



Centro de
Especializaciones
Noeder

Curso de Capacitación

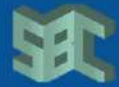
SEGURIDAD BASADA EN EL COMPORTAMIENTO

CICLO INTENSIVO

CLASE 03

**GESTIÓN DE UN PROGRAMA DE SEGURIDAD
BASADA EN EL COMPORTAMIENTO**

Mg. Ing. Jorge Arzapalo Barrera



GESTIÓN DE UN PROGRAMA DE SBC (GSBC)



La GSBC es un enfoque sistemático que busca mejorar la seguridad en el trabajo a través de la observación, retroalimentación y modificación de comportamientos de las personas.



Su enfoque se centra en las acciones humanas como la causa más inmediata de los accidentes, entendiendo que los comportamientos están influenciados por factores organizacionales, ambientales y culturales.




Su objetivo es reducir incidentes y accidentes fomentando una cultura de seguridad proactiva.





PRINCIPIOS DE LA GSBC


EL COMPORTAMIENTO ES OBSERVABLE Y MEDIBLE.

 Se trabaja sobre conductas concretas, no sobre actitudes o percepciones.

LA MAYORÍA DE LOS ACCIDENTES SE DEBEN A COMPORTAMIENTOS INSEGUROS.

 Identificar y corregir estos comportamientos reduce drásticamente los incidentes.


EL ENTORNO INFLUYE EN EL COMPORTAMIENTO.

 Factores como procedimientos, equipos, liderazgo y cultura de seguridad moldean la conducta.

LA RETROALIMENTACIÓN POSITIVA REFUERZA LA SEGURIDAD.

 Reconocer y reforzar comportamientos seguros genera compromiso y mejora sostenida.

LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE TODOS ES ESENCIAL.

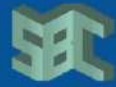
 No es un programa impuesto, sino una herramienta compartida entre supervisores y trabajadores.





ETAPAS DE LA GESTIÓN DE SBC





ETAPAS DE LA GESTIÓN DE SBC

1. COMPROMISO Y PREPARACIÓN

Objetivo: Asegurar el respaldo total de la dirección y la participación de los trabajadores.

Actividades clave:

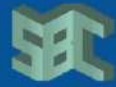
- Comunicar los objetivos y beneficios del programa.
- Designar un equipo líder SBC (formado por representantes de todas las áreas).
- Capacitar al personal en principios de seguridad basada en el comportamiento.
- Definir metas claras y medibles (por ejemplo: reducir conductas inseguras en un 20% en seis meses).

2. IDENTIFICACIÓN DE COMPORTAMIENTOS CRÍTICOS

Objetivo: Determinar qué comportamientos influyen directamente en la seguridad.

Actividades clave:

- Analizar incidentes, tareas críticas y observaciones previas.
- Elaborar una lista de comportamientos seguros e inseguros (checklist de observación).
- Enfocarse en comportamientos observables y medibles, no en actitudes o percepciones.



ETAPAS DE LA GESTIÓN DE SBC

3. OBSERVACIÓN Y REGISTRO

Objetivo: Observar el comportamiento de los trabajadores durante sus actividades.

Actividades clave:

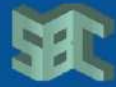
- Realizar observaciones directas en campo (sin interrumpir el trabajo).
- Registrar las conductas seguras e inseguras en el checklist.
- Mantener un enfoque constructivo y no punitivo.
- Incluir tanto observaciones planificadas como espontáneas.

4. RETROALIMENTACIÓN Y COMUNICACIÓN

Objetivo: Corregir y reforzar comportamientos mediante la comunicación efectiva.

Actividades clave:

- Proporcionar retroalimentación inmediata, específica y respetuosa.
- Reforzar los comportamientos seguros (elogiar, reconocer, motivar).
- Dialogar sobre los riesgos asociados a las conductas inseguras.
- Promover la participación activa del trabajador observado.



