

Modulo #2



— SEGURIDAD CONDUCTUAL —

PRINCIPIOS DE LA CIENCIA

DEL COMPORTAMIENTO Y APLICACIONES EN LA EMPRESA



Modulo #2

Principios de la *Ciencia de Comportamiento* y Aplicaciones en la Empresa



Christopher Stubenberg

VP, Quality Safety Edge, LATAM

www.QSELATAM.com Info@QSELATAM.com

Quality Safety Edge



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia

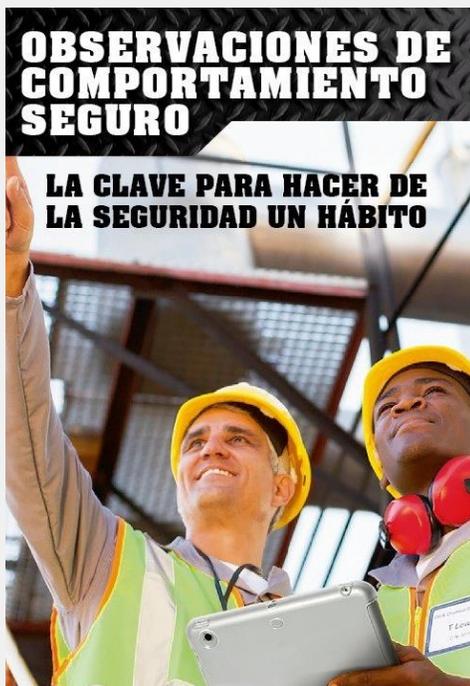


Innovación



Capital
Estratégico

OBJETIVO GENERAL



Compartir principios y técnicas conductuales
para
Agilizar la gestión de *Seguridad Ocupacional*



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Modulo #1: Principios de la Ciencia de Comportamiento; Aplicación en la empresa

Modulo #2: Diseñar un “Checklist” eficaz; Puntualizar conductas

Modulo #3: Observaciones positivas y efectivos; COACHING conductual

Modulo #4: Comité de Seguridad- su papel en el proceso; Uso de datos para *Mejora Continua*

Modulo #5: El papel de Liderazgo en el proceso conductual; Pasos para un proceso perdurable



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

En este 2020 Positiva te acompaña
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA
ES ACCIÓN
POSITIVA

POSITIVA
COMPANIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA
Pasando al 2



En este 2020 Positiva te acompaña
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA
ES ACCIÓN
POSITIVA

POSITIVA
COMPANIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA
Pensando en ti



Comportamiento

- **Lo que uno hace (una acción)**
- **Se puede ver**
- **No da lugar a interpretaciones**
- **Se describe mediante un verbo**

PUNTUALIZAR

“Pin Point”



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Raíces emocionales



Jerry Pounds:

Cuando estamos expuestos a *estimulo negativo* (Ej.: crítica, falta de respeto, burla), se crea un efecto contrario. Nuestro cerebro cae en una “posición fetal” y se pierde mucha eficiencia.”

Raíces emocionales

Jerry Pounds:

“Cuando estamos expuestos a *estímulo positivo* (que produce Serotonina), el cerebro está en un modo positivo para pensar, decidir, crear y aprender.



Raíces emocionales

La clave del “Employee Engagement” (compromiso de los empleados) es que desarrollen un compromiso emocional.

La bioquímica del cerebro (“neurotransmitters”) es catalizada mejor a través de constante interacción positiva entre empleados y sus líderes.

Jerry Pounds





En este 2020 Positiva te acompaña
con una estrategia en acción

P
O
R

Q
U
E

?????



El Comportamiento es una resultado de las consecuencias.

Dr. Aubrey Daniels, Ph.D.

El **Castigo** produce suficiente comportamiento para evitar el castigo.

El **Refuerzo Positivo** puede maximizar el comportamiento.

N.I.C. Negativo, Inmediato, Cierto

P.I.C. Positivo, Inmediato, Cierto

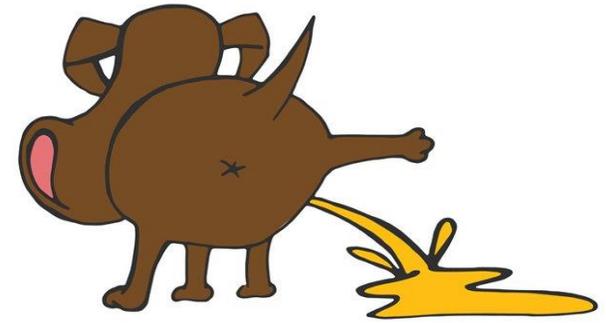
Pero....

