

# Modulo #3



## — SEGURIDAD CONDUCTUAL —

# PRINCIPIOS DE LA CIENCIA

### DEL COMPORTAMIENTO Y APLICACIONES EN LA EMPRESA



# Christopher Stubenberg

VP, Quality Safety Edge, LATAM

[www.QSELATAM.com](http://www.QSELATAM.com) [Info@QSELATAM.com](mailto: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





## 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.”

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



# 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

NUESTRA ESTRATEGIA  
ES ACCIÓN  
POSITIVA

POSITIVA  
COMPAÑIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA  
Pasando en 10



  
Sostenibilidad

  
Aliados  
Estratégicos

  
Financiera

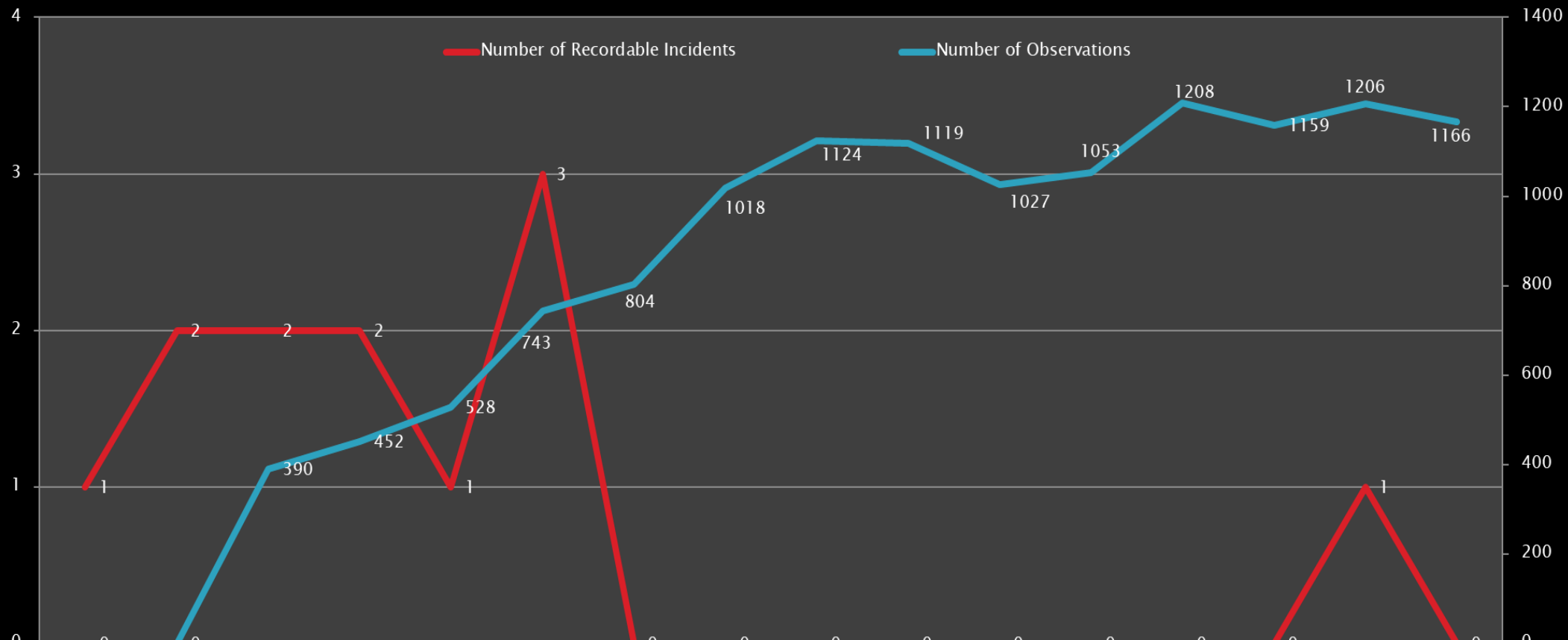
  
Cliente / Mercado

  
Eficiencia

  
Innovación

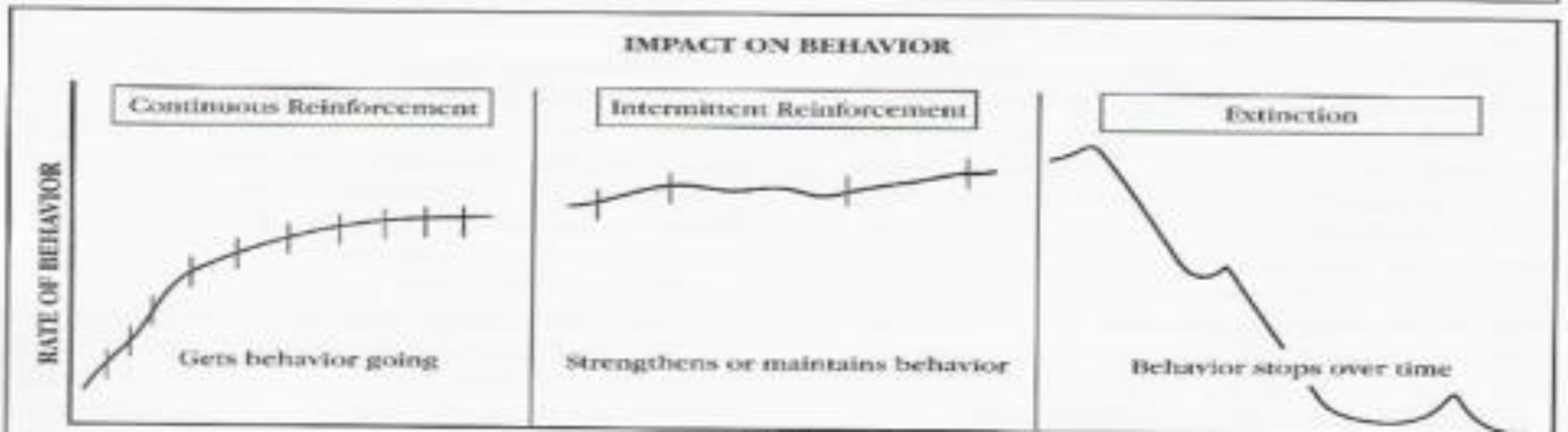
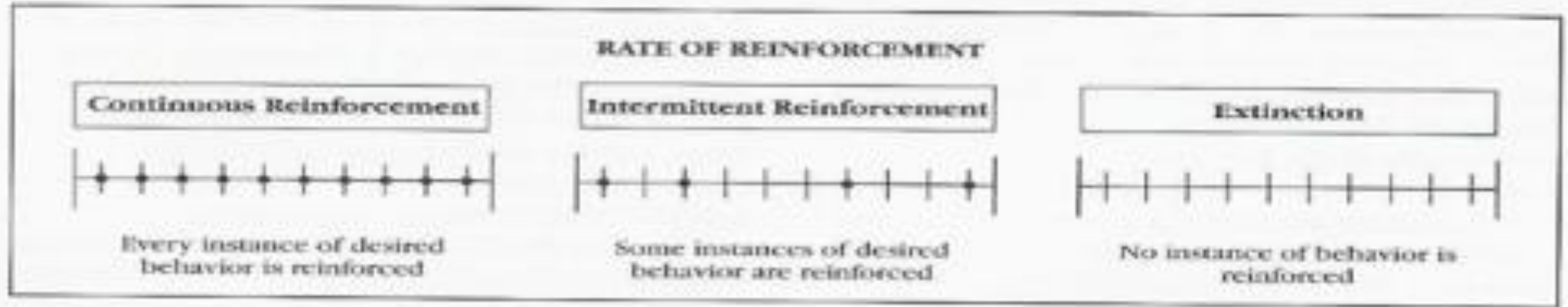
  
