

**Plan de mejoramiento para mitigar los riesgos laborales en la empresa Asistencia Médica
Inmediata AMI en la ciudad de Valledupar, Cesar**

Irina Amaya Ballestas

Gerardo Jiménez Suarez

Víctor Alfonso Pineda

Édinson Pérez Duarte

Carlos Murgas Ortiz

Director

Andrés Felipe Pérez Saavedra

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocio ECACEN

2023

Valledupar - Cesar

Dedicatoria

A mi familia, padres y esposo por apoyarme y motivarme, a mi hijo Jerónimo por ser fuente de luz en mi vida.

A mis padres que han sabido formarme con valores y principios, a mi familia quienes son mi mayor motivación para nunca dejar de luchar por mis sueños y metas, para ser ejemplo para mis hijos y esposa quienes han estado conmigo en todo momento.

A todas las personas que me ayudaron a seguir adelante a pesar de las dificultades por las que he pasado, principalmente a ellos, mis padres que han sido mi motor e inspiración para salir adelante.

A mis padres y familiares como fin hacerle una mención especial a esas personas o institución UNAD que me han motivado a cumplir con los objetivos propuestos.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por proveernos de salud y buen discernimiento para el desarrollo de este diplomado de profundización. Así mismo a los tutores que han hecho parte de este.

El principal agradecimiento para nuestro padre celestial quien me da la fortaleza para continuar adelante, a los tutores que con su paciencia han impartido sus conocimientos y han aportado a este logro.

Agradezco al todo poderoso, por la oportunidad de seguir adelante en esta linda carrera como lo es la administración de empresas, y a todo el cuerpo de docentes que hicieron parte de mi formación y a mi esposa por su paciencia y dedicación y a mis hijos quienes son motores en mi vida.

Agradezco a Dios por darme esa sabiduría que el solamente da y a mis amistades que me apoyaron en esta carrera de Administración de Empresas.

Resumen

Todos los empleados de una organización se encuentran expuestos a riesgos que consiguen perturbar su salud y resultados de la organización, lo que puede provocar incompetencia laboral sino son controladas de la manera más adecuada.

En este trabajo se explican los conceptos de seguridad y salud en el trabajo y acciones necesaria para reducir los riesgos en la empresa.

Para esta investigación se realizó un análisis que permitió reconocer las fallas que tiene la empresa en el área administrativa. Se tomó una metodología de investigación cuantitativa utilizando como técnica las encuestas; estas encuestas fueron aplicadas a los 10 trabajadores de la empresa de esa área permitiendo arrojar unos resultados que fueron apreciables en cuanto a riesgos asociados a su trabajo, capacitación, condiciones de trabajo y reporte de riesgos.

Se logró identificar condiciones inseguras que pueden ocasionar enfermedades y/o accidentes que afectan la competitividad de la empresa.

Se definieron estrategias de mejoramiento por medio de un plan de mitigación que permitió establecer acciones y tiempos para llevar a cabo las medidas implementadas; estas medidas serán ejecutadas por los garantes de la seguridad y salud en el trabajo, se realizaron recomendaciones pertinentes para mejorar y mantener a los trabajadores con un mejor ambiente laboral.

Palabras claves: Salud, riesgos, accidentes, enfermedades laborales, seguridad.

Abstract

All employees of an organization are exposed to risks that can disrupt their health and the results of the organization, which can cause work incompetence if they are not controlled in the most appropriate way.

This work explains the concepts of safety and health at work and the actions necessary to reduce risks in the company.

For this investigation, an analysis was carried out that allowed us to recognize the failures that the company has in the administrative area. A quantitative research methodology was taken using surveys as a technique; these surveys were applied to the 10 workers of the company in that area, allowing for results that were appreciable in terms of risks associated with their work, training, working conditions and risk reporting.

It was possible to identify unsafe conditions that can cause illnesses and/or accidents that affect the competitiveness of the company.

Improvement strategies were defined through a mitigation plan that allowed us to establish actions and times to carry out the implemented measures; these measures will be executed by the guarantors of safety and health at work, pertinent recommendations were made to improve and maintain workers with a better work environment.

Keywords: Health, risks, accidents, occupational diseases, safety.

Tabla de contenido

Introducción	9
Planteamiento del problema.....	11
Pregunta de investigación.....	11
Justificación.....	12
Objetivos.	13
Antecedentes.	14
Marco teórico.	16
Marco legal.	21
Metodología	23
Resultados.	25
Plan de mejoramiento.....	36
Conclusiones.	37
Recomendaciones.....	39
Referencias Bibliográficas.....	40
Apéndices.....	45

Lista de tablas

Tabla 1. Decretos, leyes, resolución.....	21
Tabla 2. Plan de mitigación.....	36

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama general de la empresa Asistencia Médica Inmediata – AMI.....	26
Figura 2. ¿Se siente informado sobre los riesgos laborales asociados a su trabajo?.....	27
Figura 3. ¿Considera que se toman medidas al reportar riesgos?	28
Figura 4. ¿Ha recibido capacitación en seguridad en el último año?.....	28
Figura 5. ¿Considera que la capacitación en seguridad es importante para el desarrollo de sus actividades?	29
Figura 6. ¿Dispone de equipo de protección personal (EPP) necesario para su trabajo?.....	30
Figura 7. ¿Utiliza regularmente el EPP proporcionado?.....	30
Figura 8. ¿Considera que las condiciones de trabajo son seguras y saludables?	31
Figura 9. ¿Se siente cómodo reportando riesgos laborales a su superior o al departamento de seguridad?.....	32
Figura 10. ¿Ha reportado riesgos en el pasado?.....	32
Figura 11. ¿Tiene sugerencias o propuestas para mejorar la seguridad y salud en el trabajo?	33
Figura 12. ¿Está interesado en formar parte de un comité de seguridad y salud en la empresa?	34
Figura 13. Tiene alguna inquietud respecto a la seguridad y salud laboral de la empresa	34

Introducción

En el dinámico entorno laboral actual, una gestión eficiente de los riesgos laborales se ha vuelto fundamental para asegurar el bienestar y seguridad de los empleados. La Empresa Asistencia Médica Inmediata AMI con sede en Valledupar, no es ajena a este desafío. Las organizaciones deben adoptar un enfoque preventivo para identificar, evaluar y mitigar los riesgos y la implementación de planes de mejora se considera una estrategia importante para lograrlo.

El plan está diseñado no sólo para cumplir con los requisitos reglamentarios, sino que su objetivo primordial es mantener la integridad de los empleados y mejorar la salud organizacional de AMI.

En este trabajo investigativo se ha realizado un plan de mitigación para la empresa Asistencia Médica Inmediata - AMI.

Con este plan se busca reducir los riesgos a los que están propenso los colaboradores de la empresa - AMI en la ciudad de Valledupar.

Las causas que están afectando al personal administrativo requieren intervención inmediata ya que si no se controlan pueden generar enfermedades y/o accidentes laborales.

Cabe destacar que la seguridad y salud en el trabajo previene lesiones y enfermedades que se causen por el desempeño de sus funciones en el ambiente laboral, por consiguiente todas las organizaciones deben implementar políticas para el control de los riesgos y cumplirlas.

En Asistencia Médica Inmediata AMI los riesgos están latentes para sus colaboradores y es primordial mitigar los riesgos por eventos locativos y propios de su trabajo; sin embargo la

empresa no está teniendo en cuenta este cuestionable suceso que puede desencadenar en accidente o enfermedad.

Planteamiento del Problema

Asistencia Médica Inmediata AMI es una empresa Colombiana su casa primordial está ubicada en la ciudad de Barranquilla, se dedica al servicio de asistencia médica en casa.

