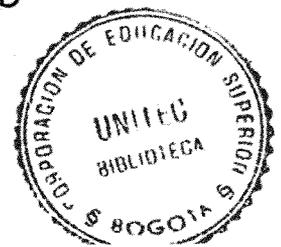


EL CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD FRENTE A LAS ARPS

MIRYAN LUCIA HERNANDEZ MOGOLLON

CORPORACION DE EDUCACION SUPERIOR  
UNITEC  
FACULTAD DE MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD  
SANTA FE DE BOGOTA, D.C.  
2000



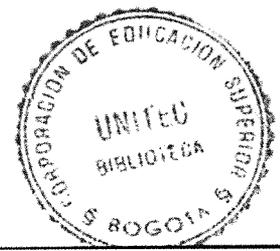
EL CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD FRENTE A LAS ARPS.

MIRYAN LUCIA HERNANDEZ MOGOLLON

Trabajo de investigación dirigido para optar al título de tecnólogo en  
Mercadeo y Publicidad

Asesor  
DORA INES MURCIA

CORPORACION DE EDUCACION SUPERIOR  
UNITEC  
FACULTAD DE MERCADEO Y PUBLIBIDAD  
SANTA FE DE BOGOTA, D.C.





## **TABLA DE CONTENIDO**

Planteamiento del problema	1
Objetivo General	3
Objetivos específicos	4
Diseño metodológico	5
Marco teórico	8
Tema	22
Análisis de resultados. Concepto sobre el Consejo de seguridad frente a las ARPs.	23
Papeles que debe desarrollar el CCS frente al sistema general de riesgos profesionales.	25
Productos y servicios que se conocen del CCS	28
Nuevos proyectos para la prestación de servicios a los afiliados de las ARPs.	30
Expectativas que tienen las ARPs sobre el CCS.	33
Fortalezas y debilidades del CCS.	36
Aspectos mas importantes que tienen en cuenta las ARPs en el momento de seleccionar proveedor.	42
Fortalezas de cada una de las ARPs .	43



Aspectos que deben mejorar las ARPs para ser mas competitivas.	45
Necesidades de las ARPs para la prestación de servicios en riesgos profesionales.	47
Recomendaciones dadas por los entrevistados	48
Conclusiones	50
Recomendaciones	52
Bibliografía	
Anexos	57

## *INTRODUCCION*

En este trabajo de investigación se resumen necesidades y expectativas de las arps, que seguramente servirán de guía para realizar un análisis introspectivo de la función del Consejo Colombiano de Seguridad frente a las mismas, marcando hacia el futuro una pauta de posicionamiento y trabajo con cada una de ellas.

En el desarrollo de la misión del Consejo Colombiano de Seguridad se ha escogido el camino de la calidad total, " calidad en acción". Principio fundamental para el logro de la promoción y fomento de la seguridad integral, la salud ocupacional y la protección ambiental en Colombia.

Basados en el planteamiento anterior, se desea ofrecer un servicio ajustado plenamente a las necesidades de sus clientes, teniendo una visión futurista que la consagre como líder dentro de las de su ramo.

Esta investigación busca conocer la imagen, necesidades y expectativas de las arps frente al CCS, posicionamiento de las administradoras de riesgos en el mercado nacional y su portafolio de servicios a las empresas. Con el fin de procurar las estrategias para brindar los servicios que ellas realmente necesitan y no duplicar esfuerzos en la oferta que realiza el consejo colombiano de seguridad. Así mismo busca facilitar la creación, modificación o mejoramiento del portafolio de productos del CCS, si así se requiere.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Por la importancia de este mercado para el CCS, aplican las palabras del Ingeniero Renán Alfonso Rojas " mirar el futuro no es una tarea fácil, sobretodo para países como el nuestro. Los retos que nos imponen un mundo globalizado e intercomunicado exigen cada día, con mayor celeridad, nos adaptemos a nuevas leyes del mercado, desde el punto de vista empresarial, acogernos a ellas o no, ya no es una decisión de competencia sino de supervivencia".

Teniendo en cuenta este planteamiento se hace necesario crear estrategias que permiten transformaciones, por ello se sugirió la implementación de un estudio de necesidades y proyecciones orientadas al mejoramiento y crecimiento del CCS, partiendo de la revisión de las necesidades y expectativas de sus principales clientes - competencia: las ARPs.

La participación de las ARPs, quienes son las directamente implicadas en este proceso, dígase de cambio, renovación o actualización son las que definitivamente les permitirán obtener resultados concretos que nos permitan ser

Para esta investigación retomaremos información suministrada por las ARPs, a través de diferentes canales de acceso tales como: entrevista directa, investigación por Internet, Fasecolda y bibliografía, entre otras.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Conocer cual es la posición de los directivos de las ARPs frente al CCS, que necesidades y expectativas de trabajo tienen estas Administradoras de Riesgos Profesionales frente a la institución y como desea llegar a sus empresas afiliadas.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1.- Identificar el portafolio de servicios que ofrecen las ARPs,, con el fin de realizar un cuadro comparativo, CCS& ARPs, que permita establecer la posición de los productos del CCS frente a estas .

