

**ESTUDIO SOBRE RIESGO PUBLICO ASOCIADO A ROBOS Y ATRACOS EN EL
CARGO DE VENDEDOR DE SERVICIO DE LAS ESTACIONES DE COMBUSTIBLE
GASES Y COMBUSTIBLES LOS MANGOS Y CARIBE MEDELLIN, DE LA EMPRESA
GRUPO ESTACIONES S.A.S EN EL PERÍODO 2018-2020.**

PRESENTADO POR

Luz Miryam Piedrahíta González Código 1911020431

DIRIGIDO POR

Flor Yamile Posada

**Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano
Facultad Sociedad Cultura y Creatividad
Programa Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
Medellín, 2021**

Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo está dedicado con todo mi amor a mi familia; de manera especial a mi esposo Anderson y a mi hija Valery; quienes han puesto toda su confianza y paciencia para que yo pueda lograr un objetivo más en mi vida.

Quiero desde mi corazón dar Gracias en primer lugar a mi Dios por brindarme salud y fuerza; También a mis amigos cercanos por contribuir desde su bondad y palabras de motivación.

Y por supuesto mi agradecimiento a la Universidad, por permitirme concluir con esta etapa de mi vida, y a la profesora Yamile Posada por la dirección y orientación en el desarrollo de esta investigación.



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Lista de tablas

Tabla 1 Presupuesto desarrollo del proyecto de grado.....23
Tabla 2 Cronograma de Actividades24



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Lista de figuras

Ilustración 1 Llegada del Carrotanque para el Descargue de Combustible	27
Ilustración 2 <i>Tiempos de alimentación</i>	28
Ilustración 3 Turnos Nocturnos.....	29
Ilustración 4 Recogida de Valores	30
Ilustración 5 Atención Corresponsal Bancario.....	31



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Tabla de Contenidos

Introducción	6
Título del proyecto	8
Planteamiento del problema	9
Justificación.....	11
Objetivos	12
Objetivos específicos.....	12
Marco Teórico	13
Marco conceptual	19
Diseño metodológico.....	21
Diseño de la investigación.....	21
Población Objeto	22
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
Presupuesto.....	23
Cronograma de Actividades	23
Divulgación	25
Resultados	26
Riesgo psicosocial en el cargo de Vendedor de Servicio proveniente del riesgo público	32
Aspectos Específicos.....	49
Conclusiones	50
Recomendaciones.....	51
Referencias	54
Anexos.....	55



Introducción

En este documento se realiza la investigación de los factores psicosociales asociados a los robos y atracos en Estaciones de Servicio de Combustible de la empresa Grupo Estaciones en la ventana de tiempo entre 2018-2020, con el fin de identificar los eventos que llevan a que estos hechos ocurran y que exista vulnerabilidad por parte de los empleados, valoración a partir de la cual se genera un plan de acción sugerido para implementación por parte de la organización y cuya intencionalidad es prevenir y mitigar el factor de riesgo público y el efecto a nivel psicosocial

A través de esta investigación se busca la implementación y puesta en marcha de aquellas medidas que prevengan los robos y atracos en las Estaciones de Servicio, también suministrar las herramientas que hagan posible la construcción de hábitos de vida preventiva en cada uno de los empleados, tras el análisis de su entorno que permita ejecutar actividades posteriores de sensibilización acerca de la importancia de una constante observación y autocuidado. Los factores psicosociales asociados a robos y atracos se originan a partir del diagnóstico de las condiciones de peligro existentes dentro y fuera, las cuales están ubicadas en algunas de las vías principales de las zonas norte y sur de la ciudad de Medellín. Este diagnóstico determinará cuál es el grado de exposición y vulnerabilidad, para así generar una serie de estrategias administrativas y operativas que darán a conocer los diferentes factores generadores del riesgo.

Como herramienta diagnostica se realizarán encuestas a los empleados con el fin de conocer la percepción del riesgo, y el conocimiento del protocolo de servicio al cliente, así como los hallazgos identificados en el cargo Vendedor de Servicios, y que puedan hacer que el riesgo se manifieste más fácil por desviación o ausencia de identificación de las medidas preventivas y correctivas propuestas por la empresa.

Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Se evidenciarán algunas de las medidas presentes en el momento de la investigación y que hacen que el riesgo pueda ser controlado, y también se evaluarán las mejoras pertinentes para seguir manteniendo controlado el riesgo. Al tener identificados los factores psicosociales asociados al riesgo antes mencionado se podrá tener más claridad para actualizar el protocolo de riesgo publico asociado a robos y atracos.



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Título del proyecto

Estudio sobre riesgo público asociado a robos y atracos en el cargo de Vendedor de Servicio de las estaciones de combustible gases y combustibles los Mangos y Caribe Medellín, de la empresa grupo estaciones S.A.S en el período 2018-2020.



Riesgo Público del Cargo de Vendedor de Servicio

Planteamiento del problema

El riesgo público generado por robos y atracos en Estaciones de Servicio de Combustible es un riesgo que siempre está latente, aun así, es importante definir las estrategias que ayuden a prevenir o mitigar los impactos asociados, para así evitar afectaciones psicosociales Salud-Trabajo en los empleados.

En 2018, la Fiscalía General de la Nación ha recibido 281.607 denuncias por robo, y una de las modalidades que reporta un crecimiento constante ha sido el hurto a establecimientos de comercio, con 42.792 casos conocidos. (Fiscalía General de la Nación, 2018).

En el año 2018 han sido impactadas 50 estructuras criminales dedicadas al hurto en establecimientos comerciales, hay 263 personas capturadas, 205 de ellas fueron privadas de la libertad. La mayoría de las bandas que han sido desarticulada operaban en Bogotá (14), Medellín (4), Caldas (4), Santander (3) y Caquetá (3) (Fiscalía General de la Nación, 2018).

En nueve meses de 2018, hay reportados 514 hurtos a establecimientos comerciales más que el mismo periodo de 2017. Esto significa 4.900 casos al mes, 1.143 por semana, 163 diarios y siete cada hora. (Fiscalía General de la Nación, 2018).

Las cifras en materia de seguridad en Medellín

Para la Secretaría de Seguridad de Medellín, en lo que va de 2021, la ciudad registró una disminución del 45% en todas las modalidades de robo en comparación con los datos registrados en el año 2020. En cuanto al hurto a personas, en enero de 2021, las autoridades reportaron aproximadamente 500 robos, mientras que en igual mes de 2020 la cifra registrada fue de 1.500, lo que representó una disminución del 67%.



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Por otra parte, los datos relacionados con hurto a establecimientos comerciales, en 2020 robaron por lo menos 200 establecimientos, mientras que en 2021 van 30, registrándose una baja del 84%. Sobre capturas de delincuentes dedicados al hurto, hasta el momento fueron registradas 173 capturas en el Área Metropolitana de la capital antioqueña por dicho delito.

Durante el análisis del primer semestre de 2020, se evidenció que 2.241 personas ya tenían antecedentes por la comisión del delito de hurto, con un promedio de entre 2 y 8 casos. El informe reveló que 1.951 personas son recurrentes del delito, mientras que 290 de ellas presentan condenas previas, es decir, son reincidentes. Las ciudades donde más se presentan casos de recurrencia son Bogotá, Medellín, Barranquilla, Villavicencio y Popayán, lo cual genera una preocupación para la empresa dada su ubicación en la segunda ciudad con más casos de reincidencia. (Secretaría de Seguridad, 2021)

En el año 2018 hubo 2 casos de robo en la empresa objeto de estudio, uno de los incidentes tuvo lugar en la Estación de Servicio Gases y Combustibles los Mangos y otro caso en la Estación de Servicio Caribe Medellín, en el año 2019 se presentaron 2 casos en la Estación de Servicio Gases y Combustibles los Mangos y en el año 2020 durante el periodo de confinamiento como medida de prevención por la pandemia generada por el virus., no se presentaron casos.

De acuerdo con lo anterior, el presente trabajo de grado pretende dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles estrategias reducen la vulnerabilidad en el cargo de vendedor de servicio de las estaciones Gases y Combustibles los Mangos y Caribe Medellín de la empresa Grupo Estaciones S.A.S; generados por el riesgo publico asociado a robos y atracos en las estaciones de servicio de combustible de la empresa Grupo estaciones S.A.S?



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Justificación

Al investigar los factores psicosociales asociados al riesgo público por robos y atracos en las estaciones de servicio, además de prevenir la ocurrencia de eventos adversos y poder generar nuevas estrategias que disminuyan la probabilidad de ocurrencia, también visibiliza los peligros a los que están expuestos los trabajadores que atienden público y deben manejar altas sumas de dinero en efectivo como parte de sus funciones de manera que se pueda gestionar en cada organización y disminuir aquellos aspectos que generan afectaciones psicosociales en los Vendedores de Servicio.

