

29

Semana
de la **Salud**
Ocupacional

Somos prevención, bienestar y vida



43° Congreso de Ergonomía, Higiene,
Medicina y Seguridad Ocupacional.
Forum UPB, Medellín - Colombia
1, 2 y 3 de noviembre de 2023

Ciencias del comportamiento para la transformación organizacional

Organiza:

CSOA CORPORACIÓN DE SALUD
OCUPACIONAL Y AMBIENTAL



- Diplomado en **Ciencias del Comportamiento**.
- Máster Profesional en Dirección y Administración de Empresas - **Executive MBA**. CEF- España.
- Especialista en **Gerencia**. Ceipa Business School.
- Especialista en Gerencia del Talento Humano. Ceipa Business School.
- Máster Profesional en Dirección y Gestión de **Recursos Humanos**.
- **Psicólogo**



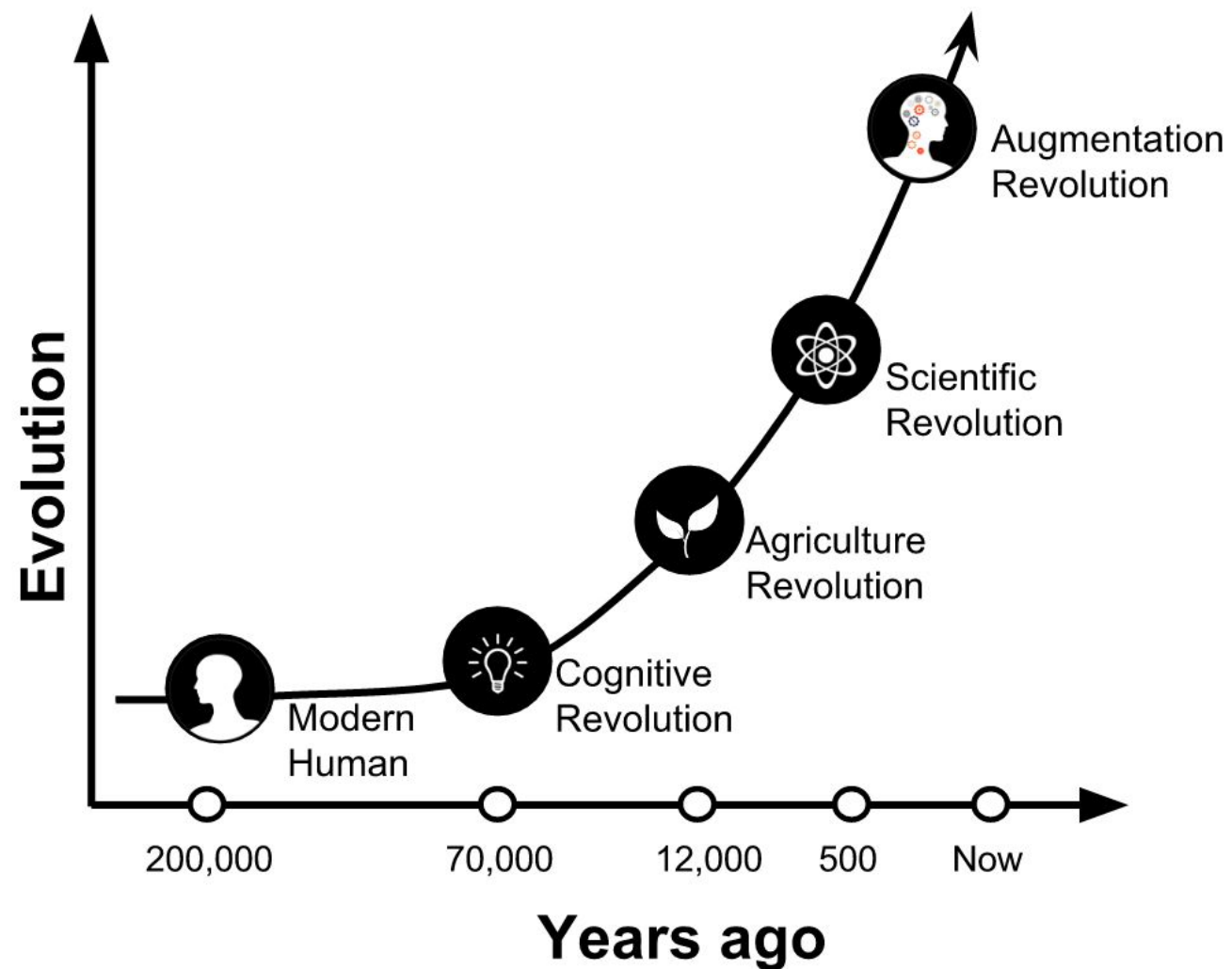
Vamos a movernos en estos ejes

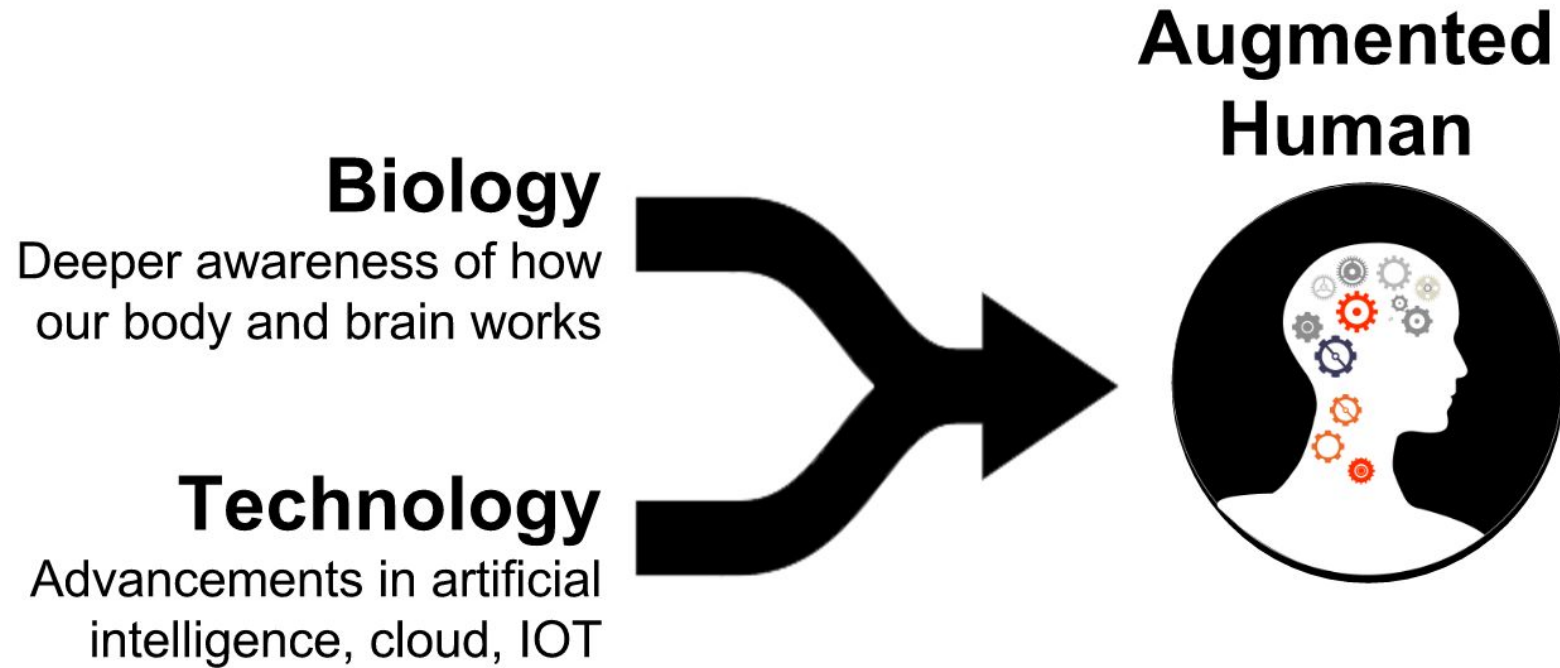
- ✓ Lo conceptual.
- ✓ Lo reflexivo.
- ✓ Lo práctico.

En varios momentos:

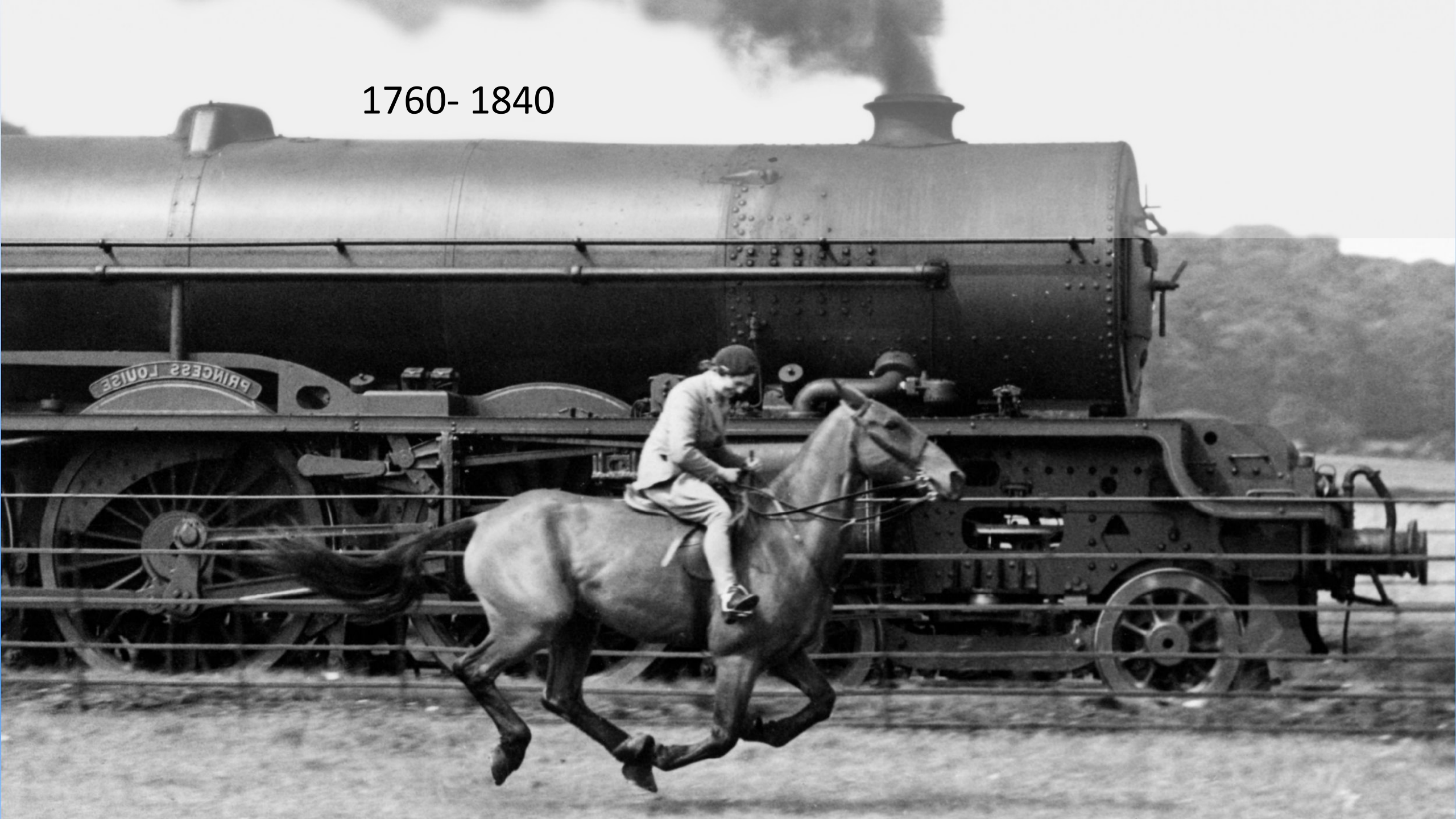
1. El viaje que nos trajo hasta acá.
 2. La antifragilidad
 3. Como ser antifrágiles a través de las Ciencias del Comportamiento
 4. Qué técnicas y herramientas tenemos
 5. Un ejemplo práctico
 6. Conclusiones
-

