

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	Código F-AC-DBL-007	Fecha 10-04-2012	Revisión A
Dependencia DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	Aprobado SUBDIRECTOR ACADEMICO		Pág. i(68)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	DENNY TORRADO ASCANIO		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA		
DIRECTOR	PATRICIA FUENTES CAICEDO		
TÍTULO DE LA TESIS	ANALISIS DESATISFACION DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ADMINISTRADORA DE RIESGOS PROFESIONALES ARL.		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>EL ANALISIS PERMITIO CONOCER EL GRADO DE SATISACCION DE LOS EMPLEADOS DE LA UFPSO, EN CUANTO A LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA ADMINISTRADORA DE RIESGOS LABORALES Y LA IMPORTANCIA QUE TIENE PARA CADA UNO DE ELLOS, LLEVANDO A CABO UN BUEN PROCESO EN EL ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORAMIENTO DE LOSERVCIOS QUE PRESTA, A TRAVES DEL ANALISIS FUE POSIBLE IDENTIFICAR LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA LA SATISFACCION DE SUS AFILIADOS.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 62	PLANOS:	ILUSTRACIONES:12	CD-ROM:1



**ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN A LOS EMPLEADOS DE LA
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA, SOBRE
LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ADMINISTRADORA DE
RIESGOS PROFESIONALES (ARL)**

AUTORA:

DENNYS TORRADO ASCANIO

Trabajo de grado para optar el título de Tecnóloga en Gestión Comercial y Financiera

Director

Administradora de Empresas PATRICIA FUENTES CAICEDO

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL FINANCIERA**

Ocaña, Colombia

Abril de 2018

Índice

Capítulo 1: Planteamiento Del Problema. Análisis De Satisfacción A Los Empleados De La Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña, Sobre Los Servicios Prestados Por La Administradora De Riesgos Profesionales (ARL).....	1
1.1 Formulación del problema	2
1.2 Objetivo general.	3
1.2.1 Objetivos Específicos.....	3
1.3 Justificación.....	4
1.4 Delimitaciones.....	6
1.4.1 Operativa.....	6
1.4.2 Conceptuales	6
1.4.3 Geográfica.....	6
1.4.4 Temporal.....	6
 Capítulo 2. Marco Referencial.....	 7
2.1 Marco Histórico.....	7
2.1.1 Antecedentes históricos de las ARL (Administradoras de Riesgos Laborales) a nivel internacional.	7
2.1.2 Antecedentes históricos de las ARL a nivel nacional.....	9
2.1.3 Antecedentes históricos de las ARL a nivel Local.	13
2.2 Marco conceptual.	14
2.2.1 Conceptualización relacionada con Administradora de riesgos laborales, cliente, usuario, servicios, satisfacción, fidelización, competencia, demanda y oferta.	14
2.3 Marco Teórico.	23
2.4 Marco Legal.	29
 Capítulo 3. Diseño Metodológico.....	 39
3.1 Tipo de Investigación.	39
3.2. Población.....	39
3.3 Muestra.....	39
3.5. Procesamiento y Análisis de la Información.....	41

Capítulo 4. Presentación de Resultados	42
4.1 Caracterización de la percepción que tienen los afiliados de la Universidad Francisco de Paula Santander – Ocaña, respecto a los servicios de presta la ARL Positiva.....	42
4.2 Determinación del grado de conocimiento y satisfacción de los afiliados que están en el proceso de enfermedad o accidente laboral.....	46
4.3. Indagación de las observaciones y sugerencias de los empleados en torno al accionar de la ARL Positiva para su mejora continua.....	50
4.4. Emisión y diagnóstico para establecer los principales problemas y causas, objeto de mejoramiento.....	52
Capitulo 5. Conclusiones	55
Recomendaciones	56
Referencias.....	57

Lista de Tablas

Tabla 1 Conocimiento de que es una Administradora de Riesgos Laborales (ARL)	42
Tabla 2 Conocimiento a qué entidad de Riesgos Laborales está afiliado	43
Tabla 3 Su ARL en el que se encuentra afiliado, le ha brindado alguna información orientación de las funciones que ella realiza.....	44
Tabla 4 Padecimiento de una enfermedad Laboral o un accidente de Trabajo	46
Tabla 5 Le han brindado atención y la orientación de la ARL en la que se encuentra afiliado, en cuanto a su padecimiento.....	47
Tabla 6 Se necesita más conocimiento y orientación sobre la ARL en que se encuentra afiliado.	48

Resumen

La presente investigación está centrada en el Análisis de satisfacción a los empleados de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, sobre los servicios prestados por la administradora de riesgos profesionales (ARL), en él se precisan algunos aspectos fundamentales que permiten analizar los conocimientos de los empleados de la UFPSO afiliados a la ARL Positiva. Los tipos de investigación que se utilizaron fueron la investigación descriptiva y exploratoria; la población objeto de estudio fueron las 190 empleados de la UFPSO; como instrumento se utilizó la encuesta, dando como resultado información cuantitativa y cualitativa, en el que se logró determinar el conocimiento, sobre los servicios de las ARL y de las dificultades de los que se hallan en proceso por enfermedad y accidente laboral. A partir del análisis de los resultados obtenidos se establecieron las principales circunstancias que caracterizan el inconformismo de la (ARL). Asimismo en la investigación se presenta las principales conclusiones y recomendaciones del estudio las cuales se deben tener en cuenta, ya que esta herramienta técnica muestra las condiciones y requerimientos de los afiliados de la UFPSO en la ARL Positiva.

Introducción

El trabajo de grado comprende un Análisis De Satisfacción A Los Empleados De La Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña, Sobre Los Servicios Prestados Por La Administradora De Riesgos Profesionales (ARL), el conocer la satisfacción de los empleados de la UFPSO, sobre los servicios que presta la Administradora de Riesgos Profesionales en que se encuentran afiliados es de vital importancia para la organización, ya que de este, depende en gran medida que los funcionarios de la empresa tengan un adecuado conocimiento, y prevención de los accidentes laborales, contribuyendo en gran medida a minimizar los accidentes y los riesgos labores.

Teniendo en cuenta lo anterior, el análisis presenta información sobre los antecedentes históricos, referentes teóricos, conceptuales y legales, de igual forma, el diseño metodológico a través cual, se busca direccionar las técnicas y las herramientas más importantes para poder alcanzar los objetivos propuestos, al igual que la administración del proyecto en donde se evalúan los recursos técnicos, humanos, tecnológicos y financieros, necesarios para la ejecución del proyecto, y finalmente, e diagnostico hallado, teniendo en cuenta los datos obtenidos con el instrumento de recolección (encuesta) y la observación. Por último, se realizan las conclusiones y las recomendaciones en las que se expone la importancia que tiene la satisfacción de los empleados de la UFPSO en cuanto a la Administradora de Riesgos laborales en que se encuentran afiliados.

Capítulo 1: Planteamiento Del Problema. Análisis De Satisfacción A Los Empleados De La Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña, Sobre Los Servicios Prestados Por La Administradora De Riesgos Profesionales (ARL)

En el año 1993 es expedida la ley 100 basada en la constitución política, en la cual se introduce un nuevo modelo de seguridad social, este se fundamenta en el compromiso de dar cubrimiento integral de salud a la totalidad de la población.

Posteriormente el 22 de junio de 1994 se autoriza a las compañías de seguros de vida para la explotación del ramo de riesgos profesionales mediante el decreto 1295.1 Por su parte, Colmena vida y riesgos profesionales, la cual se constituye el 14 de abril de 1994 e inicia la cobertura de sus servicios el primero de febrero de 1995 A partir de esta fecha empiezan a entrar al negocio de las administradoras de riesgos profesionales diversas compañías aseguradoras, las ARP en Colombia se miden por dos tipos de participación, una por número de personas afiliadas al Servicio y otra por cantidad de empresas afiliadas. (Colmena, 2018)

Hace más de siete años, la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, afilia a sus trabajadores a la ARP pública POSITIVA, la cual su función está encargada de: El recaudo de las cotizaciones que hacen las empresas por sus trabajadores.

La asesoría para la ejecución de los programas de prevención que serializan en la empresa.

La atención médica y de rehabilitación de los trabajadores que se accidenten enferme por causas propias de su trabajo.

El pago de las prestaciones económicas como las incapacidades, pensiones de invalidez y de sobrevivientes que se puedan generar como consecuencia de los accidentes o enfermedades laborales. (Ministerio de Salud, 2018)

Muchos de los trabajadores del campus de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, no saben o desconocen su afiliación a esta y los beneficios que se tienen en la promoción y prevención de accidentes y cuáles de estos son laborales o enfermedades que han adquirido en las funciones que se desempeñan, otros han sufrido accidentes laborales y han demostrado el descontento por los procesos y demora en la asistencia de los deberes que se tienen como afiliados.

1.1 Formulación del problema

¿Se deberá realizar un análisis de satisfacción a los empleados de la UFPSO, afiliados de la ARL (Administradora de riesgos profesionales) que satisfaga sus expectativas?

1.2 Objetivo general.

Realizar un análisis de satisfacción a los empleados de la universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, sobre los servicios prestados por la administradora de riesgos profesionales (ARL)

1.2.1 Objetivos Específicos. Caracterizar la percepción que tienen los afiliados de la Universidad Francisco de Paula Santander – Ocaña, respecto a los servicios de presta la ARL Positiva.

Determinar el grado de conocimiento y satisfacción de los afiliados que están en el proceso de enfermedad o accidente laboral.

Indagar las observaciones y sugerencias de los empleados en torno al accionar de la ARL Positiva para su mejora continua.

Emitir un diagnóstico para establecer los principales problemas y causas, objeto de mejoramiento.

