



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Programa de seguridad basado en comportamiento en los incidentes críticos
en los trabajadores de una empresa de transporte en Piura, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN PSICOLOGÍA**

AUTORA:

Bach. HELLEN PAMELA OVIEDO SALDAÑA

ASESORES:

Dr. Oscar Vela Miranda

Mg. Erick Rojas Luna

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento Organizacional

Piura-Perú

2018

El Jurado en cargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

..... *Hellen Pamela Oviedo Saldana*

cuyo título es: *Programa de seguridad basado en el comportamiento*
en los incidentes críticos en los trabajadores de una
empresa de transporte en Piura 2018

.....

Reunido en fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por es estudiante,
otorgándole el calificativo de: *73* (Número) *trece* (Letras).

Trujillo (o Filial) *Piura, 14* de *Diciembre* Del 20*18*


.....
PRESIDENTE


.....
SECRETARIO


.....
VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Dedicatoria

A dios, por ser mi guía, por darme la fortaleza, sabiduría y salud para alcanzar este logro.

A mis padres Edwin y Milagros, por sus sabios consejos en el momento oportuno, por ser mi guía en el camino correcto y brindarme el amor más puro y sincero, son un soporte fundamental en mi vida profesional como personal.

A mi tía y a la vez segunda mamá Miriam; por sus consejos, cariño y siempre estar en momentos importantes.

A Cecilia por sus sabios consejos, Perla por ser un ejemplo de fuerza a pesar de las circunstancias, Edwin gracias por preocuparte y estar pendiente de mí y Estrellita por sus llamadas y mensajes que te sacan una sonrisa a diario, a pesar que los tengo lejos, los tengo presente en cada instante de mi vida, Martin por tu apoyo incondicional, y estar presente en esta etapa final de vida universitaria y al inicio de una nueva etapa, profesional, gracias por tus consejos, por sacarme una sonrisa en todo momento y más aún en momentos de estrés, por tus conocimientos que ayudaron que siga con este proyecto, a todos ustedes gracias por estar acompañándome en los buenos y malos momentos con su amor incondicional, comprensión y paciencia, los amo y a todas las personas que intervinieron en el proyecto y desarrollo de mi tesis.

A mis amigas que de alguna u otra forma han estado conmigo en cada momento de mi vida.

La autora

Agradecimientos

A mi familia:

A todos y cada uno de los miembros de mi familia, que viven dándome su apoyo moral y económico. Por su amor y sobre todo su paciencia, por su comprensión y ayuda en todo momento.

A mis asesores: García E. Martín, Rojas Erick y Vela Oscar.

Por su tiempo, por su trabajo y sus enseñanzas en cada momento y sobre todo por el desprendimiento y aporte a esta investigación.

A la empresa de Transporte Unidos Super Star.

A cada uno de los socios y colaboradores por permitirme desarrollar esta investigación, por brindarme su apoyo y disposición siempre.

La autora

Declaración de autenticidad

Yo Hellen Pamela Oviedo Saldaña con DNI 76979882, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes, considerando el reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo, facultad de Humanidades, escuela profesional de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación es veraz y autentica.

Así mismo declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad César Vallejo.

Hellen Pamela Oviedo Saldaña

D.N.I 76979882

Piura, Agosto del 2018

Presentación

La estructura de esta investigación obedece a las exigencias específicas de los niveles principales de la carrera profesional de Psicología; en forma concreta, da a conocer los resultados del “Programa de seguridad basado en comportamiento en los incidentes críticos en los trabajadores de una empresa de transporte”.

De tal manera que esta investigación sea de un carácter selectivo; fundamentando así en las conclusiones y recomendaciones, en tanto se mantendrá sujeto a constante revisión y cambios que pueda realizar el docente del curso.

La Autora

Índice

Página de jurado	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria	2
Agradecimientos.....	4
Declaración de autenticidad	5
Presentación	6
Resumen	9
Abstract.....	10
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad problemática	11
1.3 Teorías relacionadas al tema	15
1.4 Formulación del problema	29
1.5 Justificación del estudio	29
1.6 Hipótesis	30
1.7 Objetivos.....	30
II. Método.....	31
2.1 Diseño de investigación	31
2.2 Variables, Operacionalización.....	33
2.3 Población – Muestra	35
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	36
2.5 Métodos de análisis de datos.....	37
III. Resultados	38
IV. Discusión.....	42
V. Conclusiones	47
VI. Recomendaciones	48
VII. Referencias	49

Índice de tablas

Tabla 1	38
Tabla 2	39
Tabla 3	40
Tabla 4	41

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar los incidentes críticos en la empresa de Transportes Unidos Super Star de la ciudad de Piura. El diseño que usó fue experimental, cuasi experimental con Pre test y Post test, grupo control y experimental, se administró un pre test a ambos grupos que componen el experimento (control y experimental), el grupo experimental recibió el programa o intervención y finalmente se aplicó el post test a ambos grupos. La población con la que se trabajó, estuvo constituida por un total de 76 colaboradores de 25 a 52 años de edad de la Empresa de Transportes Super Star y su muestra fue de 30 colaboradores que mostraron disposición a las técnicas y estrategias del programa. El muestreo fue no probabilístico por criterio (criterio de inclusión y exclusión). Se concluyó que si se evidencia que existen diferencias significativas (0,00) en el grupo experimental con respecto a la aplicación de antes y después del programa a comparación del grupo control, aceptándose así la hipótesis de estudio que dice que la aplicación del programa de seguridad basada en comportamiento influye significativamente en el cambio de actitud a favor de estos como valores la seguridad y la salud.

Palabras clave: seguridad basada en comportamiento, incidentes críticos, actitud.

Abstract

The objective of the present investigation was to determine the critical incidents In the company "EMPRESA DE TRANSPORTISTAS UNIDOS SUPER STAR S.R.L" in the city of Piura. The design used was experimental, quasi experimental with Pre test and Post test, control and experimental group, a pretest was administered to both groups that make up the experiment (control and experimental), the experimental group received the program or intervention and finally applied the post test to both groups. The population, with which we worked, was constituted by a total of 76 employees from 25 to 52 years old of the Super Star Transport Company and its sample was of 30 collaborators who showed willingness to the techniques and strategies of the program. Sampling was non-probabilistic by criteria (inclusion and exclusion criterion). It was concluded that if there are significant differences (0.00) in the experimental group with respect to the application of before and after the program compared to the control group, accepting the hypothesis of study that says that the application of behavior based safety program significantly influences the change of attitude in favor of these values such as safety and health.

Key words: behavior-based safety, critical incidents, attitude.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En los últimos años las organizaciones han venido acogiendo varios modelos de gestión en seguridad basada en comportamiento, con el propósito de trabajar para disminuir los incidentes laborales. Estos modelos estuvieron condicionados por su carácter reactivo y temporal. Hoy en día hay un enfoque que supera a todas estas limitaciones que tiene que ver con el proceso de gestión de seguridad basada en los comportamientos, esta se fundamenta en la observación a los trabajadores cuando están cumpliendo sus funciones y en la facilitación de información y reforzamiento positivo en tiempo real, tiene la intención de excluir los comportamientos riesgosos observados, así como, en algunos casos que son más avanzados modificar los factores ambientales y organizativos que los originan.

Melía (2007), nos dice que la Seguridad Basada en Comportamiento es una herramienta de gestión, en la que lo más importante es el comportamiento de los colaboradores. Una herramienta utilizada para provocar un cambio en su actitud a favor de estos como valores la seguridad, salud y el medioambiente.

Para la Organización Internacional del Trabajo, cuando nos referimos a un incidente es efecto de una serie de eventos que no han funcionado bien o no ha llegado a un buen fin. A través del tiempo se ha demostrado que la intervención de los seres humanos profesionales en el tema puede impedir lesiones y daños a los que lleva una cadena de hechos. Cuando investigamos situaciones y hechos relacionados a los incidentes laborales debemos de tener en cuenta las fuentes de exposición: químicos, fisiológicos, física, biológica y psicosociales. Es allí donde influyen los múltiples factores y se introduce la multicausalidad de los accidentes de trabajo con un amplio panorama. Hay diversas teorías que intentan exponer las causas de los incidentes laborales, unas dicen que las de mayor peso son condiciones humanas.

Asimismo, según una investigación llevada a cabo por la Organización Internacional de Trabajo (OIT) en el año 2017, cada quince segundos muere un trabajador por un accidente o malestar laboral, esto representa a un aproximado de 6 300 trabajadores fallecidos al día y más de 2,3 millones al año, y más de 313

millones de colaboradores presentan lesiones no mortales cada año, esto significa que 860 mil personas se lesionan cada día en su centro de trabajo ocasionando un incremento de ausentismo laboral, sumando que el costo de la adversidad diaria sea muy alta y hace que la carga económica por las malas prácticas de seguridad y salud.

En los inicios de la psicología, el psicólogo ruso Vladimir Bechterev (1857-1927), elaboró el significado de psicología objetiva en el cual se trabajaba y se creaban teorías del comportamiento humano a partir de los estudios de la conducta objetiva la cual se logra observar y registrarse.

También Skinner (1904 – 1990) aportó a la teoría de la modificación del comportamiento. El concepto principal está en su pensamiento de que al manipular a la persona en un contexto dado alcanzaría ocasionar efectos en el comportamiento. Si los resultados son positivos, la conducta se refuerza, si son negativas la conducta se desestimula.

En España se ha implementado un sistema de mediación comportamental muy eficaz y viable para optimizar las conductas de seguridad y los contextos de seguridad en obras de construcción. Este sistema sirve para la intervención marco de referencia y de incitación para impulsar la implantación en las empresas de edificación españolas. La Seguridad Basada en el Comportamiento es muy importante esto ayuda a introducir los principios científicos de la valoración comportamental en los mecanismos de inspección e intervención de seguridad en las empresas. A menudo las organizaciones aplican protocolos de control de seguridad basados en el cumplimiento de la legislación.

En Colombia han resaltado algunos autores como Betancur quien trabaja el tema de salud ocupacional a partir de un enfoque humanista, Francisco Pereira destaco en el sistema de gestión de recursos y controlar los riesgos y Ciro Martínez investigó el proceso de gestión de la seguridad basada en el comportamiento, un novedoso rol de supervisor. Evidenciaron decisiones muy significativas que se están adecuando a las necesidades y el contexto. Los Especialistas en Seguridad reconocen que la clave depende de su cultura de la empresa para establecer las prácticas de seguridad dentro del trabajo. Casi todas las investigaciones son para

mejorar la seguridad, dirigiéndose a la implementación y ejecución de programas y procedimientos. En las organizaciones de Medellín se vienen realizando proyectos para mejorar la calidad de vida de sus colaboradores con el objetivo de alcanzar el éxito empresarial a través de herramientas como software y sistemas de gestión de calidad.

En el Perú la seguridad basada en el comportamiento (SBC) se viene desarrollando en diferentes organizaciones, ayudando a brindar estrategias de seguridad laboral direccionando a las empresas y a los colaboradores, este conjunto tiene la potestad de mejorar y prevenir las contusiones en las compañías laborales, que ayudan a generar una buena práctica en seguridad y originar conciencia sobre la seguridad y salud. Formando una nueva cualidad efectiva en colaboradores y excluyendo la cultura de consentir los sucesos y desvíos como parte del trabajo.

La empresa de Transportistas Unidos Super Star, cuya actividad económica se basa en el servicio de transporte, presenta una gran cantidad de incidentes de trabajo, la mayoría se presentan por condiciones de inseguridad e inapropiado comportamiento de los colaboradores. Esta alta tasa de incidentes se representa en las constantes llamadas de atención de los supervisores, quejas y reclamos por parte de los usuarios, aproximadamente el 80 % de los incidentes encontrados son por actos inseguros y de un 87 % de provienen de las consecuencias repetitivas por parte de los colaboradores, se ha venido observando a los colaboradores en diferentes momentos de sus actividades diarias, es un preocupante no solo por las pérdidas económicas sino por la incapacidad o incluso pérdida humana que estos pueden generar, por lo que surge la necesidad y se propuso implementar un programa de SBC para contribuir a la disminución de comportamientos inseguros.

En la actualidad la psicología de la seguridad es un campo muy importante en el tema organizacional para aplicar la seguridad basada en el comportamiento y analizar la conducta de los trabajadores en las interacciones interpersonales, siendo intermediario de la prevención y la gestión de seguridad, está demostrada su efectividad para un futuro prometedor y de gran mejora, cuando logre interrelacionarse con otras disciplinas como la ingeniería de la seguridad, la higiene industrial, la ergonomía y otras.

Debido a la falta de estrategias o herramientas adecuadas de intervención frente a situaciones de riesgo o incidentes laborales en las compañías y a la falta de estudio y capacitación se hace necesaria la elaboración de este programa de Seguridad Basado en Comportamiento. Así se podrá reforzar y mejorar el comportamiento seguro en la organización y prevenir los accidentes laborales.

1.2 Trabajos previos

Miguillón & Asociados (2006) realizó en un estudio, el cual estuvo dirigido para comprobar la Seguridad Basada en el Comportamiento en la Empresa Transportadora de Gas del Sur S. Argentina, con el objetivo de capacitar a los colaboradores y diseñar programaciones de observación y retroalimentación, se logró disminuir el índice de frecuencia a un 67 % a las años anteriores y se decidió incorporar el Sistema de seguridad.

Villalba (2008), desarrolló una investigación de Estrategias de Prevención de Accidentes de Trabajo utilizando fundamentos de Seguridad Basada en Comportamiento en la empresa Obras Marítimas y Civiles C.A en Venezuela, este trabajo surgió por la necesidad de modificar el comportamiento humano, con el objetivo de desarrollar estrategias de prevención de accidentes de trabajo. Donde obtuvo como resultado que la propuesta de Seguridad Basada en el Comportamiento permite a la compañía acortar los comportamientos riesgosos, fortalecer los comportamientos seguros y promover la autoprotección en el cumplimiento de sus tareas profesionales.

Castellares (2013), desarrolló un programa de Seguridad Basada en el Comportamiento para el fortalecer la Cultura Organizacional de la compañía Minera de tajo abierto, Antamina-Perú estuvo dirigido a operativizar, medir objetivamente y controlar conductas indeseadas. Obteniendo como deducciones que casi todos los accidentes laborales, en las diferentes actividades dependen del comportamiento humano.

Rosales (2015), implementó un el Programa de Seguridad Basada en el Comportamiento en la Sociedad Minera El Brocal S.A.C, Perú, con la finalidad de reducir o eliminar los daños en las operaciones. Planteándose una interrogante, ¿En qué medida la Implementación de la Seguridad Basada en el Comportamiento incidió

en la reducción de los accidentes en Sociedad Minera El Brocal S.A.C.? , su objetivo fue resolver la incógnita analizando la implementación del Programa. Obteniendo como resultado que el colaborador opte por los comportamientos seguros en vez de los comportamientos inseguros.

Gómez (2014), elaboró un Programa de Seguridad Basada en el Comportamiento en los colaboradores del área de almacén en la empresa Punto Blanco S.A.C. Piura. Su objetivo fue elaborar la propuesta del programa, el tipo de investigación fue descriptiva, con un diseño no experimental. Los resultados fueron favorables lográndose establecer la propuesta del Programa para los trabajadores del área, identificando 12 tareas críticas, determinando un respectivo porcentaje de comportamiento seguro, estableciendo dos métodos de modificación de conducta como la retroalimentación y el refuerzo positivo y estableciendo planes de acción con 10 acciones correctivas y 8 acciones preventivas, logrando un resultado favorable con la propuesta del programa.

Aguilar (2014), presentó un Programa de Seguridad Basado en el Comportamiento para disminuir accidentes de trabajo en mecánicos y poceros de la empresa South American Drilling S.A.C, este estudio tiene como fin cambiar los comportamientos inseguros logrando mantenerlos en el tiempo. Este programa será una herramienta de soporte para alcanzar el objetivo propuesto. Los resultados fueron favorables se logró dar toda la información posible, brindar técnicas de seguridad y modificar comportamientos inseguros.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Seguridad basada en comportamiento

El presente programa tiene como fundamentación el siguiente marco teórico. Hay una innegable disputa por el inicio del término de Seguridad Basada en el comportamiento.

Unos sostienen que la teoría de Galler, pero otros manifiestan que quien dio inicio a este enfoque fue Dan Petersen. Petersen escribió 17 libros de seguridad antes que falleciera, posiblemente el profesional de seguridad más reconocido en los Estados Unidos. En 1978 escribió Gestión de la Seguridad: un enfoque humano que

hace un relato a la indagación que plasmó B.F. Skinner, conocido como el padre del análisis de la conducta.

Montero, R (2003) hizo un estudio en el que describió los siete principios básicos con el fin de desarrollar el proceso de Gestión de la seguridad basada en el comportamiento. Estos son: concentrarse en las conductas, precisar visiblemente las actuaciones, usar la potestad de las consecuencias, retroalimentación y reforzamiento, guíe con referencias, potencie con aportación, mantenga la ética, diseñe una estrategia y siga un modelo. En esta investigación concluyó que la Seguridad Basada en el Comportamiento es más firme en el Sistema de Gestión Global de la Seguridad cuando se constituye y se complementa a los sistemas de seguridad usuales.

Según Martínez (2005) citado por Gómez (2014) refieren que es indiscutible que el análisis del comportamiento forman las bases científicas del campo, Krause en 1997 afirma que: cuando hablamos de seguridad basada en los comportamientos se describe rigurosamente a la aplicación de las técnicas del análisis de la conducta para lograr un avance perenne en la marcha de la seguridad laboral.

De La Cruz (2014) señala que la Seguridad Basada en el Comportamiento es un tema muy actual, nos permite gestionar la seguridad basada en el comportamiento con la finalidad de prevenir incidentes e intervenir en conductas de riesgo.

El conductismo, tuvo su origen en Norteamérica con Skinner (1904-1990) proponiendo que el ser humano se puede manipular en el medio ambiente que crece o lo rodea, esto puede producir consecuencias en su forma de ser o comportamiento y a partir al final de los setenta anunciaron el inicio de los ensayos con técnicas de modificación de conducta, se llegó a valorar como un indicador de resultado del comportamiento hacia la seguridad. En los años 90 tuvo un importante paso ya que se reconoció el la SBC y su capacidad para la disminución de los accidentes, esto ayudó al aumentó de interés por parte de los estudiosos y se empezaron a usar desiguales sistemas y programas para las compañías de seguridad ocupacional y la consultoría sobre gerencia.

