Just Culture vs Blame Culture: How We Learn & Improve Meeting Kit – Spanish



QUÉ ESTÁ EN RIESGO

Cuando algo sale mal en un lugar de trabajo, la forma en que la organización responde importa tanto como el incidente en sí. Una cultura de culpa castiga a los individuos por los errores, lo que enseña a los trabajadores a ocultar los problemas en lugar de reportarlos. Una cultura justa toma un enfoque diferente. Observa el sistema detrás del error, responsabiliza a las personas de manera apropiada sin castigar el error honesto, y crea las condiciones donde reportar es seguro. La diferencia entre estos dos enfoques determina si un lugar de trabajo se vuelve más seguro con el tiempo o simplemente sigue repitiendo los mismos incidentes con diferentes nombres en el reporte.

CUÁL ES EL PELIGRO

Un lugar de trabajo que por defecto culpa no solo deja de mejorar. Crea nuevos riesgos al cerrar la información que necesita para mejorar.

La Culpa Detiene el Reporte

Cuando los trabajadores ven a un colega culpado tras un incidente, el mensaje llega rápido: no dejes que nadie se entere cuando algo salga mal. Los cuasi accidentes se entierran, los pequeños problemas crecen, y para cuando ocurre el siguiente incidente, la organización no tiene registro de lo que se estaba acumulando.

Los Mismos Problemas Se Repiten

La mayoría de los incidentes se remontan a condiciones, no a individuos. Procedimientos poco claros, presión de producción, capacitación inadecuada. Cuando la culpa recae en una persona, esas condiciones nunca se examinan y el mismo escenario se repite. Una vez que los trabajadores dejan de confiar en que reportar es seguro, reconstruir esa confianza toma mucho tiempo.

COMO PROTEGERSE

Ya seas trabajador o supervisor, puedes ayudar a construir una cultura justa entendiendo cómo se ve y aplicándola en tus propias respuestas cuando las cosas salen mal.

Conoce la Diferencia

Una cultura justa distingue entre errores honestos, comportamiento riesgoso y comportamiento imprudente. Un error honesto en un sistema con salvaguardas inadecuadas es un problema del sistema. El comportamiento riesgoso normalizado por la cultura del lugar de trabajo también es un problema del sistema. Solo el desprecio deliberado e imprudente por la seguridad es un problema de conducta personal. La mayoría de los incidentes caen en las primeras dos categorías, no en la tercera.

Reporta sin Miedo

Si presencias o experimentas un incidente o cuasi accidente, repórtalo. No puedes mejorar un sistema manteniendo sus fallas en secreto. Una organización con cultura justa usará tu reporte para mejorar las cosas, no para encontrar a alguien a quien culpar. Si tu lugar de trabajo aún no llega ahí, reportar sigue siendo lo correcto, y en muchas jurisdicciones también es una obligación legal.

Enfócate en Qué Falló, No en Quién lo Hizo

- Al analizar un incidente, empieza por el sistema: ¿qué condiciones hicieron posible el error?
- Pregúntate qué falla en el procedimiento, el diseño, la capacitación o la comunicación contribuyó al resultado
- Busca la solución que evite que se repita, no solo a la persona a quien culpar
- La responsabilidad personal es parte de la cultura justa, pero no es el punto de partida.

Apoya a los Compañeros de Trabajo que Denuncian

Si un compañero denuncia un conato de accidente o un incidente y se enfrenta a rechazo, presión social o represalias informales, haz algo al respecto. Quedarte de brazos cruzados mientras castigan a un compañero por hacer lo correcto les deja claro a todos los demás miembros del equipo cuál es el precio de denunciar.

Si Eres Supervisor: Responde Constructivamente

Cuando un trabajador te trae un reporte, tu primera respuesta marca el tono para cada reporte futuro. Agradécele por acercarse. Trata la información como valiosa. Enfoca tus preguntas en qué ocurrió y qué condiciones lo hicieron posible, no en asignar culpa. Los trabajadores están observando cómo respondes a la primera persona que reporta. Esa respuesta determinará si una segunda persona alguna vez lo hace.

Defiende la Cultura Justa en Todos los Niveles

Si tienes voz en cómo tu organización responde a los incidentes, úsala. Cuestiona la culpa reflexiva. Pregunta si la investigación examinó las causas

sistémicas. Apoya políticas que protejan a quienes reportan de las represalias.

CONCLUSIÓN

La seguridad mejora cuando las personas dicen la verdad sobre lo que sale mal. Eso solo ocurre cuando decir la verdad es seguro.