En este 2020 Positiva te acompaña
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA
ES ACCIÓN
POSITIVA

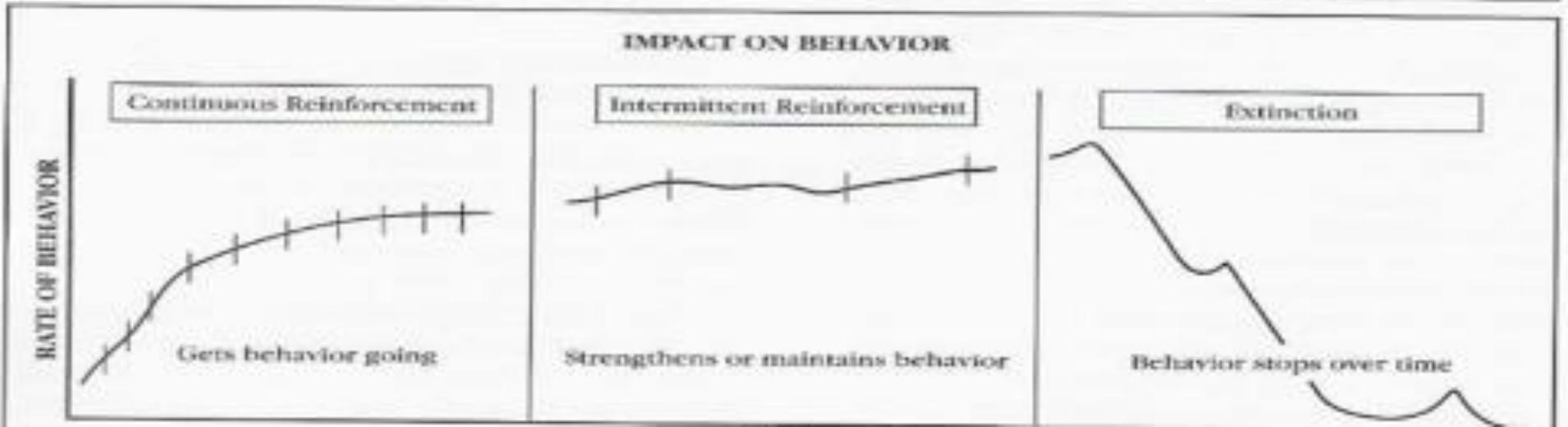
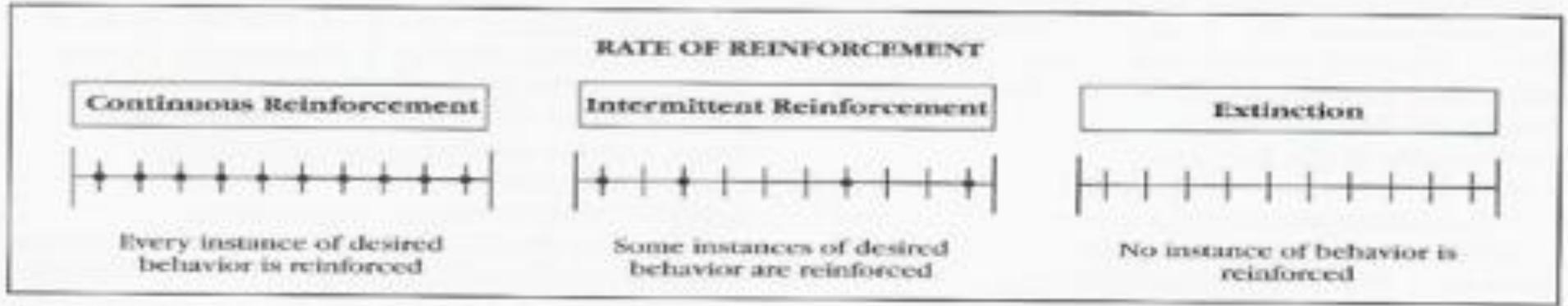
POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA
Pensando en ti

