

Encuesta de Percepción sobre Riesgos Laborales

Análisis de los resultados

JUAN CARLOS ARISTIZABAL

FEBRERO 2013

1. INTRODUCCIÓN

A finales de la primera década del siglo XXI, el Sistema de Seguridad Social en Colombia fue objeto de profundas críticas que llevaron a generar cambios en la normatividad destinados a mejorar la eficiencia del mismo, especialmente en el subsector de salud. El Sistema General de Riesgos Laborales (SGRL) no fue ajeno a este proceso de análisis y transformación, culminando en el año 2012, después de varios intentos, con la sanción de la Ley 1562. Ésta llenó algunos vacíos e introdujo grandes cambios al sistema.

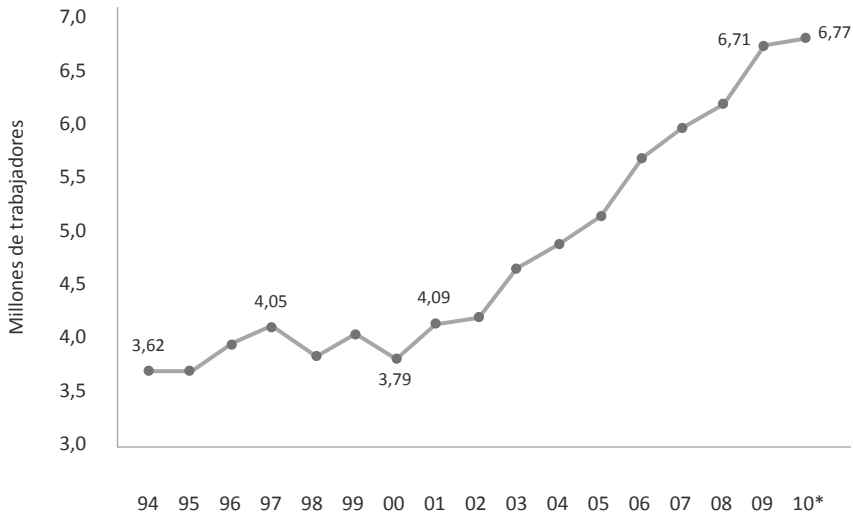
Como resultado de un proceso de autocrítica realizado por las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL), y en concordancia con el análisis del entorno existente en el año 2010, se identificaron ciertas condiciones calificadas como negativas para el SGRL. Entre ellas, se encontraron unas circunstancias que confluían para que este sistema no pudiera tener una cobertura total de la población trabajadora colombiana. Se destacaba, en particular, que la evasión al SGRL se ubicaba cerca al 17%¹, una baja cobertura en la afiliación de trabajadores independientes que a junio de 2010 eran 170.600, y el cual se explicaba por el carácter voluntario de la afiliación para este tipo de trabajadores, y la imposibilidad legal para que los trabajadores informales pudieran afiliarse al sistema. Estos tres factores tenían como consecuencia que un 65% de los trabajadores de Colombia no tuvieran acceso a este Sistema, de acuerdo con los datos del DANE a agosto de 2010.

Sin embargo, respecto de la cobertura de los trabajadores formales para la misma época, el SGRL presentaba un aumento del número de trabajadores afiliados, que pasó de 3,62 millones al comienzo del Sistema en el año 1994, a 6,8 millones de afiliados en agosto de 2010 (Gráfico 1)

1 DANE, Gran Encuesta Integrada de Hogares a Agosto de 2010 (con ajuste censo 2005).

► **Gráfico 1**

Número de trabajadores afiliados 1994 - 2010*

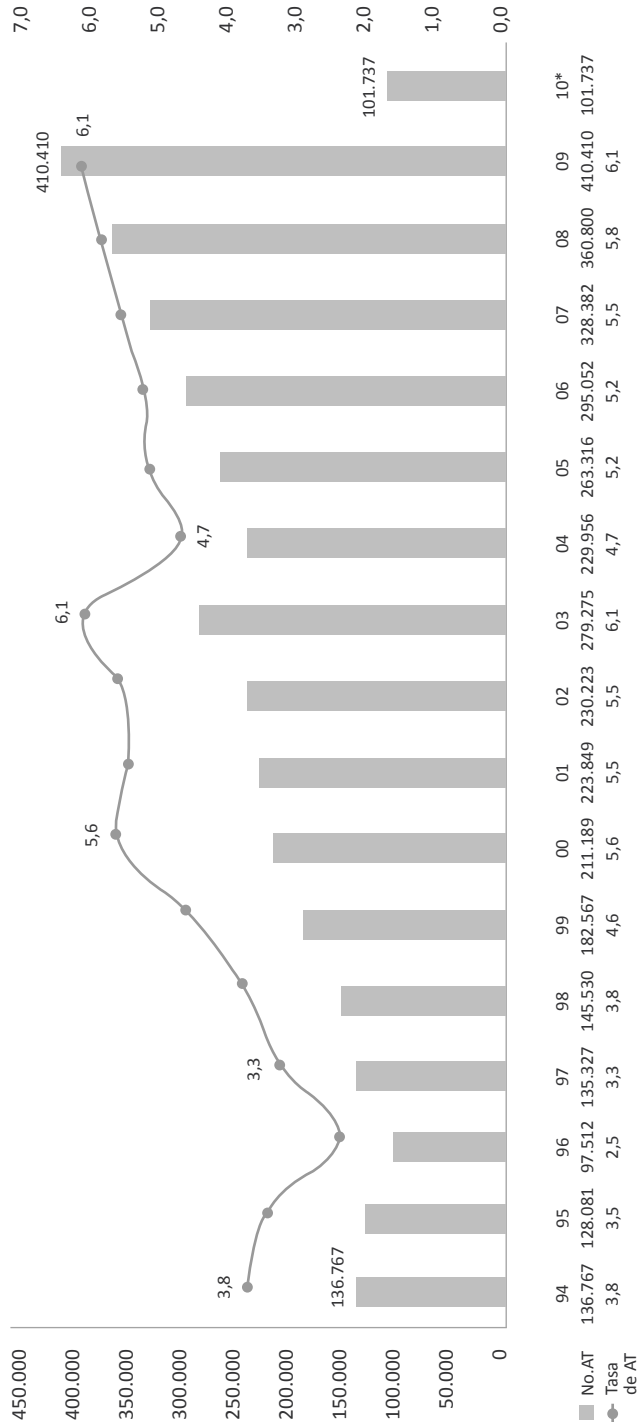


Fuente: Estadísticas presidenciales Ministerio de la Protección Social, incluye todas las ARP
 *Cifras a agosto de 2010.

Otro aspecto que fue considerado como negativo para el SGRL en el 2010, fue que las Entidades Promotoras de Salud (EPS) aducían que estaban tratando patologías de probable origen laboral, que no eran reconocidas por el Sistema de Riesgos (González, Noguera & Barrachina, 2008). Empero, al revisar las cifras históricas, se aprecia que los accidentes calificados como de origen laboral se incrementaron en un 200% entre 1994 y 2009, lo que significó un incremento del 60,5% en la tasa de accidentalidad al comparar estos dos años (ver Gráfico 2).

