



POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS



POSITIVA **EDUCA**
Pensando en ti



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

TALLERES WEB

EN S.S.T.

Amor y Amistad

Dos motivos para el cuidado de la vida

Técnicas de entrevista efectiva para la investigación de accidentes laborales



HILDA J. VELASCO

Profesional en S.O
Comunicadora social,
Auditora interna HSEQ,
Consultora en sistemas de Gestión
Integral y RUC
Abogada en formación.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

OBJETIVO GENERAL



Orientar lineamientos y herramientas que aporte a la ejecución de para realizar **ENTREVISTAS eficaces**, en un proceso de **Investigación de accidentes**.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico



Si fueras una HERRAMIENTA DE TRABAJO, ¿Cuál serías y que función Cumplirías?



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

¿Que comprendes por ENTREVISTA y cuál crees que es su finalidad?...



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico



La ENTREVISTA es una **CONVERSACIÓN** entre dos (2) o más personas (grupal) con un enfoque de **preguntas o afirmaciones** que plantea el entrevistador y sobre la cual, la persona entrevistada da su **respuesta o su opinión**.

PALABRAS CLAVES: Conversación / Preguntas / Afirmaciones / Respuesta / Opinión



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

El objetivo de la Entrevista en la Investigación de Accidentes de Trabajo es...



“Encontrar *datos relevantes* que aporten al análisis de causas”



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

COMPETENCIAS DEL ENTREVISTADOR

Neutralidad

OBJETIVIDAD

ASERTIVO EN LA
COMUNICACIÓN

Respeto
ABSOLUTO por
el entrevistado

ESCUCHA ACTIVA
Y PRESENCIA
CONSCIENTE



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Una entrevista efectiva depende de...



- ☺ Preparación personal (Tranquilidad del entrevistador).
- ☺ Preparación de lugar donde se realizará (Ambiente tranquilo y seguro para el entrevistado)
- ☺ Saludo cordial
- ☺ Explicación del objetivo de la entrevista
- ☺ Desarrollo, conforme el cuestionario previsto
Aprendizaje
- ☺ Agradecimiento
- ☺ Despedida y cierre



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

La INVESTIGACIÓN DE
ACCIDENTES es un **proceso**
sistemático que busca
determinar las **causas básicas** y
los hechos que favorecieron la
ocurrencia del evento



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

FURAT

Resolución 1401 de 2007

Conformación

Equipo investigador

Revisión de la información del FURAT
Revisar información previa (Planos, registros)
Preparar el proceso de entrevistas (Logística)

A P

Hacer seguimiento a la
adopción de medidas

V H

Realizar entrevistas a testigos /Persona accidentada

Documentar las pruebas (EJ: Versiones escritas)

Identificar la causa raíz a partir de las entrevistas

Divulgación lección aprendida



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

¿Qué debemos identificar?



Naturaleza de la lesión

- LESIÓN O DAÑO APARENTE QUE SUFRIÓ EL TRABAJADOR: Fractura, envenenamiento o intoxicación aguda o alergia, luxación, torcedura, esguince, desgarro muscular, hernia o laceración de músculo o tendón sin herida / Otros.



Parte del cuerpo afectada

- Parte del cuerpo que resultó directamente afectada por la lesión. Ejemplos: mano, dedos, pie, tronco, cabeza.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico



Agente de la lesión

- Objeto, sustancia, exposición o movimiento del cuerpo que directamente produjo la lesión. Ejemplos: Ocurrió como consecuencia de una tensión o desgarramiento producido por un movimiento del cuerpo

Causas del accidente



- Causas inmediatas y causas básicas.
- ACTOS /
CONDICIONES
SUBESTÁNDAR

Tipo de Accidente: Suceso que directamente produjo la lesión. Ej: Golpeado contra, golpeado por; caída de un nivel superior, caída a un mismo nivel; cogido en, debajo o entre; fricción o raspadura; reacción corporal, sobreesfuerzo.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Una INVESTIGACIÓN EXITOSA implica formular *preguntas poderosas* con estas características...