La empresa Grupo Estaciones podrá tener claridad de los factores a intervenir y mejorar las estrategias para facilitar el manejo de los riesgos existentes asociados a robos y atracos, aunque actualmente existan medidas de prevención del riesgo, se busca identificar desde la percepción propia del Vendedor de Servicio cuáles son esos factores que hace que persista mayor Vulnerabilidad y que estos hechos ocurran.

Con los logros obtenidos a través de esta investigación se podrá contribuir a generar herramientas a otros establecimientos comerciales o Estaciones de Servicio para generar nuevos planes de acción o reforzar las medidas ya existentes contribuyendo a minimizar el riesgo.

Como estudiante de la Fundación Politécnico Gran Colombiano este trabajo de grado servirá como guía para los diferentes actores de la comunidad académica en cuanto a la gestión del profesional en SST del riesgo público manejados en las Estaciones de Servicio de Combustible y establecimientos de comercio en cuanto al hurto y robo con un impacto a nivel psicosocial importante para el trabajador que es víctima del hecho y de los compañeros de trabajo.



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Objetivos

Objetivo general

Definir estrategias que contribuyan a prevenir las situaciones de robos y atracos provenientes del riesgo público en el cargo como Vendedor de Servicio de las Estaciones de Servicio de Combustible de la empresa Grupo estaciones S.A.S en las sedes Gases y Combustibles los Mangos y Caribe Medellín, que generan impacto en la salud laboral.

Objetivos específicos

- Diagnosticar las actividades críticas generadores de mayor vulnerabilidad para robos y atracos de riesgo público en el proceso operativo para los cargos de Vendedores de Servicio
- Establecer el nivel de riesgo público por robos y atracos en el cargo vendedor de servicio
- Proponer medidas que ayuden a controlar el riesgo público para los Vendedores de Servicio



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Marco Teórico

Desde la antigüedad el trabajo ha representado a la sociedad en sí misma, pues es el hecho que identifica a los seres humanos en las actividades del diario vivir, y otorga a la sociedad en general una caracterización propia. Así, con el paso del tiempo, hombres y mujeres han estado involucrados en situaciones relacionadas al trabajo, estas indican de manera inevitable la existencia de situaciones de riesgo para la vida y la salud. Los riesgos en el trabajo muestran la probabilidad de accidentarse o enfermarse como consecuencia de la actividad que se desempeña o el lugar en el cual se permanece durante la realización de esta (Fundación Estatal, 2019).

El Comité Mixto OIT/OMS (1984) define: *“los factores psicosociales en el trabajo son interacciones entre el trabajo, el ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización”*.

Los estudios en el ámbito laboral, en el sector de las empresas que se dedican a la distribución y comercialización de derivados de petróleo, son actualmente pocos y no se cuenta con estudios que den a conocer la situación desde esta actividad económica en el país. Aun así, teniendo en cuenta en el conocimiento empírico, las estaciones de servicio de derivados del petróleo optan por contratar a personal calificado para brindar el servicio a los clientes y surtir de combustible a los mismos; los avances tecnológicos han hecho que las estaciones de servicio sean más competitivas con la finalidad ofrecer excelentes servicios y promoción de algunos productos y servicios con el fin de atraer nuevos clientes. Desde este análisis y en pro de lograr tan fin, esta actividad económica visualiza al personal operativo no como “parte de la organización”, sino que consideran que son la “organización misma”, debido a que son el recurso más valioso de la empresa, por lo anterior, es necesario hacer seguimiento constante, para incentivar y mejorar sus competencias personales, profesionales y laborales. Los diferentes turnos de trabajo, la agilidad requerida para desempeñar la labor, la alta responsabilidad, la sobrecarga mental y física, la supervisión, exigen un nuevo perfil como empleados capaces de hacer frente a un mundo con

Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

cambios constantes por los avances de la ciencia y la tecnología para la prestación de servicios y atención al cliente (Guido et. al, 2019).

Si bien los cargos tanto operativos como administrativos en las estaciones de servicio implican atención y concentración para ser desempeñados de manera efectiva y productiva, también es indispensable lidiar con factores que puedan representar un desequilibrio tanto en la vida laboral como en la vida cotidiana de los empleados, por esa razón si no se profundiza en estos aspectos, no se podría saber cuáles son esos factores intangibles o mejor llamados afectaciones psicológicas pero que están afectando a los empleados internamente y que puede generar enfermedades y accidentes laborales.

Algunas de las causas identificadas que hacen que exista mayor vulnerabilidad ante los robos y atracos son generadas por el alto flujo de dinero que circula de manera frecuente en las estaciones de servicio, el cargo desempeñado por los vendedores de servicio hace que deba existir mucha agilidad al momento de atender clientes uno tras otro e incluso varios clientes al mismo tiempo, sin embargo, esto puede ser una distracción a favor de las personas que roban.

Al ser una actividad económica que implica trabajar las 24 horas y en diferentes turnos hace que en ciertos turnos especialmente los nocturnos y temporadas del año altas, el riesgo público por de robos y atracos se manifieste con mayor frecuencia, además del manejo del dinero en efectivo convierte algunos momentos de la actividad en críticas, pese a que según datos arrojados en el informe de la división de consumo masivo de Kantar, el uso de tarjetas débito y de crédito ha crecido en el país durante la contingencia. En 2019, 90% de las compras de productos de consumo masivo realizadas en Colombia se pagaron en efectivo, y un 7,5% con tarjeta, con la de débito como la más utilizada.

En los cinco primeros meses del año 2020, la adquisición de bienes de consumo masivo con tarjetas creció y su participación llegó a 9,5% del gasto, llegando a ser de \$1.300 millones. Tal como lo indica el informe, el valor gasto en las compras con tarjetas creció 48% en ese período

Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

respecto a los cinco primeros meses del año 2019. Analizando por las tarjetas de crédito y las de débito, su gasto creció 54% y 51%, en 2020.

Según Kantar, “se nota un incremento de la participación de tarjetas como medio de pago”, pues la cifra aumentó 3% en los primeros cinco meses del año 2020, comparado con 2019. Por el contrario, para los pagos en efectivo hubo una caída de 2%. El desembolso con tarjetas es tres veces mayor que el pago con dinero físico. mientras que el tiquete promedio en efectivo es de \$20.600, mientras que para tarjeta es de \$70.600.

Juan Caro, director comercial de Kantar para consumo masivo, indicó que “mientras solo 65% del gasto de los niveles altos son a través de efectivo, en los niveles bajos este sistema de pago aún sigue siendo muy fuerte, con un promedio de 95% de participación” (Salomón Asmar Soto, 2020).

Los elementos que facilitan la ocurrencia para que los robos y atracos se manifiesten corresponden a factores derivados de circunstancias sociales, que generan situaciones de agresión intencional de personas contra personas y/o contra comunidades. Lo anterior se evidencia en actos casi siempre relacionados con el delito que afectan sus intereses y en los que se ven incluidos los empleados directa o indirectamente, provocando en la mayoría de los casos lesiones temporales, permanentes e incluso la muerte (SURA, 2018).

Los delitos se manifiestan en diferentes contextos e involucran niveles diferentes en cuanto a espacio y tiempo, teniendo presente el hecho individual. Los hechos deben estudiarse de manera individual en varios niveles y contextos espaciales (macro, meso y micro) específicos. Como también debe hacerse en diferentes periodos, realizados desde un grupo de años, días, horas e incluso minutos. Teniendo en cuenta lo anterior, los patrones del delito se diferencian de forma sustancial en varias escalas de agregación, ya que los datos tienden a organizarse alrededor de unidades estandarizadas establecidas de manera artificial, por ejemplo, unidades censales como las áreas geostatísticas básicas, cuadrantes de policía o límites administrativos, zonas de

Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

la ciudad, o establecimientos comerciales específicos. A su vez hay que tener presente que el análisis de los delitos individuales es de gran interés, para propósitos prácticos éste debe ser incluido con el fin de configurar y evaluar los patrones asociados y crear métodos para estudiarlos, considerando las situaciones particulares del delito. Lo anterior, sin perder la noción del nivel de análisis, ya que el método utilizado puede variar dependiendo de la situación que se estudie, para así contribuir a una mejor comprensión de la razón por la que aumenta la concentración de delitos en ciertos sectores de la ciudad. (Salinas, 2017).

Según las teorías de carácter exógeno interpretado por la moderna sociología criminal, que contemplan al delito como un fenómeno social, se resaltan dos vertientes teóricas: La primera, es donde se encuentran las teorías de la socialización deficiente. En este planteamiento teórico, sobresalieron varios sociólogos franceses que crearon la llamada Estadística Moral o Escuela Cartográfica, como la Escuela sociológica francesa, estos pues, abordaban el fenómeno criminal al amparo de los datos que les mostraban las estadísticas criminales, abordando al crimen como un fenómeno social. Tiempo después se fundó la Escuela de Chicago creadora de las teorías ecológicas, se caracterizó por estudiar y analizar la criminalidad, desde una perspectiva de la distribución geográfica de la delincuencia en ciudades, posteriormente en zonas y barrios. (Alvarez, 2018).

