

**ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CLIENTE DE LAS ARL PARA LAS EMPRESAS  
MICRO EN TEMAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

**JENNY NATALY, CUELLAR FIERRO  
PROFESIONAL EN SALUD OCUPACIONAL  
ASESORA EN PREVENCIÓN DE ARL AXA COLPATRIA  
AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA SA**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD  
BOGOTÁ. COLÔMBIA  
JUNIO 2017**

## RESUMEN

Esta investigación tiene como propósito diseñar una estrategia de servicio al cliente para las empresa micro, son empresas vulnerables a sufrir accidentes de trabajo y enfermedades laborales debido a que no reciben la respectiva asesoría, por consiguiente se identificó que tipo de información reciben las empresas de menos de diez trabajadores, se realizaron entrevistas con el fin de verificar los temas de asesoría en prevención de riesgos laborales que reciben las empresas afiliadas de parte de las administradoras de riesgos laborales. Los resultados aprobaron la hipótesis donde se clarifico que estas empresas no reciben ninguna asesoría excepto cuando ocurre un accidente de trabajo grave o fatal. Dentro de las obligaciones de las ARL según el sistema de riesgos laborales y teniendo en cuenta la normatividad vigente, indican claramente unas actividades encaminadas a la promoción y prevención, por este motivo se diseñó la estrategia de servicio al cliente de las ARL donde se propuso realizar una llamada de bienvenida, creación de acceso a la página de la ARL para descargar material de apoyo en gestión preventiva, participación en capacitaciones virtuales y presenciales en materia de prevención de riesgos laborales y un correo informativo frente al proceso y fases de la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo. La ventaja de llevar a cabo esta estrategia beneficia a las ARL y las empresas micro, como resultado evitan multas o sanciones frente a los entes regulatorios por incumplimiento de la legislación teniendo en cuenta las obligaciones de las dos partes.

**Palabras claves:** ARL, riesgos laborales, prevención, accidentes de trabajo, empresas micro.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to design a customer service strategy for micro enterprises. They are vulnerable companies to work accidents and occupational diseases because they do not receive the respective advice, therefore it was identified what type of information companies receive less. Of ten workers, interviews were conducted in order to verify the issues of advice on prevention of occupational risks that the affiliated companies receive from the managers of labor risks. The results approved the hypothesis where it was clarified that these companies do not receive any advice except when a serious or fatal work accident occurs. Within the obligations of the ARL according to the system of occupational risks and taking into account the current regulations, clearly indicate activities aimed at promotion and prevention, for this reason was designed the customer service strategy of the ARL where it was proposed to carry out A welcome call, creation of access to the ARL page to download support material in preventive management, participation in virtual training and face-to-face in the field of prevention of occupational hazards and an informational mail in front of the process and phases of the implementation of the system Safety and health at work. The advantage of carrying out this strategy benefits ARLs and micro enterprises, as a result avoiding fines or penalties against regulatory bodies for non-compliance with the legislation taking into account the obligations of the two parties.

**Key word:** ARL, occupational risks, prevention, work accidents, micro enterprises.

## INTRODUCCIÓN

Las administradoras de Riesgos Laborales ARL hacen parte del Sistema General de Riesgos Laborales. Estas entidades tienen la función de brindar cobertura a los trabajadores para prevenir, proteger y atender casos de accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral.

Se debe aclarar la importancia de brindar a las empresas actividades de prevención de Riesgos laborales sin discriminar si es grande o pequeña la organización, de igual manera no importa su actividad económica. Es derecho de todas las personas trabajar en un ambiente de trabajo controlado con el propósito de prevenir la aparición de un accidente y/o enfermedad que impacten negativamente la calidad de vida tanto del trabajador como la de su familia. Adicional a ello se obtendrá ventajas de tipo económico, productividad, calidad y competitividad pero el objetivo fundamental es la protección del individuo [1].