- 1. El viaje que nos trajo hasta acá.**
 2. La antifragilidad
 3. Como ser antifrágiles a través de las Ciencias del Comportamiento
 4. Qué técnicas y herramientas tenemos
 5. Un ejemplo práctico
 6. Conclusiones
-





1760- 1840



1870- 1940



1960- 2015

PP R M
4



Estamos aquí, en el momento de la singularidad

COMPORTAMIENTO
EXPONENCIAL
DE LA REALIDAD

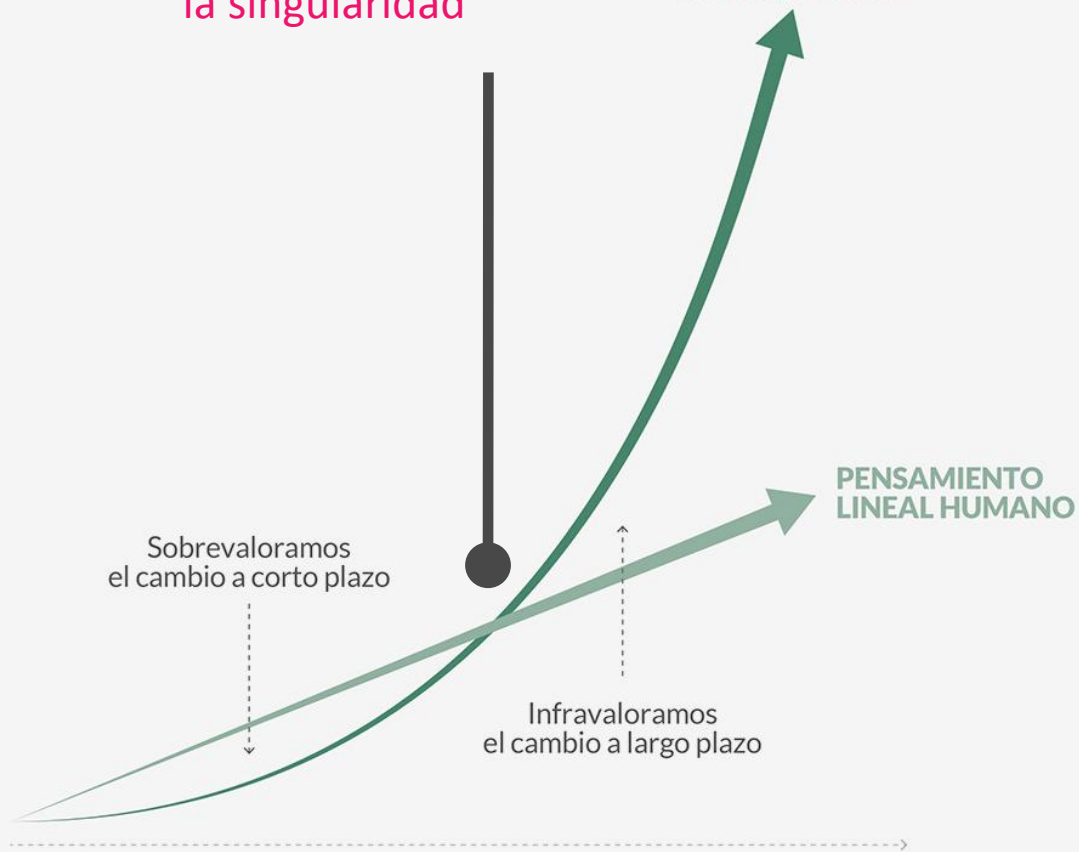
Sobrevaloramos
el cambio a corto plazo

Infravaloramos
el cambio a largo plazo

PENSAMIENTO
LINEAL HUMANO

HOY

FUTURO
A MEDIO PLAZO



1. El viaje que nos trajo hasta acá.
 - 2. La antifragilidad**
 3. Como ser antifrágiles a través de las Ciencias del Comportamiento
 4. Qué técnicas y herramientas tenemos
 5. Un ejemplo práctico
 6. Conclusiones
-

Organiza:

CSOA CORPORACIÓN DE SALUD
OCUPACIONAL Y AMBIENTAL

29
Semana
de la **Salud**
Ocupacional

Somos prevención, bienestar y vida

¿Cómo ser antifrágiles?

¿Qué es la fragilidad?



¿Qué es lo contrario a la fragilidad?

Robustez
Fortaleza
Resiliencia...



¿Qué es la antifragilidad?