1.3 Justificación

Según el Ministerio de Protección Social define el entorno de trabajo como el espacio en el cual transcurre la vida diaria laboral de los individuos, en el que se presenta la mayor exposición a factores de riesgo para la salud, por lo tanto es en donde se deben transformar esos riesgos en factores protectores para la salud. El entorno de trabajo saludable es el espacio en el que el Estado, los empleadores y trabajadores colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud y la seguridad de los trabajadores, y la sostenibilidad del lugar de trabajo. (Social, 2017)

Teniendo en cuenta que la seguridad y salud en el trabajo se define como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores, el objetivo de la misma es la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, así como el mejoramiento de las condiciones y el medio ambiente de trabajo. (Social, 2017)

El objetivo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST es un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.

Las disposiciones vigentes de salud ocupacional, ahora “Seguridad y Salud en el Trabajo” relacionadas con la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo, hacen parte del Sistema General de Riesgos Laborales quienes son los destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.

Aunque estar afiliado a riesgos laborales es parte de la seguridad social obligatoria para los empleados, este seguro debe cubrir cualquier tipo de accidente e incidente al que está expuesto el colaborador mientras está trabajando, ya sea en oficina o en campo. Para las empresas es fundamental, no solo en el cumplimiento de las leyes, sino para proteger, conservar y preservar la salud y seguridad de todos sus empleados, garantizando que los empleados no estén desamparados frente a un accidente o una enfermedad de origen laboral, que ponga en riesgo su salud o su vida.

Siendo uno de los objetivos de las ARL, el establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad.

Con el presente trabajo se quiere determinar un análisis de los empleados de la UFPSO, sobre el conocimiento de sus deberes y derechos, si reciben las capacitaciones necesarias en

cuanto en la prevención de los mismos; y los trabajadores que han sufrido un accidente de trabajo o una enfermedad profesional han recibido los servicios que tienen derecho según sea el caso, a Asistencia médica, quirúrgica, terapéutica y farmacéutica, Servicios de hospitalización, Servicio odontológico, Suministro de medicamentos, Servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, Rehabilitaciones físicas y profesionales y los gastos de traslado, en condiciones normales, que sean necesarios para la presentación de estos servicios.

1.4 Delimitaciones

1.4.1 Operativa. El cumplimiento de los objetivos del siguiente análisis puede ser afectado por distintos factores. De surgir en el desarrollo del mismo, algún inconveniente que amerite modificaciones significativas, serán consultadas con el director del mismo y comunicadas al Comité Curricular.

1.4.2 Conceptuales. Para el desarrollo del análisis se manejaron conceptos como; Sistema general de riegos profesionales, satisfacción del cliente, servicio, oferta, demanda.

1.4.3 Geográfica. La presente investigación se realizó en las Instalaciones de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

1.4.4 Temporal. El presente análisis se efectuó en un periodo de dos meses, a partir de la aprobación del anteproyecto.

Capítulo 2. Marco Referencial

2.1 Marco Histórico

2.1.1 Antecedentes históricos de las ARL (Administradoras de Riesgos Laborales) a nivel internacional. Desde la antigüedad se comienza a tener referencia sobre los primeros programas de compensación a los trabajadores por los accidentes que les ocurrían durante el ejercicio de su trabajo. En el Código de Hammurabi del año 1750 A.C. se proporcionaba un conjunto de recompensas para los trabajadores que perdieran alguna parte de su cuerpo. Los Edictos de Rotary, dictados en Italia en el año 645 D.C., fueron una de las primeras normas legislativas destinadas a proteger los accidentes de trabajo de los obreros de construcción. Cuando el feudalismo se convirtió en la principal estructura de gobierno, los esquemas de compensación comenzaron a cambiar; durante esta época se encuentra que los señores feudales honorables se caracterizaban por cuidar las heridas de sus siervos. (Fasecolda, 2011)

El desarrollo del derecho inglés a finales de la Edad Media y el Renacimiento proporciona un marco legal que se prolonga hasta principios de la Revolución Industrial en Europa y América. Bajo estas leyes, la compensación a los trabajadores era bastante restrictiva y a estos trabajadores les tocaba demostrar, tras un largo proceso, que el accidente o enfermedad no era por su negligencia. De hecho, se establecieron contratos que se denominaron “right to die”, en donde los trabajadores, armaban un contrato en el que se establecía que ellos eran conscientes del riesgo que su trabajo implicaba, por lo que los perjuicios que de éste se pudieran generar eran su

responsabilidad. Así, era bastante inusual que los trabajadores recibieran compensaciones por accidentes o enfermedades laborales. Fue entonces cuando organizaciones privadas como “#e English Fasescolda 35 años Friendly Society” en Inglaterra y “Krankenkassen” en Alemania comenzaron a ofrecer seguros de invalidez para los trabajadores más ricos.

Con la Revolución Industrial aumenta la fuerza laboral y se incorpora un mayor número de trabajadores a las empresas, la utilización de las máquinas y de instrumentos mucho más peligrosos vuelven más comunes los accidentes de trabajo. Es durante esta época que los accidentes de trabajo se convierten en una preocupación formal y se comienzan a organizar sistemas para la seguridad de los trabajadores. Bernardino Ramazzini publica el primer libro sobre enfermedades ocupacionales, “De morbis Articum Diatriba”, relativo a las enfermedades profesionales que existían hasta el momento, y se constituye como el padre de la Salud Ocupacional. (Fasescolda, 2011)

En Alemania, a finales del siglo XIX, los movimientos marxistas y socialistas eran bastante activos, y la protección de los trabajadores estaba en la agenda política. Así, este país se convirtió en el primero del mundo en adoptar un programa de seguro social para la vejez, diseñado por el canciller Otto Von Bismarck. Su primera incursión fue por medio de la Ley de Responsabilidad de los Empleadores en 1871, que limitaba la responsabilidad a los trabajadores de algunas fábricas, minas y ferrocarriles. Más adelante, en 1884, impulsa el seguro de accidentes de trabajo. El Sistema Bismarckiano se caracteriza por ser un sistema contributivo obligatorio, donde los aportes los hacen los empleadores y trabajadores de acuerdo a su salario;

sirve para cubrir los gastos en salud y garantiza un ingreso mínimo cuando la persona no puede trabajar por alguna razón. (Fasecolda, 2011)

Después de la Primera Guerra Mundial, los sistemas de seguros sociales se comenzaron a desarrollar en varias regiones, y la protección social se incluyó en los programas de las organizaciones internacionales, como la OIT. En 1940 El Sistema General de Riesgos Profesionales el ministro de trabajo de Reino Unido le pidió al economista inglés William Henry Beveridge revisar los esquemas de seguridad social del país y dar sus recomendaciones. El reporte de “Social Insurance and Allied Services” fue publicado en diciembre de 1942 y allí se proponía que el sistema fuera financiado por el presupuesto estatal y que incluyera toda la población. Es en estos dos modelos (Bismarck y Beveridge) en los que varios países se basaron para construir sus sistemas de seguridad social y de seguro de accidentes y enfermedades profesionales.

2.1.2 Antecedentes históricos de las ARL a nivel nacional. Las prestaciones sociales comenzaron en el país desde comienzos del siglo XX. La primera ley que se expidió referente a Riesgos Profesionales fue la Ley 57 de 1915, en donde se regularon los accidentes de trabajo y se estableció que el patrono sería responsable de los accidentes de trabajo ocurridos a sus operarios en el ejercicio de su profesión. Es por medio de esta norma que se constituye la primera forma de aseguramiento sobre este tema en el país, se da el accidente de trabajo y se establecen las indemnizaciones por esta causa. El patrono podría contar con un seguro en el cual los beneficiarios fueran los obreros que sufrieran los accidentes. En el año 1945, con la

promulgación de la Ley 6, se establece la definición y prestaciones por enfermedad profesional. (Fasecolda, 2011)

Con la promulgación de la Ley 90 de 1946 que crea el Instituto Colombiano de Seguro Social (ICSS), se establece el seguro social obligatorio para los trabajadores del sector privado, que incluye los derechos de los trabajadores, se den en los tipos de incapacidades, los beneficios en caso de un accidente de trabajo o una enfermedad profesional, se establecen las cotizaciones y las sanciones por incumplimiento a las obligaciones. Pero es hasta 1964 con el Decreto 3170 que el ICSS asume y establece el Reglamento General del Seguro Obligatorio de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales. Ese mismo año, con el Decreto 183 se crea la Comisión de Clasificación de Empresas para la asignación de la clase y el grado de riesgo de cada empresa; se establece entonces, una tabla de actividades económicas por clase de riesgo, elaborada en El Sistema General de Riesgos Profesionales función del riesgo intrínseco y extrínseco de cada actividad, mediante la cual se den en la cotización de cada empresa a cargo exclusivamente del patrono. (Fasecolda, 2011)

En el año 1981, se den en el régimen prestacional de los empleados públicos y trabajadores sociales a cargo de la Caja Nacional de Previsión Social. En la década de los años 60 se desarrolla la legislación en temas relacionados con la prevención y la salud ocupacional. En 1967, con el acuerdo 241, se reglamenta el primer documento técnico sobre este tema, y es hasta 1984 que mediante el Decreto 614 se den en el objeto de la salud ocupacional, su campo de acción y en general se establecen los programas y las responsabilidades de cada una de las

partes: empleadores (quienes tienen la obligación de estructurar y desarrollar programas de salud ocupacional), empleados y el Estado.