► **Gráfico 2**

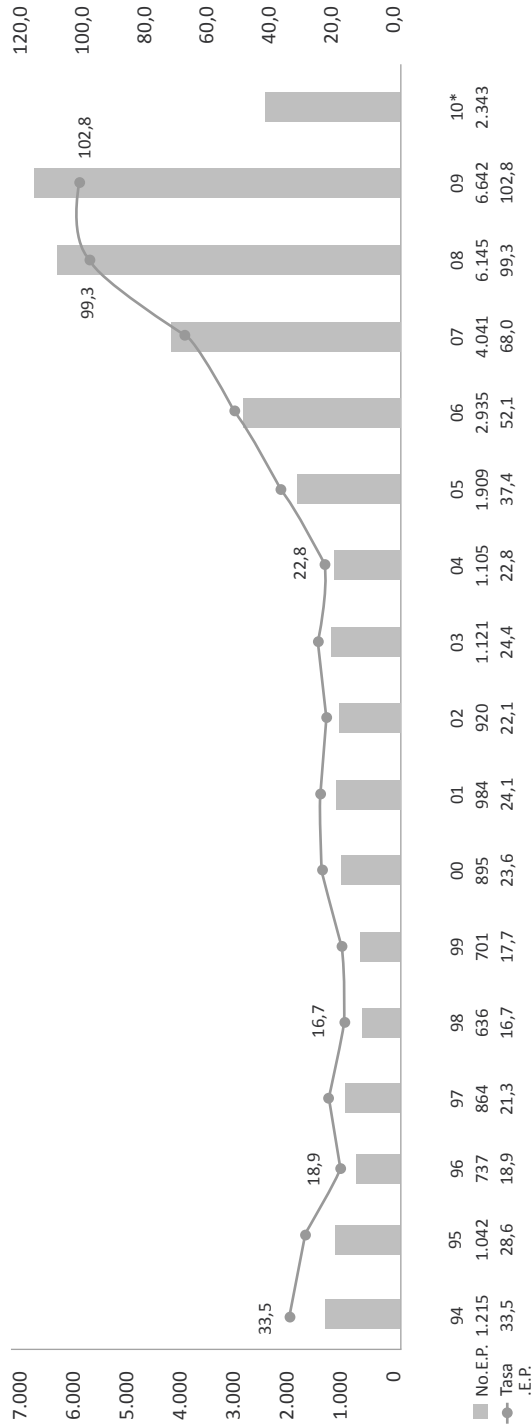
Frecuencia y tasa de accidentalidad (x 100 trabajadores)



Fuente: Ministerio de la Protección Social, cálculos Cámara Técnica de Riesgos Profesionales, FASECOLDA. * Cifras a marzo de 2010.

► Gráfico 3

Frecuencia y tasa de enfermedad laboral (x 100.000 trabajadores)



Fuente: Ministerio de la Protección Social, cálculos Cámara Técnica de Riesgos Profesionales, FASECOLDA. * Cifras a marzo de 2010.

Igualmente, entre los dos años analizados se encuentra que las enfermedades calificadas como de origen laboral aumentaron 5 veces, lo que representa un crecimiento del 206,9% en la respectiva tasa, como se observa en el Gráfico 3. Vale la pena resaltar que este comportamiento puede ser explicado, en parte, por las campañas adelantadas por las ARL, para disminuir el subregistro de las enfermedades y accidentes de trabajo.

En repetidas oportunidades el SGRL ha sido objeto de análisis críticos que buscan resaltar lo que algunos consideran aspectos negativos de su gestión y resultados (Torres & Luna, 2012). Por este motivo, en el año 2010 se decidió hacer una encuesta dirigida a los grupos de interés (stakeholders) del Sistema, como son los empleadores, empleados, gremios y sindicatos, para saber de buena fuente el nivel de conocimiento y aceptación del mismo e identificar los retos y barreras para su correcto funcionamiento.

Con este panorama, y queriendo tener una visión más real del nivel de conocimiento y aceptación que sobre el SGRL tenían sus grupos de interés, se decidió realizar una encuesta a nivel nacional cuyo objetivo era conocer la imagen y percepción de los usuarios del Sistema, orientada a cuatro segmentos: los empleadores (empresas), los trabajadores afiliados, trabajadores atendidos por algún accidente o enfermedad laboral, y las Instituciones Prestadoras de Servicios de salud (IPS). A continuación, se recogen y analizan los principales resultados de la encuesta.

2. SOBRE LA ENCUESTA

La encuesta fue realizada por el Centro Nacional de Consultoría (CNC) y se aplicó con dos diferentes metodologías: una cuantitativa dirigida a los cuatro segmentos mencionados, y otra cualitativa con la cual se obtuvo la opinión de los principales Gremios y Sindicatos del país.

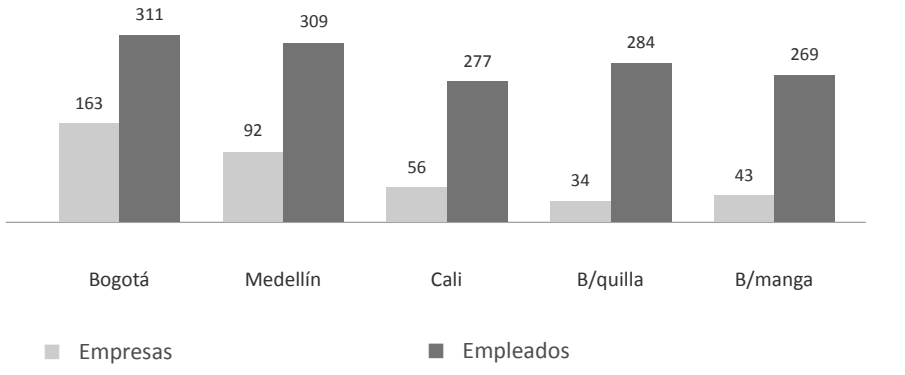
2.1 Estudio Cuantitativo

Las muestras para conformar la población del estudio se obtuvieron de la población afiliada al 30 de septiembre de 2010 en cada ARL proporcionalmente a su participación en el mercado, y siguiendo un protocolo de aleatorización previamente establecido.

Con una encuesta estandarizada a todos los segmentos y unas preguntas previamente definidas para cada sector, se consultó entre octubre y noviembre de 2010 la opinión de 2.957 mujeres y hombres mayores de 18 años, distribuidos entre las cinco principales ciudades del país (Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga), como se observa en el Gráfico 4 (Centro Nacional de Consultoría 2010a).

► **Gráfico 4**

Número de empresas y trabajadores encuestados por ciudad, noviembre 2010



La muestra se obtuvo con un método de Muestreo Aleatorio Simple, con una confiabilidad del 95% y un margen de error del 5% (2,6% para el segmento de empleados), y, se diseñó tomando en cuenta la distribución geográfica de las ciudades y la selección aleatoria de las bases de datos suministradas por las ARL. El método de recolección empleado fue la encuesta telefónica en hogares, con formulario estructurado, usando bases telefónicas del CNC.

Las 2.957 encuestas, se realizaron en cinco segmentos representativos de los grupos de interés. Para cada segmento se estableció un perfil específico para determinar en quiénes aplicar el instrumento de medición (Centro Nacional de Consultoría, 2010b). Cada perfil se presenta a continuación:

► **Tabla 1:**

Distribución de la muestra fase cuantitativa

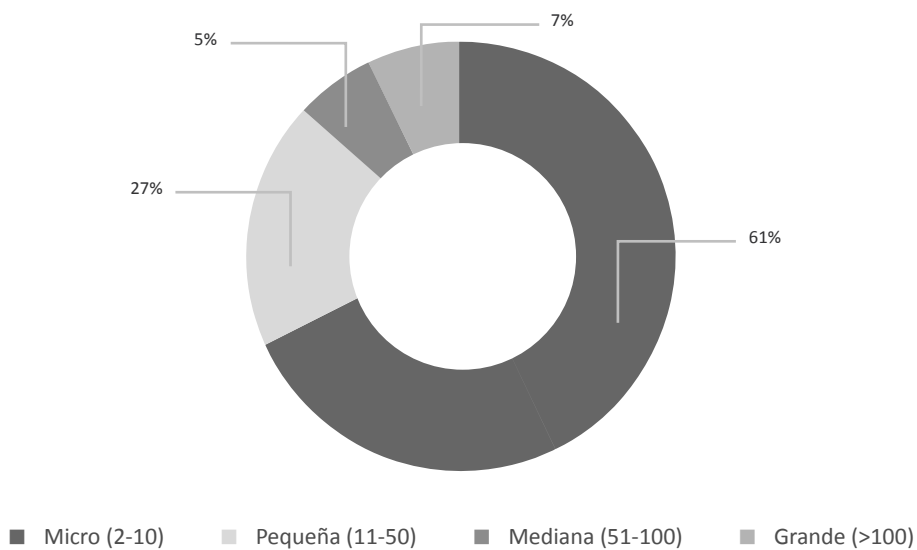
Segmento	Población objetivo	Metodología	Ciudad	Tamaño Muestra
Empleados	Personas mayores de 18 años con contrato laboral	Telefónica	5 ciudades principales	1.450
Familiares beneficiados	Familiares de trabajadores beneficiados con pensión (por muerte o invalidez) o con indemnización por secuelas permanentes o incapacidad superior a 90 días, durante el 2008 o 2009	Telefónica	5 ciudades principales	380
Trabajadores atendidos	Trabajadores de empresas que recibieron atención con cargo a la ARP por accidentes o enfermedades laborales, durante el 2008 o 2009	Telefónica	5 ciudades principales	380
Empresas	Jefes de recursos humanos y/o funcionarios encargados del manejo de la relación de la empresa con la ARL	Telefónica	5 ciudades principales	388
IPS	Jefes financieros y/o funcionarios encargados de la relación contractual de la IPS con la Administradora de Riesgos	Telefónica	5 ciudades principales	359