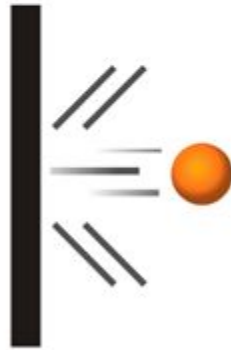
FRAGILE

Damaged by disorder



RESILIENT

Unaffected by disorder



ANTIFRAGILE

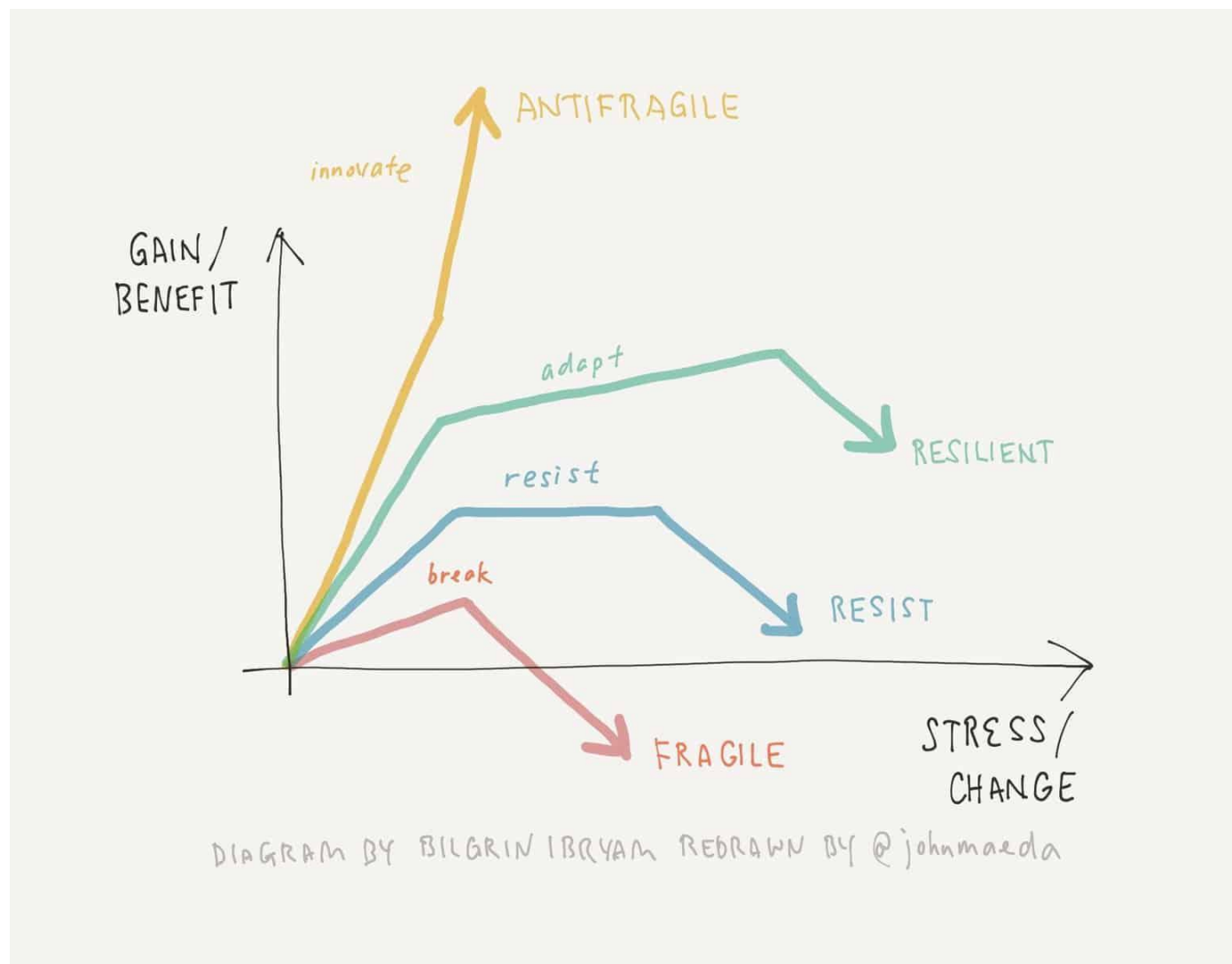
Benefits from disorder







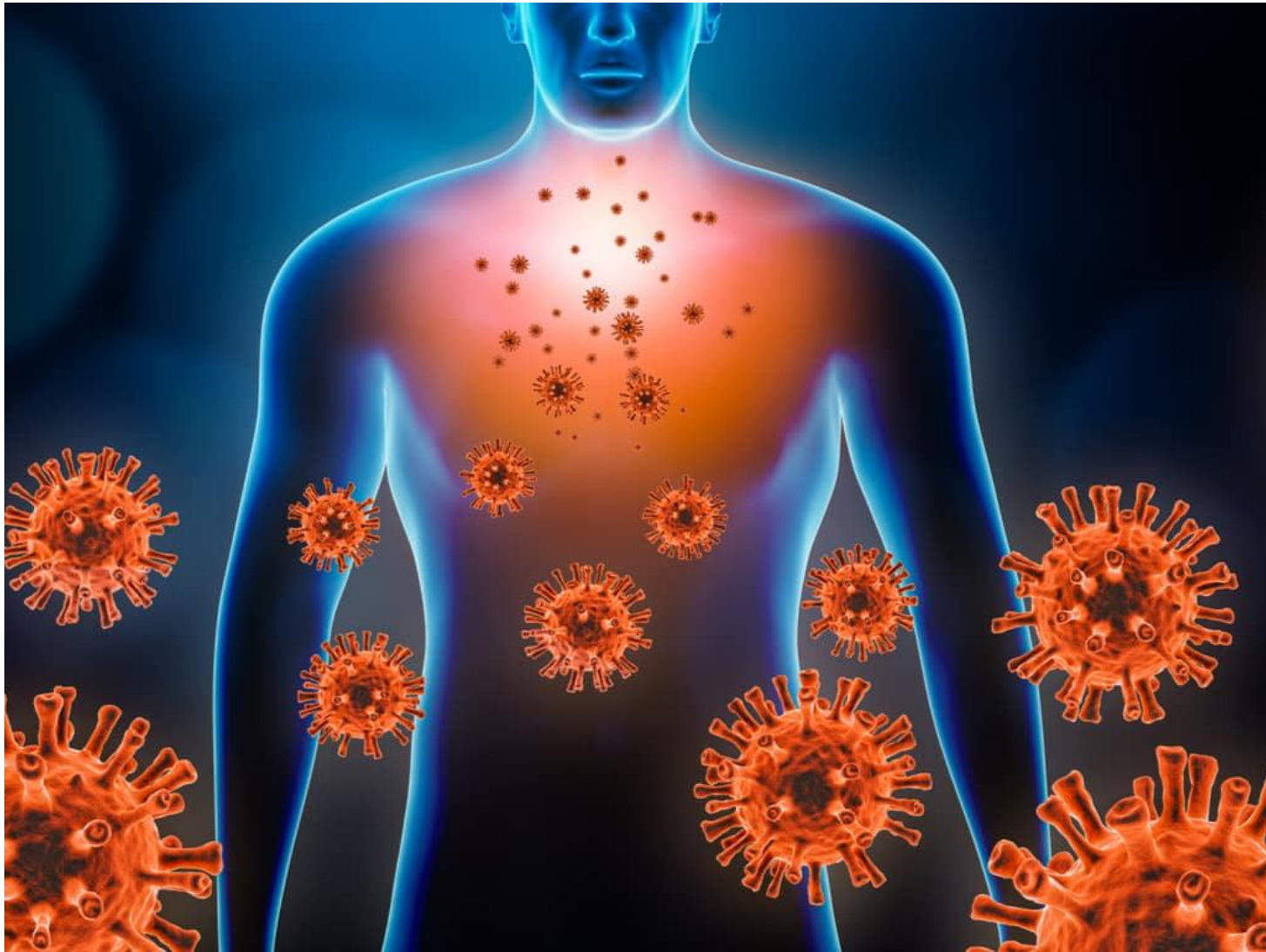




Sistemas ecológicos



Sistemas biológicos



Comportamientos y vivencias



Organizaciones antifrágiles

1. Fomentar la agilidad
2. Diversificación y redundancia
3. Aprovechar la volatilidad a favor
4. Aprendizaje de la experiencia y los errores
5. Evitar la rigidez y la fragilidad externa

1. El viaje que nos trajo hasta acá.
 2. La antifragilidad
 - 3. Como ser antifrágiles a través de las Ciencias del Comportamiento**