Durante la década del ochenta, el marco normativo en materia de salud ocupacional tiene como referente la Ley 9 de 1979, conocida como Código Sanitario, que trajo consigo una vasta reglamentación técnica que en su momento colocó a Colombia a la vanguardia, no sólo en América sino a nivel mundial en esta materia. Algunas de las normas más importantes de este año fueron: la Resolución 2400 de 1979 que establece disposiciones sobre higiene y seguridad industrial en el trabajo, la Resolución 2413 de 1979 para la industria de la construcción, el Decreto 614 de 1984 que da las bases para la organización de la salud ocupacional en el país y la Resolución 1016 de 1989 que reglamenta la organización y funcionamiento de los programas de salud ocupacional que deben desarrollar las empresas, muchas de las cuales aún siguen vigentes. Desde la mitad del siglo XX y hasta la constitución de 1991, el Seguro de Riesgos Profesionales era expedido por el Estado por medio del ICSS para 1 Decreto 3135 de 196 Fasecolda 35 años los trabajadores del sector privado y la Caja Nacional de Previsión para los del sector público. El empleador podía contratar con una entidad aseguradora los riesgos profesionales como mínimo con las mismas coberturas del Seguro Social. Sin embargo, en desarrollo del artículo 48 de la Constitución de 1991 se expide la Ley 100 de 1993, en donde se establece el Sistema General de

Riesgos Profesionales (SGRP). Más adelante, el Decreto ley 1295 de 1994 se constituye como el marco normativo de aseguramiento referente a riesgos profesionales: accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. (Fasecolda, 2011)

Con esta ley se desmonopoliza el manejo del aseguramiento y se autoriza que aparte del Instituto de Seguros Sociales, las Administradoras de Riesgos Profesionales (ARP), compañías aseguradoras de vida autorizadas para operar el ramo, puedan ofrecer este seguro. El sistema comienza a operar a partir del 1 de agosto de 1995 para las empresas del sector privado y del 1 de enero de 1996 para las del sector público.

El Artículo 1 de la Ley 1295 de 1994, define el Sistema General de Riesgos Profesionales, como: "...Un conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles en ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan."

En 2002, como respuesta al mandato de la Corte Constitucional que había declarado inexecutable los artículos del Decreto Ley 1295 de 1994 en los que se den las nuevas prestaciones asistenciales y económicas, el legislativo promulga la Ley 776 que restablece las prestaciones a cargo del sistema, El Sistema General de Riesgos Profesionales las cuales incluyen: subsidio para los afiliados incapacitados temporalmente, indemnización para personas con incapacidad permanente parcial, pensión de invalidez para las que hayan perdido 50% o más de su capacidad laboral, pensión de sobrevivientes para los beneficiarios de los afiliados o pensionados por invalidez fallecidos y el auxilio funerario. (Fasecolda, 2011)

En resumen, el marco legal² del Sistema de Riesgos Profesionales colombiano está circunscrito especialmente en dos grandes leyes, el Decreto Ley 1295 de 1994 y la Ley 776 de 2002.

2.1.3 Antecedentes históricos de las ARL a nivel Local. En la ciudad de Ocaña, la aplicación de las ARL, comienza a regir a partir de la aprobación de la Ley, en la cual establece la normatividad para la afiliación de todos los empleados tanto, del sector privado y público.

El Sistema General de Riesgos Profesionales otorgadas mediante el Decreto 1266 de 1994, en ejercicio de las facultades extraordinarias conferidas por el numeral 11 del artículo 139 de la Ley 100 de 1993 DECRETA DISPOSICIONES GENERALES Artículo 1. Definición, El Sistema General de Riesgos Profesionales es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que pueden ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan. (ARL., 2018)

El Sistema General de Riesgos Profesionales establecido en este decreto forma parte del Sistema de Seguridad Social Integral, establecido por la Ley 100 de 1993.

Las disposiciones vigentes de salud ocupacional relacionadas con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo, con las modificaciones previstas en este decreto, hacen parte integrante del sistema general de riesgos profesionales.

Por lo anterior, en la ciudad de Ocaña, debe regirse a esta normatividad, teniendo en cuenta que en la actualidad, son muy pocas las entidades y los establecimientos de comercio que hacen caso omiso al pago de salud, pensión y riesgos profesionales.

2.2 Marco conceptual.

2.2.1 Conceptualización relacionada con Administradora de riesgos laborales, cliente, usuario, servicios, satisfacción, fidelización, competencia, demanda y oferta. Sistema General de Riesgos Laborales (Ley 1562 de 2012): Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.

Las disposiciones vigentes de salud ocupacional relacionadas con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo, hacen parte integral del Sistema General de Riesgos Laborales. (ARL., 2018)

Análisis. Análisis consiste en identificar los componentes de un todo, separarlos y examinarlos para lograr acceder a sus principios más elementales (Porto, 2012)

Satisfacción del Cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos", aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes: su

existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor. (Gestión, 2018)

También resulta aceptable definir a la satisfacción del cliente como el resultado de la comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial.

Al considerar seriamente cualquiera de las dos definiciones, surge con nitidez la importancia fundamental que tiene para una organización conocer la opinión de sus clientes, lo que le permitirá posteriormente establecer acciones de mejora en la organización. (Gestión, 2018).

Servicio. Stanton, Etzel y Walker, definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades" (en esta propuesta, cabe señalar que según los mencionados autores ésta definición excluye a los servicios complementarios que apoyan la venta de bienes u otros servicios, pero sin que esto signifique subestimar su importancia). (Thompsón, 2018)

Para Richard L. Sandhusen, "los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo".

Según Lamb, Hair y McDaniel, "un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente". (Thompsón, 2018)

Para la American Marketing Association (A.M.A.), los servicios (según una de las dos definiciones que proporcionan) son "productos, tales como un préstamo de banco o la seguridad de un domicilio, que son intangibles o por lo menos substancialmente. Si son totalmente intangibles, se intercambian directamente del productor al usuario, no pueden ser transportados o almacenados, y son casi inmediatamente perecederos. Los productos de servicio son a menudo difíciles de identificar, porque vienen en existencia en el mismo tiempo que se compran y que se consumen. Abarcan los elementos intangibles que son inseparabilidad; que implican generalmente la participación del cliente en una cierta manera importante; no pueden ser vendidos en el sentido de la transferencia de la propiedad; y no tienen ningún título. Hoy, sin embargo, la mayoría de los productos son en parte tangibles y en parte intangibles, y la forma dominante se utiliza para clasificarlos como mercancías o servicios (todos son productos). Estas formas comunes, híbridas, pueden o no tener las cualidades dadas para los servicios totalmente intangibles". (Thompsón, 2018)

Kotler, Bloom y Hayes, definen un servicio de la siguiente manera: "Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico.

Complementando ésta definición, cabe señalar que según los mencionados autores, los servicios abarcan una amplia gama, que va desde el alquiler de una habitación de hotel, el depósito de dinero en un banco, el viaje en avión a la visita a un psiquiatra, hasta cortarse el cabello, ver una película u obtener asesoramiento de un abogado. Muchos servicios son intangibles, en el sentido de que no incluyen casi ningún elemento físico, como la tarea del consultor de gestión, pero otros pueden tener un componente físico, como las comidas rápidas. (Thompsón, 2018)

En este punto, y teniendo en cuenta las anteriores propuestas, planteo (a modo de resumen) la siguiente definición de servicios:

"Los servicios son actividades identificables, intangibles y percederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes" (Thompsón, 2018)

En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el

objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc...) de las empresas exitosas.

Por ese motivo, resulta de vital importancia que tanto mercadólogos, como todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente. (Thompsón, 2018)

Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

Primer Beneficio: El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar [1]. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.

Segundo Beneficio: El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio [1]. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

Tercer Beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia [2]. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

En síntesis, toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios: 1) La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas), 2) difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes) y 3) una determinada participación en el mercado. (Thompson, 2018)

Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"

Como se vio en la anterior definición, la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características: Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa, se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio, está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad, sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente, depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el "rendimiento

percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente". (Thompsón, 2018)

Las Expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:

Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio. Experiencias de compras anteriores, opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas), promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra. (Thompsón, 2018)

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente [2] situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente: Si están dentro de lo que la empresa puede

proporcionarles, si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente. (Thompsón, 2018)

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron. (Thompsón, 2018).

Oferta. Se define como la cantidad de bienes o servicios que los productores están dispuestos a ofrecer a diferentes precios y condiciones, también puede ser la cantidad de productos y servicios disponibles para ser consumidos. (Thompsón, 2018)

DETERMINANTES DE LA OFERTA. El precio del producto en el mercado los costos de los factores necesarios para tal producción el tamaño del mercado o volumen de la demanda, disponibilidad de los factores, número de empresas competidoras, cantidad de bienes producidos.

LEY DE OFERTA. Siempre y cuando las condiciones no varíen (Costo de producción y nivel tecnológico), la cantidad que se ofrezca de un bien en el mercado varía en razón directa a su precio, los determinantes de la oferta individual: Costo de producción, nivel tecnológico, precio del bien.

La curva de oferta es la expresión gráfica de la relación existente entre la cantidad ofrecida de un bien en un período de tiempo y el precio de dicho bien, es decir, de la función de oferta. (Thompsón, 2018)

Demanda. Se define como la cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos a los diferentes precios del mercado por un consumidor (demanda individual) o por el conjunto de consumidores (demanda total o de mercado), en un momento determinado. La demanda es una función matemática.

LEY DE DEMANDA. Siempre y cuando las condiciones no varíen (ingresos de los consumidores, gustos, precios de los bienes complementarios y sustitutos, distribución del ingreso, tamaño de la población, etc.), la cantidad que se demande de un bien en el mercado, varía en razón inversa de su precios. (Thompsón, 2018)

Los determinantes de la demanda individual, los precios posibles del satisfactor, los ingresos de los compradores, los gastos de los compradores, los precios de los bienes complementarios, los precios de los bienes sustitutos, preferencia del consumidor.