Martínez (2015) elaboró un artículo titulado como proceso de gestión de la seguridad basada en los comportamientos, cuyo propósito fue eliminar los comportamientos riesgosos observados, obteniendo deducciones positivas del modelo de gestión. En varias fases del estudio y en las organizaciones vieron evoluciones importantes a nivel de éxito de seguridad, permaneciendo la mayoría y función de métodos, así como el modelo argumentado para mejorar la seguridad en las organizaciones.

El comportamiento humano ha venido siendo estudiado a través de la Psicología y otras ciencias, se ha verificado que las personas aprenden desde el nacimiento hasta el último día de su vida. Los expertos en prevención han visto la Seguridad Basada en el Comportamiento como una herramienta para consolidar el sistema de prevención de riesgos siguiendo una metodología dinámica mejorando continuamente la seguridad logrando contrarrestar los comportamientos riesgosos e incrementar hábitos seguros. (Miguillón, R. 2009).

Podemos concluir que la SBC es un instrumento que permite modificar la conducta de los colaboradores investigando sus comportamientos y proponiendo tácticas para concientizarlos sobre importancia de la seguridad en nuestro centro de labores u organización. Cabe destacar que esta herramienta no se limita a un grupo determinado: es universal. La SBC se centra en la observación mientras se realizan las tareas drásticas, pero se debe ser planificar y comunicar al colaborador de la organización con anticipo. La organización es el centro del éxito de la observación, pues permite focalizar la atención del observador en los aspectos principales, decisivos en el comportamiento de los colaboradores durante el cargo de su trabajo.

Teoría tricondicional del comportamiento seguro y a la seguridad basada en comportamiento. Melía (2007) nos expone, para que un sujeto realice sus funciones o tareas de manera segura deben darse tres condiciones: poder trabajar seguro, saber trabajar seguro y querer trabajar seguro.

Poder trabajar seguro

Se refiere a todas las medidas para reducir adversos, si los métodos, equipos de protección, máquinas, herramientas seguras e instalaciones y el sistema son seguros, se debe tener información argumentada donde describa la estructura

adecuada a seguir para ejecutar tareas. Otra forma de informarnos es asistiendo a clases, capacitaciones o cursos.

Saber trabajar seguro

Es muy esencial, ya que se refiere al conocimiento, experiencia, formación e información para que los colaboradores trabajen seguros y tomen las mejores decisiones para comportarse de manera segura. Se pueden implementar con el equipo de recursos humanos técnicas de formación, valoración de desempeño y otras medidas aplicadas.

Querer trabajar seguro

Esta teoría plantea tener motivos para trabajar seguros es necesario tener conciencia, sensibilidad y voluntad, es un tema de motivación y actitud el querer compararse seguro de tal forma que el colaborador no pueda rechazar las medidas preventivas que la empresa le brinde.

Seguridad en el trabajo

La seguridad forma un eje fundamental para todas las empresas que desee minimizar la accidentabilidad. Es la columna vertebral de la prevención de los accidentes donde el objetivo principal está enfocado a implantar una cultura de seguridad en el cuidado de la integridad del colaborador. Teniendo la responsabilidad de garantizar las condiciones de seguridad del personal y salvaguardar la integridad física y bienestar de cada uno de los integrantes y velar por la correcta implementación de los programas de seguridad o seguridad basada en el comportamiento con el fin de reducir incidentes o accidentes en el lugar de trabajo (salanova, 2009).

Chiavenato 1999 concluyó que la seguridad laboral es un conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, son parte para instruir a las personas acerca de la necesidad de implementar prácticas preventivas, lo servicios de seguridad tienen la finalidad de establecer normas y procedimientos que aprovechen los recursos disponibles para prevenir accidentes y controlar los resultados obtenidos. La seguridad es una responsabilidad de línea, cada jefe es responsable de los asuntos de seguridad de su área, aunque exista en la

organización un organismo de seguridad para asesorar a todas las jefaturas con relación a este asunto.

Clima de Seguridad

Zohar en el año 1980 plantea la calidad del clima de seguridad como aspecto específico del clima organizacional en la buena marcha de las organizaciones, se han venido desarrollando distintos estudios en el espacio de prevención de inseguridades y seguridad en las organizaciones. Son las percepciones compartidas que los colaboradores tienen en el aspecto relacionado con la seguridad en el contexto de trabajo, proporcionando atención a las actitudes y conductas que manifiestan supervisores y directivos. También la importancia de las percepciones sobre políticas, procedimientos y prácticas de seguridad en el trabajo.

Incidentes críticos

Enfoque proactivo

Un estudio realizado por Botta (2009), nos habla de la Pirámide Tradicional de los accidentes ha sido una buena propuesta y actualmente lo sigue siendo, es clara para la cultura de seguridad de las compañías de trabajo y representa de este modo las características de los accidentes de trabajo incidentes, leves, graves y mortales, si reducimos los incidentes (base de la pirámide) todos los tipos de accidentes superiores reducen proporcionadamente. Esta tradicional pirámide es reactiva. Actualmente debemos pasar de un enfoque reactivo a un enfoque proactivo, esta teoría tiene como objetivo proponer un nuevo modelo de pirámide del tipo proactivo.

Incidentes críticos IC:

Según la definición de Flanagan (1954), los incidentes críticos son aquellos sucesos de práctica diaria por experiencia propia que nos sorprenden o impactan un buen o mal desempeño, nos motivan o provocan incertidumbre. Asociamos crítico a sorprendente, inquietante o inesperado para un trabajador que analiza su propia experiencia que no siempre son situaciones “críticas” por su gravedad externa o riesgo vital.

Wilson, Starr-Schneidkraut y Cooper (1989) resumen el pensamiento de Flanagan y definen incidente crítico como un conjunto de técnicas relacionadas que comprende la recolección de reportes de instancias o incidentes específicos, cuando

un individuo hizo algo que puede ser efectivo o inefectivo para alcanzar el propósito de una acción.

Técnicas de incidentes críticos:

Ovretveit (1992) indica que la TIC permite a las personas expresar sus necesidades y expectativas que tiene y que esto no depende del análisis de un número limitado de elementos, como es el caso de un cuestionario previamente elaborado. Los usuarios observan y recuerdan un servicio dado como una secuencia de incidentes, y no como atributos individuales que puede ser bueno, regular o malo.

Flanagan (1994), revela que es una técnica que se va perfeccionando y es utilizada hasta el día de hoy, se puede ejecutar a través de una lista de preguntas o un diálogo. Existen varios espacios de aplicación y objetivos procurando obtener: hacer una selección de personal, efectuar un análisis de competencias e identificarlas, valorar el rendimiento de los colaboradores de la planilla e indagar necesidades de la formación en la planilla.

Mediante la lista de preguntas o el dialogo se intenta buscar información sobre la eficacia profesional, así como las competencias de los trabajadores o posibles trabajadores. También, crear una indagación estructurada acerca de hechos y experiencias anteriores con el objetivo de conocer habilidades, conocimientos, motivos y competencias que tiene el trabajador o entrevistado, si tiene las competencias suficientes para desarrollar el puesto de trabajo o si se necesita formación en algún área en concreto. Al realizar la entrevista de incidentes críticos se realiza una serie de preguntas abiertas, esperando que en la entrevista describa detalladamente lo que dijo, pensó, sintió e hizo en determinada ocasión.

Método de incidentes críticos

Es un técnica fácil de valoración del desempeño, fue fundado y utilizado por expertos de las fuerzas armadas estadounidenses durante la Segunda Guerra Mundial.

Lucy (2008), explica que este método se centra en el hecho en que las conductas del ser humano constan ciertas características extremas capaces de conducir a resultados positivos (éxitos) o negativos (fracaso), no se preocupa por las características normales. Es una técnica sistemática por medio de la cual cada

superior inmediato investiga, observa y registra los hechos, positivos o negativos, más destacados del desempeño de cada subordinado en sus tareas los hechos excepcionalmente positivos y los excepcionalmente negativos con respecto al desempeño de sus subordinados.

Factores que influyen en la seguridad

La intranquilidad acerca de la seguridad laboral se ha orientado únicamente a las conductas de los colaboradores en diferentes niveles de la organización. Sin embargo, alcanza un espacio en donde es inevitable plantear una mirada más extensa y distinguir qué elementos están influyendo, de forma positiva o negativa en el comportamiento. Haciendo relato al rol que debe de cumplir el área administrativa en relación a la influencia que realiza sobre sus colaboradores y su comportamiento, lo que trasciende en la posibilidad que ocurran futuros accidentes o la evasión de estos.

Una investigación realizada en Brasil por el Dr. Roberto Carvalho especialista en seguridad laboral alcanzó un modelo de 7 componentes del contexto al verse afectados pueden cambiar de forma significativa el comportamiento de seguridad de los colaboradores.

Factores

Liderazgo: los cargos administrativos tienen que verse involucrados y mostrar compromiso latente en la seguridad laboral, cumpliendo con la supervisión, monitoreo, además contar con lo esencial un sistema de seguridad desarrollado e implementado por la organización. Los altos directivos deben de ser la primera línea para el comienzo de la influencia sobre la importancia de la seguridad, brindar la información y que llegue a manos de los colaboradores, con autonomía tomar decisiones y tener iniciativas sobre el tema. Los administrativos y supervisores tienen un rol muy importante en el comportamiento de sus colaboradores e influenciando sobre la motivación y la importancia que le dan a la seguridad. Los colaboradores necesitan sentir un líder comprometido y preocupado por la seguridad laboral, adoptando los trabajadores el mismo comportamiento, ya que una postura pasiva asumiría efectos negativos en la conducta de los colaboradores del conjunto de trabajo respecto con el interés y motivación.

Gestión participativa: para fortalecer la cultura de seguridad en la organización es clave la gestión participativa para integrar a los colaboradores permitiendo que ellos sientan que son incluidos e implicados en el tema que corresponde directamente con ellos. Un buen ambiente laboral ayuda a los colaboradores a sentirse estimulados a participar y ayuda crear objetivos, metas y procedimientos propios, hace que los trabajadores creen prácticas positivas y aumenta la seguridad en sus diligencias diarias que realizan. El solo hecho de ser incluidos y ser tomados en cuenta para dar sugerencias a través de las experiencias fortalece el compromiso en el trabajo.

Procesos de comunicación: la comunicación es un factor fundamental y necesario en los procesos que afectan la seguridad laboral, ya que con el solo hecho de comunicar a los colaboradores sus metas, procedimientos y reglas de la empresa no significa que sean continuos por ellos, por lo tanto es inevitable hacer algo más que informar la tarea. Esto también indica a un componente doble la dirección tiene que ser consiente y escuchar a sus trabajadores (ideas u opiniones), los directivos juegan un papel importante para tener la capacidad de incentivar y generar una comunicación efectiva. La comunicación tiene que ser transparente para lograr confianza entre un colaborador y líder. Es necesario primero oír a los colaboradores ya que ellos tienen información específica de las dificultades y las insuficiencias que se despliegan durante el proceso laboral.

Comportamiento del trabajador: se piensa que como se comporta una persona es como se relaciona el colaborador en su ambiente de trabajo, no se le relaciona llanamente con las causantes de incidentes, pero indirectamente se pueden hallar alguna relación que lo cambien a un elemento notable las organizaciones al realizar estudios en el ámbito. Muchas veces se culpa al colaborador por sus experiencias de riesgo en caso de un incidente pasando por alto otros factores que han ayudado a que pasará esta situación, en estos temas es importante analizar el incidente de la percepción que tiene el implicado. Distintos estudios han identificado factores que enfrenta un puesto de trabajo sobrecargado tiene tiempo reducido para cumplir tareas sintiéndose presionados y con el fin de terminar dejando lado las medidas de seguridad logrando desencadenar un

accidente (Hofmann & Stetzer, 1996), enfocándose en el desempeño laboral y no en la seguridad. Otra creencia acerca del comportamiento del colaborador es asociada a la propia percepción del trabajador de ser optimista y sentirse menos apto de sufrir incidentes lo que conlleva a comportamientos inseguros y de riesgo.

Comportamiento del departamento de seguridad: toda organización debe de contar con un departamento de seguridad, es efectivo en el sentido que permite a los encargados planear, organizar y controlar operaciones básicas de la organización, esta área es responsable de administrar los recursos disponibles a favor de la seguridad. La función de esta área es establecer varios programas de prevención a los colaboradores, formación e informar este tema, desarrollar ferias a través de afiches, manuales y cursos con el fin de mejorar y generar conciencia de los riesgos laborales.

Percepción de los riesgos: los colaboradores son conscientes de las inseguridades que desafían en sus actividades laborales diarias, pero aun así excluyen las cautelas para no sentirse muy próximos a ellos. La percepción de las inseguridades en el labor tiende a aumentar cuando un sujeto experimenta un accidente o aprende de alguien cercano que sufrió una situación igual (Burke, 1997). Estas situaciones hacen que relace la importancia de la seguridad en el trabajo. La condición de la percepción es importante en las conductas de riesgo, a través de la formación y educación del programa informativo el individuo tenga la capacidad de instalar poco a poco un comportamiento seguro e identificar los incidentes o accidentes.

Percepción de justicia: el contexto laboral se construye en base a las amistades que establecemos en el trabajo, con los compañeros de área, jefes o subordinados es ahí donde se debe de crear confianza respecto al trato y con equidad a cada individuo en la organización, generando un ambiente de justicia positivo que promueve la creatividad, colaboración y compromiso dentro de la organización (Reina & Reina, 2007). Cuando se trabaja en un ambiente con una comunicación efectiva los colaboradores se pueden desempeñar con entretenimiento y planeación en conjunto, esto ayuda que los colaboradores tengan los mismos objetivos y motivaciones llevando un buen entendimiento de lo que espera la

empresa de estos y los directores saben que esperar de los trabajadores. La cultura de equidad hace referencia a la forma de tomar decisiones a la organización de forma justa e imparcial respecto a todos los integrantes. Cuando está presente la cultura de justicia los colaboradores se sienten seguros de hacer preguntas, decir lo que piensan, cuestionando supuestos y planean cuestiones.

Enfoque cognitiva conductual

Aaron Beck (1967-1976) nos refiere que el enfoque se fundamentó en que el elemento fundamental, los sujetos sufren al interpretar los acontecimientos y no por estos mismos, en los trastornos hay una distorsión sistemática para procesar la información, es decir durante la interpretación de cualquier situación o acontecimiento que se activan esquemas negativos que distorsionan el hecho para que sea coherente con el esquema activado. La estructura negativa cognitiva de la situación es la responsable de las respuestas emocionales negativas. Los contenidos negativos de las cogniciones son iguales que los que tendría una persona normal en una situación de amenaza.

El modelo de Beck, y también el de Ellis, son una parte significativa en las destrezas que se utilizan dentro del enfoque Cognitivo-Conductual pues, a través de la reestructuración cognitiva, un individuo está capacitado para cambiar el modo de interpretación y estimación subjetiva de los hechos y de las situaciones que vive, y de esta manera se estimula a éste para que altere los esquemas de pensamiento desordenados y se vea a sí mismo y al mundo de forma más realista y adaptativa.

Los pensamientos irracionales

Albert Ellis creador del enfoque racional emotiva, este método intenta descubrir las irracionalidades de nuestros pensamientos y a través de ello sanar las emociones dolorosas, dramatizadas y exageradas son consecuencia de los esquemas mentales distorsionados. Considerando que los problemas conductuales y emocionales pueden tener su origen en el pensamiento, emociones y conducta, enfatizando en como los pensamientos inciden en las alteraciones psicológicas, partiendo de la hipótesis de que no son los acontecimientos los que nos generan los

estados emocionales sino la manera como las personas interpretamos los hechos o acontecimientos. Por lo tanto, si no somos capaces de modificar nuestros esquemas mentales vamos a ser capaces de generar nuevos estados emocionales más acorde con la realidad que sea racional y realista.

Las creencias

Beck las creencias son contenidos de esquemas y son el resultado directo de la relación entre la realidad y estos, haciendo referencia que es todo lo que uno cree, son mapas internos que permiten dar sentido al mundo construyendo y generalizando a través de la experiencia. Hay dos tipos de creencias las creencias centrales que son significados personales o inconscientes sobre el mundo que se presentan como proposiciones duraderas y globales. Representando un nivel cognitivo más profundo, siendo más difíciles de cambiar dando sentido de identidad, las creencias son influidas por las nucleares, por tanto, están situadas entre las éstas y los productos cognitivos o pensamientos automáticos. Consisten en actitudes, reglas y presunciones. Influyendo en la forma de ver las situaciones e influyendo en la forma de actuar, sentir o cómo piensa un individuo. Existen unos supuestos generales en los que se basan ciertas creencias irracionales que generan malestar y pensamientos depresivos, y algunos son las reglas de conducta, supuestos básicos y las creencias nucleares.

Según Beck estos pensamientos o creencias intervienen en los estados afectivos (y los modifican). Algunas de estos pensamientos son responsables de la génesis de ciertos trastornos psicológicos como la ansiedad o la depresión.

El proceso de gestión de la SBC está definido por la consecución de unos pasos y procedimientos bien documentados que permiten organizar e integrar las acciones asignadas a cada una de las personas o entes que lo garantizan. Estos pasos deben ser repetidos cíclicamente con el fin de predecir los resultados de forma fiable y de establecer los procesos de mejoramiento continuo que cada nivel demande. Las labores de supervisión implican conocimientos técnicos y conductuales. El supervisor sobresale como un componente esencial para el logro de la seguridad en la compañía. Su gestión lidera el proceso ofreciendo al trabajador la asesoría necesaria para desarrollar los hábitos que sustentan los sistemas y

procedimientos seguros. Tanto la gerencia, mandos medios y supervisores deben demostrar prácticas seguras de trabajo y tomar decisiones que reflejen el compromiso con la seguridad.

Conducta observable

La teoría en sus inicios se mide en la conducta observable pretendiendo formar una investigación totalmente empírica, para intervenir y pronosticar la conducta. Con la finalidad de alcanzar una conducta determinada, que examina la forma de poder lograrla.

En la teoría conductista, Skinner (1957) define que lo principal en el aprendizaje es la modificación de conducta y cuando hablamos de ello nos referimos a cómo actúa un sujeto frente a una determinada situación o contexto en específico. La característica entre el aprendizaje sujeto y objeto, fijan la atención en la experiencia como objeto y en las psicológicas como la percepción, la asociación y el hábito como causantes de respuestas del sujeto. No se consideran los procesos internos del sujeto debido a que sobresale la imparcialidad, siendo posible hacer estudios de lo observable.

El conductismo hace énfasis a la conducta observable de los seres humanos así como de los animales, el ambiente en el que nos desarrollamos, considerando que deben de ser objetos de estudio en la psicología de la relación entre el estímulo y respuesta más que un estado mental interno de las personas, algunos autores como Watson que no ha negado la presencia de cualquier naturaleza personal o íntima.

