3 MATRIZ DE IDENTIFICACION DE PELIGROS

MATRIZ DE PELIGROS		
	Peligro	
Rutinaria	Clasificación	Descripción
Si	Condición de Seguridad – Locativo	Ubicación de objetos en diferentes vías de circulación.
Si	Condiciones de seguridad - Caídas	Desplazamiento por pasillos, escaleras, oficinas.

De acuerdo a los riesgos expuestos en la matriz de peligros se puede evidenciar que el riesgo de condiciones de seguridad por caídas y resbalones se encuentra elevado por el desplazamiento de los trabajadores en las rutas de circulación de la bodega y por las actividades y funciones en cada cargo también se encuentran entre las más altas las condiciones de seguridad.

10.4 FACTORES COMPORTAMENTALES ANÁLISIS DE ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS

De acuerdo a la estadística de accidentes laboras podemos analizar que los factores comportamentales humanos que generan mayor exposición a posibles lesiones laborales, se evidencia aumento en el indicador de accidentalidad debido a los riesgos expuestos

consecuentes asociados a las condiciones de seguridad por caídas, locativos, físicos, biomecánicos, biológicos, eléctricos.

Los datos arrojados del análisis de la matriz de reportes de actos y condiciones nos indican que los trabajadores comenten actos inseguros muchas veces por falta de cultura ya que no se tiene estipulado un control o seguimiento a los trabajadores que repetitivamente nos están reportando desde enero del 2012 hasta junio del 2015 en los registros se encuentran actos como la inadecuada utilización de las sillas, aun teniendo conocimiento de su uso adecuado y las consecuencias generadas consecuentes en accidentalidad, varios registros también se encontró condiciones como bacterias virus, hongos y la condición de seguridad por caídas y resbalones generados por el personal de servicios generales que no está utilizando los elementos de protección personal al realizar sus funciones al mismo tiempo las realizan sin señalizaciones adecuadas dadas en inducciones.

Esto indica una repetitividad alta donde es evidente que los las condiciones de seguridad por caídas, resbalones, uso de dotación, uso de elementos de protección personal que generan actos inseguros que obligan a tomar medidas correctivas en la AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV NIVEL

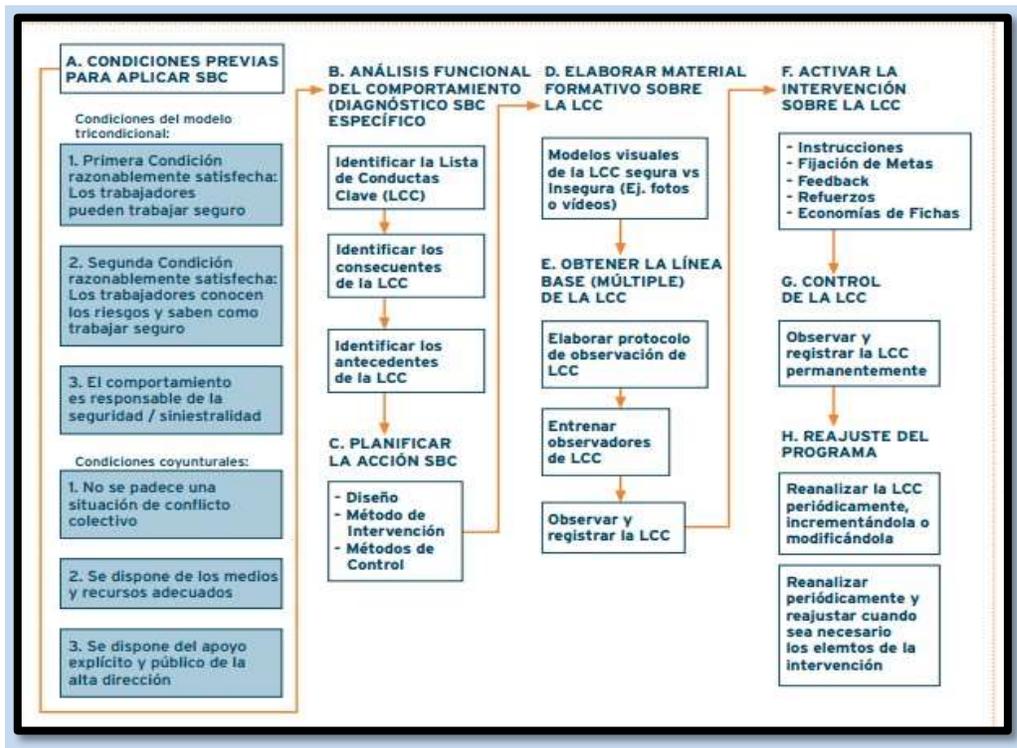
10.5 METODOLOGIA DOIT

Las fases de programa SBC empieza con una fase diagnóstica específica, propia y característica de los programas comportamentales, denominada análisis funcional del comportamiento. Este análisis funcional del comportamiento es una técnica psicológica conductual o cognitivo-conductual que en el caso SBC se basa en la evidencia anterior disponible (registros de siniestralidad, partes de accidentes, análisis de accidentes anteriores, información disponible de encuestas, cuestionarios o entrevistas previas, actas y toda la documentación sistema de gestión de la seguridad salud en el trabajo y en información para este diagnóstico (observación del trabajo, entrevistas).

La herramienta usada fue el método DOIT por el cual se realiza una lista de conductas clave , El objetivo del análisis funcional del comportamiento es tratar de identificar una primera Lista de Conductas Clave (LCC) analizar los antecedentes y consecuentes que influyen en las mismas a comportamientos inseguros en ellos los seguros alternativos que se trata de potenciar la listado de conductas clave contiene un número limitado de comportamientos observables particularmente relevantes en seguridad.

La identificación de los antecedentes y consecuentes de condiciones y eventos intrínsecos o extrínsecos a los comportamientos de la listado de conductas clave, que estimulan, refuerzan o inhiben el comportamiento inseguro al comportamiento seguro.

10.6 CONDICIONES PARA APLICAR EL PROGRAMA DE SEGURIDAD BASADO EN EL COMPORTAMIENTO Y LA IDENTIFICACION DE POR MEDIO DE LA LISTA DE CONDUCTAS CLAVES



Condiciones previas para diagnóstico de seguridad basada en el comportamiento, Meliá J.L (20017)

10.7 INTERVENCION SOBRE CONDUCTAS OBSERVABLES EL MÉTODO CIENTÍFICO PARA CONTROLAR Y MEJORAR LA INTERVENCIÓN DOIT

Todas las intervenciones (programas de acción preventiva) para mejorar la seguridad y salud en la empresa deben tener un control de resultados cuantificado y continuo que permita decidir en términos objetivos si la intervención ha producido resultados positivos, en qué grado son positivos y qué valor económico tienen esos resultados.

