

## CASO DE ESTUDIO:

# Continental

**Cómo Continental mejoró su cultura de seguridad en Chile y experimentó una caída del 85% en los accidentes**

Continental, con una de sus ubicaciones en Santiago de Chile, es líder mundial en el desarrollo y fabricación de cintas transportadoras y otros productos de caucho, específicamente los fabricados por Martin Engineering, líder en la industria de accesorios para transportadores. La empresa también ofrece servicios de instalación, reparación y mantenimiento para todo tipo de sistemas de transporte.

El crecimiento de Continental en Chile en los últimos años ha significado aumentar la producción, expandir su línea de productos para incluir transportadores de alambre de acero y crear caucho personalizado para los clientes. La compañía también impulsó servicios inteligentes, que brindan prestaciones proactivas a los clientes de bandas transportadoras para evitar posibles interrupciones y períodos de inactividad.

Al tiempo que aumenta continuamente su amplia gama de productos y servicios para sistemas de transporte, la empresa le da prioridad a la seguridad.

**"La seguridad es una prioridad en el trabajo diario de todos, porque solo los negocios seguros son sostenibles a largo plazo",** dijo el gerente general Thomas Lau.

**"Necesitábamos un socio que pudiera ayudar a reducir las lesiones a través de un enfoque de primera clase"** señaló el gerente general Thomas Lau.

### Recurrir a la ACHS para mejorar la gestión de la cultura de seguridad

Naturalmente, Continental encontró un socio para su planta de Santiago junto a la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

El área de consultoría en seguridad estratégica de la ACHS a través de las metodologías de DEKRA, entregó la asesoría para el control de exposiciones mediante su enfoque de seguridad basado en el comportamiento, el cual se centra en establecer y mantener una cultura de seguridad saludable en todos los aspectos del desempeño de una organización. De la misma forma, descubrió que priorizar el bienestar de los empleados a través de cambios culturales y de comportamiento les permite trabajar de forma más consciente y eficaz. Está comprobado que un cambio en la cultura de seguridad impulsa la productividad, el éxito

financiero y la participación del mercado, mientras que los clientes obtienen los beneficios de productos y servicios más sólidos.

Para Continental en su planta de Santiago los objetivos eran:

- Reforzar el entrenamiento con un fuerte enfoque en reducir la exposición para ellos mismos y los demás.
- Reforzar las relaciones entre los empleados en todos los niveles de la organización.
- Generar confianza entre la fuerza laboral para participar y contribuir a la cultura y el desempeño en seguridad.
- Desarrollar el valor de la seguridad en la empresa, aumentando la responsabilidad en todos los niveles para un lugar de trabajo libre de lesiones.

En primer lugar, los consultores de la ACHS evaluaron la cultura para comprender mejor el entorno laboral. Desde allí ayudaron al equipo de liderazgo a mejorar su visión de seguridad. A continuación, se realizó un análisis extenso de procesos y cargas de trabajo. La ACHS también ayudó a equilibrarlos con los objetivos y recursos operativos.

Mejorar el proceso de gestión fue clave para garantizar un adecuado control de gestión y seguimiento de los compromisos y objetivos por parte de los líderes superiores. Se incluyó una evaluación de liderazgo en seguridad, seguida de capacitación en la planta, para desarrollar la capacidad de los gerentes y supervisores con el objetivo de proteger a los trabajadores y modelar los comportamientos seguros para que los colaboradores pudieran abordar los cambios en su cultura y saber que tenían el apoyo de los líderes superiores.

Se implementó un proceso de prevención de accidentes basado en el comportamiento (BAPP), para ayudar a los trabajadores a mejorar la conciencia de seguridad y hacerlos partícipe en actividades de control de exposición para ellos y para los demás. Esto se logró mediante observaciones de conductas entre pares y utilizando la información recopilada para reforzar los comportamientos seguros y eliminar las barreras a la seguridad.

## Ganar la confianza de la fuerza laboral comienza con el liderazgo

Los líderes tomaron el desafío personalmente y estaban entusiasmados con la oportunidad de cambiar el comportamiento en toda la organización. Los trabajadores dudaban al principio de este tipo de iniciativas porque exigían un alto nivel de compromiso. Sin embargo, a medida que avanzaba la formación, los empleados se sentían más cómodos.

Lo que ayudó a facilitar la transición fue el compromiso de los líderes senior con el éxito de la iniciativa y los beneficios para el desempeño y la cultura de seguridad en general. El compromiso se sintió en toda la organización, lo que sentó las bases para generar motivación y participación.

Para fortalecer el compromiso de la fuerza laboral, los propios trabajadores desempeñaron un papel de liderazgo a través de la formación de un equipo directivo que incluye miembros de diferentes departamentos de la organización (producción, administración, cadena de suministro, etc.). Esta dinámica generó un alto nivel de expectativa y entusiasmo entre todo el personal de Continental.

## Continental hace historia en Santiago de Chile con un año completo sin lesiones

Al transformar la cultura de seguridad, Continental demostró ser un gran éxito. Desde que comenzó la asesoría de ACHS en el año 2015 y hasta el 2020, los accidentes disminuyeron un 85%.

Mejor aún, los comportamientos seguros han aumentado de manera constante del 90% al inicio de la implementación a casi el 100% a fines de 2020. Por primera vez en la historia, Continental completó un período de 365 días sin lesiones en Santiago de Chile.

**“Los beneficios de trabajar con ACHS - DEKRA están en los números. Nos sorprende ver lo bien que los trabajadores se han adaptado al cambio en nuestra cultura. Ahora, todos sienten que desempeñan un papel en la seguridad de las personas”,** dijo Lau.

De hecho, los trabajadores ahora están más dispuestos a denunciar condiciones e incidentes. Además, las acciones correctivas se comunican mejor y se resuelven más rápido. Los supervisores intermedios y de primera línea tienen mejores relaciones con la fuerza laboral. Por lo tanto, los trabajadores se sienten más cómodos hablando sobre temas de seguridad, aportando ideas y sugerencias en reuniones u otras instancias de conversación.

La renovada atención a la seguridad no ha alejado el compromiso y los esfuerzos de la organización con productos y servicios superiores que están su gestión. De hecho, la empresa estableció dos récords de producción en los últimos meses.