De acuerdo a la normatividad Colombiana vigente Ley 1562 [2]. Del total de la cotización las actividades mínimas de promoción y prevención en el Sistema General de Riesgos Laborales por parte de las Entidades Administradoras de Riesgos Laborales serán: programas, campañas y acciones de educación y prevención dirigidas a garantizar que sus empresas afiliadas conozcan, cumplan las normas y reglamentos técnicos en salud ocupacional, expedidos por el Ministerio de Trabajo. Capacitación a los vigías ocupacionales y brigadas de emergencia, fomento de estilos de trabajo y de vida saludable e investigación de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales que presenten los trabajadores de sus empresas afiliadas.

De la misma forma existen otras obligaciones de las administradoras de riesgos laborales (ARL). Mencionadas Decreto número 1072 [3]. Donde capacitarán al Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo en los aspectos relativos al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y prestarán asesoría y asistencia técnica a sus empresas y trabajadores afiliados.

Por último en materia de legislación Resolución 1111 [4]. Las Administradoras de Riesgos Laborales deberán brindar a las empresas de diez o menos trabajadores asesoría, asistencia y acompañamiento técnico para la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, que incluya como mínimo las siguientes actividades: capacitación para realizar la evaluación inicial, formulación de la política

y elaboración del plan anual de trabajo, matriz legal, identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos según la actividad económica, definición de prioridades de intervención, formulación de medidas de control y de protección, prevención, preparación y respuesta ante emergencias, investigación de accidentes, incidentes, enfermedades laborales, medición y evaluación de la gestión, dar instrucciones o recomendaciones al plan de mejora conforme a la evaluación de los estándares mínimos.

A raíz de la falta de información la gran mayoría de los accidentes graves y fatales de origen laboral son provenientes de las empresas micro, pues en efecto este tipo de empresas no han recibido ninguna asesoría en temas de prevención riesgos laborales y las hace más vulnerables.

Por lo anterior es claro que las compañías aseguradoras de riesgos laborales Colombianas deben involucrarse y establecer características de servicio que permitan marcar ventajas competitivas, bien sea con elementos de liderazgo o con productos diferenciadores que ofrezcan a los clientes la oportunidad de elegir que asegurar, como asegurarlo y con el respaldo de que al momento de presentarse un siniestro y un acompañamiento en temas de prevención [5].

Según Serna [6]. Refiere que el servicio al cliente, son un conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición se deduce que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de cualquier empresa.

El Servicio al cliente visto desde sus diversos aspectos representa para todos sectores económicos un compromiso de todas las empresas en dirección a sus clientes, en este caso as ARL son un sector de servicios que de acuerdo a sus obligaciones deben prestar el servicio de asesoría en riesgos laborales incluyendo a las empresas micro.

La investigación planteo como objetivo general diseñar una estrategia de servicio al cliente de las ARL para las empresas micro en temas de prevención de riesgos laborales con base a la normatividad vigente. Determinando los requisitos legales aplicables en Colombia que existen en temas de prevención y promoción para las empresas afiliadas a las ARL.

De del mismo modo, se identificaron las técnicas de servicio al cliente implementadas por las diferentes compañías ARL a las empresas micro. Por

consiguiente es importante este estudio a nivel académico donde se analizaron las falencias del servicio al cliente y posteriormente el diseño de la estrategia de servicio al cliente de las ARL para las empresas micro en temas de prevención de riesgos laborales. Así mismo impactaría a la sociedad en donde existen muchas empresas con la misma problemática y finalmente a nivel personal es gratificante participar en la resolución de estas problemáticas.

De acuerdo a lo anterior se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Existen falencias en el servicio al cliente de las ARL en temas de prevención de riesgos laborales hacia las empresas micro que, ameriten el diseño de una estrategia para mejorar el servicio al cliente?

## **1. MATERIALES Y MÉTODOS**

El enfoque de la investigación es cualitativo con el propósito de verificar el tipo de información que reciben las empresas micro en tema de prevención de riesgos laborales. La técnica utilizada fue la entrevista que se les realizó a las empresas y la recolección de datos de tipo descriptivo del incumplimiento normativo y la falta de servicio al cliente de parte de las ARL con sus empresas de menos de diez trabajadores afiliadas.

Las herramientas que se implementaron para diseñar las estrategias de servicio al cliente en prevención de riesgos laborales de las ARL:

Se realizó un compendio de la normatividad vigente del sistema general de riesgos laborales en Colombia [7].