Al estudiar la conducta y las relaciones, la única técnica para alcanzar agudeza en las acciones humanas y explorar el propio método de las Ciencias Naturales a la Psicología. Watson Realizó una publicación en la cual su trabajo ha sido considerado como el más importante, publicando el artículo titulado como La psicología desde el punto de vista conductista dando punto de partida al conductismo, describiendo en las líneas generales de la que será su nueva filosofía. (Watson, 1913)

Intervenir en la conducta observable

Cuando se va intervenir en conductas, se tiene que basar en prestar atención al comportamiento real de los colaboradores mientras desarrollan sus actividades diarias, que hacen o dejan de hacer.

Los comportamientos seguros llevan a una posición de seguridad que ya no puede provocar u ocurrir un accidente en la empresa, y los comportamientos inseguros están dando lugar o puedan dar lugar a los accidentes.

La Conducta puede verse afectada por factores internos y externos, en el factor interno se puede intervenir de modo tangible, en cambio los factores externos son los que se logran disminuir, mantener, o incrementar la aparición de comportamientos inseguros y pueden encontrarse en prácticas de interacción social, supervisión, gestión o dirección, que provocan en muchas oportunidades algunas conductas de inseguridad. Además, se ha venido obstaculizando la labor del especialista en prevención.

El comportamiento inseguro lleva intrínsecamente ciertas recompensas importantes, visibles e inmediatas que sustentan e aumentan su reiteración, poniendo énfasis en la conducta observable y en los factores observables que afectan, manteniendo realismo y excluyendo estímulos especulativas sobre actitudes, preferencias y nuevos inobservables, con relación a los accidentes, cuando la hay, es más difícil de establecer y todavía más de abordar de un modo práctico y eficaz. (Castellares, 2013)

Conducta deseada

Skinner y otros concedores formularon la Teoría del Reforzamiento Positivo o Modificación de Conducta, ellos afirman lo viable que es motivar a los colaboradores con un diseño adecuado para desarrollar sus actividades en la empresa y aplaudirlo, elogiarlo por su desempeño. Por el contrario el castigo por un desempeño deficiente origina consecuencias perjudiciales.

La modificación de conducta se inició en la década de 1950, su mayor aplicación tuvo lugar desde mediados de 1970 hasta los primeros años de 1980. Específicamente, para modificar el comportamiento se debe considerar los

antecedentes y consecuentes de una conducta. Cuando hablamos de antecedente nos referimos al estímulo o situación que produce una respuesta, y el consecuente es la consecuencia tanto positiva como negativa que esa respuesta produce.

Skinner nos habla de la metodología de intervención en seguridad basada en el comportamiento, afirma teorías con los fundamentos científicos de la psicología del aprendizaje, específicamente el eje principal en los conceptos de la aproximación de la modificación de conducta.

La modificación de conducta, Skinner (1938) desplegó elementos del condicionamiento operante, es un tipo de aprendizaje referente al desarrollo de nuevas conductas en función de sus propios actos. El condicionamiento operante la conducta de las personas se recibe como un componente adaptativo que son seguidos consistentemente por consecuentes positivo, aumentando la posibilidad de aparición. Debido al proceso de aprendizaje la respuesta ante un determinado estímulo depende de los efectos que esa misma respuesta haya tenido anteriormente. Es la naturaleza de los resultados deseables o indeseables que siguen a un comportamiento la que modifica aumenta o disminuye la probabilidad de repetir el mismo comportamiento en el más adelante. Las consecuencias deseables fortalecen una conducta, mientras que las consecuencias indeseables debilitan una conducta.

La Observación

La observación es indispensable en esta investigación, nos permitió realizar deducciones basadas en hechos reales y tangibles. Sierra B. (1985) define la observación como la verificación y estudio realizado por un investigador mediante el uso de sus propios sentidos, con la capacidad de identificar las conductas potencialmente de riesgo para nuestra integridad. Consideramos que la observación juega un papel muy importante en todo estudio porque ayuda a proporcionar elementos fundamentales (hechos). Díaz en el año 2010 define 5 unidades de medida para llevar a cabo la observación científica:

Ocurrencia: si el fenómeno se da o no

Frecuencia: cuantas veces se repite

Latencia: tiempo entre estímulo y la respuesta

Duración: tiempo en el que dura el fenómeno

Intensidad: fuerza del fenómeno

La Psicología es un soporte indispensable para que las organizaciones alcancen mayor solvencia en sus inversiones, al realizar una buena selección y un entrenamiento adecuado a los supervisores y colaboradores, en una determinada tarea. Las condiciones en las que se desempeña son muy importantes lo cual va a determinar el grado de calidad y productividad del mismo, siendo los empresarios los responsables de este aspecto.

Ley 29783, ley de seguridad y salud en el trabajo, en el artículo 18, Principios del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, marca que se tiene que originar la cultura de prevención de los riesgos profesionales para que toda la empresa interiorice las nociones de prevención, buscando contextos que acojan la vida, salud y bienestar de los trabajadores, y de aquellos que no tienen una relación directa con la empresa, pero prestan un servicio o se encuentran dentro de la compañía, promoviendo comportamientos seguros y garantizando circunstancias de labor dignas a un estado de vida saludable, física mental y social.

1.4 Formulación del problema

¿Es significativo el programa de seguridad basada en el comportamiento en los colaboradores con conductas de riesgo?

1.5 Justificación del estudio

La finalidad del presente trabajo es la elaboración de un programa de Seguridad Basado en Comportamiento en los incidentes críticos en la empresa de Transportistas Unidos Super Star en la ciudad de Piura, de tal manera que ayuda a mejorar el comportamiento de los colaboradores, ver el proceso de cambio de su actitud hacia la seguridad, salud y el medioambiente, buscando la incorporación de éstos como valores.

Este Programa es significativo porque ayudará a los colaboradores de la empresa, a mejorar su actitud hacia la seguridad, a que se motiven e incrementen su nivel de desempeño laboral.

Es innovador porque no se ha elaborado un programa referido y se están estudiando variables que no han sido revisadas o difundidas en la empresa de transporte y los colaboradores en los que se realizara la investigación.

Tendrá impacto porque mediante este programa se brindara información y estrategias en los incidentes laborales las cuales permitirán que otras empresas puedan utilizar y ser beneficiados con este programa de seguridad basado en el comportamiento.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Hi: La aplicación del programa de seguridad basada en el comportamiento influye significativamente en las conductas riesgosas de los colaboradores.

Ho: La aplicación del programa de seguridad basada en el comportamiento no influye significativamente en las conductas riesgosas de los colaboradores

1.6.2 Hipótesis específicas

H1: Existen diferencias significativas antes de la aplicación programa de Seguridad Basado en Comportamiento en los incidentes críticos en los trabajadores en la empresa de transportes de Piura.

H2: Existen diferencias significativas después de la aplicación programa de Seguridad Basado en Comportamiento en los incidentes críticos en los trabajadores de la empresa de transporte en el grupo control.

H3: Existen diferencias significativas entes y después de la aplicación del programa de Seguridad Basado en Comportamiento en los incidentes críticos en los trabajadores de la empresa de transporte.

H4: Existen diferencias significativas antes y después del programa de Seguridad Basado en Comportamiento en los incidentes críticos en los trabajadores de la empresa de trabajadores en el grupo control.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar los incidentes críticos en la empresa de Transportes Unidos Super Star de la ciudad de Piura.

1.7.2 Objetivos específicos

- Determinar la existencia de diferencias significativas antes de la aplicación del programa de Seguridad Basado en Comportamiento en los incidentes críticos de la empresa de transporte en comparación con un grupo control.
- Determinar la existencia de diferencias significativas después de la aplicación del programa de Seguridad Basado en Comportamiento en los incidentes críticos en la empresa de Transporte en comparación con el grupo control.
- Determinar la existencia de diferencias significativas antes y después de la aplicación del programa de Seguridad Basado en Comportamiento en los incidentes críticos en la empresa de Transportes en comparación con el grupo experimental.
- Determinar la existencia de diferencias significativas antes y después de la aplicación del programa de Seguridad Basado en Comportamiento en los incidentes críticos en los trabajadores de la empresa de Transportes en comparación con el grupo control.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

El diseño del programa es cuasi experimental, usando el diseño de prueba, pre-pos test y grupos intactos (uno de control), es así como estos grupos son comparados, en la Pos test para comparar si el tratamiento experimental hizo efecto en la variable dependiente. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

G1	01	X	O3A
G2	02	—	O4A

Donde:

G1 Colaboradores de 25 a 52 años (Grupo experimental) Colaboradores de 25 a 52 años (Grupo control)

O1 Observación de conductas riesgosas del grupo experimental antes de la aplicación del programa.

O2 Observación de conductas riesgosas del grupo control antes de la aplicación del programa.

O3A observación de conductas riesgosas del grupo experimental después de la aplicación del programa.

O4A observación de conductas riesgosas grupo control después de la aplicación del programa.

X Aplicación del programa

--- Ausencia de tratamiento.

La presente investigación fue de tipo experimental, se manipulará una o varias variables independientes, ejecutando el máximo control.

2.2 Variables, Operacionalizacion

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente Programa de Seguridad Basado en Comportamiento	El programa de Seguridad Basada en el Comportamiento es una acción continua previamente planificado, encaminado a lograr los objetivos propuestos. Melía (2007)	Programa que consta de 10 sesiones que se desarrollaran a los colaboradores de 25 a 52 años de edad. Evaluando con un pre test y pos test, antes y después de la aplicación del programa.	Alta dirección de la empresa Actividades diarias Clima de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica riesgos en distintas situaciones. • Identifica técnicas de seguridad basada en el comportamiento. • Toma decisiones asertivas con sus compañeros • Reconoce e identifica conductas de riesgo. • Responde el concepto de seguridad basada en comportamiento. • Identifica los riesgos físicos, psicológicos y materiales frente a 	Intervalo

				un accidente.	
Variable dependiente Incidentes Críticos	Evento no deseado ni esperado que paraliza procesos u ocasiona una pérdida económica o material. (Guzmán, 2014).	Tendencia a incidentes críticos, se establecerá la línea base con condiciones de incidentes críticos, se observara a través de una lista de verificación de conductas de riesgo.	Método de incidentes críticos. <ul style="list-style-type: none"> • Incidentes positivos • Incidentes negativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Quejas • Incumplimiento de RIT • Reportes internos de supervisores • Reclamos 	

2.3 Población – Muestra

2.3.1 Población

La población estuvo conformada por 76 colaboradores entre 23 a 50 años de edad, trabajadores de la empresa de transporte de la ciudad de Piura, cuyas características son supervisores, cobradores y choferes que están en planilla.

2.3.2 Muestra:

La población muestral estuvo conformada por 30 colaboradores, que se dividieron en dos grupos de 15 cada uno, uno constituyó el grupo experimental y el otro constituyó al grupo control. Se eligieron a través de un sorteo el que saque el número 1va al grupo experimental y los que saquen el número 2 van al grupo control.

El grupo experimental fue sujeto a un programa de Seguridad Basada en el Comportamiento, mientras el grupo control seguirá con sus actividades habituales.

2.3.3 Muestreo

La investigación tiene como muestreo no probabilístico por criterios, teniendo en cuenta criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión

- Jóvenes- Adultos
- Ambos géneros.
- Asistencia a la empresa.
- Estén en planilla.
- Cobradores.
- Choferes.

Criterios de Exclusión

- No asisten de manera permanente.
- Relevos
- Que están en planilla menos de 3 meses.
- Habilidades diferentes.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Las técnicas que se utilizaron en la presente investigación fueron la observación, entrevista y evaluación psicométrica a través de la aplicación del test psicológico.

Se utilizó la técnica de evaluación psicométrica, donde se empleara la Escala de Clima de Seguridad y Conductas de Seguridad Laboral adaptado por Lisbet Quijano Rivera.

2.4.1 Instrumento

ESCALA DE CLIMA DE SEGURIDAD LABORAL Y CONDUCTAS DE SEGURIDAD

Nombre : Escala clima de seguridad y conductas de seguridad

Autor : Zohar&Luria

Adaptado : Lisbet Quijano Rivera

Año : 2013

Objetivos : Evaluar las acciones que realicen los colaboradores en su trabajo respecto a la seguridad.

Edad de aplicación : 18 años a más.

Tiempo de aplicación : 15 min promedio.

Forma de aplicación : Individual y colectiva.

2.4.2 Validez y Confiabilidad

Escala de Conductas de Seguridad y conductas de seguridad

Escala completa de Clima de Seguridad y conductas de seguridad Laboral. (2013) incluye la medición de dos variables: clima de seguridad laboral y conductas de seguridad. El estudio fue llevado a cabo en colaboradores de una empresa contratista del Proyecto de Bayovar Sechura con 700 empleados, cuya muestra 220 trabajadores (Quijano, 2014). Se halló mediante la estadística Alfa de Cronbach, la cual dio un coeficiente de 0.945, indicado de

esta manera que el cuestionario de Conductas de Seguridad y clima de seguridad, presenta una consistencia muy alta.

Técnicas:

Observación:

Consistirá en observar el comportamiento seguro de los colaboradores de la empresa de Transporte, esta se verificara con una lista de observaciones la cual determinará si están cumpliendo o no con los objetivos establecidos por cada sesión programada.

Instrumento

Lista de verificación de conductas

Se evaluara y controlará las conductas riesgosas a través de lista de conductas en los conductores y cobradores para contrastar las conductas riesgosas que cometen seguido, lo cual definirá la línea base y se pobra diseñar el programa de acuerdo a las debilidades y necesidades de la empresa.

2.5 Métodos de análisis de datos

Los datos del programa fueron procesados en el software SPSS versión 23 en el cual se obtuvieron los resultados del pre y Pos test.

Así como también se utilizó la T – Student para muestras independientes y relacionadas. Una vez que estuvieron procesados los datos, se elaboraron tablas en base a la comparación de medias y gráficos los cuales se basaron en frecuencias y porcentajes.

III. Resultados

Tabla 1

Resultados de clima de seguridad y conductas de seguridad antes de la aplicación del programa de seguridad basada en comportamiento entre el grupo control y experimental.

Estadísticas de grupo						
Grupo de estudio	N	Media	Desviación tip.	Error tip. De la media	Prueba para igualdad de medias (sig.)	T
EXPERIMENTAL	15	79,7333	5,32470	1,37483		
PRE CONTROL	15	80,4000	4,77793	1,23366	,721	

En la tabla 1 se puede observar que al aplicar la prueba estadística se obtiene una significancia de (*,721*), lo cual nos indica que no es altamente significativa y que no se han mostrado cambios tanto el grupo control y experimental antes de la aplicación del programa de seguridad basada en comportamiento.

Tabla 2

Resultados de clima de seguridad y conductas de seguridad después de la aplicación del programa de seguridad basada en comportamiento entre el grupo control y experimental.

Estadísticas de grupo

	Grupo de estudio	N	Media	Desviación tip.	Error tip. De la media	Prueba para igualdad de medias (sig.)	T
	EXPERIMENTAL	15	98,8000	5,32112	1,37391		
POS	CONTROL	15	80,2000	4,88730	1,26190	,000	

En la tabla 02 se puede observar que al aplicar la prueba estadística se obtiene una significancia de ,000 lo cual nos indica que es altamente significativa y que se han mostrado cambios entre el grupo control y experimental después de la aplicación del programa de seguridad basada en comportamiento.

Tabla 3

Resultados de clima de seguridad y conductas de seguridad antes y después de la aplicación del programa de educación emocional en el grupo experimental.

Estadísticos de muestras relacionadas

	Grupo de estudio	Media	N	Desviación tip.	Error tip. De la media	Prueba T para igualdad de medias (sig.)
GRUPO	PRE TEST	79,7333	15	5,32470	1,37483	
	EXPERIMENTAL					,000
	POS TEST	98,8000	15	5,32112	1,37391	
	EXPERIMENTAL					

En la tabla 03 al comparar el grupo experimental con respecto a las pruebas antes y después de la aplicación del programa de seguridad basada en el comportamiento, se encontró que existen diferencias altamente significativas (,000) entre ambos momentos, demostrando así que hubo cambios y mejoras debido a la presencia de programa.

Tabla 4

Resultados de clima de seguridad y conductas de seguridad antes y después de la aplicación del programa de seguridad basada en el comportamiento en el grupo control.

Estadísticos de muestras relacionadas

Tabla 1

	Grupo de estudio	Media	N	Desviación tip.	Error tip. De la media	Prueba para igualdad de medias (sig.)	T
GRUPO	PRE TEST CONTROL	80,4000	15	4,77793	1,23366	,748	
	POS TEST CONTROL	80,2000	15	4,88730	1,26190		

En la tabla 04 al comparar el grupo control con respecto a las pruebas antes y después de la aplicación del programa de seguridad basada en el comportamiento, se encontró que no existen diferencias significativas (,748) entre ambos momentos, evidenciándose así que no hubo cambios ni mejoras debido a la ausencia de programa.

IV. Discusión

La seguridad basada en el comportamiento es una herramienta de gestión, cuyo elemento es el comportamiento de los colaboradores, basándose en un proceso de cambio de actitud hacia la seguridad y salud en el trabajo, buscando la incorporación de estos como valores. Estableciendo un comportamiento seguro y teniendo como beneficio la disminución significativa de los incidentes de trabajo, aumenta la participación del trabajador, promoviendo la cultura de autocuidado y genera un valor personal de seguridad y los resultados de las investigaciones son factibles e importantes, como podemos ver a continuación:

Teniendo en cuenta el primer objetivo, determinar la existencia de diferencias significativas antes de la aplicación del programa de Seguridad Basado en Comportamiento en los incidentes críticos de la empresa de transporte en comparación con un grupo control. Encontramos en los resultados de la aplicación del pre test a ambos grupos que este fue de ($t = 0,721$), esto nos indica que la diferencia no es significativa y que, por lo tanto no se han mostrado cambios en ninguno de los dos grupos antes de la aplicación del programa de seguridad basada en comportamiento. En tal sentido se rechaza la hipótesis de estudio que dice que, existen diferencias significativas antes de la aplicación programa de Seguridad Basado en Comportamiento en los incidentes críticos y se acepta la hipótesis nula. Las características de la población son las mismas para ambos grupos, dos semanas antes de iniciar la aplicación del programa. Para la selección de la muestra se utilizó una lista de observación de conductas, se eligieron 30 personas con más alto puntaje con conductas inseguras e inadecuadas, haciendo un sorteo para el grupo control y grupo experimental. En este sentido, ninguno de los dos grupos presenta características extraordinarias. Teniendo en cuenta como base los estudios experimentales e investigaciones realizadas, todo estudio debe comenzar siempre sin ninguna diferencia porque influiría en el proceso posterior, se sustenta por el propio diseño de investigación. Bajo lo anteriormente mencionado podemos decir que, conductualmente los colaboradores presentan características similares, ambos grupos tienen comportamiento inseguros y sin tener orientación o intervención para ayudarlos a mejorar su comportamiento,

De La Cruz (2014) señala que la Seguridad Basada en el Comportamiento es un tema muy actual, nos permite gestionar la seguridad con la finalidad de prevenir accidentes e intervenir las conductas de riesgo.