Gráfico 37. METODO DOIT

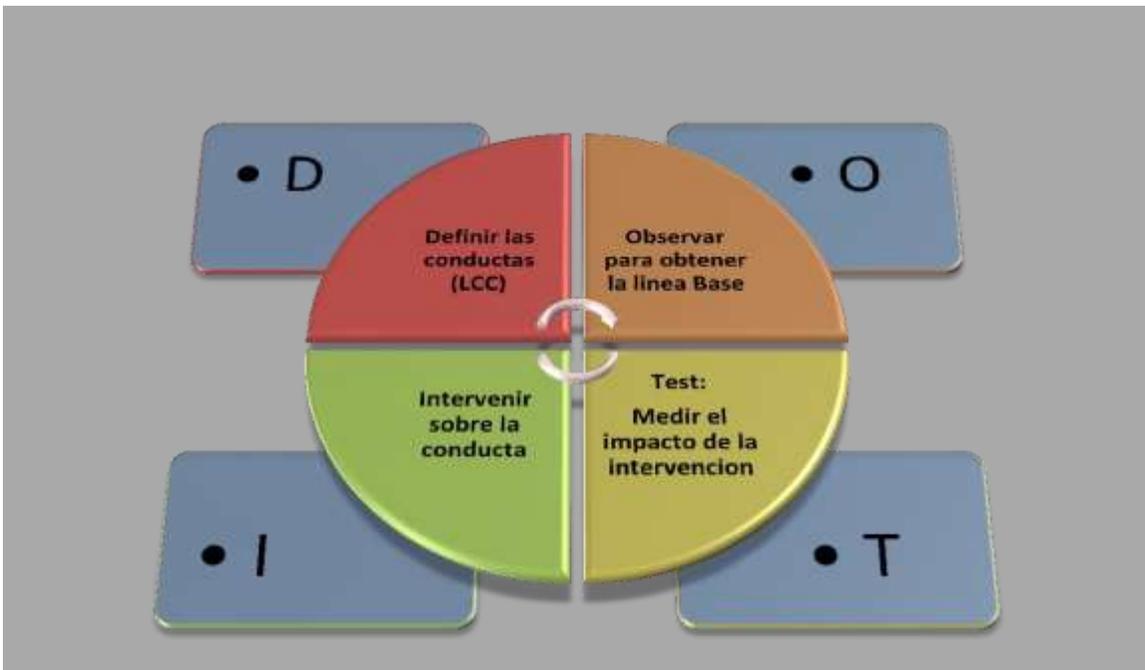


Tabla 3. METODO DOIT

(D)	(O)	(I)	(T)
<p>Define cuales con las conductas objetivo o conductas clave que sean seguras objetivas tangibles y observables incompatibles con la conducta de riesgo que se quiere evitar.</p> <p>La lista de conductas clave contiene aquellas conductas que son relevantes para la seguridad y sobre las que se va a intervenir.</p>	<p>Observadas, aplicando una pauta de observación no intrusiva ligada al trabajo, durante un periodo de tiempo para establecer la línea base. Esta línea base permite conocer la frecuencia media y la variabilidad en la aparición de esta o estas conductas.</p>	<p>Intervención, aplicar el procedimiento de intervención seleccionado (generalmente, feedback,) Bajo un programa de contingencias determinado (de razón o de intervalo, fijo o variable).</p>	<p>Test ; Evaluación final</p>

Tabla 4. Matriz de evaluación (listado de conductas clave)

OBSERVACIONES PREVENTIVAS DE SEGURIDAD			
SE SEÑALA CON UNA X ESTE ÍTEM CUANDO EL ACTO O CONDICIÓN INSEGURA HACE REFERENCIA A LA PROTECCIÓN			
Capacitación	Se está utilizando el permiso para otra actividad diferente a la solicitada.		
Elementos de protección personal	Manos y Brazos elementos de protección personal.		
Actos inseguros	Levantamiento de cargas mayor a 25 kilos Actos inseguros		
Actos inseguros	Almacenamiento de Materiales Inadecuadamente, Actos inseguros		
Condiciones inseguras	Falta de Mantenimiento o limpieza		
Elementos de protección personal	Cara, manos uso de elementos de protección personal		
Elementos de protección personal	Procedimiento inadecuado		
Condiciones inseguras	Plan de Emergencias Inadecuado para la Actividad.		
Análisis de trabajo seguro	Análisis de Riesgos Inadecuado o Insuficiente (ATS)		
			

Análisis de trabajo seguro	Análisis de Riesgos No se Cumple		
Capacitación	Liderazgo inadecuado		
Elementos de protección personal	Pies y Piernas		
Capacitación	Falta de Supervisión		
Actos inseguros	Movimientos Inadecuados de Cargas o Equipos		
Condiciones inseguras	Condición Insegura observada, pisos tapetes en mal estado		
Actos inseguros	Posturas Inadecuadas, exceso de confianza		
Señalización	Señalización para el Área o Sitio		
Capacitación	Comunicación, falta de capacitación, falta de supervisión		
Actos inseguros	Procedimientos no se cumplen, actos inseguros		
Actos inseguros	Falta de orden y aseo en el área de trabajo, Actos inseguros		
Actos inseguros	Otros Actos inseguro observado		
Actos inseguros	Clasificación o disposición inadecuada de elementos en piso		
			
			

2 Actos inseguros	Riesgo de Caída, uso inadecuado de espacios altos.		
Condiciones inseguras	Se está utilizando el permiso para otra actividad diferente a la solicitada.		
Elementos de protección personal	Manos y Brazos, elementos de protección personal		
Actos inseguros	Levantamiento de cargas mayor a 25 kilos Actos inseguros		
Actos inseguros	Capacitaciones		
Lugar, Sitio o Área	donde ocurrió. Describir exactamente el área donde ocurrió.		
Descripción del Evento / Condición. Espacio para ampliar información referente al acto o condición insegura observada. En este espacio se debe describir el acto inseguro y las acciones que se tomaron. La descripción debe ser concreta, clara y concisa. Recuerda que no es necesario dar nombres porque lo importante es conseguir un cambio en la actitud. Ejemplo: “Se observó a un trabajador en área industrial sin casco, me acerqué y le pedí que por favor se lo colocara, le recordé que era un riesgo no usarlo”.			
Acuerdos con la persona observada o supervisor. Espacio para confirmar el compromiso que ha generado la persona observada o encargada de corregir una condición insegura. Ejemplo: “El trabajador se colocó el casco, admitió que se lo quitó un momento y olvidó volver a utilizarlo y se comprometió a seguirlo usando”.			
Recomendaciones. Espacio para ampliar información o realizar sugerencias.			
Nombre/Firma de Quién diligenció.			

El listado de conductas clave contiene un número limitado de comportamientos observables particularmente relevantes en seguridad. La identificación de los antecedentes y consecuentes comprender el conjunto de condiciones, estímulos y eventos, sociales o materiales, intrínsecos o extrínsecos a los comportamientos de la listado de conductas clave, que ayudan, estimulan, refuerzan o inhiben el comportamiento inseguro y el comportamiento seguro.

La herramienta del programa de Seguridad Basada en el Comportamiento es fundamental en el manejo individual y grupal para la obtención de las habilidades generando un esquema de visión integral en la implementación SBC.

Se basa a través del conocimiento práctico de los conceptos expuestos mediante el desarrollo de talleres, ejercicios y análisis de casos prácticos.