Se obtendrá información suficiente que permita evidenciar las oportunidades de mejora en la asesoría o servicio por parte de la ARL actual, teniendo en cuenta que por ley las tarifas son iguales entre proveedores. [8].

La población que se eligió en la investigación son las empresas con menos de diez trabajadores ubicadas en el sector de San Cristóbal sur y que aportan al sistema de riesgos laborales, se seleccionó un muestreo aleatorio de 50 empresas de diferentes actividades económicas.

El proceso de la investigación se llevó a cabo en las siguientes fases: Fase I. Diseño de las preguntas de la entrevista como herramienta para identificar qué tipo de información en prevención de riesgos laborales reciben las empresas micro, con la finalidad de dar argumento al estudio. Fase II. Aplicación de la entrevista a las

empresas seleccionadas utilizando dos modalidades entrevista telefónica o presencial. Fase III. Discusión de resultados y elaboración de la estrategia de servicio al cliente de las ARL para las empresas micro en temas de prevención de riesgos laborales.

## 2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados de las entrevistas de las empresas de menos de diez trabajadores, que participaron en la investigación aprobaron la hipótesis donde se clarifico que estas empresas no reciben ninguna asesoría excepto cuando ocurre un accidente de trabajo grave o fatal.

El gráfico 1, indica si las empresas micro reciben la respectiva asesoría en prevención de riesgos laborales.

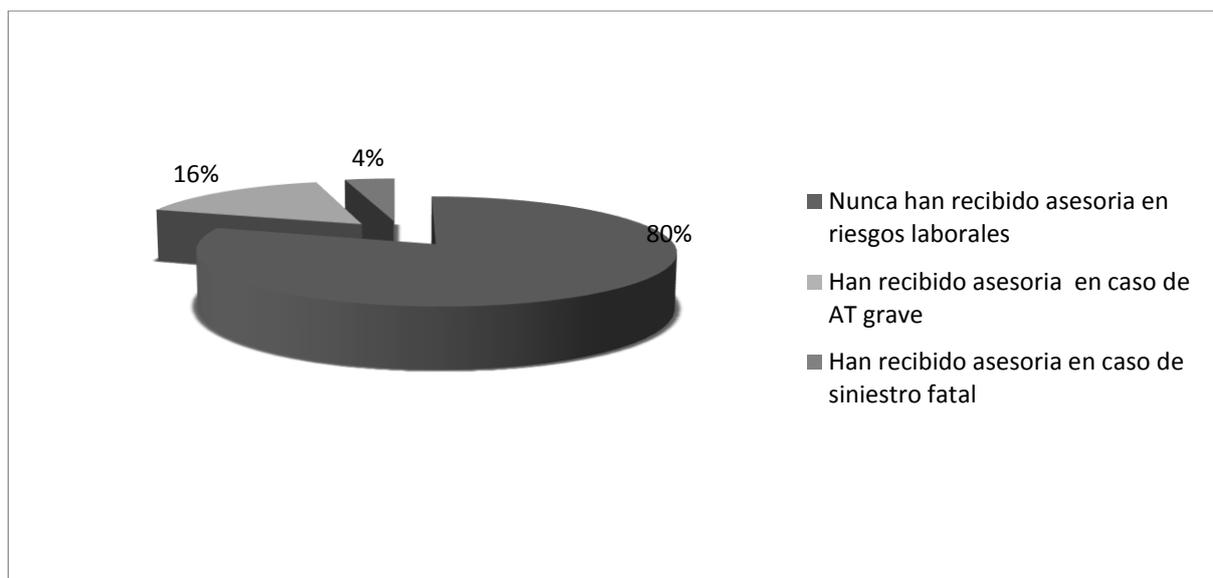


Gráfico 1. Empresas micro que reciben asesoría en riesgos laborales  
Fuente: Elaboración propia, 2017

En el gráfico 1, se muestra los resultados donde predomina la falta de atención a la empresa micro. Estas empresas solo reciben asesorías de prevención en riesgos laborales, cuando colocan un derecho de petición ante las ARL, o después de que ocurre un evento, posterior a ello las ARL les hacen unos seguimientos continuos y las incluyen en programas de capacitación.

