

Caso de estudio.
Norfolk Southern.
Estados Unidos.
Transporte.

Renovando el compromiso con la excelencia en seguridad

Cómo comprometer a los empleados afectivamente para desarrollar una cultura de seguridad sostenible

SEGURIDAD ES PRIORIDAD EN NORFOLK SOUTHERN

Norfolk Southern Corporation es una de las principales empresas de transporte de Estados Unidos. Opera en cerca de 32.000 km de rutas en 22 estados y en el distrito de Columbia, sirve todos los grandes puertos de contenedores en el este de Estados Unidos y proporciona conexiones eficientes a otras compañías de ferrocarril. Norfolk Southern opera la red internacional más grande en la región y es una grande transportadora de carbón, productos automotrices industriales.

Norfolk Southern se dedica a la seguridad de los empleados, clientes y comunidades y trabaja para mejorar continuamente sus esfuerzos en el área de seguridad.

Ya sea desarrollando o mejorando programas y herramientas para clientes y comunidades o creando nuevos procesos de seguridad para empleados, Norfolk Southern se esfuerza para generar impactos positivos en la seguridad de todos.

LA VISIÓN DE NORFOLK SOUTHERN: SER LA EMPRESA DE TRANSPORTE MÁS SEGURA, MÁS ÉXITOSA Y MÁS CENTRADA EN LOS CONSUMIDORES DEL MUNDO

Norfolk Southern cree que tener una visión ayuda a generar prosperidad. Esto desafía fronteras, crea nuevas posibilidades y anima a la gente a arremangarse y hacer lo necesario para conseguir sus objetivos.

Norfolk Southern siempre pone la seguridad en primer lugar y la incluye en la visión corporativa. Y aunque Norfolk Southern ha logrado convertirse en el líder en seguridad — conquistando numerosos reconocimientos — ganar premios no es nuestro objetivo. Seguridad es nuestro



objetivo. Proporcionar a los empleados un entorno laboral libre de lesión es el más importante.

Incluso después de años de reconocimiento del sector por su baja tasa de lesiones, el equipo de gestión decidió recurrir a un grupo externo de apoyo para lograr mejores resultados de seguridad. El grupo consultó dss⁺ en busca de ayuda debido a su experiencia en sistemas de gestión de seguridad aplicados en la propia dss⁺ como en otros clientes.

EVALUACIÓN ES EL PRIMER PASO EN UN ENFOQUE POR FASES

Como primer paso, dss⁺ llevó a cabo una evaluación de la cultura de seguridad de Norfolk Southern, que reveló entre algunos empleados la percepción subyacente de que el compromiso de la organización con la seguridad había cambiado. Esta percepción fue creada en parte por un cambio hecho para combinar esfuerzos operacionales y de seguridad, sino también por haber desviado el foco de los incentivos de seguridad para el uso de técnicas basadas en la ciencia del comportamiento centrada en seguridad y liderazgo. La evaluación encontró que algunos empleados sintieron que el mensaje actual no abordaba sus preocupaciones sobre seguridad personal y que ellos estaban deseando un mensaje de que pudieran ser orgullosos.



Caso de estudio. Norfolk Southern.

Además, dss+ organizó un taller de liderazgo que llegó a la conclusión de que era necesario un mensaje nuevo y convincente para reimpulsar la seguridad en toda la empresa. El reto era cómo comunicarse mejor con una población diversa y dispersa de empleados para demostrar un compromiso nuevo y real con la seguridad en Norfolk Southern.

dss+ trabajó con un comité de Norfolk Southern para crear una plataforma de comunicación más efectiva para el área de seguridad y, como resultado, desarrolló una campaña de marca con el tema "I am Coming Home™". El objetivo fue comprometer a los empleados y aumentar la credibilidad del liderazgo, reforzando el compromiso con la seguridad de sus empleados. "I am Coming Home™" demuestra a los empleados que la empresa se preocupa por sus vidas fuera del entorno de trabajo y reconoce que, para la mayoría de nosotros, la razón más importante por qué trabajamos con seguridad es el hecho de que podemos volver todos los días.

Los videos de la campaña de marca fueron distribuidos a través de códigos QR y de la tecnología de streaming disponible para la mayoría de los empleados de Norfolk Southern. Para reforzar la campaña, dss+ entrenó el equipo de liderazgo acerca de cómo crear y transmitir sus propios mensajes internos. La experiencia de dss+ muestra que estrategias y plataformas de comunicación multicanal pueden llegar a ser no sólo un vehículo para los mensajes de seguridad y servicios de una empresa, sino también para otras áreas importantes – economía de combustible, trabajo en equipo y eficiencia operacional.

