

## TRABAJO DE GRADO

Plan de mejora en el área de seguridad y salud en el trabajo para mitigar los riesgos de incidentes y accidentes de trabajo en la sede de Medellín de la organización EMI.

**Elaborado por:**

Yenifer Andrea Benjumea Gil



**Asesor metodológico:**

Isis Miosotis Álvarez Flórez

Universidad Autónoma Latinoamericana  
Facultad de Administración de Empresas

Medellín

2021

## Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	5
1.2. Presentación general de la experiencia .....	5
• Funciones centrales de la práctica – otras actividades .....	5
• Tiempo de la práctica: .....	6
• Línea de tiempo a partir de los hitos del proceso de práctica .....	6
2. DESARROLLO .....	7
2.1. Ejes de problematización a partir de la experiencia .....	7
• Problema u oportunidad identificada desde la acción del practicante .....	7
• Acciones de la organización en torno a la problemática u oportunidad identificada .....	9
• Acciones del practicante en torno a la problemática u oportunidad identificada ..	9
2.2. Contexto teórico .....	10
• Teorías que orientan la problemática u oportunidad identificada .....	10
• Conceptos que orientan la problemática u oportunidad identificada .....	11
2.3. Técnicas de investigación para la recolección de información .....	12
• Aplicación de técnicas .....	12
2.4. Niveles de análisis .....	25
• Reflexiones sobre el proceder de la organización a partir del problema u oportunidad identificada .....	25
• Reflexiones sobre el proceder del practicante a partir del problema u oportunidad identificada .....	27
• Aproximaciones teóricas o conceptuales sobre la problemática u oportunidad identificada .....	28
3. Conclusiones .....	28
3.1. Reflexiones finales .....	28
• Sobre el proceder de la organización .....	28
• Sobre el proceder del practicante .....	29
• Desde lo teórico .....	30
3.2. Propuestas para la organización .....	30
4. Referencias .....	34

## Tabla de figuras

<b>Figura 1.</b> Cartilla seguridad vial .....	16
<b>Figura 2.</b> Cartilla actívate por tu salud .....	16
<b>Figura 3.</b> Formato de investigación de incidentes y accidentes de trabajo .....	18
<b>Figura 4.</b> Formato para versiones escritas .....	19
<b>Figura 5.</b> Formato lecciones aprendidas.....	19
<b>Figura 6.</b> Formato notificación de compromiso y retroalimentación de accidentes e incidentes de trabajo.....	20
<b>Figura 7.</b> Formato de seguimiento para retorno laboral .....	20
<b>Figura 8.</b> Matriz de caracterización de accidentalidad .....	21
<b>Figura 9.</b> Matriz de caracterización de incidentalidad .....	22
<b>Figura 10.</b> Ilustración de la capacitación de bioseguridad .....	31
<b>Figura 11.</b> Guardian .....	31
<b>Figura 12.</b> Traje y elementos de protección personal (EPP).....	31
<b>Figura 13.</b> Ilustración de la capacitación con agentes de tránsito.....	32
<b>Figura 14.</b> Ilustración de la capacitación con agentes de tránsito, con la socialización de la cartilla de seguridad vial.....	32
<b>Figura 15.</b> Ilustración de retroalimentación por parte de la analista del área de SST a los coordinadores médicos, sobre clasificación de incidentes y accidentes de trabajo. ....	33

## Resumen

El presente trabajo de investigación se lleva a cabo en la organización EMI, la cual está dedicada a prestar servicios de atención médica domiciliaria, en la cual mediante la realización de la práctica profesional se identificó una problemática frente al alto índice de incidentes y accidentes de trabajo en la sede de Medellín, es por esto que este trabajo busca presentar una propuesta al área de seguridad y salud en el trabajo que permita mitigar el índice de incidentes y accidentes de trabajo en la sede de Medellín, desde los tres principales riesgos que se detectaron siendo estos los biológicos, de tránsito y propios del trabajo.

Realizando esta investigación a través de la metodología de estudio de caso, implementando herramientas y técnicas como la observación y la revisión documental, que permitieron recolectar la información necesaria para desarrollar el presente trabajo, llegando a la conclusión de que las propuestas presentadas a partir de los tres riesgos mencionados anteriormente son viables, dado que la organización cuenta con los recursos para ejecutar las propuestas.

**Palabras clave:** Incidentes, accidentes, trabajo, seguridad y salud en el trabajo (SST), propuesta, riesgos, biológico, tránsito, propios del trabajo.

## Abstract

This research work is carried out in the EMI organization, which is dedicated to providing home health care services, in which through the realization of the professional practice a problem was identified regarding the high rate of incidents and accidents at work in the Medellin headquarters, which is why this work seeks to present a proposal to the area of occupational safety and health to mitigate the rate of incidents and accidents at work in the Medellin headquarters, from the three main risks that were detected being these biological, traffic and work-related risks.

This research was carried out through the case study methodology, implementing tools and techniques such as observation and documentary review, which allowed collecting the necessary information to develop this work, reaching the conclusion that the proposals presented from the three risks mentioned above are viable, given that the organization has the resources to implement the proposals.

**Keywords:** Incidents, accidents, work, occupational safety and health (OSH), submission, risks, biological, traffic, own work.

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Características generales de la empresa**

EMI (Empresa de Medicina Integrada), es una compañía de salud prestadora de servicios de atención médica a domicilio con más de 35 años de experiencia en el mercado, considerándose como líder mundial en atención médica pre-hospitalaria, gracias a que hace parte del Grupo Falck el cual tiene presencia en más de 46 países. Este grupo empresarial nace en el año 1979 en Montevideo, Uruguay, como la primera compañía pre-pagada de emergencia médica a domicilio, que estableció un modelo exitoso de atención, que posteriormente fue replicado en toda América y que facilitó el acceso de la población a los sistemas de salud.

Como pionera en servicio de emergencia médica a domicilio pre-pagada, la compañía tiene el objetivo de brindar alivio a las situaciones de salud de sus pacientes y afiliados, es por esto que tiene trazado el propósito de salvar vidas y preservar la salud, proyectándose en el 2030 como la empresa que cambie la forma de acceder a los servicios de salud, logrando esto a través sus principales valores como lo son la eficiencia, el servicio, la accesibilidad, la confiabilidad y la rapidez.

Actualmente EMI Presta sus servicios de atención médica en varios países de Latinoamérica como Uruguay, Colombia, Ecuador, Panamá, Venezuela y Salvador, mediante un completo esquema general de productos como; las consultas pediátricas programadas, la línea de orientación médica, EMI dental, atención médica domiciliaria, urgencias y emergencias.

La compañía logra entrar al mercado colombiano en el año 2006 a través de la fusión con varias compañías ya radicadas en Colombia. Hoy en día la organización tiene presencia en la Costa Atlántica, el Eje Cafetero, Cali, Bogotá y Medellín donde está su sede principal, dado que en esta ciudad es donde se encuentran todas las áreas con las cuales está estructurada la organización como lo son las estratégicas, las de ciclo de negocio y las de apoyo y/o soporte, siendo esta última el área en la cual se enfocará este proyecto académico, dado que la práctica profesional se presentará en el área de recursos humanos específicamente en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

### **1.2. Presentación general de la experiencia**

- **Funciones centrales de la práctica – otras actividades**

Acorde a la información suministrada anteriormente, dado que se va realizar la práctica profesional en EMI en el área de recursos humanos en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es importante mencionar que dentro de las funciones como practicante está; verificar la realización de exámenes médicos periódicos ocupacionales, de ingreso para el personal que se vincula a la organización, al igual que las evaluaciones laborales (Post incapacidad) y de egreso, además de documentar y actualizar continuamente las matrices de ingresos y retiros, como también apoyar ciertas actividades del COPASST (comité paritario de seguridad y salud en el trabajo) según las indicaciones de la analista de Seguridad y Salud en el Trabajo, así mismo promover las campañas propuestas por la organización para mitigar

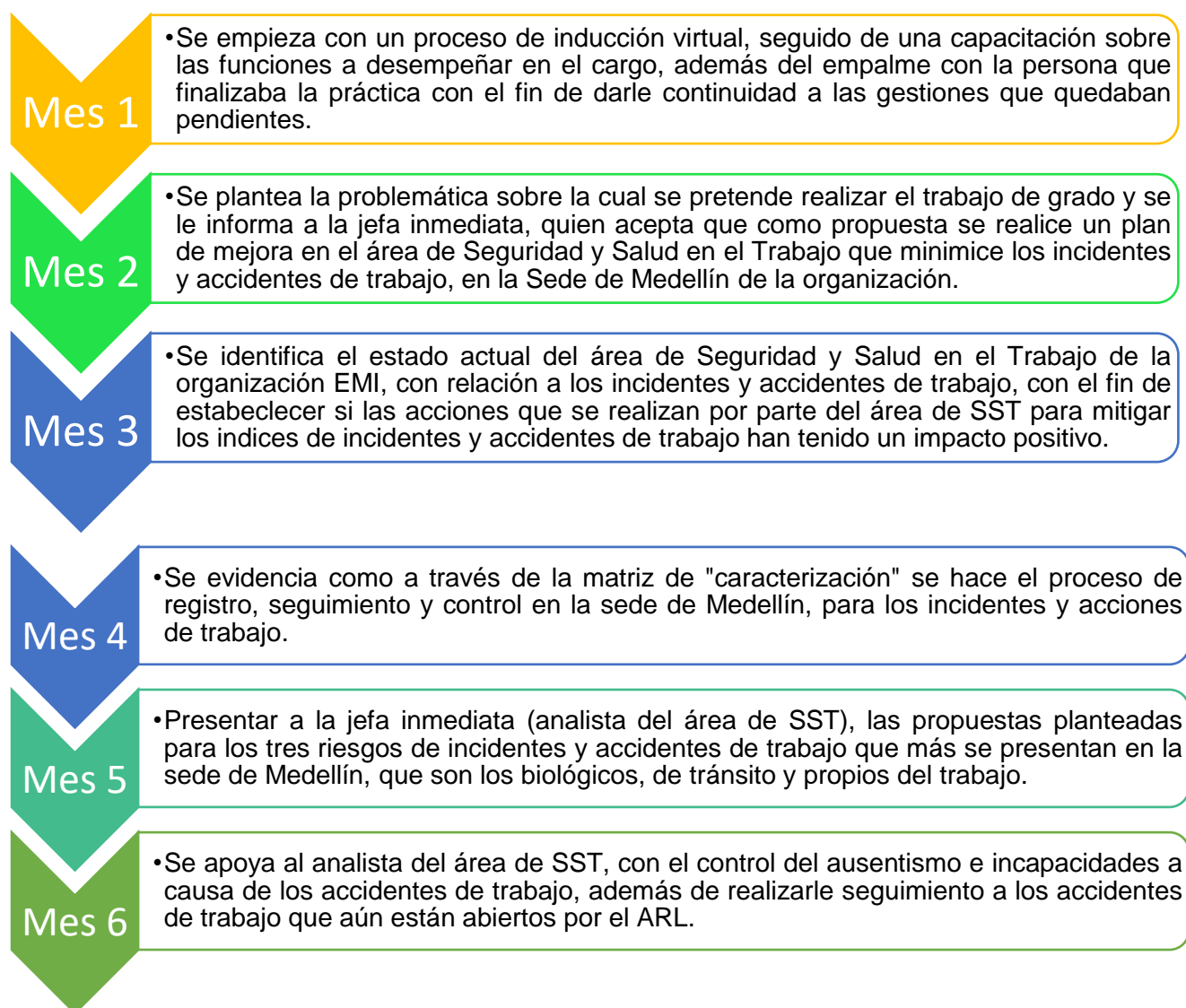
los riesgos en todas las áreas, y apoyar a la analista en la actualización de todos los documentos inherentes al sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Por otra parte, se debe realizar seguimiento y dar apoyo a las jornadas de vacunación, al igual que apoyar y velar por la entrega de dotación para el personal de planta en los tiempos establecidos, además de hacer seguimiento y control al ausentismo, y fundamentalmente acompañar todo el proceso de documentación, radicación, seguimiento y control a los incidentes y accidentes de trabajo.