Fuente: Tomado de Centro Nacional de Consultoría. Imagen y Posicionamiento de las ARP. Informe Comparativo por Segmentos de Consulta. Bogotá, noviembre de 2010.

Además, las empresas encuestadas se dividieron en 4 segmentos construidos a partir del número de empleados, y se extrajo una muestra representativa de cada uno de éstos tal como se muestra en el Gráfico 5.

► **Gráfico 5**

Tamaño de empresas encuestadas, según número de trabajadores



Los objetivos de la investigación por segmentos eran varios, a saber: determinar el grado de conocimiento sobre los principales objetivos de las ARL, realizar una evaluación de la imagen de las ARL y las razones asociadas con la calificación de la imagen, encontrar el nivel de aceptación de la obligatoriedad para las empresas de afiliar a los trabajadores a una ARL y establecer el nivel de importancia de la afiliación de los trabajadores a una ARL. Asimismo, hacer una evaluación de algunos atributos o características de las ARL, encontrar la preferencia entre la atención de una ARL y de una EPS frente a un accidente de trabajo o una enfermedad laboral, medir la satisfacción con los servicios de promoción y prevención, salud y prestaciones económicas y medir la intención de recomendar los servicios que prestan las ARL y las razones asociadas a la recomendación.

2.2 Estudio Cualitativo

Para el segmento de consulta a Gremios y Sindicatos se empleó una metodología de tipo cualitativa, la cual se construye “abordando los temas desde la perspectiva del investigado, sin cuantificar sus respuestas, pues el fin último es entender la situación como un todo, sin pretender generalizar a la población” (Centro Nacional de Consultoría 2010b). El instrumento de medición utilizado para la fase cualitativa fue la entrevista en profundidad, y en total se realizaron 19 entrevistas en noviembre de 2010 distribuidas entre 9 Gremios y 10 Sindicatos, radicados en la ciudad de Bogotá.

Los objetivos de esta segunda fase, aunque relacionados, fueron planteados de manera distinta, ya que se quería explorar otros aspectos del Sistema. Dentro de ellos se encontraban identificar los aspectos a favor del SGRL, establecer el nivel de cumplimiento de lo planteado en la reglamentación, identificar los beneficios del sistema tanto para empleadores como para trabajadores, conocer las diferencias entre el cubrimiento y el servicio prestado por las EPS y por las ARL, establecer si el Ministerio de la Protección Social cumplía cabal y eficazmente con la auditoría y vigilancia para el buen funcionamiento del Sistema, identificar el nivel de satisfacción con el servicio prestado por las ARL y establecer recomendaciones para fortalecer y/o mejorar el servicio.

3. RESULTADOS DE LA FASE CUANTITATIVA

El 56% de la población total, consideró que el objetivo principal de una ARL es Respaldar/cubrir/atender a los trabajadores en caso accidente de trabajo/enfermedades profesionales, siendo los trabajadores atendidos y sus familiares los que más lo resaltan. Llama la atención que Dar protección/seguridad/bienestar a los trabajadores, es considerado el más importante para los empleados (24%) que para los empleadores (14%), mientras que para el 23% de los empleadores era más importante Realizar capacitaciones de promoción y prevención de accidentes de trabajo/enfermedades laborales, teniendo en cuenta que esta es una obligación del empleador. Adicionalmente, un 6% de los encuestados no tenía conocimiento sobre cuál era el objetivo principal de las ARL, evidenciando un desconocimiento importante del Sistema. Particularmente, este desconocimiento se concentró en las familias de los trabajadores (16%).

► **Tabla 2:**

Principal objetivo de una ARL

1. Según lo que usted conoce o ha oído mencionar me podría decir cuál es el objetivo principal de una ARP (Administrador de riesgos profesionales).

	Total	Trabajadores atendidos	Familiares trabajadores	Empleados usuarios	Empleador	IPS
Base: Total encuestados	2957	380	380	1450	388	359
Respaldar / cubrir / atender a los trabajadores en caso accidente de trabajo / enfermedades profesionales	56	63	62	52	57	55
Dar protección / seguridad / bienestar a los trabajadores	18	11	7	24	14	17
Realizar capacitaciones de promoción y prevención de accidentes de trabajo / enfermedades laborales	13	8	1	13	23	22
Administrar los riesgos profesionales	4	3	2	3	5	8
Realizar el pago de incapacidades / indemnizaciones / pensiones en caso de accidentes o enfermedades laborales	4	3	1	5	4	1
Vigilar que las empresas cumplan con los requisitos / parámetros en seguridad laboral	2	2	7	2	1	1
Prestar buen servicio / buena atención	1	4	5	0	-	-
No sabe / no responde	6	8	16	6	3	1

En cuanto a la calificación de la imagen, el 88% de los encuestados tenía una imagen positiva de las ARL. Como se observa en el Gráfico 6, el 90% de los empleadores, el 87% de los trabajadores, y el 92% de las IPS tienen una imagen positiva del Sistema, basados principalmente, como lo muestra la Tabla 2, en que prestan apoyo/respaldo en caso de accidentes laborales. Ahora bien, dentro de los empleados usuarios y los empleadores se observa un alto

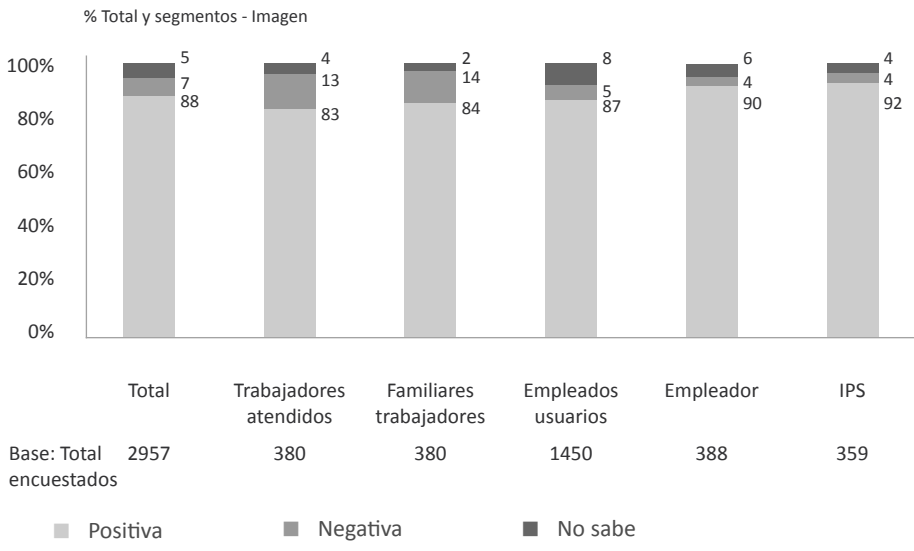
nivel de desconocimiento que, aunque no se traduce en una mala imagen, sí refleja la necesidad de dar a conocer los beneficios del Sistema. En general, para aquellos encuestados que percibían una imagen positiva de las ARL, las razones más relevantes eran que éstas prestaban apoyo en caso de accidentes, contaban con una buena atención y servicio, ofrecían capacitación en promoción y prevención de accidentes y cumplían con sus pagos ágil y oportunamente.

