

Diseño de un programa de SBC para accidentalidad en un Centro Veterinario.

Manizales, 2023.

Lilian Juliet Agudelo Quiceno

Jenny Carolina Ortiz Cardona

Universidad de Manizales

Especialización En Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Carlos Eduardo Rivera Molano

Carlos Andrés Castro Giraldo

Manizales, Colombia

26 de mayo de 2023

TÍTULO

Diseño de un programa de SBC para accidentalidad en un Centro Veterinario. Manizales, 2023.

REFERENTE CONCEPTUAL

ANTECEDENTES

En la búsqueda del tema a indagar sobre seguridad basada en comportamiento y dar respuesta al problema planteado en el proyecto, la consulta se realizó en varias bases de datos como redalyc, scopus, google academic, bases de datos y repositorios de la universidad de Manizales, revista colombiana de la salud ocupacional, revista de psicología aplicada, utilizando palabras claves como comportamientos, seguridad industrial, conducta, cultura en seguridad, salud en el trabajo, percepción de riesgos, seguridad basada en el comportamiento, liderazgo, observación de comportamientos, donde estos documentos fueron artículos científicos y trabajos de grado, realizados entre los años 2011- 2022, sirviendo como referentes para la construcción del proyecto de grado y lograr que los resultados finales sean pertinentes a los objetivos.

Así pues, estos antecedentes se agrupan en dos categorías, internacionales y nacionales, en el caso de los internacionales estos coinciden en abordar la seguridad basada en comportamientos desde una necesidad de liderazgo y supervisión, como según lo describe *(Flin & Yule, 2004) El liderazgo es capaz de afectar la actitud hacia la seguridad y la cultura de seguridad de los miembros de su equipo*. En lo que acarrea una cultura de observación al grupo de trabajo, realizando retroalimentaciones semanales de sus comportamientos, donde demuestran la experiencia de una cultura segura, ya que a través de estas veedurías se ve una mejoría significativa en la seguridad de cada colaborador, utilizando como estrategia el fortalecimiento

de la cultura, cuyos colaboradores gestionan la seguridad como un valor de lo que se hace, ayudando a minimizar esas fallas o anomalías que las empresas luchan día a día por prevenir o reducir, centrándose solamente en las causas físicas y aun así repitiéndose una y otra vez.

Por ello, según los autores (*Fernández et al. 2005*) *“la cultura de seguridad puede considerarse como un componente de la cultura organizacional, que alude las características individuales del trabajo y de la organización que influyen en la seguridad y salud de los trabajadores.”*

Resaltando la importancia de motivar y gestionar en ellos el pensar de manera autónoma como una de las formas más efectivas para fomentar la seguridad, generando control y compromiso en las acciones desempeñadas.

En investigaciones internacionales se encontró “modificación de las prácticas de supervisión para mejorar la seguridad: un modelo de intervención basado en el liderazgo (2002) publicada por la revista de psicología aplicada, en la cual se reafirma la importancia de las observaciones de conductas en contextos de trabajo para poder identificar las inadecuadas y que generan alta posibilidad de representar un incidente o accidente de trabajo, en esta investigación se resalta el componente de liderazgo dentro de la metodología de seguridad basada en comportamiento como parte fundamental para tener un impacto en la modificación de conductas desde un refuerzo positivo y retroalimentación oportuna para garantizar la sostenibilidad de conductas adecuadas y seguras.

Otros artículos internacionales como “ The linde engineering behaviour based safety program - "BESAFE" Tomo 48, Páginas 931 - 936” publicada en la revista Chemical Engineering Transactions, en la cual el grupo Linde adopta el método de la curva de Bradley de DuPont para

mejorar su cultura de seguridad a través del compromiso de toda la organización para asumir la responsabilidad de la seguridad; Dupont define este cambio cultural en tres etapas la primera es la dependiente, la segunda es la independiente y la tercera es la interdependiente; “ Para llegar a la etapa de interdependencia, se requiere que la organización pase de una cultura de control y cumplimiento, a una que permita mayor libertad a los individuos para controlar su propio desempeño de seguridad, dada la combinación correcta de desarrollo de habilidades, procesos y objetivos de rendimiento.”, para esto Linde ha comprometido a sus altos directivos en los objetivos de seguridad, ya que el compromiso, el ejemplo y acompañamiento son fundamentales para que los trabajadores adopten comportamientos adecuados y reducir la accidentabilidad. (Ing. Lisbeth Dolores Mendoza Moreira, Gestión de la seguridad basada en comportamientos 2019 (Pag 27) Este enfoque orientado al comportamiento seguro es diametralmente opuesto al énfasis tradicional en prevención sobre indicadores negativos como la frecuencia de accidentes, los índices de siniestralidad o los costes por pérdidas. El registro observacional cuidadoso de los comportamientos seguros relevantes provee una variable dependiente con mejores propiedades técnicas que enfatiza y ayuda al cambio positivo, y presenta mayor variabilidad y sensibilidad al desarrollo positivo de la organización. De este modo la Seguridad Basada en la Conducta estimula un enfoque proactivo e integrado de la prevención donde cada trabajador debe preocuparse por realizar el comportamiento seguro más que por evitar el fallo o el difuso e inespecífico «tener cuidado» para evitar accidentes.

“Considerando la importancia de los artículos basados en pruebas experimentales y aquellos relacionados con las claves para la comprensión de conductas, es criterio del autor desarrollar en primera instancia algunos aspectos importantes sobre la metodología del programa en estudio, en relación a la información revisada, entendiendo que la Seguridad Basada en el Comportamiento

es una herramienta metodológica fundamentada en la identificación de comportamientos seguros en el ambiente de trabajo, con el objetivo de mejorar el desempeño de la seguridad. Algunos investigadores describen la metodología de aplicación de este programa, considerando además algunas limitaciones que se presentan en su implementación (Martínez Oropesa, 2015); (Montero Martínez, 1999); (Castilla Ramos, 2012); (Montero Martínez, 2011); (Meliá et al., 2007).”

El proceso de gestión de la seguridad basado en los comportamientos hace énfasis en los actos que causan el accidente, en los lugares de trabajo con afectaciones no solo al trabajador sino al ambiente, los equipos e instalaciones; es sistemático y debe ser documentado, con el objetivo de que sea medible y de que sus resultados puedan ser evaluados, permitiendo determinar si su ejecución está siendo efectiva o si se deben tomar medidas de control. Según Jasiulewicz Kaczmarek et al. (2015), el éxito en la ejecución del programa de gestión de seguridad basada en comportamiento se relaciona directamente con el compromiso de la gerencia y los trabajadores, la asignación de recursos y el soporte técnico.

En este sentido juega un papel muy importante la articulación de los procesos, partiendo esto del diseño de los mismos, la socialización con los equipos de trabajo, el formular preguntas que lleven a tener claridad de la comprensión y claridad de la aplicación y por qué la importancia de la misma, realizar el seguimiento correspondiente en el cual se corrobore el cumplimiento de lo estipulado inicialmente. Lo anterior, se soporta con la autora, Lisbeth Dolores Mendoza Moreira, la cual argumenta que El proceso de gestión de la seguridad basada en los comportamientos (PGSBC), se basa en el desarrollo de observaciones a las personas en el cumplimiento de las tareas y retroalimentación de información y reforzamiento positivo en tiempo real, con el propósito de eliminar los comportamientos a riesgos observados, así como, en

algunos de los casos más avanzados, modificar los factores ambientales y organizativos que los originan.

Según Meliá et al. (2007) en su explicación sobre la Teoría Tricondicional del Comportamiento, para que una persona pueda desarrollar sus labores de manera segura, debe tener tres condiciones: 1. Debe poder trabajar seguro (ingeniería de la seguridad y de higiene industrial), 2. Debe saber trabajar seguro (saber cómo hacer el trabajo seguro y cómo afrontar los riesgos remanentes en su contexto de trabajo), y 3. Debe querer trabajar seguro (querer hacerlo, estar motivado o tener motivos para hacerlo). En este mismo estudio Meliá et al. (2007) manifiesta que “...la metodología de la Seguridad Basada en el Comportamiento es una de las metodologías – pero sin duda la más asentada, probada y eficaz disponible– para actuar sobre la tercera condición del modelo tricondicional” (p.163). De acuerdo con lo mencionado, para que una empresa pueda aplicar el programa de seguridad basada en el comportamiento deben darse al menos dos de las tres condiciones, es decir que se proporcionen las condiciones de seguridad adecuadas y que los empleados hayan recibido la debida formación e información. Por su parte Pereira Manrique (2012) menciona que “...no basta con que las personas conozcan los riesgos, pues la conducta no se modifica con consejos o recomendaciones, condiciones necesarias, pero no suficientes para generar conductas seguras” (p.214).

(Fernández Muñiz, Montes Peón, Vázquez Ordás, 2005) sustenta que una organización con cultura en seguridad se considera cuando los trabajadores son el recurso más importante, se promueven actividades de prevención con recursos suficientes y dando prioridad a la seguridad frente a la producción. Si bien es cierto que el equivocarse es inherente al que hacer del ser humano y los riesgos y/o peligros están presentes en todas las actividades que se realizan, es importante realizar seguimientos y evaluar los controles de los procedimientos instaurados, tanto

a nivel operacional como organizacional, los cuales fundamentan la cultura en seguridad y las decisiones gerenciales que las caractericen, teniendo en cuenta que el comportamiento inseguro es una evidencia de situaciones que hay que aclarar y corregir y no sustentar por qué se realizan.

En el caso de los antecedentes nacionales, se puede analizar que estos artículos se enfocan en las conductas inseguras, fijándose en aspectos netamente físicos para su corrección o cambio de conducta, como refieren Cox y Jones (2006) *“una tendencia en las organizaciones caracterizada por culpar o criticar a los individuos o grupos ante la ocurrencia de accidentes de trabajo, atribuidos en gran parte a dichas conductas inseguras”*; sin asegurar la no repetición de las mismas.

En estas investigaciones realizadas a nivel nacional se encontró el artículo “La gestión de la seguridad basada en los comportamientos”. ¿Un proceso que funciona? “ publicado por la revista colombiana de salud ocupacional 2015, en la cual se realiza un análisis del marco referencial de la seguridad basada en comportamientos, el común denominador entre la recopilación referencia que se realiza es que la seguridad basada en comportamientos se enfoca desde el ser humano, el análisis y estudio de las conductas dentro de su entorno de trabajo para la modificación de conductas inadecuadas y que provocan accidentabilidad hacia conductas más seguras, fortaleciendo una cultura de seguridad y disminución de accidentabilidad, destacando el aporte de Dan Petersen (1978) en su investigación y libro “La gestión de la seguridad: un enfoque humano” en el cual se refiere a la investigación de B.F. Skinner el padre del análisis del comportamiento y afirma “La frase seguridad basada en el comportamiento se refiere de manera estricta a la aplicación de métodos de análisis del comportamiento para lograr una mejora continua en el funcionamiento de la seguridad”.

Desde esta mirada, la psicología conductual ha permitido tener gran aporte desde la visión de ser humano y seguridad, en 1980 algunos profesionales en seguridad tomaron los principios que esta brinda con el objetivo de mejorar la seguridad industrial en las empresas. Estos principios son: “El primero de ellos es que el comportamiento humano es un fenómeno natural, de ocurrencia frecuente, observable y medible, lo que la convierte en objeto de estudio científico. Además se encuentra directamente relacionado, de forma metódica y predecible con los acontecimientos del medio ambiente. El estudio de la relación entre los comportamientos de las personas y su ambiente, basado en la observación y en un registro sistemático de datos de los comportamientos, constituye el centro de interés de la Psicología de los comportamientos, porque este estudio permite la predicción y administración del comportamiento humano. La relación natural del comportamiento con su medio ambiente señala que las personas aprenden el comportamiento seguro, pero también indica que ellos pueden aprenderlo, de allí que resulta necesario para el prevencionista el conocimiento de los procesos naturales de aprendizaje humano, con el fin de emplear este conocimiento para revertir los aprendizajes inseguros.”