2.-Identificar las necesidades que tienen las ARPs para la prestación de sus

3.- Conocer las razones por las cuales las ARPs contratan servicios con diferentes proveedores, con el fin de determinar oportunidades y amenazas con respecto a la competencia.

4.- Identificar percepción de fortalezas y debilidades del CCS y su portafolio de servicios, con el fin de realizar un diagnóstico de la imagen que tienen las ARPs de la organización.

5.- Verificar el posicionamiento de las ARPs dentro del mercado, con el fin de que el CCS, revise sus relaciones comerciales y establezca prioridades de trabajo basado también en este factor.

6.- Identificar las ARPs que tiene página Web, con el fin de desarrollar la oferta de productos de CISRED para cada una de ellas.

## DISEÑO METODOLÓGICO

### TECNICA

Cualicuantitativa : Se trabajó en tecnica cualitativa, pero para facilidad del análisis se presenta algunos datos de manera cuantitativa.

### MUESTREO

Probabilístico, no aleatorio, sistemático.

### INSTRUMENTO

entrevista directa

Cuestionario con preguntas abiertas y cerradas,

### GRUPO OBJETIVO

Arps.

Directores, gerentes y altos ejecutivos de las

MARCO MUESTRAL	Se utilizará base de datos suministrada por el CCS.
TAMAÑO DE MUESTRA	Se visitaron 12 de las 15 Arps de la base de datos suministrada por el CCS (80%), realizando en promedio de 1.5 entrevistas por cada una de ellas, para un total de 17 entrevistas.
TRABAJO DE CAMPO	Las entrevistas se desarrollaron mediante cita previa, con carta de presentación del CCS, y fuera de Bogotá se envió la información vía fax.
PROCESAMIENTO	Se hizo una vez se obtuvo la totalidad de la información, se utilizó el software spss.

**ETAPAS**

- 1.- Aprobación de anteproyecto
- 2.- Diseño de cuestionarios
- 3.- Prueba piloto
- 4.- Trabajo de Campo
- 5.- Codificación y tabulación de resultados
- 6.- Procesamiento de información
- 7.- Análisis de resultados.

**PRESENTACIÓN DE****RESULTADOS**

El presente informe analítico muestra los principales hallazgos de la investigación.

## MARCO TEÓRICO

A mediados del siglo XX, en Colombia se registró un considerable despegue en su proceso de industrialización, que trajo consigo nuevas necesidades en los campos de seguridad industrial y salud ocupacional. Es durante estos años cuando aparece la revista "Protección y Seguridad", publicada por primera vez el 1.º de mayo de 1954 y que dio pie a que prestigiosos industriales conformaran el COMITE NACIONAL DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES "CONALPRA", cuya personería fue conferida el 13 de diciembre de 1955, mediante Resolución No. 3092 del Ministerio de Justicia.

Para expresar cabalmente las finalidades de la Organización, en 1957, se cambia el nombre de COMITE NACIONAL DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES (Conalpra) por el CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL. Más tarde, mediante Resolución No. 2263 de 1970, del Ministerio de Justicia, se llega al nombre actual de CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD (CCS).

Ya desde 1957 se comienzan a puntualizar los esfuerzos de promover la Seguridad Industrial mediante programas de capacitación, comités industriales y reuniones con jefes de seguridad de las principales ciudades del país. En ese año se llevó a cabo en Bogotá el primer Congreso Colombiano de Seguridad Industrial y un año más tarde la primera Convención Nacional de Seguridad Industrial. En 1959, se realiza en Bogotá el primer congreso latinoamericano de Seguridad Industrial con la participación del Ministerio de Trabajo de Colombia y organismos representativos de los diferentes países de América Latina.

Debido a la necesidad de divulgación masiva de los temas de seguridad industrial, nace en 1966 el periódico de "seguridad y Trabajo", con el objetivo de establecer un vínculo directo de comunicación con el hombre de trabajo.

A lo largo de su historia, el CCS ha encaminado todos sus esfuerzos al desarrollo de la Salud Ocupacional, razón por la cual, durante la administración de Belisario Batancourt Cuartas (1982-1986), se le reconoció como entidad de

apoyo para el Plan Nacional de Salud Ocupacional, en actividades de asistencia técnica, capacitación y divulgación, mediante el Decreto 614 (Art.49) del 14 de marzo de 1984.

En 1985 y 1988, el CCS se entregó a la reforma de estatutos y a la planeación de actividades de gran cobertura nacional e internacional, con objetivos básicos de adecuar y fortalecer la institución, modernizar sus servicios, atender efectivamente las necesidades nacionales y proyectarse a nivel internacional.