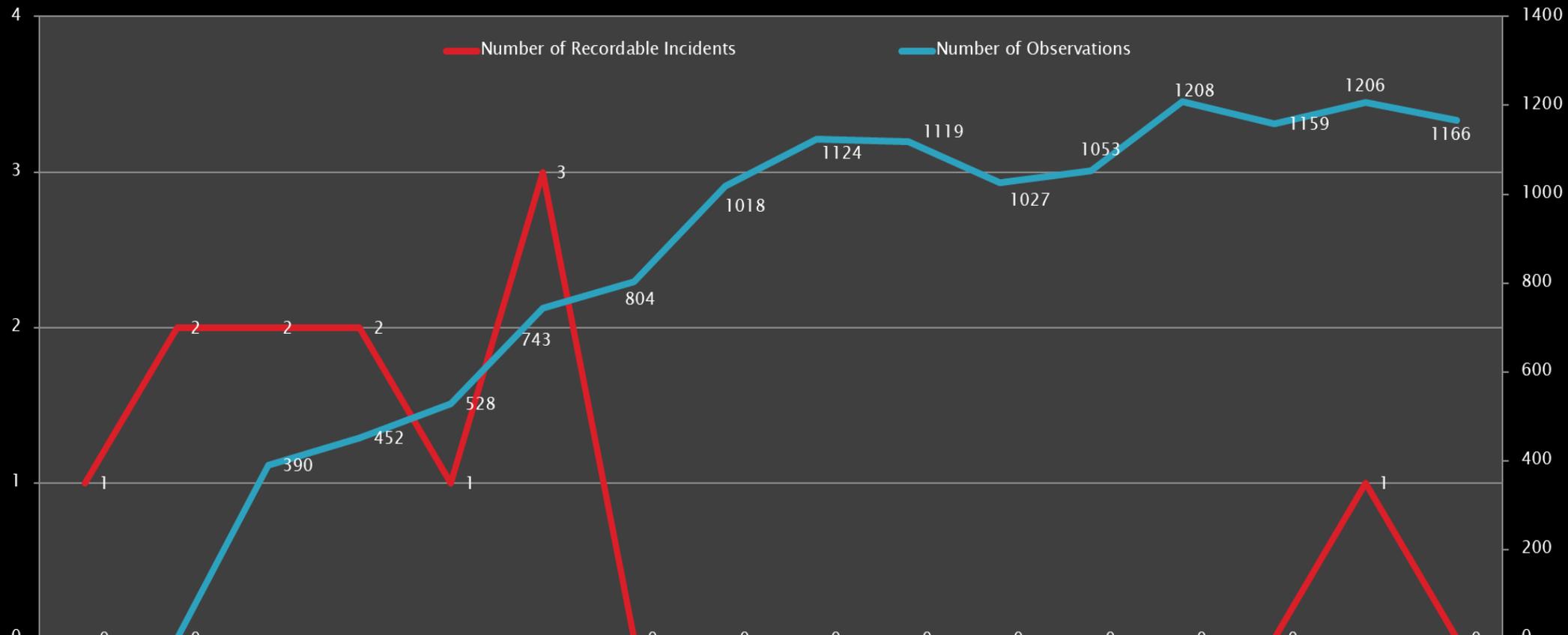


Bad doggy!

Frecuencia de Contacto



Frecuencia de Conversaciones



Moldear, Formar:

El *refuerzo positivo* de aproximaciones sucesivas
hacia la meta.



En este 2020 Positiva te acompaña
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA
ES ACCIÓN
POSITIVA

POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA
Pasando al 2

<https://www.youtube.com/watch?v=K MizilcOq2E>

MOLDEAR

VIDEO



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Checklist *Lista de Verificación*



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Checklist *Lista de Verificación*



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

En este 2020 Positiva te acompaña
con una estrategia en acción

Mina

NUESTRA ESTRATEGIA
ES ACCIÓN
POSITIVA

POSITIVA
COMPANIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA
Pasando al 2



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Mantenimiento



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

PUNTUALIZAR

“Pin Point”



¿Conducta o Interpretación?

- ✓ **Apretar una tuerca**
- ✓ **Ayudar a alguien**
- ✓ **Pedirle a alguien que llene un estanque**

Ejemplos de conducta

- Miembro de la cuadrilla escribe un análisis de riesgos de la tarea a realizar
- Trabajador cierra la válvula antes de salir del área de trabajo
- Empleado se pone el chaleco reflectante antes de ingresar al área de embarque
- Operador de grúa hace señal a trabajador antes de izar el cajón
- Pedirle a alguien que apague las luces
- Pedirle a alguien que le traiga una taza de café

Etiquetas -vs- Conductas y Resultados

Etiquetas

Agresivo

Enojón

Mala actitud

Temerario

Seguro

Conductas

Completar un análisis de riesgo con el grupo

Levantar pesos con las piernas dobladas

Usar herramienta aislante

Usar lentes de seguridad

Resultados

Área demarcada con cinta de seguridad.

