



Norma internacional

ISO 45004

Gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Directrices sobre la evaluación del desempeño

Occupational health and safety management — Guidelines on performance evaluation

Primera edición
2024-03

iTech Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

[ISO 45004:2024](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/8fbd2260-9aa6-465a-ab7c-9cd12cbc793b/iso-45004-2024)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/8fbd2260-9aa6-465a-ab7c-9cd12cbc793b/iso-45004-2024>

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Translation Management Group*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

[ISO 45004:2024](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/8fbd2260-9aa6-465a-ab7c-9cd12cbc793b/iso-45004-2024)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/8fbd2260-9aa6-465a-ab7c-9cd12cbc793b/iso-45004-2024>



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2024

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidos el fotocopiado, o la publicación en Internet o una Intranet, sin la autorización previa por escrito. La autorización puede solicitarse a ISO en la siguiente dirección o al organismo miembro de ISO en el país solicitante.

ISO copyright office
CP 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Geneva
Phone: +41 22 749 01 11
Email: copyright@iso.org
Website: www.iso.org

Publicado en Suiza
Versión en español publicada en 2024

Traducción oficial

Índice

Página

Prólogo.....	iv
Prólogo de la versión en español.....	v
Introducción.....	vi
1 Objeto y campo de aplicación.....	1
2 Referencias normativas.....	1
3 Términos y definiciones.....	1
4 Evaluación del desempeño.....	2
4.1 Generalidades.....	2
4.2 Por qué es importante la evaluación del desempeño.....	2
5 Proceso de evaluación del desempeño.....	2
5.1 Generalidades.....	2
5.2 Elementos de un proceso de evaluación del desempeño.....	3
5.3 Fuentes de información y herramientas de evaluación del desempeño.....	3
5.3.1 Generalidades.....	3
5.3.2 Inspecciones.....	4
5.3.3 Revisiones previas y posteriores a la actividad.....	4
5.3.4 Evaluaciones de la exposición y vigilancia de la salud en el trabajo.....	5
5.3.5 Reuniones sobre seguridad y salud.....	5
5.3.6 Grupos de discusión.....	5
5.3.7 Encuestas.....	6
5.3.8 Entrevistas.....	6
5.3.9 Seguimiento de lesiones y deterioro de la salud.....	6
5.3.10 Investigaciones de incidentes.....	7
5.3.11 Auditorías.....	7
5.3.12 Revisión por la dirección.....	7
6 Indicadores de desempeño.....	7
6.1 Generalidades.....	7
6.2 Selección de indicadores de desempeño.....	8
6.3 Características clave de los indicadores.....	8
6.4 Ciclo de vida de los indicadores.....	9
6.5 Tipos de indicadores.....	10
6.5.1 Generalidades.....	10
6.5.2 Indicadores proactivos y reactivos.....	11
6.5.3 Cuantitativos y cualitativos.....	12
6.5.4 Posibles consecuencias no previstas.....	13
6.5.5 Valor y limitaciones de los estudios comparativos (<i>benchmarking</i>).....	14
7 Integración de la evaluación del desempeño de la SST en los procesos de negocio.....	14
8 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	15
8.1 Generalidades.....	15
8.2 Incertidumbre.....	15
8.3 Seguimiento y medición.....	16
8.4 Analizar.....	16
8.5 Evaluar.....	16
9 Comunicación.....	17
10 Actuar sobre los resultados.....	17
11 Revisar los procesos de evaluación del desempeño.....	18
Anexo A (informativo) Ejemplos de evaluación del desempeño.....	20
Bibliografía.....	31

Traducción oficial

© ISO 2024 – Todos los derechos reservados

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de elaboración de las Normas Internacionales se lleva a cabo normalmente a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, vinculadas con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todos los temas de normalización electrotécnica.

En la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y aquellos previstos para su mantenimiento posterior. En particular debería tomarse nota de los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Este documento ha sido redactado de acuerdo con las reglas editoriales de la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC (véase www.iso.org/directives).

ISO llama la atención sobre la posibilidad de que la implementación de este documento pueda conllevar el uso de una o varias patentes. ISO no se posiciona respecto a la evidencia, validez o aplicabilidad de los derechos de patente reivindicados. A la fecha de publicación de este documento, ISO no había recibido notificación de que una o varias patentes pudieran ser necesarias para su implementación. No obstante, se advierte a los usuarios que esta puede no ser la información más reciente, la cual puede obtenerse de la base de datos de patentes disponible en www.iso.org/patents. ISO no será responsable de la identificación de parte o la totalidad de dichos derechos de patente.

