

# Modulo #4



## — 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



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

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

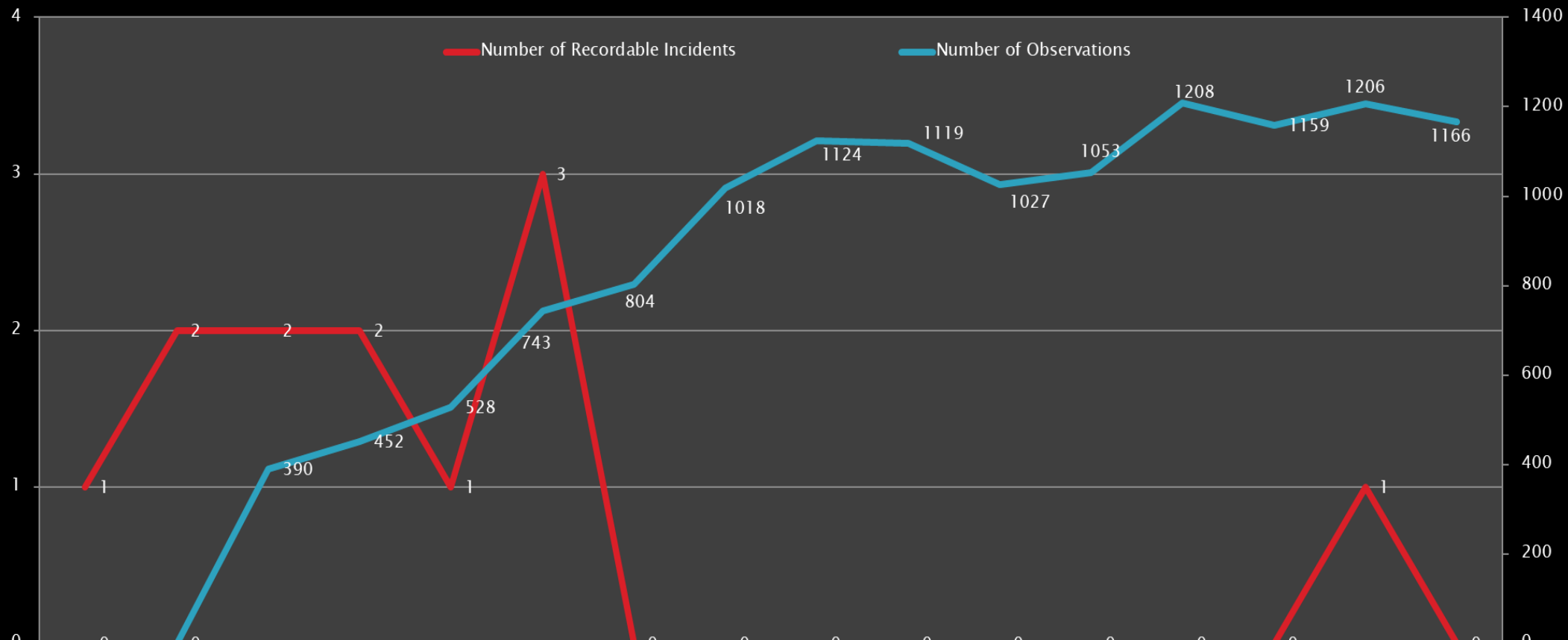
  
Eficiencia

  
Innovación

  
Capital  
Estratégico



# Frecuencia de Conversaciones



## Moldear, Formar:

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



# 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

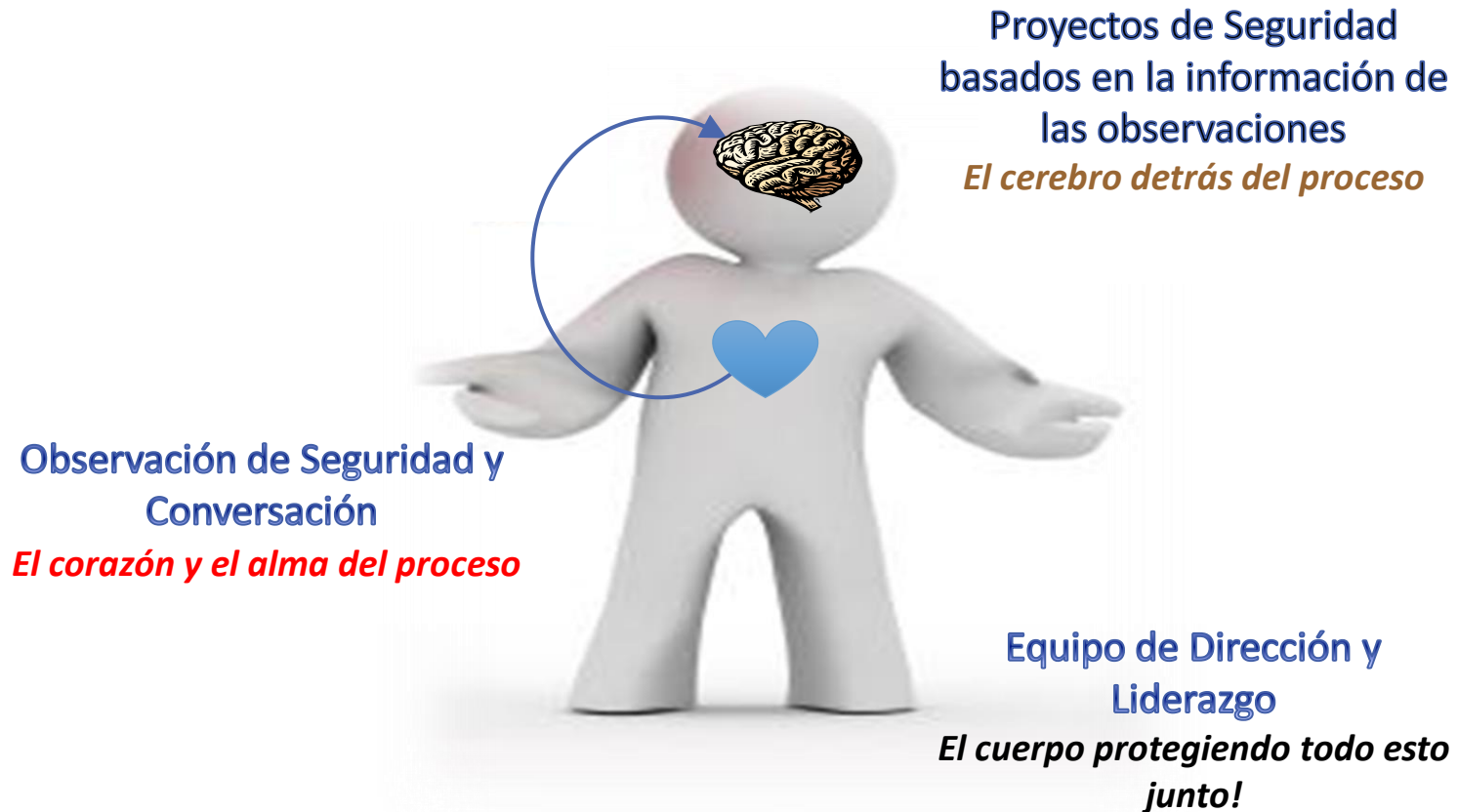


Innovación



Capital  
Estratégico

# Componentes Principales?



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

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

¿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

# ¿Cómo Evaluamos el Progreso?

- Participación de observadores
- Calidad de las observaciones
- Cambio conductual
- Medidas correctivas generadas



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

## Seguridad Conductual *Exprés*

**Módulo 1: Capacitación (en línea) de un Equipo Guía** (1 día)

**Módulo 2: Capacitación de Observadores Designados** (1 día)

**Módulo 3: Programa anual** (a cargo de consultores experimentados de QSE, liderado por Dr. Terry McSween, PhD y Dr. Francisco Ugalde, PhD)

- Análisis mensual de los datos de las observaciones
- Reporte mensual sobre retroalimentación, ajustes y cambios
- Sugerencias sobre posibles mejoras
- Comunicación directa con los consultores de Quality Safety Edge
- Planes de Acción, Celebraciones, y Reconocimientos Individuales

Más información: [Info@qselatam.com](mailto:Info@qselatam.com)

¿Es importante  
el trabajo del  
*Comité de  
Seguridad?*



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Responsabilidades del Equipo Guía