Por otra parte, es necesario introducir el tema de seguridad como un elemento que ha vivido diversas transformaciones y que es necesario entender. En primer lugar, la seguridad debe pensarse tanto a nivel global como a nivel local. Respecto al nivel global debe entenderse desde las amenazas externas que pueda vivir un país, partiendo de un carácter militar; mientras que a nivel local se centra en las amenazas que se pueden vivir internamente en el territorio, violando los derechos que le competen a los individuos y al orden social. (Florez & Fernandez, 2016).

La percepción de inseguridad es definida como una sensación de temor o miedo generado por violencia la cual puede ser directa o indirecta, la cual se liga con la percepción subjetiva frente a la construcción social del miedo. Es de aclarar que esta percepción de inseguridad es

Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

construida socialmente y tiene dos connotaciones, puede darse antes de que ocurra un hecho violento a una persona o después de que la persona haya vivido alguna situación violenta.

Teniendo en cuenta que, en algunas ocasiones dicha percepción no se liga directamente con un evento violento, sino que se crea a partir de lo que genera un espacio. Esto es, los sentimientos frente a soledad u oscuridad en un lugar determinado y el cual no ha estado intervenido por los empresarios, jefes inmediatos y demás quienes estarían encargados de velar por que aquellos espacios destinados a los trabajadores sean adecuados y procuren evitar la exposición vulnerable ante el riesgo de hurto (Florez & Fernandez, 2016).

El robo con violencia o intimidación en las personas, comúnmente conocido como atraco, es un tipo de violencia externa que, en el contexto laboral, es ejercida por personas ajenas al lugar de trabajo con el fin ilegítimo de adueñarse de lo ajeno. “el riesgo laboral derivado de un atraco es un riesgo para la vida y la integridad física del trabajador, derivado de la violencia generada por los sujetos que lo ejecutan, además es un riesgo para la salud mental del trabajador, ya que el daño puede ser por el mero temor a que se dé el mismo, o incluso cuando ya se ha manifestado (estrés postraumático)” Esta investigación surge por la necesidad de conocer mejor la relación que existe entre la victimización por atraco en el puesto de trabajo o con ocasión de este, en el sector comercio para estaciones de servicio y el daño en la salud mental de los trabajadores, así como, de ahondar en el efecto psicológico del miedo a sufrirlo (Hermida, 2017).

Para el ambito de Seguridad y Salud en el Trabajo es de vital importancia el análisis de los factores Psicosociales del trabajador, teniendo en cuenta que con el con el transcurrir del tiempo, los trabajadores con sobrecarga mental, social y laboral tienden a reflejar sus condiciones y estados negativos al desempeñar sus laborales, lo que a su vez los conduce a generar patologías y traumatismos a nivel psicosocial, trayendo consecuencias desfavorables, ya que su salud, trabajo y bienestar se verán afectados, generando posibles repercusiones en la empresa, ya que se reducirá la productividad y eficiencia del servicio y el producto prestado o ejecutado por la misma. (Pelaez, 2010).

Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Los factores que generan afectaciones a la psiquis de las personas son aquellos comportamientos manifestados de manera física, mental o verbal, estos al influir sobre la personalidad de los trabajadores y sobre su comportamiento, pueden favorecer o incidir negativamente sobre el bienestar físico y mental, además de su comportamiento laboral y su vida social. Los factores de riesgo psicosocial están sujetos a características variables de fenómenos subjetivos, psicológicos y de tipo social, es por esto, que la mera presencia de una condición generalmente causante de tensiones desagradables no necesariamente genera estrés en todas las personas. Por esto surge el hecho de que los especialistas hayan enfocado su atención hacia la elaboración de modelos psicosociales relacionados con la salud y productiva del hombre con su trabajo, a partir de estos, se han elaborado pautas para la intervención de las condiciones laborales y de las particularidades de grupos laborales y de trabajadores. (Pelaez, 2010).

Los elementos que diferencian los factores de riesgo psicosocial no pueden olvidar que el interés en la salud laboral proviene de su inclusión como tipos de riesgo laboral. A través de la historia, lo sobresaliente del sector productivo y secundario, y la alerta ante las afectaciones de tipo inmediato que generan los riesgos físicos, las enfermedades, los accidentes graves y mortales, con frecuencia conlleva a priorizar en los riesgos inmediatos como una parte muy importante de la población trabajadora. El riesgo de tipo laboral aumenta cuando este atenta directamente contra la vida de los trabajadores. A su vez actualmente se ha generado un desplazamiento importante hacia el sector terciario laboral que ha cambiado el perfil de riesgos aumentando los riesgos de origen organizacional y psicosocial (León & Moreno, 2010).

Los datos que arrojan los estudios de los factores psicosociales muestran que son riesgos reales, inmediatos, a medio y largo plazo para la salud y para la vida de los trabajadores. Como riesgos de tipo reales deben tener el mismo manejo que el resto de los riesgos laborales. La importancia en aumento de los factores psicosociales proviene de la relevancia de su crecimiento, debido al aumento del sector servicios. Sin embargo, los riesgos laborales de origen organizacional y psicosocial no son exclusivos del sector servicios, ya que están presentes de

Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

igual forma en el resto de los sectores, su existencia en el sector servicios es claramente prevalente (León & Moreno, 2010).

Marco conceptual

El estudio de los aspectos psicosociales y de la salud laboral realizado a las empresas, no es algo nuevo, sin embargo cabe aclarar y reconocer que ha adquirido en los últimos años mayor importancia; Generada por los cambios en las organizaciones y en los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha dado con mayor frecuencia e intensidad, creando la necesidad de su identificación, evaluación y control con el fin de prevenir riesgos relacionados para la Salud y la Seguridad en el Trabajo (León & Moreno, 2010).

Es importante resaltar que uno de los documentos oficiales e internacionales en tratar el tema de los factores psicosociales en el trabajo corresponde a “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” este fue publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. Se evidencia en la publicación que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y las consecuencias de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores. En el documento, publicado originalmente en 1984, se inicia el reconocimiento y complejidad del tema “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos de entender, debido a que muestran la cantidad de experiencias del trabajador e incluyen muchos otros aspectos relacionados con la percepción de la población trabajadora” (León & Moreno, 2010).

Por lo anterior, se considera que cualquier intento de definición tiene que ser amplio y complejo, al menos lo suficiente como para abordar su problemática global. Se plantea como definición “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la empresa, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera

Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

del trabajo, por esto, a través de percepciones y experiencias, puede generar consecuencias en la salud, en el desempeño y en la satisfacción en el trabajo. (León & Moreno, 2010).

Según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo el 2,4% de los ocupados expresa que durante el último año ha sido objeto de violencia física cometida por personas no pertenecientes a su lugar de trabajo; siendo el 3,2% entre los que trabajan siempre, casi siempre o a menudo de cara al público, situación en la que se ve inmersa la empresa objeto de estudio del presente proyecto de grado (INSHT, 2011).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define la violencia en el sector de servicios como “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma” (OIT, 2021).

Según el Código penal en el Artículo 239 define Hurto a el que se apodere de una cosa mueble ajena, con el propósito de obtener provecho para sí o para otro. Igualmente, el código penal en el Artículo 240. Hurto calificado. Se considera hurto calificado si se cometiere con violencia sobre las cosas o colocando a la víctima en condiciones de indefensión, inferioridad o aprovechándose de tales condiciones. (Código Penal, 2000).

La Organización Internacional del trabajo (OIT) define la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo. Por su parte la OMS define el mismo concepto como el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación, y a su vez la Comisión Europea considera que consiste en incidentes donde el personal es maltratado, amenazado o asaltado en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo los

Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

desplazamientos al trabajo y viceversa, con un riesgo explícito o implícito a su seguridad, bienestar o la salud. (León & Moreno, 2010).

Históricamente se han identificado dos formas principales de la violencia física y la violencia psicológica. De acuerdo con lo anterior se puede aceptar la propuesta de clasificación de la California Occupational Safety and Health Administration, la cual divide los tipos de violencia en tres tipos fundamentales: Tipo 1. Actos violentos procedentes de personas que no están relacionadas con el propio trabajo, esta se comete con ocasión de robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo. Tipo 2. Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio, corresponde a la violencia asociada a la reclamación o exigencia de supuestos derechos. Tipo 3. Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo, esta se asocia a la aparición de conflictos laborales de tipo organizacional o personal (Rivera, 2017).

Diseño metodológico

Diseño de la investigación

Esta investigación es de tipo descriptivo ya que se realiza con el fin de identificar los factores psicosociales asociados a robos y atracos en las Estaciones de Servicio de Combustible Gases y Combustibles los Mangos y Caribe Medellín, estaciones administradas por la empresa Grupo Estaciones S.A.S, los cuáles generan afectaciones al personal Operativo y Administrativo, y poder atender desde una manera más cercana lo que sucede antes, durante y después de los hechos que afectan la salud, seguridad e integridad de los empleados, tal como indica Sampieri en el libro Metodología de la Investigación “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o

Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (Sampieri, 2010).