ETAPAS DE LA GESTIÓN DE SBC

5. ANÁLISIS DE DATOS Y SEGUIMIENTO



Objetivo: Identificar tendencias y oportunidades de mejora.



Actividades clave:

- Analizar los datos de observación (porcentaje de comportamientos seguros).
- Identificar áreas críticas o patrones repetitivos.
- Generar gráficos o indicadores BBS (por ejemplo, % de comportamientos seguros por área).
- Compartir los resultados con todos los niveles de la organización.

6. RETROALIMENTACIÓN AL SISTEMA Y MEJORA CONTINUA

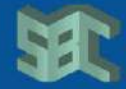


Objetivo: Integrar los resultados del programa al sistema general de gestión de seguridad.



Actividades clave:

- Revisar procedimientos, capacitación o condiciones que influyen en los comportamientos.
- Ajustar la lista de comportamientos críticos según los resultados.
- Promover una cultura de aprendizaje y mejora continua.
- Reconocer públicamente los avances y logros.



MODELO TRICONCONDICIONAL DEL COMPORTAMIENTO SEGURO

Es una herramienta utilizada en seguridad industrial y comportamiento organizacional para entender y promover conductas seguras en el trabajo.

Se basa en la idea de que el comportamiento humano está determinado por tres tipos de condiciones o factores que interactúan entre sí.

CONDICIONES PERSONALES

Son las características internas del trabajador que influyen en su comportamiento:

- Conocimientos y habilidades.
- Actitudes y valores frente a la seguridad.
- Experiencia, motivación y estado emocional.

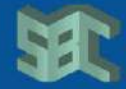
Ejemplo: un trabajador capacitado y consciente del riesgo tiende a actuar de forma más segura.

TRICONCONDICIONAL (COMPORTAMENTAL)



COMPORTAMIENTO SEGURO




considera fundamental el comportamiento humano,



MODELO TRICONCONDICIONAL DEL COMPORTAMIENTO SEGURO

CONDICIONES DEL ENTORNO O DEL MEDIO




Se refieren al ambiente físico y organizacional en el que se desempeña el trabajador:

-  Diseño de equipos e instalaciones.
-  Señalización, iluminación y orden.
-  Cultura de seguridad y liderazgo.

Ejemplo: un entorno limpio y bien señalizado favorece la conducta segura.

CONDICIONES DEL COMPORTAMIENTO O CONSECUENCIAS

Son las recompensas o sanciones que siguen a una conducta, y que determinan si se repetirá o no:

-  Refuerzo positivo (reconocimiento, incentivos).
-  Refuerzo negativo (evitar consecuencias negativas).
-  Ausencia de consecuencias (comportamientos se extinguen).

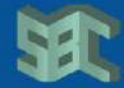
Ejemplo: reconocer públicamente a quien cumple con las normas refuerza el hábito seguro.

TRICONCONDICIONAL (COMPORTAMENTAL)