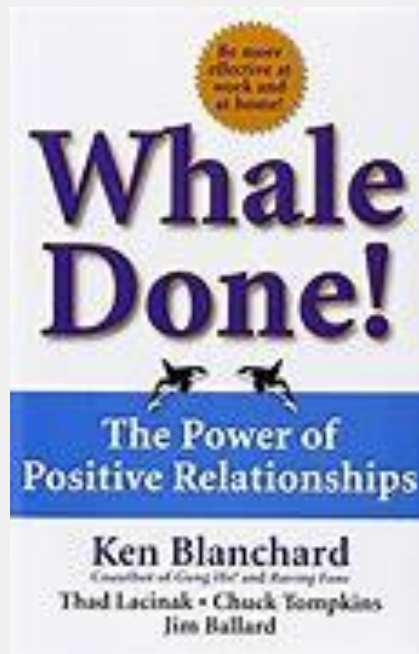
- Asistir y desempeñar un papel activo en las reuniones del Equipo Guía
- Hablar de SBC todos los días
- Animar a la gente a participar en el proceso
- Agradecer a la gente por participar en el proceso
- Hablar con liderazgo y colegas de SBC en reuniones
- Organizar Celebraciones de grupos cuando alcanzan las metas
- Diseñar, implementar y evaluar planes para remover barreras
- “Coachear” otros en como hacer observaciones y conversar sobre seguridad
- Manejar el presupuesto de SBC

# Propósito del Equipo Guía/Comité de Seguridad



# Propósito del Equipo Guía/Comité de Seguridad

VIDEO



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Responsabilidades del Equipo Guía

**Etapa 1** - Armar equipos para el proceso de observación

**Etapa 2** - Planificar comunicación y uso de los datos

**Etapa 3** - Establecer reconocimientos/celebraciones de seguridad

**Etapa 4** - Organizar el entrenamiento requerido

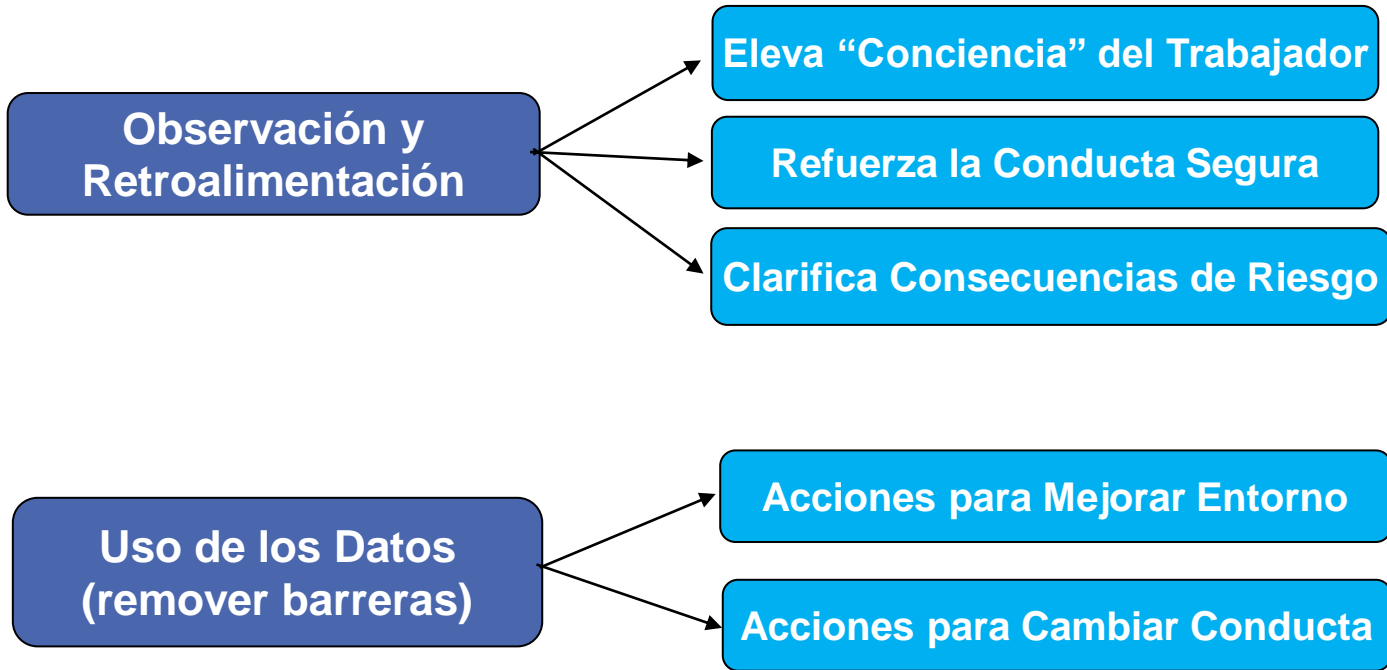
**Etapa 5** - Elaborar planes para mantener el proceso en el tiempo

# Tareas del Equipo Guía

## Reunirse periódicamente para:

- Planificar reconocimientos/celebraciones.
- Evaluar el proceso:
  - Observaciones
  - Datos
  - Reconocimientos
- Aumentar la participación de los observadores.
- Aplicar solución de problemas para cuasi pérdidas y accidentes.
- Asegurar la participación adecuada de la supervisión.