 4. Qué técnicas y herramientas tenemos
 5. Un ejemplo práctico
 6. Conclusiones
-

¿ Como lograrlo?

Diseñando el contexto
Desarrollando nuevos comportamientos y
hábitos





¿Por qué y cómo tomamos las **decisiones** que tomamos?

¿Por qué nos comportamos como nos comportamos?

¿Cómo lograr **cambiar hábitos** con consistencia y efectividad?



Diferentes disciplinas buscan entender cómo las emociones, el medio ambiente y los factores sociales influyen la toma de decisiones.

Economía, psicología, antropología, neurociencia y ciencia de datos...

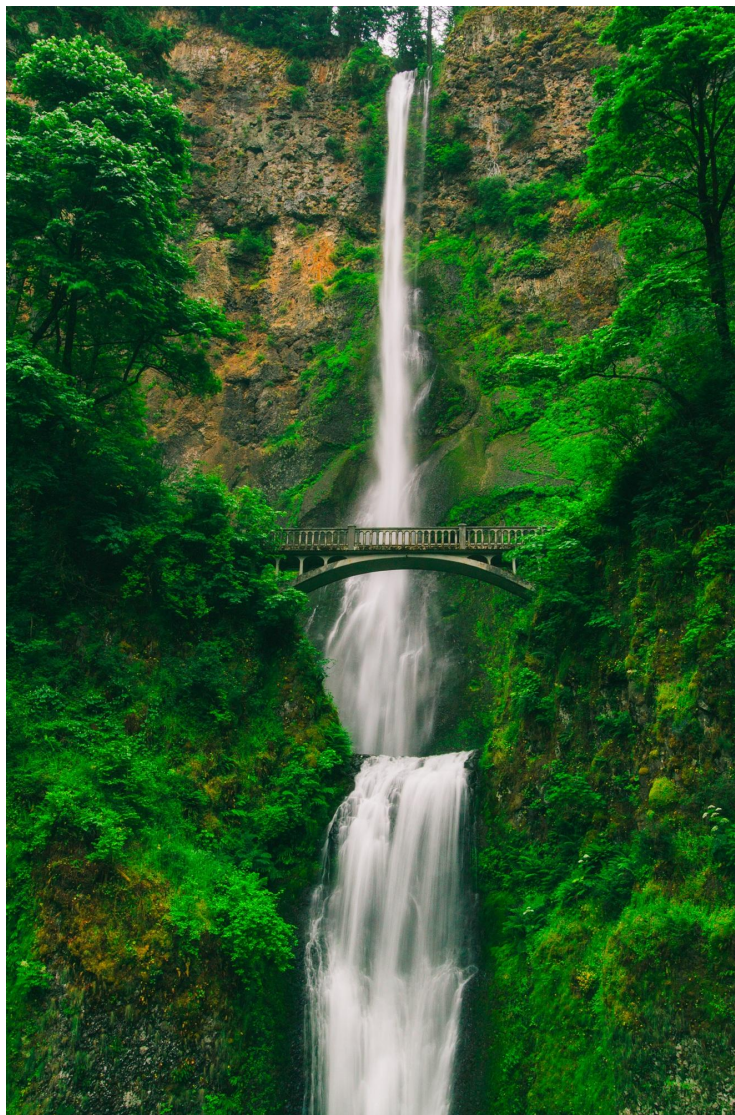
Diseñar herramientas de intervención para promover el bienestar general

¿ Para qué sirven?