Capital  
Estratégico

# Frecuencia de Conversaciones





# Frecuencia de Contacto



## 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....

## Moldear, Formar:

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



# Evolución en la tasa de accidentes





En este 2020 Positiva te acompaña  
con una estrategia en acción

# Observaciones y Retroalimentación



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado

# Propósitos de la *Observación y Retroalimentación*

1. Proveer *Refuerzo Positivo* para moldear conductas
2. Ofrecer *soluciones* para la conducta preocupante
3. *Conversar* con el observado sobre seguridad
4. *Reunir datos* para monitorear el proceso
5. *Reunir datos* para Planes de Acción



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia

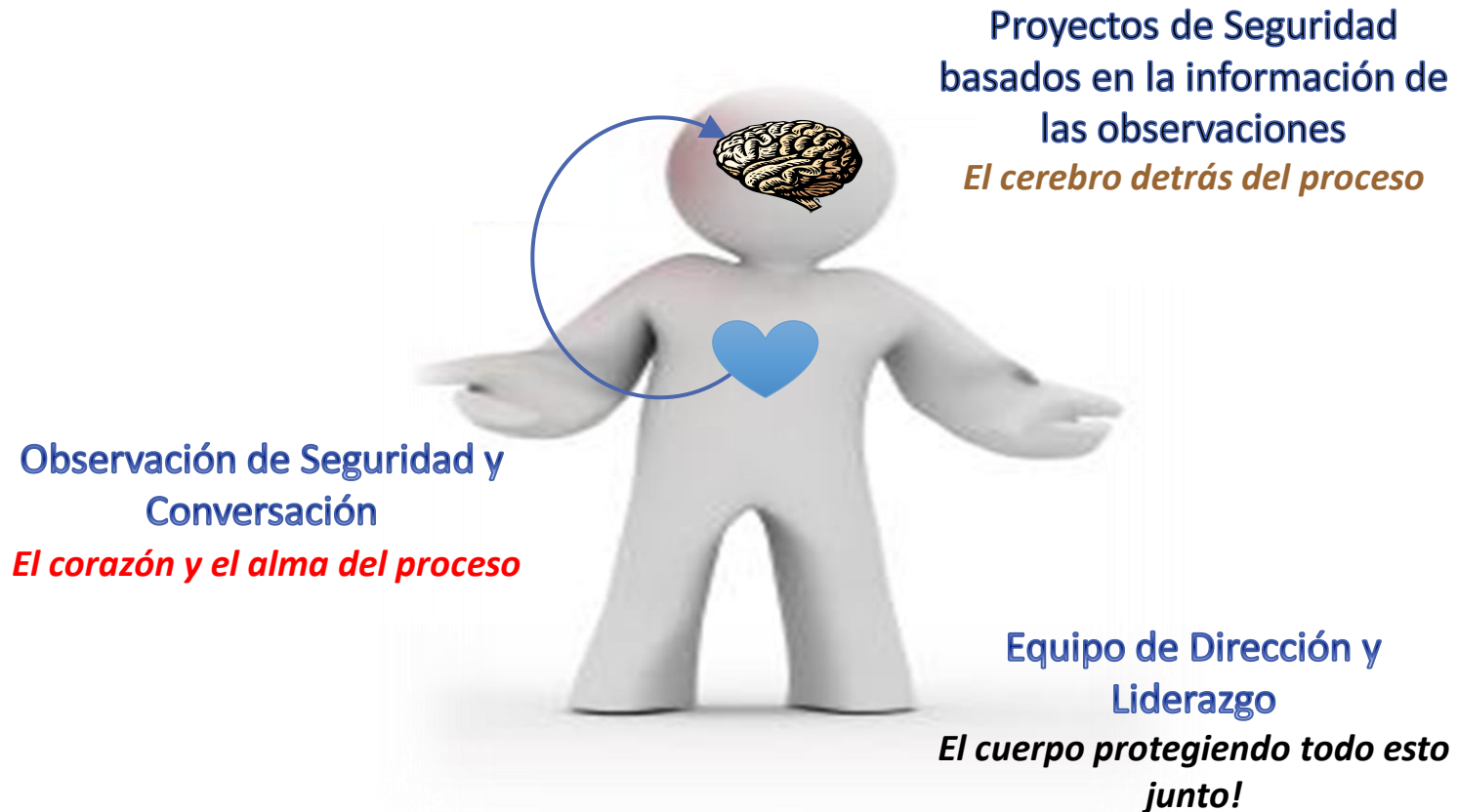


Innovación



Capital  
Estratégico

# Componentes Principales?



# Típico Proceso de Observación

1. Coordinarse con el encargado del turno.
2. Elegir sitio donde realizar la observación.
3. Recoger la hoja de registro de la observación
4. Anunciar la observación.
5. Observar tareas de trabajo (5-8 minutos).
