



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

La Comisión Nacional de Seguridad y
Salud en el Trabajo de la Pequeña y la
Mediana Empresa



Técnicas de entrevista efectiva para la investigación de accidentes laborales en **empresas MIPYME**

Con el acompañamiento especial de:



Técnicas de entrevista efectiva para la investigación de accidentes laborales en Empresas MIPYME.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

HILDA J. VELASCO

Life Coach

Comunicadora social,
Abogada en formación.

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



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** en las Empresas **Mipyme**.



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

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

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



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

FURAT

Resolución 1401 de 2007

Es o No un AT?

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

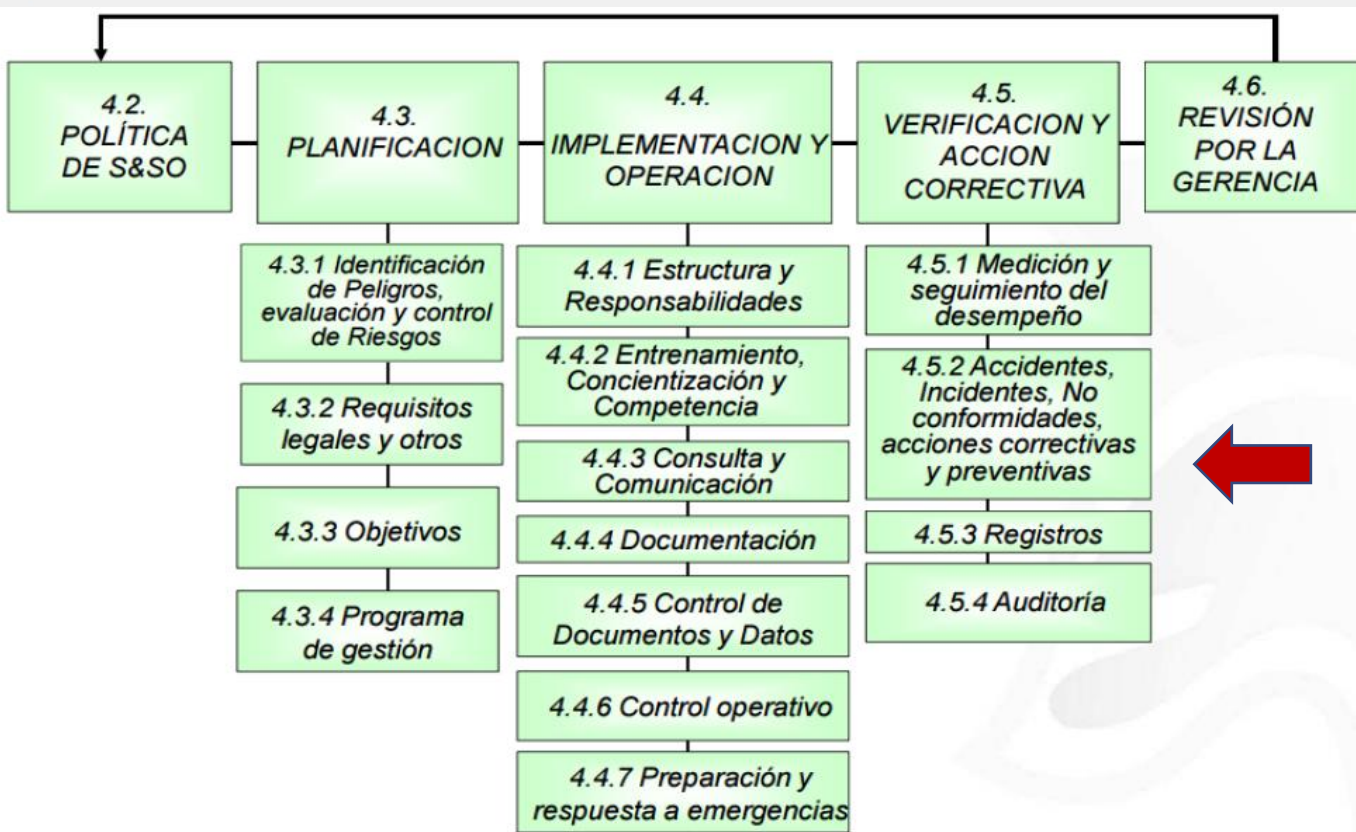


Innovación



Capital
Estratégico

MODELO PARA ESTRUCTURAR E IMPLEMENTAR EL SG SST CONFORME LOS "DEBES" DEL DEC 1072 de 2015)



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

Un **ACCIDENTE DE TRABAJO** es *un suceso repentino* que sobreviene por *causa o con ocasión del trabajo* y que produce en el trabajador **daños a la salud (una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte)**. Ejemplo herida, fractura, quemadura. **(Art. 3 Ley 1562 de 2012)**



Y su diferencia con el incidente es que éste no genera lesión...Ej: Resbalé y «casi» me caigo...