El Consejo Colombiano de Seguridad participa en el Sistema Nacional de Prevención y atención de desastres , en el comité asesor de Riesgos tecnológicos, apoya actividades del Sistema Nacional Ambiental, coordina con la Andi y Acoplásticos el Proceso de Responsabilidad Integral (responsable Care) y lidera el Programa Apell de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).

Desde 1993 y en convenio con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), a la fecha ha generado 19 Normas Técnicas Colombianas y 2 Guías Técnicas Colombianas, en los temas de generalidades, Medicina del Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial; directamente ha participado en la elaboración y actualización de normas sobre ergonomía acústica y protección contra incendios.

En la actualidad, el CCS participa activamente en el desarrollo del nuevo Sistema de Seguridad Social, particularmente en el de Administración de Riesgos Profesionales. Su actividad está encaminada a satisfacer las necesidades que éste genera en los participantes : empresarios, gobierno, administradores de riesgos profesionales y , por supuesto , en los trabajadores.

Por último se destaca el interés del CCS por ser la entidad de servicios en Salud Ocupacional de mayor confiabilidad y calidad en el país.

El Consejo Colombiano de Seguridad es una asociación particular de carácter técnico y científico, sin fines de lucro, integrada por personas naturales y jurídicas del sector privado y entidades del gobierno. Su filosofía esta orientada al provecho y beneficio del país y organizaciones asociadas.

Fundada en 1.954, tiene personería jurídica No. 3092 de 1.955, expedida por el Ministerio de Justicia. Mediante el decreto 614 de marzo de 1.984 fue reconocido por el gobierno nacional como organismo de apoyo de capacitación, divulgación y asesoría en áreas de salud ocupacional.

Forma parte por el sector empresarial colombiano, del Sistema Nacional para la Prevención y atención de Desastres. Tiene licencia nacional para la prestación de servicios en salud ocupacional, expedida mediante resolución 1235 de abril 17 de 1.996 Secretaría Distrital de Salud.

## MISIÓN

Su objetivo es promover, fomentar y participar en los campos de la seguridad, la salud ocupacional y la protección ambiental a través de la atención de las necesidades de sus asociados, clientes, empresas, entidades del estado, administradoras de riesgos profesionales y la comunidad en general.

La misión del CCS está enmarcada en actividades investigativas y técnicas para el control de riesgos contemplados dentro de la Seguridad Integral, la Salud Ocupacional, Riesgos Profesionales y la Protección Ambiental; con acciones de difusión de información, consultoría, normalización, certificación y formación especializadas en dichos campos.

Sus productos ,servicios y acciones responden a parámetros reconocidos en el ámbito nacional e internacional. Mediante el desarrollo de su objetivo social el Consejo Colombiano de Seguridad debe brindar soporte técnico y científico al aparato productivo del país, contribuir a la preservación de la salud de la población trabajadora, el ambiente y en general los recursos productivos y con

ello el mejoramiento continuo de la productividad. Implica igualmente colaboración con el sector gobierno para el desarrollo de sus objetivos en estos campos.

El CCS la calidad es una filosofía de vida que se compromete con un mejoramiento continuo; por ello mantienen una continua disposición de cambio , fomentando acciones creativas que los oriente a ser verdaderos gestores de calidad:

- En CCS hace las cosas bien desde el principio
- En el CCS se trabaja en equipo y con compromiso
- En el CCS la medida de calidad la da el cliente mas exigente
- En CCS se satisface a sus clientes externos e internos previo el conocimiento e sus necesidades y expectativas.
- En CCS se mejora permanentemente los niveles de eficiencia.
- En CCS se da ejemplo cumpliendo las normas de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental.

- En CCS se cumple y mantienen procedimientos claros, escritos y actualizados.
- En el CCS se comunica de manera clara, precisa y oportuna.
- El CCS mantiene una actitud permanente de servicio.

### **VALORES Y PRINCIPIOS**

Para el desarrollo de su misión el Consejo Colombiano de Seguridad ha escogido el camino de la calidad total, como principio fundamental para el logro de sus objetivos. Respetamos las leyes y apoyamos las actividades que buscan un mejor mañana para Colombia. Trabajamos con valores y principios que se enmarcan en el lema " CALIDAD EN ACCIÓN".

Para tener un nivel de excelencia a través sus productos y servicios el CCS creo en su personal conciencia de honestidad, responsabilidad, eficiencia, compromiso, trabajo en equipo, respeto, comunicación, puntualidad, actitud positiva e integridad; como cualidades y actitudes fundamentales en el momento de lograr sus objetivos.

## **RESPALDO TÉCNICO CIENTÍFICO**

- **CONSEJO TÉCNICO:** Es un grupo autónomo de miembros activos cuya finalidad es velar por la calidad del contenido de los productos y servicios que ofrece el consejo Colombiano de Seguridad, son profesionales con gran trayectoria y experiencia en medicina del trabajo , higiene industrial , prevención de accidentes, protección contra incendios y protección ambiental.