UTILIZANDO LA PSICOLOGÍA AFECTIVA PARA REDUCIR LA INCIDENCIA DE DECISIONES Y COMPORTAMIENTOS NO SEGUROS

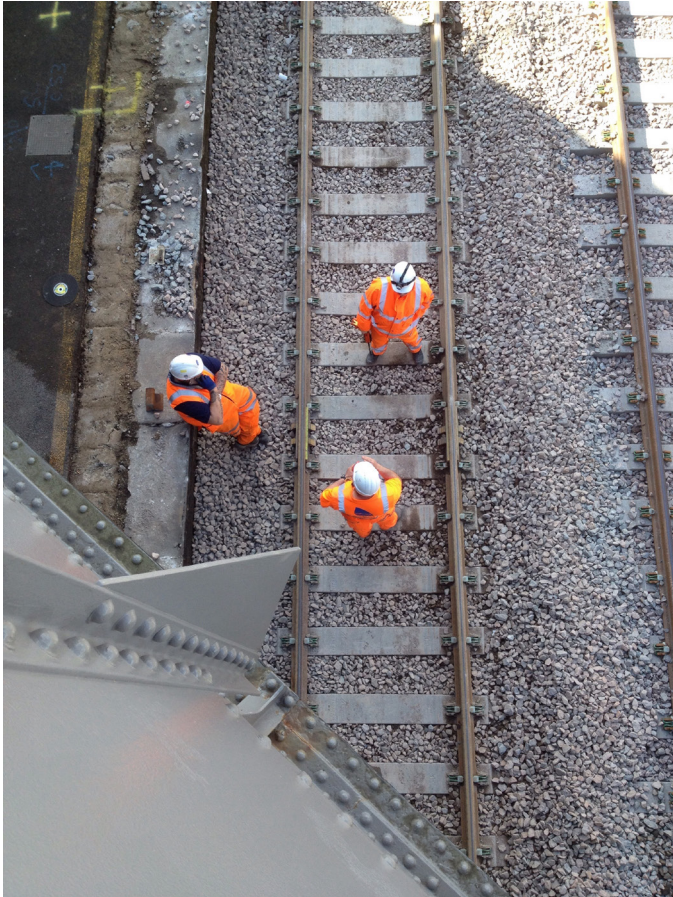
Para aumentar aún más la participación de los empleados, dss+ desarrolló un taller de ocho horas basado en su solución Risk Factor. Este programa de concientización acerca de la seguridad personal utiliza principios de la psicología afectiva para mejorar sistemáticamente los niveles de seguridad, salud y bienestar, reduciendo la incidencia de comportamientos que implican riesgos elevados e innecesarios.

El taller se centro en decisiones versus acciones y en influir la toma de decisiones versus administración de comportamientos. Este enfoque se preocupa por motivar y persuadir a mejorar la cultura y el rendimiento de seguridad no con un enfoque en QUÉ se dice, sino CÓMO se dice.

¿Por qué elegir Risk Factor?

- Mejora la responsabilidad personal de la seguridad al ayudar a los empleados a comprender cómo interpretan y reaccionan ante el mundo que le s rodea.
- Proporciona las herramientas para ayudar a los empleados a tomar decisiones más seguras y elevar el nivel de rendimiento de la seguridad.





RESULTADOS MUESTRAN QUE LA SEGURIDAD NO ES SÓLO PARTE DEL TRABAJO, SINO UNA PRIORIDAD

Según los directores de Norfolk Southern, el impacto más grande en la empresa hasta ahora ha sido la mejor participación de los empleados. La implementación de los talleres Risk Factor a lo largo de la organización y la renovación del mensaje de seguridad con "I am Coming Home™" han creado una tierra nueva y fértil en Southern que fue recibida positivamente por la mayoría de los empleados.

El ex director de operaciones Mark Manion señaló que "I am Coming Home" es un mensaje con significado real para cada uno de los empleados. Quiero que nuestros empleados y sus familias sepan que, en Norfolk Southern, seguridad significa que todos volverán a sus hogares. Nada es más importante que eso."

Como ex vicepresidente de seguridad y ambiente, David Julian dice que "I am Coming Home™" es más que un buen eslogan, es la razón por qué todos los empleados de Norfolk Southern se comprometen diariamente con nuestros esfuerzos y atención para que nosotros y nuestro lugar de trabajo sigan libres de lesión. Para Julian, la campaña "I am Coming Home™" refuerza los principios de seguridad basados en comportamiento y liderazgo que son familiares a todos los empleados y fortalece la práctica de comunicación punto-a-punto.

Otros resultados de la iniciativa son:

- Cuando se complete, 25,000 empleados habrán sido capacitados en El Factor de Riesgo y 250 empleados certificados como facilitadores del Taller de Factor de Riesgo y 30 como facilitadores Maestros.
- Las métricas claves fueron identificadas y aprobadas por la junta directiva de Norfolk Southern para implementarse en la segunda fase del proyecto.
- La participación de los empleados ha mejorado con el uso de una poderosa plataforma de comunicación.

La segunda fase se centrará en el análisis y en la mejora de los procesos de gestión de riesgo. Además, están previstas mejoras en el proceso de revisión de la gestión del rendimiento mediante el uso de nuevos paneles de control y bases de datos.



Protect. Transform. Sustain.

[linkedin.com/company/consultdss](https://www.linkedin.com/company/consultdss) 
twitter.com/consultdss 
[youtube.com/consultdss](https://www.youtube.com/consultdss) 
<https://latam.consultdss.com> 