- **Tiempo de la práctica:**

Además de las funciones mencionadas, es importante recalcar que el tiempo en el cual se llevará a cabo el contrato de aprendizaje entre la estudiante y la organización inicia el 3 de marzo de 2021 y finaliza el 2 de septiembre de 2021, teniendo así una duración de 6 meses.

- **Línea de tiempo a partir de los hitos del proceso de práctica**



## 2. DESARROLLO

### 2.1. Ejes de problematización a partir de la experiencia

- **Problema u oportunidad identificada desde la acción del practicante**

EMI es una organización de salud que ofrece servicios de atención médica a domicilio, la cual nace en el año 1884 en Uruguay gracias al señor Sophus Falck quien inicialmente crea la organización para atender casos cardio coronarios, posteriormente a causa de algunos incidentes masivos en el país, la compañía se ve en la necesidad de expandir su línea de negocio agregando a su operación; servicios de ambulancia, vehículos especializados para asistencia en carretera, atención a incendios en operaciones, entre otros. Debido a la respuesta positiva del mercado, deciden expandir sus operaciones en otros países como Dinamarca, Suecia y Polonia.

En el año 2000 se consolida como Grupo Falck, nombrado así en honor a su fundador Sophus Falck, esto después de haber tomado la decisión de independizarse de Group 4 y Securicor con quienes se habían hecho fusiones anteriormente para poder entrar al mercado europeo. Entre los años 2005 y 2011 Grupo Falck se consolida geográficamente dentro del resto de Europa, Estados Unidos, Sur América y Asia.

En el año 2006 Grupo Falck entra a Colombia a través de una de sus filiales llamada EMI, la cual se ubica en el sector terciario de la economía colombiana, dado que está se dedica a ofrecer servicios de salud a domicilio y es vigilada en Colombia por el Ministerio de salud y protección social.

Actualmente la organización tiene presencia en varias ciudades de Colombia, teniendo su sede principal en la ciudad de Medellín en el sector del poblado, sobre la avenida las vegas, lugar en el cual se lleva a cabo la práctica profesional, que como se ha mencionado previamente es en el área de recursos humanos, en Seguridad y Salud en el Trabajo, siendo está un área exigida para cada organización según el decreto 1443 del año 2014, establecido por el gobierno colombiano.

El área de SST es la encargada de promover, vigilar y acompañar a los trabajadores, para que cumplan sus funciones dentro y fuera de la organización en óptimas condiciones con el fin de evitar el detrimento de su salud física y mental a causa del trabajo, además de velar porque la organización cumpla a cabalidad con las normas establecidas por el ministerio de salud y protección social con referencia a la seguridad y salud en el trabajo.

Dando cumplimiento a la ley colombiana, el área de SST se encarga de hacer toda la trazabilidad entre las condiciones en las cuales están las instalaciones, los equipos y el personal para que el servicio se preste a los clientes en óptimas condiciones, es allí donde cobran relevancia los incidentes y accidentes de trabajo, dado que se convirtió en un aspecto negativo que se presenta con mayor recurrencia en la sede de Medellín, pues según el reporte emitido por la analista del área de SST de dicha sede el índice de accidentalidad ha crecido en un 16,1% en comparación al primer trimestre del año 2020, además se ha identificado que los casos reportados inicialmente como incidentes en muchas ocasiones terminan

convirtiéndose en accidentes que finalmente generan ausentismo por parte del trabajador, puesto que la mayoría dan lugar a incapacidad médica por accidente de trabajo, que posteriormente dependiendo la gravedad puede dar lugar a prórrogas de la incapacidad por semanas e incluso meses, y en algunos casos en los que el personal retorna a las labores, lo hace con ciertas restricciones que limitan el cumplimiento de las funciones del trabajador entre un 50% y 70%.

Según la información recolectada entre los años 2020 e inicios del 2021 los casos reportados en la organización como incidentes y accidentes de trabajo corresponden en un 3,2% al personal del área administrativa y el 96,8% al personal de planta que está compuesto por; médicos, paramédicos, enfermeros, conductores, auxiliares de farmacia y auxiliares de mantenimiento, lo cual genera mayor preocupación dado que el personal de planta es indispensable para la operación que es el servicio de atención médica a domicilio que presta EMI, además la mayoría de ellos son quienes tienen contacto directo con el cliente.

En relación con lo anterior, este tipo de comportamiento afecta directamente la operación de la sede de Medellín, dado que el área de estructuras que es la encargada de asignar los turnos al personal de planta, debe estar sujeta a cambios según la actualización de restricciones reportadas a ellos por el área de SST según la evolución de los casos de accidentalidad, además en estructuras a causa de las incapacidades imprevistas por motivo de los accidentes de trabajo se deben presentar cambios de última hora en los turnos de trabajo del personal para poder suplir las personas que no pueden hacer el turno y que ya se tenían programadas con anterioridad, es por esto que el área de estructuras ya no programa los turnos de forma semanal sino diaria.

Por otro lado, la elaboración de los reportes de los incidentes y accidentes de trabajo son de las tareas que más toman tiempo en el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, por el alto grado de complejidad en cuanto a su seguimiento y a los elementos que exige la norma colombiana, más aún para los casos de accidentalidad dado que estos deben ser reportarlos al ARL, y para esto el tiempo estimado en un solo caso es de un mes aproximadamente, puesto que se tienen dos días hábiles para reportar por el caso por aplicativo del ARL y dos días hábiles para presentar de forma física carta oficial junto con el reporte del accidente, para que este sea radicado y se pueda empezar desde el área de SST de EMI una investigación para la cual se cuenta con un máximo 15 días hábiles, en los que se debe indagar qué ocurrió y qué tipo de medidas se pueden tomar por parte del colaborador y de la organización para prevenir futuros accidentes de trabajo, finalmente según la gravedad del accidente y el reporte del médico que generó la incapacidad se debe establecer si el colaborador debe reintegrarse a la organización sin restricciones para dar cierre al caso y archivarlo en la carpeta física del área de SST para cada trabajador de la ciudad de Medellín, o por el contrario se deben generar restricciones lo que implica que el caso continúe abierto hasta que el colaborador pueda retomar sus funciones en completa normalidad.

Es por esto que la organización debe buscar alternativas que ayuden a mitigar la situación que se está presentando con los incidentes y accidentes de trabajo en la sede de Medellín, dado que como lo muestran los índices no está siendo atendida adecuadamente la situación y se está viendo afectada la operación, desde los cambios de último momento en los diferentes turnos, hasta el ausentismo y las restricciones del personal lo que implica una

serie de sobrecostos para la organización porque deben contar con más trabajadores para que reemplacen el personal que no puede presentarse a cumplir sus turnos.

- **Acciones de la organización en torno a la problemática u oportunidad identificada**

En la organización cada región debe establecer un registro de caracterización en excel con el reporte de cada incidente y accidente de trabajo, para realizarle seguimiento y control interno a cada caso y desde allí poder generar un reporte mes a mes con los indicadores de accidentes e incidentes de trabajo que posteriormente deben ser presentado a la jefa nacional del área de SST. Estos reportes los genera el analista del área de SST de cada región (costa atlántica, Eje cafetero, Cali, Bogotá y Medellín), y son expuestos por cada uno de ellos en una reunión virtual que se realiza finalizando el año ante los directivos de la organización y la jefa nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, usando como referencia y comparativo el año anterior, esto con el fin de saber si el indicador disminuye o aumenta durante el año, y de esta forma poder evaluar si se debe realizar un nuevo plan de acción correctivo, o si se continúa trabajando con los mismos programas y campañas, todo esto en pro de poder disminuir cada vez más los incidentes y accidentes de trabajo.

Por otra parte, según lo establecido en la resolución colombiana número 1401 de 2007, en EMI para los casos de accidentalidad se debe abrir una investigación, que posteriormente se le presenta al ARL con las causas que desencadenaron el accidente y las acciones de mejora por parte de la empresa y del trabajador. Por otro lado, internamente en la sede de Medellín para disminuir los incidentes y accidentes de trabajo desde el área de SST se presentan de forma anual tres campañas sobre prevención de caídas, riesgo osteomuscular y seguridad vial, además el área médica dicta dos capacitaciones en el año una de camillaje para el personal que debe prestar el servicio de traslado a pacientes; y otra sobre bioseguridad por el riesgo biológico y genético al que están expuestos los médicos.