2.3 Marco Teórico.

LA TEORÍA DE LOS DOS FACTORES EN LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

La teoría de los dos factores fue formulada por Herzberg en el ámbito de la satisfacción en el trabajo. Según esta conocida teoría existen unos factores que determinan la satisfacción laboral y otros factores muy distintos que determinan la insatisfacción laboral. Los factores higiénicos producirán insatisfacción si su nivel es insuficiente, pero no producirán satisfacción si su nivel es suficiente. Por contra, los factores de crecimiento generaran satisfacción cuando su nivel es

suficiente, pero no generan insatisfacción cuando su nivel es insuficiente. En este sentido, como se muestra en la figura 1, la satisfacción y la insatisfacción no serían polos opuestos de un mismo continuo, como mantiene la teoría tradicional (según la cual cualquier factor puede producir satisfacción o insatisfacción dependiendo del nivel que alcance y de la importancia que tenga para cada persona), sino que habría un doble continuo, en el que lo contrario de la insatisfacción no sería la satisfacción, sino la ausencia de insatisfacción, y lo contrario de la satisfacción no sería la insatisfacción, sino la ausencia de. De las numerosas definiciones existentes de satisfacción del cliente (Howard y Sheth, 1969; Hunt, 1977; Oliver, 1981; Churchill y Surprenant, 1982; Kotler y Dubois, 1993/4; Evrard, 1993/4), en este trabajo vamos a considerar la dada por Evrard (1993/4; p. 54) que define la satisfacción del cliente como "un estado psicológico resultado de un proceso de compra y de consumo", por ser muy general y no incluir la base de referencia con la que el cliente compara su experiencia de compra y de consumo, que es objeto de controversia entre los investigadores.

La satisfacción del cliente va unida a cada transacción específica, a diferencia de la actitud hacia un producto o servicio que es general y puede existir sin que haya habido una experiencia personal de compra y de consumo concreta (Oliver, 1980; Evrard, 1993/4; Lewis y Mitchell, 1990). La calidad de servicio percibida es similar a la actitud hacia un servicio (Boulding, Kalra, Staelin y Zeithaml, 1993; Cronin y Taylor, 1992; Bitner, 1990; Churchill y Surprenant, 1982), y no está vinculada a cada transacción específica como la satisfacción del cliente, sino que es una valoración global o de conjunto del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1994; Boulding, Kalra, Staelin y Zeithaml, 1993; Cronin y Taylor, 1992).

La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente LA TEORÍA DE LOS DOS FACTORES EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente sostiene que unas dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente, y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del cliente.

Swan y Combs (1976), Maddox (1981), Bitner, Booms y Tetreault (1990), y Silvestro y Johnston (1990) estudian la teoría de los dos factores en el ámbito de la satisfacción del cliente.

Ninguna de estas 4 investigaciones concluye que existan dimensiones que sólo produzcan Satisfacción o que sólo produzcan insatisfacción, aunque si hay dimensiones asociadas a la satisfacción o a la insatisfacción. Aunque todos estos estudios utilizan el método del incidente crítico, el análisis de los datos realizados (y por tanto, las dimensiones obtenidas), los productos y/o servicios estudiados y los segmentos de clientes analizados son distintos. En Swan y Combs (1976) y Maddox (1981), que son investigaciones que únicamente estudian productos, la clasificación de algunos de sus aspectos en dimensiones instrumental es, vinculadas a la insatisfacción, y dimensiones simbólicas, vinculadas a la satisfacción, plantea cierta ambigüedad, lo que hace que los resultados obtenidos dependan de la forma en que se resuelva la misma. Bitner, Booms y Tetreault (1990) y Silvestro y Johnston (1990), que sólo estudian servicios, analizan directamente la relación de esos aspectos de los servicios con la satisfacción y la insatisfacción del cliente, sin clasificarlos previamente en dimensiones instrumentales o simbólicas.

Bitner, Booms y Tetreault (1990), que se centra en las interacciones personales entre los clientes y los empleados de la línea caliente en contactos con 3 tipos de servicios distintos, identifica comportamientos y sucesos específicos, que describen los contactos satisfactorios e insatisfactorios con un servicio, más que dimensiones generales. En este estudio se encuentran relaciones estadísticamente significativas entre el tipo de incidente y los grupos y las categorías, que recogen los citados comportamientos y sucesos.

Silvestro y Johnston (1990) no valida las hipótesis de que hay dos tipos distintos de factores de calidad, higiénicos y de crecimiento, proponiendo un nuevo enfoque que sostiene la existencia de 3 tipos de factores de calidad: factores higiénicos (son factores que son esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción al cliente), factores de crecimiento (cuya prestación dará lugar a satisfacción en el cliente, y en los que un fallo en su prestación no causará necesariamente insatisfacción) y factores de doble umbral (factores que son esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción, y cuya prestación por encima de cierto nivel dará lugar a satisfacción en el cliente). Los autores también señalan que el analizar de forma conjunta sectores y segmentos de mercado muy dispares puede influir en la polarización satisfacción-insatisfacción de cada dimensión.

EL MÉTODO DEL INCIDENTE CRÍTICO El método del incidente crítico consiste en un procedimiento para recoger observaciones directas de ciertos hechos importantes en relación al comportamiento humano en situaciones Investigaciones Europeas, Carmona Lavado, A.; Leal Millán, A. definidas, y clasificadas de tal forma que sean útiles en la resolución de problemas de tipo práctico (Flanagan, 1954). Según Ronan y Latham (1974; p. 53) "el método del incidente

crítico es una fórmula de entrevista sistemática para recoger comportamientos que hayan sido observados llevan al éxito y/o fracaso en la realización de una tarea específica". "Un incidente es definido como cualquier actividad humana observable que es suficientemente completa en sí misma para permitir hacer inferencias y predicciones sobre la persona que realiza una actividad" (Flanagan, 1954; p. 327). Un incidente crítico es aquél que favorece o perjudica el propósito general de la actividad (la satisfacción/insatisfacción del cliente en nuestro caso) de una forma significativa (Bitner, Booms y Tetreault, 1990). Dicho de otra forma, un incidente es crítico si hace una contribución importante, positiva o negativa, al propósito general de la actividad (Flanagan, 1954). Bitner, Booms y Tetreault (1990; p. 73) definen los incidentes críticos como "interacciones concretas entre los clientes y los empleados de las empresas de servicios que son especialmente satisfactorias o especialmente insatisfactorias", y para Hayes (1992; p. 13) un incidente crítico es "un ejemplo concreto de un servicio o un producto en el que se describa, o bien un rendimiento positivo, o bien un rendimiento negativo". En nuestra investigación un incidente crítico es una experiencia con el servicio de copistería en la que el cliente se sintió muy satisfecho o muy insatisfecho. Las condiciones para la aceptación de una respuesta como incidente crítico son las siguientes:

1. Aporta una anécdota muy satisfactoria en la pregunta del incidente crítico satisfactorio o muy insatisfactorio en la pregunta del incidente crítico insatisfactorio.
2. La anécdota contada debe ser con el servicio de copistería en lo referente a fotocopias o encuadernación.
3. Se trata de una experiencia personal única, aunque se admitirán aquellas respuestas en las que se afirma que la misma experiencia se repite en más de una ocasión.

El método del incidente crítico es esencialmente una técnica de clasificación que emplea el análisis de contenido, en el que los "incidentes críticos" son los datos (Bitner, Booms y Tetreault, 1990). Para Paisley (1969; p. 133, citado por Kassarian, 1977; p. 9) "el análisis de contenido es una fase del procesamiento de la información en el que el contenido de las comunicaciones es transformado, a través de la aplicación objetiva y sistemática de unas reglas de codificación, en datos que puedan ser resumidos y comparados". El método de análisis de contenido utilizado en esta investigación se encuadra dentro de los denominados métodos lógico-semánticos, que se ocupan de la categorización y clasificación de las respuestas a preguntas abiertas (Mucchielli, 1988). Andersson y Nilsson (1964) llegan a la conclusión de que la información recogida por el método del incidente crítico es fiable y válida. Concretamente examinaron la validez de contenido, la relevancia y la fiabilidad de la recogida de datos y del proceso de categorización. Ronan y Latham (1974) corrobora los descubrimientos de Andersson y Nilsson (1964) de que la fiabilidad y validez de contenido de esta metodología es satisfactoria. Además, señalan que el método del incidente crítico posee una adecuada fiabilidad test-retest referida al observador.

La elección de la técnica de investigación del método del incidente crítico se fundamenta principalmente en las 2 ventajas siguientes: en primer lugar, permite distinguir la satisfacción e insatisfacción del cliente de la actitud y de la calidad de servicio, ya que esta metodología pregunta por ocasiones concretas y no de forma general (Hausknecht, 1988), y en segundo lugar, La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente evita la necesidad de realizar un estudio exploratorio previo para determinar las dimensiones del servicio estudiado, al emplear preguntas abiertas. (Carmona Lavado)

2.4 Marco Legal.

Las bases legales que sustentan este proyecto se derivan de algunas leyes, artículos contemplados en la Constitución Política de Colombia.

Las ARL tienen su origen en la Ley 100 de 1993 en su libro tercero, el cual crea el Sistema General de Riesgos Profesionales. Posteriormente el Decreto 1295 de 1994 reglamenta las Administradoras de Riesgos Profesionales (ARP), las cuales cambiaron su denominación a Administradoras de Riesgos Laborales a partir de la Ley 1562 de 2012.

Las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) pertenecen al Sistema General de Riesgos Laborales (SGRL), el cual, a su vez, hace parte del Sistema de Seguridad Social Integral (SSSI). Su principal función es la de ofrecer cobertura a los trabajadores para prevenir, proteger y atender los efectos de las enfermedades laborales y los accidentes ocurridos durante el trabajo.

Obligaciones de las ARL. En la “Cartilla de riesgos laborales”, elaborada por el Ministerio de Trabajo, se definen puntualmente los deberes de las ARL de la siguiente manera:

Llevar a cabo programas, campañas y actividades de educación y prevención, orientadas a que las empresas afiliadas, conozcan y cumplan las normas y reglamentos técnicos en salud ocupacional.

Prestar asesoría básica en el diseño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Implementar la capacitación básica para el montaje de brigada de emergencias, primeros auxilios y sistema de calidad en SG-SST.