6. Completar la hoja de registro y planear qué decir.
7. Conversar su observación.
8. Devolver la hoja con datos al lugar precisado.





## 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.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



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.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



Su intervención como observador NO es solo una oportunidad de corregir (atacar).

El refuerzo positivo moldea las conductas.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



En este 2020 Positiva te acompaña  
con una estrategia en acción

# O & R

NUESTRA ESTRATEGIA  
ES ACCIÓN  
POSITIVA

POSITIVA  
COMPAÑIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA  
Pasando en 5



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# VIDEO

## Prep para Observación



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

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

# Moldear

El Refuerzo Positivo  
de *aproximaciones sucesivas*  
hacia la meta



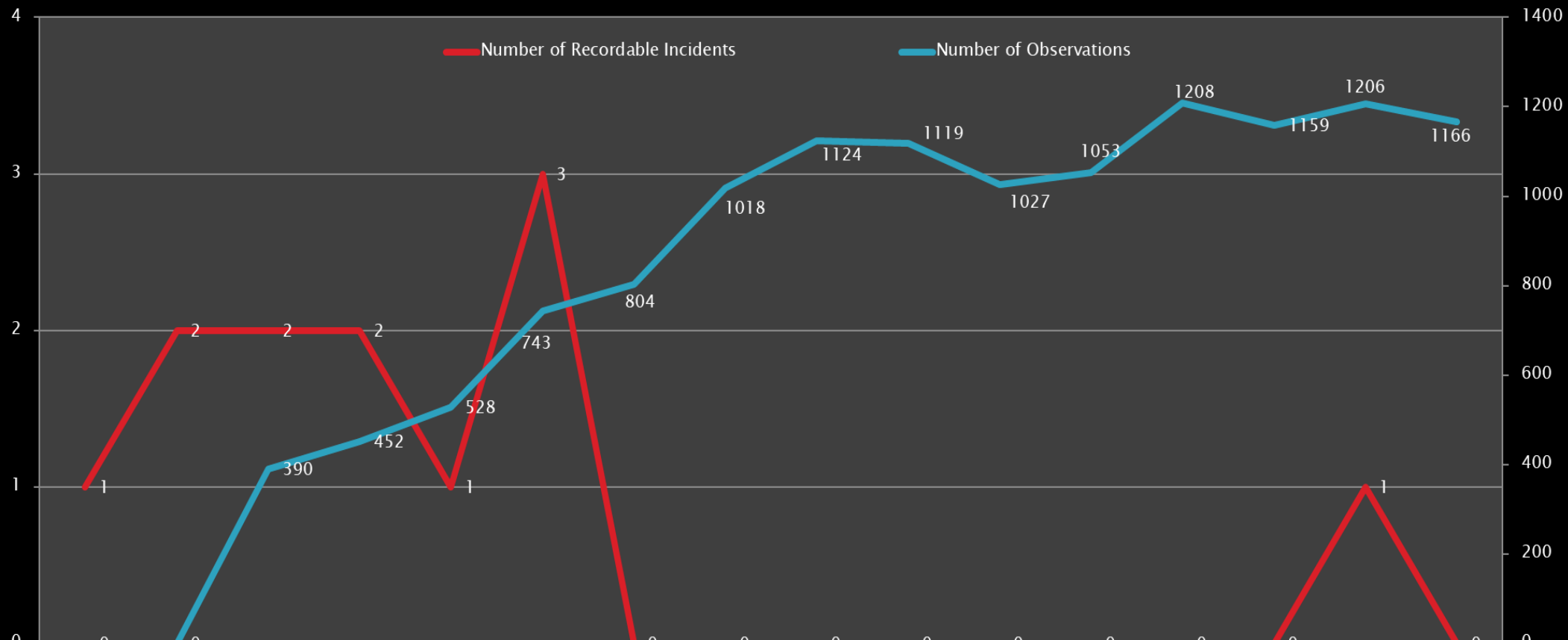
Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