En relación al segundo objetivo, sobre determinar la existencia de diferencias significativas después de la aplicación del programa, en comparación con el grupo control. Los resultados del pos test a ambos grupos el resultado estadístico fue de ($t > 0,000$). Esto nos indica que la diferencia es significativa y que se han mostrado cambios entre el grupo control y experimental después de la aplicación del programa. En tal sentido se acepta la hipótesis que defiende la existencia de diferencias significativas después de la aplicación programa en comparación con el grupo control. Esto implica que el programa SBC ayuda a modificar las condiciones de seguridad en el trabajo, interiorizar valores de seguridad, fortalecer la cultura organizacional, y son clave para la prevención de riesgos laborales ya que mejoran notablemente la gestión en materia de seguridad y salud. La seguridad basada en el comportamiento se basa en observar el comportamiento real y tangible de los colaboradores en el trabajo, es por ello que se utilizan listas de conductas para verificar las condiciones inseguras en sus actividades diarias, en tal sentido son efectivos, y esto está en concordancia con lo que encontró Castellares en el 2013 realizó una investigación en la compañía minera Antamina (Perú), donde tuvo como objetivo establecer una metodología mediante el desarrollo de un programa de seguridad basada en el comportamiento con la finalidad fortalecer la cultura organizacional. Los resultados efectivamente determinaron categóricamente que los comportamientos seguros fueron crecientes y los comportamientos inseguros fueron decrecientes. Rosales en el 2015 realizó una investigación con el objetivo de reducir o eliminar los daños en las operaciones a través de un programa de seguridad basada en el comportamiento en la compañía minera Brocal S.A.C (Perú), planteándose una interrogante: ¿En qué medida la Implementación de la Seguridad Basada en el Comportamiento incidió en la reducción de los accidentes en Sociedad Minera El Brocal S.A.C.? Obtuvo como resultado que el colaborador opte por los comportamientos seguros en vez de los comportamientos inseguros. Bajo los argumentos señalados, podemos resaltar que los programas de seguridad basada en el comportamiento influyen significativamente en el comportamiento inseguro de

los colaboradores de la organización, haciendo efecto en la reducción de incidentes críticos. Esto a diferencia del grupo control, en el que hubo ausencia de programa y no se evidencia cambios en los puntajes.

En el tercer objetivo, sobre determinar la existencia de diferencias significativas antes y después de la aplicación del programa, en comparación con el grupo experimental, al comparar el grupo experimental con respecto a las pruebas antes y después de la aplicación del programa, el resultado estadístico fue de ($t > 0,000$). Es decir, se encontró que existen diferencias significativas entre ambos momentos, demostrando así que hubo cambios y mejoras debido a la presencia de programa. En este sentido, se acepta la hipótesis de estudio que defiende la aplicación del programa influye significativamente en las conductas y condiciones de riesgos de los colaboradores y rechazando nula. Se puede decir que en el grupo experimental hay progresos esenciales después de la aplicación del programa reflejando que los colaboradores mejoraron su comportamiento con lo que respecta a conductas y condiciones seguras, valores, capacidad de toma de decisiones, reducción de riesgos al tener la información necesaria. Los resultados de una u otra forma concuerdan con los que encontraron en las siguientes investigaciones: Villalba en el 2008, quien desarrollo una investigación de estrategias de prevención de accidentes de trabajo utilizando fundamentos de seguridad basada en comportamiento en la empresa Obras Marítimas y Civiles C.A en Venezuela, Donde obtuvo como resultado que la propuesta de Seguridad Basada en el Comportamiento permite a la compañía acortar los comportamientos riesgosos, fortalecer los comportamientos seguros y promover la autoprotección en el cumplimiento de sus tareas profesionales. También Aguilar en el 2014, presentó un programa de seguridad basado en el comportamiento con fin cambiar los comportamientos inseguros y lograr mantenerlos en el tiempo, los resultados fueron favorables se logró dar toda la información posible, brindar técnicas de seguridad y modificar comportamientos inseguros. Estos estudios, sirven, de alguna manera para respaldar los resultados obtenidos. Villalba y Aguilar defienden que los programas de seguridad basada en el comportamiento son fundamentales en las empresas, ya que permiten fortalecer la cultura de seguridad, identificar consecuencias que están reforzando los comportamientos no deseados y minimizarlos, potenciar y reforzar comportamientos deseado y

actualizar periódicamente las prácticas de actos seguros, que conlleven a realizar las tareas en la forma más segura, eficiente y eficaz. Según Melía (2007), para que un colaborador trabaje de forma segura deben darse tres condiciones: poder trabajar seguro (medida de reducir adversos, capacitaciones, clases, cursos, etc.), saber trabajar seguro (hace referencia al conocimiento, experiencia, formación e información) y querer trabajar seguro (hace referencia a la voluntad, conciencia y sensibilidad que tiene el colaborador para trabajar seguro). Con lo que concluimos que si no se capacita al personal después de un evento de condiciones inseguras sus conductas y respuestas seguirán siendo las mismas.

Por último, en relación al último objetivo determinar la existencia de diferencias significativas antes y después de la aplicación del programa en comparación con el grupo control, al comparar los resultados del pre y pos test (grupo control), el resultado estadístico fue (t 0,748). Esto muestra que no existen diferencias significativas entre ambos momentos, no hubo cambios ni mejoras debido a la ausencia de programa. Se mantienen las mismas categorías, en una condición de riesgo, conductas inseguras, falta de valores de seguridad, no respondiendo a un concepto de seguridad, falta de iniciativa para toma de decisiones, presentando reportes por incumplimiento de RIT, quejas, reclamos por parte de los usuarios, reincidencias de comportamientos inseguros y constantemente necesitan la supervisión de los jefes de disciplina. En este sentido se rechaza la hipótesis que sostiene que existen diferencias significativas antes y después del programa en comparación con el grupo control en el programa de seguridad basada en el comportamiento en los incidentes críticos de la empresa en los trabajadores del grupo control. Skinner y otros conocedores formularon la Teoría del Reforzamiento Positivo o Modificación de Conducta, ellos afirman lo viable que es motivar a los colaboradores con un diseño adecuado para desarrollar sus actividades en la empresa y aplaudirlo, elogiarlo por su desempeño; por el contrario el castigo por un desempeño deficiente origina consecuencias perjudiciales. Por lo tanto, como este grupo no recibió ninguna orientación ni intervención, las conductas no han mejorado ni cambiaron. Como se sabe las personas traemos pensamientos y creencias que son reflejadas en nuestras actividades laborales y es ahí donde se evidencian las conductas inseguras, comportamientos

riesgosos, carencia en las relaciones interpersonales, etc. Sin embargo, en realidad no se está realizando bien el proceso de reclutamiento y selección, ya que se están saltando algunos pasos y, de ellos, uno de los más importantes es la capacitación antes de la elección de los colaboradores. Para Beck las creencias son contenidos de esquemas y son el resultado directo de la relación entre la realidad y éstos. Es todo aquello en lo que cree, son como mapas internos que nos permiten dar sentido al mundo, se construyen y generalizan a través de la experiencia. Por lo tanto, influyen en la forma de ver la situación, y esa visión influye en cómo se siente, actúa o piensa un individuo. El modelo de Beck, y también el de Ellis, son una parte importante de las estrategias que se emplean dentro el enfoque Cognitivo-Conductual. Esto debido a que a través de la reestructuración cognitiva, un individuo es capaz de modificar el modo de interpretación y valoración subjetiva de los hechos y de las situaciones que vive y de esta manera se estimula a este para que altere los esquemas de pensamiento desordenados y se vea a sí mismo y al mundo de forma más realista y adaptativa.

V. Conclusiones

1. La aplicación del programa de seguridad basada en el comportamiento sí influye significativamente en el comportamiento de los colaboradores en las conductas de riesgo. Lo que implica que el programa tuvo un efecto significativo.
2. No se evidencian cambios significativos en el comportamiento de los colaboradores en las conductas de riesgo antes de la aplicación del programa de seguridad basada en el comportamiento en comparación con el grupo control y el grupo experimental. Lo que implica que los colaboradores no tuvieron cambios significativos en su conducta.
3. Si se evidenciaron cambios significativos en el comportamiento de los colaboradores en las conductas de riesgo después de la aplicación del programa de seguridad basada en comparación con el grupo control. Lo que implica que tuvo un efecto significativo.
4. Se evidencia que sí existen diferencias significativas en el grupo experimental con respecto a la aplicación antes y después del programa de seguridad basada en el comportamiento en los incidentes críticos de una empresa de transporte. Lo que implica que los colaboradores tuvieron cambios significativos en su conducta.
5. No se evidenciaron cambios significativos antes y después de la aplicación de las pruebas en el grupo control, teniendo en cuenta que hubo ausencia de programa. Lo que implica que los colaboradores no tuvieron cambios significativos en su conducta.

VI. Recomendaciones

- Diseñar una lista de cotejo o cuestionario para poder medir variables externas y extrañas al programa que puedan afectar la aplicación.
- Se recomienda realizar estudios en base a esta investigación para mejorar el proceso de gestión de seguridad en la organización a través del enfoque cognitivo conductual.
- Realizar evaluaciones a los colaboradores que han obtenido resultados positivos, haciendo seguimiento con el fin de reforzar los comportamientos inseguros, la calidad de comunicación en seguridad y condiciones de seguridad.
- Implementar un área de seguridad, encargada de la formación, entrenamiento y capacitación en SBC, permitiendo esta detectar, identificar, reemplazar, motivar el cambio y fortalecer la cultura organizacional del trabajo seguro.
- Brindar capacitaciones y charlas a los colaboradores de la empresa y a los jefes de disciplina para que se capaciten en seguridad tanto personal como laboral y así evitar conductas inadecuadas en ellos.
- Se recomienda trabajar programas de competencias blandas con los jefes de disciplina, administración y control, en temas: “liderazgo, comunicación efectiva y compromiso”.

VII. Referencias

- Aguilar-Correa, R. (2014). Programa de Seguridad Basada en el Comportamiento para Disminuir Accidentes de Trabajo en Mecánicos y Procesos, Tesis (Título de Ingeniero Industrial), Piura-Perú (PE), Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, 180.
- Alarcón-Ruiz, J., Gil-Vargas, L. (2015). Evaluación de las causas de los eventos adversos o incidentes que afectan la seguridad del paciente, en el hospital central de la policía, Maestría (Administración en Salud) Bogotá, Colombia (CO). Universidad del Rosario, Facultad de Administración, 87.
- Alvares-López, P.A. (2014). Programa de Seguridad Basada en el Comportamiento para el Sector Construcción, Tesis (Título de Especialidad en Salud Ocupacional), Medellín, Colombia (CO), Universidad de Antioquia, Facultad Nacional de Salud Pública, 99.
- Berrecil-Galindo, M. (2013). Proceso de Intervención sobre las Conductas de Seguridad y las Condiciones de Seguridad y Salud en las obras de construcción, Tesis (Doctorado Tecnología, Educación y Discapacidad), Valencia, España (ES), Universidad de Valencia, Departamento de Metodología de las Ciencias de Comportamiento, Facultad de Psicología, 460.
- Castellares-Torres, R. C. (2013). Desarrollo de un Programa de Seguridad Basada en el Comportamiento, para el Fortalecimiento de la Cultura Organizacional, Tesis (Título Profesional de Ingeniero Industrial) Lima, Perú (PE), Universidad Nacional de Ingeniería, Facultad de ingeniería Ambiental, 191.
- De la cruz-Álamo, A. C. (2014). Mejora del Programa de Seguridad Basado en el comportamiento en el Sistema Integrado de Gestión de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente (Título ingeniero Industrial y de Sistemas) Piura, Perú (PE), Universidad de Piura Facultad de Ingeniería, Área Departamental de Ingeniería y de Sistemas, 170.
- Gómez-Purizaca, P. M. (2014). Programa de Seguridad Basada en el Comportamiento, Tesis (Título Profesional de ingeniería Industrial)

- Piura, Perú (PE), Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, 190.
- Melía, J. (2007). Seguridad Basada en el Comportamiento. En Nogareda, 180.
- Melía, J. (2007). Comportamiento Humano y Seguridad Laboral. Lettera Publicaciones. Bilbao.
- Montero, R. (2013). Siete Principios de la Seguridad Basada en los Comportamientos. Prevención, Trabajo y Salud. 25: 4 – 11.
- Montero-Martínez, R. (2013). Siete principios de la seguridad basada en los comportamientos, Facultad de Ingeniería Industrial, ISPJAE, La Habana, Cuba, 11.
- Román-Méndez, G. (2014). Seguridad basada en el comportamiento, Éxito Empresarial, 1-2.
- Organización Internacional de Trabajo. (28 de 05 de 2017) Salud y Seguridad en el Trabajo. Actas del Quinto Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales. Santiago de Chile, Chile, 8.
- OIT, Seguridad y Salud en el Trabajo, Coordinación Biblioteca Regional OIT - LIMA Red Regional de bibliotecas OIT América Latina y el Caribe, 2017. 76p.
- Petersen, D. (2003). Techniques of Safety Management: A Systems Approach. Amer Society of Safety Engineers. United States.
- Saavedra-Limones, T. (2013). Estudio de la Seguridad Basada en el Comportamiento, en el Departamento de Mantenimiento, Trabajo de Grado (Magister en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo), Quito, Ecuador (EC), Universidad Tecnológica de Equinoccial, Dirección General de Posgrados, 200.
- Villalba, D. (2008). Estrategias de Prevención de Accidentes de Trabajo utilizando fundamentos de Seguridad Basada en Comportamiento, Trabajo Especial de Grado (Título de Ingeniero Industrial) Maracaibo, Venezuela (VE), Universidad Rafael Urdanate, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, 122.
- Islas, M. E., Melía, J. L. (1991). Accidentes de Trabajo. Intervención y Propuestas Teóricas. (Workaccidents. Intervención and

Theoretical Proposal). Revista Latinoamericana de Psicología, 23, 323 – 348.

Skinner, B. F. (1982). Contingencias de Reforzamiento. Un Análisis Teórico Trillas.

Seguridad Basada en Comportamientos, (2008). Obtenido el 28 de 05 de 11 de: www.analistasconductuales.com

ANEXOS

INFORME DE DIAGNÓSTICO

I. DATOS GENERALES

Nombre de la organización : Empresa de Transportes Super Star
Razón social : Empresa de Transportes Unidos
Super Star
Dirección : 26 de octubre Mz AH Lt 1
COSCOMBA SUR PIURA
Representante : Rosa Bardales Bancayan
Teléfono : 950044949
Mail : b_rosa_maria@hotmail.com
Rubro : Transporte

II. OBSERVACIONES GENERALES

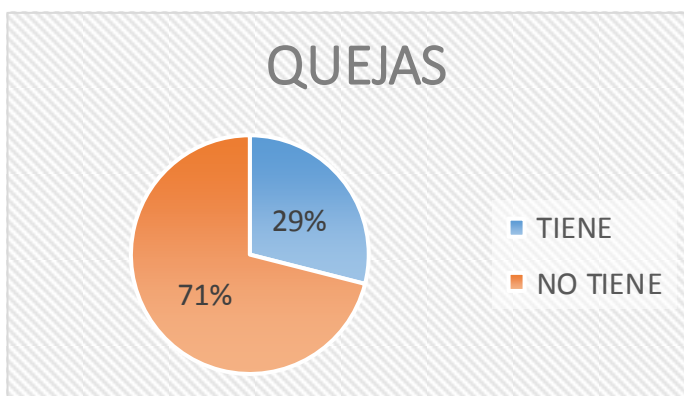
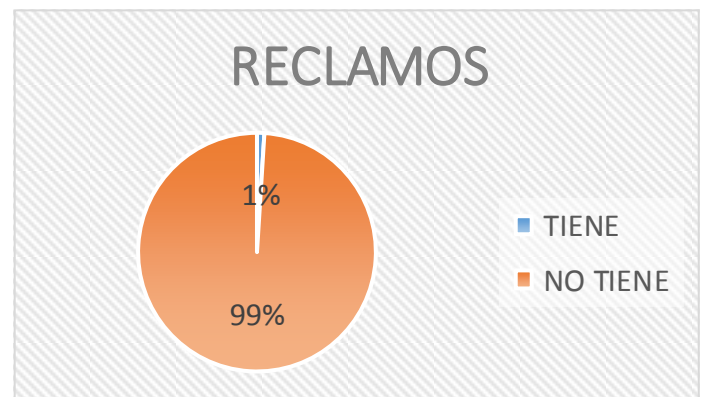
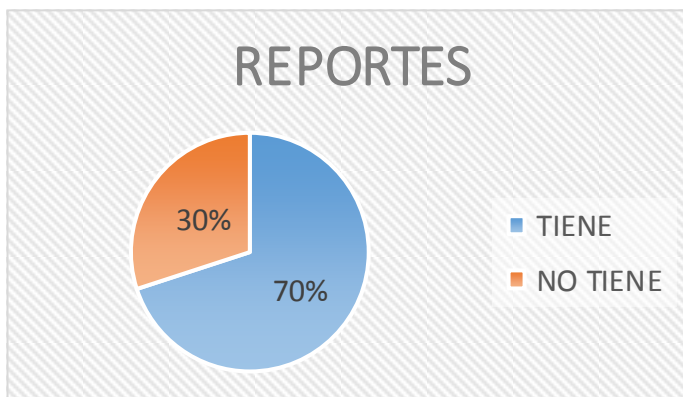
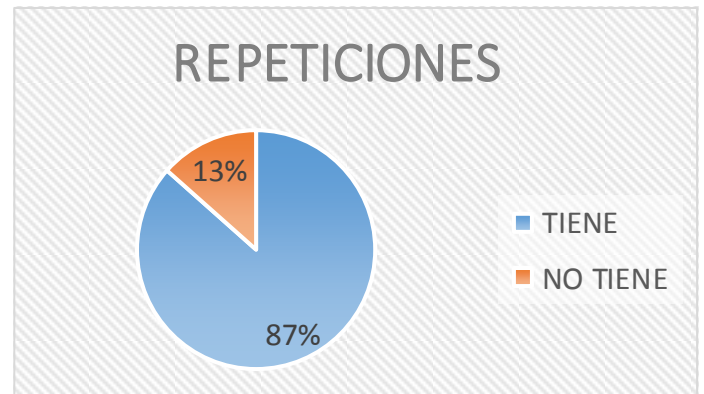
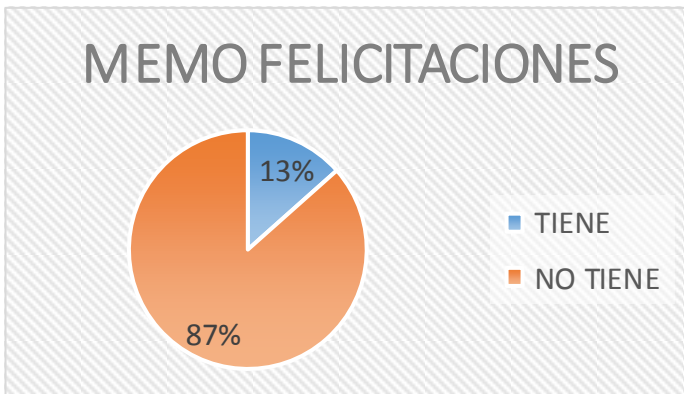
Como parte de la labor del practicante de psicología, se aplicaron instrumentos de recopilación de información con fines diagnósticos. Estos instrumentos fueron la entrevista con los jefes del área de disciplina, memorándums, reportes de indisciplina, quejas (llamadas y mensajes a la página de la empresa), reclamos y observación. Estos fueron estructurados bajo las variables organizacionales de común medida, un conjunto con las variables de los antecedentes de la organización. Se utilizaron dos días para la aplicación y creación del diagnóstico organizacional. La población fueron 76 colaboradores de la Empresa de Transporte Super Star.