COMPORTAMIENTO SEGURO

considera fundamental el comportamiento humano,



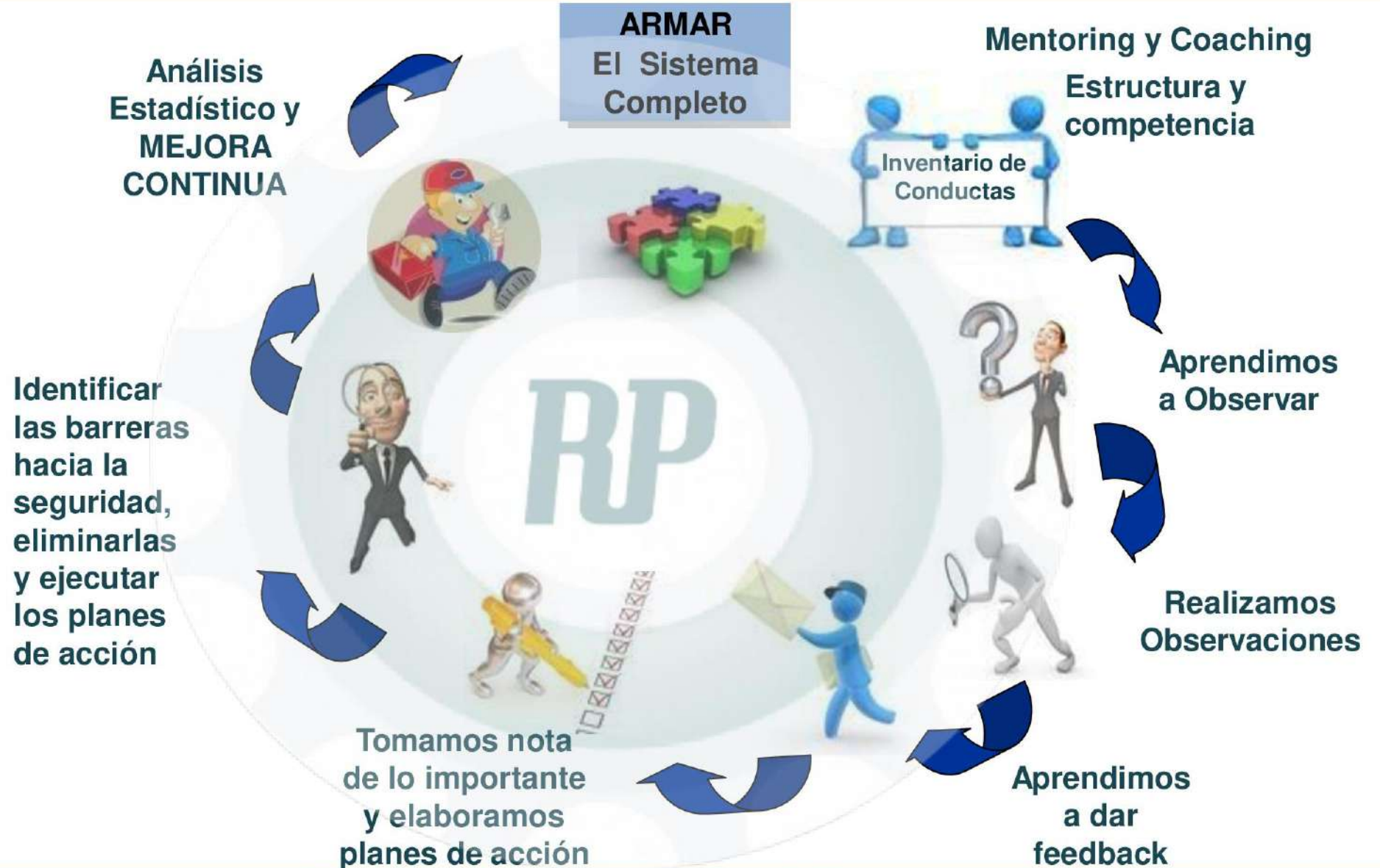
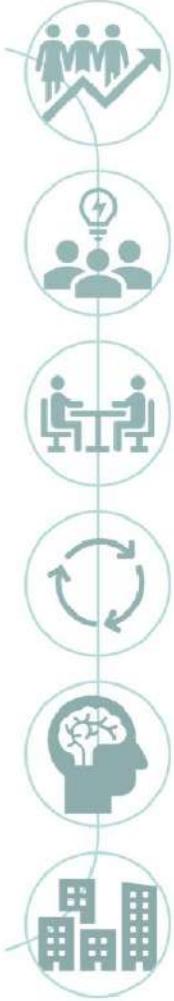
MODELO TRICONCONDICIONAL DEL COMPORTAMIENTO SEGURO