**SOPORTE TÉCNICO:** Para garantizar su actualización técnica permanente, el Consejo Colombiano de Seguridad se ha afiliado o firmado convenios de cooperación con las mas importante organizaciones de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental.

## **GUIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

### **1.- ASISTENCIA TECNICA**

El CCS cuenta con la infraestructura necesaria para brindar asistencia técnica a las empresas en la organización de su programa de salud ocupacional, su

auditoría y en las actividades requeridas para cada uno de los subprogramas, con base en la legislación colombiana, las normas nacionales e internacionales reconocidas y en las metodologías propias de:

- Prevención de accidentes
- Prevención y protección de accidentes
- Higiene Industrial
- Medicina preventiva
- Gestión ambiental
- Programa permanente de salud ocupacional

## 2.- CAPACITACION

Se realizan actividades de capacitación de las siguientes modalidades:

- Cursos abiertos
- Cursos a empresas
- Programa de especialización en seguridad y prevención de riesgos profesionales

- Capacitación básica y especializada. Programa modular (Bogotá) y capacitación interactiva (fuera de Bogotá).
- Asistencia técnica
- Centro de información de Seguridad "CIS" .
- Tarifas preferenciales
- Voz y voto en la Asamblea General de Miembros Activos.
- Programa de reconocimiento del Gobierno Nacional y las Administradoras de Riesgos Profesionales, el CCS premia anualmente la labor de prevención y protección de sus empresas asociadas.
- Actividad institucional.

Adicionalmente cuenta con: Centros de información, Planes de asociación y Software.

OFICINA PRINCIPAL

Santa Fe de Bogotá

Cra 20 No. 39 - 62

- Congreso de seguridad integral, higiene y medicina del trabajo.

### 3.- DIVULGACION

Se da periódicamente y permanentemente revistas, afiches, periódicos, noticieros técnicos especializados y además, produce o representa material de señalización y el material educativo de las más importantes editoriales en el mundo consistente en libros, audiovisuales videos.

### 4.-PLAN DE ASOCIACION DE EMPRESAS

Diseñado para prestar atención especializada a todas las empresas industriales, comerciales y de servicios. Los servicios para empresas asociadas

son:

- Publicaciones periódicas (información completa y actualizada sobre Salud, Seguridad y Medio Ambiente.
- Material educativo ( disquetes, videos y afiches)



SEDES : Con el fin de prestar un mejor servicio tiene sedes en : Cali, Barranquilla y Medellín. La ciudad de Cúcuta funciona como un distribuidor interciencias.

### **ORGANIGRAMA CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD**

Renán Alfonso Rojas G.

Presidente Ejecutivo

Armando Pinto Ortega

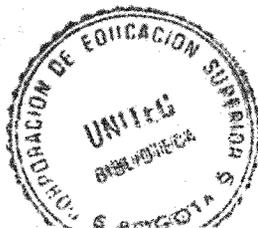
Director Comercial

Rafael Chavez Castiblanco

Director Financiero y Administrativo

Sonia Helena Alvarez Torres

Directora de Servicios Técnicos y Educación



**Anneth Marcela Rodríguez R..**

**Gerente de Capacitación y Eventos**

**Marcela Iriarte Copabán**

**Gerente de Mercadeo**

**Rodrigo Forero Franco**

**Gerente de Comunicaciones**

**Ninfa Gómez Cabrera**

**Ing. Organización y Métodos**

**TEMA**

Detección de necesidades en salud ocupacional y análisis de competencia ARPs  
de Consejo Colombiano de Seguridad.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 1. Concepto sobre el CCS. (Tabla No.1, cuadro No.1)

Es evidente que para el 88 % de los entrevistados, el CCS representa una de las entidades más respetables e importantes en temas relacionados con prevención, salud ocupacional, practica de riesgos profesionales etc.

..... " Tiene un objetivo muy bueno, ha prestado un servicio muy grande a la prevención en este país."

..... " Entidad bien reconocida, líder en el desarrollo de salud ocupacional y en el desarrollo de programas."

..... " ha desarrollado un papel importante en el desarrollo de seguridad industrial y salud ocupacional."

No obstante también es cierto que en un 17% de los entrevistados existe cierta preocupación por el estancamiento y bajo crecimiento como institución

de apoyo de la ARPs, evidenciándose fallas en las políticas direccionales de la organización. Se piensa que no esta cumpliendo con su verdadero papel y que ha perdido su liderazgo.

..... " Se tiene que adaptar más rápido a las condiciones actuales del país."

..... " En este momento no representa ni liderazgo ni monopolio".

En un porcentaje menor se evidencia poco interés e indiferencia por la institución y por los servicios que presta.

..... " Realmente no he utilizado los servicios del CCS para actividades de salud ocupacional, nunca los he tenido en cuenta"

..... " Yo realmente trabajo poco con el CCS, no conozco muy bien los servicios que tiene".