III. TECNICAS Y/O INSTRUMENTO UTILIZADO

- Observación
- Entrevista
- Memorándums de conductas inadecuadas
- Memorándums de felicitaciones
- Reportes de indisciplina

IV. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

FIGURAS



Estas técnicas nos permitieron ver los diferentes roles que desempeñan cada miembro de la empresa desde los cobradores, choferes y el personal de disciplina.

En enero 2017 a enero de 2018 de 76 colaboradores el 13 % tiene memorándums de felicitaciones por el buen desempeño laboral y el 87 % tiene memorándums por reincidencias y estas son incumplimiento de frecuencia, manejar en estado etílico, sentarse en la tapa del motor, uso del celular, falta de respeto a pasajeros, llegar tarde, bajar en el camino o subir relevo y no informar.

En tanto los reportes de internos de supervisores que manifiestan el 70 % y están clasificados en exceso de velocidad, no dejar al pasajero en lugar indicado, no cumplir con la ruta, incumplir con frecuencia, sentarse en la tapa del motor, no respetar semáforo, intento de accidentes, faltar respeto a sus compañeros de trabajo, llevar a pasajero o el mismo colaborador con el cuerpo fuera, avanza el bus antes que suba o baje el pasajero o el cobrador y no usar el uniforme.

Y también debido a los usuarios que reportan reclamos y quejas, el 1 % de reclamos y estos son el bus aun trabajando no tiene luce. El 29 % quejas reportadas por los usuarios y estas son mala atención, uso del celular, falta de respeto a los usuarios, comer mientras conducen, no hacer respetar los asientos reservados, no recoger al usuario por realizar competencias entre compañeros, maltrato a pasajeros.

Tomando en cuenta la cantidad de conductas inapropiadas que son riesgosas para los usuarios así como para los colaboradores es conveniente elaborar y aplicar un programa para mejorar las conductas riesgosas y reforzar el buen desempeño laboral.

V. CONCLUSIONES

- ψ Un 13 % de los colaboradores tiene memorándum de felicitaciones.
- ψ Un 87 % de los colaboradores tiene memorándum por repeticiones.
- ψ Un 70 % tiene reporte internos por supervisores.
- ψ El 1% de los colaboradores tiene reclamos por parte de los usuarios.
- ψ El 29 % tiene quejas por parte de los usuarios.

PROGRAMA DE SEGURIDAD BASADA EN EL COMPORTAMIENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

Razón social	: Empresa de Transportes Unidos Super Star E.I.R.L
Dirigido a	: Colaboradores
Número de participantes	: 30
Tiempo de sesión	: 7 h 20 minutos
Fecha de aplicación	: Abril - Junio
Responsable	: Hellen Pamela Oviedo Saldaña

II. FUNDAMENTACIÓN:

La seguridad basada en el comportamiento es una estrategia complementaria para prevenir la accidentalidad en el lugar de trabajo, intervenir la accidentalidad causada por actos inseguros, y para promocionar el desempeño seguro. Es una herramienta para las organizaciones y el área de seguridad y salud en el trabajo que permite definir unos objetivos claros, tener unas metas, construir indicadores, brinda opciones de intervención; apoyada en el trabajo interdisciplinario; sin embargo, de manera indiscutible, es un proceso que debe llevarse a cabo de manera continua y alinearse al direccionamiento estratégico de la compañía.

A través de la teoría cognitivo conductual se van a trabajar las creencias y pensamientos de los colaboradores, las creencias que nos permiten dar sentido al mundo, se construyen y generalizan a través de la experiencia. Y los pensamientos que se relacionan estrechamente con las emociones y las conductas, entre todas existe una influencia recíproca pero ésta no debe ser entendida como una causación.

Melía (2007), nos dice que la Seguridad Basada en Comportamiento es una herramienta de gestión, en la que lo más importante es el comportamiento de los colaboradores. Una herramienta utilizada para provocar un cambio en su

actitud a favor de estos como valores la seguridad, salud y el medioambiente.

Nos expone 3 condiciones:

- Poder de trabajar seguro
- Saber trabajar seguro
- Querer trabajar seguro

III. OBJETIVOS:

- Promover una gestión preventiva basada en el control de actos y condiciones de seguridad.
- Concienciar a los colaboradores de los riesgos que pueden ocasionar por realizar conductas riesgosas.
- Reforzar las reglas internas y comprometer a los colaboradores a cumplir el RIT.
- Analizar sobre las conductas riesgosas que cometemos día a día.
- Lograr entender con claridad lo que otra persona piensa, siente, necesita o desea desde su propia percepción.
- Brindar herramientas que les permitan a los trabajadores solucionar conflictos dentro y fuera de su centro de trabajo.
- Establecer la importancia de brindar un buen servicio o atención al cliente.
- Desarrollar competencias en los colaboradores para que transformen su ambiente de trabajo en un lugar más confortable, productivo y agradable mediante el fortalecimiento del orden, la limpieza, la estandarización y la disciplina
- Comprender el liderazgo como una forma efectiva de dirigirse a sí mismo e influenciar sobre los demás, determinando las competencias necesarias para crecer en liderazgo.

IV. Operacionalización de la conducta a desarrollar:

CONDUCTAS	DEFINICIÓN OPERACIONAL
CONDUCTAS SEGURA	Los colaboradores deberán identificar conductas seguras para realizar sus actividades

	laborales. (Melía, 2009)
EMPATÍA	Los colaboradores deberán establecer relaciones interpersonales empáticamente. (Ruiz, 2004)
SEGURIDAD BASADA EN EL COMPORTAMIENTO	Los colaboradores deberán aprender los factores de seguridad basada en el comportamiento. (Melía, 2009)

V. Temática a desarrollar:

SESIÓN N°	TEMA	FECHA TENTATIVA
1	YO ASEGURO	22/04/18
2	ESTOY SEGURO, SOY PRODUCTIVO	22/04/18
3	CUMPLO CON LAS REGLAS, TRABAJO TRANQUILO	29/04/18
4	EVITO PELIGROS PRACTICANDO NORMAS	29/04/18
5	CONDUCTAS SEGURAS, EVITO INCIDENTES	12/05/18
6	SOY CONSCIENTE QUE EL USUARIO MERECE UN BUEN SERVICIO	12/05/18
7	APRENDAMOS A OFRECER UN BUEN SERVICIO	26/05/18
8	MEJOREMOS NUESTRO AMBIENTE LABORAL	26/05/18

9	5'S. MAYOR PRODUCTIVIDAD, MEJOR LUGAR DE TRABAJO	09/06/18
10	LIDERAZGO PERSONAL	09/06/18

VI. METODOLOGÍA:

Se reunirá a los colaboradores de la Empresa de Transporte Super Star y se les brindará en 5 semanas las 10 sesiones que presenta este programa, se aplicará un pre y Pos test, la primera sesión será para sensibilizar a los participantes. Las personas que van a participar en el programa firmarán una carta de compromiso para afirmar su asistencia y ser evaluados.

VII. RECURSOS

Recursos humanos

- Jefes de disciplina
- Alumna de psicología
- colaboradores

Recursos materiales

- Cartulinas
- Cintas
- Copias
- Lapiceros
- Tijeras
- Goma
- Videos
- Hojas
- Laptop
- Consentimiento informado
- Instrumento de observación

VIII. Conducta final

Al terminar el programa de seguridad basada en el comportamiento se espera que los colaboradores con conductas de riesgo logren modificar por lo menos al 95% sus conductas de riesgos e incidentes críticos.

IX. Evaluación del programa

9.1. CONOCIMIENTOS

Momentos	Técnica de evaluación	Instrumentos
Antes	Observación- Evaluación psicológica	Lista de observación de conductas –Test de clima de seguridad y conductas de seguridad
Durante	Retroalimentación	Retroalimentación positiva
Después	Observación- Evaluación psicológica	Lista de observación de conductas –Test de clima de seguridad y conductas de seguridad

9.2. ACTITUDES

Momentos	Técnica de evaluación	Instrumentos
Antes	Observación	Registro de observación
Durante	Observación	Registro de observación
Después	Observación	Registro de observación

SESIÓN N1

YO ASEGURO

I. INTRODUCCIÓN:

SEGURIDAD BASADA E COMPORTAMIENTO:

La seguridad basada en el comportamiento es un proceso que se centra en reforzar comportamientos seguros y reducir o eliminar los que provocan riesgos, para disminuir los accidentes y enfermedades ocupacionales. Dado que los comportamientos inseguros son la causa principal de accidentes en el lugar de trabajo, se concluye que al disminuir este tipo de conductas y aumentar las que son seguras, se mejora el desempeño en cuanto a seguridad.

El desempeño en el trabajo es responsabilidad de la dirección, uno de cuyos desafíos es la prevención de accidentes e incidentes y la reducción de los costos asociados.

La SBC tiene como objetivo brindar a las gerencias y los empleados el poder para reducir y prevenir las lesiones en el ambiente de trabajo, mejorar el desempeño en seguridad y promover la conciencia sobre la seguridad y salud.

II. ACTITUDES A DESARROLLAR:

- ψ Capacidad de escucha.
- ψ Disposición frente al trabajo individual y grupal.
- ψ Seguimiento de indicaciones.

III. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

NOMBRE DE LA SESIÓN	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	OBJETIVO	TIEMPO	MATERIAL	OBSERVACIONES
APLICACIÓN PRETEST	La encargada del programa observará dos semanas antes del inicio del programa con una lista de observación de conductas. Se aplicara el test de clima de seguridad y conductas de seguridad.	Aplicar el Pretest a los participantes del programa.	2 semanas El día de la aplicación 1 sesión 1 y 2.	-Cuestionario IPER.	Para evitar intervención de variables extrañas al observar con la lista de conductas, subiré al bus (nuevos colaboradores) y 2 personas más (colaboradores antiguos).
BIENVENIDA AL PERSONAL	La facilitadora se presentará ante los participantes dando un mensaje de bienvenida y posteriormente se procederá a la presentación de los colaboradores y se ira colocando un solapin a cada uno.	Promover un clima de confort entre los participantes para el desarrollo de las actividades posteriores.	10 minutos	-Solapines	Determinar previamente el número de los participantes para evitar que ninguno se quede sin solapin. Establecer normas, para evitar el desorden, faltas de respeto, etc.

CULTURA DE SEGURIDAD	La facilitadora formará 3 grupos de 5 personas, se les entregará una imagen con frases (yo puedo, yo tengo el control, yo puedo lograr la diferencia, espero lo mejor, yo valgo, yo soy un miembro importante en el equipo) y ellos tendrán que repetir a viva voz las frases, se les dará un tiempo de 5 minutos para la organización.	Fortalecer la cultura de seguridad mediante un sentido de propiedad y responsabilidad de la seguridad de cada colaborador.	20 minutos	-Imagen con frase (anexo 2)	Tener estrategias para involucrar y motivar a los participantes.
APRENDIENDO DE SBC	La facilitadora expondrá en un tiempo de 10 minutos a través de PPT el tema de seguridad Basada en Comportamiento, donde se explicará: -¿Que es la SBC?	Informar a los colaboradores de seguridad basada en comportamiento.	10 minutos	-PPT de SBC	Manejar el tema para responder a cualquier pregunta. .

	<p>-Para que una persona trabaje segura que condiciones deben darse:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Factor técnico -Factor humano 				
DADO PREGUNTÓN	<p>La facilitadora presentará un dado con preguntas y pedirá la participación de todos los colaboradores, la pregunta que salga la responderán y se irán evaluando lo aprendido a cada uno, en un tiempo de 15 minutos.</p> <p>Preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Qué es la SBC -Qué condiciones deben darse para que una persona trabaje segura. - En que consiste el factor 	<p>Evaluar lo aprendido en la sesión a través de preguntas.</p>	15 minutos	<ul style="list-style-type: none"> -Dado -Preguntas (anexo 3) 	

	<p>humano.</p> <ul style="list-style-type: none">-En que consiste el factor técnico.-En mi puesto de trabajo me siento seguro.-Que conductas seguras practico en mi trabajo.				
--	--	--	--	--	--

➤ **EVALUACIÓN**

ASPECTOS	INDICADORES DE LOGRO
CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none">ψ Responde el concepto de seguridad basada en comportamiento.ψ Identifica los factores de seguridad.
ACTITUD	<ul style="list-style-type: none">ψ Brinda opiniones frente al grupo.ψ Escucha activamente cuando sus compañeros opinan.ψ Participa con entusiasmo durante la sesión.

SESIÓN N°2

ESTOY SEGURO, SOY PRODUCTIVO

I. INTRODUCCIÓN:

La Seguridad Basada en comportamiento:

Instrumento de gestión utilizado en las organizaciones especialmente en el área de seguridad y salud en el trabajo que permite definir objetivos claros, tener metas, construir indicadores, brindar iniciativas de intervención; apoyar en el trabajo interdisciplinario; sin embargo, de manera indiscutible, es un proceso que debe llevarse a cabo de manera continua y alinearse al direccionamiento estratégico de la compañía.

Melía (2007) nos expone, para que un sujeto realice sus funciones o tareas de manera segura deben darse tres condiciones: poder trabajar seguro, saber trabajar seguro y querer trabajar seguro.

Poder de trabajar seguro

Se refiere a todas las medidas para reducir adversos, si los métodos, equipos de protección, máquinas, herramientas seguras e instalaciones y el sistema son seguros, se debe tener información documentada en la cual describe las formas adecuadas de realizar actividades. Otra forma de informarnos es asistiendo a clases, capacitaciones o cursos.

Saber trabajar seguro

Es muy esencial, ya que se refiere al conocimiento, experiencia, formación e información para que los colaboradores trabajen seguros y tomen las mejores decisiones para comportarse de manera segura. Se pueden implementar junto con los equipos de recursos humanos planes de formación, evaluación de desempeño y otras medidas aplicadas.

Querer trabajar seguro

Esta teoría plantea tener motivos para trabajar seguros es necesario tener conciencia, sensibilidad y voluntad, es un tema de motivación y actitud el querer compararse seguro de tal forma que el colaborador no pueda rechazar las medidas preventivas que la empresa le brinde.

II. ACTITUDES A DESARROLLAR:

- ψ Capacidad de escucha.
- ψ Disposición frente al trabajo grupal e individual.

III. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

NOMBRE DE LA SESIÓN	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	OBJETIVO	TIEMPO	MATERIAL	OBSERVACIONES
LLUVIA DE IDEAS	Se pedirá a los colaboradores brindar sus ideas respecto al tema de liderazgo personal.	Recoger conocimientos previos sobre el tema a tratar.	5 minutos		
TRABAJANDO LOS FACTORES DE SEGURIDAD	La facilitadora expondrá en un tiempo de 10 minutos a través del uso de PPT los tres Factores de seguridad basada en el comportamiento. -Poder trabajar seguro -Querer trabajar seguro -Saber trabajar seguro.	Informar a los participantes los tres factores de seguridad basada en comportamiento.	10 minutos	-PPT de los Factores. -Laptop -Proyector	Tener en cuenta si hay un colaborador que le es difícil comprender el tema, es recomendable usar lenguaje coloquial.
IDENTIFICANDO RIESGOS	La facilitadora utilizará la metodología de la construcción de grupos, estarán constituidos en 3 grupos de 5 personas, el primer grupo tendrán que identificar los riesgos físicos, el segundo los riesgos psicológicos y el	Identificar los riesgos físicos, psicológicos y materiales al realizar las actividades laborales de los colaboradores.	25 minutos	- Papelotes -Plumones	Tener técnicas de participación, por si los colaboradores no estén motivados a participar.

		tercer grupo los riesgos materiales, para ello se les entregará papelotes y plumones y tendrán 10 minutos para la identificar y 2 minutos para exponer, a través de votación se elegirá a la persona que va a exponer.				
REFUERZO APRENDIDO	LO	El facilitador brinda la retroalimentación necesaria para indicar que para estar seguros en su centro de labores es necesario practicar el poder, querer y saber trabajar seguro.	Reflexionar acerca de las actitudes seguras de tal forma que el colaborador no pueda rechazar las medidas preventivas que la empresa le brinde.	10 minutos	-Papelotes - Cuestionario	

➤ **EVALUACIÓN**

ASPECTOS	INDICADORES DE LOGRO
CONOCIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none">ψ Recuerda los factores de seguridadψ Identifica los riesgos físicos, psicológicos y materiales frente a un accidente.
ACTITUD	<ul style="list-style-type: none">ψ Brinda opiniones frente al grupo.ψ Escucha activamente cuando sus compañeros opinan.ψ Participa con entusiasmo durante la sesión.

SESIÓN N°3

CUMPLO CON LAS REGLAS, TRABAJO TRANQUILO

I. INTRODUCCIÓN:

Reglamento Interno de Trabajo:

El derecho del trabajo le reconoce al empleador este poder de dirección que le permite organizar tanto a la producción y al trabajo. En el ejercicio de este poder, el empleador puede impartir órdenes singulares a cada uno de los trabajadores a su cargo; o en cambio, también puede configurar normas y disposiciones de carácter general y permanente orientadas a regular las relaciones de trabajo al interior de la empresa, es decir, contar con un Reglamento Interno de Trabajo (RIT).