Estos aportes se reflejan en la investigación nacional realizada como trabajo de grado “propuesta para el fortalecimiento de las prácticas de manipulación de sustancias químicas en trabajadores del área operativa de un laboratorio farmacéutico veterinario. Un aporte desde la seguridad basada en el comportamiento (2021)” en la cual se realiza un análisis de información, procesos y comportamientos del personal y que tiene como objetivo la disminución de accidentabilidad a través de la metodología de seguridad basada en comportamientos, se concluye que el análisis de los comportamientos y actos inseguros, es fundamental para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, ya que permite observar e identificar las causas de dichos comportamientos e

intervenirlos para evitar o disminuir la ocurrencia de incidentes y accidentes ocasionados en la manipulación de sustancias químicas.

También estos artículos coinciden con los internacionales en la práctica de una observación sistemática para medir y registrar los ambientes laborales, al igual que la realización de feedback con los colaboradores, como mecanismo para lograr modificar conductas. Estas observaciones han llevado a conocer los actos inseguros asociados a un futuro accidente antes de que estos ocurran o como lo definen (Krause et al., 1990) esta herramienta “conlleva a que se analicen los eventos o factores antecedentes que propician conductas seguras y de riesgo en el trabajo, así como los resultantes que las refuerzan, para introducir correctivos en el ambiente de trabajo o en aspectos como la supervisión de los trabajadores”.

La documentación investigada arroja varias tendencias para el desarrollo del proyecto como lo son, una cultura en seguridad, que logre fortalecer e incorporar los colaboradores en una perspectiva de seguridad desde la visión y actitudes de la organización, donde puedan afianzar su perspectiva de seguridad y traducirla en sus acciones.

En el mundo veterinario Colombiano, por ejemplo, no se evidencian estudios a profundidad que consideren las implicaciones que tiene sobre el gremio, sobre todo en el área de los pequeños animales, la seguridad basada en comportamientos, lo que despierta el interés de profundizar en este campo, dado que, si es evidente que se presentan accidentes laborales que representan un riesgo para la salud, mostrando frecuentemente el reporte de accidentes laborales, de los cuales los profesionales parecen solo reconocer los riesgos físicos (mordeduras, rasguños, pinchazos, tropiezos, etc.), reflejándose esta baja percepción en conductas como el autotratamiento, y el asumir los accidentes como algo natural y propio de la profesión que no requiere de mayor

atención (Cepeda et al., 2014; Epp & Waldner, 2012; Souza, Barraclough, Fishwick, & Curran, 2009).

Al darse esta percepción en algo tan tangible como las lesiones físicas, no se puede esperar que acudan en busca de ayuda cuando se encuentran agobiados por riesgos psicosociales a nivel laboral, y mucho menos que sean considerados como un posible accidente de trabajo (Epp & Waldner, 2012). La ley 1562 de 2012 del Ministerio de Trabajo define accidente de trabajo como “todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte”

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Colombia es el cuarto país en Latinoamérica que lidera el crecimiento del mercado de mascotas en el año 2021, en el cual 3 millones de hogares gastan en alimentación y cuidado de estas (DANE, 2021), las mascotas forman parte esencial de los hogares y la humanización de estos ha llevado que los servicios en veterinarias también aumenten en consulta, bienestar, compra de accesorios o insumos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se han evidenciado dificultades con el manejo de las mascotas, dado que se generan incidentes y accidentes tales como riesgos biológico, físicos, ergonómico, químicos y psicosociales, entre estos sobresaliendo el riesgo psicosocial y el biológico (mordeduras, rasguños, transmisión de infecciones, fluidos, entre otros).

Lo anterior, basado en que los pacientes tienen variaciones en su comportamiento según la especie, el tamaño, el peso, características, dolor que padece, entre otras condiciones individuales haciendo necesario que el equipo de trabajo identifique los posibles riesgos que se puede enfrentar en la manipulación del animal, lo que también hace necesario el diseño y estandarización de indicadores y protocolos de seguridad requeridos para minimizar la probabilidad de incidentes y accidentes en este sector.

Es por esto que surge la intención de realizar un estudio en un centro veterinario de la ciudad de Manizales donde se hace importante resaltar que en la labor diaria de esta veterinaria se cuenta con una estadística de los accidentes reportados ante la ARL, por la gravedad del mismo, sin embargo no se cuenta con una estadística que refleje la realidad de la frecuencia de los incidentes que se presentan ya que ni siquiera son reportados al líder directo puesto que manifiestan “es algo sin importancia”, saltándose los procesos instaurados para este tipo de

eventos, Las mordidas y los arañazos por animales son, según las estadísticas, las injurias más comunes de los profesionales veterinarios. Esto es de mayor importancia si se manejan animales no vacunados (Natalia M. Cediel B; Luis C. Villamil 2004).

Asociado al “exceso de confianza” manifestado por el centro veterinario se encuentra la normalización de incidentes laborales, comprendido en este caso como los eventos esperados al riesgo en la atención de pacientes, lo que genera que no se realice un reporte de lo sucedido y que la veterinaria no cuente con el seguimiento de aplicabilidad del mismo que permita identificar la causalidad entre persona, condiciones físicas y condiciones de la tarea, aspectos que podrían contribuir en identificar condiciones o actos que pueden ocasionar accidentes a futuro. Entre los estudios analizados, Heinrich de la década de 1930, concluye que el 88% de los accidentes son atribuibles a actos inseguros, el 10% a condiciones inseguras y el 2% son inevitables.

Con lo anterior este proyecto pretende desarrollar un programa desde la metodología de seguridad basada en el comportamiento, permitiendo reducir los incidentes y la accidentalidad, fomentando el autocuidado y la cultura de seguridad.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los elementos para el diseño de un programa de seguridad basado en comportamiento con la finalidad de mitigar los incidentes, accidentes y condiciones de riesgo en un centro veterinario en la ciudad de Manizales?

JUSTIFICACIÓN

En Colombia durante el primer trimestre del 2022 se presentaron 111.396 accidentes de trabajo lo que representa una tasa de 0,99 de accidentes por cada 100 trabajadores, el departamento de Caldas uno de los 5 con mayor presencia de accidentabilidad con una tasa de 1,41 accidentes por cada 100 trabajadores. En Colombia no se encuentra un indicador nacional de accidentabilidad en atención de animales en el sector veterinario y mucho menos un reporte de accidentabilidad en atención de pequeños animales en clínicas veterinarias.

Sin embargo los veterinarios tienen hasta nueve veces más riesgo de sufrir lesiones severas en accidentes laborales que otros profesionales de la salud (Norwood et al, 2000) por las variaciones, condiciones y resistencia que representan sus pacientes, adicional a la interacción directa con sus fluidos (sangre, orina, material fecal, entre otras) este contacto puede generar una afectación por riesgo biológico llamada zoonosis que se describe como enfermedades infecciosas que se transmiten de animales vertebrados a seres humanos (Natalia M. Cediell; Luis C. Villamil, 2004). Los pequeños animales pueden ser portadores de parásitos, bacterias o virus que para dicho caso pueden ser transmitidos en un accidente laboral.

Se encuentra como novedad que dentro del sector veterinario en atención de pequeños animales, no se ha desarrollado un programa de seguridad bajo esta metodología, donde el sector

veterinario representa un gran aporte a la economía actual, en la cual este proyecto pretende aportar para la disminución de incidentes, accidentabilidad, mejorar la productividad y bienestar de los colaboradores.

La utilidad de este proyecto se refleja en la oportunidad de fortalecer la cultura de seguridad y autocuidado en los colaboradores, reflejándose en la disminución de los incidentes y accidentes laborales. Adicional desarrollar una metodología que permita identificar los actos inseguros en la labor a través de estrategias basadas en el comportamiento, insumos para la modificación de conducta y documentación del programa alineado al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo existente en el centro veterinario y registrar toda la información de incidentes que permita realizar un análisis para la intervención a tiempo de estos evitando que escalen en magnitud y consecuencia previniendo la accidentabilidad.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un programa de seguridad basado en comportamiento con la finalidad de mitigar los incidentes y accidentes en un centro veterinario de la ciudad de Manizales, 2023.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Identificar los comportamientos inadecuados en las labores del centro veterinario.
- Valorar los riesgos presentes en el centro veterinario.
- Priorizar las áreas de mayor riesgo, en el cual se enfocará el programa.
- Proponer la guía de seguridad basada en comportamiento acorde a las necesidades identificadas.

REFERENTE TEÓRICO

MARCO TEÓRICO

En el marco teórico se abordaron diferentes conceptos relevantes para el desarrollo del presente proyecto.

Un **accidente de trabajo** es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte; también es aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo (Ley 1562 de 2012) y un **incidente de trabajo** es un suceso en el trabajo que tuvo el potencial de ser un accidente, en el que hubo personas involucradas sin que sufrieran lesiones o se presentaran daños a la propiedad y/o pérdida en los procesos. (Ministerio de protección social, Resolución 1401 de 2007). Estos conceptos son importantes en su definición ya que ambos se relacionan con la probabilidad de ocurrencia de un evento, la disonancia se encuentra en el hecho materializado de ocurrencia, mientras que en el accidente se presenta el evento en el incidente pudo haberse presentado.

Las empresas públicas y privadas del territorio Colombiano deben realizar una **investigación de accidentes e incidentes**: proceso sistemático de determinación y ordenación de causas, hechos o situaciones que generaron o favorecieron la ocurrencia del accidente o incidente, que se realiza con el objeto de prevenir su repetición, mediante el control de los riesgos que lo produjeron (Ministerio de protección social, Resolución 1401 de 2007), en dicha investigación se definen dos tipos de causas, **las causas inmediatas** que por lo general son observables o se hacen sentir, se clasifican en **actos subestándares o actos inseguros** (comportamientos que podrían dar paso a la ocurrencia de un accidente o incidente) y **condiciones subestándares o condiciones**

inseguras (circunstancias que podrían dar paso a la ocurrencia de un accidente o incidente), y las **causas básicas** que ayudan a explicar en la investigación el por qué se cometen actos subestándares o inseguros y por qué existen condiciones subestándares o inseguras (Ministerio de protección social, Resolución 1401 de 2007); Para lograr una solución efectiva de los accidentes de trabajo es fundamental el reconocimiento y control de las causas básicas, las cuales dan origen a las causas inmediatas integradas por factores personales (Hábitos de trabajo incorrectos, uso incorrecto de equipos, herramientas e instalaciones; defectos físicos o mentales, deficiencias en la audición etc.) y factores del trabajo (Supervisión y liderazgo deficiente; Políticas, procedimientos, guías o practicas inadecuadas; Planeación y/o programación inadecuada del trabajo, etc.) (Chinchilla, 2002).

