



5-minute safety talk

Investigación de incidentes — Busque Hechos, No Culpables

Un corte en la mano, una colisión de autoelevadores, un derrame de productos químicos, o hasta un casi-accidente; a nadie le gusta tener incidentes en el lugar de trabajo. Pero cuando algo sale mal, es por el bien de todos que debemos determinar exactamente qué ocurrió y el por qué. Las investigaciones deben llevarse a cabo no sólo para descubrir la causa del incidente, sino también para ayudar a prevenir que ocurran incidentes similares en el futuro.

A menos que todos tengan una mentalidad abierta, la investigación quizás no descubra la causa real del incidente. La objetividad es parte necesaria de una investigación exitosa. Todos dentro de la organización, independientemente del puesto que ocupen, necesitan que se les enseñe la importancia de ser objetivos. Si esto no ocurre, es probable que las personas se concentren en descubrir culpables más que hechos, dejando la verdadera causa sin descubrir.

La causa raíz puede ser más compleja de lo que se cree. De tanto en tanto, es posible que un empleado desobedezca las reglas, y que su desobediencia tenga como resultado una lesión, pero es más probable que la causa sea una combinación de factores que tienen que ver con el empleado, con la gerencia, con los equipos y el entorno de trabajo.

Supongamos que usted recibe una descarga eléctrica de un taladro. La suposición más fácil, y por cierto incorrecta, es que el incidente fue exclusivamente por su culpa. Pero, ¿y si usted hubiera recibido una leve descarga eléctrica al usar el mismo taladro el día anterior y no lo hubiese reportado? ¿Y si usted lo hubiese reportado, pero su supervisor decidió seguir trabajando con el mismo taladro? ¿Y qué tal si el próximo empleado que use el taladro tuviera que trabajar en un ambiente húmedo? La gerencia, los empleados, el equipo y el ambiente de trabajo se han combinado entre todos para generar el incidente.

Lo que su supervisor puede hacer

Los supervisores desempeñan un rol clave en toda investigación que se lleve a cabo en su área de trabajo. Ellos conocen los

procedimientos de la investigación, pero también deben conocer a las personas y equipos involucrados. Todos deben trabajar juntos para investigar con éxito un incidente.

Desde luego, esto puede tener distintas implicancias para cada compañía, pero existen pautas generales. Las mejores investigaciones son realizadas por supervisores que no sacan conclusiones precipitadas, cumplen con los procedimientos escritos, hacen los trámites administrativos adecuados, y logran obtener respuestas verídicas y completas por parte de sus empleados. También hay herramientas disponibles para ayudarlo en el Análisis de Causas de Raíz, como *la Guía para Identificación de Factores Causales y Acciones Correctivas del NSC (Guide for Identifying Causal Factors & Corrective Actions)*.

Este último punto puede ser una cuestión delicada si los empleados sienten que al decir la verdad pueden causarles problemas a un compañero de trabajo. Es una buena idea contar con una estricta política de “no echar culpas”, de manera tal que los empleados se sientan cómodos al brindar información sobre lesiones y no se atemorizan por las consecuencias de decir la verdad.

Signa estos pasos

Los supervisores pueden pasar por alto muchos pasos en una investigación, por eso es importante que los empleados entiendan este proceso, y que eventualmente puedan participar del mismo. El National Safety Council recomienda los siguientes pasos para garantizar una investigación ajustada a prácticas óptimas:

- **Responda a la emergencia.** Asegúrese de que la persona lesionada reciba atención médica. Aísle el área. Utilice barreras o cintas para evitar que alguien modifique el sitio del incidente de alguna forma. Desconecte los equipos involucrados en el incidente, incluyendo su señalización y enclavamiento.
- **Identifique posibles testigos.** Averigüe si algún empleado pudo ver, oír u oler algo que pueda explicar el incidente.

- **Recolecte evidencia y registre los datos.** Los supervisores y los investigadores deben utilizar material de investigación ya preparado que incluye una cámara, película fotográfica, linternas y equipo para tomar muestras. Sepa quién es el responsable del material de investigación de incidentes en su compañía.
- **Realice entrevistas.** Hable con cada empleado por separado, y al hacerlo concéntrese en el quien, qué, cómo, cuándo, dónde, y por qué del incidente. Formule preguntas abiertas y anote cada respuesta. Puede resultar positivo que el empleado lea las anotaciones del supervisor antes de irse, para que las acepte o suministre información adicional.
- **Evalúe todos los datos obtenidos.** Analice todos los informes relevantes sobre mantenimiento de equipos, orden y limpieza, permisos de trabajo e incidentes similares. Por ejemplo, un incidente puede haber sucedido debido a que un equipo tuvo problemas en el turno de trabajo anterior.
- **Redacte el informe de la investigación.** Registre únicamente los hechos; no registre sus opiniones.
- **Implemente acciones correctivas.** Siga el protocolo de su compañía para realizar los cambios necesarios y así evitar futuros incidentes.
- **Seguimiento.** Controle que se implementen las acciones correctivas apropiadas, y que den el resultado esperado.

Por último, sepa que no siempre le va a gustar el resultado de la investigación. La seguridad es la meta a lograr. Quizás descubra que necesita hacer algo de forma distinta; es entonces cuando deben implementarse los cambios. Los resultados de una investigación deben servir para prevenir futuros incidentes, y nunca deben ser ignorados.

Visit nsc.org/members
for more safety tips