# Frecuencia de Conversaciones





En este 2020 Positiva te acompaña  
con una estrategia en acción

# COACHING







# Principio de Pareto

*Vilfredo Pareto*



Eficiencia



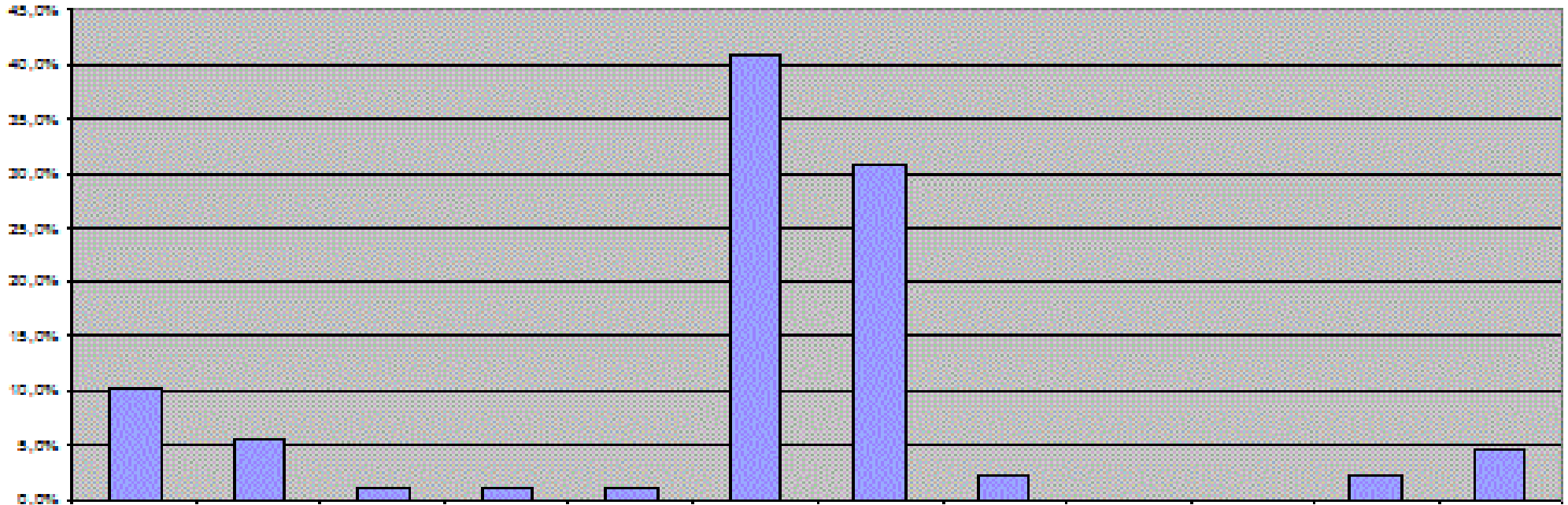
Innovación



Capital  
Estratégico

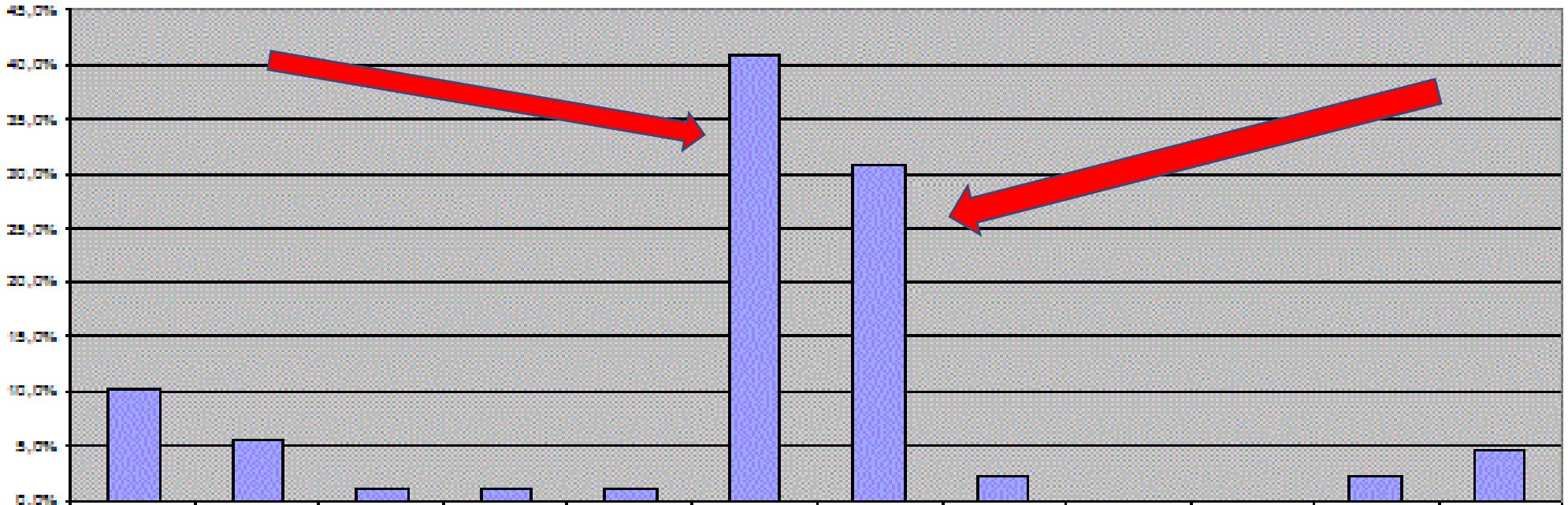
# Principio de Pareto

## Comportamientos preocupantes



# Principio de Pareto

## Comportamientos preocupantes





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

# Moldear

El Refuerzo Positivo  
de *aproximaciones sucesivas*  
hacia la meta



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos





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

# COACHING Sistemático con *Observaciones Conductuales*



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



# Amyr y su Primera Observación



¿Ahora que?



# Propósitos de la *Observación y Retroalimentación*

1. Proveer *Refuerzo Positivo* para moldear conductas
2. Ofrecer *soluciones* para la conducta preocupante
3. *Conversar* con el observado sobre seguridad
4. *Reunir datos* para monitorear el proceso
5. *Reunir datos* para Planes de Acción



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**



# PREGUNTAS

[Chrirstubenberg@yahoo.com](mailto:Chrirstubenberg@yahoo.com)

[info@QSELATAM.com](mailto:info@QSELATAM.com)



# Modulo #3



## — SEGURIDAD CONDUCTUAL —

# PRINCIPIOS DE LA CIENCIA

### DEL COMPORTAMIENTO Y APLICACIONES EN LA EMPRESA