10.8 ANALISIS DEL DIAGNOSTICO:

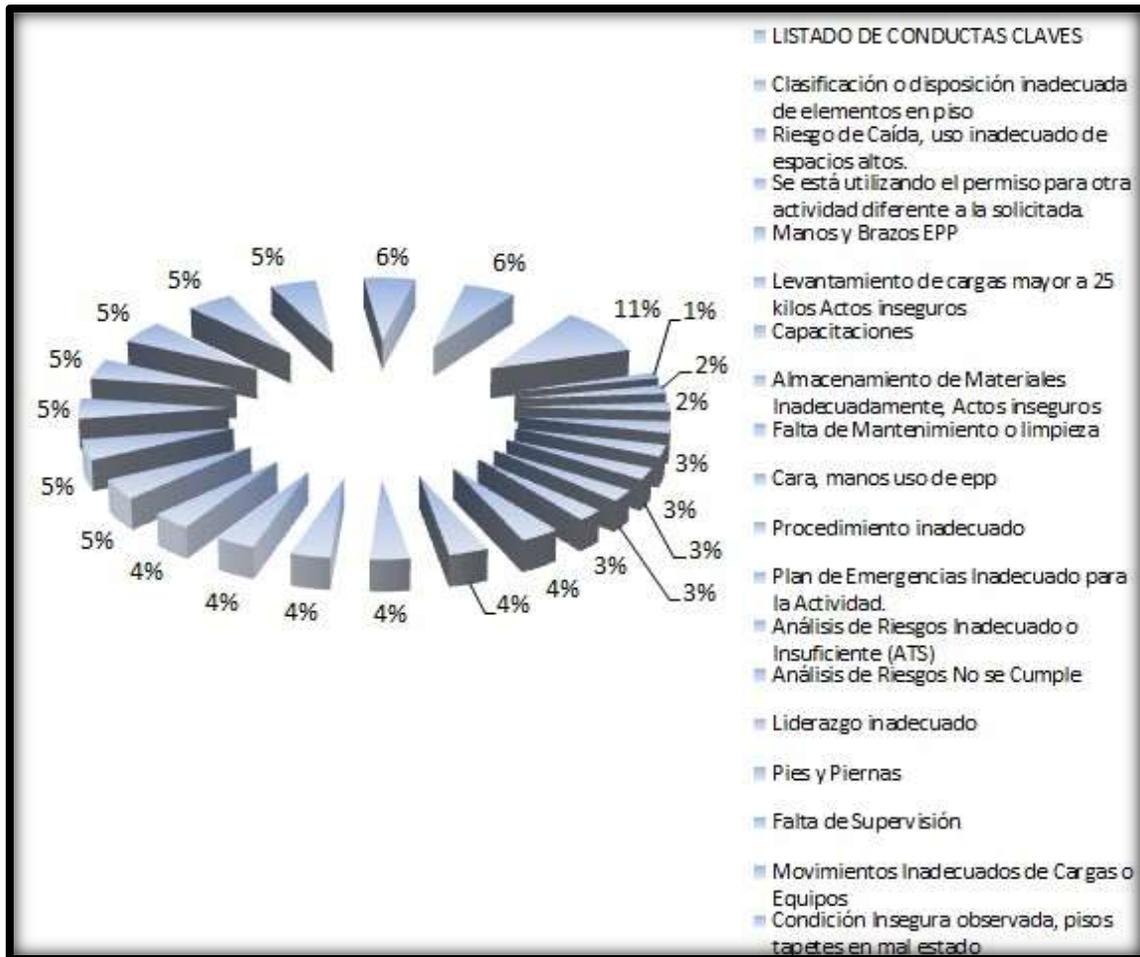
El análisis se constituye en una de las fases más importantes de prevención a tomar decisiones sobre problemas complejos interrelacionados con múltiples variables causales que permite identificar las relaciones causales para una conducta problema, estableciendo las variables desencadenantes y las variables que mantienen la o las conductas problema.

Es necesaria la implementación de un programa de seguridad basada en comportamiento por las siguientes razones encontradas en la herramienta Listado de conductas clave aplicada a 150 personas.

Tabla 3. LISTAD O DE CONDUCTAS CLAVES

LISTADO DE CONDUCTAS CLAVES	
Clasificación o disposición inadecuada de elementos en piso	2
Riesgo de Caída, uso inadecuado de espacios altos.	3
Se está utilizando el permiso para otra actividad diferente a la solicitada.	3
Manos y Brazos, Elementos de protección personal	4
Levantamiento de cargas mayor a 25 kilos Actos inseguros	4
Capacitaciones	4
Almacenamiento de Materiales Inadecuadamente, Actos inseguros	4
Falta de Mantenimiento o limpieza	4
Cara, manos uso de elementos de protección personal	6
Procedimiento inadecuado	6
Plan de Emergencias Inadecuado para la Actividad.	6
Análisis de Riesgos Inadecuado o Insuficiente	6
Análisis de Riesgos No se Cumple	6
Liderazgo inadecuado	6
Pies y Piernas	7
Falta de Supervisión	7
Movimientos Inadecuados de Cargas o Equipos	7
Condición Insegura observada, pisos tapetes en mal estado	7
Posturas Inadecuadas, exceso de confianza	8
Permiso no específico para el Área o Sitio	8
Comunicación, falta de capacitación, falta de supervisión	8
Procedimientos no se cumplen, actos inseguros	9
Falta de orden y aseo en el área de trabajo, Actos inseguros	9
Otros Actos inseguro observado	16

Grafico 38. Grafico listado de conductas claves



En la organización los trabajadores presentan múltiples problemas de conducta relacionados a la seguridad, la productividad por olvido de Elementos de protección personal con actos que generan accidentalidad en una empresa de servicios.

- Los problemas de conducta difieren en su importancia por lo que se deben tener en cuenta los actos inseguros más relevantes para la seguridad fueron 16 en el mes Junio del 2015 encontrando comportamientos de uso de celular al caminar, llevar líquidos calientes al puesto de trabajo, al no usar el calzado de dotación, no respetar la señalización de piso húmedo, no usar elementos de protección personal como guantes y tapabocas.

- Los problemas que son importantes para el trabajador el personal desconoce los procedimientos específicos los cuales no se cumplen encontrando 9 comportamientos asociados como el uniforme de dotación al personal de servicios generales (señalización, uso de elementos de protección personal)
- También se encontró 9 casos en los casos se encontraron actos y condiciones de orden y aseo, como lo son al retirarse del lugar de trabajo no dejan organizados y limpios las oficinas por lo que son causales de accidentalidad, también al obstruir los pasillos que al caminar generan accidentalidad.
- El listado de conductas clave arrojó 8 casos por exceso de confianza y falta de comunicación realizar labores locativas sin señalización con actos que generar accidentalidad en la organización.
- A su vez se halló varias dimensiones de los problemas de comportamiento en el almacenamiento de materiales inadecuadamente al obstruir los espacios públicos.
- El listado de conductas clave también arroja la información que de los 150 personas entrevistadas y/observadas se encontraros 9 casos de posturas inadecuadas al observar al personal girando en las sillas de trabajo, reclinándolas hacia atrás y al retirarlas las lanzan, sin verificar si puede pasar caminando otro empleado de la compañía.
- Por otra parte nos indica que en el listado de conductas clave realizado en el mes de junio encontramos 7 casos en los que los empleados generan movimientos inadecuados y exceso de peso superiores a los 25 Kg en hombres.
- Al mismo tiempo nos arroja 7 condiciones inseguras por pisos y tapetes en mal estado.
- Nos arrojó 7 casos por falta de supervisión en los que limpian los vidrios pasando los límites de trabajo seguro en alturas superior a los 1.50 en el que se evidencian subir en canecas de pinturas al indagar informan que no se encontraba supervisor y para agilidad realizan las labores así.

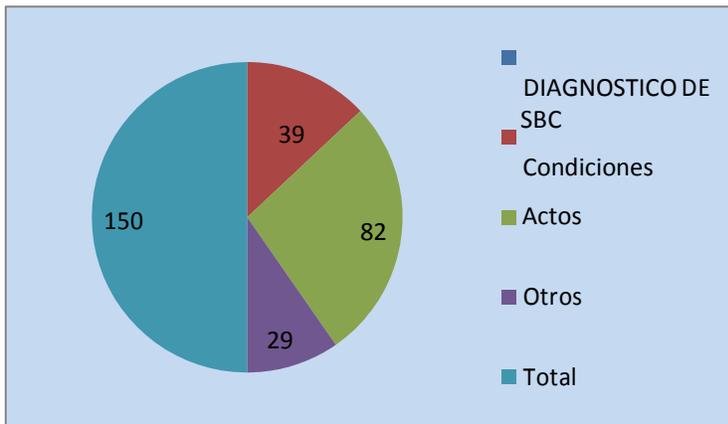
A lo largo del listado de conductas clave se halló diferentes variables externas e internas que facilitan el riesgo a ocasionar accidentes laborales de los 150 entrevistados y/o observados 82% fueron por actos inseguros y 49% por condiciones catalogadas en capacitaciones, realizando funciones diferentes a las contratadas, pisos en mal estado, tapetes levantados, plan de emergencias inadecuado, falta de mantenimiento, liderazgo inadecuado, falta de capacitación, falta de cultura al incumplimiento de reglamentos internos, para concluir el diagnostico de seguridad basada en el comportamiento mediante el listado de conductas claves realizado a los 150 empleados se comprende la siguiente información.