El **programa de seguridad basada en comportamiento**, permite desarrollar una metodología que ayude a identificar actos inseguros en el desarrollo de la labor, para la corrección de estos a través de estrategias de observación y reforzamiento positivo con la intención de modificar el comportamiento inadecuado de la persona hacia un comportamiento seguro y de autocuidado, así como, en algunos de los casos más avanzados, modificar los factores ambientales y organizativos que originan los accidentes o incidentes de trabajo (Ciro Martínez-Oropesa 2015). Según Watson citado por Pellón (2013) **conducta** es cualquier cosa que un organismo hace. El **comportamiento** significa las acciones observables. Estas prácticas **observables** son lo que más importa para la seguridad de los trabajadores en los sitios, y el enfoque de comportamiento aborda la forma en que los trabajadores se comportan en el trabajo (Salcedo Martínez, 2019), este comportamiento es la respuesta ante estímulos que provienen de forma externa o interna, en los lugares de trabajo estos estímulos externos pueden venir desde políticas, procedimientos, liderazgo, supervisión y los estímulos internos desde la motivación y el autocuidado.

Según Martínez (2003) existen siete principios básicos para desarrollar procesos de Gestión de la Seguridad Basada en el Comportamiento:

1. Concentrarse en los comportamientos: El comportamiento de una persona puede observarse, por tanto, puede registrarse y pueden acumularse registros de estas observaciones
2. Definir claramente los comportamientos: Cada persona debe conocer exactamente cómo, dónde, cuándo y con qué frecuencia debe desarrollar sus tareas.
3. Utilizar el poder de las consecuencias: Los comportamientos de las personas pueden ser influenciados por las consecuencias que generan. Sin dudas no siempre esto es así, pero generalmente este principio funciona en la práctica diaria.
4. Guiar con antecedentes: Se debe enfocar en el entrenamiento en seguridad y las metas.
5. Potenciar con participación: Cuando todos los participantes en un esfuerzo total hacia la seguridad comienzan a reconocer que tienen un papel en el sistema de gestión, es que entonces comienza realmente a producirse un cambio positivo en la cultura de la seguridad en la organización.
6. Mantener la ética: Aplicar los principios y un proceso de influencias en los comportamientos, cuando se hace sin segundas intenciones es de hecho profundamente ético.
7. Diseñar una estrategia y seguir un modelo: El implementar a la SBC necesita diseñar una estrategia y seguir un método para la misma. Como ya se ha mencionado la SBC es un proceso, en un primer momento, de intervención para lograr un cambio, y en un segundo momento, de mejoramiento continuo donde se producen intervenciones pequeñas cada vez que se observan desviaciones de los estándares altos ya alcanzados.

Dentro del programa de seguridad basado en comportamiento, se debe reconocer la **cultura de la seguridad** de una organización que es el producto de los valores, actitudes, percepciones,

competencias y patrones de conducta de individuos y grupos que determinan el compromiso, así como su estilo y habilidad respecto a la salud de la organización y la gestión de la seguridad. (Wilpert, 2001, p. 18), permitiendo una participación activa de los trabajadores, así como un compromiso alto de la alta gerencia en todos los procesos de transformación o cambio que puede generar el proceso de SBC, ya que la cultura de seguridad es en sí misma las creencias, los valores y actitudes, también son aquellas políticas, normatividades y prácticas que desarrollan las empresas para prevenir los riesgos.

Según los autores (Fernández et al. 2005) “la cultura de seguridad puede considerarse como un componente de la **cultura organizacional**, que alude las características individuales del trabajo y de la organización que influyen en la seguridad y salud de los trabajadores.”, entendiéndose a través de la percepción social del grupo de trabajo.

Así mismo la **cultura del autocuidado**, radica en la necesidad de desarrollar comportamientos orientados hacia el propio cuidado, tomando todos los recursos que el entorno laboral les ofrece (trabajadores), así como sus propias capacidades y conocimientos en beneficio de su bienestar, por ello el **autocuidado** está relacionado con todas aquellas prácticas que las personas realizan de manera cotidiana, con el fin de proteger y conservar su salud, asumiendo comportamientos que promuevan el bienestar en todas las dimensiones de la vida. (Revista Simeon, 2020)

Por último el **riesgo biológico** se define como la probabilidad de existencia de un daño potencial hacia personas o animales, causado por los siguientes agentes: virus, bacterias, clamidias, hongos, parásitos, DNA recombinante, plásmidos y productos celulares. Dichos agentes pueden causar infecciones, alergias, parasitosis y reacciones tóxicas (Natalia M. Cediel B^o Luis C. Villamil 2004), El enfoque médico individual en **pequeños animales** específicamente perros y gatos.

MARCO CONCEPTUAL

Centro veterinario: Es un lugar de atención y hospitalización que ofrece servicios para la salud, principalmente para pequeños animales (perros y gatos); sin embargo, se puede atender a todo tipo de animales, tanto domésticos como exóticos. El objetivo de estos centros médicos es preservar el bienestar de los animales.

Seguridad basada en comportamiento: Se basa en el desarrollo de observaciones, retroalimentación de información y reforzamientos de conductas, que permite reducir y hasta eliminar comportamientos riesgosos, por medio de un inventario de comportamientos críticos que se utilizan por los colaboradores entrenados como observadores, los cuales observan regularmente el comportamiento de sus compañeros durante la ejecución de las tareas críticas, identificando los desempeños seguros y riesgosos.

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.

Incidentes: Sucesos que surgen del trabajo o en el transcurso del trabajo que podrían tener o tienen como resultado daños y deterioros de la salud.

Actos subestándar: Cualquier desviación en el desempeño de las personas, en relación con los estándares establecidos, para mantener la continuidad de marcha de las operaciones y un nivel de pérdidas mínimas. Se considera un acto anormal que impone riesgo y amenaza en forma directa la seguridad del sistema o proceso respectivo, un acto subestándar se detecta con observaciones.

MARCO NORMATIVO

Para realizar el marco normativo se realizó la revisión de diferentes referencias legales que soportan la seguridad laboral en Colombia.

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 9ª de 1979	Conocida como código sanitario nacional, por medio de la cual se dictan medidas sanitarias; incluye un capítulo de Salud Ocupacional, reglamentando condiciones ambientales del puesto de trabajo en cuanto a riesgos químicos, físicos y biológicos.
Ley 776 de 2002	Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.
Ley 1562 de 2012	Desarrolló el sistema general de riesgos laborales, adicionalmente se cambia el “Programa de salud ocupacional” por el “Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Y redefine los conceptos de accidente de trabajo y enfermedad laboral.
Decreto Ley 2663 de 1950	Código Sustantivo del Trabajo, por el cual se establecen los lineamientos en Colombia, para regular las relaciones entre los empleadores y empleados, de manera que se fomente el trabajo justo y responsable.
Los decretos 778 de 1987 y	Determinan la tabla de enfermedades profesionales.

Decreto 2566 de 2009	
Decreto 1294 de 1994	Se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.
Decreto Ley 1295 de 1994	Emitido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales, ratificando la generación de condiciones seguras de trabajo.
Decreto 1072/2015 y Resolución 1111 de 2017	Reglamentan la implementación del Sistema de Seguridad y salud en el trabajo en todas las empresas
Resolución 2400 de 1979, código o estatuto de seguridad industrial	Por medio del cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.
Resolución 2013 de 1986	Reglamenta la organización y funcionamiento de los comités paritarios de salud ocupacional.
Resolución 312 de 2019	Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

REFERENTE METODOLÓGICO

Este proyecto de desarrollo busca proponer un programa de seguridad basada en el comportamiento partiendo de la identificación de los comportamientos observados en los colaboradores a partir de un análisis de incidentes, accidentes, condiciones de riesgo, los cuales permitirán seleccionar el área dónde se quiere focalizar el programa.

Fase 1- Observación para identificar los comportamientos inseguros y condiciones de riesgo.

En esta primera fase se visitaran las instalaciones del centro veterinario, en acompañamiento del líder de Gestión Humana y el profesional de seguridad y salud en el trabajo, en donde se observará el comportamiento del equipo de trabajo en sus labores para recopilar información de los comportamientos seguros y los actos subestándar que se pueden presentar.

La observación del comportamiento es una técnica planeada de analizar a las personas durante el desempeño normal de su oficio, recogiendo datos para identificar la proporción de comportamientos seguros e inseguros que contemple, entre otros los siguientes aspectos:

- *Planear el proceso de observación (áreas, rutas, población, frecuencia...)*
- *Elaborar listas y guías de observación*
- *Observar el comportamiento actual para determinar la línea de base, con la cual se pueda comparar el porcentaje de logro obtenido*

Fase 2- Verificación de la matriz de peligros y valoración de riesgos

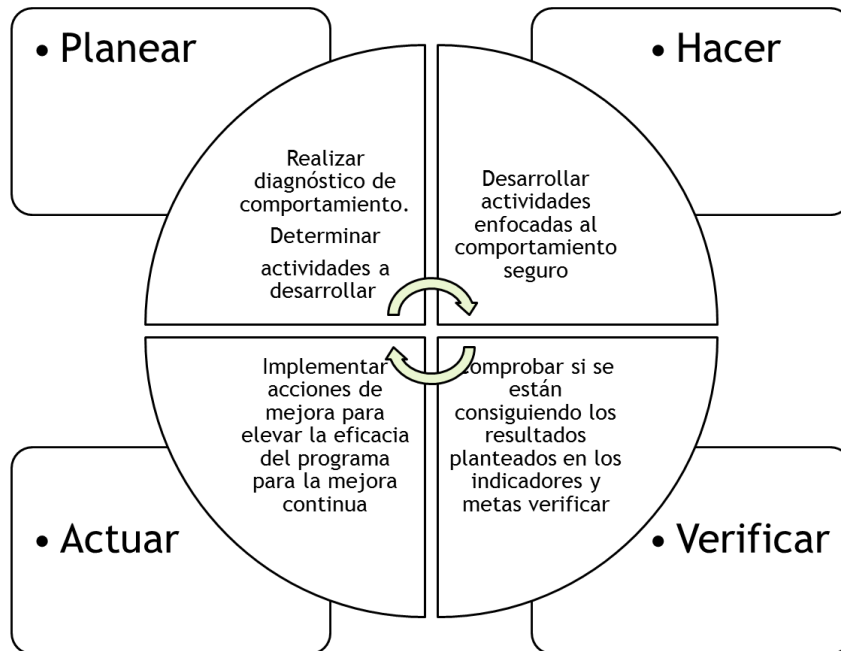
En esta segunda fase, se busca conocer la matriz de peligros y valoración de riesgos del centro veterinario, teniendo en cuenta que esta es una herramienta de gestión que permite determinar objetivamente cuáles son los procesos, actividades y tareas que desarrollan los colaboradores, al

igual que los riesgos, peligros, controles, evaluaciones y medidas de intervención establecidos para la seguridad y salud en el trabajo en la organización.

Fase 3 - Con la observación y verificación se utilizará la herramienta de la matriz DOFA: Fortalezas, Oportunidades, debilidades y amenazas.

A partir de una lista de chequeo, se realizará la matriz DOFA, la cual consistirá en ver cuál es la situación del centro veterinario frente a los factores internos y externos, identificando claramente las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que pueden presentarse. De esta manera se determinará el área de trabajo en la cual se enfocará la fase número 4.