Relacionando estudios anteriores se puede comparar que los hallazgos demuestran que a mayor cotización, mayor atención por parte de la administradora

de riesgos profesionales, y viceversa. Se puede ver claramente que las empresas con menor cotización son las que menos desarrollan las actividades básicas de prevención [9].

En consecuencia a ello las empresas micro, son potencialmente vulnerables a sufrir accidentes de trabajo y enfermedades laborales debido a que no reciben la respectiva asesoría en promoción y prevención

## **2. CONCLUSIONES**

Se descubrió la necesidad prioritaria de las empresas micro, que no cuenta con ningún tipo de información frente a los temas de prevención y asesorías en riesgos laborales, donde únicamente han visto las prestaciones asistenciales cuando ya ocurre un accidente de trabajo y enfermedad laboral pero no reciben los servicios de promoción y prevención.

Se logró diseñar la propuesta de la estrategia de servicio al cliente de las ARL para las empresas micro en temas de prevención de riesgos laborales con base a la normatividad vigente. Como posible solución se propone diseñar una estrategia de servicio al cliente las ARL en temas de prevención de riesgos laborales. Que contenga lo siguiente una vez la empresa afiliada a ARL se les contactara telefónicamente para realizarles una llamada de bienvenida, se les enviara un instructivo para acceso a la página o portal de la ARL con el propósito de ingresar a la plataforma y descargar material de apoyo como cartillas, formatos, procedimientos entre otros en temas de seguridad y salud en el trabajo, el cronograma donde están todas las capacitaciones virtuales y presenciales en temas de prevención de riesgos laborales.

Luego se les enviara un correo informando lo siguiente: La implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, SG-SST se debe realizar de acuerdo al Decreto 1072 del 2015 [3]. Capítulo 6 Articuló 2.2.4.6.1 hasta el 2.2.4.37, en el cual se dictan las disposiciones para dicha implementación. Mediante Resolución 1111 del 2017 [4]., se definen los estándares mínimos Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes por el cual se establece el perfil del responsable del diseño y ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para las Empresas de menos de diez trabajadores

conforme a la clase de riesgo y las fases de adecuación y transición para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo durante este periodo, es:

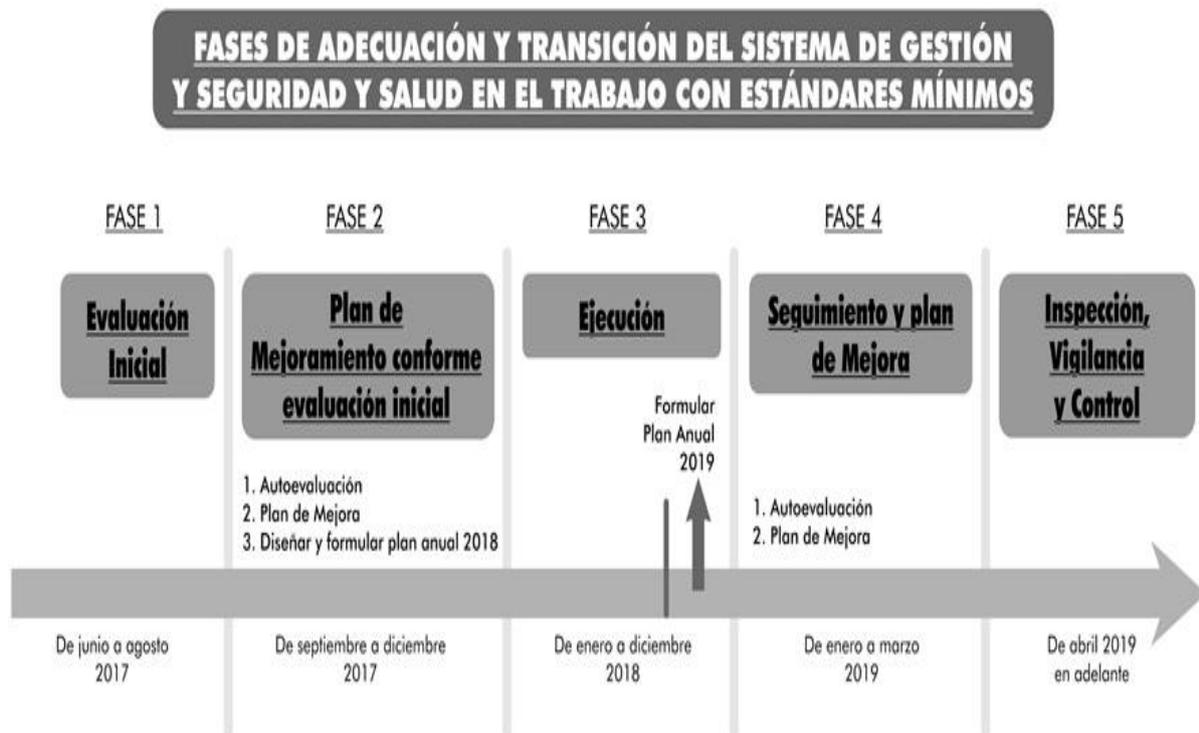


Gráfico 2. Fases de adecuación y transición del SG-SST con estándares mínimos

Fuente: Resolución 1111 del 27 de Marzo de 2017

Adicional al correo informativo se enviara la GUÍA IMPLEMENTACIÓN SG – SST PARA MIPYMES [10]. Esta guía de implementación le permite a los empleadores o contratantes (Responsables de la implementación del SG – SST) desarrollar un proceso lógico y por etapas (Ciclo PVHA planificar, hacer, verificar y actuar) basado en la mejora continua de tal que se logre la aplicación de las medidas prevención y control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo, reduciendo al mínimo los incidentes, accidentes y enfermedades laborales que se puedan presentar en las empresas.

La implementación de la propuesta de la estrategia de servicio al cliente de las ARL para las empresas micro en temas de prevención de riesgos laborales favorece

a las dos partes tanto las empresas micro porque reciben la asesoría pertinente en prevención de riesgos laborales y las ARL porque están dando cumplimiento al sus obligaciones según la normatividad vigente y evitan multas o sanciones en dado caso de algún requerimiento del ministerio de trabajo.

## REFERENCIAS

- [1]. Oficina Internacional del Trabajo, OIT (2009). Salud y vida en el trabajo: Un derecho humano fundamental. Declaración Universal de Derechos Humanos, Naciones Unidas.
- [2]. Ley número 1562 Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional 2012 del 11 de julio.
- [3]. Decreto número 1072 Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015 del 26 de mayo.
- [4]. Resolución número 1111 por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes. 2017 del 27 de marzo.
- [5]. Torres, C. (2016). Servicio al cliente una ventaja competitiva dentro de las compañías aseguradoras en Colombia. El repositorio Institucional de la UMNG. Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/>
- [6]. SERNA, H (2006) El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. Recuperado de <http://importacionesan.blogspot.com.co/2011/05/>
- [7]. Torres, A (2012). Diseño de estrategias de comercialización y de servicios, para la colocación del producto de riesgos laborales (ARL) por intermediarios de seguros locales. El repositorio Institucional de la Universidad de la sabana. Recuperado <http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/6373/AURA%20I%20NEZ%20TORRES%20%28T%29%20FINAL.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- [8]. Jiménez, A (2016). Plan de Mercadeo para el ramo de Riesgos Laborales en Juansa Seguros, El repositorio Institucional de la Universidad Icesi. Recuperado [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/79840/1/jimenez\\_plan\\_mercadeo\\_2016.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/79840/1/jimenez_plan_mercadeo_2016.pdf)
- [9]. Briseño, L (2003). Prevención de riesgos ocupacionales en empresas colombianas. El repositorio Institucional de la Universidad del Rosario. Recuperado de [http://www.urosario.edu.co/urosario\\_files/12/12e9cd94-3a4c-44e0-8cc6-df9ce4046390.pdf](http://www.urosario.edu.co/urosario_files/12/12e9cd94-3a4c-44e0-8cc6-df9ce4046390.pdf)
- [10]. Garzón, L (2015). Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) guía técnica de implementación para MIPYME. Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/publicaciones-mintrabajo/5788-guia-tecnica-de-implementacion-del-sg-sst-para-mipymes.html>