Cables eléctricos cruzan área de peatones.

Tarjeta de bloqueo en su lugar.

Tarjeta de pre uso completada.

Número de incidentes reportados.

¿Qué es Puntualizar?

- Puntualizar – es el proceso de definir la conducta (o los resultados de la conducta) en términos operacionales que puedan observarse con facilidad.
- Una destreza que se aprende – usada al hablar y al observar
- Puntualizar es simplemente describir la conducta sin utilizar
 - Supuestos
 - Etiquetas
 - Interpretaciones
 - Juicios



Criterios para Puntualizar

Criterio para puntualizar bien:

¿Pueden dos personas ponerse de acuerdo en lo que significa la definición?

Si tiene que preguntarse,

"¿Qué quieres decir con eso?",

aún no tiene bien puntualizada la conducta.



Indentifiquelo

	Conducta	Resultado	Vago
1. Hacer una llamada telefónica			
2. Procedimientos completados			
3. Honestidad			
4. Remover obstáculo del pasillo			
5. Ayudar a un compañero			
6. Accidente STP			
7. Actuar correctamente al inspeccionar el equipo			

Puntualizar

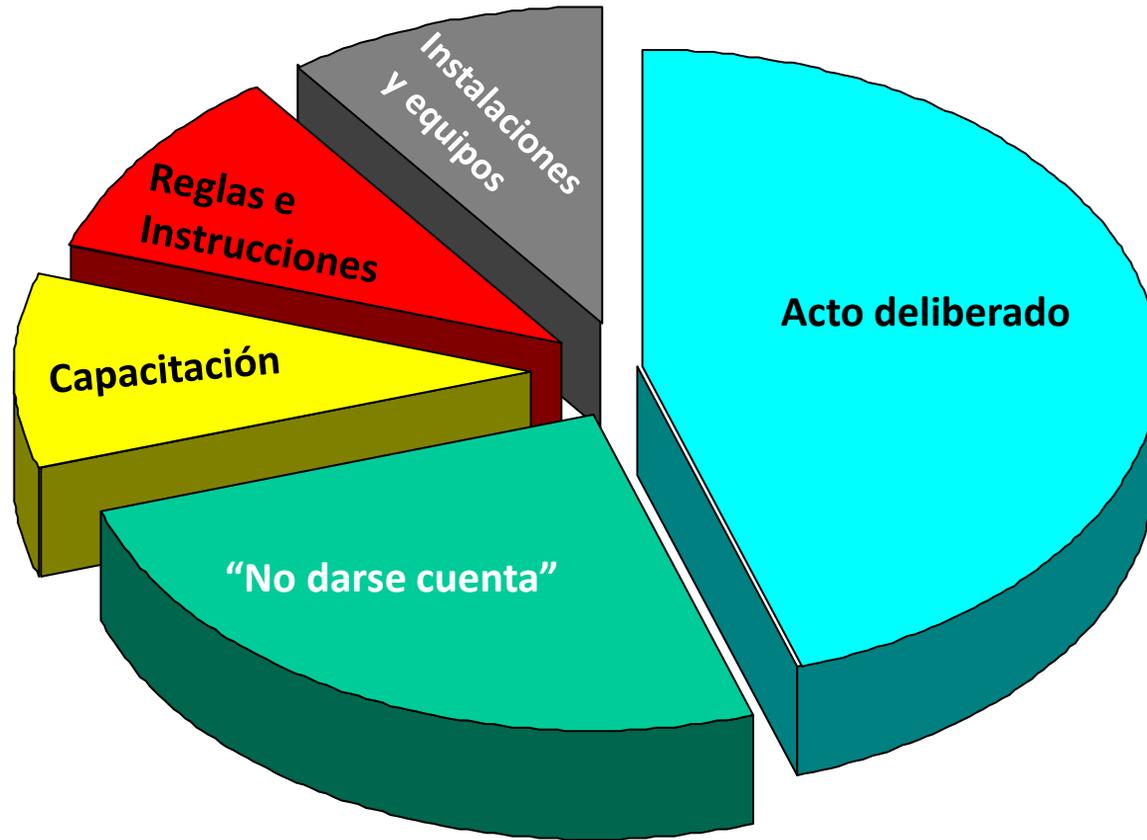
¿Está bien puntualizada esta conducta o resultado?