Sin embargo, las medidas presentadas anteriormente no han logrado cumplir a cabalidad el objetivo de disminuir los incidentes y accidentes de trabajo de la sede de Medellín, pues desde el área de SST se ha percibido que hay índices que se permanecen iguales y los otros que han incrementado en comparación al año 2020.

- **Acciones del practicante entorno a la problemática u oportunidad identificada**

En concordancia con la problemática, se propone diseñar un plan de mejora en el área de Seguridad y Salud en el Trabajo que minimice los riesgos de incidentes y accidentes laborales, en la Sede de Medellín de la organización EMI.

Y, para darle desarrollo a dicho propósito se plantean las siguientes acciones:

- Identificar el estado actual del área de Seguridad y Salud en el Trabajo de la organización EMI, con relación a los incidentes y accidentes de trabajo.
- Caracterizar el proceso de registro, seguimiento y control para los casos de incidentes y acciones de trabajo que se presentan en la sede de Medellín.

- Diseñar un plan de acción que minimice el alto índice de incidentes y accidentes de trabajo, de la organización EMI.

## 2.2. Contexto teórico

- **Teorías que orientan la problemática u oportunidad identificada**

Para llevar a cabo la propuesta sobre el plan de mejora en el área de Seguridad y Salud en el Trabajo que minimice los riesgos de incidentes y accidentes de trabajo, en la Sede de Medellín, se tendrá en cuenta la teoría de la Gestión Humana, desde un enfoque sobre higiene y seguridad industrial visto dentro de los macro-procesos planteados por la académica (Solarte, 2009).

La autora mediante el texto *un nuevo enfoque en el estudio de la gestión humana*, identifica y propone 5 macro-procesos de la gestión del talento humano, de los cuales se abordará únicamente el tercer macro-proceso que habla sobre la compensación, bienestar y salud de las personas, más específicamente en el sub proceso que trata el tema sobre la higiene y seguridad industrial.

Para abordar estos temas, es importante partir desde la definición de ambos términos; según la Escuela de Salud Ocupacional de la Universidad del Valle, la higiene industrial es la disciplina dedicada al reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores y agentes ambientales originados en o por el lugar de trabajo, que puedan causar enfermedad e ineficiencia entre los trabajadores o entre los ciudadanos de una comunidad (Solarte, 2009). Y tiene como objetivo brindar un ambiente de trabajo con condiciones ambientales que garanticen la salud mental y física de cada individuo (Sherman & Bohlander, 1999), por lo tanto, se debe identificar y evaluar mediante estudios ambientales periódicos, los agentes y factores de riesgos que afecten o puedan afectar la salud (tanto mental como física) de los trabajadores en todos sus sentidos, y determinar y aplicar las medidas para el control de riesgos de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo, y verificar periódicamente su eficiencia (Solarte, 2009).

Es aquí donde cobra importancia la higiene industrial, dado que esta no solo busca reconocer y evaluar los factores que pueden causar enfermedades o limitaciones a los trabajadores, sino que también se encarga de aplicar planes de mejora y de medir regularmente la efectividad de las medidas que se implementan en las organizaciones para evitar accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo.

Por otra parte, está la seguridad industrial que es considerada como el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, instruyendo o convenciendo a las personas sobre la necesidad de implantar prácticas preventivas (Solarte, Los macro-procesos: un nuevo enfoque en el estudio de la gestión humana, 2009) teniendo como objetivo mantener un ambiente laboral seguro mediante el control de las causas básicas que potencialmente pueden causar daño a la integridad física del trabajador o a los recursos de la empresa (Sherman & Bohlander, 1999).

Entendiendo los términos mencionados anteriormente se puede identificar que ambos procesos se complementan, puesto que la seguridad industrial es una herramienta mediante la cual se puede llevar a cabo la higiene industrial, además la seguridad industrial puede prevenir y eliminar factores de riesgo, haciendo entender al trabajador a través de mecanismos como la educación la necesidad de aplicar prácticas preventivas útiles para evitar la accidentalidad y las enfermedades ligadas a causas laborales.

Además de esto para el contexto colombiano es importante tener presente el artículo 349 del Código Sustantivo del Trabajo que habla sobre el reglamento de la higiene y seguridad, especialmente el decreto 1443 de 2014 establecido por el Ministerio de Trabajo que consiste en el SG-SST (sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo) entendiéndolo como “el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo” (Fondo de riesgos laborales, 2017), dado que el área de SST es la que se encarga de ejecutar dentro de la organización EMI todo lo relacionado con *la higiene y seguridad industrial*.

Aunque es obligatoria la implementación del decreto 1443 de 2014, en todas las organizaciones colombianas, se considera que dado los servicios que ofrece la organización EMI que son de atención médica pre-hospitalaria domiciliaria, el decreto debe cumplirse más en función del sentido ético y el cuidado de los trabajadores, y no solo con el cumplimiento de la norma.

Finalmente es importante recalcar que en las organizaciones es indispensable la implementación tanto de estos procesos como de la ley colombiana, dado que las enfermedades profesionales y los accidentes de trabajo provocan enormes prejuicios a las personas y a las organizaciones, en términos de costos humanos, sociales, legales y financieros. Por ello, es importante que el área de gestión humana tenga como uno de sus objetivos la reducción y prevención de accidentes en el trabajo a través de la higiene y seguridad Industrial (Solarte, 2009).

- **Conceptos que orientan la problemática u oportunidad identificada**

En este punto se hace pertinente ampliar la definición de términos como; el riesgo del trabajo entendiéndolo primero el concepto de riesgo que según *Yassi, Kjellstrom, Dekok y Guidotti* en la 3ra. edición del Diccionario de Epidemiología lo define como la probabilidad de que un evento ocurrirá (Yassi A, 2000), y este término dentro de un contexto laboral, se podría entender como las eventualidades dañinas a las que está sujeto el trabajador por consecuencia de su actividad (La Escuela Superior Politécnica del Litoral , 2008).

De estos riesgos laborales se despliegan tres grandes vertientes que son *los incidentes de trabajo, los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales*; entendiéndolo como incidente de trabajo un suceso no deseado bajo circunstancias ligeramente diferentes acontecidos en el curso del trabajo o en relación con éste, que tuvo el potencial de ser un accidente, en el que hubo personas involucradas sin que sufrieran lesiones graves o se presentaran daños a la propiedad y/o pérdida en los procesos. (ICONTEC , 1995).

Por otra parte, el accidente de trabajo que de acuerdo con el artículo 2do del Decreto 1295 del 22 de junio de 1994, expedido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social dice que, “Se entiende por accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca al trabajador una lesión orgánica, perturbación funcional, invalidez o la muerte”.

Así mismo este decreto 1295 de 1994 define la otra vertiente que es la enfermedad profesional como “todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio ambiente en que se ha visto obligado a trabajar, y que haya sido determinado como enfermedad profesional por el Gobierno Nacional”, Sin embargo, éste último término no será desarrollado en este trabajo, puesto que la propuesta para la organización EMI es presentar un plan de acción para mitigar los índices en los incidentes y accidentes de trabajo que están presentando falencias en el área de SST.

En relación a los incidentes y accidentes de trabajo la ley establece que existen dos factores inseguros que los causan; que son la condición subestándar que es el tipo de situación que se presenta en el lugar de trabajo y que se caracteriza por la presencia de riesgos no controlados, esta condición va directamente ligada a los factores de trabajo, mientras que el acto subestándar se presenta por causas personales del trabajador y se entiende como “todo acto que realiza un trabajador de manera insegura o inapropiada y que facilita la ocurrencia de un accidente de trabajo” (ICONTEC , 1995). De estos dos factores se ha detectado en la organización EMI que la mayoría de los casos de incidentes y accidentes de trabajo reportados son causados por actos subestándar, lo que hace que sean más difíciles de controlar porque estos se presentan por falencias del trabajador, ya sea por falta de capacidad o tensión física, mental o psicológica, por desconocimiento o inhabilidad y en algunos casos por motivación deficiente del trabajador.

Sin embargo, con respecto a los incidentes y accidentes de trabajo existe una acción que busca evitarlos dentro de las organizaciones y es la acción preventiva que es tomada para eliminar la causa de una no conformidad posible, o cualquier otra situación potencial indeseable (La Escuela Superior Politécnica del Litoral , 2008), además de esta acción también está la correctiva que va en la misma línea de la preventiva, sin embargo esta busca evitar que el suceso vuelva a producirse, por lo cual la acción correctiva trabaja sobre las situaciones indeseables ya detectadas. En EMI las acciones que se presentan para los incidentes y accidentes de trabajo son las correctivas, dado que las medidas que se proponen son sobre los casos que ya se han presentado, más no se plantean sobre posibles escenarios para evitar que desde un inicio se presente algún tipo de riesgo.

### **2.3. Técnicas de investigación para la recolección de información**

- **Aplicación de técnicas**

Este trabajo de sistematización de experiencia se realizó fundamentalmente mediante la recolección y análisis de una serie de información suministrada por la organización, la analista del área de SST y la practicante.

Dicha información se recolectó a través de técnicas como la observación por parte del practicante entendiendo esta herramienta como un el método por el cual se establece una

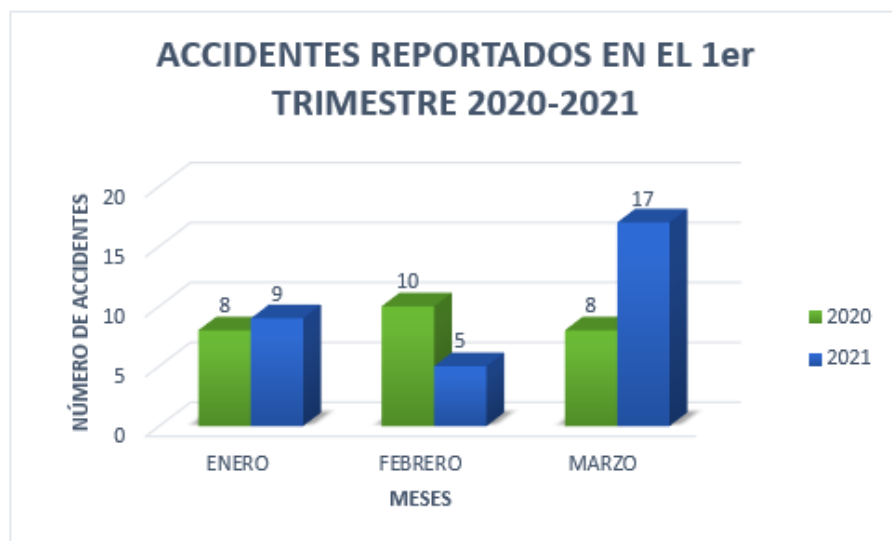
relación concreta e intensiva entre el investigador y el hecho social o los actores sociales, de los que se obtienen datos que luego se sintetizan para desarrollar la investigación (Fabbri, 2011).