PLANES DE ACCIÓN PARA EL CAMBIO DE COMPORTAMIENTO

ESQUEMA METODOLÓGICO

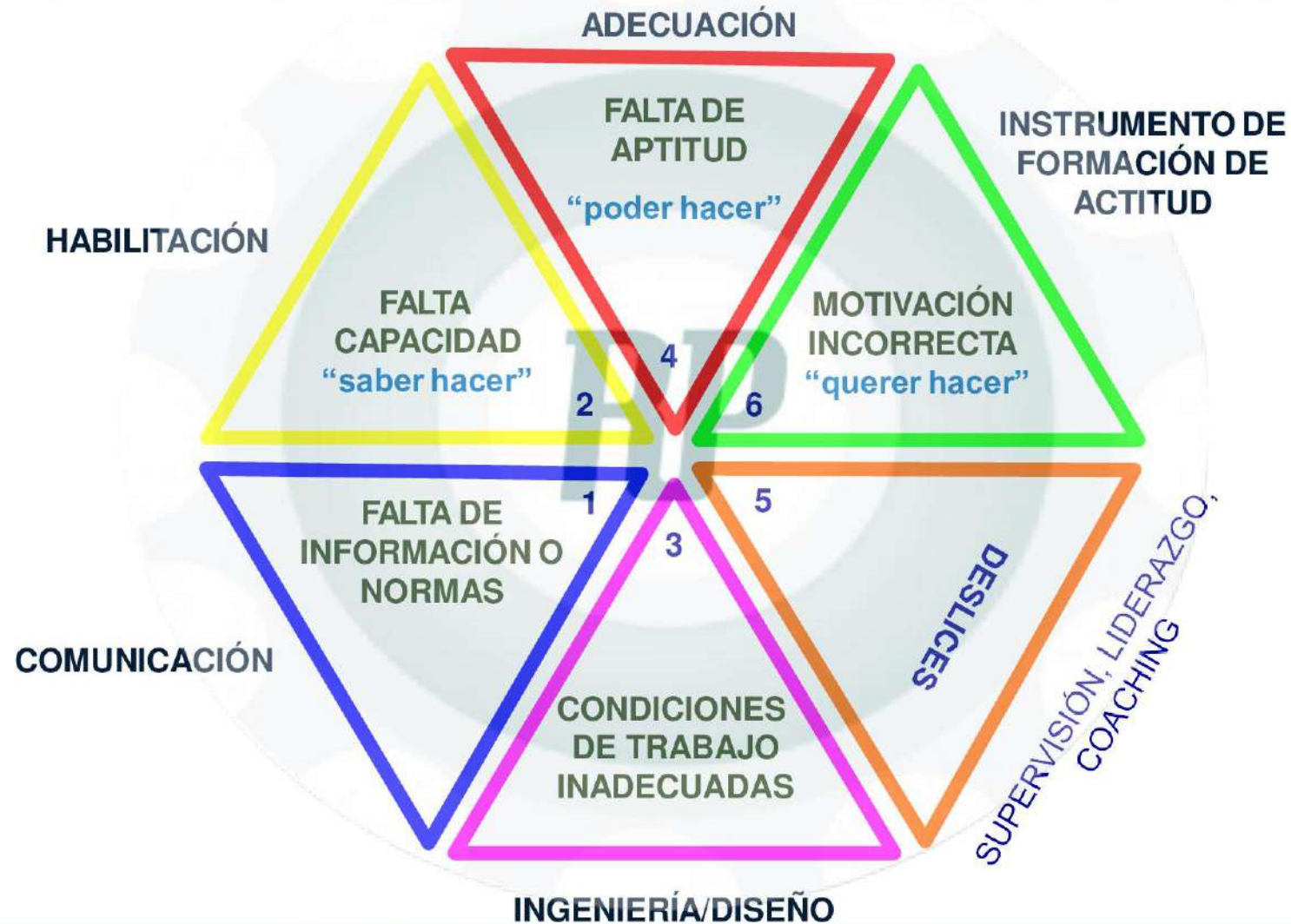


ING. JORGE LUIS ARZAPALO B.