	SI	NO
1. Ponerse protector auditivo		
2. Caminar muy rápido		
3. Completar una observación		
4. Tomar en serio la seguridad		
5. Cuidar el equipo		
6. Rehusar ayuda cuando se le ofrece		
7. Verificar posibles riesgos en el nivel superior		
8. Demostrar interés en lo ocurrido a otra persona		
9. Trabajar con descuido		

Convertir Conductas a una Dirección Positiva

Conducta no Deseada	Conducta Deseada
Abrir una caja de herramientas e irse sin cerrarla	
Iniciar operación de equipo sin hacer chequeo de preuso	
Torchar sin protección respiratoria	
Sobreesforzarse para destrabar una válvula	
No hacerle caso a la preocupación expresada por un compañero	
No verificar energía cero al cambiar fusible	

Causas de Conductas Preocupantes



Esmerilar sin usar careta

Olvidó bajar la careta
para cubrirse la cara

Se demora más si
va a buscarla

La careta se encuentra
rayada y trizada

No supo como ajustar
la careta al casco

El procedimiento no
incluye el uso de
careta

Acto voluntario

Normativa

Capacitación

Darse cuenta

**Instalaciones y
equipos**

Balancear carga al trasladar con grúa

Se le instruyó a finalizar el trabajo rápido

El freno de la grúa está defectuoso

Siempre lo ha hecho igual sin accidentarse

Fijó la vista en el camino sin mirar el paquete

Es primera vez que opera la grúa semiportal

Acto voluntario

Normativa

Capacitación

Darse cuenta

Instalaciones y equipos



Nombre observador:		Fecha:	
Gerencia de área operativa:		Hora:	
Área operativa:		Turno:	
CONDUCTAS		SEGURO	PREOCUPANTE
01	EPP específicos: Mascaras con filtros para vapores de mercurio en ADR, y para ácidos en presencia de cianuro, ropa de protección overol.		
02	Lleno Permiso para trabajos en caliente (PPTC)		
03	Utiliza mamparas de protección en trabajos de soldadura y riesgo de proyección de esquirolas.		
04	3 puntos de contacto al subir escaleras		
05	Mantenerse fuera de línea de peligros extremidades y cuerpo.		
06	Bloquear equipos y energías contiguo al equipo donde se trabaja		
07	Área de trabajo bloqueada		
08	Mantiene herramientas en orden y aseguradas		
09	Orden y Limpieza en su área de trabajo		
10	Sigue los procedimientos de trabajo		
SUGERENCIAS DEL TRABAJADOR:			
INSTRUCCIONES:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Anuncie al trabajador que hará una observación y que continúe trabajando. 2. Observe a la persona trabajando por 5-6 minutos. 3. Identifique tres (3) conductas seguras y coméntelas con el trabajador 4. Identifique una (1) conducta preocupante, y pregunte, si hay una solución. 5. Agradezca el buen trabajo de la persona. 6. Deposite los "check list" de observaciones realizadas en los buzones de ARASS, color verde. 			

Como usar el Checklist para realizar una observación.

El Check list contiene 10 ítems que son los comportamientos seguros en su Departamento para evitar accidentes.

Estos han sido escogidos por personas que laboran en el mismo departamento.

Siga la instrucciones.

Escoja de los 10 , tres comportamientos seguros que el trabajador este haciendo y márkelos.

Aparte de los 3 escogidos como seguros, cuando **uno** de los 10 no se cumple, se convierte en un *comportamiento preocupante*.