Por el contrario, dentro de los trabajadores atendidos y las familias de los trabajadores sí hay una proporción relevante que cuenta con una mala imagen de las ARL. De esta forma, la estrategia frente a este último grupo se debería basar en corregir los factores que generan esta mala imagen. Dentro de éstos, los principales motivos que generaron la mala percepción de los encuestados fueron que las ARL no cumplían con las expectativas, la presencia de inconvenientes con las mismas, el mal servicio y 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.

► **Gráfico 6**

Calificación de la imagen de las ARL

2. Las ARP son entidades aseguradoras que previenen, atienden y pagan prestaciones económicas derivadas de las enfermedades y accidentes laborales, a empleados y empleadores ¿ de manera general usted diría que tiene una imagen positiva o negativa de estas?

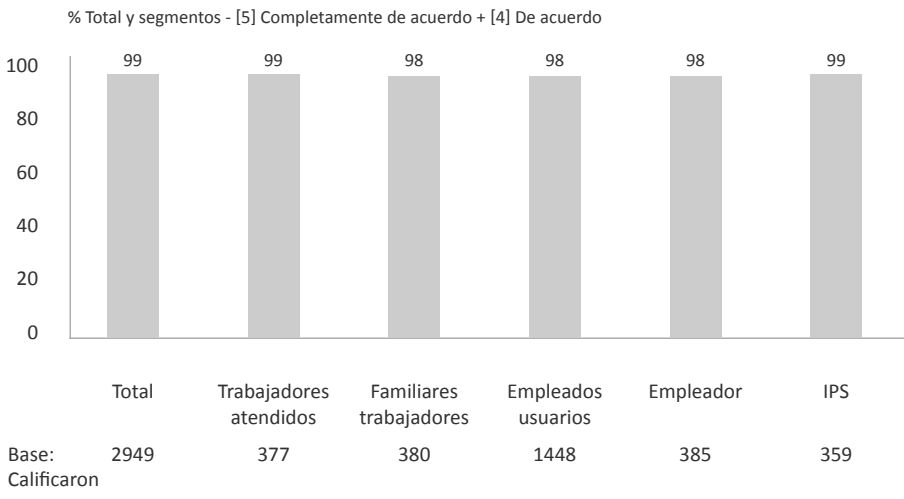


De otra parte, todas las poblaciones encuestadas estaban completamente de acuerdo o de acuerdo con la afiliación obligatoria de los trabajadores por parte de las empresas y/o empleadores. Esto evidencia que la afiliación al sistema es importante tanto para empleados como para empleadores, aunque no ahonda en su visión sobre aspectos puntuales de esta afiliación tales como las tarifas o el pagador de la misma.

► **Gráfico 7**

Afiliación obligatoria del trabajador

4. Actualmente todas las empresas y/o empleadores deben afiliar a sus trabajadores a una ARP ¿está usted completamente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, completamente en desacuerdo con esta obligación?

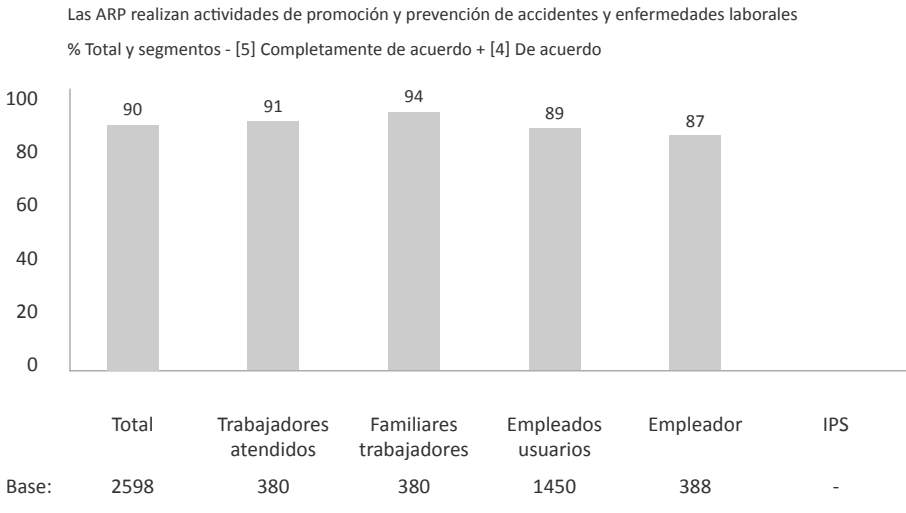


Adicionalmente se evaluaron cinco características de las ARL, cuyos resultados se exponen a continuación. Como primera medida, se preguntó sobre las actividades de promoción y prevención de accidentes y enfermedades laborales, encontrando que el 90% de los encuestados consideraba que ésta sí era llevada a cabo por parte de las ARL. Sin embargo, los segmentos de empleados y empleadores son los que presentan un menor porcentaje de encuestados que están de acuerdo con que las ARL realizan estas actividades. De igual forma, vale la pena resaltar que la pregunta no permite medir la calificación que los diferentes segmentos dan a estas actividades de promoción y prevención.

► **Gráfico 8**

Realización de actividades de promoción y prevención

5. Le voy a leer una lista de frases asociadas a las ARP, dígame por favor ¿qué tan de acuerdo está con cada una de ellas?



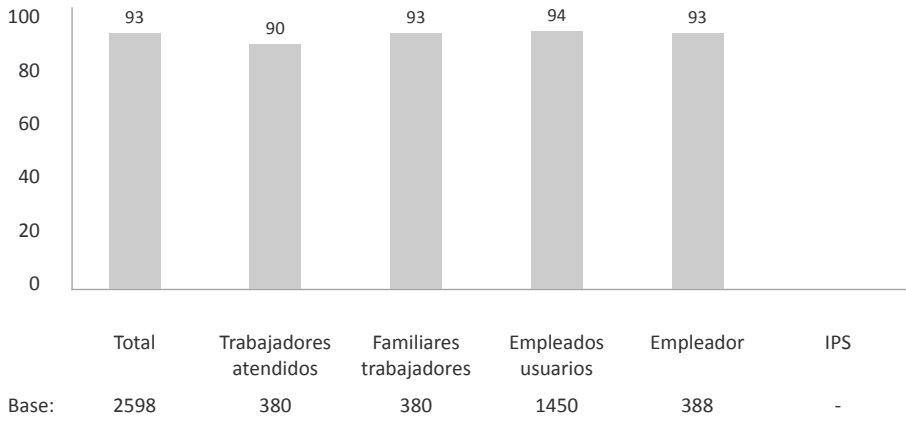
El 93% de los encuestados estaban completamente de acuerdo/de acuerdo con que las Administradoras respaldan al trabajador en caso de una accidente de trabajo o una enfermedad laboral. Llama la atención que la menor proporción de personas encuestadas que considera las ARL respaldan al trabajador en caso de accidente o enfermedad pertenecen al segmento de trabajadores atendidos, quienes son precisamente quienes han recibido los beneficios de afiliación ante estos eventos.

► **Gráfico 9**

Respaldo al trabajador ante un accidente o enfermedad de trabajo

5. Le voy a leer una lista de frases asociadas a las ARP, dígame por favor ¿qué tan de acuerdo está con cada una de ellas?

Las ARP respaldan a los trabajadores en caso de tener un accidente de trabajo o enfermedades profesionales
% Total y segmentos - [5] Completamente de acuerdo + [4] De acuerdo



El 91% se sentían completamente de acuerdo/de acuerdo con que las ARL pagan las incapacidades, las indemnizaciones y las pensiones resultantes de un accidente de trabajo o una enfermedad laboral.