A biertas
N eutrales
I nesperadas
S encillas

*Si tuvieras la oportunidad de hacer
algo diferente para que este tipo
de AT no se vuelva a presentar
¿Qué harías?*



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Libreta de
notas



Recursos requeridos para la Entrevista



**Grabadora UNICAMENTE si el entrevistado autoriza
por escrito el registro de voz de su entrevista /
Formato consentimiento informado**



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico



Lluvia de Ideas

ÁREA O PROCESO:

AREA DE OPORTUNIDAD:

	CAUSAS (IDEAS PROPUESTAS)	ANALISIS DE LAS IDEAS
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

5 W



- ✓ What / Qué
 - ✓ Who / Quién
 - ✓ Where / Dónde
 - ✓ When / Cuándo
 - ✓ Why / Por qué
- How / Cómo



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



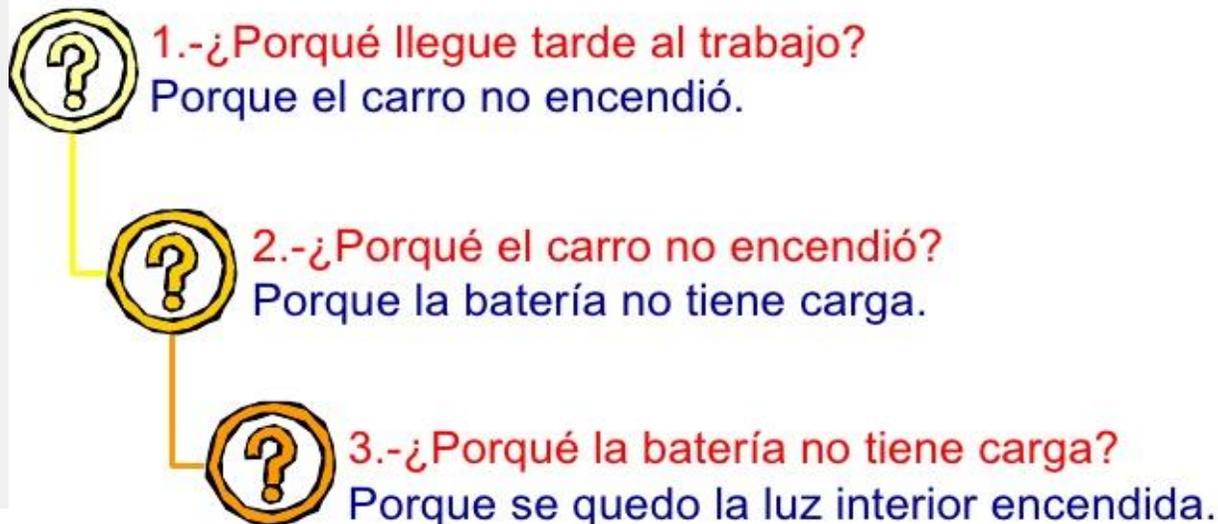
Capital
Estratégico

E
J
E
M
P
L
O

5 Porqués?

El siguiente ejemplo sencillo nos muestra el uso de este método. Partimos de un postulado:

Llegue tarde al trabajo. (Describimos el problema)



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

6 M'S

- Mano de Obra
- Métodos de trabajo
- Maquinaria
- Materiales
- Mediciones e inspección
- Medio ambiente (Entorno)