RECUERDE siga las instrucciones



Evaluamos un Checklist completado

Nombre observador:	BARTOLO PEREZ		Fecha:	06 ABRIL 2015
Gerencia de área operativa:	GERENCIA DE MANTENIMIENTO		Hora:	9:15 AM
Área operativa:	MANTENIMIENTO		Turno:	A
CONDUCTAS		SEGURO	PREOCUPANTE	COMENTARIOS OBSERVADOR
01	EPP específicos: Mascara con filtros para vapores de mercurio en ADR, y para ácidos en presencia de cianuro, ropa de protección overol.	X	X	NO HAY EPP EN CANTIDAD SUFICIENTE EN EL ALMACEN
02	Lleno Permiso para trabajos en caliente (PPTC)	N/A		
03	Utiliza mamparas de protección en trabajos de soldadura y riesgo de proyección de esquirlas.	N/A		
04	3 puntos de contacto al subir escaleras	X		SUBE BIEN LAS ESCALERAS
05	Mantenerse fuera de línea de peligros extremidades y cuerpo.	X		
06	Bloquear equipos y energías contiguo al equipo donde se trabaja		X	SOLO BLOQUEA UN EQUIPO, NO TIENE CANDADOS PARA BLOQUEAR MAS DE UN EQUIPO
07	Área de trabajo bloqueada	X		
08	Mantiene herramientas en orden y aseguradas	X		
09	Orden y Limpieza en su área de trabajo	X		LOS PISOS DE LOS ANDAMIOS TIENEN AGUJEROS Y SE DEBE PROGRAMAR MANTENIMIENTO
10	Sigue los procedimientos de trabajo	X		
SUGERENCIAS DEL TRABAJADOR: EL PISO DE LOS ANDAMIOS TIENE AGUJEROS Y ES NECESARIO LA REPARACION POR MEDIO DE MANTENIMIENTO. ELABORAR ORDEN DE TRABAJO.				
INSTRUCCIONES: 1. Anuncie al trabajador que hará una observación y que continúe trabajando. 2. Observe a la persona trabajando por 5-6 minutos. 3. Identifique tres (3) conductas seguras y coméntelas con el trabajador 4. Identifique una (1) conducta preocupante, y pregunte, si hay una solución. 5. Agradezca el buen trabajo de la persona. 6. Deposite los "check list" de observaciones realizadas en los buzones de ARASS, color verde.				

No se identifica si es comportamiento seguro o preocupante

No es necesario colocar N/A si en la actividad no se identifica este ítem.

No es necesario colocar comentarios a los comportamientos seguros encontrados

Este es el comentario importante, sobre el comportamiento preocupante, ya que puede identificar barreras, que no permite el comportamiento seguro

Esta casilla es para las sugerencias del trabajador, producto de la conversación entre observador y trabajador (observado)



Nombre observador:	BARTOLO PEREZ		Fecha:	06 ABRIL 2015
Gerencia de área operativa:	GERENCIA DE MANTENIMIENTO		Hora:	9:15 AM
Área operativa:	MANTENIMIENTO		Turno:	A
CONDUCTAS		SEGURO	PREOCUPANTE	COMENTARIOS OBSERVADOR
01	EPP específicos: Mascara con filtros para vapores de mercurio en ADR, y para ácidos en presencia de cianuro, ropa de protección overol.	X		
02	Lleno Permiso para trabajos en caliente (PPTC)			
03	Utiliza mamparas de protección en trabajos de soldadura y riesgo de proyección de esquirlas.			
04	3 puntos de contacto al subir escaleras	X		
05	Mantenerse fuera de línea de peligros extremidades y cuerpo.			
06	Bloquear equipos y energías contiguo al equipo donde se trabaja		X	SOLO BLOQUEA UN EQUIPO, NO TIENE CANDADOS PARA BLOQUEAR MAS DE UN EQUIPO
07	Área de trabajo bloqueada			
08	Mantiene herramientas en orden y aseguradas			
09	Orden y Limpieza en su área de trabajo	X		
10	Sigue los procedimientos de trabajo			
SUGERENCIAS DEL TRABAJADOR: EL EMPLEADO SUGIERE QUE SE ENTREGUEN MAS DE UN CANDADO A CADA TRABAJADOR QUE REALIZA BLOQUEO.				
INSTRUCCIONES: 1. Anuncie al trabajador que hará una observación y que continúe trabajando. 2. Observe a la persona trabajando por 5-6 minutos. 3. Identifique tres (3) conductas seguras y coméntelas con el trabajador 4. Identifique una (1) conducta preocupante, y pregunte, si hay una solución. 5. Agradezca el buen trabajo de la persona. 6. Deposite los "check list" de observaciones realizadas en los buzones de ARASS, color verde.				

Un checklist bien completado



Checklists

Instrucciones:

1. Anunciar la observación
2. Observar el trabajo
3. Anotar 3 conductas seguras
4. Anotar 1 conducta preocupante
5. Conversar sobre lo observado
6. Ofrecer/facilitar soluciones
7. Escuchar comentarios del observado
8. Anotar comentarios/sugerencias del observado
9. Agradecer su buen trabajo



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico



¿Por que Instrucciones?