Además de la revisión documental, “que permite identificar las investigaciones elaboradas con anterioridad y sus discusiones; delinear el objeto de estudio; construir premisas de partida; consolidar autores para elaborar una base teórica; hacer relaciones entre trabajos; rastrear preguntas y objetivos de investigación; establecer semejanzas y diferencias entre lo establecido y las ideas propuestas o halladas por el investigador; categorizar experiencias; distinguir los elementos más abordados con sus esquemas observacionales; y precisar ámbitos no explorados” (López, 2008).

En consonancia con estas dos técnicas y con el ánimo de darle desarrollo a las acciones uno y dos, que consisten en identificar el estado actual del área de SST de la organización EMI, al igual que caracterizar el proceso de registro, seguimiento y control para los casos de incidentes y accidentes de trabajo en la sede de Medellín, se encontró la siguiente información con respecto a los índices de accidentalidad.

Actualmente en comparación con el primer trimestre del año 2020 tal como se muestra en la siguiente gráfica, los accidentes de trabajo incrementaron en un 16,1% en el año 2021, dado que en el primer trimestre del año 2020 solo se presentó un total de 26 accidentes, mientras que en lo corrido de los tres primeros meses del año 2021 se presentaron 31 accidentes de trabajo siendo marzo el mes con mayor índice de accidentalidad.

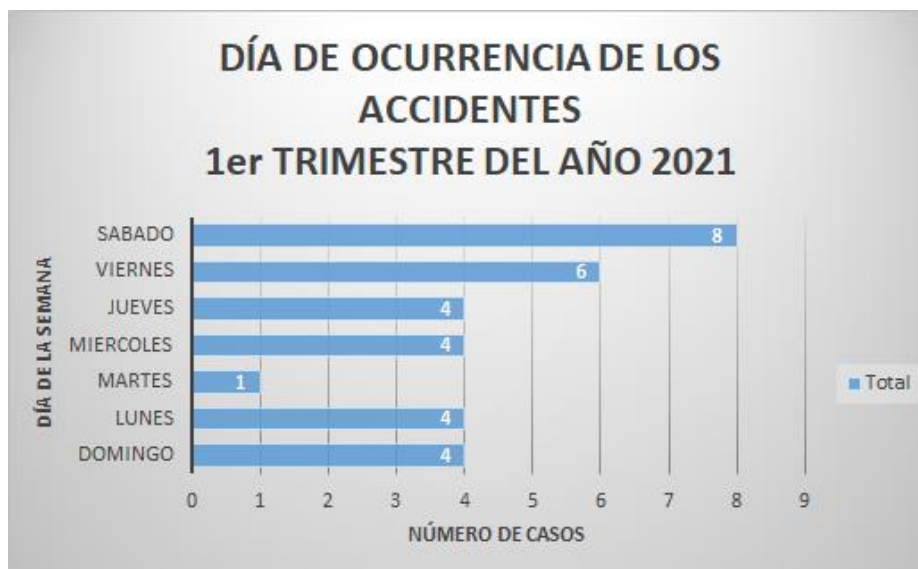
**Gráfico 1.** Accidentes reportados en el 1er trimestre de los años 2020-2021



*Nota.* Fuente elaboración propia, con base en información de la matriz de caracterización accidentalidad Medellín 2020-2021.

Adicionalmente se detectó que los días en los cuales se presentaron más accidentes de trabajo en lo corrido del primer semestre del año 2021 fueron los días sábados con el 26% de los casos, seguido del viernes con el 19% tal como se muestra en la siguiente gráfica, lo que indica que los accidentes se presentan más que todo los fines de semana.

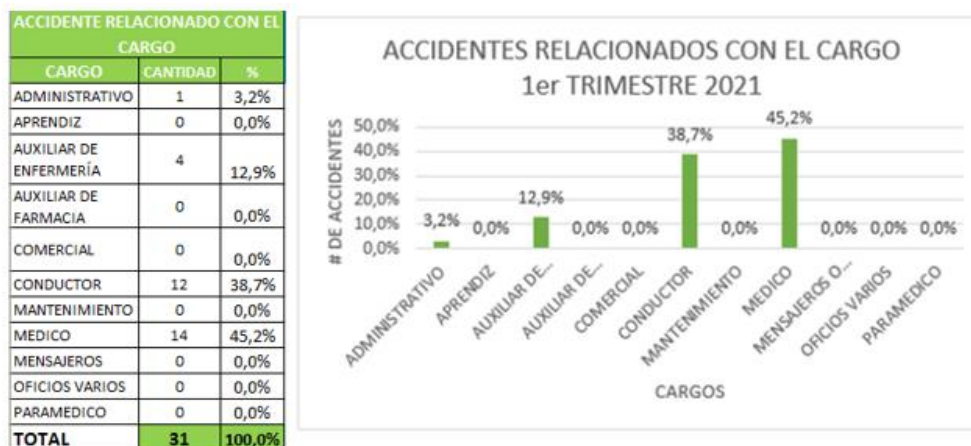
**Gráfico 2.** Día de ocurrencia de los accidentes reportados en el 1er trimestre del año 2021.



*Nota.* Fuente elaboración propia, con base en información de la matriz de caracterización accidentalidad Medellín 2021.

Por otra parte, con los datos del primer trimestre del año 2021, se identificó que el 96,7% de los accidentes de trabajo que se presentan en la organización en la sede de Medellín corresponden al personal de planta que como se ha mencionado está compuesto por; médicos, paramédicos, enfermeros, conductores, auxiliares de farmacia y auxiliares de mantenimiento. Siendo los médicos con un 45,2% el personal que más casos llegó a presentar en los primeros tres meses de este año, seguido de los conductores con un 38,7%, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

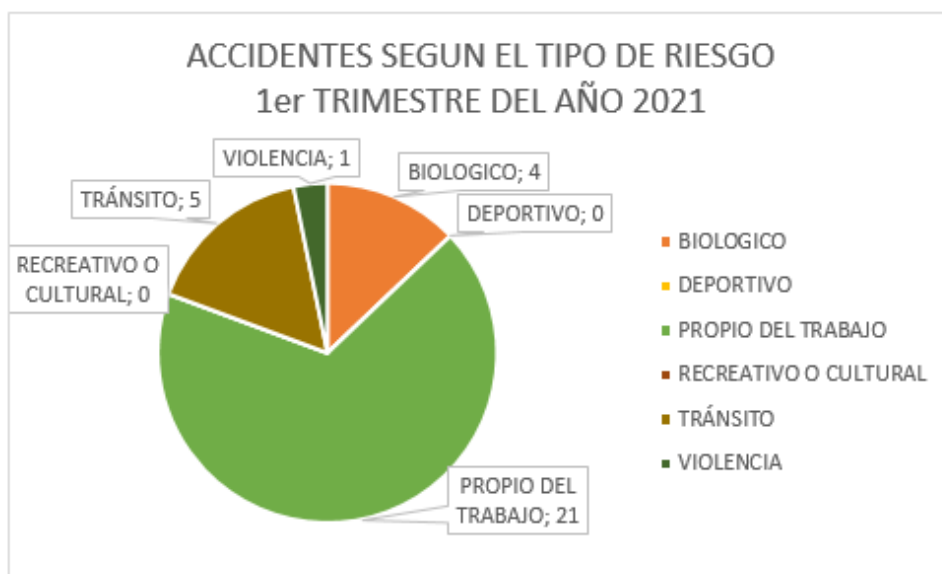
**Gráfico 3.** Accidentes relacionados con en el 1er trimestre del año 2021



*Nota.* Fuente elaboración propia, con base en información de la matriz de caracterización accidentalidad Medellín 2021.

Así mismo se identificó que los accidentes de trabajo se clasifican en seis tipos de riesgos los cuales son; biológicos, deportivos, propios del trabajo, recreativo o cultural, tránsito y violencia, sin embargo los tres principales riesgos que se presentan en EMI en la sede de Medellín son; los propios de trabajo que representan el 68% de los casos, seguido del riesgo de tránsito con un 16% y los biológicos con un 13%, esto según los accidentes de trabajo reportados en lo corrido del primer trimestre del año 2021, tal como se ilustra en el siguiente gráfico.

**Gráfico 4.** Accidentes según el tipo de riesgo con en el 1er trimestre del año 2021



*Nota.* Fuente elaboración propia, con base en información de la matriz de caracterización accidentalidad Medellín 2021.

Cabe resalta que la información suministrada anteriormente se obtuvo de la matriz de “Caracterización de accidentalidad Medellín (2020-2021)” que maneja la analista del área de SST para hacer el registro interno de los accidentes de trabajo, matriz de la cual se ampliará la información más adelante dando claridad de la finalidad que esta tiene para el seguimiento y control de los accidentes de trabajo.

En concordancia a lo evidenciado anteriormente, en la sede de Medellín de forma interna como medida de intervención para los incidentes y accidentes de trabajo tal como se había mencionado se realizan tres campañas; dos de ellas son presentadas de forma anual por parte del área de SST y comunicaciones, una es sobre la prevención de caídas llamada “No te caigas” y la otra de riesgo osteomuscular, la tercera campaña es realizada por el área de formación y SST sobre la seguridad vial, campaña para la cual se tienen las cartillas de *seguridad vial*, que son usadas como una herramienta para la promoción de la campaña, a continuación se relacionan fotografías de la cartilla.

**Figura 1.** *Cartilla seguridad vial*



*Nota.* Fuente, Área de SST de EMI

Esta cartilla contiene información relevante del código nacional de tránsito colombiano, en la cual los colaboradores pueden identificar de una forma muy didáctica a través de ejemplos y diagramas caricaturescos las normas de comportamiento en la vía, al igual que algunas señalizaciones de tránsito, esto con el fin de crear una cultura de conciencia ciudadana al transitar las vías públicas y privadas bien sea como conductor de algún tipo de vehículo o como peatón, esto teniendo en cuenta que el factor de tránsito es el segundo riesgo que más se presenta en los incidentes y accidentes de trabajo.