Cuenta con varias sedes en la costa caribe, en la sede de la ciudad de Valledupar hay 40 empleados. En los últimos años se han incrementado los riesgos puesto que existe contaminación auditiva en la central de llamadas por los espacios reducidos, los trabajos locativos que realizan los hacen con los empleados en turno sin importan los riesgos a los que están expuestos. Taladran, pintan y clavan estos olores y ruidos amenazan la salud de los empleados ya que son factores de riesgos que pueden causar enfermedades.

Por otra parte se realizan pocas capacitaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo a pesar de los altos riesgos a los que se exponen por las actividades de su labor.

Se requiere más promoción de la salud para que no exista ausentismo, enfermedades y/o accidentes laborales.

Algunas veces el departamento de seguridad y salud ha intervenido la situación pero sin muchos resultados. Para la empresa y el colaborador es importante que se resuelva la situación puesto que si esto sigue sucediendo no se podrían evitar los riesgos y las consecuencias para la empresa constituirían en pagos de indemnizaciones y multas para la empresa.

Formulación

¿Cuál es la importancia de proponer un plan de mejora sobre la prevención de Seguridad y Salud en el trabajo para la empresa Asistencia Médica Inmediata (AMI) en la ciudad de Valledupar?

Justificación

La seguridad y salud en el trabajo es un tema fundamental y de mucho valor en toda organización, añade valor mejorando la productividad, por tanto el recurso humano debe ser cuidado y valorado para que se logren las metas planteadas por la organización.

Es vital la seguridad y salud en el trabajo pero en algunas organizaciones no se lleva a cabo como lo indican los sistemas de gestión siendo crucial para los colaboradores.

Los trabajadores de la empresa asistencia médica inmediata AMI se exponen a riesgos y el plan de gestión de seguridad y salud en el trabajo debe ser complementado con un plan de mitigación que efectúe con los requerimientos para abrigar las necesidades de todo el personal.

Mediante un plan de mitigación se proponen estrategias y recomendaciones que permitan reconocer las amenazas que están presentes en los trabajadores del área administrativa de la empresa AMI con sede en la ciudad de Valledupar. Así mismo saber cuándo se encuentra en actos inseguros.

Los resultados del plan de mitigación serán conocidos por el personal encargado de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa, además de directivos con el propósito que logren moderar los incidentes o riesgos de seguridad por trabajos temporales locativos y propios de su trabajo y fijar acciones correctivas en los riesgos detectados.

Se busca proponer un plan de mitigación de riesgos para los trabajadores que logren dar solución a las causas de riesgos a los que están expuestos y se mejoren sus condiciones y su espacio de trabajo sea productivo y competitivo.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un plan de mejoramiento que mitigue los riesgos laborales de los colaboradores de la empresa Asistencia Médica Inmediata-AMI, con el fin de evitar enfermedades o accidentes de los empleados y que afecte su productividad.

Objetivos específicos

Identificar los riesgos a los que se ven expuestos los colaboradores de la sede de Valledupar de la empresa Asistencia médica inmediata – AMI.

Analizar las causas que ocasionan los riesgos en el área administrativa en la empresa Asistencia Médica Inmediata – AMI.

Definir acciones para el manejo de la seguridad y salud en el trabajo de los empleados del área comercial, servicios generales, servicio al cliente en la empresa Asistencia médica inmediata – AMI.

Antecedentes

Las bases teóricas de este estudio se exponen a partir de un contexto de investigación. Para comprender el estudio de investigación se menciona el trabajo de Bejarano, Carlos; Bonilla; Karen; Farías, Yuri (2023) trabajaron un plan de mitigación de riesgos laborales para el personal de enfermería de la fundación FIPADH, el tipo de investigación utilizada es la descriptiva y su población fue de 16 trabajadores y tomaron como muestra 4 auxiliares de enfermería.

Utilizaron como instrumento la matriz de evaluación peligros y riesgos basándose en la GTC 45, la recolección de datos fue basada en inspecciones a las instalaciones.

Su objetivo fue proponer un plan de mitigación de riesgos laboral. Esta investigación tiene gran relevancia porque se toma como aspectos importantes las estrategias de prevención para mitigar los riesgos.

Se cita la tesis doctoral de Rosa, Nuno (2018) “Evaluación y prevención de la seguridad, salud y bienestar laboral, estudio de caso en la industria del betún caucho”.

Trabajaron en identificar y clasificar los riesgos latentes para el bienestar laboral y la salud. Su metodología se basó en las filosofías de investigaciones interpretativista y positivista.

Los instrumentos utilizados fueron entrevistas y recopilación de datos estadísticos sobre accidentes de trabajo y se concluyó que los accidentes de trabajo fueron por alteraciones en el betún más caucho más ácido materia prima importante en sus labores.

El aporte que brinda esta tesis son los diferentes criterios en la valoración de los riesgos.

El artículo de la revista científica de gestión humana, (2023) detección de riesgos laborales, el impulso al bienestar y seguridad empresarial sirve como pauta porque muestra

desde la parte legal y normativa lo esencial que es la detección de riesgos laborales para las empresas y el proceso de sus actividades. Así mismo la importancia de identificar los riesgos para una retención de talento.

Rodríguez, Laura (2021) (Planteamiento e implementación de estrategias para mitigar riesgos laborales a los trabajadores de los proyectos de BJR en Duitama Boyacá) En su trabajo de grado muestra el diseño de un plan de seguridad para identificar los riesgos en una empresa de construcción.

La metodología que se utilizó fue recopilación de información para determinar los riesgos y para la recolección de muestras utilizo la entrevista.

Su objetivo fue apoyar el diseño para reconocer los riesgos a los que están expuestos los colaboradores, escudriñando un área segura de trabajo.

Se concluyó que la mayor parte de los colaboradores no aplican y además desconocen las normas que rigen la seguridad laboral. Además no reciben capacitaciones en temas de uso de herramientas, materiales y EPP.

Se implementaron planes de acción a los peligros con alto nivel de riesgo. De esta investigación se toma como aspecto importante la evaluación del nivel de riesgo para establecer el nivel de exposición de los colaboradores.

Marco teórico

Seguridad y salud en el trabajo

Disciplina que se encarga de la prevención de enfermedades producidas por las condiciones de trabajo, y de la promoción y protección de la salud de los colaboradores. Su objetivo es mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, también la salud de los trabajadores, para la promoción del bienestar, mental, físico en todas las ocupaciones. (Ley 1562, 2012)

Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo

Su objetivo es mejorar el ambiente laboral y bienestar, disminuir el ausentismo por enfermedad, reducir accidentalidad y mortalidad por accidentes de trabajo y mejorar la productividad.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo depende del número de trabajadores y clase de riesgos que se presenten en la empresa. Por esta razón, se deben enfocar en el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar). (Mintrabajo)

Condiciones de seguridad

Condiciones materiales que influye sobre la accidentalidad: Elementos cortantes, combustibles y elementos electrificados etc.

Herramientas: taladros, martillos e instalaciones eléctricas. (Enrique Gea-Izquierdo)

Riesgo

Probabilidad de que ocurra un suceso y afecte negativamente a la empresa. Su estimación envuelve la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados que pueden incidir al resultado de la empresa y logro de objetivos. (López, C & Vásquez, R. 2015)

Factores de riesgo

Son características que pueden tener influencia en la seguridad y salud del trabajador. Las condiciones están enlazadas con las materias primas que se utilizan (Instalaciones, maquinas, herramientas etc). (Ley 31, 1995)

Los factores de riesgo se pueden clasificar en tres grupos:

Factores o condiciones de seguridad

Condiciones materiales que inciden sobre la accidentalidad como combustibles, elementos corto punzantes y elementos electrificados, etc.