Tabla 4. CONDICIONES ACTOS Y OTROS

CONDICIONES	
Clasificación o disposición inadecuada de elementos en piso	10
Espacio de Baños inadecuados	2
Análisis de Riesgos Inadecuado o Insuficiente (ATS) (Sillas en mal estado)	10
Condición Insegura observada, pisos tapetes en mal estado	7
Total	39
ACTOS	
Riesgo de Caída, uso inadecuado de espacios altos.	3
Se está utilizando el permiso para otra actividad diferente a la solicitada.	3
Manos y Brazos EPP	4
Levantamiento de cargas mayor a 25 kilos Actos inseguros	4
Almacenamiento de Materiales Inadecuadamente, Actos inseguros	4
Falta de Mantenimiento o limpieza	4
Cara, manos uso de epp	6
Procedimiento inadecuado	6
EPP Cara, pies	7
Actos inseguros (Movimientos Inadecuados de Cargas o Equipos)	7
Actos inseguros, posturas Inadecuadas, no cumplen reglamento de trabajo, exceso de confianza, señalización	17
Permiso no específico para el Área o Sitio	8
Falta de orden y aseo en el área de trabajo, Actos inseguros	9
Total	88

	2
OTROS	
Se está utilizando el permiso para otra actividad diferente a la solicitada.	1
Estados diferentes. (sentido de pertenencia)	1
Otros falta de capacitaciones, supervicion, Comunicación	2
	6
Total	29

Gráfico. 39 Diagnostico de Seguridad Basada en el Comportamiento



En la gráfica final de diagnóstico se pueden determinar que de los 150 empleados 39 casos fueron por condiciones inseguras, 29 casos de otras actividades diferentes a actos y condiciones y 82 casos fueron por actos inseguros por lo anterior se puede concluir que es necesaria la intervención de un programa que ayude, retroalimente y motive al personal e informe las consecuencias de accidentalidad que pueden ocasionar los comportamientos del personal en la organización, también se analiza que los resultados del listado de conductas clave realizada en la empresa **AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV NIVEL 1**, se evidencia que es a causa de comportamientos inseguros.

Es importante la implementación de programas y estrategias encaminadas al mantenimiento de la salud y prevención de los accidentes de trabajo para ofrecer las herramientas y métodos prácticos para identificar, instalar y mantener comportamientos seguros en los trabajadores, que puedan impactar el desempeño de los sistemas de gestión en la organización.

Realizando un análisis de los costos del programa de seguridad basado en el comportamiento y del total de costos a lo largo del 2012 hasta la mitad de semestre de 2015 se puede evidenciar son más los costos por accidentalidad que el gasto que se realiza al implementar el programa de seguridad basado en el comportamiento

Tabla. 5. Costos de accidentalidad y costo de programa de Seguridad Basado en el Comportamiento.

COSTOS AT				
2012	3.270.000,00			
2013	1.812.600,00			
2014	2.329.000,00			
2015	638.733,00			
TOTAL	8.050.333,00			
COSTOS DE PSBC				
PROFESIONALES	1.800.000,00			
PROFESIONALES	1.800.000,00			
AUX SISO	900.000,00			
FORMACION DE 10 OBSERVADORES	1.200.000,00	1.200.000,00		
FORMACION ESTIMADA DE 2 LIDERES MENSUALES	200.000,00	200.000,00	200.000,00	
Incentivos	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00

Con la anterior información se puede analizar que es viable la implementación del programa de seguridad basado en el comportamiento ya que si se multiplican los 12 meses que trae el año por 3 que es equivalente a los años 2012, 2013, 2014 sería igual a 36 meses más los 6 meses de lo corrido del año 2015 nos da un total de 42 meses si el total de la accidentalidad es de 8.050.33 se divide en los 42 meses nos arroja un gasto mensual de 191.674. El valor del programa tienen un costo de 5.990.000 si le quitamos el gasto de las 2 profesionales y el costo de la auxiliar siso ya que la empresa cuenta con las tres personas contratadas de manera directa por la compañía nos arroja un valor total de 1.490.000 pesos y el gasto de capacitaciones de los 10 líderes para toda la compañía tendremos sin costo de 290.000 pesos este gasto únicamente durante un mes y de este precio en el siguiente mes ya tendrá solo se gastaría el costo de las 2 personas líderes como backup y al siguiente mes solo se gastaría los costos del papel y los incentivos mensuales para un total de 90.000 en comparación del gasto mensual por accidentalidad que es de 191.674 pesos mensuales teniendo en cuenta que se pueden aumentar la accidentalidad en costos es viable la implementación del programa en la organización.

11 CAPITULO 3

11.1 Objetivo 3

Diseñar el programa de gestión para controlar y disminuir la ocurrencia de comportamientos inseguros que generen accidentalidad en la AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV NIVEL 1.

A partir del diagnóstico de necesidades de intervención de comportamientos se propone el diseño de un programa de seguridad basada en el comportamiento en el que se busca disminuir la accidentalidad en la empresa de AGENCIA ADUANAS ABC REPECEV NIVEL 1 asociada a este factor, dicho programa se realizará con el ciclo PHVA.

11.2 PROGRAMA DE SEGURIDAD BASADO EN EL COMPORTAMIENTO

11.2.1 INTRODUCCION

El comportamiento humano desde los inicios de su historia se ha tratado de estudiar y comprender, esto para tratar de aprovechar sus características en el desarrollo de actividades para trabajar de una mejor manera, ya sea observando sus fortalezas, mejorando esos aspectos y tratar de disminuir las debilidades aumentando la atención en los puntos en los que generalmente el ser humano suele fallar para lograr un trabajo más seguro.

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.

En todas las actividades donde las personas interactúan con el medio, se presentan riesgos generados por los actos inseguros y por condiciones inseguras, que potencializan accidentes de trabajo, generando costos directos y altos costos indirectos, minando la estabilidad productiva y económica de las empresas y la Administradora de Riesgo Laboral, al igual que los efectos adversos para la salud de los trabajadores accidentados. Estas son razones suficientes para implementar mecanismos eficientes y oportunos, que minimicen y eviten la ocurrencia de estos.

La seguridad no solo está dada por las condiciones ambientales del entorno de trabajo, sino, por la presencia de un “comportamiento seguro, individual” de alerta o cautela, basado en el cambio de conductas riesgosas por comportamientos seguros, por la actuación racional generada por un intento consciente de ejecutar acciones protectoras de la integridad física y mental, evitando accidentes de trabajo.

11.3 OBJETIVOS

11.3.1 Objetivo general

Disminuir la accidentalidad por medio de programa de seguridad basado en el comportamiento.

11.3.2 Objetivos específicos

- Identificar los actos y condiciones inseguras
- Realizar intervención en los comportamientos riesgosos.
- Realizar acciones de mejora.

11.4 ALCANCE

2.1. El presente programa se aplicara en las áreas, secciones u operaciones críticas establecidas mediante la Focalización de la problemática de la accidentalidad de la empresa

11.5 MARCO TEORICO

Los principios de SBC “*concéntrese en los comportamientos*” puede ser observable, por tanto puede registrarse es importante el retroalimentación y reforzamiento. “*Guíe con antecedentes*” el entrenamiento actual debe guiarse por los métodos que han demostrado ser eficaces en la educación. “*Las metas*” hacia la seguridad consisten el análisis estadístico proporciona un indicador para realizar seguimiento y nos facilita el conocimiento de la evolución de la accidentalidad en la AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV NIVEL 1. en lograr que sean colectivas. “*Potencie con participación*” Las personas que ejecutan las labores de la organización conocen especialmente los riesgos inherentes, los factores condicionantes y

las oportunidades de modificarlos. “**Mantenga la ética**” aplicar los principios. “*Diseñe una estrategia y siga un modelo*”. Se debe definir los comportamientos, medir el desempeño e Influenciar al desempeño a través de antecedentes, consecuencias y los planes de acciones que corrijan a los factores que influyen en los comportamientos. Montero (1970)

Factores causales del comportamiento riesgoso que genera accidentalidad, Un comportamiento inseguro no es un hecho aislado, sino que se ha venido repitiendo habitualmente hasta que ocurre el accidente de trabajo “siempre lo hice así y nunca me paso nada” Montero (1970)