Para garantizar la fiabilidad de la investigación y así obtener información más clara se toma como población a 70 empleados Vendedores de Servicio, a quienes se les realiza una encuesta a través del formulario Google forms, la cual estuvo abierta desde el día 31 de mayo de 2021 hasta el día 5 de junio de 2021 y se obtuvo un porcentaje de respuesta del 100% de los empleados.

Población Objeto

La población Objeto son los trabajadores que desempeñan el cargo como Vendedores de Servicio en las Estaciones de Servicio Caribe Medellín y Gases y Combustibles los Mangos, en donde existe la exposición frecuente a factores psicosociales generados por robos o atracos.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En los últimos años se ha asistido al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a nivel internacional y muy especialmente a nivel europeo, a la emergencia de los estudios y análisis de lo que se ha venido en llamar nuevos riesgos y dentro de ellos los que se consideran de carácter psicosocial. La identificación de los riesgos psicosociales es considerada, como un proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo y facilitando la información necesaria para que puedan tomarse las medidas preventivas que deben adoptarse (Alegría, 2012).

El trabajo es el resultado de una actividad humana voluntaria realizada bajo tensión y que puede ser ejecutada en un puesto de trabajo, en el domicilio, en el espacio público, en una empresa u organización, siendo sometida a determinadas condiciones y medio ambiente de

Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

trabajo. Tiene que ver con la aplicación de la fuerza de trabajo sobre los objetos de manera manual o utilizando medios para su producción, estos aumentan la fuerza productiva del trabajo y permiten producir mayor cantidad de bienes, servicios, información o conocimientos, que anteriormente han sido concebidos o procesados mentalmente con el fin de satisfacer necesidades personales o sociales. Mientras ocurre se da el proceso de trabajo este tiene que adaptar el trabajo prescrito a la actividad a desarrollar, como también resolver problemas no contemplados y superar incidentes, todo lo cual puede generar fatiga y sufrimiento (Neffa, 2015).

Presupuesto

Para el desarrollo del presente trabajo de grado la autora refleja en la tabla X el detalle de los gastos que se incurrió para llevar a cabo actividades de contacto de personas clave para la investigación, uso de internet para consulta de bases de datos y fuentes secundarias, así como la aplicación y análisis proveniente del instrumento de medición utilizado para evaluar la percepción de los trabajadores del cargo de Vendedor de Servicio en lo referente a riesgo público.

Tabla 1 Presupuesto desarrollo del proyecto de grado

Ítem	Valor
Transporte visitas estaciones de Servicio	\$ 200.000
Papelería y otros	\$ 80.000
Llamadas y servicio de internet	\$ 50.000
Horas /Investigación (50 horas)	\$600.000
Total	\$ 930.000

Fuente: Elaboración Propia 2021

Cronograma de Actividades

En este espacio se encuentran las actividades llevadas a cabo para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos específicos del presente proyecto de grado para un tiempo de ejecución de 3 meses, previa aprobación del anteproyecto por parte de la Universidad.

Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Tabla 2 Cronograma de Actividades

Objetivos Específicos	Actividades	Abril				Mayo				Junio			
		1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°
Diagnosticar las actividades críticas generadores de mayor vulnerabilidad para robos y atracos de riesgo público en el proceso operativo para los cargos de Vendedores de Servicio	Indagar sobre casos ocurridos de robos o atracos en las estaciones			x	x								
	Revisión perfil de cargo Vendedor de Servicio				x								
Establecer el nivel de riesgo psicosocial en el cargo vendedor de servicio asociado al riesgo público por robos y atracos en las Estaciones de Servicio de Combustible de Grupo Estaciones S.A.S	Encuesta formulario Google Forms								x	x			
	Interpretación de la encuesta												
Proponer medidas que ayuden a controlar el riesgo psicosocial asociado a robos y atracos para los Vendedores de Servicio	Procedimiento y formato para arqueo cumplimiento del permisible autorizado					x							
	Protocolo de riesgo público					x							
	Resultados y conclusiones de la investigación									x	x		
	Propuesta de mejoras									x	x		
	Entrega del proyecto de investigación										x		



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Resultados

Actividades Críticas en el Cargo de Vendedor de Servicio

La percepción de las personas ante un establecimiento de comercio como lo es una Estación de Servicio de Combustible es que siempre hay mucho dinero, por esta razón se incrementa la probabilidad de ocurrencia de robos y atracos. Esta vulnerabilidad puede aumentar aún más debido al desarrollo de diferentes actividades que se llevan a cabo en las estaciones de servicio y no están relacionadas con la manipulación de dinero, pero que debido a su criticidad o nivel de riesgo expone aún más las Estaciones de Servicio. Para aplicar al cargo como Vendedor de Servicio no existe un límite de edad, sólo se exige cómo requisito tener grado de escolaridad cómo bachiller académico.

El perfil de cargo para el puesto de Vendedor de Servicio requiere que el aspirante no haya trabajado en otras estaciones de servicio, en general la rotación de personal es alta debido a que se exige mucha disciplina con respecto al cumplimiento de las políticas internas de la empresa y un excelente servicio al cliente.

A continuación, se describen cada una de las actividades y momentos considerados como críticos ante el riesgo público en las estaciones de servicio y que generan mayor vulnerabilidad ante la exposición a robos y atracos:

- Llegada del carrotanque para descargue de combustible en la estación
- Tiempos de alimentación
- Turnos nocturnos
- Recogida de Valores
- Atención en Corresponsal Bancario



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Ilustración 1 Llegada del Carrotanque para el Descargue de Combustible

Fuente: Elaboración Propia 2021

El descargue de combustible es una actividad que se realiza una vez al día todos los días de la semana, con el fin de llenar los tanques donde se almacenan los diferentes combustibles que luego serán suministrados a los clientes. Es una actividad muy crítica debido a la posibilidad que ocurran derrames, incendio o explosión, también se convierte en un momento crítico durante el cual aumenta la probabilidad de ocurrir robos, esto debido a que gran parte de la atención está direccionada hacia el correcto procedimiento de descargue de combustible.

Cuando llega el carrotanque a la estación de servicio es necesario realizar el acordonamiento de la zona, acercamiento del extintor satélite y estar atentos a la realización del descargue, mientras se realiza a su vez el diligenciamiento de la lista de chequeo donde se deja constancia del cumplimiento efectivo del procedimiento de la actividad. Para la ejecución del procedimiento antes mencionado se requiere el apoyo de uno o dos Vendedores de Servicio y en algunos casos interviene el Líder de estación, por lo que la Isla queda menos vigilada al estar sólo encargada por un empleado. La situación anterior aumenta las posibilidades de que exista un robo o atraco en las estaciones sin que exista tiempo y capacidad de respuesta inmediata.



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Ilustración 2 Tiempos de alimentación



Fuente: Elaboración Propia 2021

En las estaciones de servicio se manejan tres turnos de trabajo y en cada turno permanecen tres personas en el turno de día y dos en el turno de la noche, cada empleado tiene un tiempo de 15 minutos para dirigirse al cuarto de vendedores donde está ubicada la zona de alimentación y microondas y allí consumir sus alimentos, durante este tiempo los compañeros de trabajo permanecen solos en la Islas, lo cual genera una mayor vulnerabilidad ante el riesgo de robo o atraco.



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Ilustración 3 Turnos Nocturnos



Fuente: Elaboración Propia 2021

Los turnos nocturnos en las estaciones de servicio suelen ser más solitarios, por ende, hay menor flujo vehicular y más tiempos muertos, lo que conlleva a que el riesgo aumente, a su vez en este turno suele haber menor cantidad de empleados, habiendo 2 empleados en este horario.

Los sentimientos frente a soledad u oscuridad en un lugar determinado y el cual no ha estado intervenido por los empresarios, jefes inmediatos y demás quienes estarían encargados de velar por que aquellos espacios destinados a los trabajadores sean adecuados y procuren evitar la exposición vulnerable ante el riesgo de hurto. (Florez & Fernandez, 2016).



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Ilustración 4 Recogida de Valores



Fuente: Elaboración Propia 2021

El vehículo transportador de Valores es el que recoge el dinero proveniente de la actividad comercial diaria de las estaciones, durante el ingreso, permanencia y salida de las estaciones estos momentos son considerados críticos ya que existe una alta probabilidad de que ocurra un intento de hurto o robo. Mientras el vehículo se encuentra en la estación no se permite el ingreso de personas a las instalaciones administrativas que es donde se realiza la entrega del dinero. Sin embargo, los Vendedores continúan prestando el servicio con normalidad en las islas, pero estando atentos a cualquier eventualidad sospechosa que ponga en riesgo a la estación y al carro de valores en ese momento, este procedimiento tarda de 15 a 20 minutos.