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información que se proporciona para comodidad del usuario y no constituye una recomendación.

Para una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos específicos de ISO y las expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como la información acerca de la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) respecto a los Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), véase www.iso.org/iso/foreword.html.

Este documento ha sido elaborado por el Comité Técnico ISO/TC 283, *Gestión de la seguridad y salud en el trabajo*.

Cualquier comentario o pregunta sobre este documento deberían dirigirse al organismo nacional de normalización del usuario. En www.iso.org/members.html se puede encontrar un listado completo de estos organismos.

Prólogo de la versión en español

Este documento ha sido traducido por el Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF) del Comité Técnico ISO/TC 283, *Gestión de la seguridad y salud en el trabajo*, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y otras partes interesadas, para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Este documento ha sido validado por el ISO/TMBG/Spanish Translation Management Group (STMG) conformado por los siguientes países: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, República Dominicana, México, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay.

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

[ISO 45004:2024](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/8fbd2260-9aa6-465a-ab7c-9cd12cbc793b/iso-45004-2024)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/8fbd2260-9aa6-465a-ab7c-9cd12cbc793b/iso-45004-2024>

Introducción

El propósito de este documento es ayudar a las organizaciones a dar seguimiento, medir, analizar y evaluar eficazmente el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo (SST).

La evaluación del desempeño de la SST incluye los procesos que la organización utiliza para evaluar la idoneidad de las actividades que se espera que logren los resultados previstos. Normalmente, el desempeño de la SST se evalúa mediante el uso de una combinación de procesos y fuentes de información, como investigaciones de incidentes, inspecciones, auditorías, indicadores cualitativos y cuantitativos, encuestas de cultura y entrevistas.

Este documento proporciona orientación sobre los procesos de evaluación del desempeño, incluyendo:

- selección y utilización de procesos de desempeño, incluyendo indicadores;
- seguimiento y medición para la obtención de datos;
- el análisis de los datos para permitir la realización de la evaluación;
- consecuencias no previstas;
- limitaciones, como la insuficiencia y el exceso de información, y la distorsión de los datos.

Este documento puede ser utilizado por organizaciones de todo tipo, independientemente de si han implementado un sistema formal de gestión de SST (ver ISO 45001 e ISO 45002).

Este documento proporciona ejemplos que demuestran cómo evaluar el desempeño para impulsar la mejora continua y apoyar a la organización en el logro de los resultados previstos.

Este documento recomienda un enfoque equilibrado basado en la selección de procesos e indicadores de evaluación del desempeño, con énfasis en indicadores de desempeño de la SST proactivos (*leading*). Reconoce que el énfasis excesivo en los indicadores de desempeño pasado o reactivos (*lagging*), tales como las tasas de incidencia y frecuencia, puede socavar los esfuerzos para mejorar el desempeño de la SST.

Dado que cada organización es única y los resultados previstos varían, no existe un conjunto normalizado de procesos de evaluación del desempeño o un conjunto de indicadores que satisfagan las necesidades de todas las organizaciones. Por lo tanto, cada organización tiene que identificar procesos e indicadores de evaluación del desempeño que se adapten a sus necesidades.

La evaluación eficaz del desempeño puede ayudar a la organización a demostrar la mejora continua y, por lo tanto, es posible que deba ajustarse cuando cambie el desempeño de la organización. La eficacia es el resultado de seleccionar los procesos adecuados de evaluación del desempeño e implementarlos adecuadamente. Cuando los procesos de evaluación del desempeño se utilizan de manera inapropiada (por ejemplo, de una manera que se percibe que culpabiliza a las personas por las deficiencias del sistema), pueden producir consecuencias no previstas. Las más comunes de estas consecuencias se analizan en este documento.

Este documento está diseñado para complementar la Norma ISO 45001 proporcionando enfoques de evaluación del desempeño que se alinean con los requisitos de esa norma. Este documento puede ser utilizado de forma independiente, por cualquier organización, para mejorar el desempeño de la SST.

Gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Directrices sobre la evaluación del desempeño

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento proporciona orientación sobre cómo las organizaciones pueden establecer procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, incluido el desarrollo de indicadores pertinentes para la evaluación del desempeño de la seguridad y salud en el trabajo (SST). Permite a las organizaciones determinar si se están logrando los resultados previstos, incluida la mejora continua del desempeño de la SST.

Este documento es aplicable a todas las organizaciones, independientemente del tipo, sector industrial, nivel de riesgo, tamaño o ubicación. Se puede utilizar de forma independiente o como parte de los sistemas de gestión de la SST, incluidos los basados en la Norma ISO 45001:2018, u otras normas o directrices.