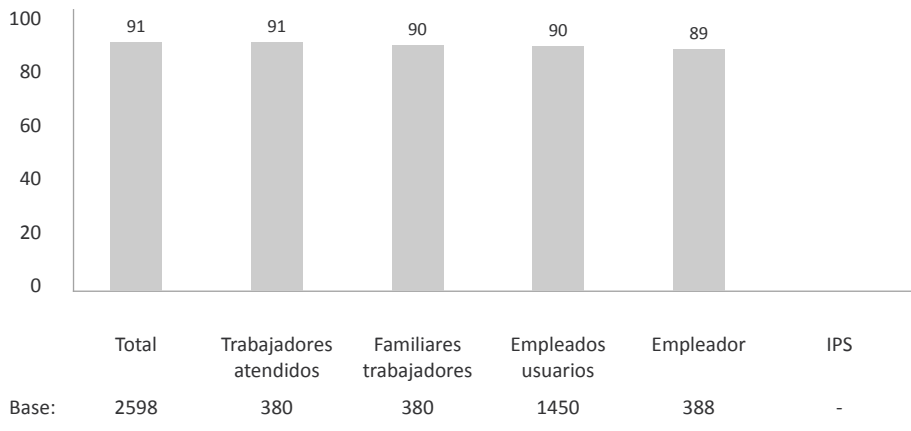
► **Gráfico 10**

Pago de prestaciones económicas

5. Le voy a leer una lista de frases asociadas a las ARP, dígame por favor ¿qué tan de acuerdo está con cada una de ellas?

Las ARP pagan incapacidades, indemnizaciones y/o pensiones según el caso cuando se presentan accidentes de trabajo o enfermedades profesionales

% Total y segmentos - [5] Completamente de acuerdo + [4] De acuerdo



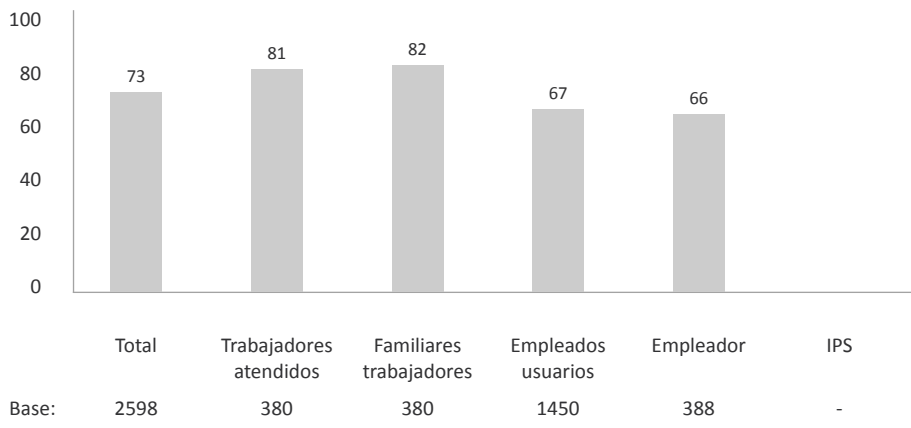
► **Gráfico 11**

Buena atención en las IPS afiliadas a la ARL

5. Le voy a leer una lista de frases asociadas a las ARP, dígame por favor ¿qué tan de acuerdo está con cada una de ellas?

En las instituciones de salud atienden bien a los afiliados a las ARP

% Total y segmentos - [5] Completamente de acuerdo + [4] De acuerdo



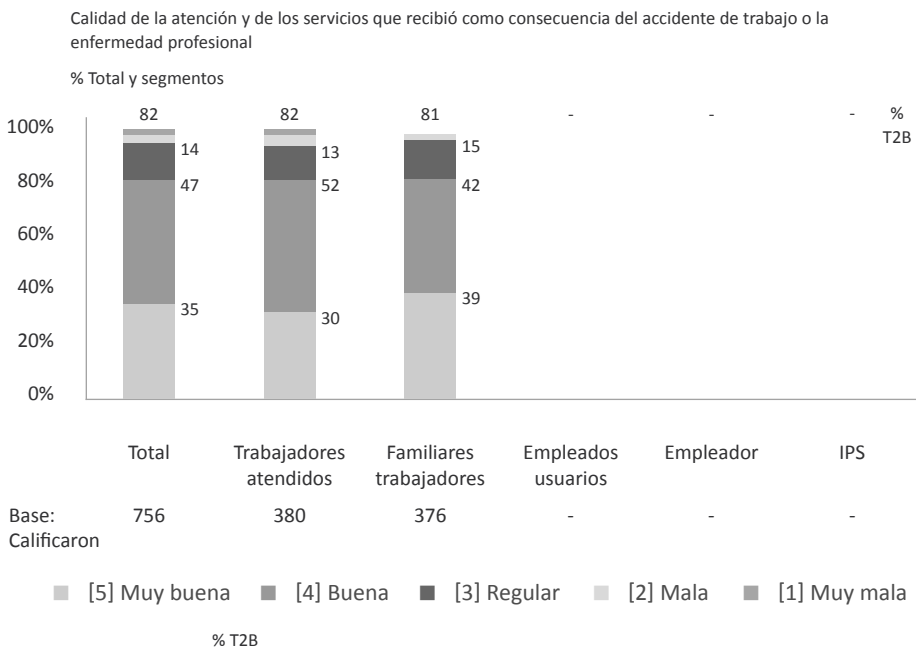
En materia de calidad de los servicios prestados por las IPS, las dos terceras partes de los trabajadores y de los empleadores manifestaron estar completamente de acuerdo/de acuerdo con que las IPS brindan una buena atención. Mientras que entre los trabajadores atendidos y sus familiares, el 82% estaban completamente de acuerdo/de acuerdo con que sí brindan una buena atención.

En cuanto a la calidad de la atención general, el 82% de los trabajadores afectados por un accidente de trabajo o una enfermedad laboral, consideraban haber recibido una Muy buena/Buena calidad en la atención y los servicios recibidos. Aunque este porcentaje de satisfacción es alto, también permitió ver que una buena parte de las personas que acceden a los servicios de atención consideran que puede haber mejoras en la misma.

► **Gráfico 12**

Calidad de la atención del accidente de trabajo y la enfermedad laboral

6. ¿Según su propia experiencia cómo califica la calidad de la atención y de los servicios que recibió como consecuencia del accidente de trabajo o la enfermedad profesional?



Al preguntarle a los trabajadores afectados por una enfermedad o un accidente de trabajo y a sus familiares sobre quién hubiera asumido el costo del tratamiento médico si no hubiera estado afiliado a la ARL, el 29% consideró que sería la familia o la misma persona y el 27% dijo no saber quién debería pagarlo. Es de resaltar que solo el 14% consideró que debía hacerlo la EPS. Estas respuestas evidencian la importancia de que los trabajadores afiliados conozcan los servicios a los que tienen derecho al estar afiliados a una ARL, además de la protección que este seguro brinda a los trabajadores formales del país y sus familias frente a accidentes y enfermedades laborales.

El estudio cuantitativo también contempló unas preguntas específicas por segmento encuestado, cuyos resultados analizaremos a continuación.

► **Tabla 3:**

Forma de pago en caso de no estar afiliado a la ARL

9. ¿Cómo cree que habría pagado los gastos asistenciales originados en su accidente de trabajo o la enfermedad profesional si no hubiera estado afiliado a la ARP?