# Barreras

- Se observa una asimilación paulatina del concepto de hacer observaciones, este **cambio es lento** y se debe al miedo al cambio que experimenta la mayoría de trabajadores.
- Hay una barrera creada por la experiencia de los trabajadores mas antiguos, que se resisten a ser observados, además del miedo de un **observador joven a realizarle una observación a este trabajador**, ya sea por su cargo o años de experiencia.
- Existe falta de confianza y mucha confusión al llenar las observaciones.
- La costumbre de **observar mas los errores** que lo bueno en una persona dificultan también la correcta realización de las observaciones.

# Aumentar la Participación

1. Visibilidad para remediar preocupaciones
2. Asegurar que se revisan los datos en las reuniones de Equipo Guía
3. Asegurar que los líderes están realizando y promoviendo observaciones
4. Hacer solicitudes de apoyo a líderes informales

# Datos Imprecisos

1. Verifique el entrenamiento
2. Entregue retroalimentación acerca de los datos generados
3. Realice observaciones de “calibración”
4. Entrenamiento para reconocer riesgos

# Resolución de Problemas ante Incidentes

- ❑ Primero puntualice (defina) las prácticas seguras que pudieron haber prevenido el incidente.
- ❑ Considere:
  - Riesgo asociado a las prácticas que contribuyeron al incidente.
  - Rediseño del trabajo o del equipo.
  - Análisis ACC

# Resolución de Problemas ante Incidentes

## *Si acaso:*

- 
- Acto seguro no incluido en Checklist
  - Acto seguro no incluido en definición
  - Tarea no observada
  - No se realizan observaciones

## *Entonces:*

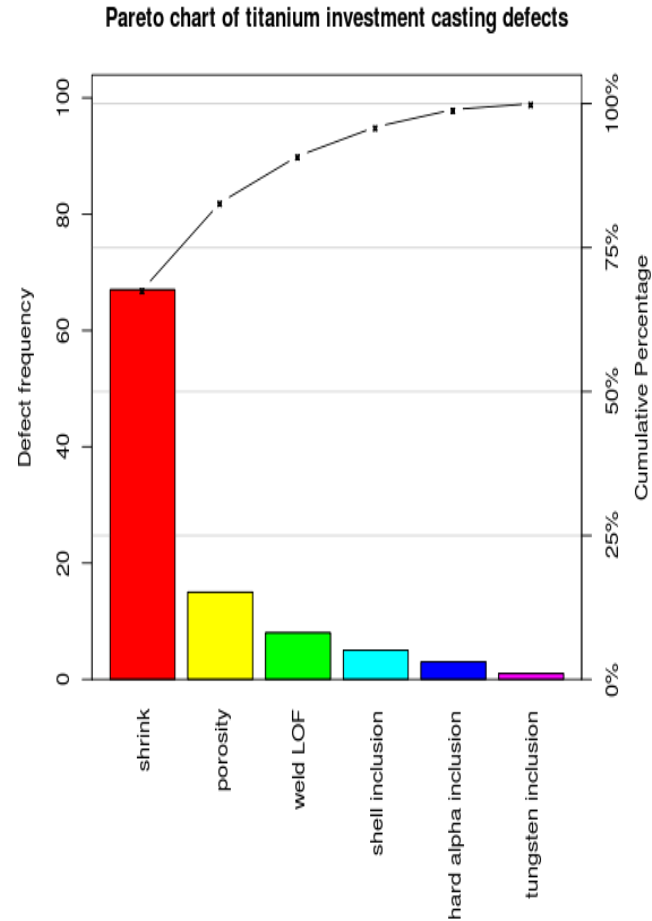
- 
- Agregar al checklist
  - Añadir ejemplo a definición
  - Revisar muestreo de las observaciones
  - Aumentar observaciones de los supervisores y los reconocimientos

# Diagrama de Pareto

El diagrama permite mostrar gráficamente el **principio de Pareto (pocos vitales, muchos triviales)**, es decir, que hay muchos problemas sin importancia frente a unos pocos muy importantes.

Hay que tener en cuenta que tanto la distribución de los efectos como sus posibles causas no es un proceso lineal sino que el 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.