PLANES DE ACCIÓN PARA EL CAMBIO DE COMPORTAMIENTO

GESTIÓN SBC – MEJORA CONTINUA



ING. JORGE LUIS ARZAPALO B.



OBSERVACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN EFECTIVA Y CONSTRUCTIVA

Concepto: Proceso de contemplar en forma cuidadosa y sistemática como se desarrolla una conducta en un contexto determinado, sin intervenir sobre ella o manipularla.



Técnica preventiva.



Identifica y/o controla hábitos individuales de trabajo.



Detecta las acciones peligrosas.



Ventajas: Naturalidad y espontaneidad.












Desventajas: Las vivencias personales y las experiencias del pasado no son observables.



OBSERVACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN EFECTIVA Y CONSTRUCTIVA

¿PORQUE ES IMPORTANTE LA OBSERVACIÓN?

-  Comprueba efectividad del entrenamiento.
-  Permite retroalimentar el cumplimiento.
-  Una buena herramienta para correcciones inmediatas.
-  Facilita el reforzamiento de comportamientos positivos en seguridad.
-  Se conoce mejor al trabajador en sus prácticas laborales.
-  Entrega ideas para mejorar métodos de trabajo.
-  Muestra la preocupación del supervisor por la seguridad de su gente.
-  Cuando hay cambio del ambiente de trabajo.
-  Cuando hay cambio de herramienta y/o equipo.











OBSERVACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN EFECTIVA Y CONSTRUCTIVA



¿ A QUIEN OBSERVAR ?









-  ¿ Al trabajador nuevo sin experiencia?
-  ¿ Al trabajador nuevo con experiencia?
-  ¿ Al trabajador con historial de accidente?
-  ¿ Al trabajador inseguro crónico?
-  ¿ Al trabajador con problemas físicos o mentales?
-  ¿ Al trabajador antiguo con experiencia?





OBSERVACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN EFECTIVA Y CONSTRUCTIVA

BENEFICIOS DE LA OBSERVACIÓN:

-  Permite mejorar los métodos de trabajo.
-  Permite verificar la eficiencia del trabajador.
-  Permite reducir daños a personas.
-  Permite reducir daños a equipos.
-  Permite identificar fuentes de pérdidas.
-  Permite detectar necesidades de capacitación.
-  Permite mejorar el conocimiento del personal.
-  Permite desarrollar hábitos positivos.



LA OBSERVACIÓN BASADA EN EL COMPORTAMIENTO es un método de tomar muestras de comportamientos en el lugar de trabajo por estar pendiente de lo que está pasando en vez de quien lo está realizando.

LA RETROALIMENTACIÓN es el intercambio de información entre los observadores y los trabajadores observados después de la observación.

ING. JORGE LUIS ARZAPALO B.



OBSERVACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN EFECTIVA Y CONSTRUCTIVA



LOS PASOS DE LA OBSERVACIÓN



IR DONDE OCURRE LA ACCIÓN



OBSERVAR ABIERTAMENTE



REALIZAR OBSERVACION CENTRADA EN LA SITUACION



REALIZAR OBSERVACIÓN BASADA EN EL PROCEDIMIENTO






ING. JORGE LUIS ARZAPALO B.



OBSERVACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN EFECTIVA Y CONSTRUCTIVA

RETROALIMENTACIÓN, COMO UN R.E.L.O.J.



-  **R** *Real, no fingida.*
-  **E** *Specifica, dirigida a la causa de la conducta a reforzar (positiva o negativamente).*
-  **L** *Limitada, circunscribiendo la comunicación a los temas precisos y sin extenderse en el tiempo más de lo necesario, lo cual difumina su efecto.*
-  **O** *oportuna, muy próxima en el tiempo a la conductas observadas.*
-  **J** *usta, es decir, objetiva, intentando no cargar las tintas con expresiones emocionales.*