***Cambiar
comportamientos
individuales y colectivos.***

INTENCIÓN

**Juicios
Preferencias
Decisiones**



ACCIÓN

Resultado/ objetivos

COMPORTAMIENTOS

Sirven de puente en el abismo.

Elige un número de 1 al 10

Luego multiplícalo por 9

Suma el resultado de la multiplicación (si el número son dos dígitos)

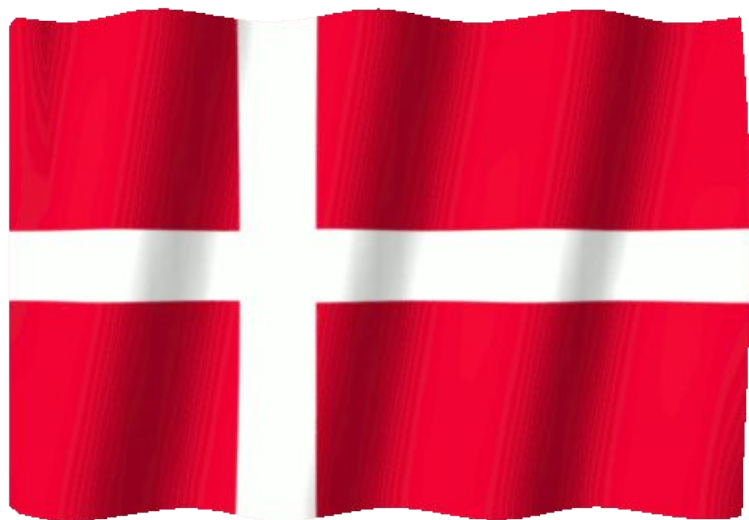
Luego réstale 5

Si... A es 1, B es 2, C es 3...

Piensa en la letra del abecedario que le corresponde a tu número

Luego, piensa en el nombre de un país del mundo

Finalmente, piensa en el nombre de un animal que comience con la segunda letra del país





Djibouti



Cuántas decisiones tomamos al día?

Cada día tomamos más de 35.000.

Podemos acompañar a las personas y equipos para decir mejor y basados en la evidencia.

Olvidamos **casi la mitad** de la información que hemos aprendido en **20 minutos**.

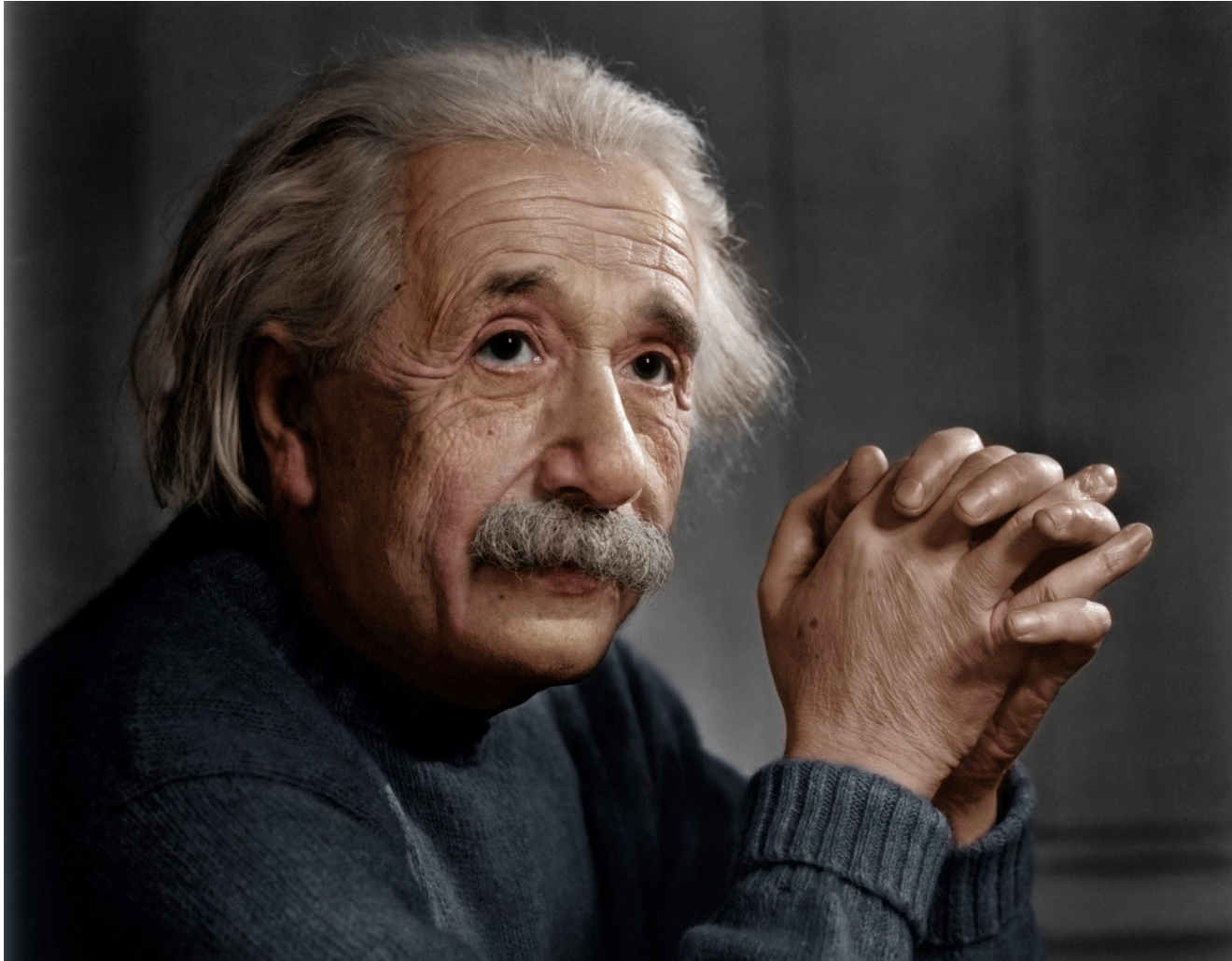
Después de 24 horas, alrededor del 70% se ha ido...