Fase 4 -Se construirá la guía SBC teniendo en cuenta el ciclo PHVA: (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar)



METODOLOGÍA

El proyecto contiene cuatro fases:

1. Observación: Lista de verificación STOP (Seguridad en el trabajo por la observación preventiva) de DuPont y Teoría Tricondicional Antonio Meliá

2. Análisis de la matriz de riesgos del centro veterinario

3. Construcción de la matriz DOFA

4. Elaboración del ciclo PHVA

- En la primera fase se realizaron visitas a las instalaciones del centro veterinario, las cuales fueron programadas una vez por mes (febrero y marzo) donde se tomaron como muestra 24 colaboradores, las mismas fueron guiadas con las teorías sobre SBC de DuPont. En un primer momento, el método de la curva de Bradley de DuPont donde se identificó la progresión de la cultura de seguridad definiendo el cambio cultural en una de las tres etapas que la teoría establece, dependiente, independiente y la interdependiente; esta teoría aplicada se realizó a través de la Lista de verificación STOP (Seguridad en el trabajo por la observación preventiva) de DuPont, la cual permitió recopilar información de los comportamientos seguros y los actos subestándar que se presentan en el equipo de trabajo y en qué nivel de seguridad se podría encontrar el centro veterinario.

Partiendo del hecho que la seguridad es una preocupación fundamental en cualquier entorno laboral, especialmente en aquellos que implican riesgos potenciales para los trabajadores.

DuPont, una empresa líder en el campo de la seguridad y la salud ocupacional, ha desarrollado

una herramienta valiosa conocida como la lista de verificación STOP (Safety Training Observation Program) para mejorar la conciencia y la cultura de seguridad en el lugar de trabajo. La lista de verificación STOP es una metodología sistemática que permite a los trabajadores y supervisores identificar y corregir las condiciones inseguras y los comportamientos de riesgo antes de que ocurran accidentes o lesiones. Esta herramienta se basa en la premisa de que la mayoría de los accidentes son prevenibles y que la observación activa y la intervención temprana pueden evitar situaciones peligrosas.

La lista de verificación STOP se compone de cuatro pasos fundamentales. El primer paso es **"Prepárese para la observación"**, los observadores se preparan mentalmente para realizar la evaluación de seguridad, familiarizándose con los procedimientos y los estándares de seguridad aplicables. También deben asegurarse de tener los recursos necesarios, como el formulario de observación y una actitud positiva hacia la mejora de la seguridad.

El segundo paso es **"Observe la tarea"**. Aquí, los observadores se centran en la identificación de condiciones inseguras y comportamientos de riesgo mientras se realiza la actividad laboral. Es esencial prestar atención a los detalles y utilizar todos los sentidos para captar posibles peligros. Los observadores deben estar atentos a factores como la falta de protección personal, la presencia de sustancias peligrosas o los movimientos incorrectos que puedan conducir a lesiones.

El tercer paso es **"Intervenga y corrija"**. En este punto, los observadores deben intervenir de manera apropiada y corregir las situaciones inseguras que han identificado. Esto puede incluir brindar retroalimentación al trabajador involucrado, ofrecer soluciones alternativas o solicitar la asistencia de personal especializado si es necesario. La intervención temprana y la comunicación efectiva son elementos clave para prevenir accidentes.

El cuarto y último paso es **"Informe y comparte"**. Después de realizar la observación y la intervención, los observadores deben registrar los hallazgos en el formulario de observación. Estos informes proporcionan datos valiosos para el análisis de tendencias, la identificación de áreas de mejora y el seguimiento de la eficacia de las medidas de seguridad implementadas. Además, compartir los resultados de las observaciones con los demás miembros del equipo fomenta la transparencia y la responsabilidad colectiva en la mejora de la seguridad. La lista de verificación STOP de DuPont es una herramienta poderosa que promueve una cultura de seguridad proactiva en el lugar de trabajo.

Lista de verificación para una observación STOP. (Dupont)			
Acciones		Condiciones	
Inseguras	Seguras	Inseguras	Seguras
Reacciones de las personas	Todo es seguro <input type="checkbox"/>	Equipo de protección personal	Todo es seguro <input type="checkbox"/>
___ Ajustan el equipo de protección personal ___		Revisión de la cabeza a los pies	
___ Cambian de posición ___		___ Uniforme antifluído ___	
___ Reacomodan su trabajo ___		___ Tapabocas y/o mascarilla facial con filtro ___	
___ Dejan de trabajar ___		___ Guantes ___	
___ Se quedan quietos ___		___ Bata ___	
		___ Gorro de tela ___	
		___ Zapatos antideslizantes ___	
Posiciones de las personas	Todo es seguro <input type="checkbox"/>	Herramientas y equipo	Todo es seguro <input type="checkbox"/>
Causas de lesión		___ Adecuados para el trabajo ___	
___ Golpear o ser golpeado por objetos. ___		___ Usados correctamente. ___	
___ Sobre esfuerzo físico ___		___ En condiciones seguras. ___	
___ Quedar atrapado sobre, entre o dentro objetos ___		Procedimientos	Todo es seguro <input type="checkbox"/>
___ Caídas ___		___ Disponibles. ___	
___ Contacto con temperaturas extremas ___		___ Adecuados ___	
___ Contacto con corriente eléctrica ___		___ Conocidos ___	
___ Inhalación, absorción de sustancia peligrosa ___		___ Comprendidos ___	
___ Movimientos repetitivos ___		___ Seguidos ___	
___ Posiciones incómodas/Posturas estáticas ___		Orden	Todo es seguro <input type="checkbox"/>
		Estándares	
		___ Conocidos ___	
		___ Comprendidos ___	
		___ Seguidos ___	
		Herramientas y equipo	Todo es seguro <input type="checkbox"/>
		Sonfestán	
		___ Adecuadas para el trabajo ___	
		___ En condiciones seguras ___	
		Equipos y áreas de trabajo	Todo es seguro <input type="checkbox"/>
		Sonfestán	
		___ Limpias ___	
		___ Ordenadas ___	
		___ Adecuadas para el trabajo ___	
		___ En condiciones seguras ___	
		Medio ambiente	Todo es seguro <input type="checkbox"/>
		Nombre :	
		Está	Fecha:
		___ Limpio ___	
		___ Ordenado ___	Emplazamiento
		___ En condiciones seguras ___	
		Orden y limpieza	Todo es seguro <input type="checkbox"/>
		El área esta	Área
		___ Limpia y en orden ___	Turno
		___ Adecuados ___	
			tiempo dedicado a la observación
			No. de personas contactadas
			No. De personas que observaron

La interpretación de las observaciones en las listas de verificación se realiza a través de un índice de comportamiento seguro el cual corresponde a las observaciones en las diferentes áreas del centro veterinario teniendo como objetivo detectar fuentes de riesgo para luego realizar un abordaje positivo que busca que la persona que se encuentra en falta recapacite sobre su error y tome consciencia de la importancia de la seguridad.

- **FS (Factor de Severidad):** Valor numérico para ponderar el comportamiento inseguro o desafortunado en relación al riesgo de lesión, daño al medio ambiente y/o daño al proceso. Para su asignación se deben seguir los siguientes criterios:

FS	Situación
(1/3)	Cuando existe el potencial de sufrir una lesión menor que pudiera requerir o no de primeros auxilios, o es una violación menor a una regla de seguridad.
1	Cuando existe el potencial de sufrir una lesión que pudiera requerir de tratamiento médico o una violación a un procedimiento escrito o reglas de seguridad, que pudiera ser causa de una lesión con actividad restringida.
3	Cuando existe el potencial de sufrir una lesión mayor (Con pérdida de días laborales por hospitalización, rehabilitación o fallecimiento).

Así mismo, se observó con el modelo de SBC de la Teoría Tricondicional, la cual se enfoca en la identificación de los tres componentes clave que influyen en el comportamiento de los trabajadores en un ambiente laboral: el ambiente físico, el ambiente social y el ambiente personal. Esta teoría, desarrollada por Antonio Meliá en 2007, es un enfoque importante en la creación de una cultura de seguridad en el lugar de trabajo y en la prevención de accidentes y lesiones.

El primer componente de la teoría tricondicional es el **ambiente físico**. Este componente se refiere a los factores ambientales que pueden influir en el comportamiento de los trabajadores, como el diseño del lugar de trabajo, la ergonomía, la iluminación, el ruido y la ventilación. La seguridad en el ambiente físico se puede mejorar a través de la identificación de peligros y riesgos potenciales y la implementación de medidas de control adecuadas.

El segundo componente es el **ambiente social**. Este componente se refiere a la influencia de los compañeros de trabajo, supervisores y la cultura organizacional en el comportamiento de los trabajadores. Los trabajadores pueden verse influenciados por la presión de grupo, la cultura organizacional y las normas no escritas. La seguridad en el ambiente social se puede mejorar a

través de la promoción de una cultura de seguridad en el lugar de trabajo, donde todos los empleados se sientan responsables de su seguridad y la de sus compañeros.

El tercer componente es el **ambiente personal**. Este componente se refiere a los factores personales que pueden influir en el comportamiento de los trabajadores, como el conocimiento, la habilidad, la experiencia, la motivación y la actitud. La seguridad en el ambiente personal se puede mejorar a través de la educación y la capacitación adecuadas, el fomento de la motivación y el compromiso, y la implementación de incentivos y recompensas.

La teoría tricondicional reconoce que estos tres componentes están interrelacionados y que la seguridad en el lugar de trabajo no se puede abordar de manera efectiva al centrarse en uno de estos componentes. Es importante abordar cada uno de estos para crear un entorno laboral seguro y prevenir accidentes y lesiones.

En conclusión, el modelo de seguridad basada en el comportamiento teoría tricondicional es un enfoque valioso para mejorar la seguridad en el lugar de trabajo. Esta destaca la importancia de identificar los factores ambientales, sociales y personales que influyen en el comportamiento de los trabajadores y aborda cada uno de estos componentes para crear un entorno laboral seguro.

Al abordar los factores que influyen en el comportamiento y promover comportamientos seguros, se puede crear un ambiente laboral más seguro y prevenir accidentes.



- En la segunda fase se analizó la matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo del centro veterinario, teniendo en cuenta que esta es una herramienta fundamental en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Se utiliza para identificar los peligros presentes en un entorno laboral y evaluar el nivel de riesgo asociado a cada uno de ellos. Esta matriz proporciona una visión clara de los peligros más significativos y ayuda a establecer las medidas preventivas adecuadas para garantizar un entorno de trabajo seguro.

La importancia de utilizar una matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo radica en su capacidad para prevenir accidentes y enfermedades laborales. Mediante una evaluación sistemática de los peligros presentes en el lugar de trabajo, es posible identificar los factores que podrían causar lesiones, enfermedades o daños a los trabajadores. Esto permite tomar medidas preventivas eficaces y reducir o eliminar los riesgos asociados.

La matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo se basa en la evaluación de dos aspectos principales: la probabilidad de que ocurra un incidente y la gravedad de las consecuencias que podrían resultar al asignar valores a estos dos criterios, se puede calcular el

nivel de riesgo para cada peligro identificado. Esto proporciona una guía clara para priorizar las acciones preventivas y asignar los recursos necesarios.

Otro aspecto importante de esta es su carácter preventivo, al identificar los peligros y evaluar el riesgo asociado, se pueden implementar medidas de control y prevención antes de que ocurran los accidentes. Esto ayuda a crear un ambiente laboral seguro y protegido para los empleados.

Además, la matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo es una herramienta que promueve la participación activa de los trabajadores en el proceso de identificación y evaluación de riesgos. Al involucrar a los empleados, se fomenta una cultura de seguridad en la organización, donde todos se sienten responsables de su propia seguridad y la de sus compañeros de trabajo.