## 2. Papel que debe desarrollar el CCS frente al sistema general de riesgos profesionales (tabla No.2, cuadro No.2)

El 52.9% considera que el CCS debe ser un ente de apoyo y soporte con estrategias innovadoras demostrando su liderazgo en todas las actividades que desarrollan las ARPs, en las áreas técnica, humana, administrativa, comercial, legal y de investigación.

..... " Ente que apoya y tramita elementos importantes a través del sistema general de riesgos profesionales ".

..... " Innovar en sistemas de información".

..... " Debe proyectar programas de investigación"

..... " Debe ser un verdadero líder".

..... " Parámetros frente al manejo técnico, comercial y de prevención".

..... " Ente orientador, debe ayudar a fasecolda en temas tan álgidos como la legislación".

..... " Debe estar en contacto permanente con la cámara técnica para motivar y ayudar a iniciativas de las ARPs".

La mitad de los entrevistados afirma que el CCS en una labor conjunta con el ministerio de trabajo, debe ser una entidad que regule, controle, asesore y vigile todos los programas que las ARPs desarrollan y llevan a cabo.

..... " Desde el punto de vista legal debe liderar las normas y procedimientos".

..... " Ente auditor de todos los programas que las ARPs desarrollamos"

.... " Papel protagónico de auditoría y seguimiento".

..... " Debe eminentemente ser un ente de asesoría y apoyo".

..... " Debe estar pendiente en cuanto a la disminución del ATEP".

..... " Hacer vigilancia más cercana a las ARPs".

Casi la mitad (47 %) de los entrevistados coinciden en afirmar que se debe hacer una planeación y desarrollo de proyectos que contribuyan al mejoramiento de los programas de prevención de riesgos profesionales, salud ocupacional etc.

..... " Debe tener un papel complementario dentro del sistema que ya está definido".

..... " Debe hacer una revisión estratégica de su planteamiento como institución".

..... " Debe hacer actividades que permitan el desarrollo técnico".

..... " Traer gente experta en los diferentes temas".

### 3. Productos y servicios que se conocen del CCS (tabla No.3, cuadro No.3)

Servicios como el congreso tiene alto grado de recordación en los encuestados porque tiene fechas fijas y además porque su promoción durante todo el año es muy alta. Según los encuestados ha perdido su calidad y siempre se están utilizando los mismos mecanismos. Son pocos innovadores y piden que se traigan expertos en cada uno de los temas. Poco a poco sé esta perdiendo interés para asistir.

Es preocupante el hecho de que 6 de los encuestados respondan que no conocen el portafolio de productos y servicios del CCS, se debe reevaluar la forma como se esta realizando su promoción.

....." No estoy al tanto. Conozco el congreso, pero a profundidad otros servicios que ofrece".

....." Yo realmente conozco poco el portafolio de servicios del CCS"

Productos como cisprokin están bien posicionados dentro del mercado, pero el incumplimiento en la prestación de servicios obliga a que los comentarios que se hacen no sean los mejores. Dan mala imagen al CCS.

....." En alguna oportunidad solicite una cotización para manejo de un químico y nunca me llegó".

....." He llamado dos o tres veces y nunca ha llegado respuesta".

...." Solo Cisprokin aún cuando no he recibido respuesta".

#### 4. Nuevos proyectos para la prestación de servicios a los afiliados de las ARPs. (tabla No.4, cuadro No.4)

Se evidencia que el 47 % esta en una búsqueda continua de nuevas estrategias para la consecución y mantenimiento de empresas, mediante la investigación de temas nuevos e igualmente de metodologías de capacitación.

..... " Se está trabajando en riesgo epidemiológico y en riesgo psicosocial".

..... " Próximamente vamos a trabajar en accidentes deportivos y de tránsito".

..... " Específicamente seguridad física y personal".

..... " Metodologías propias de capacitación".

El 41.1 % coincide en afirmar que debido a los constantes cambios que presenta nuestro país en materia económica y social, se hace necesario invertir en el

área tecnológica y recurso humano, de tal manera que se pueda ofrecer un servicio más rápido, eficaz y con buenos resultados y de fácil acceso para quien lo necesite.

..... "Reforzar staff de asesores para estar más pendientes del cumplimiento de las actividades que aquí desarrollamos".

..... " Básicamente tecnológicas".

..... " Tecnificarnos, convertirnos en una ARP técnica".

..... " Creación de software gerencial".

En menor porcentaje, pero igualmente importante (35%) los entrevistados hacen énfasis en desarrollar proyectos de prevención que permitan a los afiliados concientizarse de la importancia y relevancia del mismo, para incentivar la competitividad y productividad de la empresa.

..... " Prevención que reduzca gastos, logrando que las empresas tengan una mayor productividad".

..... " Crear un modelo propio de prevención".

..... " Generar un producto de prevención más individualizado".