Riesgo Público del Cargo de Vendedor de Servicio

Ilustración 5 Atención Corresponsal Bancario



Fuente: Elaboración Propia 2021

Las Estaciones de Servicio cuentan con corresponsal bancario propio, lo que hace que existan diferentes modalidades para transacciones de ingreso y salida de dinero, al momento de atender los clientes existe la probabilidad de que exista un robo dirigido al cliente o a la persona que ejecuta la transacción y el Vendedor de Servicio que permanece en la Isla del frente se vea involucrado en la situación. Es de aclarar que los Vendedores de Servicio también acuden al corresponsal Bancario en algunos momentos que necesitan realizar una transacción urgente por cambio de dinero o porque el datafono sufrió algún daño.

Actividades críticas provenientes del entorno

Es importante considerar los riesgos públicos provenientes de los locales Comerciales, estos son propiedad de la Estación de Servicio y aunque desempeñan actividades económicas



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

diferentes, se tiene en cuenta que cualquier situación de emergencia que ocurra en estos, puede generar afectaciones a la estación y a la población trabajadora.

Dentro de los locales comerciales a mencionar en su mayoría son de venta y distribución de alimentos como Colanta, Tostao, Subway y la cafetería de la estación, estos locales alquilados hacen que el flujo de clientes que frecuenta la estación, no siempre se dirija a utilizar los servicios de tanqueo u otros que requieren los vehículos, sino que gran parte de las personas sólo se acercan para consumir alimentos.

Las Estaciones de Servicios Los Mangos y Caribe Medellín están ubicadas al norte de la Ciudad de Medellín, en el barrio Caribe, cerca de estas está la autopista norte y la carrera 65, son vías con alto flujo Vehicular y la zona en general es de tipo industrial ya que está rodeada de diferentes empresas y actividades económicas como Argos, Alquilería, Colanta, talleres de motos y carros, además está cerca al Centro Comercial Florida.

No se cuenta con datos exactos de hurtos o robos en los últimos años, sin embargo, vecinos aledaños a la estación expresan que hace mucho tiempo esta zona estuvo muy afectada por el terrorismo, lo que generó la necesidad de construir un CAI de la Policía cerca a ambas estaciones para brindar apoyo a la zona en caso de una emergencia.

Riesgo psicosocial en el cargo de Vendedor de Servicio proveniente del riesgo público

La empresa Grupo Estaciones S.A.S como Administradora de las Estaciones de Servicio tiene documentado e implementado el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, buscando la prevención y atención oportuna de los riesgos, la empresa cuenta con un plan de preparación y respuesta ante emergencias, un protocolo de riesgo público para robos y atracos el cuál brinda el paso a paso a tener en cuenta antes, durante y después de un evento.

A su vez las Estaciones de Servicio tienen monitoreo continuo a través de las diferentes cámaras ubicadas estratégicamente en varios puntos de las instalaciones, existe un botón de

Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

pánico en la oficina y dos botones portátiles que permanecen en el patio de la estación a cargo de un Vendedor y otro, a cargo del Líder de estación, también las estaciones cuentan con paradas de emergencia, puntos de encuentro señalización y demarcación en caso de requerir evacuar al personal. Lo anterior pretende contribuir con la respuesta oportuna ante un evento.

Con el fin de identificar la percepción de los empleados de las dos Estaciones de Servicio ante el riesgo asociado a robos y atracos, se realizó una encuesta a través del Formulario Google Forms, donde se plantearon 16 preguntas estratégicas, se generó la encuesta y se envió el link a los grupos de WhatsApp destinados para comunicación con los empleados, se envió para ser resuelta por 70 Vendedores de Servicio, siendo esta acatada por el 100% de los empleados.

El instrumento de medición permitió evidenciar que si bien es cierto la empresa no tiene políticas para preferir la contratación de hombres con relación a mujeres, si se encuentra que hay un 64,3% del género masculino. Por su parte al referirse a la edad se encuentra que la población en su mayoría se encuentra entre los 20 y 30 años, representado con un 47,1%,

Como parte del diagnóstico sobre el nivel de riesgo psicosocial de los trabajadores se preguntó si habían sido víctima en algún momento de su vida de un atraco o hurto, si bien es cierto, que la pregunta no está formulada para ser resuelta en función de su labor, esta si tiene un impacto significativo, el cuál es determinar si ha sido víctima alguna vez de hurto o atraco ya que la implicaciones emocionales y psicológicas pueden influir en el desarrollo de sus funciones, aunque el hurto no haya ocurrido en el trabajo y haya pasado mucho tiempo después de la ocurrencia de este.

Capacitación frente al Riesgo Público

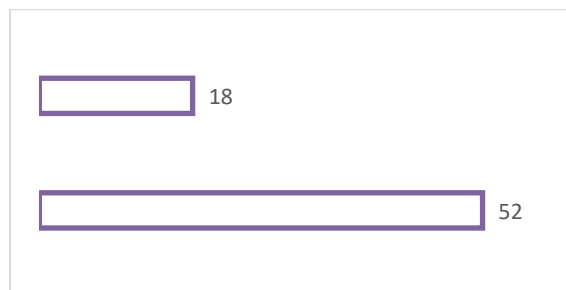
Si bien es cierto se ha capacitado a los trabajadores sobre la importancia de no exceder el permisible de dinero autorizado que corresponde a \$100.000 en el día y \$200.000 en la noche).

Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

En las Estaciones de Servicio se han identificado casos donde el Vendedor de Servicio hace caso omiso a este requerimiento y se procede a citación para inicio de procesos disciplinarios y evitar que este hecho vuelva a presentarse. La ocurrencia de este tipo de eventos es de alto riesgo ya que la materialización de un robo o atraco implica riesgos operacionales y riesgos laborales importantes porque pone en riesgo la vida de un trabajador con repercusiones a corto y mediano plazo que le afectan a nivel emocional y psicológico.

Por esta razón se imparten de forma periódica capacitaciones sobre riesgo público a todo el personal, en especial a los Vendedores de Servicio. Como se evidencia en la ilustración 6 en su mayoría el 74,3% ya ha recibido capacitación en el tema, el 25,7% o no ha recibido capacitación por ser personal en entrenamiento actualmente o no recuerda haberla recibido. Desde el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se dictan Capacitaciones de riesgo publico una vez al año, en vista de que el año pasado se priorizó el plan de formación para covid-19, quedaron algunas capacitaciones de otros temas pendientes las cuales se están realizando este año, sin embargo es de aclarar que empresas cómo el Fondo Soldicom, AES Colombia y Primax Colombia maneja un plan de formación muy amplio para las Estaciones de servicio de Medellín donde además de abordar el tema de servicio al cliente, también tiene dicta temas relacionados con riesgo público, robos y atracos, manejo de dinero, manejo de clientes difíciles, entre otros.

Ilustración 6 Capacitación Frente al Riesgo Público



Fuente: Elaboración propia



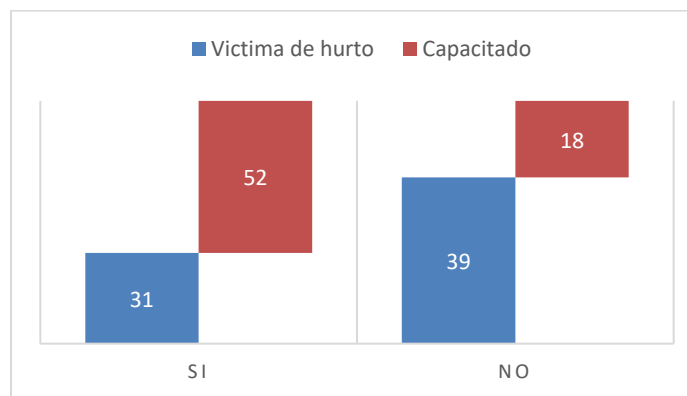
Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Preparación a para una situación de Robo o Atraco

Por su parte se encuentra que el 65,7% de la población trabajadora encuestada está preparada para actuar ante un robo o atraco, este porcentaje es consecuencia de la importante labor realizada por parte de la organización para formar a los Vendedores de Servicio en temas relacionados con riesgo público.

El 32,9% de la población trabajadora encuestada está representada en un 80% por personal nuevo que aún no ha recibido la formación y un 20% que ha recibido formación, pero, aun así, no se siente preparado para actuar ante una situación de robo o atraco, lo anterior se ve reflejado en la ilustración 7.

Ilustración 7 Preparación ante situación de Robo o Atraco



Fuente: Elaboración propia

Es de notar que de las personas que los trabajadores que en algún momento de su vida han sido víctimas de hurto o atraco han sido capacitadas en un 100%, preocupa que quienes no han estado en circunstancias similares el 46% no han sido parte de las actividades de formación sobre los

Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

protocolos para riesgo público, lo cual los hace aún más vulnerables a estos episodios ya que no tendrían la información para identificar situaciones de riesgo y hacer el reporte correspondiente.

Permisible Autorizado por la Estación

Por su parte la ilustración 6 es de notar que los Vendedores de Servicio reciben capacitación sobre el permisible autorizado y firman una carta en la cual se les informa cual es la cantidad de dinero permisible que pueden tener en el turno de trabajo.