Ofrecer capacitación al Vigía y/o Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) de las empresas afiliadas.

Adelantar acciones para el fomento de estilos de vida y trabajo saludables.

Investigar los accidentes de trabajo y enfermedades laborales que afecten a los trabajadores afiliados

Desarrollar programas regulares de prevención y control de riesgos laborales y de rehabilitación integral.

Apoyar, asesorar y desarrollar campañas enfocadas al control de los riesgos laborales, el desarrollo de los sistemas de vigilancia epidemiológica y la evaluación y formulación de ajustes al plan de trabajo anual de las empresas.

Implementar acciones para prevenir los daños secundarios y secuelas en caso de incapacidad permanente parcial e invalidez, para lograr la rehabilitación integral y facilitar los procesos de readaptación y reubicación laboral.

Asesorar en la implementación de áreas, puestos de trabajo, máquinas, equipos y herramientas para los procesos de reinserción laboral, con el objeto de intervenir y evitar los accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Prestar asesoría técnica para la realización de estudios evaluativos de higiene ocupacional o industrial, diseño e instalación de métodos de control de ingeniería, según el grado de riesgo, para reducir la exposición de los trabajadores a niveles permisibles.

Las ARL juegan un papel crucial en la implementación del SG-SST, no solo desde el punto de vista administrativo, sino también de soporte y control.

Las ARL y su asesoría técnica para las empresas afiliadas.

En el informe de rendición de cuentas del responsable del SG-SST se debe mencionar qué actividades han sido realizadas con el apoyo de la ARL, esto es un insumo para que la gerencia, en su revisión por la dirección, determine si la ARL a la que se encuentra afiliada la empresa está cumpliendo y decida continuar o afiliarse a una Administradora de Riesgos Laborales diferente.

A continuación, se relacionan algunas de las obligaciones de la ARL en materia de asesoría y capacitación para sus empresas afiliadas.

Capacitación al vigía y al COPASST. El artículo 2.2.4.6.9. del Decreto 1072 de 2015 consagra las obligaciones de las ARL frente al SG-SST, de la siguiente manera:

“Las Administradoras de Riesgos Laborales – ARL, dentro de las obligaciones que le confiere la normatividad vigente en el Sistema General de Riesgos Laborales, capacitarán al Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST o Vigía en Seguridad y Salud en el Trabajo en los aspectos relativos al SG-.SST y prestarán asesoría y asistencia técnica a sus empresas y trabajadores afiliados en la implementación del presente decreto”.

Formación de brigadas

Permanece vigente la Ley 1562 de 2012, que en su Artículo 11 establece el deber que tienen las ARL de realizar las siguientes acciones frente al tema de promoción y prevención:

Capacitación básica para el montaje de la brigada de emergencias, primeros auxilios y sistema de calidad en salud ocupacional;”

Para las empresas que realizan labores mineras subterráneas, el parágrafo 2 del artículo 31 del Decreto 1886 de 2015 establece:

“Parágrafo 2°. Las Administradoras de Riesgos Laborales impartirán la capacitación básica para la conformación de la brigada de emergencias.”

Teletrabajadores El artículo 2.2.1.5.9 del Decreto 1072 de 2015 establece las obligaciones de las ARL frente a los teletrabajadores:

“ARTÍCULO 2.2.1.5.9. OBLIGACIONES DE LAS ADMINISTRADORAS DE RIESGOS LABORALES, (ARL).

Las Administradoras de Riesgos Laborales, deberán elaborar una guía para prevención y actuación en situaciones de riesgo que llegaren a presentar los teletrabajadores, y suministrarla al teletrabajador y empleador...”

Asesoría en la implementación del SG-SST

El párrafo 2 del artículo 2.2.4.6.37 del Decreto 1072 de 2015, modificado por el Decreto 052 de 2017 establece:

“Párrafo 2°. Para efectos del presente capítulo, las Administradoras de Riesgos Laborales brindarán asesoría, capacitación, campañas y asistencia técnica en las diferentes fases de implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo a todos sus afiliados obligados a adelantar este proceso...”

Es importante resaltar que la labor de la ARL es de asesoría y prevención y en ningún momento puede la ARL asumir responsabilidades que competen al empleador, así lo establece el párrafo 1 del artículo 11 de la Ley 1562 de 2012:

“PARÁGRAFO 1. Las administradoras de riesgos laborales no pueden desplazar el recurso humano ni financiar las actividades que por ley le corresponden al empleador, y deben otorgar

todos los servicios de promoción y prevención sin ninguna discriminación, bajo el principio de la solidaridad, sin tener en cuenta el monto de la cotización o el número de trabajadores afiliados”.

Seguimiento personal

La normatividad existente permite que las ARL ofrezcan servicios de asesoría virtual a sus afiliadas, pero también establece que debe haber un seguimiento personal que garantice el cumplimiento del SG-SST. Así lo establece el parágrafo 2 del artículo 11 de la Ley 1562 de 2012.

“PARÁGRAFO 2. En todas las ciudades o municipios donde existan trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales las administradoras de riesgos Laborales deben desarrollar las actividades de promoción y prevención con un grupo interdisciplinario capacitado y con licencia de salud ocupacional propio o contratado bajo su responsabilidad. Para ampliar la cobertura, la ejecución de dichas actividades podrá realizarse a través de esquemas de acompañamiento virtual y de tecnologías informáticas y de la comunicación, sin perjuicio del seguimiento personal que obligatoriamente respalde dicha gestión”.

Por lo anterior, si su ARL se niega a realizar seguimiento personal, el representante legal puede dirigir una comunicación a la ARL solicitándolo, amparado en esta norma siempre y cuando no se excedan los límites establecidos en el parágrafo 4 del mismo artículo.

Asistencia en trabajo en alturas

El artículo 5 de la Resolución 1409 de 2012 establece las obligaciones de las ARL frente a sus empresas afiliadas que realicen actividades de trabajo en alturas:

“ARTÍCULO 5. OBLIGACIONES DE LAS ADMINISTRADORAS DE RIESGOS LABORALES. Las administradoras de riesgos laborales, que tengan afiliadas empresas en las que exista el riesgo de caída por trabajo en alturas, dentro de las obligaciones que le confiere los artículos 56, 59 y 80 del Decreto 1295 de 1994 y demás normas, deben:

a) Realizar actividades de prevención, asesoría y evaluación de riesgos de trabajo en alturas de acuerdo a este reglamento.

b) Ejercer la vigilancia y control en la prevención de los riesgos de trabajo en alturas conforme a lo establecido en la presente resolución.

c) Asesorar a los empleadores, sin ningún costo y sin influir en la compra, sobre la selección y utilización de los elementos de protección personal para trabajo en alturas.

d) Elaborar, publicar y divulgar Guías Técnicas estandarizadas por actividades económicas para la aplicación de la presente resolución, lo cual podrán hacerlo por administradora o en unión con varias administradoras de riesgos.

PARÁGRAFO. Las administradoras de riesgos laborales podrán establecer mecanismos, programas y acciones para la asesoría en gestión para el control efectivo de los riesgos en trabajo

en alturas, a nivel individual por empresa, de manera colectiva para las empresas de la misma actividad económica, priorizando los riesgos a controlar y los sistemas de vigilancia epidemiológica a desarrollar en trabajo en alturas”.

Prevención de violencia laboral contra la mujer

El numeral 8 del artículo 2.2.4.6.7.3 del Decreto 1072 de 2015 establece:

“8. Asesoría de las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) a sus empresas afiliadas.

Con base en la información disponible en las empresas y teniendo en cuenta criterios para la prevención e intervención de los factores de riesgo psicosociales, dentro de las actividades de fomento de estilos de vida y trabajos saludables, se llevarán a cabo acciones de asesoría a sus empresas afiliadas, para el desarrollo de medidas preventivas de la violencia contra la mujer en el ámbito laboral”.

Las ARL y los trabajadores independientes

Las obligaciones de las ARL no están limitadas a atender a sus empresas afiliadas, también deben ofrecer servicios a los trabajadores independientes afiliados, como lo establece el artículo 2.2.4.2.2.17 del Decreto 1072 de 2015.

“ARTÍCULO 2.2.4.2.2.17. OBLIGACIONES DE LA ADMINISTRADORA DE RIESGOS LABORALES. Las obligaciones de las Administradoras de Riesgos Laborales para con sus trabajadores independientes afiliados serán las siguientes:

Afiliar y registrar en la Administradora de Riesgos Laborales al trabajador independiente.

Recaudar las cotizaciones, efectuar el cobro y distribuir las mismas conforme al artículo 11 de la Ley 1562 de 2012 y lo establecido en la presente sección.

Garantizar a los trabajadores independientes, la prestación de los servicios de salud y el reconocimiento y pago oportuno de las prestaciones económicas en el Sistema General de Riesgos Laborales.

Realizar actividades de prevención y control de riesgos laborales para el trabajador independiente.

Promover y divulgar al trabajador independiente programas de medicina laboral, higiene industrial, salud y seguridad en el Trabajo y seguridad industrial.

Fomentar estilos de trabajo y vida saludables para el trabajador independiente.

Investigar los accidentes de trabajo y enfermedades laborales que presenten los trabajadores independientes afiliados.

Suministrar asesoría técnica para la realización de estudios evaluativos de higiene ocupacional o industrial, diseño e instalación de métodos de control de ingeniería, según el grado de riesgo, para reducir la exposición de los trabajadores independientes a niveles permisibles.

Adelantar las acciones de cobro, previa constitución en mora del contratante o del contratista de acuerdo a la clase de riesgo y el requerimiento escrito donde se consagre el valor adeudado y los contratistas afectados. Para tal efecto, la liquidación mediante la cual determine el valor adeudado, prestará mérito ejecutivo.

Verificar la clasificación de la actividad económica con la cual fue afiliado el contratista.”

Capítulo 3. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de Investigación.

Para la ejecución del presente trabajo se utilizó la investigación descriptiva, ya que se quiere conocer la satisfacción de personal de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, de los servicios prestados por la ARL al cual se encuentran afiliados.

3.2. Población

La población estudio está conformada por 648 trabajadores de la Universidad Francisco de Paula Santander – Ocaña, afiliados a la ARL., según información suministrada por la dependencia de Recurso Humano.

3.3 Muestra

Con el fin de determinar la población finita se consideró la aplicación de la fórmula estadística que permitió un mayor análisis relacionado con los mismos.

$$N = \frac{N (Zc)^2 * p * q}{(N - 1) * (E)^2 + (Zc)^2 * p * q}$$

Dónde:

n = muestra

N = población dada en el estudio = 648trabajadores

Zc = Indicador de confianza = 95% = 1.96

p = Proporción de aceptación = 50% = 0.5

q = Proporción de rechazo = 50% = 0.5

E = Error poblacional dispuesto a asumir = 6% = 0.06

$$n = \frac{623,3392}{3,3292+0,9604}$$

$$n = \frac{623,3392}{3,2824}$$

n= 190

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.

Para la elaboración de este análisis se utilizó el instrumento de la encuesta para los trabajadores de la Universidad Francisco de Paula Santander – Ocaña.

3.5. Procesamiento y Análisis de la Información.

El análisis de la información en este estudio se llevó a cabo mediante tablas y figuras para dar a conocer la información de una forma cuantitativa, y además se hará una descripción cualitativa de cada respuesta.

Capítulo 4. Presentación de Resultados

4.1 Caracterización de la percepción que tienen los afiliados de la Universidad Francisco de Paula Santander – Ocaña, respecto a los servicios de presta la ARL Positiva.

Tabla 1 Conocimiento de que es una Administradora de Riesgos Laborales (ARL)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Sí	150	79%
No	40	21%
TOTAL	190	100%

Fuente. Autora del proyecto con base a la percepción de trabajadores de la UFPSO

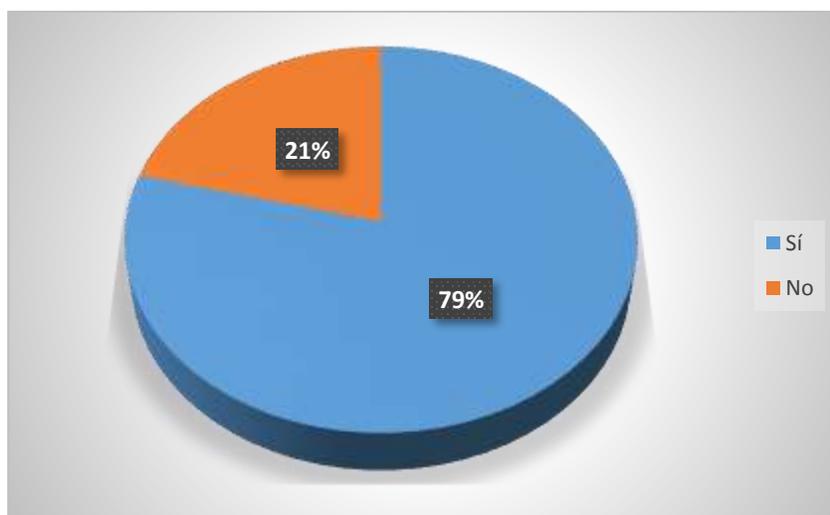


Figura 1. Conocimiento de que es una Administradora de Riesgos Laborales (ARL)

Según los empleados encuestados un 79% tienen el conocimiento de que es y del objetivo de la Administradora de Riesgos Profesionales, un 21% no sabe que es y cuál es su objetivo;

Con esto se refleja la necesidad de brindar asesoría, charlas de las ARL en cuanto a la obligación de la misma para sus afiliados.

Tabla 2 Conocimiento a qué entidad de Riesgos Laborales está afiliado

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Sí	89	47%
No	101	53%
TOTAL	190	100%

Fuente. Autora del proyecto con base a la percepción de trabajadores de la UFPSO

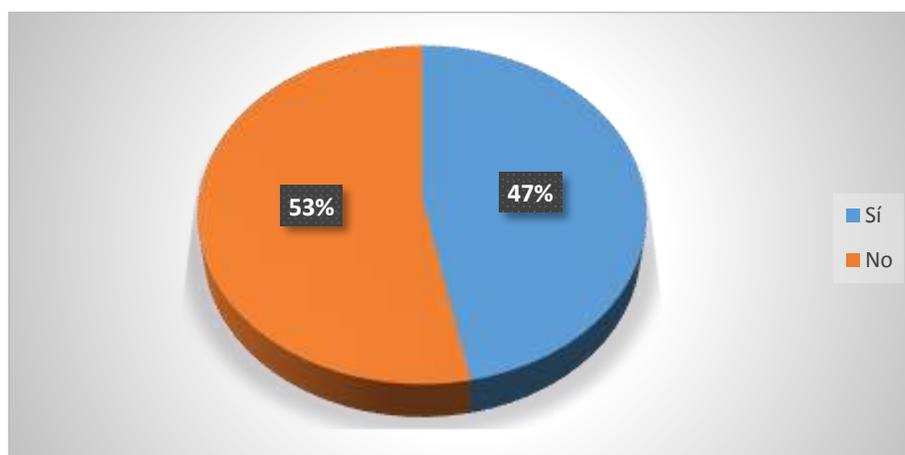


Figura 2 Conocimiento a qué entidad de Riesgos Laborales está afiliado

Según los encuestados un 43% de los empleados de la UFPSO saben cuál es la entidad en ARL en el que se encuentran afiliados, un 53% lo desconocen. Razón por la cual la UFPSO debe dar a conocer a sus empleados cual es la Administradora de Riesgos Laborales en la que los afilia.

Tabla 3 Su ARL en el que se encuentra afiliado, le ha brindado alguna información orientación de las funciones que ella realiza.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Sí	35	18%
No	155	82%
TOTAL	190	100%

Fuente. Autora del proyecto con base a la percepción de trabajadores de la UFPSO

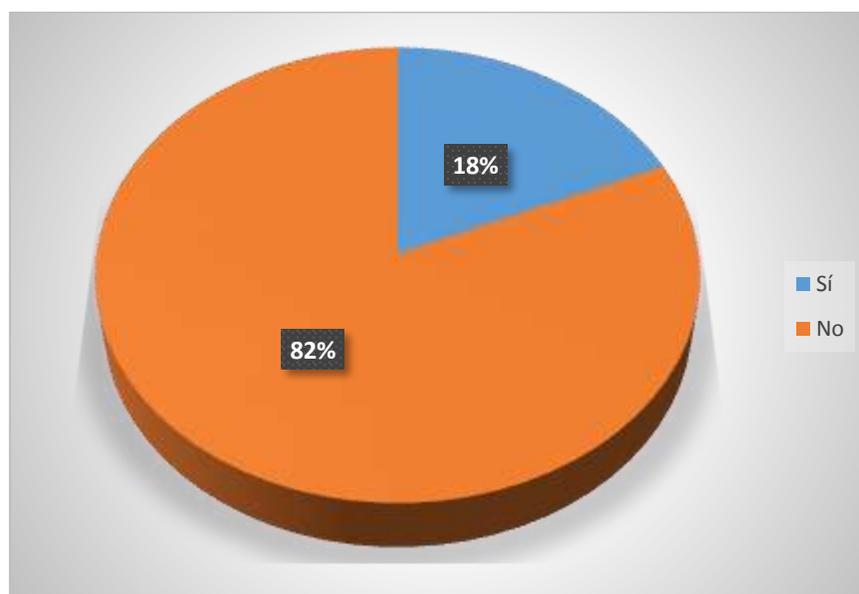


Figura 3 Su ARL en el que se encuentra afiliado, le ha brindado alguna información orientación de las funciones que ella realiza.

Un gran porcentaje de los empleados de la UFPSO encuestados el 82% adujeron la poca divulgación y orientación de las funciones, deberes que tienen la ARL para sus afiliados, y un 18% han participado en charlas sobre el desempeño de la ARL para los trabajadores de la UFPSO.

Diagnostico

Se percibe por parte de los empleados de la UFPSO un desconocimiento sobre el objetivo de la prestación del servicio de una Administradora de Riesgos Laborales, aluden el no conocer sobre las normas en materia de responsabilidades de los empleadores y de los trabajadores hacia la prevención de los riesgos; considerando que con la creación del Sistema General de Riesgos Laborales en el año 1994, hay una estructura de prevención y acompañamiento por parte de las Aseguradores de Riesgos Laborales, ARL, para dar un mejor servicio a empresarios y trabajadores en el infortunado caso de un accidente o enfermedad que requiera rehabilitación y tratamiento médico.

La ARL en la que se encuentran afiliados los trabajadores de la UFPSO, es mejorar en el acompañamiento que realiza a la empresa, pues no es suficiente, ni solución la asistencia de un asesor, para hacer una charla o inspección y luego entregar un informe con las observaciones de las normas que se está incumpliendo, ya que la Universidad Francisco de Paula Santander y sus afiliados en su mayoría necesitan del acompañamiento y guía sobre los interrogantes existentes.

Es necesario que exista un verdadero compromiso de todos los actores tanto de la empresa como de la ARL, en el sentido de buscar siempre alternativas de trabajo conjunto que permitan encontrar en la prevención de riesgos laborales una estrategia de valor agregado que facilite a la UFPSO, generar el desarrollo social, económico, bienestar y protección de la salud de los trabajadores, a través de la promoción de modos, condiciones y estilos de vida saludables en el ámbito laboral, el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de las personas en todas las

ocupaciones y el fomento de las intervenciones que modifican positivamente las situaciones y condiciones de interés para la salud de los trabajadores de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

4.2 Determinación del grado de conocimiento y satisfacción de los afiliados que están en el proceso de enfermedad o accidente laboral.

Tabla 4 Padecimiento de una enfermedad Laboral o un accidente de Trabajo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	3%
No	185	97%
TOTAL	190	100%

Fuente. Autora del proyecto con base a la percepción de trabajadores de la UFPSO

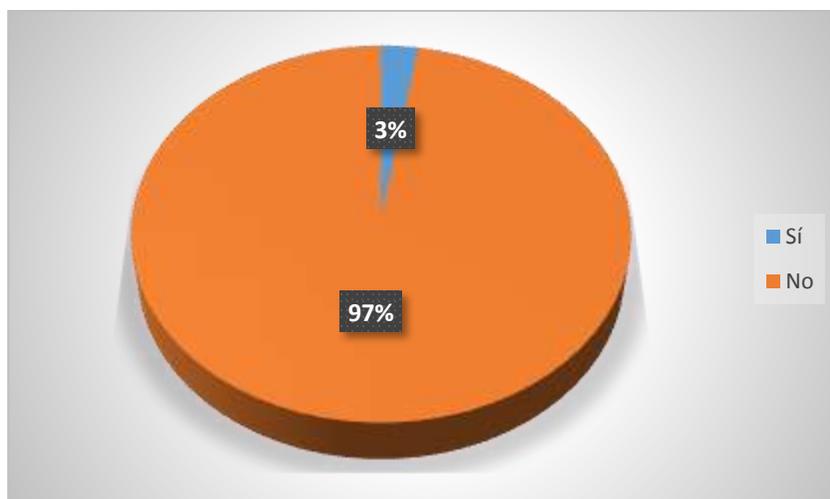


Figura 4. Padecimiento de una enfermedad Laboral o un accidente de Trabajo

El 97% de los empleados encuestados de la UFPSO, no padece una enfermedad laboral y no han sufrido accidente dentro de la empresa o cumpliendo con las funciones fuera de ella, un porcentaje muy mínimo un 3% si están en el proceso de enfermedad y accidente laboral.

Tabla 5 Le han brindado atención y la orientación de la ARL en la que se encuentra afiliado, en cuanto a su padecimiento.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	3%
No	185	97%
TOTAL	190	100%

Fuente. Autora del proyecto con base a la percepción de trabajadores de la UFPSO

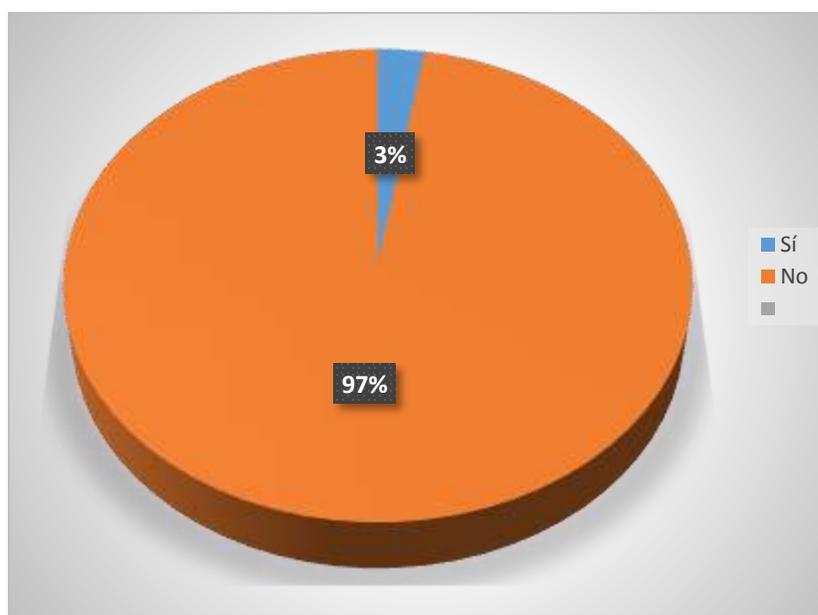


Figura 5 Le han brindado atención y la orientación de la ARL en la que se encuentra afiliado, en cuanto a su padecimiento.

Un porcentaje mínimo 3% Los empleados encuestados están en el proceso de enfermedad y accidente de trabajo, la ARL en la que se encuentran afiliado le han proporcionado atención frente a su enfermedad, aunque con muy poca orientación de los tramites, y un 97% no ha

padecido de enfermedad laboral y/o accidente de trabajo, por cuanto no conoce de los servicios y deberes que tiene al estar afiliado a una ARL.

Tabla 6 Se necesita más conocimiento y orientación sobre la ARL en que se encuentra afiliado.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Sí	182	91%
No	18	9%
TOTAL	190	100%

Fuente. Autora del proyecto con base a la percepción de trabajadores de la UFPSO

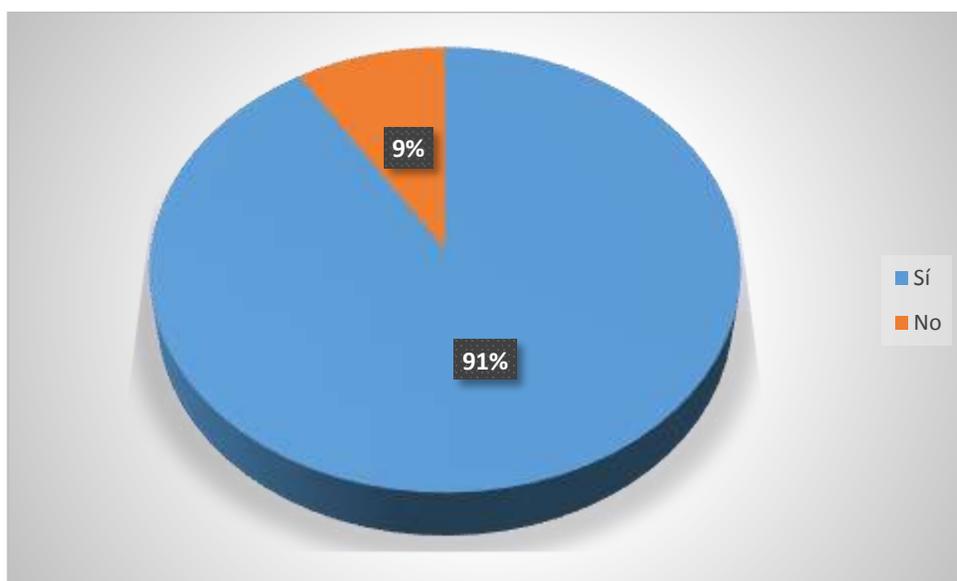


Figura 6 Se necesita más conocimiento y orientación sobre la ARL en que se encuentra afiliado.

El 91% de los encuestados aducen que, si necesitan más orientación en cuanto al objetivo de la ARL, sobre los derechos que tienen como afiliados al momento de padecer de una enfermedad laboral y/o accidente de trabajo, y de las clases de riesgos que tienen en su puesto de trabajo, un 9% dicen saber la importancia de estar afiliado a una administradora de riesgos laborales.

Diagnostico

Según la población encuestada, los empleados de la UFPSO que han sido diagnosticados con enfermedad y accidente laboral, cuentan con una mala imagen de la ARL, debido que en el momento de recurrir a los servicios hay muchos tropiezos en cuanto a la tramitología existente, en el cual los empleados desconocen, evidenciando el mal servicio en la orientación con la documentación requerida.

Las ARL entiende por cuidado las actuaciones conscientes y responsables para prevenir, preservar, conservar y cultivar el bienestar y la vida con dignidad”, y define la Cultura del Cuidado como “lo que son y hacen para promover el bienestar y la calidad de vida con dignidad”. Acorde con lo anterior, consideran que uno de los mecanismos para movilizar la cultura del cuidado en las empresas, es la apropiación de procesos educativos consistentes, eficientes, eficaces y efectivos en el tiempo (Social, 2017)

Al escuchar las percepciones de varios empleados de la UFPSO en la realización de la encuesta, queda evidenciado un inconformismo en cuanto al abandono por parte de ARL, las quejas son constantes ya que no conocen los asesores asignados a la UFPSO, e incluso sienten que ARL no los atiende

Todo lo anterior afecta el nivel de satisfacción por lo tanto, una de las principales tareas del área de mercadeo de la ARL POSITIVA debe ser estudiar más a fondo esta realidad y así establecer estrategias dentro de un futuro probable y deseable para la organización diseñando

movimientos inteligentes para la ARL POSITIVA, descubriendo lo que realmente necesitan y esperan de la organización, logrando así, efectuar estrategias más eficaces en pro de la productividad y competitividad de la ARL.

En ese orden de ideas, este trabajo de análisis evidenció que, en la actual realidad, los empleados que están en este proceso, esperan capacitaciones constantes en sus plantas de trabajo y las formaciones a los encargados de Salud Ocupacional, las cuales esperan encontrar un aliado en la ARL.

Los conocimientos y la aplicación de estos en los procesos de las empresas clientes, harán mejorar el nivel de satisfacción y la percepción que tienen los clientes sobre ARL. Atender a la empresa y fomentar la Cultura del Cuidado a través de la intervención de comportamientos individuales y colectivos será una estrategia gana-gana, ya que las empresas clientes sentirán ese aliado estratégico que le ayudará a disminuir su accidentalidad, sus días de ausentismo y a mejorar su productividad, consiguiendo un modelo de atención deseado y así disminuirá sus pagos en cuanto a eventos por accidentes laborales, siendo así, más eficientes y eficaces.

4.3. Indagación de las observaciones y sugerencias de los empleados en torno al accionar de la ARL Positiva para su mejora continua.

Al indagar a los empleados de la UFPSO, realizaron las siguientes observaciones;

El servicio no es muy buenos deberíamos contar con compañía y asesoría. Tienen el recurso del asesor telefónico pero en ocasiones no es muy efectivo.