El RIT es de gran beneficio para el orden de las relaciones de trabajo al interior de la empresa este permite al empleador y los trabajadores cuenten con un marco sistematizado de reglas de conducta y consecuencias jurídicas si estas reglas no son consideradas, por lo que constituye un importante refuerzo de la facultad directiva del empleador.

El personal de la empresa, es valorado por su comportamiento ético, por su afán de desarrollo y por su actitud de servicio tanto en el cumplimiento de sus funciones como en su relación con sus compañeros de trabajo. De esta manera, deberá actuar con espíritu de equipo, responsablemente, orientado a contribuir con la misión institucional.

II. ACTITUD A DESARROLLAR

- ψ Participar activa.
- ψ Disposición frente al trabajo grupal e individual.
- ψ Capacidad de escucha.

III. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: RIT

Nombre	Descripción de la actividad	OBJETIVO	TIEMPO	MATERIALES	OBSERVACIONES
EL PARLANCHÍN	La facilitadora le pedirá a cada participante que resuma en una palabra la sesión anterior.	Lograr que cualquier participante pueda desenvolverse.	5 minutos		
QUE SE DEL RIT	La facilitadora pedirá a los colaboradores su participación a través de la metodología lluvia de ideas que saben del reglamento interno de la empresa en un tiempo de 10 minutos.	Medir los conocimientos previos en los participantes antes del desarrollo de la sesión.	10 minutos	-Papelotes -Plumones	Motivar a los colaboradores para que su participación sea activa.
REGLAMENTO INTERNO	La facilitadora en un tiempo de 15 minutos hará uso de material visual, les ira presentando imágenes que se relacionen a las reglas internas y los participantes tendrán que identificar a que regla se está refiriendo a mayor identificación se dará un premio. Ejemplo: -Asistencia Puntualidad y permanecía	Inducir en los colaboradores el reglamento interno de la empresa.	20 minutos	-PPT -Laptop -Proyector	

	<ul style="list-style-type: none"> -Uniforme de Trabajo -Derechos y Obligaciones del Trabajador. -Prohibiciones del trabajador. 				
CONOCIENDO REALIDADES	La facilitadora presentara cuadros estadísticos a través del uso de PPT para dar a conocer la realidad de faltas, quejas y sanciones y si estas han disminuido o han incrementado en los últimos años, en un tiempo de 10 minutos.	Informar a los colaboradores la realidad de las faltas, quejas y sanciones en los últimos años.	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> -PPT -Laptop -Proyector 	Presentar los datos estadísticos negativos resaltados, para que los colaboradores analicen su comportamiento.
CUMPLIENDO EL REGLAMENTO INTERNO	La facilitadora entregará una carta de compromiso donde ellos asuman cumplir con el reglamento interno de la empresa.	Comprometer a los colaboradores a cumplir el RIT.	5 minutos	-Carta de compromiso. (anexo 4)	Motivar a los colaboradores para que asuman su compromiso de cumplir con el RIT.



EVALUACIÓN

ASPECTOS	INDICADORES DE LOGRO
CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none">ψ Participar a través de la lluvia de ideas.ψ Reflexionar sobre la realidad de faltas, quejas y llamadas de atención en los últimos años.ψ Identificar el reglamento interno de la empresa.
ACTITUD	<ul style="list-style-type: none">ψ Brinda opiniones frente al grupo.ψ Escucha activamente cuando sus compañeros opinan.ψ Participa con entusiasmo durante la sesión.

SESIÓN N°4

EVITO PELIGROS PRACTICANDO NORMAS

I. INTRODUCCIÓN:

Reglamento interno de supervisión:

El derecho del trabajo le reconoce al empleador este poder de dirección que le permite organizar tanto a la producción y al trabajo. En el ejercicio de este poder, el empleador puede impartir órdenes singulares a cada uno de los trabajadores a su cargo; o en cambio, también puede configurar normas y disposiciones de carácter general y permanente orientadas a regular las relaciones de trabajo al interior de la empresa, es decir, contar con un Reglamento Interno de Trabajo (RIT).

El RIT es de gran beneficio para el orden de las relaciones de trabajo al interior de la empresa este permite al empleador y los trabajadores cuenten con un marco sistematizado de reglas de conducta y consecuencias jurídicas si estas reglas no son consideradas, por lo que constituye un importante refuerzo de la facultad directiva del empleador.

El personal de la empresa, es valorado por su comportamiento ético, por su afán de desarrollo y por su actitud de servicio tanto en el cumplimiento de sus funciones como en su relación con sus compañeros de trabajo. De esta manera, deberá actuar con espíritu de equipo, responsablemente, orientado a contribuir con la misión institucional.

II. ACTITUDES A DESARROLLAR:

- ψ Sigue instrucciones.
- ψ Focalización de atención a la participación de sus compañeros.
- ψ Interiorizar el tema de la sesión.

III. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

NOMBRE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	TIEMPO	MATERIAL	OBSERVACIONES
<p>CUANTAS PERSONAS MÁS DEBEN MORIR EN ACCIDENTES</p>	<p>La facilitadora presentara cifras de accidentes al azar: Colombia por accidente de tránsito fallece al mes 60 persona. Brasil por accidente de tránsito fallece al mes 50 persona. Perú por accidente de tránsito fallece al año 800 persona. España fallece a la semana 10 personas. Se procederá a preguntar a 4 personas, ¿Cuál crees tú que es la cifra aceptable?, luego se procederá a pasar fotos de sus compañeros y familia de los participantes. Se presentara un video de 1:18 segundos https://www.youtube.com/watch?v=4yFNpYW7vWg&feature=youtu.be luego se dará un mensaje de reflexión acerca del video.</p>	<p>Tomar conciencia de los peligros que se enfrentan al no respetar las normas de tránsito y lo que podemos perder en un minuto, nadie sabe qué persona pierde la vida en ese momento, ni que familiar va a sufrir por tal perdida.</p>	<p>20 minutos</p>	<p>- Videos -USB -Laptop -Proyector</p>	<p>Según las sesiones anteriores ver que personas son más sensibles, para evitar que pase un momento difícil en esta actividad.</p>

<p>PRACTICANDO LA SEGURIDAD EN MI TRABAJO</p>	<p>La facilitadora formará 3 grupos de 5 personas para realizar juego de roles, a cada grupo se les entregara una pregunta y ellos tendrán que reflexionar en un tiempo de 5 minutos y luego se procederá a la exposición de ello.</p> <p>Preguntas:</p> <p>¿Por qué tú practicas la Seguridad en la empresa?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando veo a mi compañero haciendo algo inseguro ¿Qué es lo que hago? - Piensen en alguna condición insegura en el trabajo ¿Hay alguna condición que se podría mejorar? ¿Qué puedo hacer? - ¿Hablas de seguridad con tus compañeros de trabajo? ¿Por qué si o por qué no? <p>Al finalizar se les dará un reflexión de cuán importante es practicar la seguridad en el trabajo.</p>	<p>Analizar través de la discusión acerca del tema asimismo se ofrecerá retroalimentación.</p>	<p>15 minutos</p>	<p>-Lista de preguntas (anexo 5)</p>	
---	--	--	-------------------	--------------------------------------	--

RETROALIMENTACIÓN POSITIVA	El facilitador brinda la retroalimentación inicial y luego permite que los participantes reflexionen acerca de cómo se sintieron a lo largo de la sesión y que perspectiva tienen en ese momento acerca de sí mismos.	Evaluar conocimientos adquiridos en la sesión.	5 minutos		
----------------------------	---	--	-----------	--	--

➤ **EVALUACIÓN**

ASPECTOS	INDICADORES DE LOGRO
CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none">ψ Expresa sus opiniones sobre seguridad en área su de trabajo.ψ Reflexionar que al no respetar las normas de tránsito podemos ocasionar peligros.ψ Reconoce la importancia actuar correctamente a través del video.
ACTITUD	<ul style="list-style-type: none">ψ Brinda opiniones frente al grupo.ψ Escucha activamente cuando sus compañeros opinan.ψ Participa con entusiasmo durante la sesión.

SESIÓN N°5

CONDUCTAS SEGURAS, EVITO INCIDENTES

I. INTRODUCCIÓN:

Reglamento interno de supervisión:

Un reglamento es un conjunto metódico de normas que tiene validez en un cierto contexto. Para exista un reglamento, debe haber una escala jerárquica y una autoridad con la potestad de hacer cumplir las normativas establecidas.

La noción de reglamento interno hace referencia a aquellas reglas que regulan el funcionamiento de una organización. El reglamento es “interno” ya que sus postulados tienen validez en el interior de la entidad, pero no necesariamente son válidos puertas afuera.

La supervisión como muchas dentro de nuestra industria, es una actividad basada en técnicas y especializada que tiene como fin utilizar proporcionadamente los factores que hacen posible la ejecución de los procesos de trabajo: el recurso humano, la materia prima, los equipos, la maquinaria, las herramientas, el dinero, y demás elementos que ya sea de forma directa o no intervienen en la producción de bienes, servicios y productos realizados para la satisfacción de un mercado cada día más exigente, y que a través de su utilización contribuye al éxito de la empresa.

II. ACTITUDES A DESARROLLAR:

- ψ Disposición para trabajar en grupo.
- ψ Seguir instrucciones.
- ψ Capacidad de escucha.

III. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

NOMBRE DE LA SESIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	TIEMPO	MATERIAL	OBSERVACIONES
EL TRATO QUE QUIERO QUE ME DEN	<p>La facilitadora entregará una figura geométrica (cuadrado, círculo y triángulo) a cada participante y se juntarán según la figura, al estar formados los grupos se entregará casos del trato a los usuarios, se procederá a sortear quienes son las personas que saldrán a explicar cada caso. Tendrán que realizar su representación según su creatividad y como les gustaría que los traten en un tiempo de 5 minutos para preparar la situación. A partir de ello se espera lograr que los colaboradores se pongan en el lugar del pasajero y reflexionen en el trato que ellos deben brindar a los usuarios.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A Juan no lo dejan en el lugar indicado. 2. Rosita está embarazada y no le ceden 	Lograr la empatía de los colaboradores hacia los usuarios.	20 minutos		La facilitadora debe estar atenta hacia las personas que no participaran para evitar el desorden.

	<p>el asiento preferencial.</p> <p>3. Luis paga con un billete falso.</p> <p>4. José maneja a toda velocidad y Ernesto se cae de espalda.</p> <p>5. Manuel mientras conduce usa el teléfono.</p> <p>6. Jorge es un anciano está esperando el bus y no lo recogen.</p>				
No hay excusas para la falta de educación	La facilitadora pedirá a los colaboradores formas un circulo para discutir el tema de asiento preferencial en un tiempo de 10 minutos.	Sensibilizar a los colaboradores acerca del asiento preferencial.	10 minutos	-PPT -Laptop -Proyector	Interiorizar la importancia de los buenos modales, valores y que los colaboradores concienticen a los jóvenes.
ME COMPROMETO A CUMPLIR LO APRENDIDO	Para la retroalimentación se hará una lluvia de ideas sobre lo tratado en la sesión, comprometer a los colaboradores a poner en práctica y aceptar un seguimiento por parte de la evaluadora y el jefe de disciplina.	Retroalimentar en los colaboradores los temas tratados en la sesión.	15 minutos		

➤ **EVALUACIÓN**

ASPECTOS	INDICADORES DE LOGRO
CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none">ψ Expresa sus opiniones sobre seguridad en área su de trabajo.ψ Reflexionar que al no respetar las normas de tránsito podemos ocasionar peligros.
ACTITUD	<ul style="list-style-type: none">ψ Brinda opiniones frente al grupo.ψ Escucha activamente cuando sus compañeros opinan.ψ Participa con entusiasmo durante la sesión.

SESIÓN N°6

SOY CONSCIENTE QUE EL USUARIO
MERECE UN BUEN SERVICIO

I. INTRODUCCIÓN:

Quejas:

Malestar o descontento por algo que está relacionado directamente al producto o al servicio comprado o hace referencia a una mala atención al usuario u público.

La queja tampoco constituye a una denuncia y tampoco a un procedimiento para sancionar al proveedor. Se hace directamente al libro de reclamaciones.

Una Queja es una expresión que denota molestia, disgusto o dolor. Cuando una persona o ser vivo reciben un golpe o es agredido física o moralmente, la respuesta que este da es una queja inmediata con el fin de repeler y evitar el daño. Una queja puede ser expresada de muchas formas, de forma oral, presenta características de enojo, donde las palabras utilizadas pueden ser ofensivas o expresen dolor por el daño que es la razón de la queja. Pueden ser escritas, está más que todo es común en entes o instituciones gubernamentales en donde se emiten quejas y protestas por el incumplimiento de algún pacto o cláusula.

II. OBJETIVO:

- ψ Disposición frente al trabajo
- ψ Comunicación eficaz.
- ψ Sigue instrucciones de la facilitadora.

III. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

NOMBRE DE LA SESIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	TIEMPO	MATERIAL	OBSERVACIONES
SIEMPRE HAY UNA FORMA DE DECIR BIEN LAS COSAS	<p>La facilitadora formara grupos 3 con 5 personas y a cada grupo se le entregara una copia de la teoría “Siempre hay una forma de decir bien las cosas (Practicamos las distintas formas de reaccionar ante las situaciones que se enfrentan en el trabajo”.</p> <p>Juego de roles (ensayo conductual) se plantea una situación en la que tiene la necesidad de usar las formas correctas de comunicarse o resolver un conflicto de forma adecuada. Los participantes tendrán 5 minutos para</p>	Aprender a usar formas correctas de comunicación para resolver los conflictos de manera adecuada.	20 minutos	- Copia de la teoría Siempre hay una forma de decir las cosas. (anexo 6)	

	ensayar las distintas formas de comunicación (pasiva, agresiva, asertiva) y luego se procederá a realizar juego de roles.				
TOMO EL LUGAR DEL USUARIO	En esta oportunidad la facilitadora pedirá participantes voluntarios (4), ellos tendrán que dramatizar dos situaciones en un tiempo de 5 minutos podrán preparar la actividad, esta consiste en representar dos casos una donde se trate adecuadamente a un cliente y otro donde no se trata adecuadamente a un usuario, ellos tendrán que pensar en una situación que les ha pasado en sus actividades laborales. A continuación se realizara una reflexión a través de lo actuado.	Lograr que los colaboradores tomen el lugar del usuario.	15 minutos	-Música de fondo.	Tener estrategias para involucrar y motivar a los participantes. .
PELIGRO QUE OCASIONA EL	La facilitadora presentara al grupo de colaboradores un video de 5 minutos	Reflejar los riesgos del uso del celular	5 minutos	-Video	

CELULAR	<p>donde se refleje los peligros de usar el celular o cualquier medio tecnológico mientras conduce y tener un momento de reflexión de sus conductas.</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=eKiZXhIVLC</p>	mientras trabaja.			
RETROALIMENTACIÓN POSITIVA	<p>La facilitadora presentará a través de gráficos estadísticos cifras de accidentes que ocurren por la práctica de conductas inadecuadas y así lograr que los colaboradores analicen y reflexionen, en un tiempo de 5 minutos.</p>	<p>Analizar cifras estadísticas de accidentes por la práctica de conductas inadecuadas.</p>	5 minutos	<p>-PPT -Laptop</p>	



EVALUACION

ASPECTOS	INDICADORES DE LOGRO
CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none">ψ Se comunica efectivamente.ψ Capacidad de percibir, compartir y comprender lo que otro ser puede sentir.ψ Analizar sobre las realidades de accidentes de tránsito por el uso de la tecnología.
ACTITUD	<ul style="list-style-type: none">ψ Brinda opiniones frente al grupo.ψ Escucha activamente cuando sus compañeros opinan.ψ Participa con entusiasmo durante la sesión.

SESIÓN N°7

APRENDAMOS A OFRECER UN BUEN SERVICIO

I. INTRODUCCIÓN::

Reclamo:

Los reclamos pueden hacer pacíficamente y acercarse de forma individual o grupal, tanto en forma verbal o por escrito, en este último caso queda la constancia que sirve como prueba en caso de que desoído el reclamo deba llegarse a una instancia judicial.

Algunas organizaciones tienen a disposición de sus usuarios un libro o cuaderno de reclamos o quejas, estos puedan expresarse, ya la institución tomará las medidas necesarias al respecto y esto no se vuelvan a repetir los hechos o para satisfacer de algún modo a quien se siente agraviado, para conservar la clientela.

Nos referimos a reclamos es la disconformidad relacionada directamente con un bien o servicio adquirido, hacer un reclamo no se refiere a una denuncia y no se inicia un procedimiento para sancionar al proveedor. Lo que se busca es dar una solución al problema rápido y de manera directa entre el usuario y proveedor.

II. OBJETIVO:

- ψ Disposición frente al trabajo.
- ψ Responder a las preguntas de la facilitadora.
- ψ Escucha activa.

III. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

NOMBRE DE LA SESIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	TIEMPO	MATERIAL	OBSERVACIONES
RULETA PARA EL BUEN SERVICIO	Se pedirá la participación de los colaboradores, la encargada de la actividad les presentara una ruleta con imágenes (extintor, botiquín, luces del bus, cinturón de seguridad, revisión de llantas, puertas cerradas mientras el bus avanza), ellos tendrán que manifestar la importancia de cada imagen, si saben usar el extintor, si en el botiquín tienen lo esencial, etc., esto será plasmado en un papelote y se colocará en un lugar donde ellos podrán observar y recordar, y así brindar un buen servicio a los usuarios. Esta	Identificar la importancia del uso de materiales relacionados al bus para ofrecer un buen servicio.	15 minutos	-Ruleta - Pelotes -Plumones	Motivar a los colaboradores a que participen y expongan la importancia de cada imagen presentada.

	actividad se realizará en un tiempo de 15 minutos.				
IMPORTANCIA DEL ESTADO DEL BUS	Se entregará un díptico y la encargada de la actividad explicará la importancia de revisar todos los días el estado del bus y cumplir con las señales de tránsito, para brindar una comodidad y buen servicio al usuario, en un tiempo de 15 minutos.	Informar la importancia del buen estado que debe de tener el bus.	15 minutos	-Díptico (Anexo 7)	
EVALUANDO LO APRENDIDO	La facilitadora retroalimentara el tema y responderá a las preguntas de los participantes.	Retroalimentar lo tratado en la sesión. Obtener puntos de	10 minutos	- Cuestionari o -Lapiceros	Manejar el tema para responder a cada interrogante.