Además de esto, el área de SST presenta programas de pausas activas con fisioterapia y pausas de “actívate por tu salud”, así mismo se promueve la asistencia a los controles de salud programados por el ARL.

**Figura 2.** *Cartilla actívate por tu salud*



*Nota.* Fuente, Área de SST de EMI

Para los programas de las pausas “actívate por tu salud” el área de SST se apoya en la cartilla relacionada en la imagen anterior, en la cual se presentan unos ejercicios que se pueden realizar como pausas activas en el trabajo, propuestos por la organización EMI en conjunto con el ARL Sura, además contiene una serie de recomendaciones médicas por parte de nutricionistas y fisioterapeutas para llevar un estilo de vida más saludable en el trabajo y en casa.

Por otro lado, desde el área médica se hacen dos capacitaciones en el año, una de ellas es la de camillaje la cual está dirigida a los médicos, auxiliares de enfermería y conductores que son los colaboradores que deben realizar la tarea de camillaje a los pacientes en las atenciones médicas domiciliarias. Adicionalmente el área médica realiza la capacitación de bioseguridad que se realiza únicamente para el personal médico, dado que son ellos quienes deben estar expuestos constantemente a factores biológicos y genéticos.

De las medidas presentadas con anterioridad en el área de seguridad y salud en el trabajo se ha podido percibir que el impacto en los casos biológicos ha sido positivo ya que ha disminuido en un 13,33% y se ha detectado que los casos en los que aún se presenta este riesgo son solo por parte del personal médico nuevo, mientras que la frecuencia por riesgo propio del trabajo se ha mantenido sin gran variación y los riesgos por tránsito han incrementado en un 35%, todo esto en comparación con los índices del año 2020. Es por esto que para los dos últimos tipos de riesgos se debe contemplar la posibilidad de trabajar una propuesta diferente, puesto que las acciones implementadas no han tenido el impacto esperado, pues no se está cumplido con el objetivo de disminuir el índice de incidentes y accidentes de trabajo.

De cara al marco legal colombiano según la resolución número 1401 de 2007, en la organización EMI para cumplir las exigencias en el proceso de registro, seguimiento y control, el manejo que se le da a cada caso de accidentalidad depende de la gravedad que se le asigne o el tipo de accidente en el que se clasifique. Para esto lo primero lo que se debe hacer es abrir una investigación, en la cual el trabajador debe presentar una versión escrita relatando a detalle lo sucedido en el accidente de trabajo, posteriormente el colaborador junto con la analista del área de SST deben diligenciar un formato de lecciones aprendidas y firmar un documento de retroalimentación en el cual se comprometen a cumplir con las medidas correctivas para evitar que se vuelva a presentar el accidente de trabajo.

Así mismo según la clasificación del accidente también se debe diligenciar un formato de seguimiento para el retorno laboral cuando hay lugar a restricciones, de igual manera la analista del área recolecta las evidencias que recreen el accidente, y reúne a los testigos del hecho para que den una declaración escrita del suceso, para así poder presentarle finalmente al ARL mediante las pruebas recolectadas las causales que desencadenaron el evento y las acciones de mejora por parte de la organización y del trabajador.

En concordancia con lo mencionado anteriormente se relacionan a continuación los formatos físicos que se manejan en la organización EMI para las investigaciones de incidentes y accidentes de trabajo, las versiones escritas, las lecciones aprendidas, la notificación de compromiso y retroalimentación de accidentes e incidentes de trabajo y el formato de seguimiento para retorno laboral de los colaboradores.

**Figura 3.** Formato de investigación de incidentes y accidentes de trabajo

Nota. Fuente, Área de SST de EMI

En el formato de investigación de incidentes y accidentes de trabajo presentado anteriormente, se debe diligenciar de forma manual todos los datos allí requeridos que son, la información de la organización y el tipo de actividad de la misma, los datos personales del trabajador que sufrió el accidente o el incidente de trabajo, también se debe poner el día, la hora, el tiempo que había trabajado la persona antes del evento, el tipo de lesión que sufrió, el sitio donde ocurrió (locación), el lugar del cuerpo en el cual sufrió la lesión y el agente que lo causó.

Además de esto, se debe decir de forma muy detallada lo ocurrido y realizar los hallazgos importantes del evento, al igual que se debe realizar un árbol de causas, que ayude a dictaminar si el motivo por el cual sucedió el accidente fue por condiciones subestandar, actos subestandar, factores de trabajo o factores personales, los cuales fueron definidos con anterioridad.

Finalmente, en este formato se deben establecer las medidas de intervención que se van a implementar por parte de la organización para evitar que el evento vuelva a ocurrir y se debe firmar por las personas que participaron de la investigación, que para todos los casos deber ser la analista del área de SST, el jefe inmediato del trabajador y un representante del COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo).

Así mismo, está el formato de la versión escrita, este documento debe ser presentado por la persona que sufrió el evento o si es el caso también debe ser presentado por las personas que evidenciaron lo ocurrido. En este formato se debe describir de forma muy detallada todo lo que ocurrió en el evento, y para esto es importante tener en cuenta datos como; el día del accidente, el turno que realizaba el trabajador, las personas con las que tripulaba (compañeros de turno), la hora del evento y los sucesos más relevantes, al igual que la lesión que sufrió el trabajador.

Esta versión escrita puede ser presentada mediante el formato que se relaciona a continuación, el cual debe ser diligenciado a mano o también puede realizarse por medio magnético, sin embargo, es de gran importancia que para ambos casos se firme el documento por la persona que lo redactó y ser presentado al área de SST.





Es importante mencionar que todos los formatos presentados anteriormente son documentos físicos, que sirven como parte del registro, seguimiento y control que se le hace a los casos de accidentes e incidentes de trabajo por parte de la organización EMI, además de esto, la analista del área de SST hace el registro, seguimiento y control a cada caso, en una matriz en Excel llamada “Caracterización accidentalidad Medellín (2020-2021)” en la cual tiene consignada la información de todos los casos reportados como incidentes y accidentes de trabajo, adicionalmente en este mismo documento de Excel se tiene una hoja de cálculo con el instructivo que detalla cómo debe ser diligenciada, así mismo la matriz cuenta con una información predeterminada, es decir que cuando se está diligenciando, solo se debe escoger la opción que aplique para el caso en particular, y de esta forma se pueda lograr que la información sea precisa, estándar y que se actualice de forma automática en las tablas dinámicas que sirven para sacar los indicadores de los incidentes y accidentes de trabajo.

A continuación, se relacionan varias imágenes en las cuales se evidencia como está estructurada la matriz de caracterización, de igual manera se evidencia que está conformada en un solo archivo por tres hojas de cálculo en Excel; en la primera hoja está la caracterización de los accidentes, en la segunda la de los incidentes de trabajo y por último el instructivo en el cual se explica de forma general algunos de los encabezados de la matriz con el fin de que la persona que vaya a revisar la matriz pueda interpretar la información allí plasmada.

Cabe mencionar que por consideraciones éticas la información que suministra la organización se tratara con confidencialidad por lo cual no se mostrarán los datos personales de los trabajadores que están consignados allí; sin embargo, se muestra el título de cada uno de los ítems que hay en la matriz de caracterización de los accidentes e incidentes de trabajo.

**Figura 8. Matriz de caracterización de accidentalidad**

The figure displays two screenshots of an Excel spreadsheet used for accident and incident characterization. The top screenshot shows the 'CARACTERIZACIÓN DE LA ACCIDENTALIDAD' sheet, which includes columns for 'NUMERO', 'FECHA: DD/MM/AAAA', 'MES', 'DÍA DE LA SEMANA', 'HORA', 'NOMBRES COMPLETOS', 'IDENTIFICACION', 'GÉNERO', 'CARGO', 'NRO DE ACC. PREVIOS', 'DESCRIPCION DEL EVENTO', 'TAREA REALIZADA EN EL MOMENTO DE EVENTO', 'SITIO ANATOMICO', 'LUGAR DONDE OCURRE ACCIDENTE', 'MECANISMO O FORMA DEL ACCIDENTE', 'TIPO DE LESION', and 'AGENTE DE LA LESION'. The bottom screenshot shows the 'CARACTERIZACIÓN DE LA INCIDENTALIDAD emi COLOMBIA' sheet, which includes columns for 'NUMERO', 'FECHA: DD/MM/AAAA', 'MES', 'DÍA DE LA SEMANA', 'HORA', 'NOMBRES COMPLETOS', 'ACCIDENTE R/C SU CARGO: SI O NO', 'TIPO DE EVENTO', 'TIPO DE RIESGO', 'NEGADO: SI O NO', 'INCAPACIDADES', 'ACCIONES', 'NOTAS', 'NOTAS', 'CONTROLES A IMPLEMENTAR SEGÚN LISTA PRIORIZADA DE CAUSAS', 'FUENTE', 'MEDIO', and 'PERSONA'. Both sheets have a grid of rows for data entry, with the first few rows highlighted in blue.

	A	B	C	D	E	F	AE	AF	AG	AH
1										
2										
3	NUMERO	FECHA: DD/MM/AAAA	MES	DÍA DE LA SEMANA	HORA	NOMBRES COMPLETOS	FECHA EJECUCION DD/MM/AA	FECHA VERIFICACION DD/MM/AA	AREA O PERSONA RESPONSABLE DE VERIFICACION	CUMPLIMIENTO
43	40		1	6						
44	41		1	6						
45	42		1	6						
46	43		1	6						
47	44		1	6						
48	45		1	6						
49	46		1	6						
50	47		1	6						
51	48		1	6						
52	49		1	6						
53	50		1	6						
54	51		1	6						
55	52		1	6						
56	53		1	6						
57	54		1	6						
58	55		1	6						
59	56		1	6						
60	57		1	6						
61	58		1	6						

Nota. Fuente, Área de SST de EMI

Figura 9. Matriz de caracterización de incidentalidad

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	CARACTERIZACIÓN DE LA ACCIDENTALIDAD emi COLOMBIA													
2														
3	NUMERO	FECHA: DD/MM/AAAA	MES	DÍA DE LA SEMANA	HORA	NOMBRE	IDENTIFICACION	GÉNERO	CARGO	DESCRIPCION DEL EVENTO	TAREA REALIZADA EN EL MOMENTO DE EVENTO	SITIO ANATOMICO	LUGAR DONDE OCURRE ACCIDENTE	MECANISMO O FORMA DEL ACCIDENTE
34	31													
35	32													
36	33													
37	34													
38	35													
39	36													
40	37													
41	38													
42	39													
43	40													
44	41													
45	42													
46	43													
47	44													
48	41													
49	42													
50														
51														
52														
53														

	A	B	C	D	E	F	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
1																
2																
3	NUMERO	FECHA: DD/MM/AAAA	MES	DÍA DE LA SEMANA	HORA	NOMBRE	TIPO DE LESION	AGENTE DE LA LESION	CAUSA DEL ACCIDENTE	ACCIDENTE R/C SU CARGO: SI O NO	TIPO DE EVENTO	TIPO DE RIESGO	NEGADO: SI O NO	INCAPACIDADES	ACCIONES	NOTAS
34	31															
35	32															
36	33															
37	34															
38	35															
39	36															
40	37															
41	38															
42	39															
43	40															
44	41															
45	42															
46	43															
47	44															
48	41															
49	42															
50																
51																
52																
53																

Nota. Fuente, Área de SST de EMI

En esta matriz se debe diligenciar la información que está en los formatos de investigación de incidentes y accidentes de trabajo relacionados anteriormente, además se debe anexar en el campo de incapacidad los días que se le da al colaborador si es que el accidente da lugar para ello, también hay una casilla en la cual se debe revisar el histórico del trabajador para saber la cantidad de incidentes y accidentes que ha reportado, esto con el fin de saber si reincide constantemente.

Por último, en la matriz se tiene un cuadro de notas en el cual se plasma el seguimiento que se le hace a cada caso, consignando allí la información que brinda el colaborador cuando se le hacen las llamadas para ver el progreso en su estado de salud a causa del incidente o accidente que haya reportado, así mismo en este seguimiento, se pone la información que da el médico del ARL para cada caso. Además, en esta misma matriz se registran las restricciones de cada uno, dado que antes de que el colaborador retorne a sus

labores se debe establecer si se reintegra con restricciones o si pueden reintegrarse a su función sin ninguna novedad.

Concluyendo esta acción se pudo evidenciar que la matriz es una herramienta adecuada para poder realizar el seguimiento a los colaboradores, sin embargo, en cuanto al ítem del cumplimiento de las acciones que se toman por parte de la empresa hacia los trabajadores, es importante que se haga un mejor acompañamiento a los casos que tienen un alto número de reincidencia para ver cómo se puede evitar que estos colaboradores presenten de forma reiterativa incidentes o accidentes de trabajo.

En consecuencia, a lo anteriormente expuesto y dando paso a la acción tres que consiste en diseñar un plan de acción que minimice el alto índice de incidentes y accidentes de trabajo, se propone realizarla a partir de los tres principales riesgos que se presentan de incidentes y accidentes de trabajo en la sede de Medellín de EMI, tal como se evidencia en las acciones uno y dos que son los biológicos, de tránsito y propios del trabajo.

Con respecto al riesgo biológico, se pudo detectar que hubo una disminución en comparación al año anterior, sin embargo, este tipo de incidente y accidente de trabajo se ha venido presentando en un 90% por parte del personal médico nuevo que ingresa a la organización, y aunque actualmente se realiza de forma anual la capacitación de bioseguridad por parte del área médica, se considera que esta única vez no es suficiente para abarcar de la forma adecuada todo el personal que ingresa a la compañía, puesto que por las circunstancias actuales de pandemia (COVID-19), se están realizando contrataciones de personal médico aproximadamente cada ocho días para poder cumplir con la demanda que se está presentando en el sector salud.

Es por esto que no se debe esperar hasta la capacitación que se realiza de forma anual, porque en el lapso de tiempo en el que se espera mientras se dicta esta capacitación se pueden presentar muchos más incidentes y accidentes de trabajo de riesgo biológico, por consiguiente se propone que cada vez que se realicen ingresos de personal médico a la organización se les asigne en la inducción operativa presencial un espacio para hacer la capacitación de bioseguridad la cual se dictada por el área médica, esto con el fin de que el personal médico pueda prevenir cualquier tipo de riesgo biológico a la hora de prestar las atenciones médicas domiciliarias. Entendiendo la capacitación como una actividad planteada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio o refuerzo en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador (Aguilar, 2004).

Adicionalmente es importante reforzarles a los colaboradores todo tipo de información que tenga relación con el riesgo biológico, puesto que dadas las circunstancias actuales del COVID-19, al ser EMI una organización de primera línea que presta servicios de atención médica domiciliaria, se deben cumplir con mayor rigurosidad los protocolos de bioseguridad para evitar al máximo cualquier tipo de contagio que puedan llegar a perjudicar a los colaboradores o pacientes.

Por otra parte, frente al riesgo de tránsito, aunque muchos de estos accidentes de trabajo se presentan por factores externos que no se pueden controlar como el mal estado de las vías o el desacatamiento de las normas de tránsito por parte de terceros, se propone realizar una serie de actividades que permitan mitigar este tipo de accidentalidad de trabajo;

una de ellas es no asignarle turnos nocturnos o doblarle los turnos a los conductores que no estén acostumbrados a esta jornada de trabajo, pues se detectó que en uno de los casos de accidentalidad en el trabajo por riesgo de tránsito se presentó por un micro sueño de un conductor causado por la fatiga, dado que ese mismo día había realizado dos turnos de trabajo, y dadas las funciones que realizan los conductores es indispensable velar porque se encuentren en óptimas condiciones de salud y descanso.

En el caso reportado por micro sueño, el hallazgo principal fue que el conductor nunca había realizado dos turnos en una misma jornada laboral y se le solicitó que lo hiciera para cubrir un turno de un compañero que se incapacitó; claro está que en la organización es usual programar turnos dobles al personal de planta, sin embargo esto se hace solo con el personal que está acostumbrado a realizar este tipo de jornadas y porque previo a ello han tenido su día de descanso, además los turnos dobles no son programados de forma consecutiva a los trabajadores, sino que se hace alternancia con el fin de promover el descanso de ellos y de esta forma procurar porque no haya un detrimento en la salud de los colaboradores.

En consecuencia, a lo anterior, se debe revisar con detenimiento porqué desde el área de estructuras que es la encargada de programar los turnos, se le asignan turnos de trabajo dobles a conductores que no están acostumbrados a laborar jornadas tan extensas en un solo día, para así evitar que se presenten accidentes de trabajo de riesgo de tránsito a causa de micro sueños. Así mismo se le recomienda al área de operaciones incentivar a los colaboradores para que realicen de forma constante en sus turnos pausas activas con el fin de manejar la fatiga que pueden llegar a presentar durante el turno de trabajo.

Por otra parte, cabe aclarar que según el histórico del año 2020 y lo corrido en el primer trimestre del año 2021 no se han presentado accidentes de trabajo de riesgo de tránsito por hallar a los conductores en estado de alicoramiento o bajo el estado de alguna sustancia psicoactiva.

Adicionalmente, para el riesgo de tránsito en los accidentes de trabajo se pudo percibir que algunos de los accidentes que presentan los colaboradores de planta son por subestandar que van ligados a factores personales tal como se explicó anteriormente en los formatos de investigación de los accidentes de trabajo; un ejemplo de estos actos es el no cumplimiento de las normas de tránsito, como el uso del cinturón de seguridad; esto más que todo para el caso de los colaboradores que tripulan las móviles como lo son; los auxiliares de enfermería y médicos, dado que en algunos casos se detectó que si se hubiera hecho el uso adecuado del cinturón de seguridad se podría haber evitado que los colaboradores presentaran lesiones en los accidentes de tránsito, porque si bien se expresó anteriormente hay factores externos que no se pueden controlar como la imprudencia vial por parte de terceros, si es posible evitar lesiones físicas haciendo el debido cumplimiento de las normas de tránsito.

Es por esto que se propone realizar la entrega de las cartillas de seguridad vial compartidas anteriormente, pero acompañadas de una capacitación dictada por las mismas autoridades de tránsito, esto con el fin de socializar las dudas que se presenten por parte de los colaboradores frente a la información expuesta en la cartilla como el uso obligatorio del cinturón de seguridad o cualquier otro tipo de inquietud que tengan con respecto a lo que dispone el código nacional de tránsito, además de realizar en este encuentro actividades

lúdicas que permitan que los colaboradores capten de una forma fácil y dinámica los deberes y derechos que tiene en la vía como conductores y peatones, para saber cómo actuar en cierto tipo de situaciones que se les presente cuando están expuestos en la calle para prevenir los accidentes de tránsito no solo en el ámbito laboral sino también personal.

Con respecto al riesgo propio de trabajo de cara a los accidentes e incidentes de trabajo se descubrió que la mayoría de estos casos se presentan por factores personales como exceso de confianza o falta de cuidado frente a la situación presentada, además de esto se detectó que algunos reportes de accidentes de trabajo no dan cabida a la clasificación del mismo, es decir que el colaborador cuando llama a reportar el evento tiende a exagerar la situación presentada, con el fin de que el coordinador médico quien es la persona que atiende las llamadas para este tipo de reportes los genere como accidente de trabajo y no como incidente, para que de esta forma puedan ser remitidos para atención por ARL y así les generen incapacidad.

Al realizar la revisión de los casos, muchos de estos accidentes no causan fracturas, heridas, edemas, traumas o contusiones que den lugar algún tipo de incapacidad, simplemente son dolores o laceraciones leves que pueden ser atendidas en el momento y clasificarse como incidente de trabajo más no escalar como accidente de trabajo, además de esto se pudo identificar que los días en los que más se reportan accidentes por riesgos propios del trabajo son los días viernes y sábado tal como se evidenció en la gráfica donde se reportaron los días de ocurrencia de los accidentes de trabajo.

Es por esto que se propone para este tipo de riesgo, primero saber identificar por parte del coordinador médico qué es un incidente y accidente de trabajo, esto con el fin de saber en cuál categoría se clasifica realmente el evento y si los casos ameritan escalar a accidente de trabajo para ser atendidos por el ARL o si por el contrario los casos se les puede dar atención médica interna.