## 5. Expectativas que se tienen sobre el CCS (cuadro No.5, tabla No.5)

Más de la mitad de los encuestados les gustaría que el CCS aprovechando los contactos en el área humana a nivel nacional e internacional, brindara más apoyo en la actualización de conocimientos que permitan desarrollar nuevas y mejores estrategias, para el crecimiento de la ARPs y en pro de la comunidad colombiana.

..... " Más apoyo técnico y creación y creación de nuevas herramientas".

..... " Ellos tienen contactos con muchos expertos, el CCS podría traerlos y nosotros asumir los gastos".

Con un porcentaje muy alto 46% buscan ver en el CCS un ente innovador, de apoyo técnico y humano que asuma un liderazgo que en este momento no lo está manifestando.

..... " Debe tener más liderazgo dentro del sistema".

..... " El CCS debe actualizar, debe ser más dinámico en la prestación de servicios ".

..... " Mientras no se defina con una directriz complementaria y su estrategia tenga apoyo para las ARPs..... ".

..... " El apoyo es muy bajo".

Un porcentaje de 20 % tiene como expectativa conocer en mayor medida los servicios y productos del CCS.

..... " Sólo conocer su portafolio de servicios".

..... " Me gustaría que me enviaran información sobre el portafolio de servicios".

..... " Conocer que proyectos están desarrollando que nos permita involucrarnos".

En general opinan que el CCS debe desarrollar estrategias que le permitan destacarse por calidad, cumplimiento, innovación etc. de sus productos y servicios. Adicionalmente debe buscar estrategias que le permitan acercarse a las ARPs, posiblemente mejorando la calidad de profesionales y ejecutivos que son la imagen misma de la institución, manteniendo los que realmente satisfacen las expectativas de los clientes.

..... " Los servicios deben ser más oportunos".

..... " El cambio tan frecuente de profesionales no permite que haya continuidad en su calidad".

## 6. Debilidades y fortalezas del CCS (tabla No.6, cuadro No.6)

El 47% de los encuestados tienen un excelente concepto sobre el CCS, la respetan como una institución pionera en seguridad, salud ocupacional en Colombia y valoran su gestión y valiosos aportes que han hecho al país en materia de seguridad social.

....." Tengo el mejor concepto en todo el sentido de la palabra".

....." Es una entidad bien reconocida y ha sido líder en desarrollo de salud ocupacional".

....." Ha prestado un servicio muy grande a la prevención en este país".

### **FORTALEZAS**

- \* Imagen
- \* Seriedad
- \* Trayectoria

- \* Profesionalismo
- \* Tengo apreciaciones bastante favorables
- \* Capacidad de lobby a nivel nacional e internacional
- \* Antecedentes históricos de gran trascendencia
- \* Su relación con empresas de gran renombre
- \* La experiencia

## DEBILIDADES

Es importante resaltar el hecho de que las debilidades superan en número a las fortalezas, debido a la mala percepción que se tiene con respecto al servicio que presta el CCS.

En impacto son mucho más evidentes las debilidades (70%), entre las cuales tenemos:

## A NIVEL DE COMUNICACIONES

..... "El sistema de comunicación como fax, telefax, recepción, telf. internos son ineficientes".

..... " Se debería dejar buzón o contestador que permita dejar información en cualquier momento".

..... " Normalmente conseguir a un gerente es un problema". **A NIVEL ORGANIZACIONAL**

..... " EL consejo debe seleccionar mejor su personal".

..... " No se conoce estructura organizacional".

....." Existen muchas personas, cada gerente tiene a su vez asesores, coordinadores, etc. que dificultan la comunicación".

..... " No hay claridad en funciones".

..... " Las fortalezas se ven un poquito afectadas por el personal interno".

..... " Hay mucha rotación de personal"

#### **A NIVEL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

..... " En algunas ocasiones los servicios son de baja calidad".

..... " Debería volverse un ente más especializado".

..... " Los servicios no son de la calidad que espera el cliente".

..... " No son innovadores".

..... " Los precios de productos y servicios deberían ser más módicos" .

#### **A NIVEL DE INFRAESTRUCTURA**

..... " Es una debilidad la ubicación de sus instalaciones y la misma infraestructura".

....." Deben tener campos de entrenamiento y equipos especializados".

#### **OTRAS ASPECTOS**

..... " Su principal debilidad ha sido su incapacidad de adaptación y de proactividad a situaciones de cambio".

..... " Ha desaprovechado terriblemente la cercanía con muchas empresas".

..... " Debería existir interdisciplinariedad de actividades tanto a las ARPs como del sistema de riesgos profesionales".

..... " No son neutros en cuanto al apoyo que se les puede dar a las ARPs privadas ".

..... " Me parece que debe tener una administración, sin desconocer la labor que esta llevando el Dr. Renán alfonso, su preparación técnica debe ser más profunda al igual que sus asesores".