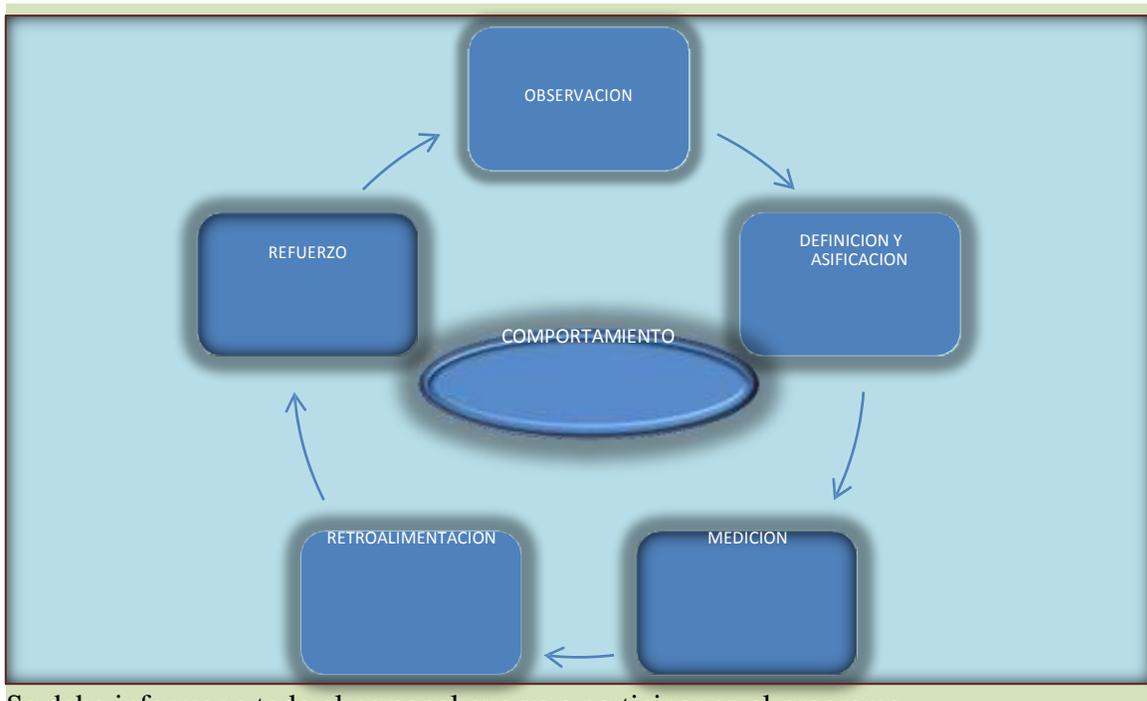
Lo importante del programa de seguridad basado en el comportamiento son las actitudes en las que reflejan los comportamiento teniendo en cuenta características propias de los empleados como el carácter a su vez procesos, métodos, procedimientos, elementos de protección personal en su entorno el compromiso de gerencia Mejía JL(2007)

Otras características del programa de seguridad basado en el comportamiento para la implementación es el enfoque proactivo, con una significativa participación de los trabajadores basado en relación de los datos observables el proceso decisorio basado en información objetiva y la retroalimentación continua de desempeño para cumplir con los objetivos propuestos. García G (2008).

11.6 ESTRATEGIA DE APLICACIÓN

La SBC consiste en la modificar los patrones de conducta insegura a través de un sistema planificado y estructurado siguiendo el siguiente esquema

Gráfico. Método DOIT



Se debe informar a todo el personal que va a participar en el programa

11.7 FORMACIÓN LÍDERES OBSERVADORES

El programa de seguridad basado en el comportamiento identifica los comportamientos críticos que se quiere reducir disminuyendo situaciones de riesgo y mejorar la seguridad.

Es importante claridad en los siguientes conceptos:

ACTOS INSEGUROS: Son fallas, olvidos, errores u omisiones que hacen las personas al realizar un trabajo tarea o actividad y que pueden ser riesgo de sufrir un accidente se presentar al desobedecer prácticas o procedimientos seguros.

CONDICIONES INSEGURAS: Son instalaciones, equipos de trabajo, maquinaria y herramientas que no están en condiciones de ser usados que ponen en riesgo de sufrir un accidente.

COMPORTAMIENTO RIESGOSO: Es la conducta, que se evidencia o no, y que innecesariamente aumenta la probabilidad de lesión.

COMPORTAMIENTO: Se define como cualquier acción de las personas en el lugar de trabajo que se pueda observar.

SEGURIDAD BASADA EN EL COMPORTAMIENTO: Es el proceso en que involucrando a los trabajadores se puede establecer la forma en cómo podrían resultar con mayor probabilidad de lesionarse, buscando su participación y compromiso, requiriendo que observen a sus pares y de esta manera estén comprometidos en una discusión que refuerce las conductas seguras e identifique las maneras para que el trabajo pueda hacerse de una manera más fácil.

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.

BBS sigla en inglés que significa Seguridad Basada en el Comportamiento.

OBSERVADOR: Es un trabajador con capacitación específica en la observación de comportamientos en los lugares de trabajo, entregando retroalimentación y registrando descubrimientos.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN: Mide las percepciones de los trabajadores en todos los niveles, en cuanto a seguridad.

11.8 APLICACIÓN Y DE LA SEGURIDAD BASADA EN EL LIDERAZGO Y COMPORTAMIENTO

Las siguientes son las características de un proceso BBS:

- Implementación de un programa de observación y retroalimentación basado en el comportamiento.
- En la implementación se debe incluir capacitaciones para todos los niveles.
- Participación de una buena parte de los trabajadores (trabajadores y contratistas) en el proceso.
- La mayoría de las observaciones se realiza entre los pares.
- Las observaciones refuerzan los comportamientos seguros e identifican los inseguros.
- Se puntualizan los comportamientos inseguros (críticos).
- Se recopilan los datos de observación para análisis.
- Los datos se analizan y se usan para identificar tendencias y planificar las acciones correctivas que eliminarán las barreras que impiden el comportamiento seguro.
- El proceso es sistemático y aplica los fundamentos del mejoramiento continuo.
- Se desarrolla un plan de comunicación para comprometer el apoyo de los trabajadores.
- Se entrega una retroalimentación continua de desempeño en cuanto a seguridad en todos los niveles de la organización.
- Soporte visible y activo por parte de los gerentes, supervisores titulares y líderes.

11.9 ASPECTOS FUNDAMENTALES DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD BASADA EN EL COMPORTAMIENTO.

- **Identificación de los comportamientos críticos:** Tienen que ver con la mayoría de los accidentes, al detectarlas se reducirá o eliminará el número de accidentes relacionados con las mismas. Se pueden identificar analizando los datos de los informes de incidentes y haciendo que los trabajadores participen en estos análisis.

- **Observaciones, retroalimentación y recopilación de datos.** Un observador debe registrar los comportamientos seguros e inseguros durante el proceso de observación, y luego la usa para involucrar a las personas o al grupo observado en cuanto a dichas conductas

- **Intervenciones sistemáticas en base a datos, para mejoramientos relativos a seguridad.** Los grupos de trabajo pueden determinar las causas raíz de los comportamientos inseguros y desarrollar los planes de acción para evitarlos, verificando las tendencias en los indicadores.

- **Apoyo visible y continuo:** El compromiso demostrado de los supervisores y gerentes es esencial para el éxito del programa BBS a través de las siguientes características.
 - Hacer que los observadores tengan el tiempo suficiente para hacer sus observaciones.
 - Entregar recursos para recopilar y analizar datos.
 - Implementar acciones correctivas.
 - Premiar los comportamientos seguros.
 - Dejar un tiempo para las sesiones de retroalimentación.
 - Promover la seguridad basada en el comportamiento cada vez que haya una oportunidad.