En conclusión, la matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo es una herramienta esencial en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Proporciona una visión clara de los peligros presentes, evalúa el nivel de riesgo y permite tomar medidas preventivas adecuadas. Su uso promueve una cultura de seguridad, involucra a los empleados y contribuye a crear un entorno laboral seguro y saludable.

Teniendo en cuenta lo anterior, el análisis permitió determinar objetivamente los procesos, actividades y tareas que desarrollan los colaboradores, al igual que los riesgos, peligros, controles, evaluaciones y medidas de intervención establecidos para la seguridad y salud en el trabajo del centro veterinario.

- En la tercera fase con los resultados analizados en la fase uno (1) y dos (2), se construye la matriz DOFA, para establecer los factores internos y externos, identificando los actos inseguros y seguros, debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que se presentan en los procesos del equipo de trabajo; lo que permitió tener un panorama sobre las áreas de

trabajo en las cuales es importante intervenir para implementar acciones de mejora y fortalecimiento en las actividades que desarrollan los colaboradores, las cuales permitan generar conciencia y actuar bajo condiciones seguras.

- En la cuarta y última fase el ciclo PHVA, siendo este un método efectivo para lograr mejoras continuas en la gestión de la calidad y la seguridad en el trabajo. A través de sus etapas de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, el centro veterinario podrá establecer metas, implementar acciones, evaluar resultados y tomar medidas correctivas o preventivas. Al seguir este ciclo de manera regular, podrán lograr una gestión más eficiente y efectiva, así como un compromiso constante con la mejora continua.

El primer paso del ciclo PHVA es **Planificar**. En esta etapa, se establecen los objetivos y metas que se desean alcanzar. Se recopila información relevante, se identifican los procesos y se determinan los recursos necesarios. También se planifican las acciones y se establecen los indicadores clave de rendimiento para medir el progreso.

El segundo paso es **Hacer**. En esta etapa, se implementa el plan establecido en la fase de planificación. Se llevan a cabo las actividades planificadas y se ponen en marcha los procesos necesarios para lograr los objetivos establecidos. Es importante seguir los procedimientos y utilizar los recursos de manera eficiente para obtener los resultados deseados.

El tercer paso es **Verificar**. En esta etapa, se realiza un seguimiento y una evaluación de los resultados obtenidos. Se comparan los resultados reales con los objetivos establecidos en la fase de planificación. Se analizan los datos recopilados y se utilizan técnicas como auditorías internas, mediciones y revisiones para verificar si se están cumpliendo los criterios establecidos.

El cuarto y último paso es **Actuar**. En esta etapa, se toman medidas correctivas o preventivas en función de los resultados obtenidos en la fase de verificación. Si se identifican desviaciones o

áreas de mejora, se implementan acciones correctivas para corregir los problemas. Además, se aprovecha el aprendizaje obtenido durante el proceso para realizar ajustes y mejoras continuas en los procesos y procedimientos.

RESULTADOS

- Se realizaron las listas de verificación STOP (Dupont) en tiempo real, en cada una de las áreas del centro veterinario, así:
 - Punto de atención y venta
 - Gerencia y Gestión humana
 - Consulta externa
 - Imagenología
 - Hospitalización
 - Estética felina y canina
 - Cirugía
 - Laboratorio
 - Farmacia
 - Servicios generales
 - Domicilio

A continuación, se muestran los formatos utilizados en el desarrollo de las observaciones de algunas de las áreas:

Lista de verificación para una observación STOP. (Dupont)

H O S P I T A L I Z A C I Ó N

Acciones				Condiciones		Acciones seguras observadas
INSEGURAS	SEGURAS	INSEGURAS	SEGURAS	INSEGURAS	SEGURAS	
Reacciones de las personas	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	EPP	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Herramientas/equipo	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Actos inseguros observados
Ajustan el equipo de protección personal Cambian de posición Reacomodan su trabajo Dejan de trabajar Se quedan quietos		Revisión de la cabeza a los pies Uniforme antifluído Tapabocas y/o máscara facial con filtro Guantes Bata Gorro de tela Zapatos antideslizantes		Son/están Adecuadas para el trabajo En condiciones seguras		
Posiciones de las personas	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Herramientas y equipo	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Equipos y áreas de trabajo	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	No usaron el bozal para realizar tacto a un canino el cual se molesto e intento morder la medica, luego de ello deciden colocarle el bozal.
Causas de lesión Golpear o ser golpeado por objetos. Sobre esfuerzo físico Quedar atrapado sobre, entre o dentro objetos		Adecuados para el trabajo Usados correctamente. En condiciones seguras.		Son/están Limpias Ordenadas Adecuadas para el trabajo En condiciones seguras		Nombre Observador: Carolina Lilian
Caidas Contacto con temperaturas extremas Contacto con corriente eléctrica Inhalación, absorción de sustancia peligrosa Movimientos repetitivos Posiciones incómodas/Posturas estáticas		Procedimientos Disponibles. Adecuados Conocidos Comprendidos Seguidos	Todo es seguro <input type="checkbox"/>	Medio ambiente	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Fecha: 25 febrero 2023
		Orden	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Está Limpio Ordenado En condiciones seguras		Turno: Diurno/mañana
		Estándares Conocidos Comprendidos Seguidos		Orden y limpieza	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	
				El area esta Limpia y en orden Adecuados		
				Tiempo dedicado a la observación		40 mts
				No. de personas contactadas		1
				No. De personas que observaron:		2

Lista de verificación para una observación STOP. (Dupont)

H O S P I T A L I Z A C I Ó N

Acciones				Condiciones		Acciones seguras observadas
INSEGURAS	SEGURAS	INSEGURAS	SEGURAS	INSEGURAS	SEGURAS	
Reacciones de las personas	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	EPP	Todo es seguro <input type="checkbox"/>	Herramientas y equipo	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Actos inseguros observados
Ajustan el equipo de protección personal Cambian de posición Reacomodan su trabajo Dejan de trabajar Se quedan quietos		Revisión de la cabeza a los pies Uniforme antifluído Tapabocas y/o máscara facial con filtro Guantes Bata Gorro de tela Zapatos antideslizantes		Son/están Adecuadas para el trabajo En condiciones seguras		
Posiciones de las personas	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Herramientas y equipo	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Equipos y áreas de trabajo	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	No desecha los guantes cuando realiza la limpieza de la jaula No realiza lavado de manos luego de cambiar la cobija del paciente
Causas de lesión Golpear o ser golpeado por objetos. Sobre esfuerzo físico Quedar atrapado sobre, entre o dentro objetos		Adecuados para el trabajo Usados correctamente. En condiciones seguras.		Son/están Limpias Ordenadas Adecuadas para el trabajo En condiciones seguras		Nombre Observador: Carolina Lilian
Caidas Contacto con temperaturas extremas Contacto con corriente eléctrica Inhalación, absorción de sustancia peligrosa Movimientos repetitivos Posiciones incómodas/Posturas estáticas		Procedimientos Disponibles. Adecuados Conocidos Comprendidos Seguidos	Todo es seguro <input type="checkbox"/>	Medio ambiente	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Fecha: 18 marzo 2023
		Orden	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Está Limpio Ordenado En condiciones seguras		Turno: Diurno/mañana
		Estándares Conocidos Comprendidos Seguidos		Orden y limpieza	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	
				El area esta Limpia y en orden Adecuados		
				Tiempo dedicado a la observación		40 mts
				No. de personas contactadas		1
				No. De personas que observaron:		2

Lista de verificación para una observación STOP. (Dupont)

Acciones			
INSEGURAS	SEGURAS	INSEGURAS	SEGURAS
Reacciones de las personas	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	EPP	Todo es seguro <input type="checkbox"/>
Ajustan el equipo de protección personal Cambian de posición Reacomodan su trabajo Dejan de trabajar Se quedan quietos		Revisión de la cabeza a los pies Uniforme antifluído X Tapabocas y/o mascarara facial con filtro Guantes X Bata X Gorro de tela X Zapatos antideslizantes X	
Posiciones de las personas	Todo es seguro <input type="checkbox"/>	Herramientas y equipo	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>
Causas de lesión Golpear o ser golpeado por objetos. X Sobre esfuerzo físico X Quedar atrapado sobre, entre o dentro objetos		Adecuados para el trabajo Usados correctamente. En condiciones seguras.	
Caidas X		Procedimientos	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>
Contacto con temperaturas extremas X		Disponibles. X Adecuados X Conocidos X Comprendidos X Seguidos X	
Contacto con corriente eléctrica X		Orden	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>
Inhalación, absorción de sustancia peligrosa X Movimientos repetitivos		Estándares	
Posiciones incómodas/Posturas estáticas		Conocidos Comprendidos Seguidos	

Condiciones		
INSEGURAS	SEGURAS	
Herramientas y equipo	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Acciones seguras
Son/están Adecuadas para el trabajo En condiciones seguras		
Equipos y áreas de trabajo	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Actos inseguros
Son/están Limpias Ordenadas Adecuadas para el trabajo En condiciones seguras		No utiliza tapabocas en la interacción con el paciente
Medio ambiente	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Nombre Observador: Carolina Lilian
Está Limpio Ordenado En condiciones seguras		Fecha: 25 febrero 2023
Orden y limpieza	Todo es seguro <input type="checkbox"/>	Turno: Diurno/mañana
El area esta X Limpia y en orden X Adecuados		
Tiempo dedicado a la observación	40 mtos	
No. de personas contactadas	1	
No. De personas que observaron:	2	

Lista de verificación para una observación STOP. (Dupont)

Acciones			
INSEGURAS	SEGURAS	INSEGURAS	SEGURAS
Reacciones de las personas	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Equipo de protección	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>
Ajustan el equipo de protección personal Cambian de posición Reacomodan su trabajo Dejan de trabajar Se quedan quietos		Revisión de la cabeza a los pies Uniforme antifluído Tapabocas y/o mascarara facial con filtro Guantes Bata Gorro de tela Zapatos antideslizantes	
Posiciones de las personas	Todo es seguro <input type="checkbox"/>	Herramientas y equipo	Todo es seguro <input type="checkbox"/>
Causas de lesión Golpear o ser golpeado por objetos. X Sobre esfuerzo físico X Quedar atrapado sobre, entre o dentro objetos X		Adecuados para el trabajo Usados correctamente. En condiciones seguras.	
Caidas X		Procedimientos	Todo es seguro <input type="checkbox"/>
Contacto con temperaturas extremas X		Disponibles. X Adecuados X Conocidos X Comprendidos X Seguidos X	
Contacto con corriente eléctrica X		Orden	Todo es seguro <input type="checkbox"/>
Inhalación, absorción de sustancia peligrosa X Movimientos repetitivos		Estándares	
Posiciones incómodas/Posturas estáticas		Conocidos Comprendidos Seguidos	

Condiciones		
INSEGURAS	SEGURAS	
Herramientas y equipo	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Acciones seguras
Son/están Adecuadas para el trabajo En condiciones seguras		
Equipos y áreas de trabajo	Todo es seguro <input type="checkbox"/>	Actos inseguros
Son/están X Limpias X Ordenadas X Adecuadas para el trabajo X En condiciones seguras		No recogen el pelo luego del proceso de peluquería, lo dejan acumular. No secan el piso luego del Cepillado
Medio ambiente	Todo es seguro <input type="checkbox"/>	Nombre Observador: Carolina Lilian
Está Limpio Ordenado En condiciones seguras		Fecha: 18 marzo 2023
Orden y limpieza	Todo es seguro <input type="checkbox"/>	Turno: Diurno/mañana
El area esta X Limpia y en orden X Adecuados		
Tiempo dedicado a la observación	40 mtos	
No. de personas contactadas	1	
No. De personas que observaron:	2	