Instrucciones:

1. Anunciar la observación
2. Observar el trabajo
3. Anotar 3 conductas seguras
4. Anotar 1 conducta preocupante
5. Conversar sobre lo observado
6. Ofrecer/facilitar soluciones
7. Escuchar comentarios del observado
8. Anotar comentarios/sugerencias del observado
9. Agradecer su buen trabajo



financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Checklists: Datos

Nombre del Observador: _____

Hora: _____ AM PM Fecha: _____ Día: L M Mi J V S D Turno: 1 2 3

Zona: _____ Equipo/Actividad: _____

- Anuncie la observación; observa el trabajo
- Anote **(3) comportamientos seguros**. Anote **(1) comportamiento preocupante**
- Conversa sobre las *Conductas Seguras*. Conversa sobre la *Conducta Preocupante*
- Pide al observado su comentario
- Anote la sugerencia/comentario del observado
- Agradezca al observado por su buen desempeño



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Checklist

essential capabilities to look for in an enterprise imaging system?
 So fill out this checklist to rate each system you're considering –
 our booth and let's have a conversation over a cup of coffee.



	YES	NO
Capture and Ingestion		
Supporting multiple data file types such as JPG, MOV, MP4, PDF, CCD, ECG, DICOM		
Supporting diverse device sets, including smartphones and tablets		
Implement enterprise-wide scheduling to enable ad-hoc departmental scheduling		
Integrate clinical notes with exam		
Develop solution to integrate nonstandard devices		
Support legacy nonstandard data		

Acquisition Management

Integrate with Enterprise Master Patient Index to ensure patient record integrity and maintain unique record		
Integrate with IHE-XDS workflow (registry, repository, consumer)		
Supporting functionality to add clinical context based on type of modality or specialty so images are searchable		
Support semantic, rules-based tag mapping/morphing and data reconciliation to normalize various data		
Support easy access various capabilities from any Web-enabled device		
Support various standards such as HL7, DICOM, IHE, Web services (such as FHIR)		
Support patient ID lookup and reconciliation through standard eMPI or PIX		
Support file origins in order to import data		

Storage		
Support legacy archive without migration		
Support capabilities		
Support end-to-end data lifecycle management and multi-tier storage capabilities		
Support continuity functionality		
Support archive		
Support recovery options		
Support capabilities to manage unstructured data or legacy archive that was in proprietary format		
Support access control and permission tools		
Support monitoring accessible from anywhere		

Integration, Data Sharing, Reporting and Analysis

Support integration for physicians, patients and others		
Support clinical reading and mobile access to facilitate enterprise image access; for example, bedside consultation		
Support analytics dashboards with various key performance indicators available		
Support dashboards can be embedded in existing solutions, such as an EMR portal		
Support enables side-by-side comparison of multiple data types; provides ability to show attached reports		
Support enables patients to manage access rights		
Support IHE consumer and supports federated query from multiple sources for regional image exchange		
Support interoperable and complements existing departmental PACS		



Financiera



Cliente / Merc

ARASS

ACTUA RESPONSABLEMENTE
 APLICANDO SEGURIDAD SIEMPRE



Minerales de Occidente S.A.
 Av. 10 de Agosto 1000

Nombre observador:		Fecha:		
Gerencia de área operativa:		Hora:		
Área operativa:		Turno:		
CONDUCTAS		SEGURO	PREOCUPANTE	COMENTARIOS OBSERVADOR
01	EPP específicos: Mascara con filtros para vapores de mercurio en ADR, y para ácidos en presencia de cianuro, ropa de protección overol.			
02	Lleno Permiso para trabajos en caliente (PPTC)			
03	Utiliza mamparas de protección en trabajos de soldadura y riesgo de proyección de esquirolas.			
04	3 puntos de contacto al subir escaleras			
05	Mantenerse fuera de línea de peligros extremidades y cuerpo.			
06	Bloquear equipos y energías contiguo al equipo donde se trabaja			
07	Área de trabajo bloqueada			
08	Mantiene herramientas en orden y aseguradas			
09	Orden y Limpieza en su área de trabajo			
10	Sigue los procedimientos de trabajo			

SUGERENCIAS DEL TRABAJADOR:

INSTRUCCIONES:

1. Anuncie al trabajador que hará una observación y que continúe trabajando.
2. Observe a la persona trabajando por 5-6 minutos.
3. Identifique tres (3) conductas seguras y coméntelas con el trabajador
4. Identifique una (1) conducta preocupante, y pregunte, si hay una solución.
5. Agradezca el buen trabajo de la persona.
6. Deposite los "check list" de observaciones realizadas en los buzones de ARASS, color verde.