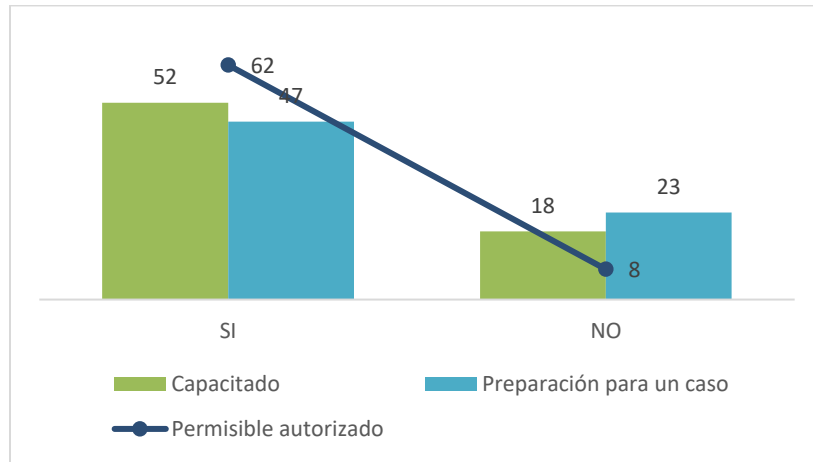
El 11% de los Vendedores de Servicio informan no cumplir con el permisible de dinero; lo anterior se puede dar por varios factores entre los que se encuentran, por ejemplo, no poder depositar el excedente de permisible por alta afluencia de clientes y, por ende, alta demanda de servicio.

Otra de las razones a las que se puede asociar este incumplimiento es porque no ha recibido controles de dinero como lo muestra la ilustración 9, en la cual el 10% de los colaboradores informa no haber recibido auditorías para verificar el cumplimiento del dinero permisible.



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Ilustración 8 Permisible Autorizado por la Estación



Fuente: Elaboración propia

Al comparar los trabajadores que cumplen los lineamientos de control para cada Estación de Servicio se hace evidente que hay una relación directa, es decir, el personal capacitado considera estar más preparado ante una situación de robo o hurto y tiene mayor cumplimiento del control acerca del monto de dinero permitido.

Arqueos y Auditorías de Control

A su vez como se muestra en la ilustración 9, el 11,4% de los Vendedores de Servicio no cumplen con el permisible, lo cual muestra una relación con los controles realizados de dinero permisible en el cual el 10% de los colaboradores informó no haber recibido controles de dinero permisible.

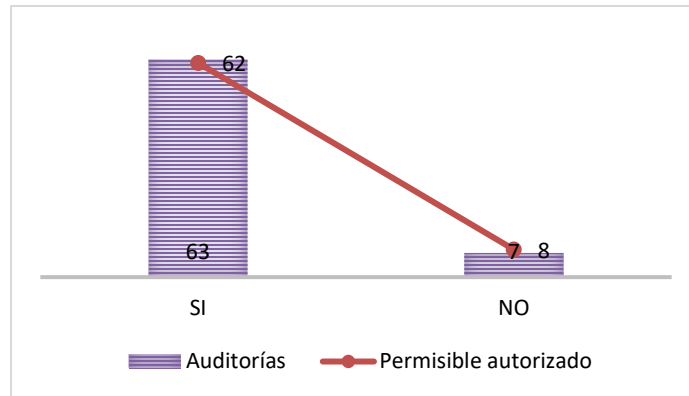
Es muy importante tener en cuenta que los controles o auditorías para verificar el cumplimiento de la cantidad de dinero permisible se realiza de manera aleatoria una vez al mes, por lo anterior



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

puede haber personas a las cuáles en el tiempo que llevan laborando en la empresa aún no ha coincido que se le realice tal control.

Ilustración 9 Arqueos y Auditorías de Control



Fuente: Elaboración propia

Se puede asociar entonces que, donde se han realizado auditorías hay mayor cumplimiento por parte del personal del cargo de Vendedor de Servicio en cuanto al límite permisible, por su parte, donde no se han realizado auditorías no se cumple con esta medida de control.

Pensamientos recurrentes sobre situaciones de Robo o Atraco

Cómo se evidencia en la ilustración 10, los Vendedores de Servicio saben que el tipo de trabajo que realizan tiene altas probabilidades de ocurrencia de robos y atracos, debido al manejo de dinero y los turnos de trabajo los cuales también son nocturnos, por esta razón el 55,7% de los trabajadores afirma que si piensa con frecuencia en la ocurrencia de este. Es importante aclarar que esta percepción de inseguridad es construida socialmente y tiene dos connotaciones, puede



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

darse antes de que ocurra un hecho violento a una persona o después de que la persona haya vivido alguna situación violenta.

Ilustración 10 Pensamientos recurrentes sobre situaciones de Robo o Atraco



Fuente: Elaboración propia

Por su parte recientes estudios epidemiológicos demuestran que aproximadamente del 40% al 90% de las pruebas comunitarias de adultos se ha expuesto a un evento traumático en su vida, sin embargo, el alcance de los daños provocados por el delito en la víctima, aunque comparte aspectos con aquellos provocados por otros acontecimientos potencialmente traumáticos como las catástrofes naturales, las enfermedades, los siniestros viales o la muerte de un ser querido, difiere.

Las víctimas de delito, sin importar si son violentos o no, “se enfrentan al hecho de que su sufrimiento es fruto de la conducta intencionada de otra persona que las han escogido para cometer el delito y a la naturaleza interpersonal de muchas victimizaciones” (Hermida, 2017)

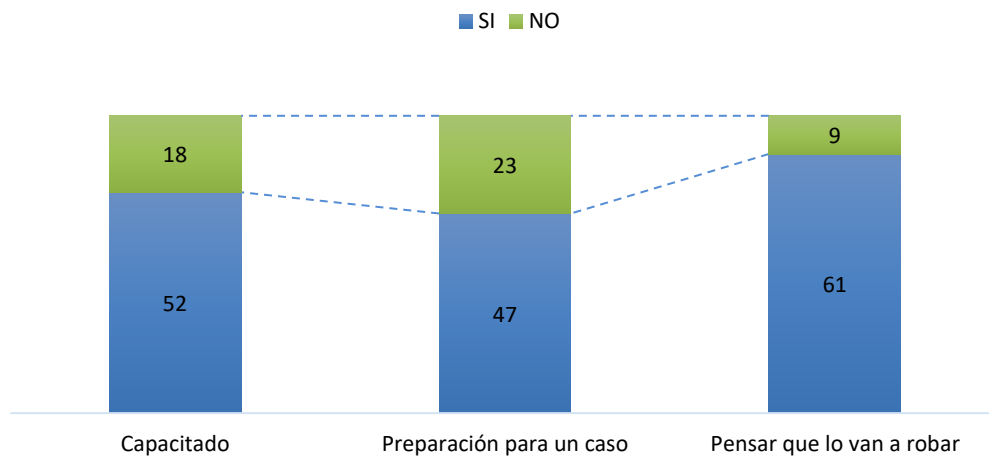
El impacto negativo del suceso psicológico derivado de un suceso traumático, se sitúa en un 15%-20% entre quienes sufren un accidente o catástrofe, cifra que se eleva hasta un 50%-70% en las personas que han experimentado un hecho violento principalmente por la pérdida de la confianza básica en los demás seres humanos, también se considera que los efectos de los

Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

traumas generados por humanos permanecen mucho más en el tiempo que los que se deben a catástrofes naturales, e incluso puede que nunca se retorne a niveles de funcionamiento “normal” (Hermida, 2017).

Al analizar el porcentaje de trabajadores que piensan con frecuencia en la exposición al hurto por las actividades que realizan en el cargo de Vendedor de Servicio, se puede ver que tanto los trabajadores que han sido capacitados y el grupo que no, piensan en estos eventos, la diferencia está en la capacitación y la percepción que tienen de estar preparados para una emergencia.

Ilustración 11 Pensamiento sobre exposición a Hurto



Fuente: Elaboración propia

Capacidad para enfrentar el riesgo público

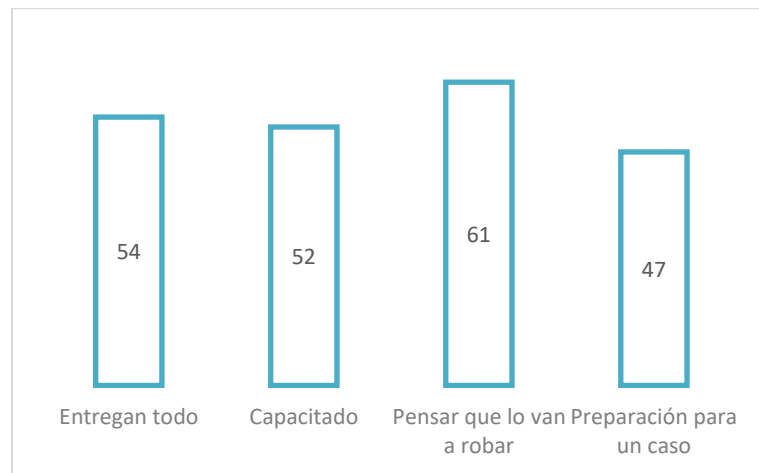
Aquí, los datos arrojan un resultado positivo demostrando que las capacitaciones han sido efectivas para la población trabajadora, es por esto que, dentro de la formación realizada a los Vendedores de Servicio, siempre se da la instrucción que ante la ocurrencia de un robo o atraco



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

se debe entregar todo sin poner resistencia, en la ilustración 12 se puede observar que el 77.1% manifiesta que ante la ocurrencia de un robo o atraco actuaría entregando todo el dinero.