LIDERAZGO Y CULTURA DE SEGURIDAD





LIDERAZGO Y CULTURA DE SEGURIDAD

COMPROMISO Y LIDERAZGO

LIDERES

COMUNICACIÓN
EFECTIVA

EMPATÍA

CAPACIDAD
PARA
INFLUIR

RESOLUCIÓN
DE
PROBLEMAS





LIDERAZGO Y CULTURA DE SEGURIDAD

SITUACIONES EN LAS QUE LA SBS PUEDE NO FUNCIONAR ADECUADAMENTE

Falta de compromiso de la dirección

Falta de comunicación

Cultura de la complacencia o la tolerancia al riesgo

Falta de capacitación y recursos

Falta de participación y consulta de los trabajadores

Incumplimiento de normativas y regulaciones

Resistencia al cambio organizacional

Falta de seguimiento y evaluación de la efectividad

Subestimación de riesgos potenciales

Ausencia de liderazgo en seguridad y salud





MOTIVACIÓN, PARTICIPACIÓN Y MANEJO DE LA RESISTENCIA

En la Seguridad Basada en el Comportamiento, los factores humanos como la motivación, la participación y el manejo de la resistencia son determinantes para el éxito del programa.

MOTIVACIÓN



PARTICIPACIÓN



RESISTENCIA

ING. JORGE LUIS ARZAPALO B.







MOTIVACIÓN, PARTICIPACIÓN Y MANEJO DE LA RESISTENCIA

MOTIVACIÓN

La motivación es el motor que impulsa a las personas a mantener comportamientos seguros de forma voluntaria y constante.

Claves de la motivación en la SBC:

-  **Reconocimiento:** El refuerzo positivo (felicitaciones, agradecimientos, premios simbólicos) fortalece la conducta segura.
-  **Relevancia personal:** Los trabajadores deben comprender que la seguridad los protege a ellos y a sus familias, no solo a la empresa.
-  **Ejemplo del liderazgo:** Cuando los supervisores y gerentes predicán con el ejemplo, generan credibilidad.
-  **Retroalimentación constructiva:** La información debe enfocarse en cómo mejorar, no en culpar.

“Las personas hacen lo que se reconoce, no lo que se exige.”




MOTIVACIÓN, PARTICIPACIÓN Y MANEJO DE LA RESISTENCIA

PARTICIPACIÓN


La participación es la base cultural de la SBC. Si los trabajadores no se sienten parte del proceso, lo perciben como un control más.

Estrategias para fomentar la participación:

 **Involucrar a todos los niveles:** desde operarios hasta gerencia.

 **Designar observadores pares:** trabajadores capacitados para observar y dar retroalimentación sin jerarquía.

 **Reuniones breves y periódicas:** para compartir avances, buenas prácticas y dificultades.

 **Comunicación abierta:** permitir que todos expresen ideas o preocupaciones sobre la seguridad. “

“Cuando el trabajador participa, el cambio se vuelve propio.”









MOTIVACIÓN, PARTICIPACIÓN Y MANEJO DE LA RESISTENCIA






MANEJO DE LA RESISTENCIA

Toda iniciativa de cambio genera cierta resistencia, especialmente si las personas no entienden el propósito o temen ser juzgadas.

Causas comunes de resistencia:

-  Falta de información o comprensión del programa.
-  Experiencias negativas previas con auditorías o sanciones.
-  Desconfianza en la dirección o supervisión.
-  Falta de resultados visibles a corto plazo.

Estrategias para superarla:

-  Comunicar con transparencia: explicar qué es y qué no es la SBC.
-  Iniciar con pequeños éxitos: mostrar resultados tempranos y celebrar logros.
-  Promover la confianza: asegurar que las observaciones no se usan para castigar.
-  Escuchar activamente: reconocer preocupaciones y responder con empatía.
-  “La resistencia

“La resistencia disminuye cuando las personas se sienten escuchadas y respetadas.”