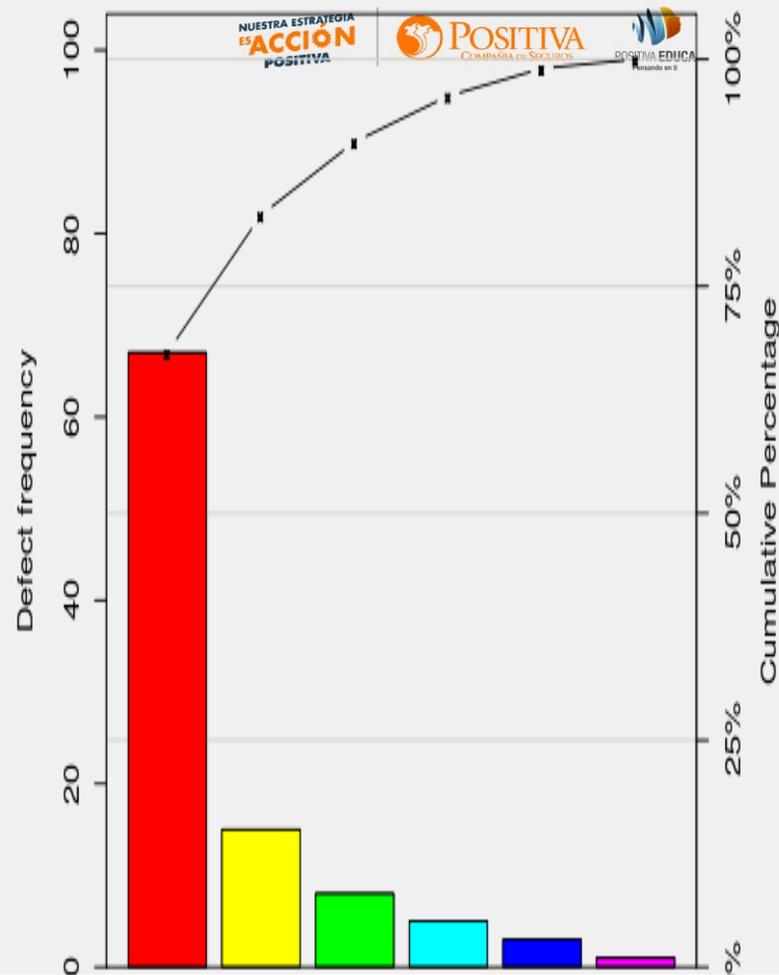
Checklists

Diagrama de Pareto

El diagrama permite mostrar gráficamente el **principio de Pareto (pocos vitales, muchos triviales)**.

20% de las causas totales hace que sean originados el 80% de los efectos.

El principal uso que tiene el elaborar este tipo de diagrama es para poder establecer un orden de **prioridades** en la toma de decisiones dentro de una organización.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

En este 2020 Positiva te acompaña
con una estrategia en acción

Checklists

NUESTRA ESTRATEGIA
ES ACCIÓN
POSITIVA

POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA
Pasando al 2



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Puntos importantes para el diseño de un Checklist Dr. Terry McSween, PhD

1. ¿La lista de verificación es de 1 pagina o menos?
2. ¿Todos los ítems son claros y específicos?
3. ¿Las conductas son puntualizados?
4. ¿Hay listas de verificación personalizados para diferentes áreas de trabajo?
5. ¿Las instrucciones son claras y concisas?
6. ¿Hay un espacio para nombrar el OBSERVADOR?
7. ¿La lista de verificación NO incluye el nombre del OBSERVADO?
8. ¿Hay espacio para la fecha y hora de trabajo?
9. ¿Hay espacio para el área de trabajo?



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

En este 2020 Positiva te acompaña
con una estrategia en acción

COACH / CHECKLIST

NUESTRA ESTRATEGIA
ES ACCIÓN
POSITIVA

 POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS

 POSITIVA EDUCA
Pensando en ti

En este **2020 Positiva te acompaña**
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA
ES **ACCIÓN**



PREGUNTAS

Chrirstubenberg@yahoo.com

info@QSELATAM.com

Modulo #2



— SEGURIDAD CONDUCTUAL —

PRINCIPIOS DE LA CIENCIA

DEL COMPORTAMIENTO Y APLICACIONES EN LA EMPRESA

