

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 por qué. Según Ronald Miller, CSP, Director de Capacitación y Consultoría del National Safety Council, “una investigación exitosa es aquella que nos permite descubrir la causa real de un incidente, pero también nos permite prevenir la ocurrencia de un incidente similar en el futuro”.

Sin embargo, a menos que todos tengan una mentalidad abierta, la investigación quizás no descubra la causa real del incidente. Miller también cree que “lo que hace a una investigación exitosa es la objetividad, habilidad que debe ser enseñada.” “Se debe educar a todos los niveles de una empresa: desde los operarios hasta el gerente de la planta,” agrega Miller. “De lo contrario, la gente se concentrará en echar culpas y no en investigar hechos, y quizás nunca se llegue a descubrir la causa raíz del incidente.”

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. Volviendo a los comentarios de Miller, vemos que “los supervisores pueden garantizar una buena investigación no sacando conclusiones apresuradas, siguiendo procedimientos escritos, utilizando los formularios apropiados y capacitando a los empleados para que den respuestas veraces y completas durante las entrevistas”. Miller recomienda que, “También hay que utilizar una herramienta de análisis de causas raíz, como la Guía para Identificación de Factores Causales y Acciones Correctivas del NSC (Guide for Identifying Causal Factors & Corrective Additions)”.

Este último punto puede ser una cuestión delicada si los empleados sienten que al decir la verdad pueden causarle 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.

Siga 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.