Ilustración 12 Capacidad para enfrentar el riesgo público



Fuente: Elaboración propia

Al tomar a las 61 personas que piensan pueden ser víctimas de un hurto hay un 89% que de presentarse una situación asociada entregan el dinero, es decir, hay claridad y comprensión en cuanto al protocolo de riesgo público. En cuanto a los trabajadores que consideran sentirse preparados para afrontar un robo equivale al 77%, esto una relación importante con el 85% de los trabajadores que han recibido capacitación.

Protocolo de Servicio al Cliente

De acuerdo con la ilustración se tiene que el 92,9% de la población trabajadora conoce el protocolo de servicio al cliente, esto facilita que los clientes se sientan cómodos y satisfechos con



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

la atención prestada. El porcentaje del 7% restante corresponde a personal que aún se encuentra en entrenamiento.

El protocolo de Servicio al Cliente es de vital Importancia a la hora de prestar la atención, también hace parte del ambiente de trabajo agradable para el cliente y para el mismo trabajador, así mismo cabe resaltar que el cliente contribuye en muchas ocasiones a informar situaciones peligrosas o sospechosas que identifica en la estación.

Identificación de situaciones y personas sospechosas

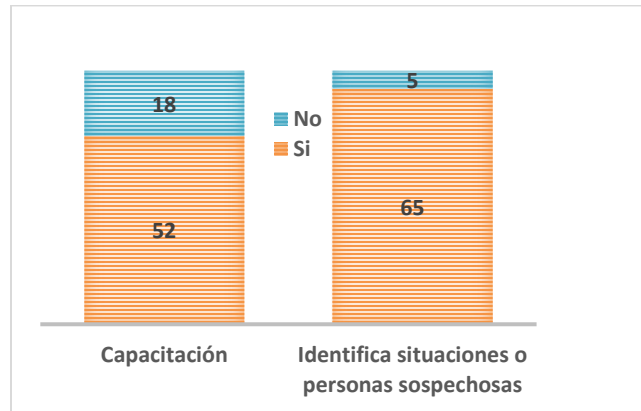
Por su parte se encuentra que el 88% de la población si tiene la capacidad de identificar aquellas situaciones y personas sospechosas ante el riesgo asociado a robos y atracos, esto demuestra una vez más la efectividad de las capacitaciones brindadas con respecto al riesgo, así mismo es de aclarar que esto también se logra con la capacidad de observación y experiencia en la labor.

Por el contrario, el 11% manifiesta no identificar situaciones o personas sospechosas, como se ha mencionado anteriormente hay trabajadores que en este momento se encuentran en entrenamiento y por esta razón, no respondió la encuesta de una forma clara y asertiva, lo anterior puede evidenciarse en la ilustración 13.



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Ilustración 13 Identificación de situaciones y personas sospechosas



Fuente: Elaboración propia

A su vez la ilustración 14 muestra que el 92% de la población trabajadora está atenta ante aquellas situaciones o personas sospechosas, lo que indica que durante la ejecución de su trabajo los Vendedores de Servicio deben apoyar diferentes actividades las cuales implican un gran riesgo para su seguridad, una de estas por ejemplo es el descargue de combustible, es una tarea que implica mucha concentración y tiene un nivel de riesgo muy elevado para todo el personal que se encuentre cerca, los turnos de la noche, tiempos de alimentación también implican mayor tiempo en soledad en la isla.

Por esta razón desde el proceso de formación se hace énfasis en la atención tanto de las tareas ejecutadas como de la atención al entorno para identificar personas o situaciones. Además, al ser una zona abierta y que tiene diferentes locales en alquiler con negocios de venta de alimentos puede generar que a sus alrededores existan visitantes de todo tipo, que quizás se queden rondando con intención de robar.

Reporte de riesgo público

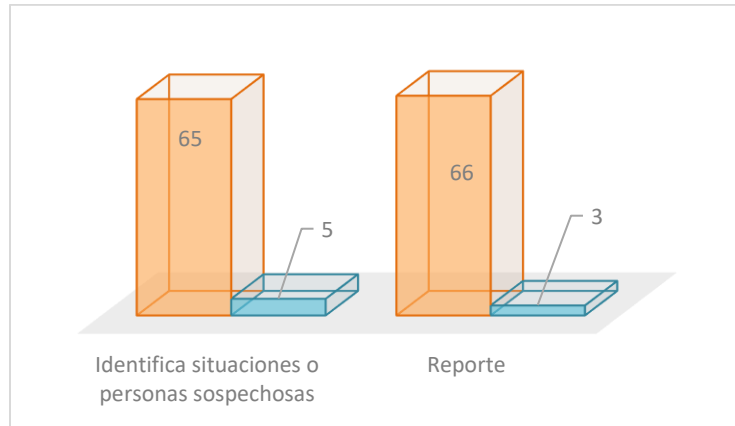
Por otro lado, las instrucciones continuas por parte de los jefes de las estaciones durante la ejecución de las actividades de los Vendedores de Servicio, implica reportar cualquier situación o



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

persona que generen sospecha de posibles robos o atracos, como se puede observar en la pregunta encuestada l el 95,7% de los vendedores tiene muy interiorizada la instrucción.

Ilustración 14 Reporte de riesgo público



Fuente: Elaboración propia

En el momento en que se identifica una persona o situación sospechosa se debe informar al jefe inmediato que corresponde al cargo de líder de estación y este verifica por medio de las cámaras la situación y si es el caso, se informa al cuadrante de la policía para que esta se acerque a la estación de servicio.

Controles de ingeniería frente al Riesgo

Por su parte la percepción del 60% de los Vendedores de Servicio encuestados, es que las medidas existentes en la Estación de Servicio son suficientes, el 40% restante en su mayoría cree que es importante tener seguridad física e instalar cámaras de seguridad con una mayor definición.



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Ilustración 15 Controles de ingeniería frente al Riesgo



Fuente: Elaboración propia

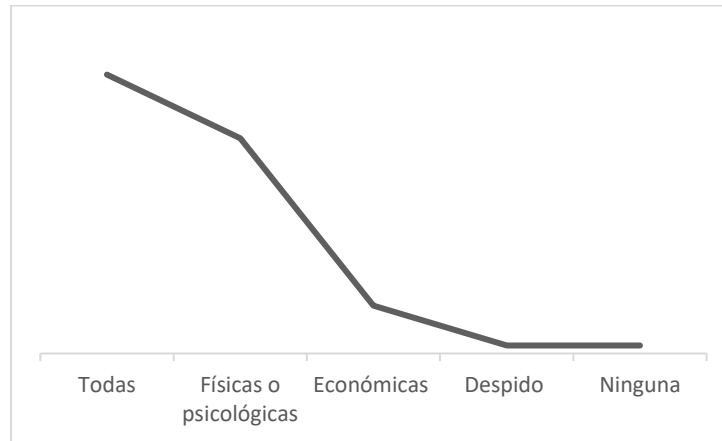
Es de aclarar que las estaciones ya cuentan con cámaras de seguridad 25 por cada estación, sin embargo, existen puntos ciegos donde no es posible visibilizar bien algunas situaciones que puedan presentarse y resta eficacia a la medida preventiva y de control que estás ofrecen.

Efectos por Robo o Atraco

La creencia de los Vendedores de Servicio ante una posible situación como sufrir un robo o atraco es que se pueden generar varias afectaciones, entre las más desatacadas están las físicas y psicológicas.



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Ilustración 16 Efectos por Robo o Atraco

Fuente: Elaboración propia

Además de otras consideraciones de que pueda haber un despido y afectaciones económicas tanto para ellos, como para la organización, sin embargo, en ningún momento ha ocurrido que se haya despedido a alguien por esta razón.