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

ES TAMBIÉN ACCIDENTE DE TRABAJO (Art. 3. Ley 1562 de 2012)

1

▪ Aquel que se produce durante la ejecución de una labor bajo la autoridad de un superior, aún fuera del lugar y horas de trabajo.

2

▪ Aquel que se da en un traslado de trabajadores desde su residencia a lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministra el empleador.

3

▪ El ocurrido durante el ejercicio de la función sindical aunque el trabajador se encuentre en servicio sindical siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

ES TAMBIÉN ACCIDENTE DE TRABAJO (Art. 3. Ley 1562 de 2012)



El ocurrido por actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actué por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión.



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

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?



¿Qué APRENDIZAJE para tu Vida, te ha
dejado éste accidente?



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



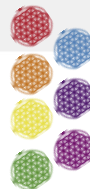
Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico



PREGUNTAS BÁSICAS ...

1.- ¿Quién es el
accidentado?
(Su experiencia)

2- ¿Dónde ocurrió el
accidente? / Sitio /
equipos y/o materiales
involucrados

3 - ¿Cómo ocurrió el
accidente?

4- Desde su punto de
vista ¿Qué cree que
falló?

5- ¿Qué acciones
propone para evitar su
repetición?

6- ¿Cuál es la lección
aprendida para prevenir
la recurrencia?