Lista de verificación para una observación STOP. (Dupont)

L
A
B
O
R
A
T
O
R
I
O

Acciones				Condiciones		Acciones seguras
INSEGURAS	SEGURAS	INSEGURAS	SEGURAS	INSEGURAS	SEGURAS	
Reacciones de las personas	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	EPP	Todo es seguro <input type="checkbox"/>	Herramientas y equipo	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Actos inseguros
Ajustan el equipo de protección personal Cambian de posición Reacomodan su trabajo Dejan de trabajar Se quedan quietos		Revisión de la cabeza a los pies Uniforme antifluído X X Tapabocas y/o máscara facial con filtro X Guantes X Bata X Gorro de tela X Zapatos antideslizantes		Son/están Adecuadas para el trabajo En condiciones seguras		
Posiciones de las personas	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Herramientas y equipo	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Equipos y áreas de trabajo	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Apoya el área clínica luego de terminar su turno por colaboración a su compañero sin EPP
Causas de lesión Golpear o ser golpeado por objetos. Sobre esfuerzo físico Quedar atrapado sobre, entre o dentro objetos Caidas Contacto con temperaturas extremas Contacto con corriente eléctrica Inhalación, absorción de sustancia peligrosa Movimientos repetitivos Posiciones incómodas/Posturas estáticas		Adecuados para el trabajo Usados correctamente. En condiciones seguras.	Procedimientos Disponibles. Adecuados Conocidos Comprendidos Seguidos	Son/están Limpias Ordenadas Adecuadas para el trabajo En condiciones seguras		
		Orden	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Medio ambiente	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Nombre Observador: Carolina - Lilian
		Estándares		Está Limpio Ordenado En condiciones seguras		Fecha: 18 marzo 2023
				Orden y limpieza	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Turno: Diurno/mañana
				El área está Limpia y en orden Adecuados		
				Tiempo dedicado a la observación	40 mts	
				No. de personas contactadas	1	
				No. De personas que observaron:	2	

Lista de verificación para una observación STOP. (Dupont)

L
A
B
O
R
A
T
O
R
I
O

Acciones				Condiciones		Acciones seguras
INSEGURAS	SEGURAS	INSEGURAS	SEGURAS	INSEGURAS	SEGURAS	
Reacciones de las personas	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	EPP	Todo es seguro <input type="checkbox"/>	Herramientas y equipo	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Actos inseguros
Ajustan el equipo de protección personal Cambian de posición Reacomodan su trabajo Dejan de trabajar Se quedan quietos		Revisión de la cabeza a los pies Uniforme antifluído X Tapabocas y/o máscara facial con filtro X Guantes X Bata Gorro de tela Zapatos antideslizantes		Son/están Adecuadas para el trabajo En condiciones seguras		
Posiciones de las personas	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Herramientas y equipo	Todo es seguro <input type="checkbox"/>	Equipos y áreas de trabajo	Todo es seguro <input type="checkbox"/>	No usa guantes para toma de muestras No usa ningún EPP para la manipulación de las muestras en laboratorio Al preguntarle por que no usa EPP, dice ya me los pongo no vuelve a suceder, al otro día no los usa.
Causas de lesión Golpear o ser golpeado por objetos. Sobre esfuerzo físico Quedar atrapado sobre, entre o dentro objetos Caidas Contacto con temperaturas extremas Contacto con corriente eléctrica Inhalación, absorción de sustancia peligrosa Movimientos repetitivos Posiciones incómodas/Posturas estáticas		Adecuados para el trabajo Usados correctamente. En condiciones seguras.	Procedimientos Disponibles. Adecuados Conocidos Comprendidos Seguidos	Son/están Limpias Ordenadas Adecuadas para el trabajo En condiciones seguras		
		Orden	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Medio ambiente	Todo es seguro <input type="checkbox"/>	Nombre Observador: Carolina - Lilian
		Estándares		Está Limpio Ordenado En condiciones seguras		Fecha: 25 febrero 2023
				Orden y limpieza	Todo es seguro <input type="checkbox"/>	Turno: Diurno/mañana
				El área está Limpia y en orden Adecuados		
				Tiempo dedicado a la observación	40 mts	
				No. de personas contactadas	1	
				No. De personas que observaron:	2	

Lista de verificación para una observación STOP. (Dupont)

Acciones				Condiciones		Acciones seguras observadas
INSEGURAS	SEGURAS	INSEGURAS	SEGURAS	INSEGURAS	SEGURAS	
Reacciones de las personas	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Equipo de protección	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Herramientas y equipo	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Actos inseguros observados
Ajustan el equipo de protección personal Cambian de posición Reacomodan su trabajo Dejan de trabajar Se quedan quietos		Revisión de la cabeza a los pies Uniforme antifluído Tapabocas y/o máscara facial con filtro Guantes Bata Gorro de tela Zapatos antideslizantes		Son/están Adecuadas para el trabajo En condiciones seguras		
Posiciones de las personas	Todo es seguro <input type="checkbox"/>	Herramientas y equipo	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Equipos y áreas de trabajo	Todo es seguro <input type="checkbox"/>	Silla no adecuada, rígida sin rodachines
Causas de lesión Golpear o ser golpeado por objetos. Sobre esfuerzo físico X Quedar atrapado sobre, entre o dentro objetos		Adecuados para el trabajo Usados correctamente. En condiciones seguras.		Son/están Limpias Ordenadas Adecuadas para el trabajo En condiciones seguras		Escritorio muy bajo, para dos funcionarios de diferente estatura
Caidas		Procedimientos	Todo es seguro <input type="checkbox"/>	Medio ambiente	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Nombre Observador: Carolina - Lilian
Contacto con temperaturas extremas		Disponibles. Adecuados Conocidos Comprendidos Seguidos		Está Limpio Ordenado En condiciones seguras		Fecha: 18 marzo 2023
Contacto con corriente eléctrica		X		Orden y limpieza	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Turno: Diurno/mañana
Inhalación, absorción de sustancia peligrosa Movimientos repetitivos X Posiciones incómodas/Posturas estáticas		Orden	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	El área esta Limpia y en orden Adecuados		Tiempo dedicado a la observación 40 mts
		Estándares				No. de personas contactadas 1
		Conocidos Comprendidos Seguidos				No. De personas que observaron: 2

Lista de verificación para una observación STOP. (Dupont)

Acciones				Condiciones		Acciones seguras observadas
INSEGURAS	SEGURAS	INSEGURAS	SEGURAS	INSEGURAS	SEGURAS	
Reacciones de las personas	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Equipo de protección personal	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Herramientas y equipo	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Actos inseguros observados
Ajustan el equipo de protección personal Cambian de posición Reacomodan su trabajo Dejan de trabajar Se quedan quietos		Revisión de la cabeza a los pies Uniforme antifluído Tapabocas y/o máscara facial con filtro Guantes Bata Gorro de tela Zapatos antideslizantes		Son/están Adecuadas para el trabajo En condiciones seguras		
Posiciones de las personas	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Herramientas y equipo	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Equipos y áreas de trabajo	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Se sube a la silla para alcanzar los insumos más altos
Causas de lesión Golpear o ser golpeado por objetos. Sobre esfuerzo físico X Quedar atrapado sobre, entre o dentro objetos		Adecuados para el trabajo Usados correctamente. En condiciones seguras.		Son/están Limpias Ordenadas Adecuadas para el trabajo En condiciones seguras		Nombre Observador: Carolina - Lilian
Caidas		Procedimientos	Todo es seguro <input type="checkbox"/>	Medio ambiente	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Fecha: 25 febrero 2023
Contacto con temperaturas extremas		Disponibles. Adecuados Conocidos Comprendidos Seguidos		Está Limpio Ordenado En condiciones seguras		Turno: Diurno/mañana
Contacto con corriente eléctrica		X		Orden y limpieza	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	Tiempo dedicado a la observación 40 mts
Inhalación, absorción de sustancia peligrosa Movimientos repetitivos Posiciones incómodas/Posturas estáticas		Orden	Todo es seguro <input checked="" type="checkbox"/>	El área esta Limpia y en orden Adecuados		No. de personas contactadas 1
		Estándares				No. De personas que observaron: 2
		Conocidos Comprendidos Seguidos				

Teniendo en cuenta lo anterior, se encontró que las áreas que inciden en comportamientos inseguros con mayor prevalencia son:

- Área de hospitalización el 100% del equipo no utiliza el total de los elementos de protección personal cuando se tiene interacción con el paciente, se pudo observar que

como no los tienen puestos durante todo el turno, al momento que surge una situación con el paciente, se prioriza la atención del mismo y no en el cuidado personal.

- Estética felina y canina en un 33.333 % de los colaboradores observados.
- Laboratorio en un 50% de los colaboradores observados.
- Farmacia en un 100% de los colaboradores observados.

Los tres primeros obedecen a comportamientos inseguros que parten de la ejecución de las labores que hacen referencia a la interacción con el paciente y los procedimientos que parten de éste. Y el cuarto corresponde a la falta de instalaciones adecuadas para el desarrollo de labores con herramientas inadecuadas para un buen proceder de estas.

De la mano del Índice de comportamiento y el Factor de severidad en estas áreas se encontró lo siguiente:

- En el área de hospitalización de las dos personas observadas podemos determinar que en el índice de comportamiento seguro tenemos un porcentaje de cumplimiento dentro de las diez categorías de observaciones de **1**, teniendo con mayor énfasis que los procedimientos estandarizados no se siguen correctamente.
- En el área de estética canina y felina de las dos personas observadas podemos determinar que en el índice de comportamiento seguro tenemos un porcentaje de cumplimiento dentro de las diez categorías de observaciones de **1/ 3**, teniendo con mayor énfasis que los EPP son los que menos utilizan o los utilizan incorrectamente, al igual que se saltan algunos procedimientos en las condiciones del área de trabajo como el orden y la limpieza.
- En el área de laboratorio de las dos personas observadas podemos determinar que uno de ellos, en el índice de comportamiento seguro, se tiene un porcentaje de cumplimiento

dentro de las diez categorías de observaciones de **1**, teniendo con mayor énfasis que los EPP no son utilizados y al hacerle retroalimentación de su comportamiento inseguro se compromete a que no volverá a suceder, pero se no ve un cambio positivo.

- En el área de farmacia de las dos personas observadas podemos determinar que en el índice de comportamiento seguro tenemos un porcentaje de cumplimiento dentro de las diez categorías de observaciones de **1**, teniendo con mayor énfasis que los comportamientos inseguros se centran en la infraestructura inadecuada para el desarrollo de las labores.

Según la Teoría Tricondicional Por medio de las observaciones realizadas en los comportamientos de los colaboradores se reconocieron los tres componentes en la mayoría de las áreas y los colaboradores:

- Primero está el ***componente de factores ambientales***, ya que cada área realiza sus procesos en un ambiente seguro proporcionado por el centro veterinario y cuentan con las condiciones de higiene, químicas, biológicas y físicas con los estándares y controles necesarios, al igual que las herramientas de trabajo, sus EPP, en pro de la seguridad en el entorno laboral.
- El segundo componente identificado es el ***ambiente social***, en el cual se reconoce en gran parte de los colaboradores la importancia de la seguridad y la necesidad de seguir todas las prácticas seguras establecidas por el centro veterinario. Incluyendo la utilización adecuada de los EPP y el seguimiento de las señales y avisos de seguridad en las diferentes áreas, pero se evidencia el vacío en la colaboración entre compañeros sobre el cuidado colectivo como también del olvido de una buena práctica de los EPP en los momentos de congestión laboral.