# Evaluación de Riesgos– Datos Históricos

	Improbable	Remoto	Ocasional	Probable	Frecuente
Fatalidad	Bajo Riesgo	Incluir en checklist	Atención Especial	Atención Especial	Atención Especial
Accidente ConTP	Bajo Riesgo	Bajo Riesgo	Incluir en checklist	Atención Especial	Atención Especial
Accidente SinTP	Bajo Riesgo	Bajo Riesgo	Bajo Riesgo	Incluir en checklist	Atención Especial
1 <sup>os</sup> Auxilios	Bajo Riesgo	Bajo Riesgo	Bajo Riesgo	Incluir en checklist	Incluir en checklist



Atención  
Especial



Incluir en checklist



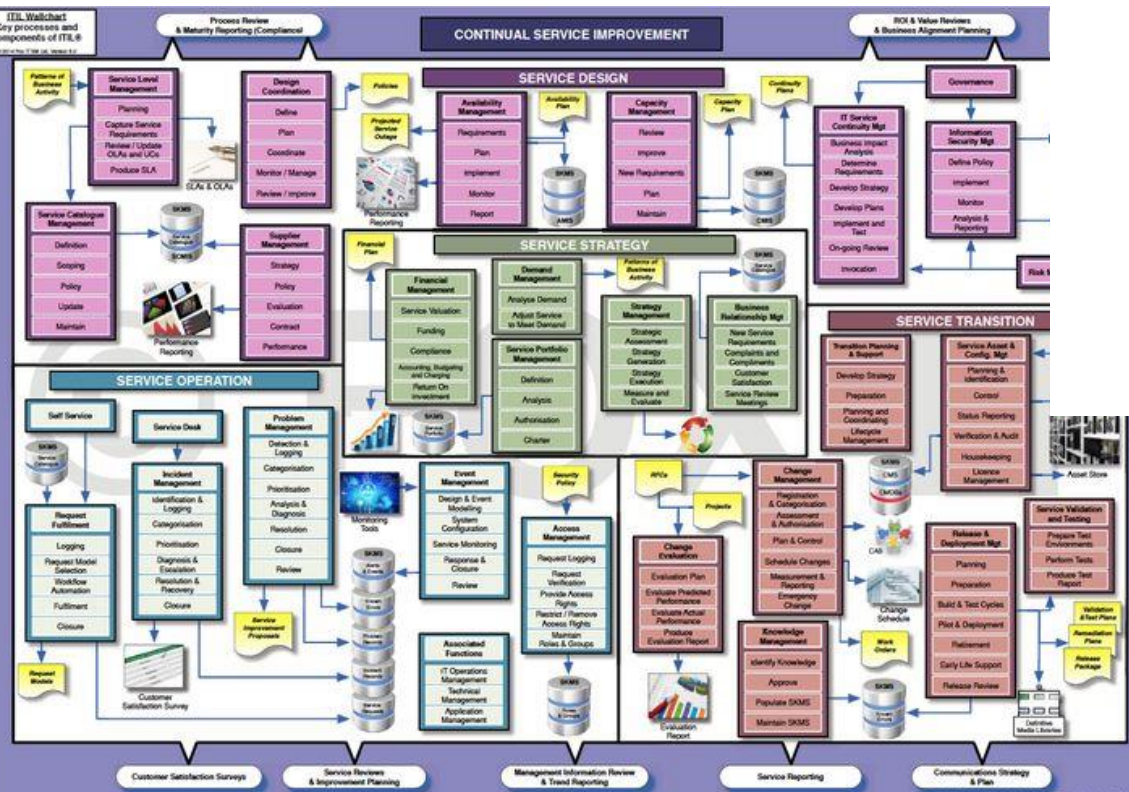
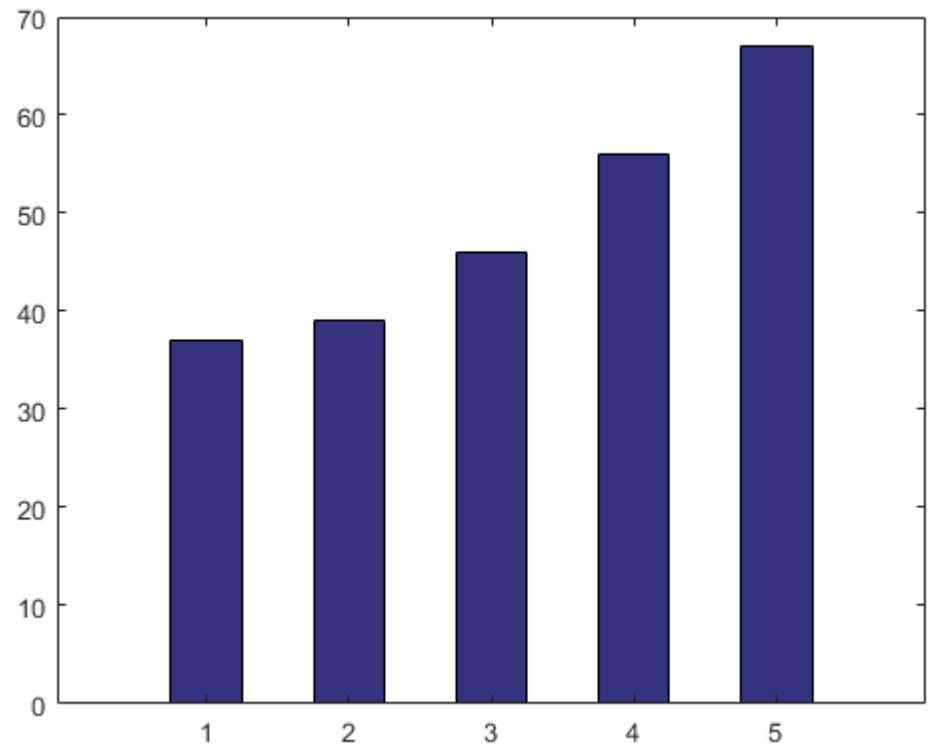
Bajo  
Riesgo