➤ **EVALUACIÓN**

ASPECTOS	INDICADORES DE LOGRO
CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none">ψ Se comunica efectivamente.ψ Identificar la importancia de materiales relacionados al bus para ofrecer un buen servicio.
ACTITUD	<ul style="list-style-type: none">ψ Brinda opiniones frente al grupo.ψ Escucha activamente cuando sus compañeros opinan.ψ Participa con entusiasmo durante la sesión.

SESIÓN N°8

MEJOREMOS NUESTRO AMBIENTE LABORAL

I. INTRODUCCIÓN:

EL MÉTODO DE LAS 5'S:

Es una herramienta de origen japonés que utiliza la Gestión Visual para cambiar el ambiente laboral de una institución de manera fácil y convertirlo en un lugar agradable, limpio y organizado y por ende eficiente. Para ello se trabaja 5 disciplinas específicas:

Separar (Seiri): Identificar y separar los materiales rigurosamente inexcusables para cada tarea, descartar del puesto de trabajo los que no son necesarios y se clasifican los que se van a usar en función a su frecuencia de uso, según: diaria, semanal o mensual.

Organizar (Seiton): Ubicar los dispositivos y materiales según el sentido del flujo de labor, de forma intuitiva y fácilmente de encontrar. De este modo se eliminan búsquedas, esperas o transportes.

Limpieza (Seiso): Identificar y eliminar las fuentes de suciedad, crear técnicas, materiales, frecuencias y niveles de limpieza. La limpieza beneficia en la prevención de incidentes, ayuda a establecer un puesto de trabajo ergonómico y la persona se encuentre más a gusto.

Estandarizar (Seiketsu): Normalizar las acciones para conservar el puesto de trabajo limpio y ordenado, de preferencia hacer el uso del control visual. Establecer manuales visuales que permitan diferenciar fácilmente y de forma inmediata una situación normal de una anormal.

Disciplina y hábito (Shitzuke): Formar reglas para conservar y verificar periódicamente el nivel de orden. Dotar a los equipos de los recursos necesarios para que se pueda mantener la organización de los puestos de trabajo.

II. ACTITUDES A DESARROLLAR:

- ψ Disposición de trabajo grupal e individual.
- ψ Participación frente al trabajo.

ψ Escucha activa.

III. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	TIEMPO	MATERIAL	OBSERVACIONES
5'S, MAYOR PRODUCTIVIDAD, MEJOR LUGAR DE TRABAJO	<p>La facilitadora presentará un video de las 5'S, en un tiempo de 3 minutos.</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=rAH7d2Fm3UU</p> <p>Objetivo del video: Despertar el interés del espectador por implantar la metodología de las 5'S en su lugar de trabajo.</p>	Interiorizar el tema de las 5'S a través del video "5'S. mayor productividad, mejor lugar de trabajo"	5 minutos	-Video -Laptop	
INFORMÁNDOME ACERCA DE LAS 5'S	<p>La facilitadora informará a los participantes a través del uso de PPT que son las 5'S.</p> <p>Seiri (organización), Seiton (orden), Seiso (limpieza), Seiketsu (control visual), Shitzuke (disciplina y hábito) y que tan</p>	Informar a los participantes el tema de las 5'S.	10 minutos	-PPT	<p>Tener en cuenta que el tema es difícil comprender, es recomendable usar lenguaje coloquial.</p> <p>Manejar el tema, para responder a cualquier pregunta de los</p>

	importantes son en su vida laboral, en un tiempo de 10 minutos.				participantes.
PANEL DE BENEFICIOS	<p>La facilitadora formara 3 de 5 personas y con la ayuda de un panel difundir los beneficios de las 5'S, y se les entregará una lista, ellos tendrán que identificar todos los que estén relacionados a su trabajo.</p> <p>Se dará la importancia de la Gestión Visual, otorgándoles el material necesario como: imágenes que se relacionen con el tema. En un tiempo de 15 minutos.</p>	Brindar la información acerca de los beneficios que aporta el Método 5'S.	15 minutos	-Cartulinas -Imágenes impresas	Motivar a los colaboradores a que participen y desarrollen sus habilidades en la actividad.
QUE APRENDÍ D LAS 5'S	El facilitador brinda la retroalimentación inicial y luego permite que los participantes reflexionen acerca de que tan	Evaluar conocimientos adquiridos en la sesión.	10 minutos		Manejo de tema para responder a las interrogantes.

	importante es el uso de las 5'S en su trabajo como en su vida diaria y que perspectiva tienen en ese momento acerca de sí mismos.				
--	---	--	--	--	--

➤ **EVALUACIÓN**

ASPECTOS	INDICADORES DE LOGRO
CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none">ψ Se comunica efectivamente.ψ Reconoce beneficios que aporta el Método 5´S.ψ Relaciona el uso del método de las 5s con su trabajo.
ACTITUD	<ul style="list-style-type: none">ψ Brinda opiniones frente al grupo.ψ Escucha activamente cuando sus compañeros opinan.ψ Participa con entusiasmo durante la sesión.

SESIÓN N°9

5'S. MAYOR PRODUCTIVIDAD, MEJOR LUGAR DE TRABAJO

I. INTRODUCCIÓN:

EL MÉTODO DE LAS 5'S:

Es una herramienta de origen japonés que utiliza la Gestión Visual para cambiar el ambiente laboral de una institución de manera fácil y convertirlo en un lugar agradable, limpio y organizado y por ende eficiente. Para ello se trabaja 5 disciplinas específicas:

Separar (Seiri): Identificar y separar los materiales estrictamente necesarios para cada operación, y retirar del puesto de trabajo los no necesarios. Se clasifican los que se pueden utilizar en función de su frecuencia de uso, según sea diaria, semanal o mensual.

Organizar (Seiton): Colocar los equipos y materiales según el sentido del flujo de trabajo, de forma que sean intuitiva y fácilmente localizables. De este modo se eliminan pérdidas por movimientos, búsquedas, esperas o transportes.

Limpieza (Seiso): Identificar y eliminar las fuentes de suciedad, y establecer los métodos, materiales, frecuencias y niveles de limpieza. La limpieza ayuda en la prevención de accidentes y a crear un puesto de trabajo ergonómico donde la persona se encuentre más a gusto.

Estandarizar (Seiketsu): Estandarizar las actuaciones para mantener el puesto de trabajo limpio y ordenado, preferiblemente mediante control visual. Establecer elementos visuales que permitan distinguir fácilmente y de forma inmediata una situación normal de una anormal, como la ausencia o falta de disponibilidad de un determinado material en el lugar establecido, o la presencia de una anormal cantidad de trabajo.

Disciplina y hábito (Shitzuke): Establecer normas para mantener y verificar periódicamente el nivel de orden. Dotar a los equipos de los recursos necesarios para que se pueda mantener la organización de los puestos de trabajo.

II. ACTITUDES A DESARROLLAR:

- ψ Capacidad de escucha.
- ψ Capacidad de trabajo en equipo.
- ψ Disposición frente al trabajo.

III. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	TIEMPO	MATERIAL	OBSERVACIONES
LAS 5'S Y EN MIS ACTIVIDADES DIARIAS	La facilitadora pedirá a los colaboradores participar a través de lluvia de ideas la importancia de las 5'S, si las llevaron a práctica, que tanto les resulto en el trabajo como en su vida cotidiana y de paso se introducirá a la siguiente actividad.	Introducir a los participantes en el tema de las 5'S.	20 minutos	- Agenda -Horario -Notas -Panel de prioridades -Cronogramas	Preguntar a los colaboradores si usaron las técnicas y que útiles les fueron.
PANEL DE LAS 5'S	La facilitadora con la ayuda de un panel, difundir el Método 5'S y la importancia de la Gestión Visual, otorgándoles el material necesario como: horarios, panel de prioridades, prevención de accidentes, notas, y trucos de un ambiente limpio y disciplina laboral.	Brindar la información sobre el Método 5'S y hacerlo parte de su vida diaria.	10 minutos	-Cartulinas -Hojas impresas	
RETROALIMENTACIÓN DE LAS 5'S	La facilitadora brinda la retroalimentación del tema tratado y	Retroalimentar sobre el fortalecimiento de	10 minutos		

	<p>luego permite que los participantes reflexionen acerca de cómo se sintieron a lo largo de la sesión y que pensamientos tienen en ese momento acerca de si están llevándolo a la práctica el método.</p>	<p>sus competencias mediante la utilización del Método 5'S.</p>			
--	--	---	--	--	--

➤ **EVALUACIÓN**

ASPECTOS	INDICADORES DE LOGRO
CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none">ψ Se comunica efectivamente.ψ Reconoce beneficios que aporta el Método 5´Sψ Relaciona el uso del método de las 5s con su trabajo.
ACTITUD	<ul style="list-style-type: none">ψ Brinda opiniones frente al grupo.ψ Escucha activamente cuando sus compañeros opinan.ψ Participa con entusiasmo durante la sesión.

SESIÓN N°10

LIDERAZGO PERSONAL

I. INTRODUCCIÓN:

Todo cambio es de adentro hacia fuera. Nadie podría manifestar un liderazgo efectivo a nivel de equipos de trabajo si antes no ha trabajado su liderazgo personal. Es decir, antes de alcanzar la victoria pública se debe alcanzar la victoria privada, de lo contrario el liderazgo estará basado en técnicas y no en el desarrollo de nuestra autoridad, condición necesaria para generar ascendencia en otros.

Piqueras, C (2013), realizó un artículo en base a la teoría de Albert Bandura, se defiende que la autoeficacia es un constructo principal para realizar una conducta, ya que la relación entre el conocimiento y la acción estarán significativamente mediados por el pensamiento de autoeficacia. Las creencias de autoeficacia, es decir, los pensamientos que tiene una persona sobre su capacidad y autorregulación para poner en marcha dicha conducta serán decisivos. La tarea de un líder es crear más líderes, en lugar de más seguidores. La autoeficacia es un término que cualquier líder tiene que promover en sus equipos, crear sentimientos de capacidad “tú puedes”, “podemos”, para de esta forma crear más líderes. Por este motivo la autoeficacia es un término tan necesario para el liderazgo, no hay liderazgo efectivo sin sentimiento de autoeficacia del líder, ni tampoco sin transmisión de autoeficacia del líder a sus seguidores.

En ese sentido, cada persona debe estar comprometida con su desarrollo personal y desear ampliar el ámbito de influencia dirigiendo un equipo de trabajo, de tal manera que necesite mejorar de competencias para influir en otros. Sabido es que la esencia del liderazgo no reside en nuestra manera de hacer (competencias técnicas) sino en nuestra manera de ser como personas.

Un líder llave acciones para referir con un plan claro y firme, que lo lleve por un camino planificado y equilibrado, cumpliendo con el compromiso planteado consigo mismo. Debe, entonces, contar con valores claros, una

misión personal definida, metas establecidas en cada etapa, así como destrezas directivas. Del mismo modo, debe tener claro la forma o vía propuesta para su cumplimiento.

En lo que respecta a la categoría de liderazgo, hay muchos autores que refieren diversas definiciones; entre las que se pueden sintetizar la de Barrow (1977), quien define al liderazgo como un proceso comportamental que intenta influenciar a los individuos y los grupos con la finalidad de que se consigan unos objetivos determinados.

II. ACTITUDES A DESARROLLAR:

- ψ Seguimiento de instrucciones.
- ψ Capacidad de escucha,
- ψ Disposición de trabajo personal y en equipo.

III. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	TIEMPO	MATERIAL	OBSERVACIONES
LLUVIA DE IDEAS	Se pedirá a los colaboradores que brinden una lluvia de ideas respecto al tema de liderazgo personal.	Recoger conocimientos previos sobre el tema a tratar.	10 minutos		
DINÁMICA : EL ESPEJO	<p>Las participantes trabajan en parejas, una persona actúa como un 'espejo' y la otra es la 'real'. La pareja traza una línea imaginaria entre ambas y ese es el lugar del espejo. A la señal, la persona 'real' empieza a moverse y los 'espejos' hacen todo lo posible por seguir las acciones, ajustarse a los gestos y a la distancia desde la línea del espejo.</p> <p>La facilitadora al término de la dinámica deberán preguntar algunas parejas lo siguiente:</p>	Ilustrar qué es liderar y ser liderado.	20 minutos	-	Motivar a los jefes de disciplina a participar y que confíen en los colaboradores para dejarse llevar por los movimientos que realice cada uno de ellos.

	<p>¿Qué se siente ser la persona 'espejo'?</p> <p>¿Qué se siente ser la persona que lidera a otra?</p> <p>¿Qué podemos aprender de este ejercicio en relación al liderazgo?</p>				
PHILLIPS 66 – FEEDBACK	<p>A partir de la dinámica presentado el facilitador dividirá al grupo en sub-grupos a los cuales se les entregará una hoja para que debatan preguntas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿En qué consiste el liderazgo personal? - ¿Cómo se aplicaría la herramienta de liderazgo personal dentro de la empresa? - Piensa en un líder que admires y enumera las habilidades que posee ¿Qué competencias necesitarías tú? <p>Posteriormente se les pedirá a los grupos manifiesten lo debatido en grupo.</p>	Reflexionar través de la discusión.	10 minutos	Hojas con preguntas papelotes plumones cinta	

<p>COMPRENDIENDO EL LIDERAZGO PERSONAL</p>	<p>La facilitadora expondrá el tema referido al liderazgo personal, desarrollo de competencias personales, liderazgo y equipos de trabajo en un tiempo de 8 minutos a través de PPT.</p>	<p>Brindar información relevante que involucre el liderazgo personal.</p>	<p>10 minutos</p>	<p>PPT Laptop</p>	
<p>CIERRE LA PIRÁMIDE</p>	<p>Se formara 3 grupos de 5 personas, la actividad consiste en que los equipos de trabajo compitan entre sí en la elaboración de una pirámide hecha de hojas A4 en el cual tendrán un tiempo límite. Al terminar la actividad la facilitadora brindara la retroalimentación.</p>	<p>Evaluar la capacidad de los participantes para organizarse y guiar al equipo a lograr un fin común teniendo como dificultad tiempo limitado para lograrlo.</p>	<p>10 minutos</p>	<p>Hojas A4</p>	<p>Determinar lugares adecuados para cada grupo y así evitar la intervención de los grupos.</p>

➤ **EVALUACIÓN**

ASPECTOS	INDICADORES DE LOGRO
CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none">ψ Se comunica efectivamente.ψ Manifiesta conocimientos previos sobre el tema a tratar.ψ Capacidad para organizarse y guiar al equipo a lograr un fin común.
ACTITUD	<ul style="list-style-type: none">ψ Brinda opiniones frente al grupo.ψ Escucha activamente cuando sus compañeros opinan.ψ Participa con entusiasmo durante la sesión.

Anexo 1

IPER (IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS)

CONDUCTOR

N° DE BUS:

POSITIVO	
1. Utiliza el uniforme de la empresa limpio y ordenado.	
2. Revisa el bus antes de salir (llantas, neumáticos, batería, filtro, etc.).	
3. Usa cinturón de seguridad.	
4. Conduce a una velocidad adecuada o prudente.	
5. El conductor respeta las normas de tránsito.	
6. Respeta capacidad de usuarios.	
7. Se muestran pacientes al momento que los usuarios suben al ómnibus.	
8. Existe comunicación asertiva y un trabajo cooperativo entre chofer – cobrador.	
9. Deja a los pasajeros en el lugar indicado.	
10. Cumple con el recorrido total de la ruta autorizada.	
11. Se estaciona en los paraderos respectivos.	
12. Recoge a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, niñas o niños teniendo capacidad en el vehículo.	
13. Demuestra respeto y cordialidad hacia los usuarios.	

NEGATIVOS	
1. Avanza el vehículo sin percatarse que siguen bajando pasajeros.	
2. Frena brusco y los pasajeros se golpean o rosan entre ellos.	
3. Van pasajeros sentados en la tapa del motor.	
4. Realiza competencia con otros buses.	
5. Sube a personas no autorizadas al bus.	
6. Hace el uso del celular o cualquier otro medio tecnológico durante la ruta.	
7. Se estaciona con el fin de realizar compras durante la ruta.	
8. Exceden el tiempo límite en cada paradero.	
9. Presenta quejas por parte del usuario.	
10. Incomodidad por parte del usuario falta de espacio.	
11. Ingieren alimentos dentro de la unidad vehicular durante la hora.	
12. Maltrata verbal o físicamente a los usuarios del vehículo o a los peatones.	
13. Durante la ruta el chofer mantiene las puertas abiertas de la unidad.	