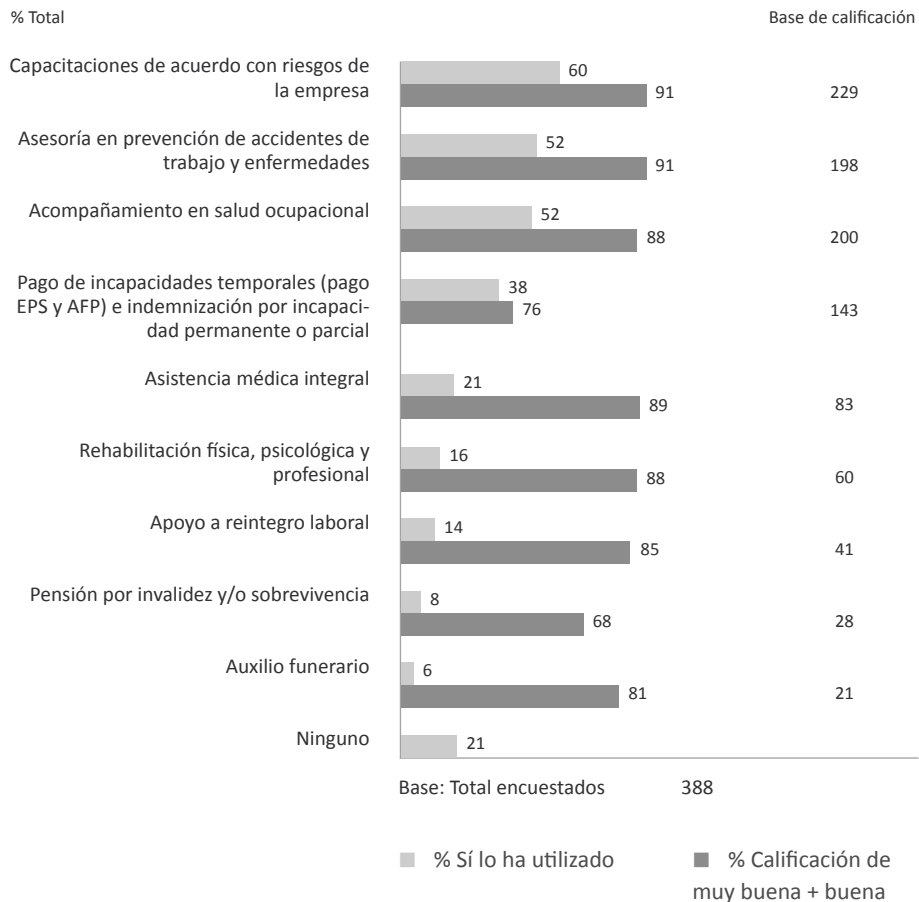
	Total	Trabajadores atendidos	Familiares trabajadores	Empleados usuarios	Empleador	IPS
Base: Total encuestados	760	380	380	-	-	-
La familia o la persona pagarían los gastos	29	29	28	-	-	-
No sabe que hubiera hecho para pagar	27	19	35	-	-	-
La EPS	14	16	11	-	-	-
Préstamo	12	16	8	-	-	-
El empleador / patrón	11	10	11	-	-	-
No tendría como haber pagado	3	4	2	-	-	-
Otro seguro médico	2	1	3	-	-	-
Sueldo / salario	1	1	1	-	-	-
Ahorros / cesantías	1	1	-	-	-	-
Medicina prepagada	0	1	0	-	-	-
No sabe / no responde	6	9	3	-	-	-

En el Gráfico 13 se observa que los tres servicios más usados están relacionados con actividades de promoción y prevención, los cuales fueron calificados como Muy buena/ Buena por cerca del 90% de los empleadores. Ahora bien, se debe resaltar el hecho de que estos servicios de promoción y prevención no han sido utilizados por el 100% de los encuestados. Dada la relevancia de estas actividades es importante un esfuerzo para que sean realizadas en la totalidad de las empresas afiliadas a Riesgos Laborales.

► **Gráfico 13**

Calificación de los servicios prestados por la ARL

8. Le voy a leer una lista con algunos de los servicios que prestan las ARP ¿cuáles de ellos han utilizado en su empresa? Y en una escala de muy bueno, bueno, regular o malo ¿Cómo lo califica?

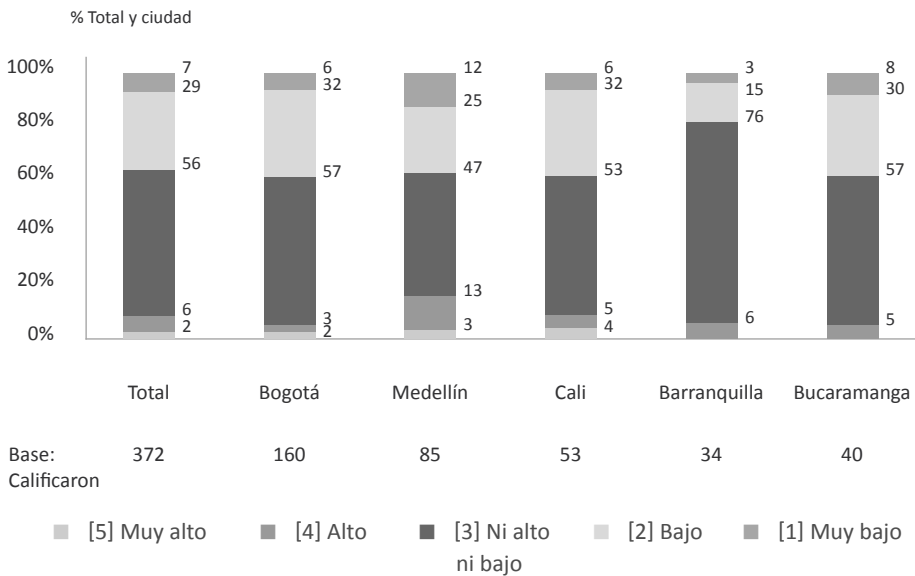


También se debe resaltar que la asistencia médica, la rehabilitación y el apoyo al reintegro, aunque habían sido utilizados en un bajo porcentaje, fueron calificados dentro de la categoría Muy bueno/Bueno por más del 85% de los empleadores. Adicionalmente, más del 35% de los empleadores calificaron el costo del aporte que realizan a la ARL como Bajo/Muy bajo, con respecto a los beneficios recibidos.

► **Gráfico 14**

Calificación de la relación costo - Beneficio del aporte a la ARL

14. Pensando en la protección que le ofrecen las ARP a sus trabajadores en caso de presentarse enfermedades profesionales y/o accidentes de trabajo, usted diría que el aporte que hace su empresa es...



Los familiares de los trabajadores atendidos opinaban que el principal beneficio brindado por la ARL está en la atención médica recibida (70%), aunque un 20% consideró las prestaciones económicas como el primordial.

► **Gráfico 15**

Principales beneficios percibidos por los familiares de trabajadores afectados

14. Desde el punto de vista de su grupo o entorno familiar ¿cuál cree que fue el principal beneficio que ustedes recibieron de la ARP- Aseguradora de riesgos profesionales?

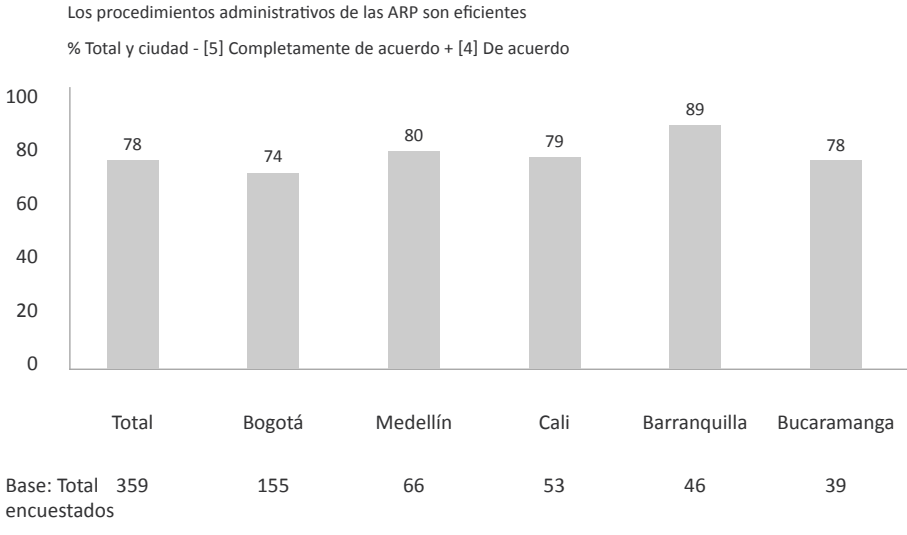
% Total



Al evaluar a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, el 78% se consideraron como Completamente de acuerdo/De acuerdo con que los procedimientos administrativos de las ARL son eficientes. Este resultado es de especial relevancia ya que uno de los principales problemas que aquejan al Sistema de Salud es la agilidad en los pagos a los prestadores. Desde luego, una buena gestión administrativa por parte de las ARP deriva en un alivio al Sistema. Adicionalmente se encuentran diferencias en las percepciones de la eficiencia de las ARP por ciudad, por lo que las experiencias exitosas de éstas pueden ser replicadas en lugares donde se encontraron menores niveles de satisfacción.