# Comunicación



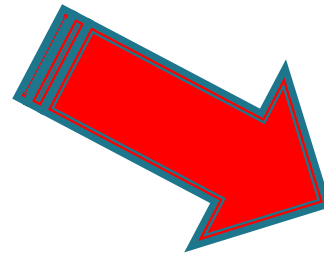
# ¿Cuál comunica mas sobre mejora de conductas?



# Comunicación



# Plan de acción



# PLANES DE ACCIÓN

CONDICIÓN ANALIZADA	PLAN DE ACCIÓN	RESULTADO
Uso de EPP	<ul style="list-style-type: none"><li>- Boletín informativo</li><li>- Control de consumo de EPPs</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mejor uso de los EPPs</li></ul>
Línea de fuego	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fabricación de letreros y enmallado en cuadriláteros de las líneas A y B Ch. Secundaria y Terciaria</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Los trabajadores ya no están expuestos a línea de fuego.</li></ul>
Ergonomía	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fabricación de 2 baldes para residuos metálicos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Trabajador ya no trasvasa los residuos manualmente.</li></ul>
3 puntos de apoyo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fabricación de porta muestras</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Trabajador utiliza los 3 puntos de apoyo</li></ul>
Ubicación de buzón de observaciones	<ul style="list-style-type: none"><li>- Buzón de SBC en Ch. Primaria.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Trabajador puede realizar su observación en su lugar de trabajo.</li></ul>

**Ejemplo  
de un  
*Plan de  
Acción***



# PLAN DE RECONOCIMIENTO Y CELEBRACIONES

	Reconocimiento individual a la seguridad	Celebraciones grupales a la seguridad
Administradas por	Equipo Guía	Equipo Guía
Criterio	<ul style="list-style-type: none"><li>- Completar las observaciones programadas</li><li>- Prácticas de seguridad</li><li>- Calidad de las observaciones</li><li>- Aporte específico o nivel de apoyo</li><li>- Identificar una práctica o condición no segura importante</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Metas establecidas por el equipo guía(Trimestrales).</li><li>- Número o porcentaje de observaciones</li><li>- Porcentaje seguro a través del tiempo</li><li>- Número de actos inseguros reportados</li></ul>
Premio o celebración	<ul style="list-style-type: none"><li>- Diplomas</li><li>- Tazas</li><li>- Lapiceros</li><li>- Linternas</li><li>- USB</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Compartir organizado por la Gerencia</li></ul>

# Reconocimientos





# Celebraciones



# Metas de SBC

## Participación:

- # Numero de observaciones
- % Porcentaje de participación en observaciones
- \* Calidad de observaciones

## Mejora:

- Conductas seguras
- Reportes de casi-accidentes
- Sugerencias



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 #4



## — SEGURIDAD CONDUCTUAL —

# PRINCIPIOS DE LA CIENCIA

### DEL COMPORTAMIENTO Y APLICACIONES EN LA EMPRESA