Factores o condiciones higiénicas del puesto de trabajo

Se refiere a los contaminantes físicos de trabajo como, vibraciones, iluminación, ruido, temperatura y humedad, radiaciones ionizantes (rayos x) y no ionizantes (Ultravioletas, microondas), con el fin de que no causen lesiones y fijar los niveles más apropiados para trabajar.

Factores o condiciones ergonómicas

Hace referencia a la carga de trabajo. En este grupo se analizan las exacciones que la tarea atribuye al individuo; como esfuerzo, manipulación da cargas, niveles de atención, posturas de trabajo. (Gea Izquierdo, 2017)

Enfermedades profesionales o laborales

“Estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia directa del trabajo que desempeña el trabajador, en el medio en que se ha visto obligado a trabajar, y que ha sido determinada como tal por el Gobierno” (Min trabajo Colombia, 2014).

Accidente de trabajo

“Todo 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” (Ministerio de la protección social)

El que se produzca por el cumplimiento de mandatos dados por el empleador o ejecutando la tarea bajo su mando, así este fuera del lugar de trabajo.

El que ocurra mientras se trasladan a su vivienda, cuando el transporte lo proporcione el empleador.

El que se ocasione por la realización de actividades recreativas o culturales, cuando sea por cuenta del empleador, o cuando se trate de colaboradores de empresas de servicio temporales que se encuentren en trabajo. (Ministerio de la protección social)

Prevención de accidentes

Inducción y re inducción antes del inicio de las tareas y va encaminada a los colaboradores sobre compromisos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, además de reglas que la empresa tiene en Seguridad y Salud (procedimientos de trabajo seguro)

El registro interno de los reportes, debe ser con fotografías o esquemas de lo sucedido y registro después de la intervención del incidente o AT. (Incidentes y accidentes de trabajo, 2014)

Medicina del trabajo

La Medicina del trabajo se encarga del estudio de enfermedades, consecuencias de accidentes originados por consecuencia de actividades laborales. También se ocupa de prevenir riesgos laborales, disminuir consecuencias de contaminantes y aumentar acciones preventivas en

el trabajo para lograr efectos curativos y reparadores. (Hernández Palma, H., Monterrosa Assia, F. y Muñoz Rojas, D. (2017).

Lugares de trabajo

Gea Izquierdo (2017) Dice que los lugares de trabajo son áreas del centro de trabajo edificadas o no, en la que los colaboradores deben estar, para realizar su trabajo; entre las que se encuentran, comedores, locales de primeros auxilios y zonas de instalaciones de servicios.

Higiene laboral

Identifica y controla elementos ambientales relacionados con los ruidos, el clima, energía, contaminantes químicos y biológicos, virus, propagación de enfermedades, que se provoquen en lugares de trabajo y afecten la salud. Como tema de seguridad pública, exige preparaciones y ordenamientos de calidad. (Hernández Palma, H., Monterrosa Assia, F. y Muñoz Rojas, D. (2017).

Inspección de trabajo y seguridad social

Función de vigilancia y control de la norma sobre prevención de riesgos laborales. Tiene las siguientes funciones:

Vigilar el acatamiento de la normatividad de prevención de riesgos laborales, así como en las condiciones de trabajo que incurran en materia de prevención. (Ley 31, 1995)

Derecho a la protección frente a los riesgos laborales

En desempeño del deber de protección, el empleador debe dar cumplimiento de la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos concernientes con la labor prestada. A estos efectos, el empleador realizara prevención de riesgos mediante medidas para la protección y seguridad de los trabajadores. (Ley 31, 1995)

Actividad no rutinaria

Actividad que no pertenece a las tareas de la organización, porque no son habituales.

Actividad rutinaria

Actividad que ha sido planificada y que hace parte de las actividades corrientes de la organización.

Acción preventiva

Cualquier acción tendiente a mitigar las fuentes que pudieran ocasionar un evento no deseable. (Ministerio de justicia y del derecho, 2022)

Marco legal

Tabla 1

Decretos, leyes, resolución

Decreto, ley, resolución.	Número	Concepto u objetivo.
Resolución	2013/1986	Comités de medicina, higiene y seguridad industrial.
Decreto	1295/1994	Administración y organización del Sistema General de Riesgos Profesionales.
Ley	1562/2012	Modificación al sistema de riesgos laborales y otras disposiciones.
Decreto	1477/2014	Tabla de enfermedades laborales.
Decreto	1443/2014	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).
Decreto	1072/2015	Plan de gestión de seguridad y salud en el trabajo. (Reglamentación integral)
Resolución	312/2019	Estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Norma técnica	OHSAS 18001	Norma para que el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo pueda ser evaluado y certificado.
Norma Internacional.	ISO 45001	Norma con guía para proteger a trabajadores y visitantes de accidentes y enfermedades laborales.

Nota. La tabla 1 muestra los decretos, leyes y resolución que rigen la seguridad y salud en el trabajo. Fuente:

Elaboración propia.

Las leyes, resoluciones y decretos mencionados regulan la seguridad y salud en el trabajo y deben ser aplicadas por todas las empresas para cumplir con los requerimientos de los trabajadores en los programas de prevención de riesgos laborales.

Estos requisitos permiten tener un programa de gestión que logre organizar, ejecutar y evaluar las actividades en aras de preservar la salud y mantener sitios de trabajos seguros.

En casi todos los países, cuentan con una ley que regula la seguridad y salud en el trabajo. Por ejemplo en EE.UU la ley de seguridad y salud ocupacional (OSHA). En la Unión Europea, se aplicarían las directivas sobre seguridad y salud en el trabajo.

Es importante que los planes de reducción de riesgos laborales de cualquier empresa en este caso Asistencia Médica Inmediata, que es objeto de estudio cumpla con todas las leyes y regulaciones aplicables.

Metodología

Enfoque de investigación

Este trabajo esta direccionado al enfoque cuantitativo, para (Lerma, 2009). La investigación cuantitativa es aquella donde se plantean hipótesis que son convertidas en variables y su instrumento de información debe ser muy estructurado. Por tanto este método se acomoda a la investigación de seguridad y salud en el trabajo de la empresa Asistencia Médica Inmediata (AMI).

Tipo de investigación

El tipo de investigación a utilizar para llevar a cabo en la empresa y ayudar a mitigar los riesgos es de tipo descriptivo. (Lerma, 2009) indica, su objetivo es describir el estado, los factores y características, presentes en fenómenos ocurren, sin explicar las relaciones que se identifiquen.

Esto permite identificar y establecer una propuesta de mitigación acorde a la problemática. Para desarrollar la propuesta se realizara una encuesta online que abarcara preguntas de riesgos laborales relacionadas con su ambiente de trabajo, permitiendo la ejecución de la investigación.

Método de investigación

Se considera para esta investigación el método analítico, (Tesis y masters, 2019) basado en un modelo de estudio científico que se enfoca en la experimentación directa. Analiza el fenómeno que estudia, basándose en sus elementos además de descomponerlos. Permite aprender de los aciertos experimentales, como también de los errores.

Población y muestra

La población corresponde a 10 trabajadores del área administrativa; para una muestra de 10 trabajadores en total.

Instrumento

Se maneja como instrumento una encuesta online que permitirá conocer los hallazgos del ambiente de trabajo y serán tenidos en cuenta como referencia para el progreso de la investigación.

La encuesta está conformada por 12 preguntas y varias alternativas de respuesta con la escala de Likert.