## **7. Aspectos más importantes en el momento de seleccionar un proveedor (tabla No.7)**

La calidad y el cumplimiento son prioridades en el momento de seleccionar un proveedor (76% y 64% respectivamente), el precio es importante pero piensan que lo pueden manejar mediante la compra al mayor o en cantidades altas (52.9%), la tecnología en un porcentaje no muy diferente tiene que ir de la mano con los tiempos actuales a más tecnología mejor servicio. En un menor porcentaje le dan importancia al recurso humano (29%) y a la experiencia (23%), deben ir como valor agregado del servicio o producto. Son inherentes al producto o servicio.

### 8. Fortaleza de las ARPs (tabla No8, cuadro No.8)

Como cosa curiosa podríamos resaltar que las siguientes fortalezas son las mismas que pretenden el CCS les brinde.

El 52.9 % resalta como fortaleza su servicio personalizado mediante el análisis de las necesidades y expectativas de sus clientes, de tal manera que se pueda brindar una atención oportuna y eficiente a sus afiliados.

..... " Servicio personalizado y la calidad de nuestros servicios".

..... " Se está trabajando cerca a los clientes, conociendo muy bien la organización".

De igual manera el 52.9 % considera fundamental su recurso humano, así como la calidad y cumplimiento de sus servicios y productos.

..... " Calidad y cumplimiento".

..... " Ofrecer productos de altísima calidad".

..... " Atención oportuna y eficiente a nuestros clientes".

..... " Definitivamente nuestra mayor fortaleza es el recurso humano".

Todos éstos aspectos soportados con una solidez financiera y con la innovación y creación de nuevos productos con un 23.52%.

..... " Solidez financiera".

..... " Generación de productos".



## **9. Aspecto que deben mejorar las ARPs para ser más competitivas**

Como los aspectos más relevantes se destacan los siguientes:

En General insisten en desarrollar nuevas y mejores estrategias que permitan captar nuevos mercados y afianzar los ya existentes, posicionando en los usuarios toda una cultura de seguridad.

..... " Creación y diseño de productos".

..... " Se debe crear una cultura de seguridad".

Son conscientes que deben disminuir gastos administrativos y de comercialización obviamente sin descuidar a sus afiliados, de tal manera que ese capital ahorrado sea invertido en la tecnificación de sus servicios y en el mejoramientos de los recursos.

....." Disminuir gastos a administrativos, gastos de comercialización".



..... " Dar mejor manejo a los recursos de la compañía".

..... " Queremos montar una red de servicios de información técnica".

..... " Información de la parte administrativa con herramientas como internet".

Finalmente opinan que en lo que respecta a la publicidad y mercadeo se deben hacer inversiones grandes, ya que es la única manera difundir su mercado y darse a conocer.

..... " Pienso que hemos sido muy pasivos en la parte comercial y publicitaria".

..... " Nos debemos dar a conocer un poquito más".

**10. Necesidades de las ARPs para la prestación de servicios en riesgos profesionales ( tabla No.10, cuadro No.10)**

Consideran que el desarrollo tecnológico es de gran importancia en momentos de cambio, la publicidad es la única que les va ha permitir expandir su mercado.

En menor porcentaje tienen la necesidad de que haya mas respaldo gubernamental.

## RECOMENDACIONES DADAS POR LOS ENTREVISTADOS

1. "Finalmente me parece que a nivel de gerentes, éste tipo de encuestas son muy productivas y ojalá se hiciera con otras personas más conocedoras de las necesidades de la gente. Me gustaría posteriormente volver a tener esta experiencia, en un año ó más".
2. "Igualmente quisiera agregar que somos muy exigentes en la contratación de servicios de proveedores, no recibimos cuando hay subcontrataciones, preferimos que los servicios y productos sean directos del proveedor. En este orden de ideas me gustaría conocer de pronto como funciona el CCS".
3. "Lo único que quiero agregar es que el incumplimiento daña la imagen del consejo".

4."Quisiera agregar que el Consejo está haciendo una labor muy buena en el país, y se han tratado de meter en necesidades muy específicas en el desarrollo de sistemas. Pienso que como entidad técnica de apoyo, debe desarrollar muchas más cosas con el ministerio, tal vez utilizando recursos del fondo de riesgos, mirando potencias grandes en el sistema, esa sería mi gran recomendación".

## CONCLUSIONES

- Es evidente que unas de las ventajas que tiene el CCS son su trayectoria, la experiencia, los aportes, la seriedad y el profesionalismo que buena parte de los entrevistados reconocen. Es ahí donde se deben ahondar esfuerzos para que esa imagen se mantenga. Sin embargo en este momento no representa para la ARPs una figura de liderazgo, apoyo ni beneficio.
- Las ARPs buscan involucrarse de una manera mas estrecha con el CCS, siempre y cuando se ofrezca valores agregados, servicios y productos innovadores de alta calidad.
- **CALIDAD Y CUMPLIMIENTO** en los productos debe ser la prioridad para cada una de las áreas que están estrechamente relacionadas con los servicios que ofrece el CCS a las ARPs.
- La mayoría de los encuestados coincide en afirmar que la tecnología es parte fundamental para el desarrollo e incentivo de nuevas estrategias y

nuevos programas; que seguramente permitirán mejorar, facilitar y maximizar la calidad de sus servicios. Es ahí donde el CCS debe incrementar y fortalecer esfuerzos en el área tecnológica y de investigación.