2 Referencias normativas

Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha, solo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluida cualquier modificación de esta).

ISO 45001:2018, *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Requisitos con orientación para su uso*

3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 45001:2018 además de los siguientes.

ISO e IEC mantienen bases de datos terminológicas para su utilización en normalización en las siguientes direcciones:

- Plataforma de búsqueda en línea de ISO: disponible en <https://www.iso.org/obp>
- Electropedia de IEC: disponible en <https://www.electropedia.org/>

3.1 medición

proceso para determinar un valor

Nota 1 a la entrada: La medición puede estar relacionada con la gestión de actividades, procesos, productos, servicios, sistemas u organizaciones.

[FUENTE: ISO 45001:2018, 3.31, modificada — Se reemplaza la Nota 1 a la entrada sustituida]

3.2 indicador

variable que puede ser medida o descrita, representando el estado o una característica de las operaciones, procesos, gestión y condiciones o resultados

Nota 1 a la entrada: Los indicadores son generalmente medibles y pueden ser cuantitativos o cualitativos.

Nota 2 a la entrada: Los indicadores reactivos (*lagging*) se relacionan con el desempeño en el pasado.

Nota 3 a la entrada: Los indicadores proactivos (*leading*) se relacionan con factores que pueden influir en el desempeño en el futuro.

Nota 4 a la entrada: Algunas organizaciones utilizan el término "métrica" en lugar de "indicador".

Nota 5 a la entrada: A veces se hace referencia a los indicadores significativos utilizados para dirigir la toma de decisiones por parte de la alta dirección como "indicadores clave de desempeño (KPI)".

4 Evaluación del desempeño

4.1 Generalidades

La evaluación del desempeño es un proceso o conjunto de procesos que compara el desempeño alcanzado por una organización con los resultados previstos. Los resultados previstos por la organización pueden incluir la mejora continua del desempeño de la SST, el logro de los objetivos de SST y el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.

La organización debería tener en cuenta que existen muchas fuentes de información que pueden servir de entrada para la evaluación del desempeño (véase 5.3). La organización debería considerar el uso de una variedad de fuentes de información como entradas para lograr una evaluación más completa, ya que una sola fuente utilizada de forma aislada puede conducir a una evaluación incompleta o inexacta.

El [Capítulo A.3](#) proporciona ejemplos de procesos que pueden ayudar a lograr los resultados previstos.

4.2 Por qué es importante la evaluación del desempeño

La intención de la evaluación del desempeño es ayudar a la organización a determinar el grado en que se están logrando los resultados previstos.

Por ejemplo, la evaluación del desempeño permite a la organización determinar:

- a) si la alta dirección está demostrando su compromiso y apoyo a la SST;
- b) qué procesos están logrando los resultados previstos y cuáles no;
- c) el grado de variación en los procesos o actividades que afectan el desempeño de la SST y las causas de esas variaciones;
- d) si existen oportunidades o si existe la necesidad de acciones para mejorar los procesos.

La evaluación del desempeño es esencial para asegurar una gestión eficaz del desempeño de la SST y para contribuir a la eficacia de los procesos de toma de decisiones de la organización.

5 Proceso de evaluación del desempeño

5.1 Generalidades

Al implementar el proceso de evaluación del desempeño, la organización debería tener en cuenta:

- a) sus procesos (por ejemplo, compras, planificación, fabricación, prestación de servicios, logística, formación) pertinentes a su contexto y actividades (por ejemplo, trabajo en altura, permiso de trabajo, evaluación de la exposición);
- b) la eficacia de la gestión de la SST, incluyendo la participación de los trabajadores, la identificación de peligros, la evaluación de riesgos y los controles de riesgos;
- c) sus suposiciones conscientes o inconscientes sobre la SST que influyen en el comportamiento organizacional;

EJEMPLO Es una suposición errónea común que los incidentes siempre son causados por un comportamiento inseguro por parte de los trabajadores. Del mismo modo, a menudo se asume erróneamente que una baja tasa de incidentes siempre significa que el lugar de trabajo es seguro.

- d) la cultura organizacional que influye en los comportamientos que afectan a la SST (por ejemplo, se fomenta y apoya informar incidentes o cuestiones de SST, sin temor a represalias);
- e) interdependencias dentro del sistema (por ejemplo, la eficacia de las inspecciones puede depender del tiempo disponible, de la formación de los inspectores y de la disposición de los trabajadores a informar de los problemas a los inspectores);
- f) procesos de la organización que pueden afectar el desempeño de la SST.