Resultados

Caracterización de la empresa

Empresa creada en Colombia, en el año 1996 su sede principal se encuentra ubicada en la ciudad de Barranquilla, ofrece servicios pre hospitalarios con servicios de ambulancias prepagadas, en el año 1999 se expandió a la ciudad de Cartagena por su alta demanda y experiencia de sus profesionales hoy en día cuenta con varias sedes en las ciudades de Santa Marta, Montería, Manizales y Valledupar.

Es una empresa multinacional teniendo en cuenta que ya abrió sede en Perú y México.

Misión de Asistencia médica inmediata (AMI)

En Asistencia Médica Inmediata construimos valor para nuestros clientes y grupos de interés, a través de un modelo integral, humano y seguro de atención medica asistencial.

Visión de Asistencia médica inmediata (AMI)

En 2028, AMI será reconocida en Colombia y América Latina como una empresa socialmente responsable que presta servicio médico asistencial de calidad superior, con sentido humano y excelencia operacional.

Política de gestión integral de Asistencia médica inmediata (AMI)

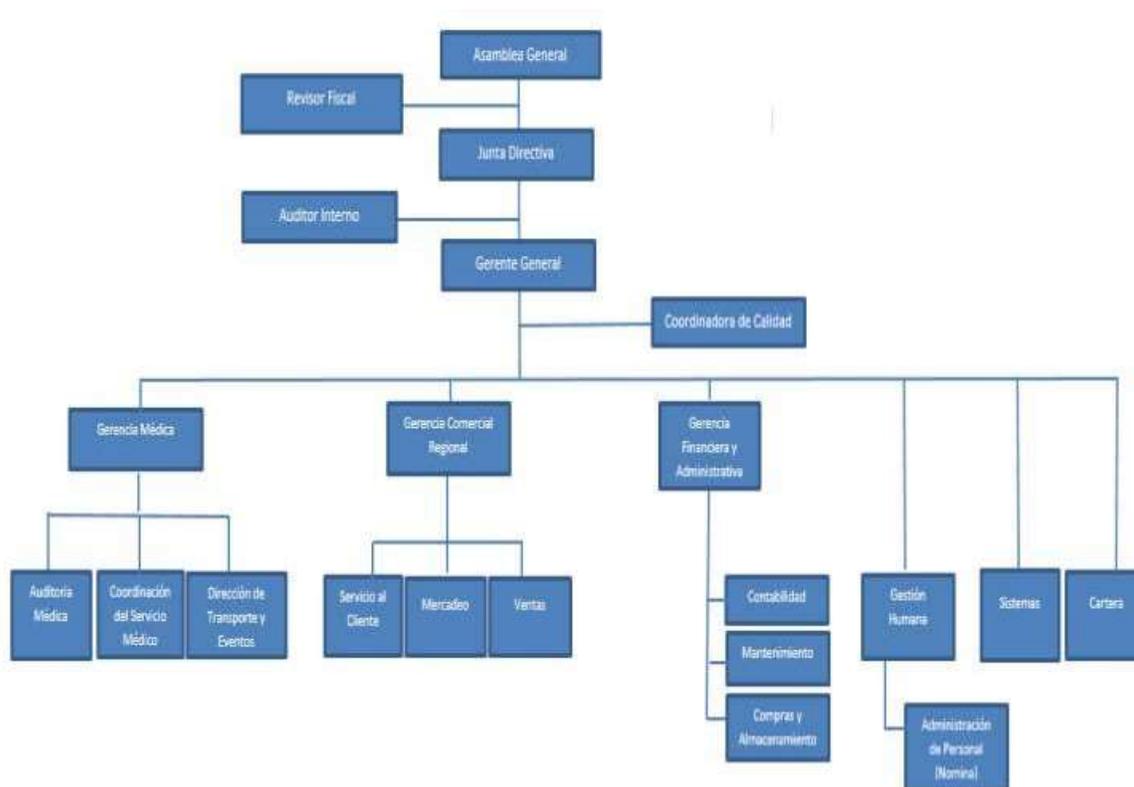
En Asistencia Médica inmediata SAP S.A construimos valor para nuestros clientes y grupos de interés, mediante un modelo de atención médico asistencial integral, basado en un equipo de personas talentosas, procesos seguros y de calidad superior.

Disponemos de la infraestructura y la tecnología necesarias para brindar tranquilidad y bienestar al paciente y su familia. Somos conscientes de la importancia de proveer seguridad en el trabajo y bienestar para nuestro equipo de colaboradores, a través del cumplimiento de los requisitos

legales en materia de riesgos laborales, y de la unidad de negocio, logrando así, el compromiso hacia la mejora continua, la eficaz operación y control del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

Figura 1

Organigrama general de la empresa AMI



Fuente: Asistencia Médica Inmediata - AMI

Servicios

Asistencia Médica Inmediata AMI ofrece servicios médicos de emergencias, urgencias y visita médica a domicilio con desplazamiento de ambulancia medicalizada si lo requiere el paciente.

Resultado 1

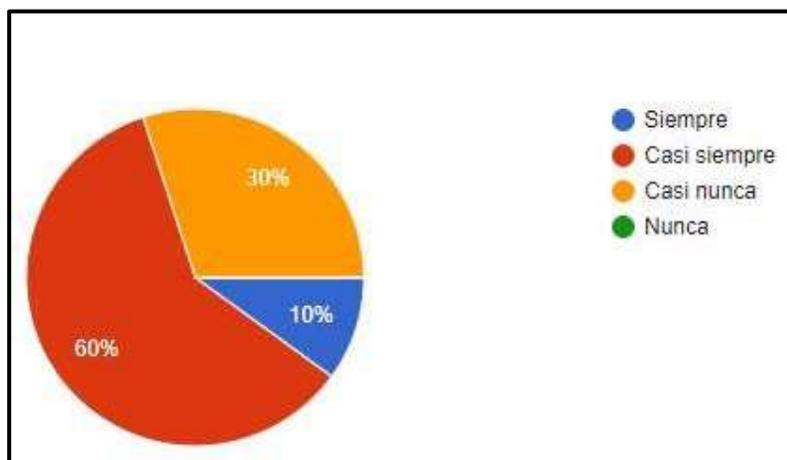
Identificación de riesgos por encuesta

Se indican a continuación los resultados que se obtuvieron de la encuesta online a 10 trabajadores de la parte administrativa de la empresa AMI y que sirvió de base para analizar e identificar los riesgos en el sitio de trabajo y condiciones inseguras para de este modo proponer un plan de mitigación para la empresa.

El cuestionario estaba compuesto con cuatro opciones de respuesta manejados en la escala de Likert con Siempre, casi siempre, nunca, casi nunca para darle interpretación a los resultados.

Figura 2

¿Se siente informado sobre los riesgos laborales asociados a su trabajo?

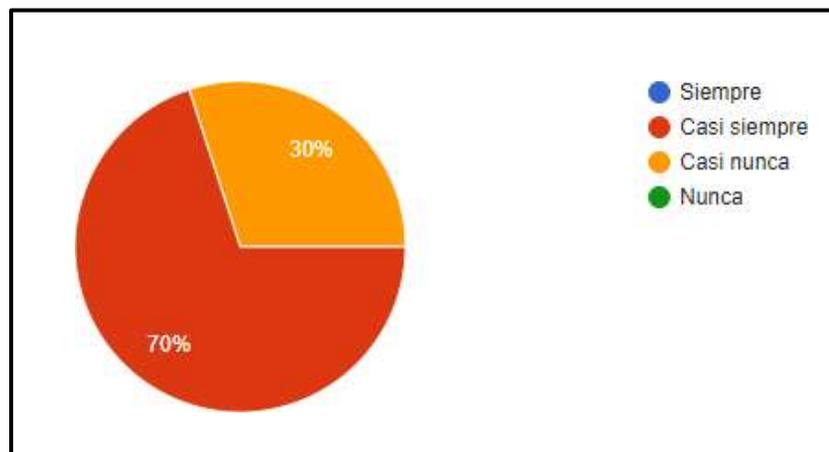


Fuente: Autoría propia.