11.10 FUNCIONES A REALIZAR

- Identificar factores laborales, ambientales, sociales y de otra índole que afecten el comportamiento.
- Analizar comportamientos y generar nuevos niveles de gestión que reduzcan situaciones de riesgo
- Los observadores pueden ser gerentes supervisores, equipos de trabajo o trabajadores en forma individual

- Deben ser capacitados para saber cómo observar y reconocer condiciones y comportamientos seguros.
- Deben estar firmemente comprometidos con la seguridad y poder analizar a sus superiores y compañeros de trabajo para intervenir en el momento oportuno.
- La SBC debe identificar las consecuencias que están reforzando comportamientos no deseados y minimizarlos
- La SBC debe identificar las consecuencias que están reforzando comportamientos no deseados y minimizarlos
- Crear o potenciar consecuencias que refuercen actos deseados
- Identificar las practicas claves para la seguridad
- Tener en cuenta toda conducta humana o efecto que pueda ser observable a los efectos de su control que tenga un a relevancia apreciable para la seguridad
- Las practicas claves deben ser observadas por una persona diferente a la que realiza la acción
- Las practicas claves deben tener relevancia apreciable para la seguridad
- Se debe hacer un listado representativo en el proceso del el listado de conductas clave el cual será modificable dependiendo la necesidad.
- Las fuentes de observación deben ser varias (observaciones directas)
- Tener en cuenta el cumplimiento de los indicadores.

11.11 INDICADORES DE GESTIÓN

- **Eficacia, proporción de los comportamientos seguros (85%CS)**

Se calculará de acuerdo al número de implementaciones de medidas de intervención realizadas (acciones de mejora), por áreas o secciones críticas como resultado positivo del programa, sobre los comportamientos riesgosos, durante un periodo dado (mensual/trimestral):

Medidas de control implementadas (comportamientos seguros) % CS

Comportamientos riesgosos

- **Eficacia, índice de frecuencia, severidad e índice de lesiones incapacitantes (IF,IS, ILI)**

Los resultados de una buena y oportuna, aplicación del PROGRAMA SEGURIDAD BASADO EN EL COMPORTAMIENTO se reflejara en la disminución de accidentes de trabajo en la empresa, como la gravedad o severidad de los mismos, con un decremento importante en el índice de lesiones incapacitantes, el cual impactará positivamente en la productividad y costos, como un mejor bienestar y salud de la población trabajadora.

- **Cobertura, proporción de trabajadores beneficiados (80%T)**

Se calculará de acuerdo con la participación en la sensibilización de la problemática del comportamiento riesgoso, del personal de las áreas, secciones u operaciones críticas, sobre el número total de personas objeto de aplicación del programa de las áreas, secciones u operaciones críticas determinada en el alcance, durante un periodo dado (mensual/trimestral):

Total participantes del proceso de sensibilización % T

= -----

Número de personas objeto de aplicación

- **EL NIVEL DE REFERENCIA**

Tener en cuenta la primera medición de los actos que serán de referencia para comprobar el nivel que se ha mejorado

Total de actos claves seguros observados

Total de actos observados

11.12 METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN

Realizar un análisis por medio de las estadísticas arrojadas de la matriz de actos y condiciones inseguras, accidentalidad y matriz de peligros desde enero del 2012 hasta junio del 2015, para disminuir la accidentalidad en la empresa Agencia de Aduanas ABC Repecev Nivel 1

Los 5 pasos más importantes son:

1. Identificación de actos
2. Resaltar aspectos positivos
3. Escuchar al Observado
4. Concienciación al personal
5. Lograr que acepten los errores, hacia un cambio de comportamientos que disminuyan la accidentalidad.

ANTECEDENTES

- Siempre están presentes o preceden al comportamiento
- Proveen directrices para el comportamiento

CONSECUENCIAS

- Son antecedentes de comportamientos futuros
- Tienen un 80% de la influencia en el comportamiento
- A un comportamiento deseado debe seguirle una consecuencia positiva, así se fomentara la repetición del comportamiento o acto deseado.

- Consecuencias con retroalimentación sobre la persona que realizo el acto inseguro
- Consecuencias como resultado tangibles sobre la persona que realizo acto inseguro
- Consecuencias sobre la condición insegura

11.13 CAPACITACIONES:

- Capacitaciones a líderes observadores y sensibilización y compromiso en el programa de seguridad basado en el comportamiento a todo el personal.
- Las capacitaciones se realizaran de manera inmediata, buscando que el empleado acepte que cometió un acto inseguro antes escucharlo porque realiza dicha actividad o función de esa manera.
- Explicar cuáles se llevara un antecedente de las personas a realizar retroalimentaciones para evitar accidentes laborales.
- Retroalimentación al personal en cómo generar compromiso al cambio.

11.14 MECANISMOS DE REPORTE

Tabla 3. Tarjetas de observación

TARJETA DE REPORTE									
		GESTION HSEQ REPORTE DE ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS					FECHA DE ACTUALIZACION		
		IDENTIFICACION							
FECHA:					LUGAR				
NOMBRE:								CARGO:	
CONTRATISTA:			FUNCIONARIO			OTROS			
			REPORTE DE RIESGO						
ACTO INSEGURO				CONDICION					
				INSEGURA					
				TIPO DE EVENTO					
CALIDAD			SALUD		SEG.		AMBIENTE		
					INDUS				
BREVE DESCRIPCION DE LO OCURRIDO O HALLAZGO									
ACCIONES TOMADAS/RECOMENDACIONES									
PLAN DE ACCION				RESPONSABLE				FECHA LIMITE	
CIERRE DE ACCIONES				FECHA:					
REVISADO POR			NOMBRE:					FIRMA:	
Nota: Entregar al encargado de HSE en el área									

11.15 MECANISMO DE RECONOCIMIENTO A LOS OBSERVADORES

- ✓ Reconocimiento verbal.
- ✓ Felicitación en público.
- ✓ Recompensas Materiales (Bonos, premios o privilegios especiales).
- ✓ Otras motivaciones.

Estos deben ser después de que se observó un buen desempeño de seguridad, cuando se realizan sugerencias y son aplicables sobre cómo mejorar la seguridad.