NOTA En el [Capítulo A.1](#) se proporcionan ejemplos de procesos que pueden afectar el desempeño de la SST.

5.2 Elementos de un proceso de evaluación del desempeño

La organización debería aplicar procesos específicos de evaluación del desempeño para determinar si se están logrando los resultados previstos. La organización debería tener en cuenta los tipos de actividades que se llevan a cabo al considerar la frecuencia y la naturaleza de los procesos de evaluación del desempeño.

La organización debería:

- a) establecer los resultados previstos;
- b) determinar lo que debería hacerse para lograr los resultados previstos;
- c) elegir los procesos, las fuentes de información y las herramientas de evaluación del desempeño (véase [5.3](#));
- d) determinar la información necesaria (por ejemplo, resultados de inspecciones, resultados de evaluaciones, hallazgos de auditoría) y si es posible obtenerla (véase [5.3](#));
- e) dar seguimiento, medir, analizar y evaluar el desempeño (véase el [Capítulo 8](#));
- f) tomar acciones basadas en la evaluación del desempeño (véase el [Capítulo 10](#));
- g) revisar las consecuencias no previstas (véase [6.5.4](#));
- h) tomar acciones para abordar los problemas identificados en el proceso de evaluación del desempeño y sus resultados (véase el [Capítulo 11](#)).

5.3 Fuentes de información y herramientas de evaluación del desempeño

5.3.1 Generalidades

La organización debería determinar las fuentes de información y las herramientas de evaluación del desempeño más efectivas para evaluar si se están logrando los resultados previstos. Esta actividad debería incluir la consulta a los trabajadores o a los representantes de los trabajadores.

La organización debería considerar los procesos de SST, tales como la formación, las evaluaciones de riesgos, la seguridad de los contratistas y la gestión del cambio, o la información adquirida a partir de incidentes como cuasi accidentes, sobreexposición a contaminantes ambientales, lesiones, derrames químicos o enfermedades. En el [Capítulo 6](#) se proporciona más información sobre la selección y el uso de los indicadores.

Los apartados [5.3.2](#) a [5.3.12](#) proporcionan una lista de las fuentes de información y herramientas más comunes; sin embargo, la lista no es exhaustiva. La organización debería tener en cuenta que existen muchas fuentes de información que pueden servir de entrada para la evaluación del desempeño (véase [5.3](#)). Estas fuentes de información pueden incluir actividades y procesos de negocio no relacionados con la SST.

La organización debería identificar fuentes de información o herramientas adicionales, cuando corresponda, debido a la naturaleza del trabajo, el tipo de peligros y exposiciones de SST y el nivel de riesgo.

La organización debería respetar la confidencialidad, la protección de la privacidad y la información sensible de los trabajadores durante todo el proceso de evaluación del desempeño.

5.3.2 Inspecciones

Las inspecciones pueden proporcionar a las organizaciones medios relativamente rápidos y eficientes para revisar el estado de la implementación del control de riesgos de SST, el progreso y el logro de los objetivos, y el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.

La organización puede utilizar las inspecciones para:

- a) observar y aprender de los trabajadores cómo se realiza realmente el trabajo;
- b) adquirir información tanto general como específica (por ejemplo, condiciones de trabajo; si los trabajadores están utilizando los controles según lo previsto; cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos);
- c) adquirir información sobre más de un aspecto del desempeño de la SST a la vez (por ejemplo, el uso correcto del equipo de protección personal (EPP); el funcionamiento de los sistemas de ventilación y otros controles; la forma en que los trabajadores interactúan y colaboran; el uso seguro de la maquinaria o el equipo; oportunidades de mejora);
- d) obtener información sobre los peligros y riesgos y por qué ocurren los incidentes, así como para evaluar formas de desempeñar trabajos de alto riesgo y no rutinarios que han demostrado ser exitosas;
- e) revisar la información relacionada con los procesos (por ejemplo, los procedimientos a aplicar durante las averías de los equipos).

La organización debería considerar si es útil implementar inspecciones periódicas para objetivos específicos de SST (por ejemplo, comprobaciones diarias de equipos críticos para la seguridad, tales como grúas, ventilación, depósitos de químicos o dispositivos de seguridad de prensas mecánicas).