ROL DEL LÍDER-COACH Y LA EJEMPLARIDAD EN LA SBC



EL ROL DEL LÍDER-COACH Y LA EJEMPLARIDAD SON PILARES FUNDAMENTALES DENTRO DE LA SBC



JEFE VS LÍDER

EL LIDER DEBE TENER:

- Carácter.
- Influencia.
- Actitud positiva
- Excelentes relaciones humanas
- Gracias evidentes, cualidades.
- Antecedentes reconocidos.
- Seguridad en si mismo.
- Autodisciplina.
- Comunicación eficaz.
 - Claridad
 - Precisión.
 - Objetividad.
 - Oportuno.
 - Interesante.


ING. JORGE LUIS ARZAPALO B.



ROL DEL LÍDER-COACH Y LA EJEMPLARIDAD EN LA SBC

FUNCIONES PRINCIPALES DEL LÍDER-COACH

INSPIRAR, NO IMPONER:

 El líder-coach fomenta la reflexión y la toma de conciencia en los trabajadores, en lugar de recurrir únicamente a la supervisión o sanción.


ESCUCHAR ACTIVAMENTE:

 Muestra empatía, interés genuino y apertura a las percepciones de su equipo sobre los riesgos, las prácticas seguras y las barreras que enfrentan.


DAR RETROALIMENTACIÓN CONSTRUCTIVA:

 La retroalimentación se enfoca en el comportamiento observable, reconociendo las conductas seguras y guiando las oportunidades de mejora sin juicio ni culpa.

FACILITAR EL APRENDIZAJE CONTINUO:

 Promueve espacios de conversación, análisis de incidentes y aprendizaje compartido, ayudando a que cada miembro del equipo desarrolle responsabilidad y compromiso con la seguridad.

SER UN MODELO DE COHERENCIA:

 Su comportamiento debe reflejar los valores del programa SBC, ya que la coherencia entre el decir y el hacer genera credibilidad e influencia positiva.



ROL DEL LÍDER-COACH Y LA EJEMPLARIDAD EN LA SBC

LA EJEMPLARIDAD COMO HERRAMIENTA DE INFLUENCIAL



La ejemplaridad es la base sobre la cual se construye la cultura de seguridad.



En el programa SBC, el ejemplo del líder tiene más impacto que cualquier discurso o procedimiento.

CLAVES DE LA EJEMPLARIDAD:



Consistencia: actuar de forma segura y responsable incluso cuando nadie observa.



Integridad: cumplir las normas de seguridad en todo momento, sin excepciones “por conveniencia”.



Influencia positiva: los equipos imitan lo que ven; si el líder respeta los protocolos, el equipo lo hará también.



Credibilidad: un líder que predica con el ejemplo inspira confianza y compromiso.









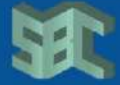
ROL DEL LÍDER-COACH Y LA EJEMPLARIDAD EN LA SBC

CONEXIÓN ENTRE LIDERAZGO, COACHING Y CULTURA DE SEGURIDAD

El líder-coach ejemplar es quien logra transformar la cultura de seguridad desde dentro, pasando de la obediencia a la convicción. En el SBC, esto se traduce en:

-  *Mayor observación y reporte de comportamientos inseguros.*
-  *Incremento en los actos seguros voluntarios.*
-  *Reducción de incidentes por conciencia colectiva.*
-  *Un equipo que asume la seguridad como un valor compartido, no como una obligación.*

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	RESULTADO
Líder-coach	Guía, acompaña y desarrolla comportamientos seguros.	Equipos comprometidos y conscientes.
Ejemplaridad	Actuar con coherencia, integridad y consistencia.	Cultura de seguridad sólida y sostenible.