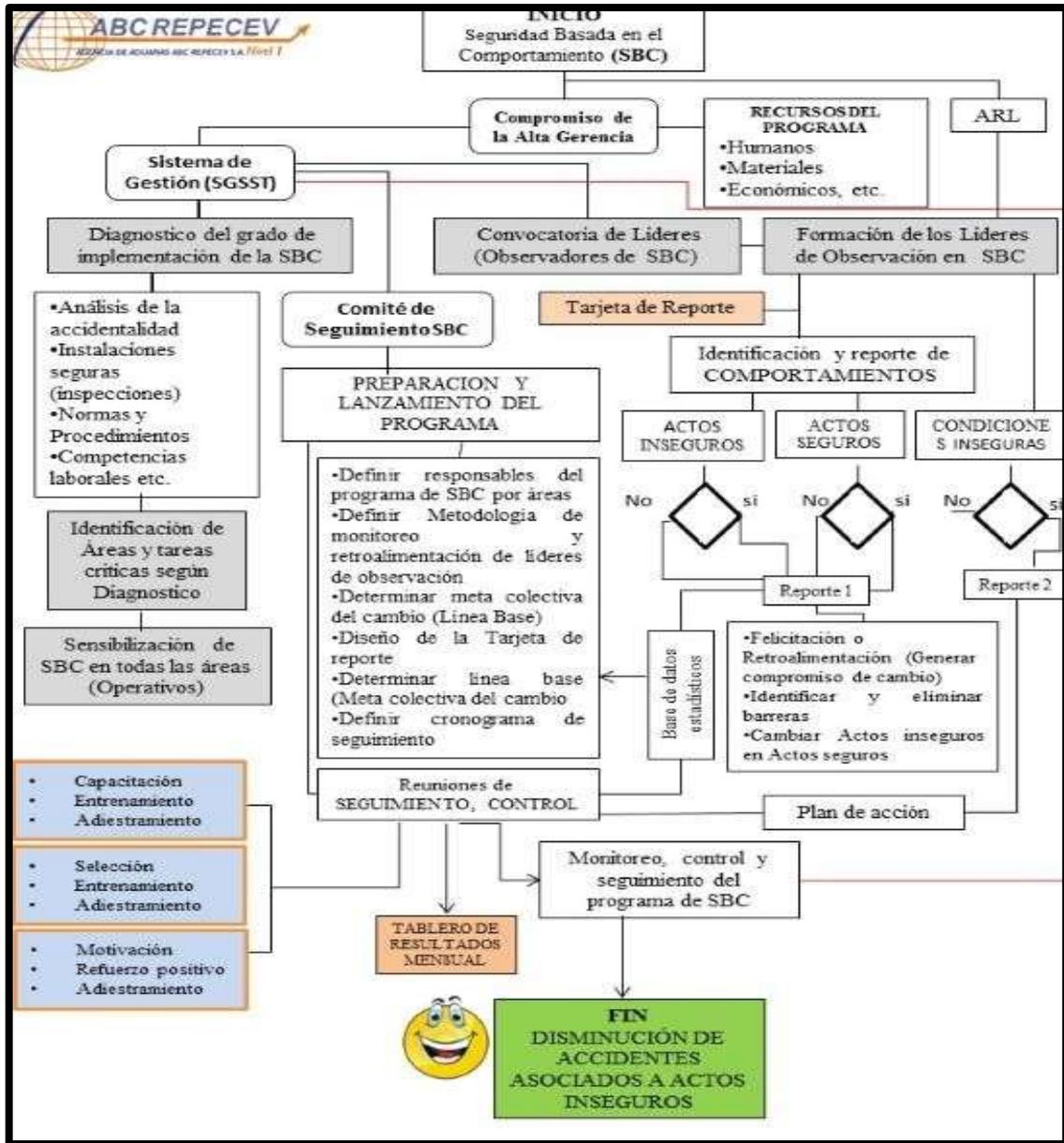
11.16 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 6. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE TRABAJO			
	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA
PLANEAR	Generar políticas (Vestido, reglamento de trabajo, seguridad)	Gerencia	Anual
	Elaborar, analizar , registrar accidentes mensuales	Analista SG-SST	Mensual
	Definir el alcance del Programa de seguridad basado en el comportamiento	Jefe de SG-SST	Anual
	Realizar convocatorias de observadores, publicar resultados	Analista SG-SST	Según necesidad
	Definir estructura de documentación (Tarjetas de observación, listado de conductas clave)	Jefe de Calidad	Según necesidad
HACER	Definir estructura de documentación	Jefe de Calidad	Anual
	Capacitar, formar observadores, y sensibilizar al personal de PSBC	Jefe de SG-SST	Necesidad
	Elaborar y revisar indicadores	Jefe de SG-SST	Semestral
	Documentar procedimientos, instructivos, registros y diagnósticos	Jefes de área/ Jefe de SG-SST	Según necesidad
VERIFICAR	Realizar informes de seguridad Basada en el comportamiento	Jefe de SG-SST	Semestral
	Verificar y analizar el desempeño del PSBC A Través de los indicadores y auditorias	Jefe de SG-SST/ observadores	Semestral
ACTUAR	Mejora Continua	Jefe de SG-SST/ observadores	Semestral
	Tomar acciones correctivas y preventivas para lograr el cumplimiento de las metas.	Jefe de SG-SST/ observadores	Semestral

Como resultado de la implementación del programa de seguridad basado en el comportamiento se espera reducir la tasa de accidentalidad y obtener resultados positivos de la matriz de actos y condiciones inseguras por actos seguros, reflejados en los costos por ausentismo laboral.

1 Diagrama de flujo del programa de Seguridad Basada en el Comportamiento



11.17 EVALUACION ECONÓMICA DEL PROYECTO

Se han consignado las políticas necesarias para el aseguramiento de recursos, tanto humanos como tecnológicos con los que debe contar la empresa. Para materializar esta disponibilidad en la implementación del sistema de seguridad Basado en el Comportamiento se requiere de la aprobación de un presupuesto que debe corresponder a las condiciones de cada contrato en cuanto a materiales disponibilidad del recurso humano, equipos de protección y maquinaria.

Se presenta un modelo del presupuesto anual necesario sin incluir los gastos de certificación puesto que no hacen parte de los objetivos actuales de la empresa.

Tabla 7. Estimación de gastos administrativos anuales

CONCEPTO	UNID	HORAS	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Profesional de psicología, para determinar conductas y comportamientos humanos	Horas	30	\$60.000	\$1.800.000
Asesorías por reinversión de ARL para el programa de SBC	Horas/mes	120	\$6.000	\$720.000
Profesional de Salud Ocupacional	Mes	30	\$60.000	\$1.800.000
Formación de 10 Observadores	Mes	2	60.000	1.2000.000
Costos (Medios magnéticos, papel)	Mes	1	30000	30000

Formación de 2 Lideres	Mes	4 día	\$25.000	\$200.000
Incentivos PSBC (Bonos, premios, regalos etc.)	Mes	2	\$60.000	\$60.000
VALOR TOTAL				\$6.150.000

Pero lo anterior conlleva a la asignación de recursos y a la disponibilidad de la infraestructura. Se debe tener en cuenta que aunque la empresa no decida implementar un programa de Seguridad Basada en el comportamiento, como mínimo se deben asignar los recursos necesarios para el cumplimiento de las disposiciones legales de obligatorio cumplimiento, como lo son la dotación adecuada, las capacitaciones para trabajos peligrosos, y la correcta disposición de materiales e infraestructura entre otros.

Es importante tener en cuenta que en la tabla anterior se adiciono gastos de los profesionales de salud como los son el Psicólogo y el Administrador en Salud Ocupacional con los cuales la compañía ya cuenta y quitando estos costos el PSBC nos arroja un valor total de \$1.490.000 que no es significativo en relación con los gastos que genera la ausencias por accidentes laborales de un total de \$7.938.733 este valor desde el Enero del 2012 hasta Junio del 2015.

11.18 CONCLUSIONES

La aplicación del programa de seguridad basado en el comportamiento permite desarrollar una gestión más efectiva a través de lograr mayor confianza en los trabajadores, motivando su participación y mejorando el rendimiento y la productividad, lo que se traduce en bienestar y futuro para todos el alcance es llegar a una cultura preventiva, basada en la conducta y en la capacidad independiente de cuidar de uno mismo.

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 y salud, buscando la incorporación de éstos como valores.

Al realizar el análisis de accidentalidad en los años 2012, 2013, 2014. 2015 arroja un valor en ausencias por accidentalidad de un total de \$7.938.733 realizando un análisis para la de los gastos en la implementación del PSBC se evidencia un valor de \$5.990.000 y eliminando los gastos de los profesionales en administración en salud ocupacional y psicología que la empresa Agencia de Aduanas cuenta con ellos arroja un gasto total de \$1.490.000 por lo anterior es pertinente la implementación de PSBC.

Los métodos para lograr un mejoramiento en el comportamiento de las personas hacia la seguridad, la observación y retroalimentación inmediata han demostrado ser la herramienta más eficaz y práctica, pues puede ser usada en todos los niveles de la organización.

El procedimiento tiene un alto grado de intromisión por parte del observador, cuando se plantea que la continuidad de las tareas no se debe alterar mientras se realiza la observación es un procedimiento que promueve a largo plazo cambios importantes en la cultura de seguridad de los trabajadores de todos los niveles y jerarquías; pero su ejecución, resultados y utilidad se ven fuertemente influidos por variables del entorno laboral y por la cultura predominante en la organización.

Como resultado de la implementación de la SBC se obtienen prácticas de trabajo seguras, un cambio en la cultura de los empleados basados en la retroalimentación y el refuerzo positivo sobre los comportamientos inseguros detectados y una mejora, sustentable en el tiempo, en el desempeño de la seguridad

En la implementación de PSBC se promueve una nueva manera de hacer las cosas el registro de los actos y condiciones y realizar un análisis de las mismas y se mantiene en el tiempo de un proceso de observaciones generador de información, que ayudan a tomar medidas preventivas y correctivas con el comportamiento de los trabajadores y que mantenga de manera simultánea a los factores que anteceden y siguen a la ejecución de conductas de riesgo o inseguras en el trabajo.