► **Gráfico 16****Concepto de la IPS sobre la eficiencia de los procedimientos administrativos de la ARL**

5. Le voy a leer una lista de frases asociadas a las ARP, dígame por favor ¿qué tan de acuerdo está con cada una de ellas?



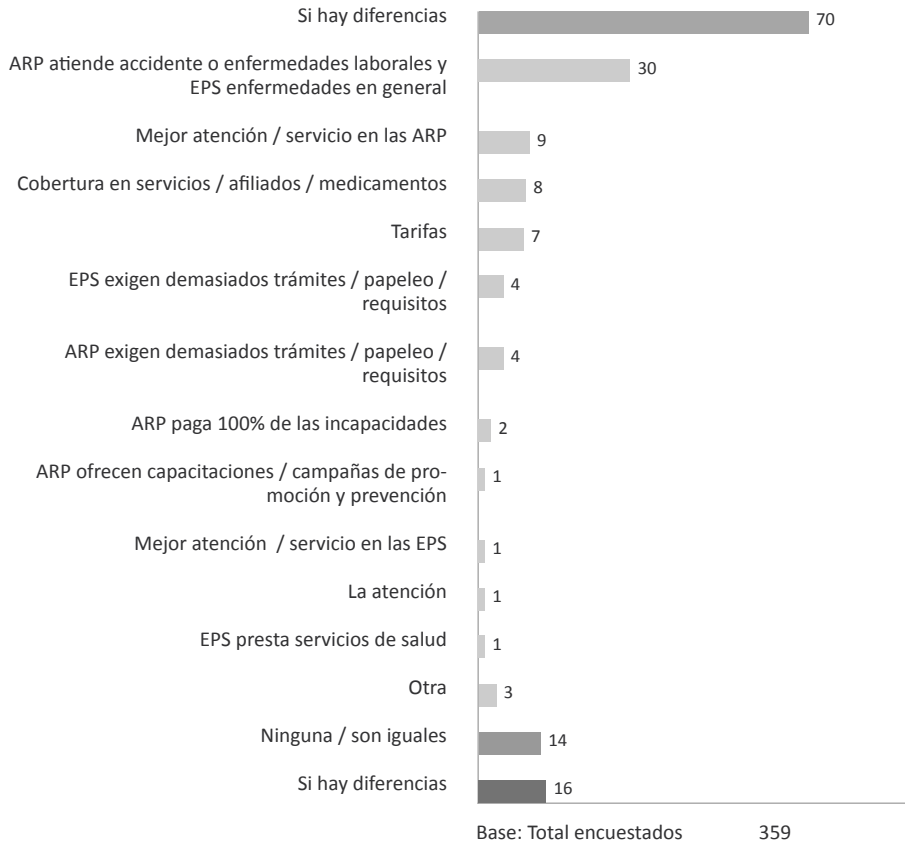
De otra parte, el 70% de las IPS consideraron que hay diferencias en la contratación con las ARL y con las EPS. Al preguntarles sobre la causa, el 30% explicó la diferencia en la cobertura del origen del accidente o de la enfermedad (laboral vs común). Un primer análisis de estas respuestas indica que la mayoría de las IPS conocen las diferencias entre los servicios prestados por EPS y ARL, y deja ver que para un importante porcentaje de las mismas éstas se perciben como iguales. En esta medida, uno de los grupos donde debe haber capacitación es en el de IPS, con el fin de que haya claridad sobre los roles de EPS y ARL en el sistema, así como sus diferencias y similitudes. Ahora bien, entre aquellas IPS que reconocen una diferencia entre EPS y ARL, la mayoría encuentran que el lugar donde se origina la enfermedad que atienden –si el trabajo u otro– es la principal característica que diferencia una entidad de otra.

► **Gráfico 17**

Concepto de la IPS sobre diferencias en la contratación con ARL o con EPS

6. Para ustedes como IPS ¿qué diferencias hay en la contratación del servicio con una ARP y en la contratación con una EPS?

% Total

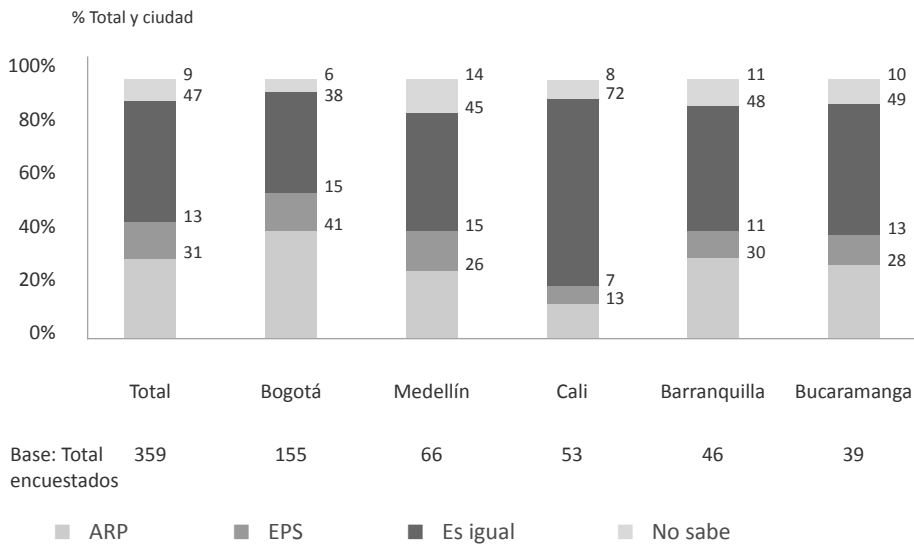


Aunque para el 47% de las IPS les Es igual contratar con una ARL o una EPS, las demás IPS sí tienen una marcada preferencia para prestarle servicios a una ARL, como se observa en el Gráfico 18. La principal razón de la preferencia para contratar con las ARL es la puntualidad en el pago (29%), siendo importantes también la calidad del servicio y el manejo administrativo que tiene las ARL.

► **Gráfico 18**

Concepto de la IPS sobre la preferencia para prestar sus servicios

7. ¿Ustedes prefieren prestarle sus servicios a las ARP o a las EPS?



► **Gráfico 19**

Razones asociadas a la preferencia

8. ¿Por cuál o cuáles razones prefieren prestarle sus servicios a las ARP?

% Total - Razones



4. RESULTADOS FASE CUALITATIVA

Como se mencionó, las entrevistas a profundidad se realizaron a gremios y sindicatos radicados en la ciudad de Bogotá, los cuales fueron:

► **Tabla 4:**

Gremios	Población objetivo
ANDI	CUT
ASOCAÑA	CGT
FENDIPETROLEO	CTC
ACOSET	SNTT
ACOPI	ANTHOC
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE HOSPITALES Y CLÍNICAS	SINDICATO NACIONAL DE SERVIDORES PÚBLICOS
SAC	UNEB
ASOCOLFLORES	SINTRACARBON
FENALCO	ASONAL JUDICIAL
	SINDICATO DE LA REGISTRADURÍA

4.1 Aspectos favorables del Sistema de Riesgos Laborales

Tanto Gremios como Sindicatos concluyeron que es un Sistema concebido para proteger al sector laboral del país, brindando un respaldo al empleador ante las eventualidades de sus empleados, y protegiendo al trabajador ante un accidente o una enfermedad laboral, con el cual no se contaba hace algunos años.