Necesitamos que la UFPSO sea apoyada y acompañada mediante capacitaciones dentro de la empresa.

A pesar de que el asesor muestra voluntad, nuestra percepción de la ARL es que es una gran empresa, pero nos sentimos muy solos en los procesos.

Cuando se necesita contactarse con la asesora, no contesta los correos. Mejor acompañamiento por parte de la asesora de la ARL.

Como sugerencia, para la jefatura de personal donde se origina el proceso de salud ocupacional, para la ARL es que las visitas de los asesores de salud ocupacional sean cada 2 meses según la necesidad de la empresa ya que pueden pasar más de 6 meses sin recibir vistas y así no se puede trabajar con confiabilidad ni hacer mejoras aprobadas por la ARL.

Capacitación en el tema del pago de las incapacidades Reducir el tiempo y las filas necesarias para hacer las afiliaciones.

Buscar sedes alternas (más centrales), ya que la sede donde podemos realizar los procesos es en la Cúcuta, Bucaramanga y Bogotá.

Las Juntas de Calificación generan muchas barreras de acceso (siendo minuciosas en la evaluación) para controlar la alta afluencia de casos, dejando por fuera algunos trabajadores y retardando el proceso, por lo que, en algunos casos, los incapacitados deben continuar ejerciendo sus funciones.

La demora en la prestación de los servicios y el no cumplimiento de los pagos de incapacidad o indemnización, además de exigir trámites exagerados para esto.

4.4. Emisión y diagnóstico para establecer los principales problemas y causas, objeto de mejoramiento.

En cuanto a la ley de aprobación sobre las ARL, se ha avanzado en cuanto al cumplimiento de la misma, en la afiliación de los empleados a una Administradora de Riesgos Laborales, pero aún falta mucha cultura en prevención, en la identificación de riesgos, de incorporación de programas de prevención en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, existiendo más conciencia en los empleadores sobre la necesidad de una mayor prevención, lo cual ayuda a mejorar las cifras de accidentes laborales, de ahí la importancia de generar mayor cultura de prevención y de no evasión.

Para que haya una cultura de la prevención de los riesgos del trabajo. Se requiere fortalecer la gestión humana, la seguridad social, con la incorporación de un profesional

especialista en seguridad y salud que conozca la normatividad, y dé a conocer la funcionalidad al objetivo de Riesgos laborales.

Recibir asesoría de las ARL, que atiendan sus recomendaciones y así tengan ambientes de trabajo más sanos para sus trabajadores. “Es necesaria la autoevaluación, la autoprotección y el autocontrol”.

Que la Administradora de riesgos laborales, incentive al empleador que tenga un sistema que premie la prevención, en la medida que cuente con planes que reduzcan la accidentalidad, obtenga una mejor tasa de cotización.

La administradora de riesgos labores Positiva, en la que están afiliados los empleados de la Universidad Francisco de Paula Santander, fortalezca la apropiación del cuidado, orientación y permanente capacitaciones y así afianzar los resultados.

Además de lo anterior, está en cabeza del empleador la obligación de prevención debido a que tiene dentro de la empresa la potestad organizativa de los recursos al interior de la misma para que las labores de prevención sean ejecutadas.

Las normas de prevención de riesgos profesionales no significan nada al interior de las empresas si no se establecen, en conjunto con la Administradora de Riesgos Profesionales, los Planes de prevención que se ejecutarán al interior de la misma, entendiéndose que corresponde a la empresa la ejecución de estas.

La decisión y obligación de ejecutar medidas de prevención y seguridad en el ambiente laboral, corresponde al empleador e irradia los procesos técnicos, de organización de la empresa y las líneas jerárquicas ya que todos los niveles de la empresa deben verse involucrados en el desarrollo de este plan.

La prevención de riesgos se debe implementar en todos los niveles de la empresa e incluir en todas las actividades que se realicen u ordenen. Estas actividades de prevención se verán reflejadas en la calidad de vida de los trabajadores y las mismas deberán ser ejecutadas en cada centro de trabajo y acorde al número de trabajadores que cada uno tenga.

La estrategia de reducción de estos riesgos ha estado en cabeza del Estado, quien por medio de regulaciones normativas ha determinado y dispuesto las obligaciones que deben estar en cabeza del empleador para que las aplique en los diversos centros de trabajo donde se presenten los mismos.

La prevención de los riesgos profesionales es responsabilidad en primera instancia de los empleadores, quienes además de la obligación de establecer y ejecutar en forma permanente el programa de salud ocupacional según lo establecido en las normas vigentes, son responsables de los riesgos originados en su ambiente de trabajo.

Capítulo 5. Conclusiones

La función principal que tiene una Administradora de Riesgos Laborales es el trabajo conjunto con la empresa para identificar y controlar los riesgos presentes en los lugares de trabajo, con el fin de evitar la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales.

En este sentido con la caracterización y percepción de los empleados de la Universidad Francisco de Paula Santander – Ocaña, con respecto al conocimiento de que es una ARL, de la función que esta presta y sus funciones, se halló un gran desconocimiento sobre la importancia de estar afiliado y de los servicios que presta la ARL en el cual se encuentran afiliados, se evidencio un gran desconocimiento acerca del objetivo y funciones de esta y de los servicios que presta la ARL Positiva; de igual manera se determinó el grado de inconformismo por parte de los empleados que se encuentran en el proceso por enfermedad y accidente laboral, por falta de asesoramiento, y acompañamiento de los asesores con respecto a la tramitología existente de la ARL, indagando las observaciones y sugerencias de los empleados de la UFPSO que se encuentran en procesos por enfermedad y accidente laboral, se emitió un diagnóstico estableciendo los principales problemas y causas, y aportando algunas sugerencias en pro de la mejora continua en la relación con los empleados afiliados a la ARL Positiva.

Recomendaciones

Para una compañía de servicios como ARL el contacto permanente con sus clientes es una herramienta fundamental para desarrollar relaciones cercanas que generen confianza, motiven el trabajo en equipo y garanticen la permanencia en el tiempo. Agregando a lo anterior, se debe tener una mirada especial al segmento de empresa UFPSO, puesto que, depender de las grandes Organizaciones podría resultar una decisión con un nivel de riesgo a tener en cuenta adicionalmente, es por esto que en la estrategia de atención, el relacionamiento juega un papel protagónico junto a un plan de trabajo coherente para lograr que los clientes estén satisfechos.

Se recomienda enviar comunicaciones constantes a todos los empleados de la UFPSO sobre Salud y Seguridad en el Trabajo, es importante que estas comunicaciones sean dirigidas a todos los clientes, no sólo a las empresas más grandes. Así mismo, crear un plan de visitas por parte de los asesores de POSITIVA y, finalmente realizar eventos masivos, presenciales y virtuales donde los afiliados encuentren información relevante de la Salud Ocupacional.

Así mismo, estos se deben enfocar en desarrollar capacidades que promuevan la Cultura del Cuidado en todas las organizaciones clientes. Por esta razón, se deben generar acciones que se consoliden por medio de procesos educativos que contribuyan al desarrollo de competencias generales y específicas en los trabajadores afiliados. De ahí que, la potencialización de los conocimientos y la aplicación de estos en los procesos de las empresas clientes, harán mejorar el nivel de satisfacción y la percepción que tienen los clientes sobre la ARL POSITIVA

Referencias

- ARL., P. (7 de 05 de 2018). *www.posotiva.gov.co*. Obtenido de <http://www.positiva.gov.co>
- ARL SURA. (2014). Recuperado de: <http://www.suranet.com/>
- BERMUDEZ (2012) La consultoría de empresas en perspectiva. Revista Universidad EAFIT,
- Carmona Lavado. (s.f.). *Universidad Pablo de Olavide de Sevilla*. Obtenido de <http://olavidedesevilla.edu.co>
- Colmena, S. (12 de 04 de 2018). *www.seguroscolmena.co*. Obtenido de <http://www.seguroscolmena.co>
- Fasecolda. (17 de febrero de 2011). *El Sistema General de Riegos Profesionales*. Obtenido de <http://www.fasecolda.com>
- Gestión, C. y. (05 de 05 de 2018). *Calidad y Gestion*. Obtenido de <http://www.calidad-gestion.com>
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (2005). Guía II Estrategia Un enfoque estratégico para la administración de las organizaciones de empleadores. Recuperado de http://www.ilo.org/public/english/dialogue/actemp/downloads/projects/eos/guide2_sp.pdf
- Porto, J. P. (2012). *www.definición de analisis.com*. Obtenido de <http://definiciondeanalisis.com>
- ROJAS, OJEDA, SUAREZ, CASTILLO, (1984). *Gestion Tecnológica: un modelo de desarrollo organizacional*. Recuperado de: <http://www.revistaciaespacios.com/a84b04n01/84040120.html>
- Thompsón, I. (05 de 2018). *Promonegocios.net*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net>

Apéndice A. Formato de encuesta dirigida a los trabajadores de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

OBJETIVO: Realizar análisis de satisfacción a los afiliados de la ARL de la universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

CUESTIONARIO

1. Tiene conocimiento de que es una Administradora de Riesgos Laborales ARL?

Si _____ No _____

2. ¿Sabe a qué entidad de Riesgos Laborales está afiliado?

Si _____ No. _____ Cual _____

3. ¿Su ARL en el que se encuentra afiliado, le ha brindado alguna información orientación de las funciones que ella realiza?

Si _____ No _____

4. ha padecido usted de una enfermedad Laboral o un accidente de Trabajo?

Si _____ No _____

5. ¿Como ha sido la atención y la orientación de la ARL en la que se encuentra afiliado, en cuanto a su padecimiento?

¿Bueno _____ Malo _____ Por qué?

6. ¿Cree usted que se necesita más conocimiento y orientación sobre la ARL en que se encuentra afiliado?

Si _____ No _____

En que se necesita más Orientación

¡Gracias por su colaboración! ¡