- Por último, el tercer componente, *ambiente personal*, se identificó en el conocimiento y formación que tienen los colaboradores sobre los riesgos inherentes a su trabajo, las precauciones necesarias al manipular los animales, los estándares para el manejo de químicos y el uso correcto de las herramientas de trabajo. Como también en la implementación de incentivos y recompensas que el centro veterinario proporciona en las áreas más seguras.

Así pues, basados en la teoría tricondicional y cumpliendo en la gran mayoría de áreas y comportamientos observados, los componentes necesarios para atribuir una cultura en pro de la seguridad, se deduce que el centro veterinario tiene presente en sus procesos la seguridad en el entorno laboral, estableciendo y promoviendo los comportamientos seguros para generar un ambiente de trabajo seguro en prevención de accidentes. Sin dejar a un lado la importancia de la capacitación y educación que son esenciales para asegurar que los empleados estén bien informados y conscientes de los riesgos potenciales, mientras que la actitud y la motivación adecuadas siguen siendo necesarias para hacer que a los colaboradores tomen medidas de seguridad adecuadas en todo momento tanto de autocuidado como el cuidado colectivo.

- Reconocimiento de la matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo (IPVR), se realiza un resumen del contenido de la matriz, mostrando específicamente la clasificación de los riesgos con sus respectivos controles. (Anexo 1) y encontrando lo siguiente:

En total la clasificación contiene doce (12) riesgos en las once (11) áreas del centro veterinario así:

- BIOLÓGICO: 100% de las áreas
- PSICOSOCIAL: 100% de las áreas

- FENÓMENOS NATURALES: 100% de las áreas
- BIOMECÁNICO: 91% de las áreas
- LOCATIVO: 91% de las áreas
- TECNOLÓGICO: 91% de las áreas
- FÍSICO: 81% de las áreas
- QUÍMICO: 64% de las áreas
- ELÉCTRICO: 55% de las áreas
- MECÁNICO: 55% de las áreas
- PÚBLICOS: 37% de las áreas
- TRÁNSITO: 19% de las áreas

Esta información coincide en que los riesgos allí encontrados con un alto índice de accidentalidad, fueron los que se observaron con mayor prevalencia de actos inseguros por parte de los colaboradores. Esto demuestra, que el centro veterinario tiene bien estructurada la matriz IPVR, siendo adecuada frente al desarrollo de las labores en cada uno de los colaboradores.

Luego de las observaciones realizadas y el reconocimiento de la matriz IPVR se construye la matriz FODA y el ciclo PHVA en los cuales se enfocará el desarrollo del programa de SBC entregado al centro veterinario.

Matriz FODA proporciona una visión más clara de los peligros más significativos y ayuda a establecer las medidas preventivas adecuadas para garantizar un entorno de trabajo seguro.

Fortalezas:

- Personal capacitado en seguridad y prevención de los riesgos laborales a los que están expuestos.

- Gran parte de los colaboradores están comprometidos con la seguridad de los pacientes y del personal.
- Uso de la teoría de SBC según Dupont para fomentar la cultura en prevención y autocuidado laboral.
- Equipamiento en buen estado y herramientas adecuadas para la realización de los procesos.
- Procedimientos estandarizados para la atención de los pacientes.

Oportunidades:

- Expansión del centro veterinario y sus servicios.
- Adopción de la teoría tricondicional de Meliá para identificar y controlar las variables que pueden influir en la seguridad de los pacientes y los colaboradores.
- Establecer un proceso de retroalimentación que permita identificar áreas con necesidad de mejora en cuanto a la seguridad y el comportamiento seguro de los colaboradores.
- Capacitar al personal en nuevas técnicas de seguridad que pueda ofrecer el sector veterinario.
- Fomentar la cultura de seguridad y responsabilidad en los propietarios de las mascotas que visitan el centro veterinario.

Debilidades:

- Posibles fallos en el seguimiento y mantenimiento de los procedimientos estandarizados de seguridad.
- Algunos empleados pueden descuidar la seguridad al momento de manejar a los pacientes.
- El personal está expuesto a lesiones por contacto con animales enfermos o agresivos.

- En algunas áreas se pueden tener posibles limitaciones en la infraestructura para garantizar la seguridad del personal y de los pacientes.

Amenazas:

- Posibilidad de demandas y responsabilidad legal en casos de accidentes laborales relacionados con la seguridad.
- Limitaciones en el presupuesto para implementar mejoras en la seguridad de infraestructura.
- Riesgo de contagios de agentes infecciosos zoonóticos en el personal y los animales.
- - Pandemias y emergencias sanitarias que exigen la implementación de medidas extraordinarias para controlar la propagación de enfermedades.

El ciclo PHVA fomenta la cultura de mejora continua y permite a las organizaciones adaptarse y responder de manera eficiente a los cambios internos y externos.

Planificación:

- Identificar los procesos críticos del centro veterinario y los peligros relacionados con ellos.
- -Análisis de las necesidades del programa, definición de objetivos, metas e indicadores del programa.
- Establecer objetivos claros y medibles relacionados con la seguridad basada en comportamiento.
- Designar un equipo de coordinación encargado de llevar a cabo el ciclo PHVA.
- Desarrollar un plan de comunicación y capacitación para todo el personal del centro veterinario.

Hacer:

- Realizar una evaluación de seguridad para identificar los comportamientos seguros y peligrosos en el centro veterinario.
- Establecer programas de capacitación y coaching para fomentar los comportamientos seguros y reducir los comportamientos peligrosos.
- Elección y delegación de observadores, capacitaciones a los observadores
- (observaciones preventivas de seguridad, comunicación empática-assertiva, técnicas de retroalimentación positiva), divulgación de los procedimientos, instructivos y formatos
- asociados a las observaciones preventivas de seguridad y la seguridad basada en el
- comportamiento, realización de observaciones, seguimiento a los compromisos
- establecidos en las observaciones.
- Implementar sistemas de retroalimentación y reconocimiento para motivar a los empleados a adoptar comportamientos seguros.
- Realizar un seguimiento continuo y regular de las métricas de seguridad para evaluar el progreso y detectar áreas de mejora.

Verificar:

- Evaluar el progreso del programa de seguridad basada en comportamiento en comparación con los objetivos establecidos.
- Evaluar la efectividad de los programas de capacitación y coaching, y hacer ajustes si es necesario.
- Realizar auditorías regulares del sistema de retroalimentación y reconocimiento para asegurarse de que sigue siendo efectivo.
- Evaluar la eficacia de los sistemas y procesos de seguridad actuales y hacer mejoras si es necesario.

Actuar:

- -Tomar medidas para corregir cualquier problema encontrado durante las auditorías o evaluaciones.
- Hacer cambios en los programas de seguridad basada en comportamiento si se encuentran áreas de mejora.
- Comunicar los cambios y mejoras a todo el personal del centro veterinario y asegurarse de que comprendan las razones detrás de ellos.
- Continuar monitoreando y evaluando el programa de seguridad basada en comportamiento para asegurarse de que siga siendo efectivo en el futuro.

DISCUSIÓN

El proyecto se ha realizado con el fin de diseñar un programa de seguridad basado en comportamiento (SBC) para un centro veterinario teniendo como objetivo mitigar los accidentes e incidentes de los colaboradores. Los resultados arrojados han permitido analizar y centralizar aspectos relevantes del comportamiento inseguro, en el desarrollo de las diferentes áreas, encontrando que no se utilizan las herramientas y los EPP suministrados por la empresa y pese a las capacitaciones y reinducciones dadas por la misma, evidenciando comportamientos inseguros y poca retroalimentación por parte de los compañeros de trabajo cuando estos se evidencian dado que prima el ambiente o el relacionamiento entre ellos y no el cuidado colectivo.

En este centro veterinario, la teoría de seguridad basada en comportamiento podría involucrar la implementación de un programa de capacitación para enseñar a los colaboradores sobre los comportamientos seguros, así como la implementación de sistemas de refuerzo para alentar a los empleados a seguir comportamientos seguros. De la mano con la teoría de la (Ing. Lisbeth Dolores Mendoza Moreira, Gestión de la seguridad basada en comportamientos 2019) donde se podría incluir la implementación de un proceso de gestión de la seguridad que involucre la identificación de los riesgos en el lugar de trabajo, la creación de políticas y procedimientos para abordar estos riesgos, implementando medidas de seguimiento para asegurarse de que los colaboradores sigan estas políticas y procedimientos, ya que esta teoría se basa en la creencia de que un proceso estructurado y bien pensado es necesario para asegurar que los colaboradores sigan comportamientos seguros. Por lo cual la teoría de la SBC con la teoría Gestión de la seguridad basada en comportamientos, resultan ser importantes para la prevención de accidentes y lesiones en un centro veterinario donde la combinación de ambas teorías puede ser la mejor manera de asegurar la seguridad de los colaboradores, demostrando la aplicabilidad en un seguimiento constante y cíclico a los procesos instaurados por el centro veterinario, validando su cumplimiento y forma de desarrollo en medio del contexto laboral.

Por otro lado, la SBC de Dupont se basa en el principio de que la mayoría de los accidentes laborales son causados por errores humanos, por lo que se enfoca en cambiar el comportamiento de los empleados mediante la implementación de programas de seguridad, entrenamiento y comunicación efectiva. Además, se busca involucrar a los empleados en la identificación de riesgos y la búsqueda de soluciones, de aquí la importancia de aplicar en el centro veterinario el programa SBC ya que se evidencio la necesidad de intervenir y profundizar más el factor humano desde su comportamiento y compromiso.

El enfoque de Dupont en la SBC es muy similar al enfoque humano de Petersen, ya que ambos reconocen la importancia de tomar en cuenta al factor humano en la gestión de la seguridad.

Petersen destaca la importancia de crear una cultura de seguridad en la organización, donde la seguridad se considere como un valor fundamental y se fomente la participación activa de los empleados en la identificación y prevención de riesgos; aquí la importancia de fomentar en los colaboradores que inciden continuamente sobre los actos inseguros sin ser conscientes de la importancia que tiene el autocuidado para mitigar los accidentes en el desarrollo de sus labores. Ambos enfoques también enfatizan la importancia de la comunicación efectiva en la gestión de la seguridad. Dupont se enfoca en la comunicación y el entrenamiento de los empleados para cambiar su comportamiento, mientras que Petersen destaca la importancia de la comunicación abierta y efectiva entre los empleados y la gerencia para identificar y resolver problemas de seguridad, la importancia de ver la SBC como un todo donde cada uno de los miembros de la organización cumplen un papel fundamental para mitigar el riesgo y crear una cultura segura desde la consciencia y no de actos subestándar o creencias.

En general, la SBC de Dupont y el enfoque humano de Petersen comparten muchos principios y objetivos similares en la gestión de la seguridad en el lugar de trabajo. Ambos reconocen la importancia del factor humano y la necesidad de involucrar a los empleados en la prevención de riesgos. La combinación de estos enfoques puede ser muy efectiva para mejorar la seguridad en el lugar de trabajo y reducir los accidentes laborales.