Al implementar el programa basado en el comportamiento se puede mejorar su desempeño en Seguridad, medido a través de indicadores ayudando a la reducción de costos asociados a la accidentalidad a partir de allí, y con una gestión adecuada, la empresa entrará en un círculo de mejora continua que le permitirá alcanzar y mantenerse en los mejores niveles de excelencia en su desempeño de Seguridad.

11.19 RECOMENDACIONES

El gobierno debe buscar la forma o establecer los mecanismos necesarios para proteger la seguridad de los empleados mediante decretos resoluciones y la exigencia de implementación de programas de seguridad.

Los resultados muestran la pertinencia de implementar el programa de seguridad basada en el comportamiento con el fin de monitorear a los trabajadores a partir de los reportes de actos inseguros y la información obtenida a través de los análisis de indicadores y listado de conductas clave deberá ser evaluada y realizar medidas correctivas y de mejora para evitar que se sigan cometiendo actos inseguros.

Se recomienda la formación de los líderes en observación, seguimiento y reconocimiento que ayuda a fortalecer el PSBC para cumplir con el objetivo.

Con el fin de profundizar la información se recomienda formar líderes observadores con el fin de prevenir enfermedades laborales ATEL y accidentes laborales de tal forma que se obtenga información un nivel mínimo de accidentes por actos inseguros.

Incentivar a los empleados de la en la AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV NIVEL 1. Al realizar función es que ameriten el uso de los elementos de protección personal como en el caso de las personas de servicios generales en el uso de guantes como elemento de protección individual

Recordar al empleador de organización a cumplir con el reglamento de trabajo en el uso de uniforme y calzado de dotación evitando en las mujeres accidentes laborales por el uso inadecuado de la altura de los tacones que ayudan a ocasionar accidentes laborales

Al ingresar a las oficinas recordar la importancia de no generar cortos circuitos al ingresar con bebidas en lugares prohibidos y usar los espacios asignados para dichas actividades.

Tener precaución al retirarse del puesto de trabajo ya que se cuenta con espacio reducido para desplazar las sillas ocupando los pasillos en caso de evacuación.

Reforzar la importancia que se tiene al respetar las señalizaciones en los espacios de trabajo.

Incentivar a los empleados que después de realizar cada actividad dejen limpios y organizados los puestos de trabajo, especialmente en área operativa lo que permite que en la siguiente jornada pueda iniciar sin inconvenientes.

12 BIBLIOGRAFIA

Álvarez, N. y Trujillo, J. (2014). *Estudio de las dinámicas socioeconómicas de cuatro aglomerados de microempresas en la ciudad de Bogotá*. Revista Inclusión & Desarrollo Vol. 1 (2), 99-118.

(2003). Obtenido de http://www.angelfire.com/co4/gino_zc/

Becerr, M. Y. (7 de Julio de 2007). *Seguridad Basada en el Comportamiento*. Obtenido de Seguridad Basada en el Comportamiento: www.uv.es/meliajl/Papers/2007JLM_SBC.pdf

Brouyere, J. D. (27 de Julio de 2015). *Investigación Exploratoria, Descriptiva, Correlacional y Explicativa*. Obtenido de Investigación Exploratoria, Descriptiva, Correlacional y Explicativa: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100104/100104_EXE/leccin_6_investigacin__exploratoria_descriptiva_correlacional_y_explicativa.html

ESTUDIOS CORRELACIONALES. (24 de Julio de 2015). Obtenido de ESTUDIOS CORRELACIONALES: <http://www4.ujaen.es/~eramirez/Descargas/tema5>

GARCIA, R. E. (FEBRERO de 2010). *CONSEJO GENERAL DE LA INGENIERIA TECNICA INDUSTRIAL*. Obtenido de CONSEJO GENERAL DE LA INGENIERIA TECNICA INDUSTRIAL: <http://www.tecnicaindustrial.es/tifrontal/a-3042-La-seguridad-basada-comportamiento.aspx>

Gross, M. (16 de 09 de 2010). *Tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. Obtenido de tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa : <http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>

Guia Tecnica Colombiana GTC 45. (20 de Junio de 2012). Obtenido de PROYECTO DE GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA GTC 45 ...: www.laguajira.gov.co

Gwiazda, I. M. (29 de Marzo de 2015). *PREVENCION DE CAIDAS POR TROPEZONES Y RESBALONES*. Obtenido de PREVENCION DE CAIDAS POR TROPEZONES Y RESBALONES: http://www.gamasi.com.ar/data/archivos/articulos/5_RESB.PDF

Lucia, M. H. (10 de Julio de 2015). *Www.definicionabc.com/social/comportamiento.php*. Obtenido de www.definicionabc.com/social/comportamiento.php: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/seguridad-basada-comportamiento/seguridad-basada-comportamiento.shtml>

Maria, G. S. (29 de Marzo de 2015). Imágenes de caídas y resbalones. *Recuperado*. Bogota.

Mancera, Y. (2014). Configuración integral de las políticas públicas con énfasis social desde la actuación del trabajo social. *Revista Inclusión & Desarrollo*. Vol. 1 (1), 45-53.

- 97Meliá, J. L. (8 de Julio de 2007). *Meliá, J. L. (2007). Seguridad Basada en el Comportamiento*. Obtenido de Meliá, J. L. (2007). Seguridad Basada en el Comportamiento: http://www.uv.es/~meliajl/Papers/2007JLM_SBC.pdf
- Muños, A. C. (13 de Junio de 2015). *Prácticas clave para la seguridad - Dirección de Posgrado*. Obtenido de Prácticas clave para la seguridad - Dirección de Posgrado: www.posgrados.frc.utn.edu.ar/congreso/plenarias/Mapfre.pps
- Programa de seguridad basado en el comportamiento “Yo aseguro”*. (2014). Obtenido de Programa de seguridad basado en el comportamiento “Yo aseguro”: <http://www.revistaseguridadadminera.com/comportamiento/programa-de-seguridad-basado-en-el-comportamiento-yo-aseguro/>
- Recupedao. (10 de Julio de 2015). *Definición de salud ocupacional - Qué es, Significado y Concepto*. Obtenido de Definición de salud ocupacional - Qué es, Significado y Concepto: <http://definicion.de/salud-ocupacional/>
- Recuperado. (15 de 12 de 2010-). *GTC 45*. Obtenido de GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS: datateca.unad.edu.co/contenidos/102505/Legislacion.../_GTC45.pdf
- Recuperado. (7 de Julio de 2015). *Seguridad Basada en el Comportamiento - cetap sa*. Obtenido de Seguridad Basada en el Comportamiento - cetap sa: <http://ar.cetapsa.com/descargas/HP-sbc.pdf>
- Recuperado. (7 de 04 de 2015). *Boletín Seguridad y Trabajo, Consejo Colombiano de Seguridad*. . Obtenido de Prevencion de resbalones, tropiezos y caidas en el trabajo : www.paritarios.cl/consejos_resbalones_caidas
- Recuperdo. (7 de 3 de 2015). *Ejes temáticos - ccs*. Obtenido de Ejes temáticos - ccs: ccs.org.co/salaprensa/index.php?Option...id...ejes-tematicos...
- Ruiz, M. R. (8 de Julio de 2015). *SEGURIDAD BASADA EN EL COMPORTAMIENTO ... - MANCERA*. Obtenido de SEGURIDAD BASADA EN EL COMPORTAMIENTO ... - MANCERA: <http://manceras.com.co/seguridadcomportamiento>.
- SALGUERO, L. T. (24 de Julio de 2015). *FORMULACIÓN DE UN SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL PARA LA EMPRESA INGENIERÍA SÓLIDA LTDA*. Bogota, Bogota, Colombia.
- SURA, A. (26 de 01 de 2007). *ARL SURA*. Obtenido de ARL SURA: http://www.arlsura.com/index.php/component/search/?Searchword=seguridad+basada&searchwordsugg=&option=com_search