ROL DEL LÍDER-COACH Y LA EJEMPLARIDAD EN LA SBC

ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ACEPTAR

CONSISTE EN ACEPTAR EL RIESGO PORQUE EXISTE LA OPORTUNIDAD PARA LOGRAR LOS RESULTADOS PREVISTOS, YA QUE LA SITUACION DE INCERTIDUMBRE OFRECE ESA POSIBILIDAD. ESTA ACCION ESTA ENFOCADA EN LAS OPORTUNIDADES O RIESGOS POSITIVOS

EVITAR

SE BASE EN RENUNCIAR A LA ACTIVIDAD AFECTADA POR EL RIESGO CUANDO ESTE TIENE CARACTERISTICAS INACEPTABLES, ES DECIR CONSECUENCIAS QUE SUPONDRIAN UN GRAVE PERJUICIO Y DE ALTA PROBABILIDAD DE OCURRENCIA PARA LA EMPRESA.

ELIMINAR

ACCION QUE CONSISTE EN ELIMINAR LA FUENTE QUE DA ORIGEN AL RIESGO, ESTO, PARA IMPEDIR QUE SE PRODUSA LA CAUSA QUE DA LUGAR A LA CONSECUENCIA NO DESEADA, YA SEA A TRAVÉS DE MECANISMOS COMO AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS O SU REPLANTEAMIENTO

CAMBIAR

BASADA EN EL CAMBIO DE LA PROBABILIDAD CON MECANISMOS QUE DISMINUYAN LA POSIBILIDAD DE OCURRENCIA; O DE ESTABLECIMIENTO DE MEDIDAS QUE MITIGUEN O REDUSCAN LAS POTENCIALES CONSECUENCIAS DEL RIESGO.

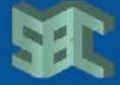
COMPARTIR

SE FUNDAMENTE EN EL HECHO DE COMPARTIR EL RIEGO CON OTRAS PARTES INTERESADAS COMO CLIENTES Y PROVEEDORES A TRAVÉS DE ACUERDOS, CONTRATOS O PÓLIZAS, DE MODO QUE SE TRANSFIERA O COMPARTA UNA PARTE DEL RIESGO EVALUADO.

MANTENER

SE DA CUANDO LA EVALUACION DEL RIESGO RESULTE TRIVIAL O TOLERABLE, O CUANDO SU TRATAMIENTO IMPLIQUE COSTOS EXCESIVOS EN COMPARACIÓN CON EL BENEFICIO APORTADO PARA EL PROCESO. SE DEBERÁ MONITOREAR EL RIESGO E INFORMAR DE MANERA OPORTUNA A LAS PARTES INTERESADAS





ROL DEL LÍDER-COACH Y LA EJEMPLARIDAD EN LA SBC

PROCESO CIENTÍFICO

Desarrolla un proceso basado en la ciencia del comportamiento



REFUERZO POSITIVO

Usa correctamente el esfuerzo positivo y construye una cultura de información comprometida.

SELECCIÓN CUIDADOSA

Enfócate en los comportamientos con impacto significativo en la seguridad

PREGUNTA MAS

Cuanto mas preguntes sobre lo que observas, mas aprenderás a preparar a otros para su mejor desempeño.

LISTA DE VERIFICACIÓN

Concéntrate en pocos comportamientos para aumentar la frecuencia de las observaciones, de la retroalimentación y del refuerzo.



FORMA LIDERES

Desarrolla lideres que mantengan el enfoque en el proceso y que incorpore mejora continua para garantizar la sostenibilidad

OBSERVADORES, ENTRENADORES Y CONOCEDORES

Capacita observadores que realizan trabajos similares, pues proporcionan comentarios de calidad y con mayor frecuencia.

REGISTROS Y SEGUIMIENTOS

Registra los comportamientos de riesgo y asegúrate informarlos para generar conversaciones sobre su modificación.

ANALIZA EL IMPACTO EN EL SISTEMA

Entender científicamente el comportamiento facilita detectar y corregir los problemas que influyen negativamente en el comportamiento.

INCLUYE A LA GERENCIA Y SUPERVISIÓN

Identifica los comportamientos críticos en cada nivel de la organización para garantizar que todos trabajen juntos en mejorar el desempeño en seguridad.

¡Gracias!



Centro de
Especializaciones
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