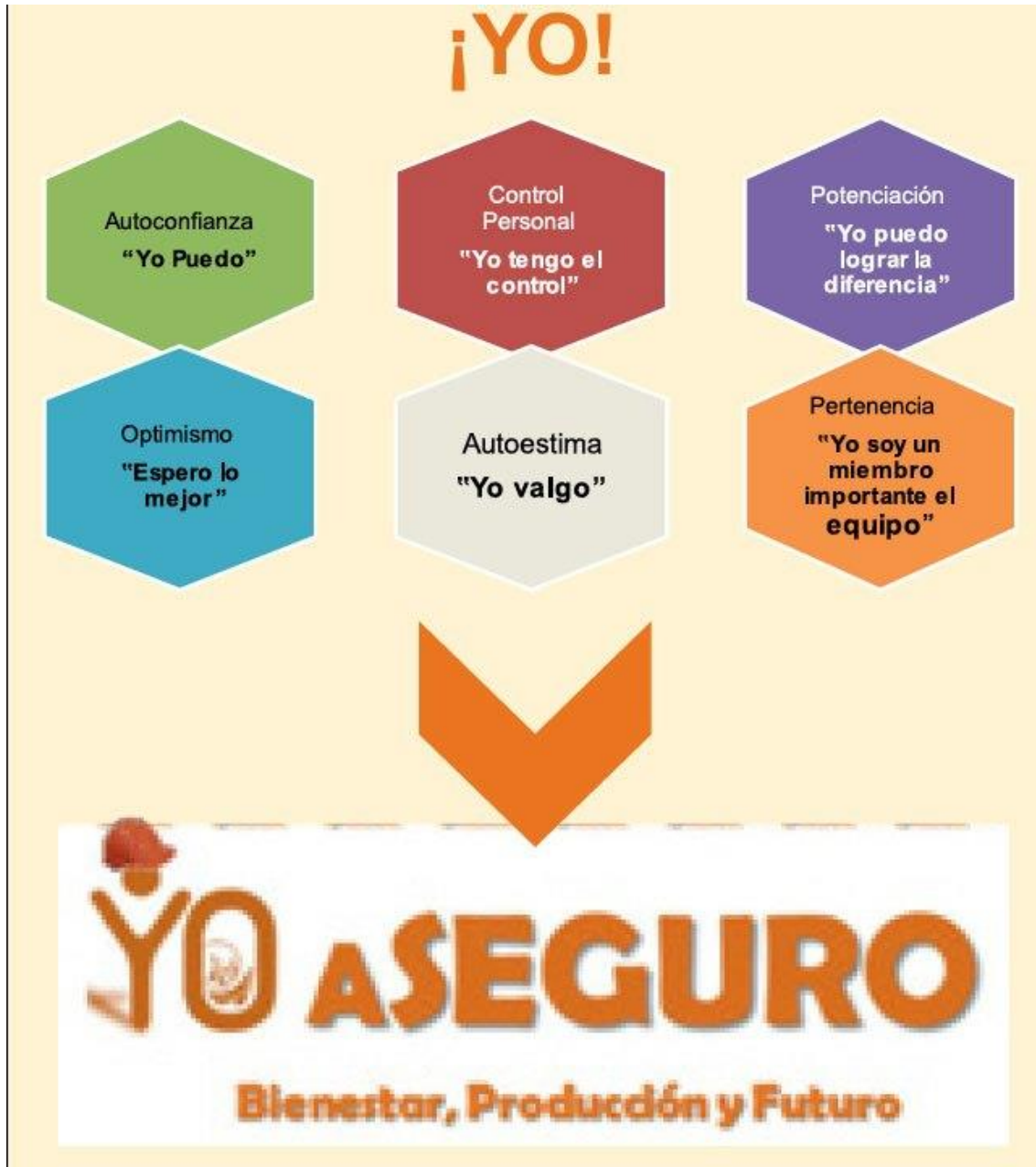
COBRADOR

N° DE BUS:

POSITIVOS	
1. Utiliza el uniforme de la empresa limpio y ordenado.	
2. Mantiene limpio el ómnibus que está a su disposición.	
3. Al llegar a los controles, lo hacen de manera indicada sin correr.	
4. Respeta la hora de la salida del bus.	
5. El cobrador incita el respeto del uso del asiento preferencial.	
6. Respeta a sus compañeros de trabajo.	
7. Respeta capacidad de usuarios.	
8. Se muestra paciente al momento que los usuarios suben la bus.	
9. Existe comunicación asertiva y trabajo cooperativo entre el chofer – cobrador.	
10. Ayuda a subir y bajar a las personas de la tercera edad, discapacitados, subir objetos pesados, niños y mujeres embarazadas.	
11. Demuestra respeto y cordialidad hacia los usuarios.	
12. Recoge a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, niñas o niños teniendo capacidad en el vehículo.	

NEGATIVOS	
1. Sube al bus cuando está en movimiento.	
2. Por el exceso de capacidad el cuerpo del cobrador va fuera del bus.	
3. Ingiere alimentos dentro de la unidad vehicular durante la ruta.	
4. Incomodidad por parte del usuario por falta de espacio.	
5. Hace uso del celular o cualquier otro medio tecnológico durante la ruta.	
6. Para por un determinado tiempo y el pasajero se molesta.	
7. Se estaciona con el fin de realizar compras durante la ruta.	
8. Exceden el tiempo límite en cada paradero.	
9. Permitir el comercio ambulatorio en el vehículo.	
10. Recibe quejas por parte del usuario.	
11. Maltrata verbal o físicamente a los usuarios del vehículo o a los peatones.	
12. No deja a los pasajeros en el lugar indicado.	

Anexo N 2



ANEXO 3

- Qué es la SBC
- Qué condiciones deben darse para que una persona trabaje segura.
- En que consiste el factor humano.
- En que consiste el factor técnico.
- En mi puesto de trabajo me siento seguro.
- Que conductas seguras practico en mi trabajo.

ANEXO 4

CARTA DE COMPROMISO

Por este medio me comprometo a cumplir con las reglas internas de la empresa, si se llega a faltar a las reglas, seré sancionado.

Acepto voluntariamente y comprendo que cosas voy hacer durante la misma.

Fecha: _____

Nombre del participante: _____

DNI: _____

Cargo: _____

ANEXO 5

1. ¿POR QUÉ TÚ PRACTICAS LA SEGURIDAD EN LA EMPRESA?
2. CUANDO VEO A MI COMPAÑERO HACIENDO ALGO INSEGURO ¿QUÉ ES LO QUE HAGO?
3. PIENSEN EN ALGUNA CONDICIÓN INSEGURA EN EL TRABAJO ¿HAY ALGUNA CONDICIÓN QUE SE PODRÍA MEJORAR? ¿QUÉ PUEDO HACER?
4. ¿HABLAS DE SEGURIDAD CON TUS COMPAÑEROS DE TRABAJO? ¿POR QUÉ SI O POR QUÉ NO?

ANEXO 6

“SIEMPRE HAY UNA FORMA DE DECIR BIEN LAS COSAS”

(PRACTICAMOS LAS DISTINTAS FORMAS DE REACCIONAR ANTE LAS SITUACIONES)

En distintas situaciones se nos plantea la necesidad de usar formas correctas de comunicación que nos ayuden a resolver los conflictos de manera adecuada. Una comunicación correcta debe cumplir cuatro condiciones:

- Usar palabras y gestos adecuados
- Defender bien los propios intereses
- Tener en cuenta los argumentos y los intereses del otro
- Encontrar soluciones de compromiso razonables para ambas partes

Sin embargo, en nuestra comunicación con los demás, podemos reaccionar de tres formas:

1. Podemos ser ASERTIVOS:

- Decimos lo que pensamos y cómo nos sentimos
- No humillamos, desagradamos, manipulamos o fastidiamos a los demás
- Tenemos en cuenta los derechos de los demás
- No siempre evitamos los conflictos, pero sí el máximo número de veces
- Empleamos frases como: “Pienso que...”, “Siento...”, “Quiero...”, “Hagamos...”, “¿Cómo podemos resolver esto?”, “¿Qué piensas”, “¿Qué te parece?”,...
- Hablamos con fluidez y control, seguros, relajados, con postura recta y manos visibles, utilizamos gestos firmes sin vacilaciones, miramos a los ojos

2. Podemos ser PASIVOS:

- Dejamos que los demás violen nuestros derechos
- Evitamos la mirada del que nos habla
- Apenas se nos oye cuando hablamos
- No respetamos nuestras propias necesidades
- Nuestro objetivo es evitar conflictos a toda costa
- Empleamos frases como: “Quizá tengas razón”, “Supongo que será así”, “Bueno, realmente no es importante”, “Me pregunto si podríamos...”, “Te importaría mucho...”, “No crees que...”, “Entonces, no te molestes”,...
- No expresamos eficazmente nuestros sentimientos y pensamientos

3. Podemos ser AGRESIVOS:

- Ofendemos verbalmente (humillamos, amenazamos, insultamos,...)
- Mostramos desprecio por la opinión de los demás
- Estamos groseros, rencorosos o maliciosos
- Hacemos gestos hostiles o amenazantes
- Empleamos frases como: “Esto es lo que pienso, eres estúpido por pensar de otra forma”, “Esto es lo que yo quiero, lo que tú quieres no es importante”, “Esto es lo que yo siento, tus sentimientos no cuentan”, “Harías mejor en...”, “Ándate con cuidado...”, “Debes estar bromeando...”, “Si no lo haces...”, “Deberías...”

Respondemos a las siguientes preguntas:

A) Describe una situación conflictiva o una conversación difícil que hayas tenido con otra persona y en la que hayas reaccionado de forma pasiva:

B) Describe una situación conflictiva o una conversación difícil que hayas tenido con otra persona y en la que hayas reaccionado de forma agresiva:

C) ¿Cómo podrías haber reaccionado de forma asertiva en las dos situaciones anteriores?

D) Describe una situación conflictiva o una conversación difícil que hayas tenido con otra persona y en la que hayas reaccionado de forma asertiva:

E) ¿Cuál es la forma de reaccionar que cumple mejor las cuatro condiciones de una correcta comunicación?

F) ¿Cómo nos sentimos tras reaccionar de forma pasiva? ¿Y agresiva? ¿Y asertiva?

G) ¿Con qué forma de reaccionar se daña menos la relación interpersonal?

H) ¿Cómo te ven los demás al comportarte de forma asertiva? ¿Y agresiva? ¿Y pasiva?

I) ¿Qué conclusiones has sacado de todo esto?

J) Para terminar, elegimos entre todos una situación conflictiva real y ensayamos las distintas formas de reaccionar. Ej.: un pasajero me responde de forma grosera al reclamarle que faltan 2^o céntimos de su pasaje.

Anexo 7

IMPORTANCIA DE CUMPLIR LAS NORMAS DE TRANSITO

- Todos los conductores profesionales, conocen la importancia social y económica del tráfico motorizado por carretera. La necesidad de movilidad que demanda una sociedad moderna es una realidad indiscutible para la población cada vez más dependiente para su subsistencia de viajes, transportes y comunicaciones.

SEÑALES DE TRANSITO



Existen dos tipos de señales de tránsito, las verticales y las horizontales.

1. Las verticales: son todas aquellas señales construidas con placas e instaladas en postes. Las cuales se clasifican en tres tipos básicos:

- Señales preventivas: son de color amarillo que tienen un símbolo y que tienen por objeto prevenir a los conductores de la existencia de algún peligro en el camino.
- Señales restrictivas: son de color blanco con un aro de color rojo y que tienen por objeto indicar la existencia de limitaciones físicas o prohibiciones reglamentarias que regulan el tránsito.

- Señales informativas: poseen leyendas o símbolos, que tienen por objeto guiar al conductor a lo largo de su itinerario por calles y rutas, así como informarle sobre nombres y ubicación de poblaciones, lugares de interés, servicios, kilometrajes y ciertas recomendaciones. Estas se clasifican en:

2. Las horizontales: son aquellas señales que tienen todas las palabras, símbolos y objetos localizados sobre el pavimento.

¿QUE SE DEBE REVISAR ANTES DE TRABAJAR?

- Nivel de líquidos
- Pastillas de frenos
- Neumáticos
- Sistemas de refrigeración
- Correas
- Aire acondicionado



PROHIBIDO ADELANTAR

Anexo 8

ESCALA DE MEDICIÓN DE VARIABLES CLIMA DE SEGURIDAD Y CONDUCTAS DE SEGURIDAD

A continuación encontrarás una serie de afirmaciones relacionadas a la seguridad de tu centro de trabajo. Es posible que algunas de estas afirmaciones no se ajusten del todo al lugar donde trabajas. Trata de acomodarlas a tu propio caso e indica tu grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones donde 1 = “totalmente de en Desacuerdo” (TD) y 5= “Totalmente de Acuerdo” (TA).

La alta dirección de la empresa	Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	No de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1. Realiza inspecciones de seguridad regularmente.					
2. Propone informes de seguridad detallados a los trabajadores acerca de lesiones y accidentes.					
3. Invierte tiempo y dinero en capacitación de seguridad para los trabajadores.					
4. Da información sobre cuestiones de seguridad de los trabajadores.					
5. Promueve representaciones y charlas sobre temas de seguridad de cada área.					
6. Reacciona con rapidez para solucionar problemas y peligros para la seguridad de su personal.					
7. Trata de mejorar					

continuamente los niveles de seguridad de cada área.					
8. Proporciona todo el equipo necesario para hacer el trabajo con seguridad.					
9. Corrige rápidamente cualquier peligro para la seguridad (incluso si es costoso).					
10.Exige que cada supervisor ayude a mejorar la seguridad área.					
11.Usa cualquier información disponible para mejorar las normas actuales de seguridad.					
12.Escucha cuidadosamente las ideas de los trabajadores sobre cómo mejorar la seguridad.					
13.Considera las conductas de seguridad de una persona para trasladarla o ascenderla.					

Respecto a las actividades diarias	Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
14.Me preocupa el nivel de riesgo de mi trabajo.					
15.La posibilidad de verme involucrado en un accidente es grande.					

16. Estoy seguro de que es solo cuestión de tiempo para verme implicado en un accidente.					
17. Los problemas de seguridad en mi trabajo son muy serios.					
18. En comparación con otras empresas, esta es un lugar riesgoso.					

Finalmente, se te proponen afirmaciones sobre las acciones que realizas en tu trabajo en relación a la seguridad. Señala tu grado de acuerdo y desacuerdo con los siguientes enunciados donde 1 = “totalmente de en Desacuerdo” (TD) y 5= “Totalmente de Acuerdo” (TA).

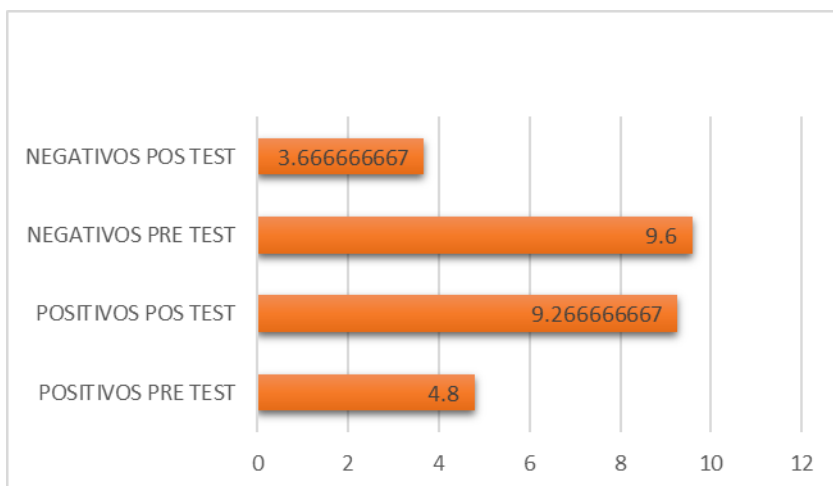
Relación a la seguridad	Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1. Uso todo el equipo de seguridad necesario (lentes, casco, zapatos y uniforme).					
2. Sigo los procedimientos de seguridad para llevar a cabo mi trabajo.					
3. Me aseguro de alcanzar el mayor nivel de seguridad cuando realizo mi trabajo.					
4. Promuevo las normas de seguridad dentro de la organización.					

5. Me esfuerzo e mejorar la seguridad de trabajo.					
6. Voluntariamente llevo a cabo tareas y actividades que ayudan a mejorar la seguridad en mi trabajo.					

Anexo 9

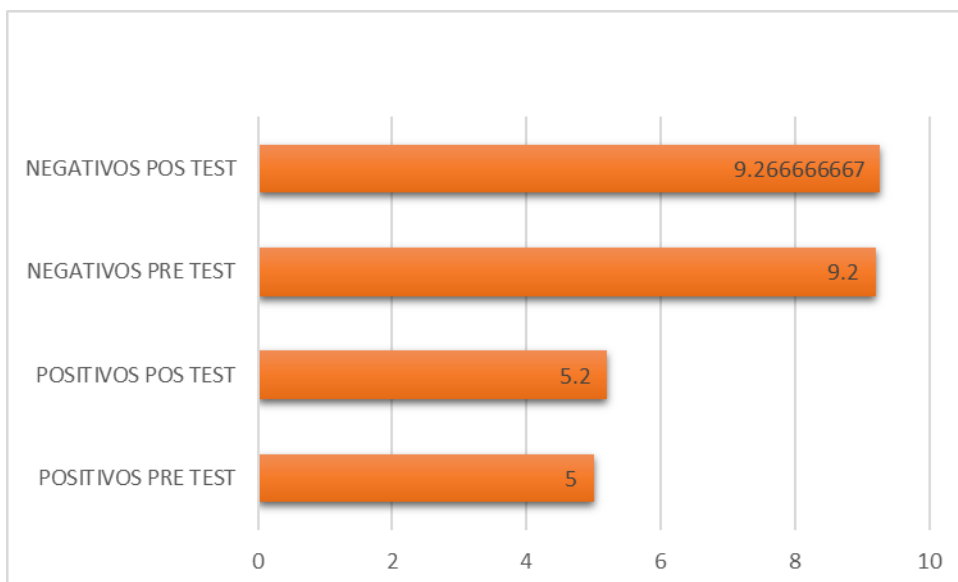
Resultados de lista de verificación de conductas

Grupo experimental



En el figura N°1 al observar al grupo experimental con respecto a las conductas antes y después de la aplicación del programa de seguridad basada en el comportamiento, se encontró diferencias entre ambos momentos, en el pre test positivos obtuvo antes 4.8 y después 9.26; en negativos antes 9.6 y después 3.66, demostrando que si hubieron cambios y mejoras en el grupo debido a la aplicación del programa de seguridad basada en el comportamiento.

Grupo control



En el grafico N°2 al comparar el grupo control con respecto a las conductas antes y después de la aplicación del programa de seguridad basada en el comportamiento, no se encontró diferencias entre ambos momentos, en el pre test positivos obtuvo antes 5 y después 5.2; en negativos antes 9.2 y después 9.2, demostrando que no hubieron cambios ni mejoras en el grupo debido a la ausencia del programa de seguridad basada en el comportamiento.

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.tumitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1073628729&o=988749312&s=1

feedback studio Hellen Pamela oviedo saldaña | TESIS HELLEN OVIEDO /0

DESARROLLO DE TESIS
Programa de seguridad basado en comportamiento en los incidentes críticos en los trabajadores de una empresa de transporte en Piura, 2018.

AUTORA:
HELLEN PAMELA OVIEDO SALDAÑA

ASESORES:
Dr. Oscar Vela Miranda
Dr. Erick Rojas Luna
Dr. Edwin Martin Garcia Ramirez

Resumen de coincidencias
29 %
Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	cybertesis.uni.edu.pe	2 %
2	gydconsultores.es	2 %
3	www.infocapitalhuman...	2 %
4	repositorio.upch.edu.pe	1 %
5	docplayer.es	1 %
6	repositorio.ucv.edu.pe	1 %

Página: 1 de 89 Número de palabras: 16711 Text-only Report High Resolution Activado 08:16 a.m. 26/02/2019

Yo,

Oscar Manuel Vela Miranda
..... docente de la Facultad *Humanidades* y
Escuela Profesional *Psicología* de la Universidad César Vallejo *Piura*
(precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

" *Estrategias de afrontamiento y agresividad*
en estudiantes de secundaria del Distrito
de Victor Larco
.....

del (de la) estudiante *Mauricio Huarí Acosta del Pilar*
..... constato que la investigación tiene un índice de similitud de *29* %
verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha *08 de diciembre 2018*



[Handwritten Signature]

Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: *18215051*

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela de Psicología

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Oviedo Saldana Helen Pamela

INFORME TITULADO:

Programa de seguridad basado en el comportamiento en los incidentes críticos en el trabajo de una empresa de transporte en Piura 2018.

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

Licenciado en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: -----

NOTA O MENCIÓN: *13 (Trece)*



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