Un mes después, olvidamos aproximadamente el 80%.

Este patrón se denomina "curva del olvido" Herman Ebbinghuse

¿Por qué tomamos las decisiones que tomamos?

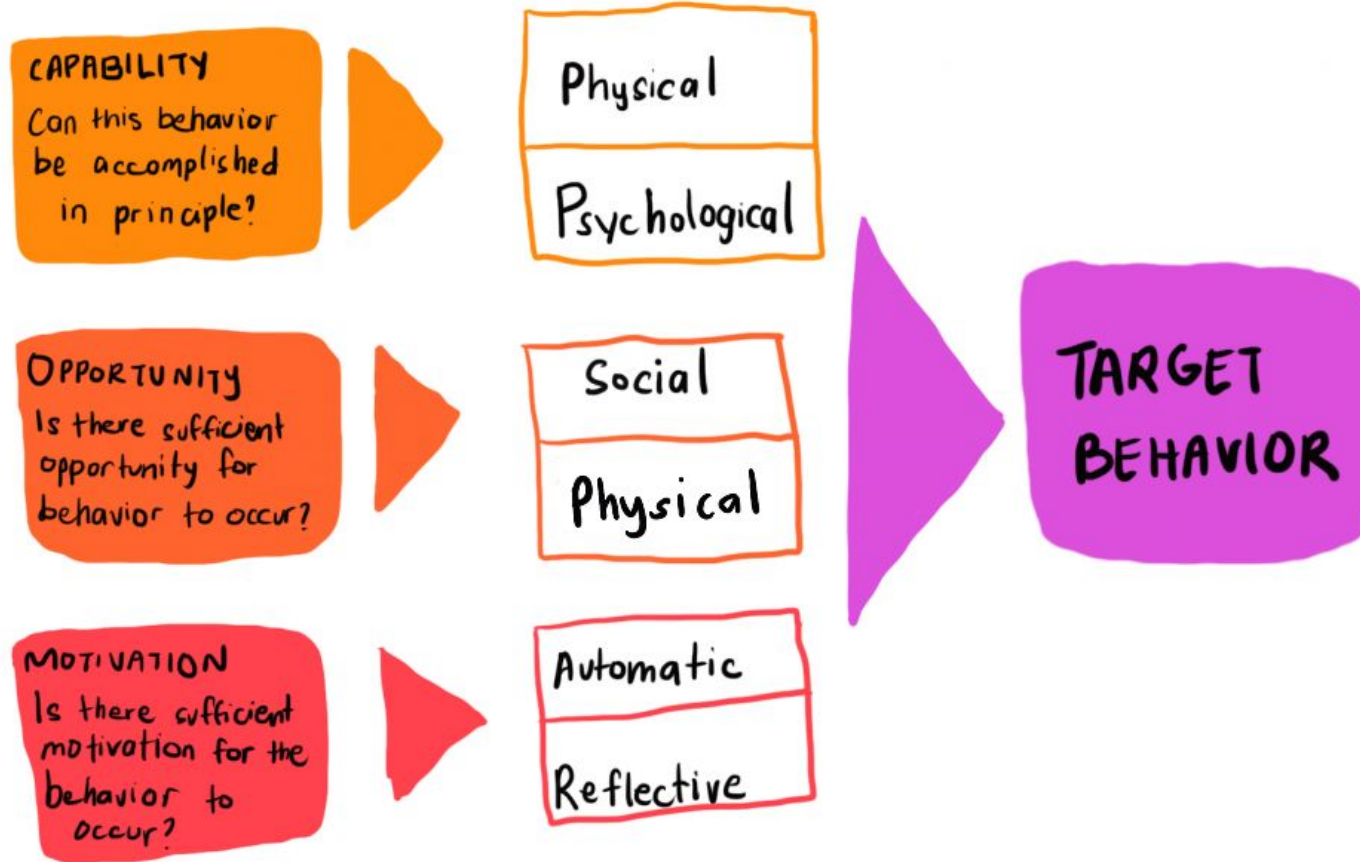
- Las creencias cuentan.
- El qué dirán nos importa
- Otros toman decisiones por nosotros.
- Con frecuencia nuestras decisiones han sido tomadas por el contexto que habitamos.
- El ser humano es falible.
- No tomar decisiones también es tomarlas.
- **Tomamos atajos: sesgos y heurísticos.**



“What a sad era when it is easier to smash an atom than a prejudice.”