El 60% de los empleados del área administrativa casi siempre se sienten informados sobre los riesgos laborales asociados a su trabajo, mientras que el 30% casi nunca y el 10% manifiestan que siempre.

Figura 3

¿Considera que se toman medidas al reportar riesgos?

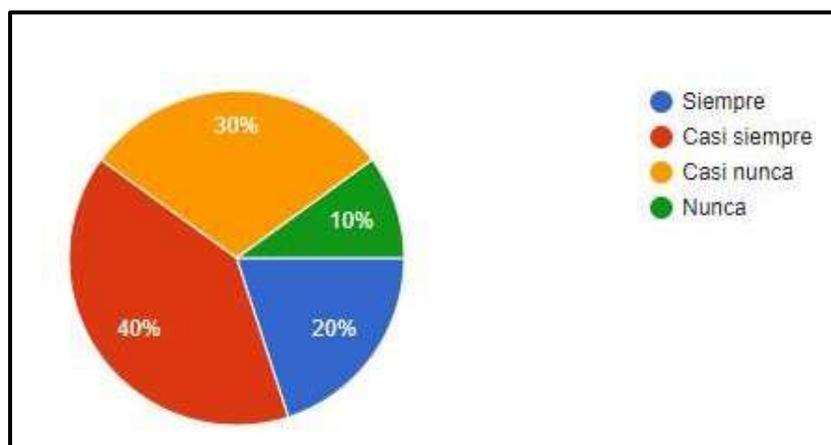


Fuente: Autoría propia.

El 70% de los colaboradores manifiestan que casi siempre se toman medidas al reportar riesgos, mientras que el 30% dice que casi nunca; lo que está indicando que no son suficientes las medidas para mitigar el riesgo que se reporta.

Figura 4

¿Ha recibido capacitación en seguridad en el trabajo en el último año?

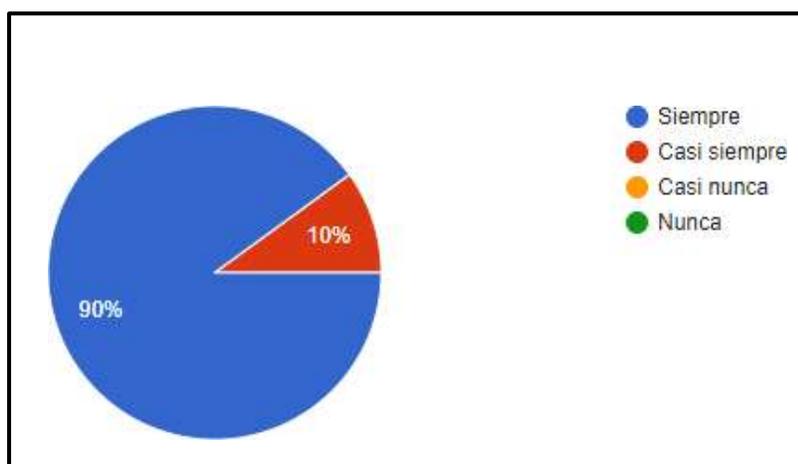


Fuente: Autoría propia.

La figura 4 está indicando que el 40% de los empleados casi siempre recibe capacitación en seguridad en el último año, el 30% indica que casi nunca ha recibido capacitación, el 20% siempre y el 10% nunca.

Figura 5

¿Considera que la capacitación en seguridad es importante para el desarrollo de sus actividades?

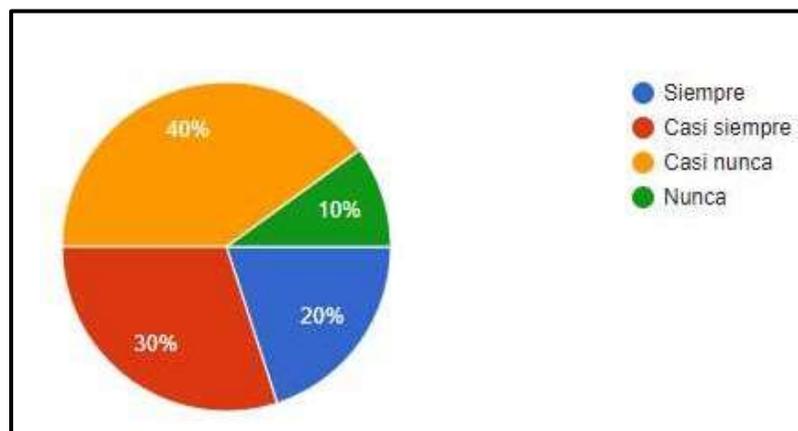


Fuente: Autoría propia.

La figura 5 indica que el 90% de los colaboradores considera que siempre es importante la capacitación en seguridad y el 10% considera que casi siempre es importante para su trabajo la capacitación.

Figura 6

¿Dispone de equipo de protección personal (EPP) necesario para su trabajo?

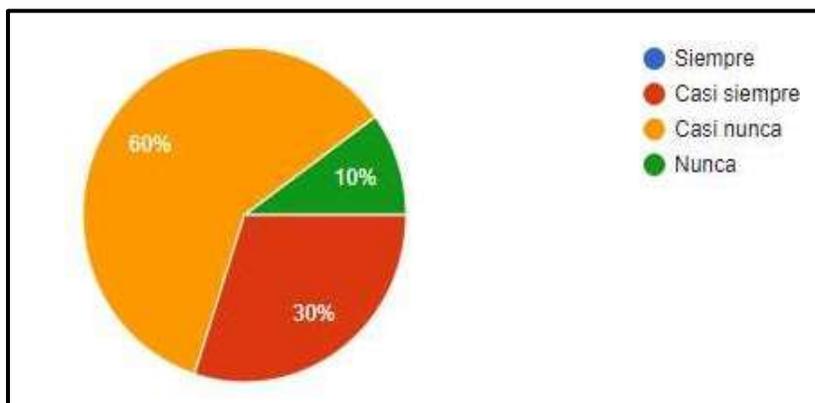


Fuente: Autoría propia.

El 40% de los trabajadores no cuentan con elemento de protección necesario para su trabajo, entretanto el 30% casi siempre los tiene el 20% siempre tiene elemento de protección personal y el 10% nunca.

Figura 7

¿Utiliza regularmente el EPP proporcionado?

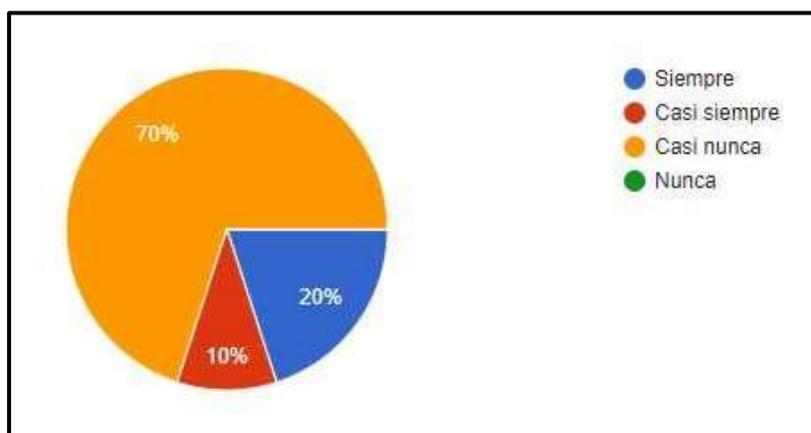


Fuente: Autoría propia.

La figura 7 evidencia que el 60% de colaboradores casi nunca utiliza los EPP, el 30% casi siempre los utiliza y nunca los utiliza el 10%.

Figura 8

¿Considera que las condiciones de trabajo (espacio, iluminación, temperatura, etc.) son seguras y saludables?

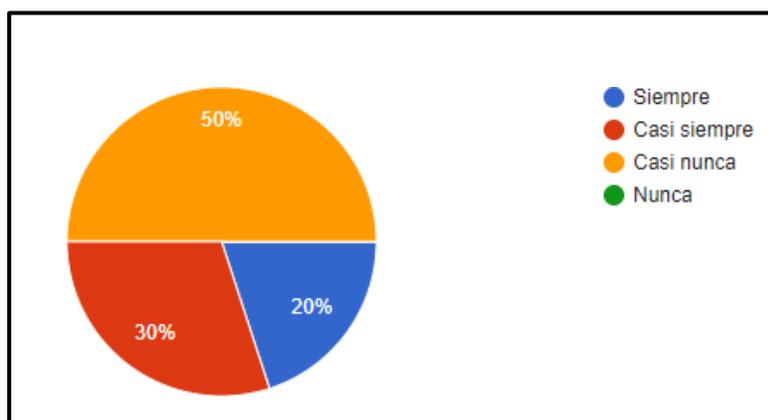


Fuente: Autoría propia.

Basados en la información de la figura el 70% de colaboradores considera que las condiciones de trabajo casi nunca son seguras; lo que da lugar a entender que no se les ofrece un buen ambiente de trabajo seguro; el 20% corresponde a siempre considerándolas seguras y el 10% manifiesta que casi siempre son seguras y saludables las condiciones de trabajo.

Figura 9

¿Se siente cómodo/a reportando riesgos laborales a su supervisor o al departamento de seguridad?

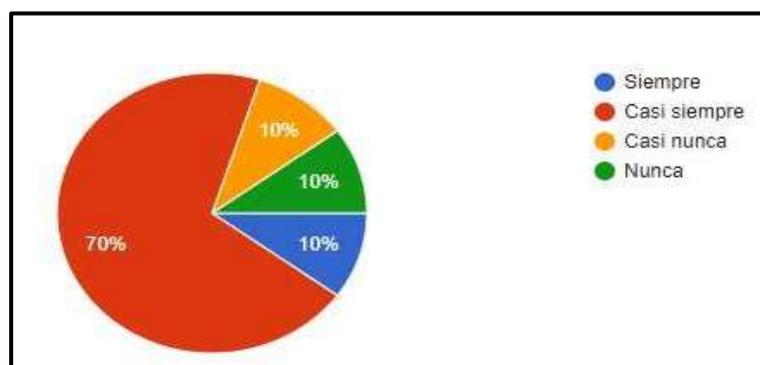


Fuente: Autoría propia.

La información provista en figura dice que el 50% de trabajadores casi nunca se sienten cómodo reportando riesgos; comprendiendo que no les gusta reportarlo; mientras que el 30% casi siempre se siente cómodo; el 20% de trabajadores siempre siente comodidad al momento de reportar riesgos a su supervisor.

Figura 10

¿Ha reportado riesgos laborales en el pasado?

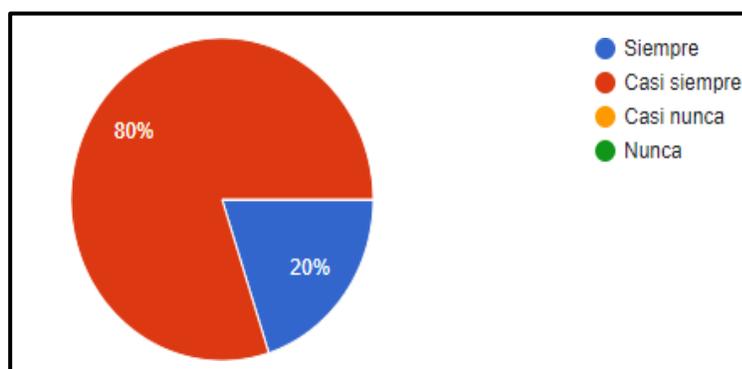


Fuente: Autoría propia.

La figura 10 indica que el 70% de colaboradores ha reportado riesgos en el pasado, lo que permite considerar que si existen; el 10% dice casi nunca; entretanto el 10% dice que nunca ha reportado riesgos y 10% de los trabajadores manifiesta que siempre ha reportado riesgos en el pasado.

Figura 11

¿Tiene sugerencias o propuestas para mejorar la seguridad y salud en el trabajo?

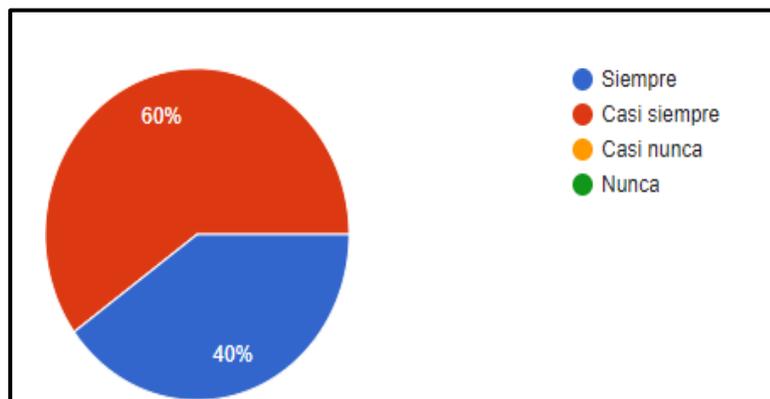


Fuente: Autoría propia.

La información suministrada a través de la figura; se puede decir que el 80% de los trabajadores casi siempre tiene propuestas para mejorar la seguridad y salud en el trabajo, lo que indica que quieren mejorar las condiciones laborales de riesgos en su área de trabajo; entre tanto el 20% comentan que siempre tienen sugerencias para mejorar la seguridad laboral en el trabajo.

Figura 12

¿Está interesado/a en formar parte de un comité de seguridad y salud en la empresa?

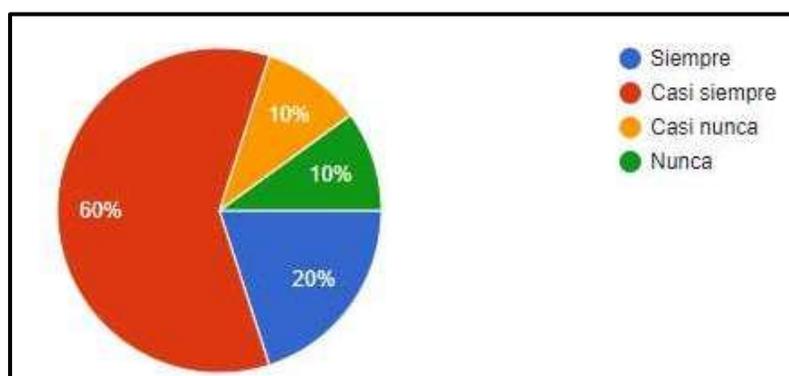


Fuente: Autoría propia.

De acuerdo a la información; se puede expresar que el 60% de trabajadores encuestados casi siempre está interesado en formar parte de un comité de seguridad y salud en la empresa; el 40% dice que siempre está interesado en formar parte de este.

Figura 13

¿Tiene alguna inquietud respecto a la seguridad y salud laboral de la empresa?



Fuente: Autoría propia.

La figura muestra que el 60% de los encuestados casi siempre tienen inquietud en cuanto al tema de seguridad y salud en el trabajo; lo que refleja la falta de atención en este tema; por consiguiente el 20% de los trabajadores encuestados manifiesta que siempre han tenido inquietud respecto a la seguridad y salud en el trabajo; el 10% de encuestados dice que casi nunca ha tenido inquietud en este tema; mientras que el otro 10% de trabajadores encuestados manifiesta que nunca ha tenido inquietud; considerando que se debe poner atención y tomar decisiones en la empresa para mejorar.

Considerando que, la seguridad y salud en el trabajo consiste en evaluar, reconocer y controlar los riesgos que pueden aquejar la salud en el trabajo y que debe ser con el apoyo de los trabajadores en aras de mejorar el ambiente y condiciones de trabajo. Se determinó identificar que la empresa tiene inexactitudes que podrían afectar el bienestar de los trabajadores.

El cuestionario aplicado logro identificar los riesgos y las falencias en el sistema de gestión que incurren en la problemática de la empresa AMI; se estima que en la empresa hace falta el enfoque PHVA para implementar medidas y conseguir los resultados deseados. Según los resultados de nuestra encuesta muestran una baja en las acciones que mitigan accidentes y enfermedades laborales.

Resultado 2

Plan de mitigación

Elaborar un plan de mitigación para la empresa Asistencia médica inmediata (AMI) que permita un ambiente de trabajo seguro para los trabajadores del área administrativa. Se establecerán una lista de acciones para prever posibles riesgos en los trabajadores.

Tabla 2*Plan de mitigación*

Descripción		Reconocer la importancia de las medidas prevención y control para cada peligro identificado.		
Resultados deseados		Ambiente de trabajo seguro y mejora continua		
Acciones	Tiempo	Recursos	Indicadores	Responsable
Cambiar herramientas manuales ruidosas por electrónicas	3 meses	Presupuesto	Proporción de herramientas electrónicas	Responsable del SG-SST
Señalizar las áreas o demarcar las zonas, controlar los accesos a las zonas de riesgo. Realizar capacitaciones de SST Capacitaciones periódicas	6 meses	Señalizaciones en acrílico Capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo	Cumplimiento de ejecución del plan de capacitación	Responsable del SG-SST
Dotar a los trabajadores con elementos de protección personal necesarios Protegerlos contra probables deterioros a la salud	6 meses	Elementos de protección personal	Cumplimiento de los programas y dotación de elementos de protección personal	Responsable del SG-SST
Cerramiento temporal de las áreas de trabajo locativo	1 mes	Determinar los riesgos Delimitación de áreas	Número de actividades por cerramiento	Responsable del SG-SST
Prevenir nuevos riesgo y reducir los existentes	3 meses	Inspecciones periódicas	Porcentaje acciones de mejora	Responsable del SG-SST
Investigar los accidentes de trabajo	6 meses	Intervención de la ARL y vigía ocupacional	Severidad de accidentes	Responsable del SG-SST
Elaborar normas de seguridad, manejo de herramientas	3 meses	Garantizar la realización de las actividades Intervención del comité de seguridad y salud en el trabajo	Cumplimiento normas y manejo de herramientas	Responsable del SG-SST
Vigilar los posibles riesgos que se puedan originar	6 meses	Inspecciones de las áreas de trabajo	Porcentaje de empleados a los que se les hace vigilancia y control	Responsable del SG-SST
Actualizar el sistema de gestión, teniendo en cuenta todos los riesgos	6 meses	Intervención y evaluación de riesgos	Cumplimiento del sistema de gestión.	Responsable del SG-SST

Nota: Plan de mitigación para disminuir riesgos en la empresa AMI Fuente: Autoría propia.

Las anteriores medidas deben ser revisadas periódicamente para identificar las amenazas que puedan afectar los trabajadores de la empresa.

Conclusiones

Se concluye que si se logra mejorar el programa de seguridad y salud en el trabajo en la empresa AMI y se cumple el plan de mitigación, se reducirían los riesgos administrativos y traería muchas ventajas para la empresa y sus colaboradores. En primer momento, el plan identifica de manera integral riesgos específicos en el entorno laboral, desde riesgos físicos hasta riesgos psicosociales, brindando una visión mayor de las áreas que requieren especial atención. Así mismo, los planes de mejora ayudan a desarrollar acciones preventivas y correctivas adaptadas a las necesidades específicas de toda organización y en especial la empresa objeto de estudio Asistencia Médica Inmediata-AMI.

Estas medidas no sólo reducen la probabilidad de enfermedades y accidentes laborales; sino que también optimizan los procesos internos, mejoran la eficiencia operativa y promueven un ambiente de trabajo más seguro y saludable. La educación y la concientización de los empleados son componentes importantes de cualquier programa de mejora.

Al brindarles a sus empleados las herramientas y el conocimiento para gestionar los riesgos en su trabajo diario, puede crear una cultura de seguridad en la que cada miembro del equipo asuma la responsabilidad de su propia seguridad y la de sus compañeros.

Además, la implementación exitosa de planes de mejora puede tener un impacto positivo en la imagen de la empresa. Las organizaciones que están comprometidas con el bienestar y seguridad de los empleados son valoradas por las comunidades laborales y los clientes, lo que puede traducirse en una mayor lealtad y confianza.

Con el instrumento aplicado se logró evidenciar que los trabajadores si conocen los peligros y a los que están expuestos, se tomaron medidas de control con un plan de mitigación para ser aplicadas en la empresa Asistencia Médica Inmediata – AMI.

Recomendaciones

Para la empresa AMI es indispensable realizar revisiones periódicas que logren identificar actos inseguros.

Implementar un sistema de gestión que alcance cumplir con los requerimientos de las áreas de trabajo, acorde a lo establecido en el decreto 1072 de 2015

Llevar a cabo capacitaciones periódicas con temas relacionados al sistema de gestión, utilización de elementos de protección personal y exposición de riesgos

Realizar auditorías internas de seguridad y salud en el trabajo

Vigilancia de salud de trabajadores expuestos a riesgos

Verificar cumplimiento del plan de mitigación

Cumplir normatividad de riesgos laborales

Cambiar métodos de trabajo de personal exógeno de la empresa que realiza labores de mantenimiento

Reducción de la jornada cuando se esté expuesto al riesgo como ruido, polvo, gases

Información al trabajador cuando se realicen trabajos eléctricos

El responsable de seguridad y salud en el trabajo debe estar atento en la identificación y evaluación de los riesgos que puedan ocasionar al trabajador enfermedad o accidente laboral

Aplicar el plan de mitigación y mantenerse en vigilancia por el comité de seguridad y salud en el trabajo

Se recomienda darle prelación a las acciones propuestas en el plan de mitigación a partir del año 2024 y mantenerse todo el año.

Referencias bibliográficas

“Problemáticas existenciales de Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa AMI” (Pineda, V., Comunicación personal, 28 de Agosto de 2023).

Alles, M. A. (2016). *Selección por competencias*. (2a. ed.). Ediciones Granica. (pp.20-74). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/114189?page=20>

Bejarano Duran, C; Bonilla Ángel, K; y Farías Suarez, Y. (2023). *Plan de mitigación de riesgos laborales para el personal de enfermería de la Fundación FIPADH*. [tesis de grado, Universidad ECCI]. Repositorio institucional ECCI. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/3596>

Fernández López, F. (2016). *Contratación laboral (UF0341)*. Editorial Tutor Formación. (pp 48-94). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/44207?page=48>

Función publica. *¿Qué es un accidente de trabajo?*

https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-que-es-un-accidente-de-trabajo-/28585938#:~:text=Seg%C3%BAAn%20el%20Ministerio%20de%20Salud,psiqui%C3%A1trica%2C%20invalidez%20o%20la%20muerte.

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). *Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.30-35). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=30>

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). *Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. Programa Editorial Universidad del Valle.

(pp.56-65).<https://elibro->

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56)

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). *[Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana](#)*. Programa Editorial Universidad del Valle.

(pp.56-74). <https://elibro->

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56)

Gea-Izquierdo, E. (2014). *[Seguridad y salud en el trabajo](#)*. Biblioteca virtual unad. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/125562>

González Ariza, A. L. (2017). *[Métodos de compensación basados en competencias](#)* (3a. ed.). Universidad del Norte. (pp. 329- 339).

https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1612523&lang=es&site=eds-live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp_a

Hernández Palma, H., Monterrosa Assia, F. y Muñoz Rojas, D. (2017). *[Cultura De Prevención Para La Seguridad Y Salud en El Trabajo en El Ámbito Colombiano](#)*. *Advocatus*, 14(28). (pp. 1-15). <https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/0124-0102/advocatus.28.889>

Hernández Palma, H., Monterrosa Assia, F. y Muñoz Rojas, D. (2017). *[Cultura De Prevención Para La Seguridad Y Salud en El Trabajo en El Ámbito Colombiano](#)*. *Advocatus*, 14(28). (pp. 1-15). <https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/0124-0102/advocatus.28.889>

- Herrero Blasco, A., Perello Marin, M. y Herrero Blasco, A. (2018). *[Dirección de recursos humanos: gestión de personas](#)*. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. (pp. 21-29). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=21>
https://www.congreso.es/constitucion/ficheros/leyes_espa/1_031_1995.pdf
- Iglesias Álvarez, I. (2019). *[Los procesos de selección en la era digital: estrategias para atraer y enamorar el talento](#)*. FC Editorial. (pp. 57-103). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131012?page=57>
- Ley 31 de 1995. *Prevención de riesgos laborales*. 8 de noviembre de 1995. Boe. N° 269
- Luna Arocas, R. (2018). *[Gestión del talento](#)*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 201-240). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=201>
- Luna Arocas, R. (2018). *[Gestión del talento](#)*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp.373-407).<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=373>
- Ministerio de justicia (2022). *Plan de seguridad y salud en el trabajo*.
<https://www.minjusticia.gov.co/ministerio/Documents/Gestion-Humana/Plan%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo%202022.pdf>
- Ministerio de trabajo (2022). *Recomendaciones para evitar accidentes y enfermedades laborales*.
<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2022/abril/mintrabajo-entrega-recomendaciones-para-evitar-accidentes-y-enfermedades-laborales>
- Mintrabajo.gov.co (2019). *[Conoce los tipos de contrato de trabajo](#)*. Empleo sin fronteras.
<https://www.mintrabajo.gov.co/web/empleosinfronteras/conoce-los-tipos-de-contrato-de-trabajo>

Oltra Comorera, V. (2013). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC. (pp.107-140).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=107>

Portal Gestiónhumana.com. (8 de Agosto de 2023) *Detección de Riesgos Laborales, el impulso*

al Bienestar y seguridad empresarial. *Legis*. [https://gestionhumana-](https://gestionhumana-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/deteccion-de-riesgos-laborales-el-impulso-al-bienestar-y-seguridad-empresarial)

[com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/deteccion-de-riesgos-laborales-el-impulso-al-](https://gestionhumana-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/deteccion-de-riesgos-laborales-el-impulso-al-bienestar-y-seguridad-empresarial)

[bienestar-y-seguridad-empresarial](https://gestionhumana-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/deteccion-de-riesgos-laborales-el-impulso-al-bienestar-y-seguridad-empresarial)

Ramos Ramos, P. (2015). *Planificación y gestión de recursos humanos* (2a.ed.). Editorial ICB.

(pp. 44-55). [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44)

Ramos Ramos, P. (2015). *Planificación y gestión de recursos humanos* (2a. ed.). Editorial ICB.

(pp. 142-188). [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=142)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=142](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=142)

Rodríguez Tavera, L. (2021). *Pasantía enfocada en el planteamiento e implementación de*

estrategias para mitigar riesgos laborales a los trabajadores de los proyectos de BJR en

Duitama Boyacá. [Proyecto de grado modalidad pasantía, Universidad Antonio Nariño].

Repositorio Institucional UNAD.

[http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/5832/1/2021Laura%20Daniela%20Ro-](http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/5832/1/2021Laura%20Daniela%20Rodriguez%20Tavera.pdf)

[driguez%20Tavera.pdf](http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/5832/1/2021Laura%20Daniela%20Rodriguez%20Tavera.pdf)

Rosa Nogueira, N. (2018). *Evaluación y prevención de la seguridad, salud y bienestar laboral -*

Estudio de caso en la industria del betún caucho “in situ” en Portugal. [tesis doctoral,

Universidad de león]. Base de datos Dialnet.

<https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=FVwF416AY0g%3D>

Tesis y masters (2019). *Método analítico*. <https://tesisymasters.com.ar/analitico/>

Torres Laborde, J. L. y Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). *Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano*. Universidad del Norte. (pp.21-40).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=21>

Apéndices

Apéndice A

Encuesta de Riesgos Laborales y Mejoramiento

Instrucciones: Por favor, tome unos minutos para completar esta encuesta con honestidad. Sus respuestas son importantes para ayudar a identificar y abordar los riesgos laborales y mejorar las condiciones de trabajo.

I. Conciencia de Riesgos Laborales

1. ¿Se siente informado sobre los riesgos laborales asociados a su trabajo?

- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca

2. ¿Considera que se toman medidas al reportar riesgos?

- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca

II. Capacitación en Seguridad

3. ¿Ha recibido capacitación en seguridad en el trabajo en el último año?

- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca

- Nunca

4. ¿Considera que la capacitación en seguridad es importante para el desarrollo de sus actividades?

- Siempre

- Casi siempre

- Casi nunca

- Nunca

IV. Equipamiento de Seguridad

5. ¿Dispone de equipo de protección personal (EPP) necesario para su trabajo?

- Siempre

- Casi siempre

- Casi nunca

- Nunca

6. ¿Utiliza regularmente el EPP proporcionado?

- Siempre

- Casi siempre

- Casi nunca

- Nunca

V. Condiciones de Trabajo

7. ¿Considera que las condiciones de trabajo (espacio, iluminación, temperatura, etc.) son seguras y saludables?

- Siempre

- Casi siempre

- Casi nunca

- Nunca

VI. Comunicación y Reporte de Riesgos

8. ¿Se siente cómodo/a reportando riesgos laborales a su supervisor o al departamento de seguridad?

- Siempre

- Casi siempre

- Casi nunca

- Nunca

9. ¿Ha reportado riesgos laborales en el pasado?

- Siempre

- Casi siempre

- Casi nunca

- Nunca

VII. Propuestas de Mejora

10. ¿Tiene sugerencias o propuestas para mejorar la seguridad y salud en el trabajo?

- Siempre

- Casi siempre

- Casi nunca

- Nunca

VIII. Participación en Comités de Seguridad

11. ¿Está interesado/a en formar parte de un comité de seguridad en la empresa?

- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca

IX. Comentarios Finales

12. ¿Tiene alguna inquietud respecto a la seguridad y salud laboral en la empresa?

- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca

Gracias por tomarse el tiempo para completar esta encuesta. Sus respuestas son esenciales para nuestro esfuerzo continuo de mejorar la seguridad laboral en la empresa. Los resultados serán tratados de manera confidencial y se utilizarán para desarrollar un plan de mejoramiento efectivo.