- El CCS debe comenzar a preocuparse en la evidencia de que las debilidades percibidas por las ARPs son mas representativas que las fortalezas.
- El CCS podría explotar mas efectivamente su good will, ya que esta desaprovechando de esta manera el reconocimiento de las entidades y la oportunidad de constituirse como una ente que asuma el liderazgo que en algún momento tuvo. Se debe crear un programa de fidelización de tal manera que garantice que todas las ARPs vean en CCS un apoyo y de fortalecimiento.
- Los entrevistados afirman que el consejo debería ser un ente auditor y orientador de las administradoras, y crear un vínculo mas estrecho con el ministerio de trabajo.

## RECOMENDACIONES

1. Contratación de un grupo de ejecutivos de cuenta con las siguientes funciones:

- Se encargarán de mantener cada una de las cuentas que se le asignen.
- Trabajará única y exclusivamente para una arp.
- Serán veedores de cada uno de los compromisos que el ccs tenga con las arps.
- Se encargará de auditar calidad, cumplimiento y precio de los productos y servicios que se vendan a las arps.
- Se encargará de mostrar los verdaderos valores agregados del ccs, él es un valor agregado.

### EL PERFIL DEL EJECUTIVO DE CUENTA SERA:

- Profesional
- Hombre o mujer
- Edad entre 25 y 35 años
- Habilidades comunicativas, capacidad de análisis, proactivo, organizado.
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Alto poder de convicción.
- Con alto grado de responsabilidad
- Excelente presentación personal, propio de un ejecutivo.

2. Kardex de proveedores internacionales a disposición de las ARPs. Se distribuirá anualmente y se actualizará mensualmente, de tal manera que todas las ARPs tengan acceso a la información.

3. Uniformar empleados con el fin de generar una identidad corporativa, adicionalmente exigir la utilización del carnet dentro de institución.

4. Facilitar la comunicación con el CCS a través de la implementación de correo de voz, contestadores e email de cada uno de los directivos.
5. Divulgar el programa de sugerencias y reclamos.
6. Realizar reuniones bimestrales a nivel gerencial presentando nuevas estructuras organizacionales, propuestas, valores agregados del CCS, nuevos productos, temas que se lleven a discusión, investigaciones, etc.

De la misma manera permite al CCS estar al tanto de cambios de gerentes, directivos etc. Dentro de las ARPs, integrarlos de manera inmediata e involucrarlos con temas de interés para ambas partes.

Adicionalmente permite la retroalimentación entre ARPs y CCS.

7. Boletines de practicas a nivel internacional sobre riesgos profesionales, cronograma de lobby. Las noticias que se envían por internet a los asociados, deben ser enviadas también por fax.

8. Alquiler de centro de practicas en manejo defensivo, laboratorio de higiene, practicas contra incendio y capacitaciones en general.

9. Capacitación del personal de CCS en servicio al cliente.

10. Mejorar perfil del profesional docente.

11. Dar a conocer (si existe) o crear requisitos que exige el CCS, para ser consultores y proveedores de la organización, haciendo relevancia en la importancia que para ellos tiene la calidad, el cumplimiento, la experiencia.

Así mismo recalcar que la presentación de personal de asesores, consultores, profesionales, profesores, especialistas en diferentes temas debe ser impecable, pulcra. Ser altos ejecutivos en todo el sentido de la palabra; ya que son la imagen misma del CCS.

*12. Crear índices de satisfacción al cliente para las ARPs. Mediante llamadas semanales ofreciendo los servicios, recopilando quejas, dudas. Pero ante todo sintiendo que el CCS está pendiente de cualquier requerimiento que necesiten. Adicionalmente creando vínculos más estrechos y fortaleciendo el grado de recordación en directivos y gerentes.*

*13. Creación de paquetes promocionales de productos y servicios para cada ARP.*

*14. Guía de productos y servicios distribuidos en forma gratuita a las ARPs afiliadas y no afiliadas.*

## BIBLIOGRAFIA

KINNER, TAYLOR. Investigación de mercados. Quinta Edición. Editorial Mc. Graw Hill. Enero de 1998.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Ley de seguridad social. (ley 100) editorial impresora nacional. Diciembre 1993.

INTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Tesis y otros trabajos de grado. Santa fe de Bogotá. Icontec.

INTERNET.

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. Segunda Edición. Roberto Hernández Sampieri. Carlos Fernandez. Pilar Baptiste. Mc. Graw Hill. 1998. Santa Fe de Bogotá.

ADMINISTRACION Y EVALUCAION DE LA INVESTIGACION. Primera Edición. Mario Tamayo. ICESI. 1997. Calí.

658-005695