Al mismo tiempo, con los resultados en la observación de la cultura de seguridad en el centro veterinario según Antonio Meliá y su teoría tricondicional, dejaron ver en gran parte el cumplimiento de dos componentes necesarios que la teoría exige para aplicar un programa de SBC, los cuales deben proporcionar las condiciones de seguridad adecuadas. Primero está el

componente *de factores ambientales*, ya que cada área realiza sus procesos en un ambiente seguro proporcionado por la empresa, el segundo componente identificado es el *ambiente social*, en el cual se reconoce en gran parte de los colaboradores la importancia de la seguridad y la necesidad de seguir todas las prácticas seguras establecidas. Como último el tercer componente, *ambiente personal*, se identificó en el conocimiento y formación que tienen los colaboradores sobre los riesgos inherentes a su trabajo. Esto deduce que el centro veterinario tiene presente en sus procesos la seguridad del entorno laboral pero aún presenta vacíos por los cuales la cultura de seguridad en algunos colaboradores no está arraigada y hacen que el riesgo sea inminente para sufrir un incidente o accidente laboral, entendiendo la cultura de seguridad, según los autores (Fernández et al. 2005) puede considerarse como un componente de la cultura organizacional, que alude las características individuales del trabajo y de la organización que influyen en la seguridad y salud de los trabajadores.”, entendiéndose a través de la percepción social del grupo de trabajo. Lo anterior, requiriendo de la presencia de un supervisor o jefe para mantener las condiciones necesarias en la práctica del uso correcto de los estándares de seguridad exigidos.

En este punto se hace importante mencionar que el método de la curva de Bradley de DuPont mejora la cultura de seguridad a través del compromiso de toda la organización definiendo la cultura en tres etapas, la primera dependiente, la segunda independiente y la tercera interdependiente; con la que según las exigencias de cada etapa, entraría a razonar las observaciones con la teoría de Meliá, de acuerdo a lo encontrado se concluye que en el centro veterinario predomina las etapas dependiente e interdependiente ya que tienen una cultura de cumplimiento y deber, en la que aun los colaboradores necesitan de un acompañamiento constante para trabajar seguros, y permiten ver un ambiente laboral seguro ofrecido por los estándares y protocolos que exigen los procesos, pero se podría lograr con la aplicación del programa de SBC la cima de estas dos teorías, para llegar a contar con una cultura

interdependiente donde ayudan a otros a cumplir con la seguridad y practicar el cuidado colectivo según la curva de Bradley y por el lado de Melia sería alcanzar un comportamiento más de motivación intrínseca de querer hacerlo, por sí mismos.

Consecuentemente a lo descrito, se evidencia en el desarrollo de este proyecto la importancia del liderazgo en la implementación de un programa de seguridad basado en comportamiento, así como lo pueden describir en sus artículos (*Flin & Yule, 2004*) *El liderazgo es capaz de afectar la actitud hacia la seguridad y la cultura de seguridad de los miembros de su equipo* y la revista *psicología aplicada* en su artículo llamado “*modificación de las prácticas de supervisión para mejorar la seguridad: un modelo de intervención basado en el liderazgo* (2002), el primero destaca la importancia del liderazgo en la cultura de seguridad sugiriendo que el liderazgo puede afectar la actitud hacia la seguridad y la cultura de seguridad en los miembros del equipo. El segundo artículo sostiene que la supervisión es fundamental para mejorar la seguridad en el lugar de trabajo, destacando la importancia de la comunicación efectiva, la retroalimentación y la participación de los empleados en la mejora de la seguridad en el lugar de trabajo. Ambos artículos sugieren que el liderazgo es un factor crítico en la mejora de la seguridad. La combinación de los modelos de intervención basados en el liderazgo y la mejora de la cultura de seguridad pueden ser la mejor manera de lograr la seguridad en el lugar de trabajo.

Así pues en el centro veterinario, se encontró un liderazgo que está en constante práctica de observar los comportamientos de los colaboradores en sus diferentes áreas, como también de realizar las retroalimentaciones oportunas para lograr obtener en muchos de los casos un impacto positivo en el desarrollo de las labores.

Finalmente la implementación de prácticas efectivas de supervisión y la mejora de la cultura de seguridad son esenciales para garantizar la seguridad de los empleados y los animales.

CONCLUSIONES

- Aunque en el centro veterinario no exista un programa de Seguridad Basado en Comportamiento, se han generado y gestionado cambios que contribuyen a la teoría tricondicional a través del desarrollo de este proyecto, como el reforzar las capacitaciones, retroalimentar los riesgos a los que están expuestos los colaboradores al igual que cuando tienen comportamientos inseguros; generando un lugar donde pueden y saben trabajar seguros.
- Desde la gerencia se pudo tener un alto compromiso desde el inicio del proyecto para el diseño del programa en seguridad basada en comportamiento en las diferentes actividades

a realizar como las observaciones en tiempo real y sus debidas retroalimentaciones a los colaboradores.

- Con el diseño del programa en seguridad basada en comportamiento para el centro veterinario se le da apertura a una concientización del trabajo seguro por parte de todos los que pertenecen a la organización y un aliado para el cumplimiento de los objetivos del SGSST.
- Los resultados reflejan que los comportamientos tienen una alta carga de factores personales y laborales, que influyen en que el comportamiento sea seguro o inseguro en las diferentes categorías observadas, en lo cual las listas de verificación permitieron centrar las áreas de mayor atención para fomentar los comportamientos seguros, reduciendo los inseguros. Permitiendo reconocer los colaboradores en los cuales se deben centrar e intervenir.
- Los trabajadores que cometen actos inseguros, son más resistentes a las capacitaciones y retroalimentaciones que se realizan sobre el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, pero también se puede evidenciar que los colaboradores que tienen comportamientos seguros, no han tenido accidentes laborales a lo largo de su experiencia laboral en el centro veterinario, dando fuerza y certeza a la necesidad de aplicar un programa en SBC.
- Gracias a la teoría investigada se muestra como existen diferentes alternativas para evaluar estos comportamientos, como en este caso específico, la utilización de las observaciones directas que permitieron la recopilación de comportamientos inseguros donde se pudieron realizar retroalimentaciones inmediatas a los colaboradores.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al centro veterinario estar enfocados no solamente en los comportamientos inseguros sino también en potenciar aquellos comportamientos seguros que presentan los colaboradores, en modo de promoción y prevención para que tengan mayor probabilidad de obtener resultados positivos.
- Al observar la matriz IPVR se evidencia la necesidad de incorporar en esta, los comportamientos y aptitudes humanas para un mayor enfoque al programa dentro de la Seguridad Basada en Comportamiento, lo que permitirá observar con mayor claridad y

rigurosidad el cumplimiento de los comportamientos dentro los lineamientos establecidos por el centro veterinario.

- La participación activa de los colaboradores debe ser fundamental para la implementación exitosa de un programa de seguridad basado en comportamiento y cultura en seguridad. El personal debe ser alentado a reportar cualquier problema de seguridad y a ofrecer sugerencias para mejorar la seguridad en el centro veterinario. Para así incorporar una cultura de cooperación entre compañeros y mantener un entorno de trabajo seguro.
- Realizar capacitación en seguridad basada en el comportamiento a todo el personal del centro veterinario. Esto les ayudará a comprender los principios y las prácticas clave para identificar y mitigar los riesgos en el entorno de trabajo.
- Fomentar una cultura de observación y retroalimentación entre los empleados ya que está anima a todos a estar atentos a los comportamientos inseguros o prácticas de trabajo arriesgadas, y a proporcionar retroalimentación constructiva a sus compañeros.
- Establecer canales de comunicación claros y abiertos para que los empleados puedan informar de manera segura sobre problemas de seguridad, incidentes o preocupaciones. Esto puede incluir la implementación de un sistema de reporte de incidentes o la designación de un responsable de seguridad al que se pueda acudir.
- Realiza análisis de incidentes para comprender las causas subyacentes y las lecciones aprendidas. En lugar de buscar culpar a los individuos, enfocarse en identificar los factores contribuyentes y desarrollar medidas de prevención para evitar futuros incidentes.
- Implementar un sistema de reconocimiento y recompensa para aquellos empleados que demuestren comportamientos seguros y promuevan activamente la seguridad en el centro veterinario. Esto ayudará a reforzar una cultura de seguridad positiva.

- Realizar evaluaciones periódicas de seguridad en el centro veterinario para identificar posibles riesgos y áreas de mejora. Asegurarse de abordar cualquier problema o deficiencia encontrada de manera oportuna.

BIBLIOGRAFÍA

- Campodónico Huamanchumo Martha Franshesca, Díaz Horna José Luis (2021) Tesis: “Propuesta de medidas preventivas de seguridad basado en el comportamiento, para evitar accidentes por actos inseguros en los trabajadores recolectores de desechos sólidos en compactadoras de la Municipalidad del Distrito de la Victoria Chiclayo”
- https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5284/M.Campodonico_J.Diaz_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castilla Ramos, Orquídea, (2012) Observación de conductas inseguras en el trabajo: un análisis metodológico, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64723234025>

- Ciro Martínez-Oropesa (2015) La gestión de la seguridad basada en los comportamientos. ¿un proceso que funciona?
- https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/49
- González, A., Bonilla, J., Quintero, M., Reyes, C., & Chavarro, A. (2016). Análisis de las causas y consecuencias de los accidentes laborales ocurridos en dos proyectos de construcción. *Revista ingeniería de construcción*, 31(1), 05-16.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50732016000100001>
- Linde, (2017) Determinación de conductas inseguras en conductores de bus y su relación con accidentes de tránsito. Estudio de caso de una empresa de transporte público en Colombia. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49655603034>
- Martínez Oropesa, Ciro; Cremades, Lázaro V. (2012) Liderazgo y cultura en seguridad: su influencia en los comportamientos de trabajo seguros de los trabajadores. (redalyc.org)
- <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839305006>
- Martínez-Oropesa;Ciro, (2011) El proceso de gestión de la seguridad basado en los comportamientos. El nuevo rol de los supervisores (redalyc.org)
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511851327005>
- Mendoza Moreira, Lisbeth Dolores, (2019) Gestión de la Seguridad basada en comportamientos.
<http://repositorio.sangregorio.edu.ec/browse?type=author&value=Mendoza+Moreira%2C+Lisbeth+Dolores>
- Mendoza Diana Maria, Restrepo Edwin Alberto, (2018) Diseño de un programa de seguridad basada en el comportamiento como estrategia de intervención para disminuir la

accidentalidad laboral. escuela colombiana de comercio industrial ecci, facultad de posgrados virtuales especialización de gerencia en seguridad y salud en el trabajo.

- Rojas Herrera, Jorge Eliecer, Moreno Zabala, Linda Yaniver, Fortich Fortich, María Claudia, Rodríguez, María José, Serna Pineda, Mario Orlando (2021) Diseño de un programa de prevención de incidentes y accidentes de trabajo bajo el modelo de (SBC) seguridad basada en el comportamiento en la empresa Dinámica Grafica Ltda, en la ciudad de Bogotá.
- <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/10941>
- SIMEON : Software para Seguridad y Salud en el Trabajo (2020) | SIMEON : Seguridad y Salud Laboral integrada con Tecnología. Importancia del autocuidado para fortalecer la seguridad y salud en el trabajo. <https://simeon.com.co/item/39-importancia-del-autocuidado-para-fortalecer-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>.
- Sánchez Munevar María Fernanda, Pardo Vivas Marelin Katerine, González Grisly Gabriel (2020) Propuesta para el fortalecimiento de las prácticas de manipulación de sustancias químicas en trabajadores del área operativa de un laboratorio farmacéutico veterinario. Un aporte desde la seguridad basada en el comportamiento.
- Zohar, D. (2002). Modifying supervisory practices to improve subunit safety: A leadership-based intervention model. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 156–163. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.156>
-