A nivel de Gremios, se resalta como positivo del Sistema que la normatividad en Riesgos Laborales está concebida con muy pocos limitantes ante una accidente o una enfermedad laboral; que la atención en Salud Ocupacional es especializada, al enfocarse en los riesgos derivados de las actividades laborales; que cuenta con los recursos económicos para cubrir eventualidades e incapacidades, y que al ser operado por diferentes administradores genera competencia que produce una oferta dinámica.

Sin embargo, como aspectos negativos consideran que no hay una definición clara de las funciones de las EPS y las ARL; falta divulgación y concientización del Sistema entre

empleadores y trabajadores, lo que limita su posible aplicación; la calidad del servicio de algunas IPS; también que hay dificultad para la definición del origen de la enfermedad laboral y para la calificación de la pérdida de capacidad laboral, las Juntas de Calificación han generado 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; no se ha podido establecer la variación en la cotización, dado que no se cuenta con el Índice de Lesiones Incapacitantes por actividad económica.

En cuanto a los Sindicatos, destacan como favorable el incremento en el número de trabajadores afiliados; las mayores oportunidades para que los trabajadores conformen el Comité Paritario en su empresa, vinculándose en la generación de las políticas de salud y protección; la mejoría en las condiciones laborales, en especial en las empresas grandes, que son más rigurosas para cumplir la normatividad; y la implementación de procedimientos de rehabilitación para la vinculación del trabajador en la empresa.

Empero, hacen notar como aspectos negativos el cambio de un sistema preventivo a uno asistencial; la falta de compromiso y participación por la ARL, el empleador y los trabajadores; que las empresas no realicen actividades de promoción y prevención diferentes a las brindadas por la asesoría de la ARL; además, que el Ministerio de Protección Social no está realizando su función de inspección, vigilancia y control, sumado a la falta de claridad normativa para algunas poblaciones laborales (construcción, minería, bomberos, policías), en especial para los trabajadores informales. También mencionan el conflicto existente entre determinar a quién le corresponde resolver el origen del accidente o la enfermedad y quién debe atenderlas, y los problemas que se generan tanto para la empresa como para el trabajador, cuando se debe hacer una reubicación laboral.

4.2 Cumplimiento de la normatividad por parte de las Administradoras de Riesgo Laborales

En términos generales se considera que las ARL son entes responsables, dispuestas a prestar la atención y asesoría, y están capacitadas para suministrar el servicio, pero que dependen del grado de compromiso de la empresa para lograr los objetivos.

Aun cuando también se considera que falta mayor divulgación de los beneficios del sistema, que falta brindar más apoyo en promoción y prevención a las pymes (que tienen menos conocimiento del sistema, y menos recursos para invertir). Y se recalca como negativo el proceso dispendioso y lento para la calificación de los accidentes y enfermedades laborales, así como la situación de los trabajadores contratados a través de empresas

temporales, que no son objeto de las actividades de promoción y prevención, por no estar en la ARL de la empresa.

4.3 Beneficios del Sistema

Tanto Sindicatos como Gremios consideran que el principal beneficio para el empleador es tener protegidos a sus trabajadores por aseguradoras que van a responder al momento de presentarse los siniestros, aunque se menciona que las grandes empresas entienden mejor este beneficio, pero las pequeñas lo perciben más como una obligación. El otro beneficio que se destaca es que al reducir el ausentismo hay menores costos, generando mayor eficiencia y productividad.

Sin embargo, al evaluar la relación costo-beneficio para el empleador, aunque se considera que el costo del aseguramiento es proporcional para los beneficios, la retribución en términos de prevención y capacitación es baja, especialmente en las pequeñas empresas.

4.4 Conocer las diferencias entre el cubrimiento y el servicio prestado por las EPS y las ARL

Desde la perspectiva gremial, se considera que las dos administradoras deben buscar un manejo diferenciado de los riesgos, la capacitación y la enfermedad.

Desde la perspectiva sindical se considera que debería existir un solo fondo económico para un mismo fin, que eliminaría la problemática de la calificación del origen de la enfermedad, y se daría una atención oportuna al trabajador: “la entidad se encargaría de la salud, y el empleador de la prevención” (Centro Nacional de Consultoría 2010b). Sin embargo, se tiene conciencia de que bajo este esquema se le entregaría mucho poder a una sola entidad y el portafolio de beneficios otorgado por las ARL se perdería.

4.5 Gestión del Ministerio de la Protección Social

Tanto para Gremios como para Sindicatos, el Ministerio de Protección Social tuvo un desempeño poco satisfactorio en su función de supervisión, reflejado en la no generación de los Indicadores que se necesitan en el Sistema. Esto lo atribuyen al hecho de contar con recurso humano no especializado e insuficiente (especialmente a nivel de inspectores), y por no apoyarse en otros entes gubernamentales para lograr la supervisión permanente y asertiva.

4.6 Nivel de satisfacción con las ARL

Los Gremios calificaron con un nivel medio su satisfacción con las ARL, debido a la falta de integración con las Administradoras de los otros tres subsistemas de la Seguridad Social, el exceso de trámites para la aceptación del origen laboral de los eventos; no obstante, resaltan que una vez aceptado el origen profesional, todo lo relacionado con el siniestro se hace más fácil. También adujeron la poca divulgación de la labor de la ARL, y de los beneficios del Sistema, sumado a poco énfasis en la prevención.

Los Sindicatos consideran su grado de satisfacción como de medio hacia abajo debido a la falta de proactividad en el acompañamiento a las empresas, a que no hay continuidad en el seguimiento al empleado, debido a los cambios frecuentes de ARL y destacaron que “mientras la salud se vea como un negocio, las restricciones siempre van a estar presentes” (Centro Nacional de Consultoría 2010b).

4.7 Suficiencia de las coberturas del Sistema

En los Gremios se consideró que hay deficiencia en el cubrimiento de algunas actividades como la seguridad, la construcción, la conducción de taxis, el corte de caña, actividades agrícolas poco organizadas (papa, leche), manejo químicos y minería. A esto se suma que no se percibe una cobertura en la totalidad del país. También se considera que hay insuficiencia en la cobertura de enfermedades laborales, argumentando que se trata de una “preexistencia”. Para corregir esto, proponen hacer los exámenes médico - ocupacionales con mayor rigurosidad.

De otra parte, los Sindicatos consideraron que no hay cobertura nacional, sino que el servicio se enfoca en las principales ciudades, o en las sedes con mayor número de trabajadores. Igualmente citaron la falta de propender por la seguridad personal (en zonas expuestas a guerrilla, a la delincuencia común, al narcotráfico), y por darle a la salud mental la misma importancia que tiene la salud física.

REFERENCIAS

GONZÁLEZ, NOGUERA & BARRACHINA (2008).

Estudios de escenarios futuros del diagnóstico de enfermedades laborales y sus implicaciones en el sistema de riesgo profesionales. *Universidad y Empresa*, vol. 7, núm. 15, julio-diciembre, 2008, pp. 185-205. Universidad del Rosario.

TORRES, MAURICIO; LUNA, JAIRO (2012).

Informe Continental Sobre la Situación del Derecho a la Salud en el Trabajo, 2008. Situación en Colombia. Recuperado el 12 de diciembre de 2012 de <http://www.alames.org/documentos/coltra.pdf>.

CENTRO NACIONAL DE CONSULTORÍA (2010A).

Imagen y Posicionamiento de las ARP. Segmentos consultados: IPS, Empresarios, Empleados, Trabajadores Atendidos y Familiares de Trabajadores atendidos. Bogotá, noviembre de 2010

CENTRO NACIONAL DE CONSULTORÍA (2010B).

Imagen y Posicionamiento de las ARP – Fase Cualitativa. Segmento de consulta: Gremios y Sindicatos. Bogotá, noviembre de 2010