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

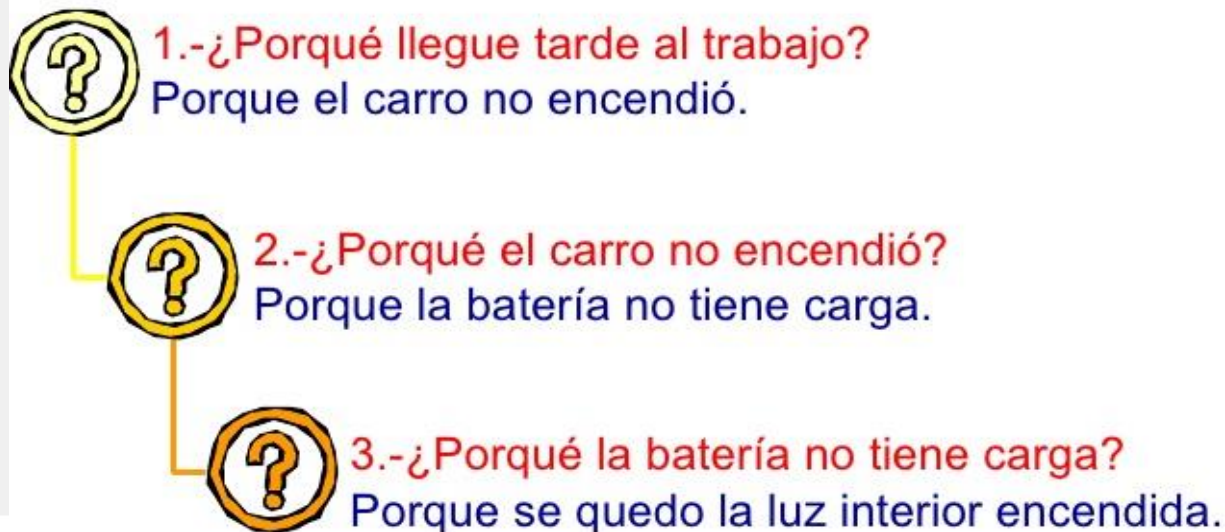


Capital
Estratégico

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

E
J
E
M
P
L
O

6 M'S

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



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia

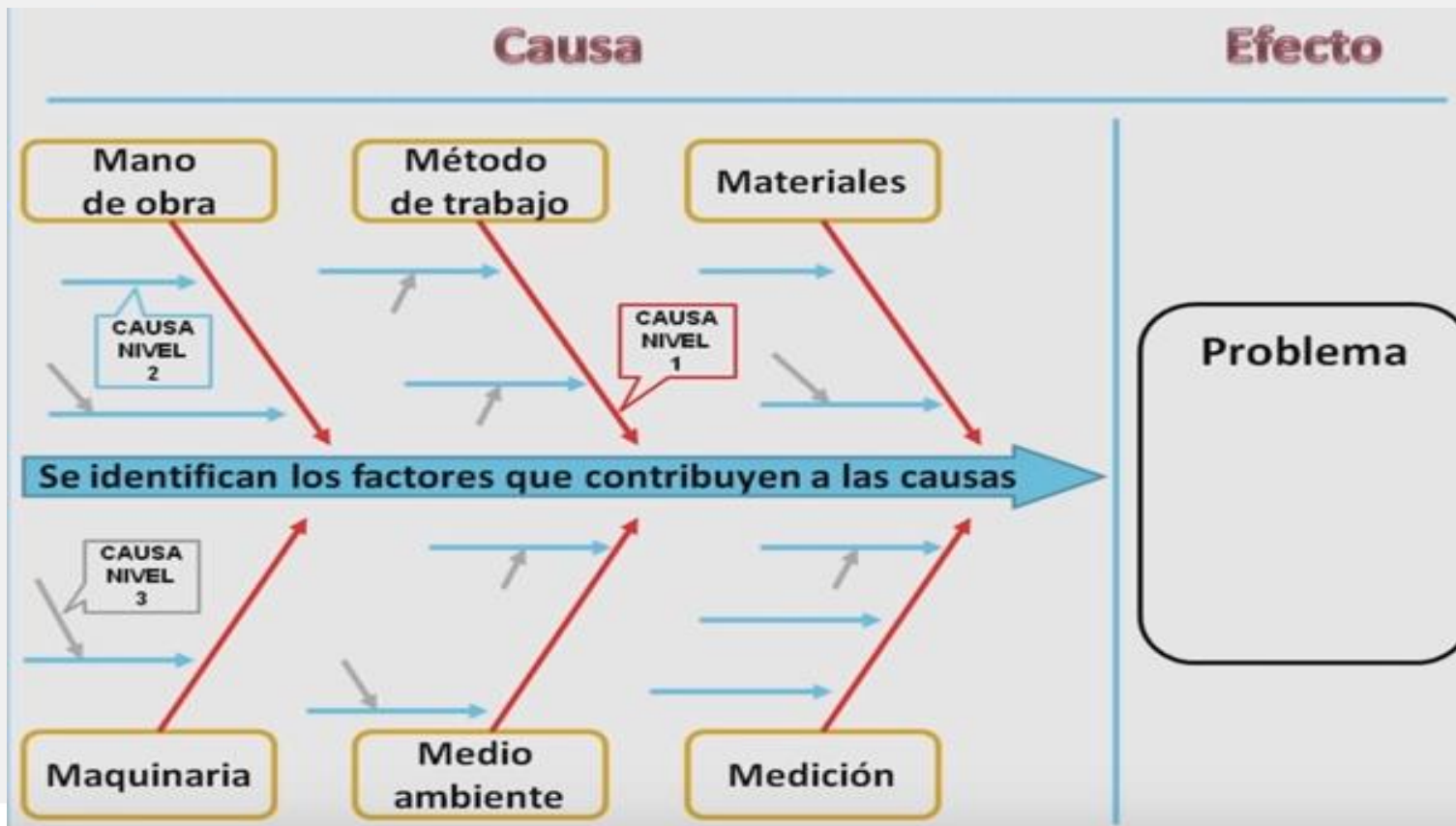


Innovación



Capital
Estratégico

5 Por qué



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



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



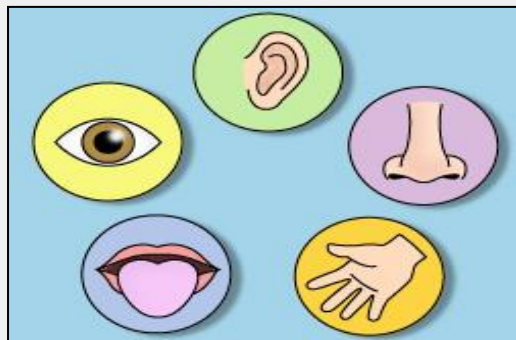
Innovación



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



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

La Comisión Nacional de Seguridad y
Salud en el Trabajo de la Pequeña y la
Mediana Empresa



Técnicas de entrevista efectiva para la investigación de accidentes laborales en **empresas MIPYME**

Con el acompañamiento especial de:

