

SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIA

ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE GRUPO EMI S.A.S

PRESENTADO POR

EDWIN MAURICIO SALAZAR GIRALDO



ASESOR METODOLÓGICO

ISIS MIOSOTIS ÁLVAREZ FLÓREZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA LATINOAMERICANA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MEDELLÍN

2022

RESUMEN

El propósito del presente ejercicio es mostrar los beneficios de la aplicación de la estandarización a los diferentes procesos ejecutados en el área de seguridad y salud en el trabajo de Grupo Emi S.A.S a través de la caracterización de las rutas seguidas, herramientas utilizadas y el estado de los procesos posterior a la aplicación de la estandarización; lo que conlleva a proponer un plan de socialización y sensibilización para que el área pueda compartir su caso de éxito en términos de productividad y eficiencia en el trabajo a otras áreas de la organización.

Palabras claves: estandarización, procesos, socialización, beneficios, rutas.

ABSTRACT

The purpose of this exercise is to show the benefits of the application of standardization to the different processes executed in the occupational health and safety area of Grupo Emi S.A.S. through the characterization of the routes followed, tools used and the status of the processes after the application of standardization; which leads to propose a socialization and awareness plan so that the area can share its success story in terms of productivity and efficiency at work to other areas of the organization.

Key words: standardization, processes, socialization, benefits, routes.

INDICE DE CONTENIDO

1. Introducción	3
1.1 Características generales (delimitación contextual)	4
1.2 Presentación general de la experiencia	4
2.Desarrollo	6
2.1 Ejes de problematización a partir de la experiencia	6
2.2 Contexto teórico.	7
2.3 Técnicas de investigación para la recolección de información.	11
3. Niveles de análisis.	21
3.1 Reflexiones sobre el proceder de la organización a partir del problema u oportunidad identificada.	21
3.2 Reflexiones sobre el proceder del practicante a partir del problema u oportunidad identificada.	21
4. Conclusiones	22
4.1 Propuestas para la organización.	23
5. Referencias	24

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Figura 1: línea de tiempo de los hitos del proceso de práctica.....	5
Figura 2: macroprocesos de la gestión del talento humano.....	8
Figura 3: Acciones de la higiene y seguridad industrial.....	9
Figura 4: Ruta de entrega de dotación a nuevos ingresos.....	15
Tabla 1: Condiciones encontradas dentro del área de seguridad y salud en el trabajo de Grupo EMI.....	11
Tabla 2: procesos seleccionados para la caracterización de las rutas.....	13
Tabla 3: Herramientas e instrumentos utilizados en cada proceso.....	17

1. Introducción

1.1 Características generales (delimitación contextual)

Empresa Medica Integrada (Grupo EMI) es una empresa de salud dedicada a prestar servicios de atención médica domiciliaria tanto a nivel nacional como internacional, es una filial de Grupo Falck que es una multinacional nórdica con casa matriz en Dinamarca, líder mundial en atención y asistencia médica, sanitaria y de emergencias. Actualmente, Grupo EMI tiene presencia en cinco países de Latinoamérica (Colombia, El Salvador, Panamá, Ecuador y Uruguay) y tiene cobertura en catorce países adicionales; a nivel nacional está presente en diez municipios.

El propósito de Grupo EMI, el cual siempre ha sido su norte desde los más de 35 años vigentes en el mercado de la atención medica domiciliaria es Salvar vidas y preservar la salud; asimismo, la empresa se proyecta como aquella compañía capaz de cambiar la forma de acceder a los servicios de salud con un servicio disruptivo e innovador.

Grupo EMI desde su creación siempre ha buscado desmarcarse del resto de empresas que prestan un servicio similar, una de las formas que tienen de garantizar una imagen única en el mercado de la atención medica domiciliaria es a través de sus muy interiorizados *winning behaviours*, los cuales son: compromiso por el cuidado, generar confianza y crear valor.

En relación a la estructura organizacional de EMI, se resalta el área médica como la parte central de la estructura ya que este representa el core del negocio, esta área está compuesta por los médicos, auxiliares de enfermería, paramédicos y conductores; por otra parte, se encuentran el área comercial, financiera, de retención y de cartera, quienes trabajan en pro de mantener la presencia de EMI tanto local como regionalmente; por último, se encuentran áreas de apoyo como recursos humanos, farmacia y sistemas, quienes prestan ayuda tanto al área médica como a toda la organización para la correcta realización de sus tareas y funciones.

1.2 Presentación general de la experiencia

Funciones centrales de la práctica – otras actividades

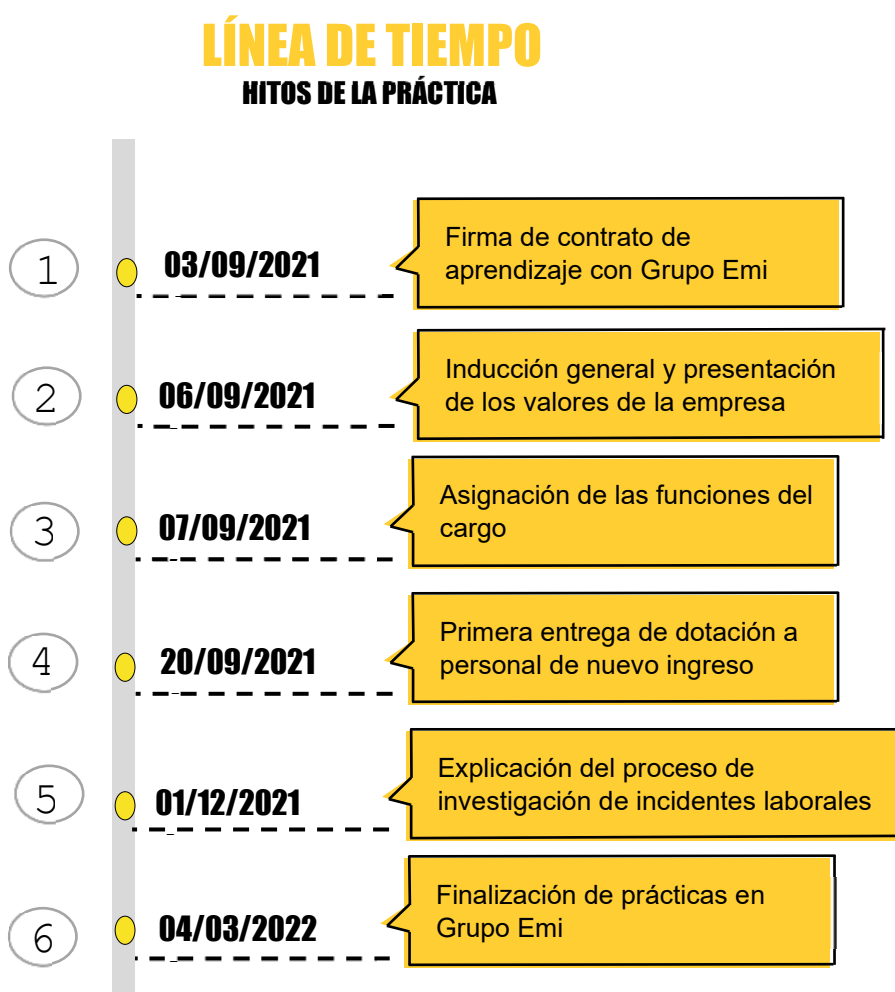
La práctica que estoy desarrollando en EMI es en la división de seguridad y salud en el trabajo de recursos humanos, esta área tiene como objetivo velar por el bienestar de todos los trabajadores de la empresa, así como estar al tanto de que se cumplan las condiciones requeridas para la correcta realización de las funciones del personal. Entre las funciones que desempeño está la elaboración de los listados de los trabajadores que deben realizarse exámenes ocupacionales, que son los exámenes obligatorios anuales de la empresa; la entrega de la

dotación a cierto grupo de trabajadores, la elaboración de las listas y la entrega de remisiones de vacunación contra el tétano y la titulación contra la hepatitis B, la sistematización de las inspecciones del *copasst* que es el grupo encargado de evaluar las condiciones de bioseguridad, salubridad y funcionamiento de las instalaciones y los equipos de la empresa, el archivo de los documentos (incidentes y/o accidentes laborales, exámenes médicos, esquemas de vacunación e información relevante de la persona), el envío de dotación a otras sedes y en general, el apoyo a los analistas de la división.

Tiempo de la práctica.

La práctica tiene una vigencia de seis meses iniciados a partir del 06 de septiembre de 2021 hasta el 4 de marzo de 2022.

Figura 1: línea de tiempo de los hitos del proceso de práctica.



Fuente: elaboración propia

2.Desarrollo

2.1 Ejes de problematización a partir de la experiencia

Problema u oportunidad identificada desde la acción del practicante

Grupo EMI como ya se mencionó anteriormente tiene presencia en diez municipios a nivel nacional, sin embargo, se reconocen cinco macro sedes donde se concentra la mayor parte del negocio y desde donde se brinda apoyo a otras sedes más pequeñas, estas cinco sedes están ubicadas en Bogotá, Medellín, Pereira, Barranquilla y Cali; EMI tiene en total en Colombia aproximadamente 2500 trabajadores y alrededor de 900 de ellos trabajan en la sede de Medellín, lo que deja en clara evidencia la importancia que tiene su operación en esta ciudad.

Debido a la cantidad tanto de trabajadores como de recursos presentes en la sede de Medellín, desde el área de recursos humanos se ha estado trabajando arduamente con el objetivo de alcanzar una cobertura total en los servicios y el apoyo que se le da al resto de trabajadores. Es así que el área se ha dividido en cuatro subdivisiones que son, servicios al personal, relaciones laborales, desarrollo humano y seguridad y salud en el trabajo; cada una con funciones claramente establecidas, donde hay un trabajo cooperativo pero con funciones distintas.

Desde la división de Seguridad y Salud en el Trabajo, en la misma línea de seguir unas funciones claramente definidas, tanto los procesos como los procedimientos son estandarizados, lo que ha dado lugar a la reducción de errores en la sistematización de información, como ayudado a un manejo más pertinente de la misma; por consiguiente, es importante resaltar aquellos elementos positivos que trajo consigo la integración de la estandarización a los procesos del área.

Acciones de la organización en torno a la problemática u oportunidad identificada.

Dentro de la división de seguridad y salud en el trabajo SST de EMI, se realizan varios procesos buscando siempre mantener el bienestar de los trabajadores y con un especial énfasis en el área médica, puesto que son quienes están expuestos a más riesgos en la realización de sus tareas. Entre estos procesos se encuentran, la entrega de dotación a los trabajadores (área médica, asesores comerciales, personal de brigada, auxiliares de farmacia, personal de mantenimiento y servicios generales), realización y gestión de exámenes ocupacionales, remisión para vacunación de Tétano y titulación de Hepatitis B para el área médica, elaboración de restricciones laborales, registro de inspecciones de bioseguridad, entre muchos otros.

Todos los procesos anteriormente mencionados tienen unas rutas específicas en las bases de datos del área, en donde hay formatos específicos para cada uno y que se deben diligenciar con el fin de llevar un registro de las actividades. Tener estas rutas y formatos específicos ha permitido que en el área el manejo de la información sea mucho más eficiente ya que la información por lo general se encuentra a la mano y de presentarse un error, este en la mayoría de casos es fácilmente identificable.

Acciones del practicante en torno a la problemática u oportunidad identificada.

Como acción principal se busca sistematizar la experiencia vivenciada en la división de seguridad y salud en el trabajo SST a partir de la estandarización de los procesos; para esto se siguen acciones previas que son:

Identificar las condiciones actuales de la división de seguridad y salud en el trabajo frente a la estandarización de procesos.

Caracterizar las rutas que se siguen en la división frente al proceso de estandarización.

Evaluar la posibilidad de replicación del proceso de estandarización seguido en la división de seguridad y salud en el trabajo en otras áreas de la organización.

2.2 Contexto teórico.

Teorías que orientan la problemática u oportunidad identificada

La base teórica que soporta el presente ejercicio se centra en la evaluación de los procesos que se ejecutan dentro del área de seguridad y salud en el trabajo en relación al bienestar físico y mental del personal, así como en la prevención y mitigación de riesgos laborales; aquí toma relevancia la estandarización debido a que proporciona calidad en los procesos que se desempeñan; calidad entendida como la ejecución de una acción sin defectos, fallas o deficiencias (García, 2021).

En este sentido, es necesario mirar el aporte de los sistemas de gestión de calidad en el desempeño de las organizaciones, establecidos en la norma ISO 9000 la cual dicta lineamientos para el control y la gestión de la calidad en las organizaciones.

En la actualidad, un sistema de gestión de calidad (SGC) se ha convertido en un elemento casi indispensable al momento de entrar a operar formalmente en un mercado, esto debido a que a través de los SGC se logran definir los procesos y recursos más adecuados para cumplir con las metas fijadas por cada organización (ICONTEC, 2015 citado en García, 2021), logrando niveles mínimos requeridos en

los productos o servicios ofrecidos, lo que se traduce en satisfacción y encamina la empresa al éxito.

En una empresa de servicios como lo es Grupo EMI y más en el área de recursos humanos, donde su actividad no está de cara al cliente sino del personal, el factor del éxito producto de los procesos definidos se vería reflejado en este caso en el bienestar de los trabajadores.

Dicho bienestar solo es posible gracias a unos procesos bien definidos ejecutados en el área de recursos humanos y que (García, 2009) los agrupa en cinco macroprocesos que son, organización y planificación del área de gestión humana; incorporación y adaptación de las personas en la organización; compensación, bienestar y salud en las personas; desarrollo del personal, y relaciones con el empleado.

Figura 2: macroprocesos de la gestión del talento humano



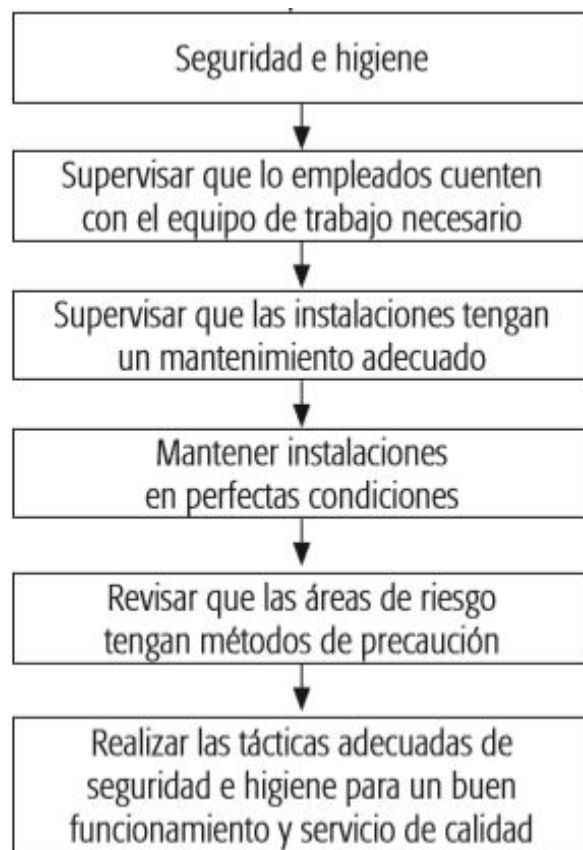
Fuente: tomado de (García, 2009)

Es bien sabido que el bienestar del personal es un factor clave en la competitividad de una empresa, así como de su productividad y clima organizacional, pues ha sido teorizado y demostrado por los autores de la escuela de las relaciones humanas y posteriormente aceptado por el público en general. El velar por la seguridad y la salud de los trabajadores no es un tema reciente, ya que desde hace más de 80 años, factores como la iluminación, la fatiga, la

rotación del personal o las condiciones físicas del lugar de trabajo (destacadas en los experimentos de *Hawthorne*) son reconocidos como condicionantes del bienestar de la persona (Vásquez, 2002).

Seguridad y salud en el trabajo de EMI sin ser ajeno a la preocupación por mantener un nivel aceptable en las condiciones de trabajo de las personas, desarrolla acciones referentes al tercer macroproceso de (García, 2009), en concreto en el tema de higiene y seguridad industrial. Estas acciones (García, 2009) las organiza de la siguiente forma.

Figura 3: Acciones de la higiene y seguridad industrial



Fuente: tomado de (García, 2009)

Con los procesos previamente mencionados la división de seguridad y salud en el trabajo de EMI busca la reducción y prevención de accidentes e incidentes de trabajo por medio de la mitigación de los factores de riesgo que afectan la salud física y mental de las personas, propiciando además un ambiente de trabajo adecuado (Sherman at al. 1999, citado en García, 2009), a través del monitoreo

de elementos físicos y psicológicos como la iluminación, la ventilación, la temperatura, los ruidos, entre otros; y las relaciones humanas, motivación, participación y fuentes de estrés (Chiavenato 2002, citado en García, 2009).

Para la primera acción del macroproceso de (García, 2009), “supervisar que los empleados cuenten con el equipo de trabajo necesario” y como ya se mencionó previamente en el apartado de funciones centrales de la práctica, la división de SST de EMI tiene como una de sus funciones la entrega de dotación al personal, donde se encuentran dos tipos de entrega, las entregas a nuevos ingresos para el personal recién vinculado y la entrega periódica que se hace dos o tres veces al año dependiendo el cargo; adicionalmente está la entrega de chaqueta la cual es una prenda distintiva de la empresa y que requiere un tiempo mínimo de permanencia para ser recibida.

Para la acción de “supervisar que las instalaciones tengan un mantenimiento adecuado” la división hace un constante acompañamiento al *copasst* que es el comité encargado de inspeccionar el área de trabajo (planta, oficinas y equipos) tratando de identificar los factores de riesgo para luego ser comunicados a la división de SST.

Toda esta información es sistematizada y almacenada en unos archivos compartidos para que los analistas del área con la información disponible puedan elaborar los planes de acción para que los aspectos que no se cumplieron en las inspecciones pasadas puedan ser solucionados.

En la acción de “mantener instalaciones en perfectas condiciones” desde la división se procura mantener espacios de trabajo cómodos y agradables, esto por medio de la información que arrojan las respectivas inspecciones; dentro de SST se da por entendido que los espacios de trabajo que no estén en unas condiciones aceptables pueden ser generadores de riesgos, es entonces que una de las funciones de la división es mantener los puestos de trabajos aptos para que la persona pueda realizar su trabajo, esto se logra concretamente a través de la identificación y marcación de extintores y canecas de basura buscando que cada área cuente como mínimo con uno de estos elementos y supervisando que estén en buenas condiciones, que sean accesibles y que se les del uso adecuado por parte de los trabajadores.

Para la cuarta acción de (García, 2009) correspondiente a “revisar que las áreas de riesgo tengan métodos de precaución”, la división tiene como una de sus funciones la identificación de cada una de las señales preventivas presentes en las instalaciones, esto por medio de una numeración y un posterior registro en la base de datos; adicionalmente, la división acompaña detenidamente las capacitaciones de la brigada de emergencia de EMI (de la cual hacen parte los analistas de SST) en conjunto con delegados del ARL SURA sobre identificación de señales preventivas y sobre cómo mitigar los riesgos presentes en la empresa.

Por último, para la acción de “realizar las tácticas adecuadas de seguridad e higiene para un buen funcionamiento y servicio de calidad”, la división de SST procura la seguridad e higiene en sus colaboradores desde diversos ámbitos, entre ellos se tiene para resaltar el bienestar físico de las personas buscando evitar problemas físicos producto del trabajo, esto por medio de dos acciones, la entrega al momento de la vinculación de una cartilla de pausas activas y el frecuente acompañamiento de la fisioterapeuta de la división en la realización de las pausas, así como en las evaluaciones posteriores a los accidentes laborales.

Como se puede evidenciar, cada una de las acciones realizadas por la división de seguridad y salud en el trabajo están previamente definidas, lo que permite ver el alto nivel de estandarización de los procesos ejecutados, donde hay un paso a paso que se sigue generalmente de forma cíclica.

Conceptos que orientan la problemática u oportunidad identificada

Acorde al tema central del presente ejercicio, estandarización de procesos en la división SST de EMI, resulta necesario definir los conceptos de estándar y gestión.

Para el caso de los autores (Guerrero et al, 2008) reconocen como estándar una base o una norma para su respectiva evaluación, es decir, una regla general para medir las condiciones en las que se encuentra algún objeto o tema a tratar; para el caso de los procesos podría ser un mínimo requerido o aceptado para poder ser integrado. Por otra parte (Pisco et al, 2016) entienden por gestión toda acción que implique la administración de recursos en miras a cumplir un logro específico; lo que lo convierte en un concepto indispensable al momento de hablar de los procesos de una empresa, donde se ve constantemente el uso tanto de recursos físicos, tecnológicos, financieros, humanos, etc.

Ambos conceptos guardan estrecha relación ya que por el lado de la gestión con la administración de recursos se quiere lograr un fin y con el estándar se busca llegar a unas condiciones mínimas requeridas, lo que implica que debe haber una mezcla entre ambos términos para poder cumplir con los objetivos de la empresa.

2.3 Técnicas de investigación para la recolección de información. Aplicación de técnicas.

La técnica de recolección de información utilizada en la primera acción “Identificar las condiciones actuales de la división de seguridad y salud en el trabajo frente a la estandarización de procesos” es la observación, que es definida por (Postic & De Ketele, 1992. Pág 17) como “un proceso cuya función primaria e inmediata es recoger información sobre el objeto que se toma en consideración”; además

ambos autores sugieren que inmediatamente se presenta el proceso de observación, le es seguido por el proceso de codificación, donde aparecen dos sistemas, de selección cuando la información se sistematiza y de producción cuando el observador interviene en el proceso de codificación (Postic & De Ketele, 1992).

Para desarrollar esta técnica es necesario como primera medida enunciar aquellas condiciones que se lograron observar dentro del área de SST así como su estado debido a que esto permitirá ver el grado de estandarización dentro del área; es entonces que las condiciones tomadas son el origen y la calidad de los datos e información obtenida, las herramientas requeridas en los diferentes procesos que se llevan a cabo dentro del área, control y verificación de la información obtenida y facilidad en la solución de errores dentro de los procesos.

Tabla 1: Condiciones encontradas dentro del área de seguridad y salud en el trabajo de Grupo EMI.

Condición	Estado	Observaciones
Origen y la calidad de los datos e información obtenida	En el área de SST se pudo observar un alto grado de calidad en la información que se obtiene.	<p>En los diferentes procesos que se ejecutan dentro del área (previamente mencionados) se requiere información proveniente del área operativa de Grupo EMI (área médica) la cual es proporcionada de primera mano por las áreas de servicio al personal (nómina), desarrollo humano (selección) y coordinación médica; la cual es posteriormente almacenada en bases de datos propias del área.</p> <p>La información requerida en la mayoría de los casos resulta ser sobre el área médica de la empresa, sin embargo, de necesitarse información de otras áreas como la comercial o administrativa, también se cuenta con dicha información que es elaborada y actualizada mes a mes por el área de nómina.</p> <p>Otra información puntual que puede ser requerida tal como el esquema de vacunación de algún trabajador es directamente consultada con la persona en cuestión, ya que desde el área se manejan diferentes canales de comunicación que resultan ser efectivos como llamadas vía celular,</p>

		mensajes por WhatsApp o citas personales con las personas.
Herramientas requeridas en los diferentes procesos que se llevan a cabo dentro del área	Las herramientas que se utilizan dentro del área son oportunas y efectivas.	El principal insumo necesario dentro del área es la información, ya sea tanto del personal de EMI como de las condiciones de los lugares de trabajo de las personas. Adicionalmente, se cuenta con equipos dentro de las instalaciones que permiten almacenar la información. Como se mencionó en el punto anterior, la información referente al personal de la empresa es confiable y actualizada; referente al tema de los lugares de trabajo, la información que se obtiene es brindada por el <i>copasst</i> de EMI (de la cual hacen parte los dos analistas del área), lo que resulta ser información también confiable.
Control y verificación de la información obtenida	La información es fácilmente controlable y verificable.	La información obtenida para los diferentes procesos del área es fácilmente verificable puesto que en el área se maneja comunicación directa, lo que permite que, en caso de alguna anomalía en la información se pueda recurrir a los jefes directos de los trabajadores y a la coordinación médica. Dentro de la empresa se manejan dos instancias para la obtención de información puntual de un trabajador, la primera es la comunicación directa con él por los tres medios anteriormente mencionados, en caso de no ser posible la comunicación, se recurre a los jefes directos y coordinación médica que tienen mayores posibilidades de conseguir la información.
Facilidad en la solución de errores dentro de los procesos	Dentro del área hay un alto grado de identificación y solución de errores en los diferentes procesos.	Las tareas al estar estandarizadas siguen un proceso cíclico en donde si se produce un resultado no deseado, se puede conocer puntualmente en que parte del proceso se produjo el error.

		Todos los procesos que se ejecutan siguen un paso a paso previamente definido, que de alterarse se puede generar una ralentización de la tarea.
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: elaboración propia

Estas cuatro condiciones permiten conocer el estado de la estandarización de procesos del área de SST, pues logran evidenciar que en cada una de ellas hay una similitud la cual es el alto grado de estandarización producto de la calidad de la información obtenida, herramientas oportunas y efectivas, el alto grado de control de la información y la fácil identificación de errores.

Para la segunda acción “Caracterizar las rutas que se siguen en la división frente al proceso de estandarización” se utilizó la técnica de revisión documental definida por (Calvo, 1992 citado en Patiño, 2016) como una técnica donde “se relacionan las experiencias investigativas con la posibilidad de intervención en fenómenos específicos” es decir, que según la experiencia vivida en el área, se extraerá información para cumplir con la presente acción.

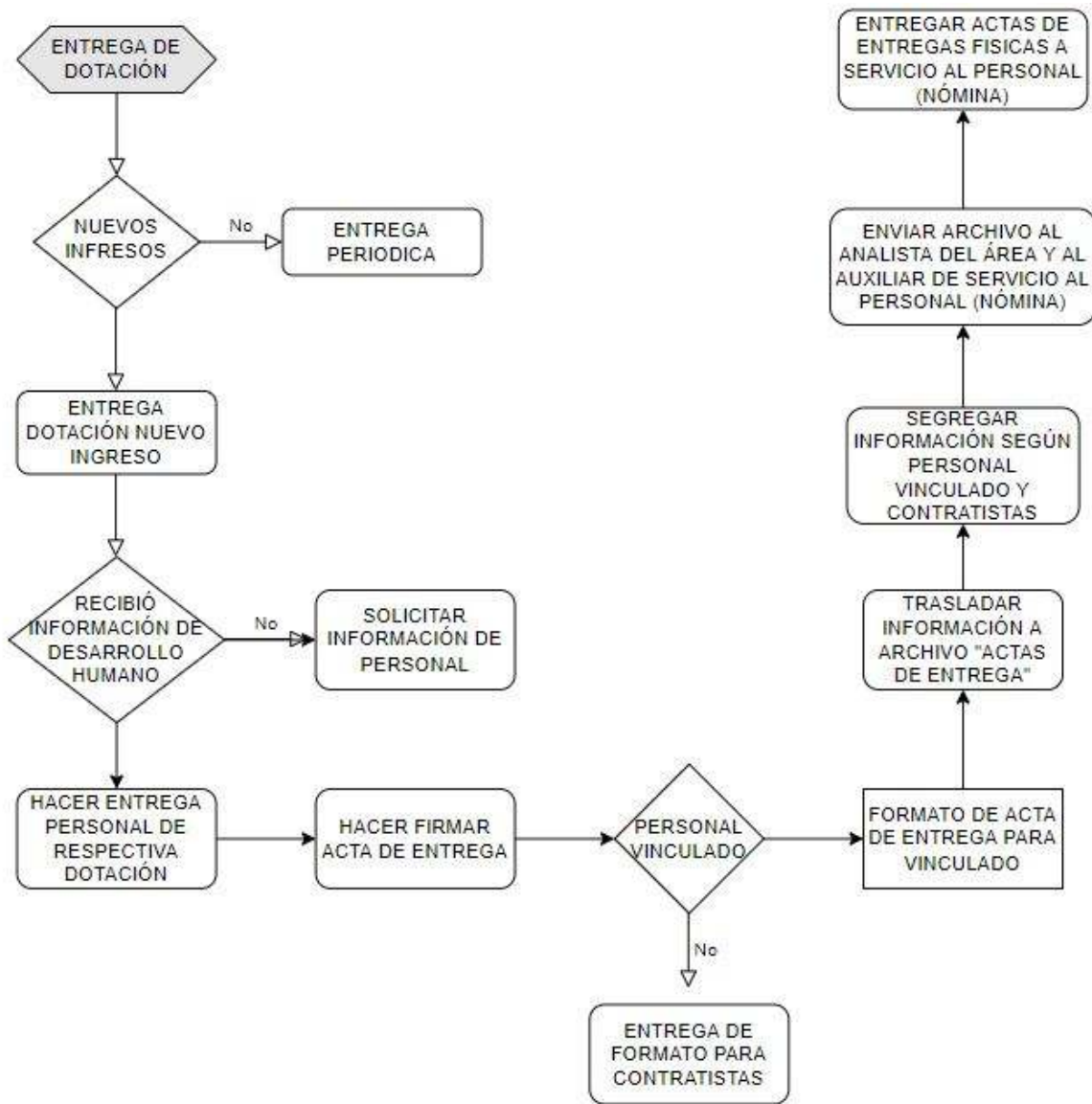
Para caracterizar las rutas que se siguen en el área, se toman cinco procesos los cuales son entrega de dotación, sistematización de inspecciones, entrega de elementos de protección de ergonomía postural, manejo de información de ingresos y retiros de personal y por último, investigaciones de incidente laborales; ya que estos procesos son los que se realizan con mayor frecuencia.

Esta acción se lleva a cabo durante todo el proceso de la práctica en empresa, una vez que son compartidas las funciones dentro del área de SST de EMI, se explica la ruta a seguir para cada una de las tareas; es así como en el área se manejan las siguientes rutas:

Tabla 2: procesos seleccionados para la caracterización de las rutas.

procesos		
1	Entrega de dotación	Es el proceso en el que se entrega al área operativa los elementos necesarios para que realicen su labor, en este caso, su uniforme.

Figura 4: Ruta de entrega de dotación a nuevos ingresos.



Fuente: elaboración propia.

<p>ruta</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para la entrega a nuevos ingresos se sigue un proceso que consta de dos fases, la primera de ellas es recibir la información que envía la división de desarrollo humano sobre el personal vinculado y así después hacer la entrega de la respectiva dotación donde se diligencia un formato de constancia de recibo. 2. Para la entrega periódica, se sigue un proceso que consta de cuatro fases, la primera de ellas es un riguroso proceso de
--------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>revisión de la base de datos para la construcción de un listado de personas aptas para recibir dotación, luego al momento de hacer la entrega se hace diligenciar un formato de constancia de entrega diferente al de los nuevos ingresos, después se traslada la información a un archivo del que se tiene registro de todas las entregas periódicas, y por último, se envían los formatos de constancia a la división de servicio al personal para ser anexadas a las carpetas de vida ocupacional de cada persona.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

proceso		
2	<p>sistematización de la información de las inspecciones</p>	<p>Es el proceso en el que se alimentan las bases de datos con la información del estado en que se encuentran los lugares de trabajo del personal, acá se tienen en cuenta tres tipos de inspecciones: oficinas, área de mantenimiento y bioseguridad.</p>
ruta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para las inspecciones de oficinas se hace un mayor énfasis en el estado de las sillas de todas las áreas buscando que estas proporcionen una buena higiene postural y una buena ergonomía. 2. Para las inspecciones del área de mantenimiento se revisan las condiciones de “las móviles” que son los diferentes vehículos con los que cuenta la empresa (móvil consulta, móvil 90 y de pediatría y móvil AVA), esta inspeccion solo aplica para las móviles 90 y de pediatría y la AVA, debido a que estas son ambulancias mientras que el móvil consulta es un vehículo de transporte de médicos. En este tipo de inspección se miran las condiciones de luces, puertas, ventanas, entre otros aspectos funcionales de las ambulancias. 3. Para las inspecciones de bioseguridad se busca mirar el estado del “guardián” de los médicos, que es el recipiente donde se depositan los desechos que resultan de cada uno de los servicios prestados; en el se analizan tres aspectos básicos, que tenga su respectiva bolsa roja, que no exceda las $\frac{3}{4}$ partes de su capacidad, y que no tenga capuchones ni que las agujas estén tapadas. <p>Cada una de ellas tiene un formato específico en donde el representante del <i>copasst</i> debe hacer una valoración cualitativa de dichas condiciones.</p>	

proceso		
3	entrega de elementos de protección de ergonomía postural	Es el proceso en el que se entrega dos herramientas claves para asegurar la buena higiene postural y evitar así problemas físicos futuros.
ruta	Para la entrega se hace la solicitud del elemento requerido, se deja constancia de la entrega en un formato físico que se maneja en el área y se hace su respectiva numeración para facilitar el control de dichos elementos.	

proceso		
4	manejo de información de ingresos y retiros de personal	Es el proceso en el que se actualizan las bases de datos del área, que en su mayoría están compuestas por información del personal. Aquí se hace la diferencia si es personal de ingreso o retiro.
ruta	<ol style="list-style-type: none"> 1. los datos del personal de nuevo ingreso deben ser utilizados para llenar las bases de datos de dotación, vacunación y los respectivos números de teléfono, así como la creación de una carpeta física donde se almacenará información relevante como accidentes e incidentes laborales. 2. Los datos del personal de retiro deben ser trasladados a archivos del personal retirado (solo vacunación) y la documentación física (que por obligatoriedad se debe conservar esta información) se encuentra contenida en la carpeta personal debe ser almacenada en una caja que será entregada al archivo de EMI. 	

proceso		
5	investigaciones de incidentes laborales	Es el proceso en el que se busca conocer las causas que generaron el incidente así como el impacto que tuvo en la persona afectada.
ruta	primero se recibe un auto reporte elaborado por el coordinador médico de turno, luego se establece una cita vía telefónica con el trabajador implicado para aplicar un cuestionario de accidentalidad y así ampliar información del incidente, luego se llena un formato virtual donde se expone detalladamente el incidente y lo que ocasionó en el trabajador, después se llena un formato físico donde también se detalla la información del incidente, por último se entrega el formato físico al analista del área ya que es él quien toma la decisión de continuar la investigación o cerrarla.	

Fuente: elaboración propia

En cuanto a la tercer acción “Evaluar la posibilidad de replicación del proceso de estandarización seguido en la división de seguridad y salud en el trabajo en otras áreas de la organización” se siguió la técnica de socialización y sensibilización, socialización entendida por Garcia (2016) como una herramienta fundamental para el intercambio y combinación de conocimiento tácito, así como la transferencia entre las dimensiones formal e informal del aprendizaje en contextos académicos o profesionales; así mismo la sensibilización definida por la Agrupación de Desarrollo Nexos, (2007) como el conjunto de acciones que pueden influir sobre las ideas, percepciones, estereotipos, conceptos de las personas y de los grupos para provocar un cambio de actitudes en las prácticas sociales, individuales y colectivas.

Para replicar el proceso de estandarización del área de SST hacia otras áreas es necesario un plan de socialización y sensibilización que pueda dar a conocer tanto la composición como los beneficios de su aplicación, en este sentido se incluye dentro del plan tres aspectos fundamentales para socializar, los procesos ya estandarizados realizados en el área, las herramientas e instrumentos utilizados para cada uno y los beneficios vistos con la estandarización.

En cuanto el primer aspecto del plan de socialización sobre procesos ya estandarizados realizados en el área, estos son los mismos que se mencionaron en la acción anterior, entrega de dotación, sistematización de inspecciones, entrega de elementos de protección de ergonomía postural, manejo de información de ingresos y retiros de personal, e investigaciones de incidente laborales.

Las herramientas e instrumentos utilizados en cada uno de los procesos mencionados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 3: Herramientas e instrumentos utilizados en cada proceso.

proceso		
1	entrega de dotación	<p>Para la entrega de dotación de nuevo ingreso se cuenta con las listas de ingresos que brinda el área de desarrollo humano, formatos individuales de constancia de entrega para vinculados y personal contratista, lista de conversión de tallas, lista de dotación a entregar por cargos, archivo de consolidado de actas de entrega y formato de entrega de cartilla de pausas activas.</p> <p>Para las entregas periódicas se cuenta con las listas actualizadas de personal apto para recibir dotación, formatos individuales de constancia de entrega periódica para vinculados y personal contratista y por último, el archivo de consolidado de actas de entrega.</p>

		Se cuenta además con un formato por cambio o reposición de dotación en caso de daño o cambio por tallaje y con un formato de entrega de chaqueta.
2	sistematización de inspecciones	<p>Para la sistematización de la información de las inspecciones se cuentan con tres listas así como tres archivos para cada uno de los tipos de inspecciones que se realizan.</p> <p>Para la inspección de oficinas, tanto la lista como el archivo virtual deben contener los responsables de la inspección, la fecha de realización, el área donde está ubicada la silla, el trabajador que la utiliza diariamente y su número de registro; luego contiene una serie de condiciones medibles que buscan dar cuenta del estado de la silla, estas condiciones se miden de manera cualitativa con un <i>OK</i> cuando la condición si se cumple, con un <i>I</i> cuando no se cumple (se acompaña con su respectiva observación) y con un <i>N/A</i> cuando no aplica.</p> <p>Para la inspección del área de mantenimiento la lista se compone de, los responsables de la inspección, la fecha de realización, el tipo de móvil a inspeccionar y la placa de la móvil; la lista es similar a la lista de inspecciones de oficina por lo que cuenta con unas condiciones para conocer el estado de la móvil, así como la misma escala de calificación que se maneja (<i>E, I, N/A</i>).</p> <p>Para la inspección de bioseguridad la lista se compone de, los responsables de la inspección, la fecha de realización y el médico o auxiliar de enfermería dueño del guardián; en esta lista se evalúan tres condiciones bolsa, capacidad y contenido, también se maneja la misma escala de calificación (<i>E, I, N/A</i>).</p>
3	entrega de elementos de protección de ergonomía postural	Para este proceso se cuenta con las listas de entrega del elemento solicitado la cual debe ser diligenciada por el trabajador inmediatamente se hace la entrega, también se cuenta con un archivo donde se lleva registro de cada uno de los elementos entregados.
4	manejo de información de ingresos y retiros de personal	Para este proceso se cuenta con cuatro archivos muy importantes sobre el personal, ya que de ahí se saca la información que es utilizada con mayor frecuencia; estos archivos son de dotación, números de celular, vacunación y números del área operativa. Se cuenta además con una carpeta física ocupacional donde se guardan documentos que tengan relación con exámenes

		médicos, vacunación y accidentes o incidentes de trabajo. También se cuenta con una caja donde se almacena cada una de las carpetas del personal que se retira.
5	investigaciones de incidente laborales	Para el proceso de investigación de incidentes laborales, se cuenta con un formato de auto reporte del incidente que elabora el coordinador médico, donde llena datos de la persona implicada y describe brevemente lo que ocurrió; se cuenta también con un formato propio para la investigación del incidente donde se llenan datos tanto de la empresa como del trabajador y se describe muy detalladamente lo que sucedió, se hace especial énfasis en las causas del incidente así como en las medidas de intervención. Además del formato propio se deja constancia del incidente también de manera detallada en un archivo que manejan los analistas del área.

Fuente: elaboración propia

En cuanto a los beneficios vistos con la estandarización, se destaca:

1. En la entrega de dotación, el tener actas de entrega donde se detalla el contenido de lo que se va a entregar permite tener un soporte en caso de posibles reclamos por parte de los trabajadores, esto porque las actas son firmadas por ellos mismos y entregadas al área de nómina; el llevar un orden tanto con las actas físicas como en los archivos que se manejan permite saber aspectos como la dotación entregada, la dotación que se debe, a qué periodo pertenece la dotación pendiente o las personas a las que falta hacer la entrega. Esto a su vez ha permitido tener la información clara y a la mano en caso de ser requerida en alguna auditoría.
2. En la sistematización de inspecciones, el tener unas listas con la información detallada ya sea de la silla, ambulancia o médico y/o enfermero al que se le revisa su guardián, así como las condiciones a evaluar claras y concisas, y una escala de calificación simple de tres elementos (*E, I, N/A*), permite intervenir de manera puntual, eficaz y oportuna el problema y aplicar las correcciones pertinentes a médicos y auxiliares.
3. Para la entrega de elementos de protección de ergonomía postural, el llevar un registro de entrega y de numeración del elemento entregado permite de manera similar a la entrega de dotación tener un soporte en caso de reclamo de cualquier trabajador, máxime si es un caso de algún problema generado por una lesión por mala postura adoptada ya que se cuenta con la prueba de que los elementos fueron recibidos y es responsabilidad de cada persona darle el uso adecuado.

4. Para el manejo de la información del personal que ingresa y se retira, tener los cuatro archivos mencionados actualizados, así como las carpetas ocupacionales en orden, permite tener información a la mano en caso de ser requerida ya sea del progreso de algún trabajador que tuvo un accidente de trabajo a través de cada examen médico que se le realiza, o en caso de necesitar soporte de la vacunación de alguna persona, o de necesitarse alguna constancia de un accidente laboral, etc.
5. Para las investigaciones de incidentes laborales, el tener un paso a paso ya definido ha permitido una mejor comunicación con la persona implicada siendo mucho más asertiva y más eficaz, eso se debe principalmente a que se tiene conocimiento previo de que fue lo que ocurrió, se puede saber de qué forma llevar la investigación, que tipo de preguntas realizar y en qué tipo de aspectos se debe ahondar.

3. Niveles de análisis.

3.1 Reflexiones sobre el proceder de la organización a partir del problema u oportunidad identificada.

Partiendo del análisis previamente hecho tanto de los procesos, las herramientas utilizadas y los beneficios obtenidos, se pudo observar como estandarizar procesos frecuentemente realizados y generalmente cíclicos permite mayor eficiencia en el trabajo que se hace en el área, mayor facilidad en la solución de errores y un mayor control sobre la información que se posee, lo que permite día a día cumplir con tanto con las tareas como con los objetivos planteados.

3.2 Reflexiones sobre el proceder del practicante a partir del problema u oportunidad identificada.

Como practicante, que el primer contacto que tenga uno con las tareas a realizar y estas estén estandarizadas permite un mayor afianzamiento con el cargo, una mayor predisposición al actuar y una mejor adaptación dentro del área, ya que solo se debe seguir un paso a paso definido y en caso de errores hallar la parte de proceso que se ejecutó de forma incorrecta y corregir. En términos de limitaciones se deben considerar, la reducida autonomía que tiene el cargo y que solo haya una manera de ejecutar las tareas, algo que bajo una perspectiva propia es relativo a los cargos con tareas estandarizadas; es por tal motivo que resalto como mi aporte el cumplimiento con las tareas asignadas puesto que no se hizo ninguna modificación a la forma en que se realizan los procesos.

3.3 Aproximaciones teóricas o conceptuales sobre la problemática u oportunidad identificada.

Para este caso se encuentra una convergencia entre la estandarización como concepto y vista en el área de SST de Emi, puesto que la primera define que la estandarización es el elemento que produce calidad en el proceso, evitando la generación de fallas o defectos, y en SST con los procesos analizados en los puntos anteriores se observa que debido a unas rutas, unas herramientas y unos procedimientos ya definidos, se pueden ejecutar dichos procesos de forma eficiente y sin errores, cumpliendo así con las tareas diarias asignadas.

Todo esto es posible gracias a las rutas únicas que se siguen puesto que evitan que aquel que esté realizando el procedimiento modifique el proceso de ejecución generando el riesgo de omisión de información, sistematización incorrecta de datos, información de baja calidad obtenida y sobretodo ralentización de los procesos; también se hace especial énfasis en el proceso de dotación, debido a que si se omite la ruta sugerida se podría generar problemas con el inventario y posiblemente desencadenar problemas con la dotación disponible para entrega, lo que resultaría problema de mayor magnitud por lo que no solo involucraría al área de SST; además, como la entrega de dotación se hace en su mayoría a cargos del área operativa, se afectaría directamente la operación.

4. Conclusiones

Sobre el proceder de la organización.

El hecho de que el área de seguridad y salud en el trabajo de Grupo EMI ya contara con los procesos más importantes del área estandarizados se considera como un acierto, lo que ha permitido al área gozar de los múltiples beneficios de la estandarización los cuales fueron mencionados previamente.

Sobre el proceder del practicante.

Frente a los procesos que se ejecutan en el área la acción del practicante se limita a seguir el paso a paso del proceso; aun así, son varios los aprendizajes adquiridos y habilidades desarrolladas principalmente en habilidades blandas como la comunicación, el trabajo en equipo, la motivación, la persuasión, la resolución de problemas, entre otras, ya que al estar en un área de recursos humanos se tiene constante interacción con todo el personal, y más cuando procesos como la entrega de dotación, la vacunación y la investigación de incidentes de trabajo requieren un acercamiento con el área operativa.

También se adquieren aprendizajes más técnicos sobre el manejo de bases de datos y herramientas ofimáticas, pues es ahí donde se almacena toda la información requerida y se realizan otros cuantos procesos como la entrega de remisiones de vacunación o la sistematización de información de inspecciones.

Desde lo teórico.

Para la ejecución de cada uno de los procesos del área no se requieren conocimientos técnicos en específico, por el contrario, son varias habilidades blandas y conocimientos adicionales quienes ayudan a la realización de las tareas diarias y las cuales se van desarrollando día a día; por consiguiente, no considero que haya una limitación en términos académicos sobre la ejecución de los procesos del área.

Para la realización del ejercicio de la estandarización de los procesos del área si se considera necesario tener acercamiento al área de la gestión humana en el sentido en que esta permite tener conocimiento con mayor profundidad de los procesos, máxime si estos están encaminados a garantizar el bienestar laboral del personal; aquí la gestión humana juega un papel importante además porque brinda sensibilización en la importancia de crear condiciones seguras en el ambiente laboral a través de los procesos que se mencionaron a lo largo del ejercicio académico.

También se debe reconocer el requerimiento de conocimientos en temas de eficiencia y optimización, identificación de cuellos de botella y elementos que ralentizan el proceso, planeación como uno de los componentes del ciclo administrativo y el análisis de la información, ya que son elementos indispensables si se quiere pensar en dar mayor dinamismo a los procesos, ahí radica el principal aporte que hace la administración puesto que con estos conocimientos se puede intervenir desde cualquier tipo de proceso productivo a procesos tanto estratégicos como operacionales de una organización.

4.1 Propuestas para la organización.

En lo estratégico y lo operativo.

Como propuesta se insiste en la creación de un plan de socialización y sensibilización que permita mostrar el grado de estandarización que tienen los procesos del área y el beneficio de su implementación, con miras a que no solo otras áreas de la organización sino otras mismas empresas de actividades similares puedan incrementar la productividad y eficiencia en el trabajo producto de los beneficios de la estandarización.

Es así que se sugiere un plan de socialización que conste de los tres componentes que se desarrollaron en las técnicas de la tercera acción (procesos, herramientas e instrumentos utilizados en cada proceso y beneficios) ya que así se puede tener un espectro más amplio de cómo funciona y porqué sirve en el área la estandarización.

Para las prácticas.

Puntualmente para las prácticas en el área de seguridad y salud en el trabajo de Grupo Emi, se sugieren dos acciones, la primera de ellas es crear canales de comunicación eficientes con las diferentes áreas de la organización con las que se tienen procesos conjuntos, lo que permite tener mayor sinergia y que el trabajo del practicante sea más eficiente; esto es necesario debido a que durante la practica hubo procesos ralentizados producto del poco relacionamiento con dichas áreas.

Como segunda acción se sugiere mayor claridad de las líneas de mando al momento de la inducción dado que, si el papel del practicante es el apoyo a los analistas del área, el recibir recados, órdenes y tareas de otras personas externas genera confusiones, errores y retrasos en las tareas diarias.

5. Referencias

Agrupación de Desarrollo Nexos. (2007). *CREA Y MEDIA Estrategias de sensibilización*. CEPAIM.

García Bonilla, Y. P. (2021). Revisión de literatura sobre factores clave en la implementación de un sistema de gestión de calidad en pymes. *Fundación Universidad de América*, 5-6.

García Peñalvo, F. (2016). La socialización como proceso clave en la gestión del conocimiento. *Education in the Knowledge Society*, 03.

García, S. M. (2009). Los macro-procesos: un nuevo enfoque en el estudio de la Gestión Humana. *Scielo*, 6-30.

Guerrero, G. P. (2008). PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTÁNDAR: UTILIZACIÓN EN LA ASISTENCIA DE ENFERMERÍA EN SERVICIOS HOSPITALARIOS. *SCIELO*, 2-3.

Patiño, R. G. (2016). El estado del arte en la investigación: ¿análisis de los conocimientos acumulados o indagación por nuevos sentidos? *Folios*, 8.

Pisco, L. M. (2016). CONSIDERACIONES ACTUALES SOBRE LA GESTIÓN EMPRESARIAL. *DOMINIO DE LAS CIENCIAS*, 3.

Postic, M., & De Ketele, J.-M. (1992). *Observar las situaciones educativas*. Madrid: NARCEA.

Vásquez, F. V. (2002). ESCUELAS E INTERPRETACIONES DEL PENSAMIENTO ADMINISTRATIVO. *ESTUDIOS GERENCIALES*, 10, 11.