1. El viaje que nos trajo hasta acá.
2. La antifragilidad
3. Como ser antifrágiles a través de las Ciencias del Comportamiento
- 4. Qué técnicas y herramientas tenemos**
5. Un ejemplo práctico
6. Conclusiones

COM-B: Capacidad, Oportunidad, Motivación y Comportamiento



Ejemplos:

- **Capacidad:** Proporcionar a los líderes las habilidades y conocimientos necesarios para identificar y abordar los riesgos en el lugar de trabajo.
- **Oportunidad:** Crear un ambiente de trabajo que facilite la comunicación abierta sobre temas de seguridad y fomente la participación de los empleados.
- **Motivación:** Establecer incentivos y reconocimientos para los líderes que demuestren un compromiso destacado con la SST



EAST: Easy, Attractive, Social y Timely

- **Facil:** Simplificar los procesos de reporte de incidentes para que los líderes puedan informar de manera rápida y sencilla.
- **Atractivo:** Implementar un sistema de recompensas visibles y reconocimientos para los líderes que demuestren un fuerte compromiso con la seguridad en el trabajo.
- **Social:** Fomentar la comunicación entre líderes y empleados sobre las mejores prácticas de seguridad y promover una cultura de apoyo mutuo.
- **Oportuno:** Proporcionar retroalimentación inmediata y reconocimiento cuando los líderes tomen medidas proactivas para abordar los riesgos de seguridad.

- **Fácil:** Establecer un sistema de reporte de incidentes en línea de fácil acceso y uso para los líderes.
- **Atractivo:** Organizar concursos o desafíos relacionados con la seguridad en el trabajo, con premios atractivos para los líderes más comprometidos.
- **Social:** Fomentar la participación de los líderes en grupos de discusión o foros sobre seguridad en el trabajo.
- **Divertido:** Organizar simulacros de emergencia interactivos para involucrar a los líderes en prácticas de seguridad de manera lúdica.
- **Temporal:** Establecer plazos y recordatorios para la realización de evaluaciones de riesgos y acciones correctivas.

3B: Barreras, Beneficios y Comportamientos

Ejemplos:

- **Barreras (Barriers):** Identificar y eliminar obstáculos que dificultan la adopción de prácticas seguras, como la falta de acceso a equipos de protección personal.
- **Beneficios (Benefits):** Comunicar los beneficios directos de la adhesión a prácticas seguras, como la reducción de accidentes y la promoción de un ambiente de trabajo más productivo y saludable.
- **Comportamiento (Behavior):** Fomentar la adopción de comportamientos seguros a través de la educación, la formación y el reconocimiento de los líderes que demuestren un compromiso constante con la seguridad en el trabajo.

1. El viaje que nos trajo hasta acá.
2. La antifragilidad
3. Como ser antifrágiles a través de las Ciencias del Comportamiento
4. Qué técnicas y herramientas tenemos
- 5. Un ejemplo práctico**
6. Conclusiones

Veamos un ejemplo práctico...

1. Nombre del proyecto:

Desarrollo de la **Cultura del Servicio** en Mutual Ser EPS.

2. Resumen:

El programa de **transformación cultural** implementado por Inside Consulting en más de 500 colaboradores de Mutualser EPS se enfocó en el desarrollo de nuevos hábitos y estrategias de servicio desarrollado en cinco departamentos, 7 regionales y 107 oficinas ubicadas en la costa norte colombiana. Estas intervenciones se ven reflejadas en los resultados de los indicadores operacionales y de satisfacción al usuario posicionando a la EPS con un **92% de usuarios satisfechos con la atención** recibida.

3. Metodología:

Se desarrollaron estrategias de intervención para el desarrollo de nuevos hábitos y comportamientos:

1. **Diseño de contexto:** Componentes de **servicio primario**, protocolos, lineamientos, estándares de relacionamiento por cada grupo de interés (buyer persona).
2. **Aplicación del marco FEAST y COM-B: Consultoría de inmersión en terreno** es decir acompañamiento en el lugar de trabajo. Acompañamientos individuales.
3. Estrategia de **comunicaciones y endomarketing**
4. **COM-B:** formación a través de microlearning y gamificación gamificadas..
5. Formación andragógica presencial.

4. Resultados.

Aumento de los indicadores operacionales:

- ✓ 93% de los usuarios consideran que su positiva su **experiencia global de atención.**
- ✓ 95% de los afiliados están **satisfechos** con el servicio recibido
- ✓ 90% de los usuarios considera que los funcionarios de Mutualseer son **amables**
- ✓ 93% de los usuarios consideran que Mutualseer **entiende, cumple y responde a sus necesidades**

5. Discusión / conclusiones.

Es bastante relevante la aplicación de la **consultoría de inmersión** como componente primario de la intervención. Se evidencia la necesidad de integrar las diferentes estrategias de intervención para un impacto sostenido en el tiempo. Los resultados son satisfactorios en la medida que han permitido impactar positivamente en los **indicadores de medición por encima del 90%**.

1. El viaje que nos trajo hasta acá.
2. La antifragilidad
3. Como ser antifrágiles a través de las Ciencias del Comportamiento
4. Qué técnicas y herramientas tenemos
5. Un ejemplo práctico
- 6. Conclusiones**

Conclusiones.

1. Pensar, desarrollar la **antifragilidad**.
2. Se puede fortalecer mediante el entendimiento y aplicación de las **Ciencias del Comportamiento**.
3. Estrategias para la **Antifragilidad**:
 1. Fomentar la agilidad.
 2. Diversificación y redundancia.
 3. Aprovechar la volatilidad a favor.
 4. Aprendizaje de la experiencia y los errores.
 5. Evitar la rigidez y la fragilidad externa.
4. Cómo lograrlo: Diseñando el **contexto** + aumentando el nivel de **conciencia** y hábitos.

Conclusiones.

5. Eclecticismo técnico: herramientas prácticas probadas científicamente
6. Curiosidad+ Escepticismo + Experimentación.

29

Semana
de la **Salud**
Ocupacional

Somos prevención, bienestar y vida



43° Congreso de Ergonomía, Higiene,
Medicina y Seguridad Ocupacional.
Forum UPB, Medellín - Colombia
1, 2 y 3 de noviembre de 2023

Gracias!

Organiza:

CSOA CORPORACIÓN DE SALUD
OCUPACIONAL Y AMBIENTAL

www.corporacionsoa.co