5.3.3 Revisiones previas y posteriores a la actividad

Las revisiones previas a la actividad (a veces denominadas "revisiones previas al trabajo", "revisiones previas a la tarea" o "evaluaciones dinámicas de riesgos") y las revisiones posteriores a la actividad (a veces denominadas "informes posteriores al trabajo" o "revisiones posteriores a la acción") pueden ser una rica fuente de información sobre la evaluación del desempeño. La organización debería considerar el uso de revisiones previas y posteriores a la actividad, para adquirir información sobre aspectos como:

- a) problemas de recursos, incluida la necesidad de contar con más trabajadores o trabajadores con diferentes competencias, la reparación de equipos, la disponibilidad y el estado de los elementos críticos para la seguridad, como los sistemas de ventilación, el seguimiento de la calidad del aire y las protecciones de las máquinas;
- b) las brechas en competencias y la posible necesidad de formación;
- c) las brechas en el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos;
- d) las condiciones de trabajo actuales en comparación con las previstas cuando se planificó el trabajo;
- e) eficacia de la identificación de peligros y la evaluación de riesgos, así como la identificación de oportunidades;
- f) eficacia de los controles, procedimientos y procesos existentes;
- g) la protección de la privacidad y de los datos personales según lo informado.

La organización debería asegurarse de que los trabajadores involucrados en la tarea participen en las revisiones previas y posteriores a la actividad, y determinar las acciones necesarias a aplicar para asegurar que la información sea completa y precisa.

5.3.4 Evaluaciones de la exposición y vigilancia de la salud en el trabajo

La organización debería utilizar la información de los programas de seguimiento de la evaluación de la exposición y vigilancia de la salud para ayudar a evaluar la eficacia de los procesos y controles (por ejemplo, ventilación, protección auditiva) y determinar el nivel de exposición antes de que se produzcan daños a los trabajadores.

La organización debería comparar las exposiciones con los criterios de SST establecidos y determinar si se exceden los niveles.

La organización debería utilizar programas de vigilancia de la salud para identificar signos o síntomas de deterioro de la salud.

Para comprender el desempeño de la SST, la organización debería medir y dar seguimiento a la exposición a peligros para la salud, tales como:

- químicos (por ejemplo, líquidos, gases, otros contaminantes ambientales);
- biológicos (por ejemplo, toxinas, virus, bacterias, hongos, mordeduras de animales);
- físicos (por ejemplo, calor o frío excesivos, ruido, radiación, vibraciones);
- psicosociales (por ejemplo, sobrecarga de trabajo, acoso, estrés);
- ergonómicos (por ejemplo, movimientos repetitivos, tareas que requieren posturas incómodas, manipulación manual).

La organización debería tener en cuenta que pueden pasar meses o años antes de que los efectos negativos de la exposición se traduzcan en síntomas de deterioro de la salud. La organización debería combinar los datos de la vigilancia de la salud y las evaluaciones de la exposición. La organización puede tener en cuenta información adicional resultante de la información de los trabajadores, incluidos los grupos vulnerables (por ejemplo, mujeres embarazadas, trabajadores discapacitados) y las encuestas para evaluar la eficacia de los controles e identificar oportunidades de mejora.

La organización debería proteger la confidencialidad de los datos personales de vigilancia de la salud.

5.3.5 Reuniones sobre seguridad y salud

ISO 45004:2024

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/8fbd2260-9aa6-465a-ab7c-9cd12cbc793b/iso-45004-2024>

Si es apropiado para su tamaño y número de trabajadores, la organización puede implementar reuniones sobre seguridad y salud en diferentes niveles de la organización (por ejemplo, corporativo, instalación, departamento, equipos de trabajo). La organización debería considerar la posibilidad de utilizar los resultados de las reuniones de seguridad como parte del proceso de evaluación del desempeño, para analizar la información de otras actividades y fuentes, como las tasas de lesiones y deterioro de la salud, las investigaciones de incidentes, los datos de evaluación de la exposición, los resultados de las encuestas o los resultados de las inspecciones. La organización debería tener en cuenta los objetivos de las reuniones para determinar su frecuencia y quiénes participan.

5.3.6 Grupos de discusión

La organización debería considerar el uso de grupos de discusión temporales para obtener conocimiento y mejorar la comprensión de aspectos específicos y temas de interés. Un grupo de discusión puede estar formado por un pequeño número de personas más estrechamente relacionadas con el tema de interés o con conocimiento del tema, y la organización debería considerar este mecanismo cuando necesite adquirir una comprensión más profunda de un tema en particular.

La organización puede utilizar grupos de discusión de corta duración para desarrollar actividades como la identificación de oportunidades de mejora del desempeño de la SST, averiguar cómo se realiza una tarea o para explorar las causas subyacentes de los fallos en los procesos, como por qué los trabajadores son reacios