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia

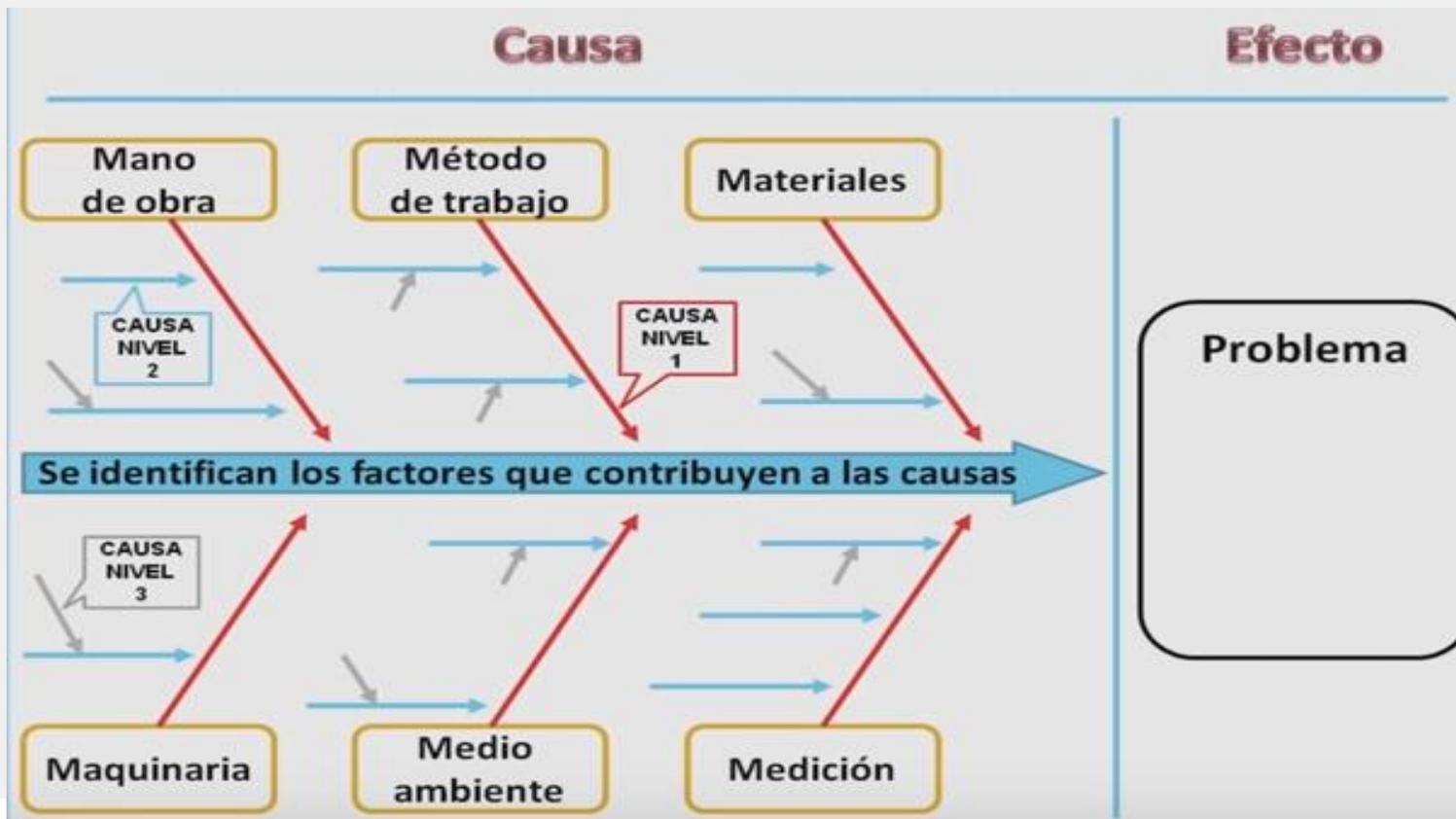


Innovación



Capital
Estratégico

5 Por qué



TIPS para realizar una ENTREVISTA efectiva durante la Investigación de AT.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



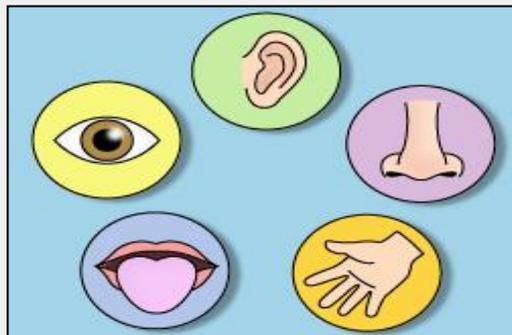
Innovación



Capital
Estratégico

Activar los Sentidos para una ATENCIÓN PLENA y Consciente

✓ **OIDOS** TOTALMENTE
abiertos y dispuestos
a Escuchar



✓ **OJOS** visualizando al
GRANDIOSO Ser Humano
que está frente a mí y
conectándonos con su
HISTORIA DE
VIDA.

✓ **MANOS** soltando cualquier distractor que puedan
desviar la concentración de la conversación

✓ **BOCA** haciendo preguntas poderosas,
abiertas, parafraseando y resumiendo lo
escuchado.

✓ **NARIZ** “olfateando” e
INTUYENDO las emociones del
entrevistado y conectándose
con “lo que no se dice”.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

No obstante puede contarse con un cuestionario guía,
es importante que entrevistador fluya en la
conversación, conforme los elementos que le vaya
proporcionando el entrevistado

Mantener una actitud de ESCUCHA activa, para
CONSTRUIR las preguntas, con los elementos
proporcionados por el entrevistado

El proceder cordial y respetuoso, debe primar antes
que el interés de obtener una respuesta.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

En este **2020 Positiva te acompaña**
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA
ES **ACCIÓN**



PREGUNTAS



POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS



POSITIVA EDUCA
Pensando en ti



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

TALLERES WEB

EN S.S.T.

Amor y Amistad

Dos motivos para el cuidado de la vida