Por último para finalizar esta tercera acción es importante hacer un seguimiento constante a los casos que presentan ausentismo reiterativo a causa de accidentes de trabajo, dado que se halló en algunos casos que los colaboradores reinciden constantemente en accidentes de trabajo por causas leves, incluso eventos que se pudieron categorizar como incidentes de trabajo, es por esto que es importante evidenciar cuáles son realmente los accidentes que demandan una ausencia justificada (incapacidad médico laboral) y cuáles no.

#### **2.4. Niveles de análisis**

- **Reflexiones sobre el proceder de la organización a partir del problema u oportunidad identificada**

En cuanto a las acciones implementadas por parte del área de SST para los incidentes y accidentes de trabajo, se evidenció que de cara al marco legal según lo establece la resolución colombiana número 1401 de 2007, se cumple con la normativa, dado que se realizan las investigaciones en los tiempos establecidos y se presenta la información en los

formatos requeridos. Sin embargo, de cara a las acciones que se implementan internamente en la sede de Medellín no todas están cumpliendo el propósito de disminuir los incidentes y accidentes de trabajo, específicamente en el tipo de riesgo biológico, de tránsito y propios de trabajo, puesto que para lo que va corrido del año 2021 aún se siguen presentando un alto número de casos.

Es por esto que se propone al área de SST mediante este trabajo de sistematización, que para el riesgo biológico se realicen capacitaciones de bioseguridad por parte del área médica cada vez que se hagan ingresos de personal médico, abriendo un espacio para ello en la inducción operativa que se hace el segundo día después del ingreso de los colaboradores, esto en concordancia a que el personal nuevo, dado que son ellos quienes más presentan índices de accidentalidad e incidentalidad por riesgo biológico.

De esta misma manera, se sugiere que para los casos de riesgo de tránsito se haga entrega de la cartilla de seguridad vial mediante una capacitación que sea orientada por las autoridades de tránsito que son el personal más competente para exponer la información expuesta en esta cartilla y para resolver las dudas e inquietudes que tenga el personal frente a la norma vial que se tiene en Colombia. Además de esto, para el riesgo de tránsito es importante velar porque si se cumpla el descanso de los colaboradores y desde el área de estructuras asegurarse que los turnos que necesiten ser cubiertos por alguna eventualidad, sean con personal que esté capacitado para ello, evitando de esta manera que se presenten accidentes por efecto de fatiga, además de procurar por no programar para estos casos fortuitos conductores que no estén acostumbrados a doblarse en los turnos.

Finalmente, para el riesgo propio de trabajo se propuso realizar un seguimiento cuidadoso a los casos que presentan reincidencia en lapsos de tiempo muy cortos, dado que se detectó que en varios casos lo que busca el trabajador es ausentarse haciendo uso indebido de las incapacidades, además es importante realizarle una retroalimentación a los jefes médicos donde se les informe cuáles son realmente las causales para la clasificación de un accidente de trabajo y cuáles no para evitar incapacidades justificadas sin un fundamento real.

Por otra parte, con respecto al trabajo de la líder del proceso frente a la problemática presentada, se pudo percibir que, aunque en el área se cuenta con la información necesaria para proponer mejores estrategias que permitan establecer acciones de mejora, la analista del área quien es la encargada de darle el tratamiento a dicha información, no tiene el tiempo suficiente para analizar detenidamente la información, porque tiene una carga laboral alta y más ahora con el tema de la pandemia, teniendo en cuenta que EMI es una organización que hace parte del sector salud que en este momento por ser de primera línea debe gestionar temas como la vacunación para todos los colaboradores, y en la sede de Medellín se cuenta con más de mil trabajadores por lo cual es una actividad que toma mucho tiempo, pues se debe llamar a cada colaborador para asignarle la hora de la cita hacer el acompañamiento presencial los días que se les asigne la vacuna, solicitarles el esquema de vacunación del mismo e ingresar la información de forma digital a la matriz de vacunación que se maneja en el área, esto sin contar con las demás actividades que debe realizar la analista.

Sin embargo, para evitar tanta carga laboral, la analista puede hacer una mejor distribución en las tareas, apoyándose en las dos aprendices que tiene a su cargo una de

perfil profesional y la otra de perfil tecnológico, para que no realicen tareas netamente operativas, sino permíteles que gestionen actividades de mayor relevancia que impacten de forma favorable la funcionalidad del área, sin dejar de hacerles un acompañamiento que permita verificar que las actividades se hagan correctamente.

- **Reflexiones sobre el proceder del practicante a partir del problema u oportunidad identificada**

Dentro de las funciones de la practicante se encuentran la verificación de la realización de exámenes médicos realizados a los colaboradores, también la documentación y actualización continua las matrices de ingresos y retiros, al igual que el apoyo para la entrega de dotación en los tiempos establecidos al personal de planta; como también el seguimiento a los colaboradores en cuanto al tema de ausentismo e incapacidades, además del acompañamiento a las “madres gestantes”, que se clasifican en tres; colaboradoras en estado de gestación, colaboradoras en licencia de maternidad y colaboradoras lactantes. Adicionalmente, se apoya a la analista en las jornadas de vacunación y fundamentalmente se acompaña en todo el proceso de documentación, radicación, seguimiento y control de los incidentes y accidentes de trabajo.

De las funciones mencionadas anteriormente, se pudo identificar que el proceso en el cual se están presentando falencias y se podía proponer un plan de mejora era en el de la incidentalidad y accidentalidad en el trabajo.

Para esta problemática fue fácil realizar una buena recolección de la información, dado que se tenía acceso a todo lo que se requería para llevar a cabo el trabajo de sistematización, además por parte de la organización, la jefa inmediata fue muy diligente en cuanto a los permisos para realizar de forma consensuada la revisión documental de todos los archivos que sirvieron como fuente de información para identificar la problemática y realizar la propuesta.

Entre las propuestas está la realización periódica de las capacitaciones de bioseguridad para el personal del área médica, al igual que la implementación de capacitaciones viales con agentes de tránsito en la cual se exponga de forma interactiva a los colaboradores la información que está en el código nacional de tránsito apoyándose con las cartillas de seguridad vial, además de esto, se propone realizar un seguimiento estricto a los colaboradores que reportan de forma reiterativa accidentes e incidentes de trabajo, sin dejar de lado la retroalimentación que se debe hacer a los jefes médicos para aclarar que compone un accidente y un incidente de trabajo, evitando así cometer errores a la hora de clasificarlos.

Concluyendo, se puede decir que las propuestas planteadas se pueden implementar en la empresa dado que no requieren muchos recursos físicos y económicos, además la organización ya cuenta con los recursos solo que no se está haciendo uso eficiente de ellos. Por otra parte, en cuanto al tema de la recolección de la información tal como se mencionó, la practicante no tuvo ningún limitante por parte de la organización para realizar el trabajo de sistematización.

- **Aproximaciones teóricas o conceptuales sobre la problemática u oportunidad identificada**

Como base a la parte teórica para el desarrollo de este trabajo de sistematización en la organización EMI, se tomó la teoría de la gestión humana específicamente desde el enfoque sobre la higiene y seguridad industrial que se encuentra plasmada en los macro-procesos de la académica Mónica García Solarte, siendo está muy pertinente, dado que la información contenida allí se relaciona con la problemática encontrada dentro de la organización, que tiene que ver directamente con la seguridad y salud de los trabajadores, puesto que se están presentando índices altos de incidentalidad y accidentalidad en el trabajo en comparación con el histórico del año anterior, y la teoría refleja la importancia del cuidado físico del colaborador, así como también es crucial contar con unas instalaciones que permitan que los trabajadores se desenvuelvan en sus labores de una forma apropiada, además de la relevancia que hay en capacitar constantemente a los trabajadores para que desarrollen de forma eficiente sus funciones.

De igual forma la teoría fue muy conveniente, dado que ya tenía conocimientos previos sobre los macro-procesos de Mónica García Solarte, porque en la universidad se trabajó está teoría en algunas asignaturas. Además de esto, dado que mi línea de énfasis es gestión del talento humano, contaba con las herramientas y conocimientos suficientes para desarrollar la relación entre la teoría y la problemática de la organización sin encontrar ningún tipo de inconveniente, por lo cual tampoco fue necesario buscar otro tipo de recursos o de fuente teórica para llevar a cabo el desarrollo de este trabajo de sistematización.

Por otro lado, en mi opinión personal considero que la teoría, la problemática encontrada en la organización y la propuesta presentada, aportan mucho a mí que hacer como estudiante, pero principalmente aportan más a mi formación como futura profesional en administración de empresas, puesto que pude entender y vivenciar la forma en la cual se puede llegar desde una perspectiva general a una problemática en específica, a la que incluso se le pude dar una posible solución mediante una serie de propuestas. Además, pude ampliar mis perspectivas y conocimientos en el área de seguridad y salud en el trabajo, que hoy en día cobra tanta relevancia por el tema de la pandemia que exige con mayor rigor el cuidado de los trabajadores.

### **3. Conclusiones**

#### **3.1. Reflexiones finales**

- **Sobre el proceder de la organización**

Frente a las acciones uno y dos que consistían en identificar el estado actual del área de SST sobre los incidentes y accidentes de trabajo, y la caracterización del proceso de registro, seguimiento y control de estos casos, se pudo evidenciar que la organización desde lo estratégico y administrativo tiene unas propuestas a las cuales se les pueden hacer una serie de ajustes que permitan dar mejores resultados en los índices de incidentalidad y accidentalidad en el trabajo, además cuentan con una documentación física y una caracterización virtual que les permite cumplir con la norma 1401 de 2007 establecida en

Colombia por el ministerio del trabajo, sin embargo es importante reforzar el seguimiento y control, dado que no se están minimizando los índices de riesgos biológicos, de tránsito y propios del trabajo.

Desde la tercera acción que es la propuesta que se le realizó a la organización se puede concluir que la organización cuenta con la mayoría de los recursos que se necesitan para implementar el plan de mejora, dado que, para los riesgos biológicos, ya la organización cuenta con una capacitación de bioseguridad, por lo cual solo se recomienda que esta se realice con mayor periodicidad para así permitir que el personal médico nuevo pueda tener las capacitaciones a tiempo.

Por otra parte, para el riesgo de tránsito la organización tiene la cartilla de seguridad vial que es una herramienta potente, pero debe hacerse una socialización apropiada de la misma, y a través de un convenio con el tránsito de Medellín se puede coordinar con un agente de tránsito la exposición de la cartilla de seguridad vial para los colaboradores, con la intención de que también se les pueda aclarar las dudas frente a los temas viales; adicionalmente con el fin de preservar el cuidado por la salud y el descanso de los colaboradores es muy importante que desde el área de estructuras se analice con detenimiento la programación de los turnos dobles en una jornada laboral para no sobrecargar o fatigar a los colaboradores, pues lo ideal es que para prestar un buen servicio y evitar accidentes de trabajo, estos realicen sus funciones en óptimas condiciones partiendo desde el reposo a través de la alternancia en los turnos de trabajo especialmente para los colaboradores que realizan turnos dobles y no programar personal en dichos turnos cuando no es habitual para ellos realizarlos.

Finalmente con respecto al riesgo propio del trabajo, también se evidenció que la organización cuenta con la matriz de accidentalidad en la cual se puede evidenciar el ausentismo a causa de los accidentes de trabajo, por lo que solo se necesita que la analista del área de SST o una persona que tenga la capacidad de análisis y el conocimiento sobre el tema pueda apoyar a la analista, para hacerle seguimiento a estos casos y reportarlos cuando se vea que no existen causalidades bien fundamentadas para una incapacidad y empezar hacerles procesos disciplinarios con el fin de evitar que los incidentes y accidentes de trabajo se conviertan en una forma de ausentismo, además dado que la analista del área de SST tiene claridad sobre cómo es la forma correcta de clasificar los incidentes y accidentes de trabajo, es recomendable que por su parte le realice una retroalimentación a los coordinadores médicos sobre el tema e incidentes y accidente para que ellos tengan más claridad sobre cómo se clasifican estos eventos, dado que son los coordinadores médicos quienes deciden qué casos reportar como incidentes y accidentes de trabajo.

- **Sobre el proceder del practicante**

Desde la experiencia de la practicante dentro de la organización se puede concluir que desde la perspectiva de las tres acciones que se plantearon frente a la problemática que se encontró en la organización, es que la sinergia entre lo administrativo, lo estratégico y lo operativo siempre irá de la mano y será muy importante, además gracias a esta sinergia es que se puede encontrar posibles escenarios con soluciones frente a las problemáticas organizacionales, dado que al inicio de la práctica las funciones eran operativas, como hacer la recepción de los formatos en los cuales el coordinador médico reporta los incidentes y

accidentes de trabajo, así como realizar las llamadas a los colaboradores para saber con claridad cómo fueron los hechos y poder citarlos para hacer todo el proceso de investigación, de esta manera se dar paso a lo administrativo que es el análisis de cada caso para poder realizar la investigación y de esta manera cumplir con lo que tiene establecido la organización para manejar los casos de incidentes y accidentes de trabajo. Para así finalmente llegar al proceso estratégico que es establecer las medidas de intervención que se le deben realizar al trabajador que presentó el evento y así evitar que a futuro se repitan dichos eventos, y es allí donde entran las propuestas que fueron presentadas para minimizar el índice de incidentes y accidentes de trabajo en la sede de Medellín en los riesgos biológicos, de tránsito y propios del trabajo.

- **Desde lo teórico**

Concluyendo desde lo teórico, se considera que la información recolectada a través de la teoría de la gestión humana desde los macro-procesos de Mónica García Solarte, específicamente desde el proceso de seguridad e higiene industrial, se pudo establecer la importancia de que los colaboradores puedan desempeñar sus funciones en un ambiente seguro y en condiciones óptimas, además de la relevancia que tiene la implementación y promover espacios en los cuales se permita capacitar a los colaboradores con el fin de que ellos puedan ser más eficientes en el desarrollo de sus labores, teniendo también esta teoría relación directa con la problemática desarrollada en este trabajo de sistematización que era sobre la presencia de los altos índices de incidentes y accidentes de trabajo, así mismo se concluye que se tuvo información suficiente, dado que se contaba con conocimientos previos porque la línea de énfasis de la practicante en la universidad fue gestión del talento humano, lo cual permitió que se tuviera mejor comprensión a la hora de darle desarrollo a la problemática, por lo cual se puede concluir que no hubo limitantes frente al tema académico para analizar la problemática y presentar las propuestas ya mencionadas.

### **3.2. Propuestas para la organización**

Tal como se mencionó anteriormente y teniendo en cuenta que los principales riesgos que se presentan en la organización con respecto a los incidentes y accidentes de trabajo son; los biológicos, de tránsito y propios del trabajo se presentan las siguientes propuestas.

Para el riesgo biológico se propone realizar la capacitación de riesgo biológico cada vez que haya ingreso de personal médico y no únicamente una vez al año como lo vienen manejando, teniendo en cuenta que la mayoría de incidentes y accidentes de trabajo en este tipo de riesgo se presentan porque los colaboradores no ponen en práctica los protocolos de bioseguridad que se tienen establecidos; como lo son re encapuchar una aguja que ya está contaminada (usada), no descartar elementos biológicos en el guardián (recipiente en el cual se depositan todos los materiales cortos punzantes) como por ejemplo las agujas después de haber aplicado un medicamento, dejar el guardián con el maletín a más de 300 metros de distancia de donde se está aplicando el medicamento, adoptar posturas inadecuadas para aplicar medicamentos intramusculares, entre otros.

**Figura 10.** *Ilustración de la capacitación de bioseguridad*



*Nota.* Adoptada de medios magnéticos, <https://www.reporteroindustrial.com/temas/En-Mexico-capacitan-a-industriales-para-afrentar-pandemia-mundial-133677>

**Figura 11.** *Guardian*



*Nota.* Adoptada de medios magnéticos, <https://medicarte.com.co/manejo-de-residuos-farmaceuticos/>

**Figura 12.** *Traje y elementos de protección personal (EPP)*

Las imágenes relacionadas a continuación son de la capacitación dictada en Guatemala por la OPS (Organización panamericana de la salud) el 20 de marzo de 2020, después de presentar los primeros casos de Covid-19, de cómo hacer uso del traje y los EPP.



*Nota.* Adoptada de la Organización Panamericana de la Salud, <https://www.paho.org/es/noticias/20-3-2020-capacitaciones-sobre-prevencion-control-infecciones-personal-salud>

Con respecto al riesgo de tránsito en los accidentes e incidentes de trabajo se propuso socializar la cartilla institucional de seguridad vial con la cual ya cuenta la organización, mediante un agente de tránsito, y para llevar esto a cabo se puede realizar un convenio con el tránsito de Medellín, para que de esta institución se presenten algunos agentes de tránsito que junto con el área de SST puedan realizar una jornada pedagógica a los colaboradores especialmente a los conductores de las móviles de EMI, a los médicos y a los auxiliares de enfermería en la cual se haga la entrega de la cartilla con el fin de exponerla y aclarar las dudas que tengan los colaboradores frente a la normatividad vial en Colombia.

**Figura 13.** Ilustración de la capacitación con agentes de tránsito



Nota. Adoptada de la Alcaldía de Huila, <https://www.intrapitalito-huila.gov.co/2018/07/25/capacitacion-en-seguridad-vial-alcaldia/>

**Figura 14.** Ilustración de la capacitación con agentes de tránsito, con la socialización de la cartilla de seguridad vial.



Nota. Adoptado de la Policía nacional de tránsito de Colombia, <https://oas.policia.gov.co/noticia/mediante-capacitaciones-damos-conocer-importancia-seguridad-vial>

Por último, para los riesgos propios de trabajos se descubrió que la matriz de caracterización que se maneja en la organización aunque tiene como función principal realizar seguimiento a los incidentes y accidentes de trabajo y los planes de acción que se implementan en cada caso para evitar que se presenten nuevamente estos eventos, también puede llegar a ser una herramienta que sirve para detectar el ausentismo justificado que se

presenta en la sede de Medellín con los accidentes de trabajo, haciendo así un uso más eficiente de la matriz.

Por otro lado, con respecto a los riesgos propios del trabajo se sugiere realizar una retroalimentación por parte de la analista del área de SST de la sede de Medellín a los coordinadores médicos, dado que son los encargados de atender las llamadas cuando un trabajador del área de planta va reportar un evento, de allí la importancia de que los coordinadores entiendan con claridad que compone un incidente y accidente de trabajo, para saber cómo se deben clasificar estos realmente y no reportar un accidente como incidente de trabajo o viceversa.

**Figura 15.** Ilustración de retroalimentación por parte de la analista del área de SST a los coordinadores médicos, sobre clasificación de incidentes y accidentes de trabajo.



### PARA TENER EN CUENTA



## Accidente

Suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, invalidez o la muerte.



## Incidente

Suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con éste, que tuvo el potencial de ser un accidente, en el que hubo personas involucradas sin que sufrieran lesiones o se presentaran daños a la propiedad y/o pérdida en los procesos.

**¡SST un compromiso de todos!**

Nota. Fuente, Medios magnéticos. <https://aviacion.edu.co/sustancias-quimicas/>

#### 4. Referencias

- Aguilar, A. S. (2004). La capacitación y la empresa. En A. S. Aguilar, *Capacitación y desarrollo del personal* (págs. 24-26). México: LIMUSA.
- Fabbri, M. S. (2011). *Universidad del Rosario - Facultad de humanidades y arte*. Obtenido de Universidad del Rosario - Facultad de humanidades y arte:  
<http://www.fhumyar.unr.edu.ar/escuelas/3/materiales%20de%20catedras/trabajo%20de%20campo/solefabri1.htm>
- Fondo de riesgos laborales. (4 de Octubre de 2017). *Ministerio de trabajo* . Obtenido de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/seccion/sg-sst.html>
- ICONTEC . (1995). *NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC3701*. Bogotá.
- La Escuela Superior Politécnica del Litoral . (2008). *Higiene y Seguridad Industrial*. Guayaquil.
- López, V. E. (2008). *REVISIÓN DOCUMENTAL EN EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN*. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Sherman, A., & Bohlander, G. &. (1999). *Administración de recursos humanos*. México: Thomson.
- Solarte, M. G. (2009). *Los macro-procesos: un nuevo enfoque en el estudio de la gestion humana*. Cali.
- Vargas, I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. *Revista CAES*, 39-119.
- Yassi A, K. T. (2000). *Salud Ambiental Básica*. La Habana: Unidad de Producciones Gráficas del MINREX.