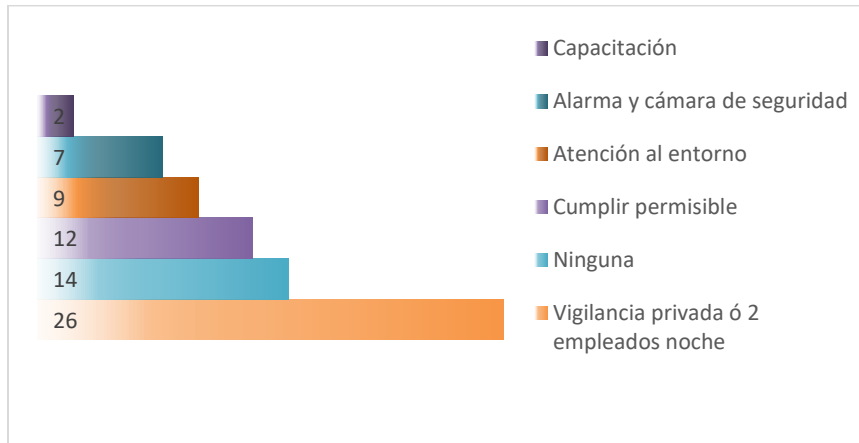
Medidas sugeridas por los Vendedores de Servicio

Los trabajadores sugieren medidas de control que se pueden notar en la ilustración 17 dado que perciben que estas pueden disminuir la vulnerabilidad a ser víctimas de hurto o atraco a establecimientos de comercio. En su orden indicaron que se requiere vigilancia privada o que haya dos trabajadores en el turno de la noche; en un 54% consideraron que no se requiere ninguna medida adicional a las que ya tiene la empresa; un 46% cumplir con el permisible de dinero en efectivo determinado en el protocolo de riesgo público.



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Ilustración 17 Medidas sugeridas por los Vendedores de Servicio



Fuente: Elaboración propia

En un 35% considera que la mejor medida es estar atento al entorno para identificar situaciones o personas sospechosas; un 27% indicó se hace necesario contar con alarmas de pánico y cámara de seguridad y, 8% en capacitación sobre los protocolos de servicio al cliente y riesgo público.

Procedimiento de Arqueo de Caja

Los arqueos a vendedores de servicio se realizan continua y esporádicamente, sin previo aviso al personal en patios ni al personal de oficina y podrán hacerse en cualquiera de los 3 turnos.

La finalidad del procedimiento es determinar los lineamientos para verificar que el vendedor cumpla con el permisible, se toma el dinero en poder del vendedor y se le resta el incremento en ventas desde el inicio del arqueo en la EDS hasta el arqueo al vendedor.



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Esta diferencia deberá ser igual o muy cercana al permisible de lo contrario se estaría sobrepasando el monto de dinero máximo permitido por la estación a cada vendedor. (\$100.000 o \$200.000) según lo estipulado para cada estación de servicios Ver Anexo.

Pieza gráfica



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Aspectos Específicos

Al definir estrategias que contribuyan a prevenir situaciones de robos y atracos provenientes de riesgo público en el cargo de Vendedor de Servicio en las Estaciones de Servicio de Combustible de la empresa Grupo estaciones S.A.S: en las sedes Gases y Combustibles los Mangos y Caribe Medellín, son:



Conclusiones

Con base en los resultados obtenidos en esta investigación se concluye que tanto el hurto, atraco, robo como el miedo a sufrirlo, tienen efectos negativos en la psiquis de los trabajadores de las Estaciones de Servicio Gases y Combustible los Mangos y Caribe Medellín pertenecientes a la empresa Grupo Estaciones S.A.S. Se identifica que se constituyen un riesgo laboral del cual pueden generarse tanto enfermedades a nivel mental y físico como accidentes en caso de verse afectada la integridad física del trabajador.

Es de reconocer que la empresa tiene correctamente descritas las actividades del cargo y definido el perfil que se requiere como Vendedor de Servicio, de igual manera, cuenta con la información documentada para identificación, atención y reporte de una situación de emergencia generada por el riesgo público proveniente de robo o hurto. Dentro de las políticas preventivas que manejan las Estaciones de Servicio existe el adecuado manejo del dinero teniendo en cuenta que debe estar en patio sólo la cantidad permitida, además de que se debe reportar cualquier anomalía identificada en los alrededores de la Estación o con el cliente durante la atención.

No obstante, se encuentra que hay un importante porcentaje de trabajadores que han ingresado recientemente a la empresa y no han sido capacitados sobre este riesgo y las medidas de control establecidas en la estación de servicio, lo cual eleva la vulnerabilidad de la empresa y de los trabajadores por ausencia de información oportuna.



Recomendaciones

Dentro de las recomendaciones para contribuir a la prevención del riesgo en la empresa objeto de estudio, se sugiere hacer seguimiento a las medidas ya existentes, sin embargo, será necesario incluir estrategias para abordar el riesgo publico antes, durante y después de un evento adverso debido al ambiente de trabajo, las actividades propias del cargo y los peligros del entorno en que se encuentra ubicada la organización.

Este seguimiento debe ser realizado por los Líderes de las estaciones, el entrenador de los Vendedores de Servicio y desde el área de Seguridad y Salud en el trabajo, tal seguimiento y análisis de las medidas preventivas y correctivas no tendrá un tiempo establecido para su ejecución, en vista de que se propone que sea de manera continua con el fin de abordar el riesgo desde el antes, el durante y después de su ocurrencia.

Además del seguimiento realizado por Auditoría para hacer cumplir las normas de Seguridad, las Estaciones de Servicio también cuentan con cámaras y alarmas de seguridad que buscan contribuir a la identificación y reporte oportuno a la hora de un evento.

Si bien es cierto, la empresa realiza auditorías de manera aleatoria encontrando que no se están llevando a cabo algunas medidas de prevención del riesgo, es importante, que la empresa genere más actividades de medición, seguimiento y mejora continua del cumplimiento de las actividades por parte de los Vendedores de Servicio, activación de canales de comunicación interna y externa, cumplimiento de los controles preventivos en la jornada laboral para prevenir



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

una situación de hurto o atraco, así como el comportamiento y conducta esperada para evitar poner en riesgo la vida propia, la de sus compañeros y la seguridad de la estación.

Por su parte se encuentra que el 65,7% de la población trabajadora encuestada está preparada para actuar ante un robo o atraco, este porcentaje es consecuencia de la importante labor realizada por parte de la organización para formar a los Vendedores de Servicio en temas relacionados con riesgo público. El 32,9% de la población trabajadora encuestada está representada en un 80% por personal nuevo, que aún no ha recibido la formación y un 20% que ha recibido formación, aun así, no se siente preparado para saber cómo actuar ante una situación de robo o atraco.

Lo mencionado en el párrafo anterior, debe mejorarse con la inclusión en el Plan de Capacitación de la empresa al personal nuevo y antiguo, con énfasis importante en el protocolo de servicio al cliente y el protocolo de riesgo público, siendo esta la manera de generar consciencia en los trabajadores y de alguna manera, disminuir las equivocaciones o comportamientos no seguros de los trabajadores por desconocimiento o falta de retroalimentación en estos temas.

Como se pudo notar en la encuesta de percepción aplicada, los trabajadores recién ingresados a la empresa no habían recibido capacitación al respecto haciéndolos más vulnerables en una situación de hurto o robo y afectar el cumplimiento de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y desde luego, la seguridad de los trabajadores, los clientes y los visitantes del lugar que van a retirar dinero o realizar compras en los establecimientos de comercio ubicados en cada Estación de Servicio. Deberían incluirse estos temas en la inducción al personal y debe hacerse reforzamiento al inicio y durante la jornada laboral de aquellos puntos críticos de su labor detallados previamente en este documento.

Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Se aconseja crear una red de apoyo con la comunidad, los establecimientos de comercio aledaños y las entidades que pueden brindar ayuda en situaciones de emergencia por peligros asociados al riesgo público. Es importante generar campañas de sensibilización a clientes y grupos de interés para cuidar y reportar entre todos situaciones sospechosas o que puedan vulnerar la seguridad del Vendedor de Servicio y el entorno.

También se sugiere indagar sobre el apoyo psicológico que pueda ser brindado por cajas de compensación o ARL a los vendedores de servicio y a todos los trabajadores de la estación, para tratar todos aquellos síntomas o afectaciones que puedan ser motivo de miedo o pánico durante el desempeño de su labor y que conlleven a disminuir su desempeño o a su distracción en la ejecución de la labor.

Sería interesante ahondar con otros estudios la situación de riesgo público en otros establecimientos de comercio para caracterizar la situación de riesgo y vulnerabilidad de estos cargos y poder proponer estrategias comunes que beneficien al individuo y a la comunidad.



Referencias

- Alegría, G. (2012). *Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesderecho/article/view/162161>
- Alvarez, O. E. (2018). *Patrones delictivos vinculados a los robos en la población de coroico*. La paz .
- ARL SURA. (2018). *Manejo del Riesgo Público*. Obtenido de https://arlsura.com/files/2018/Riesgo_Publico_Definitivo.pdf
- Carmen Baez León, Bernado Moreno Jimenez . (2010, noviembre). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas*. Madrid: Universidad Autonoma de Madrid. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Bernardo-Moreno-Jimenez/publication/236151656_factores_y_riesgos_psicosociales_formas_consecuencias_INSHT/links/0deec5166da54c17aa000000/factores-y-riesgos-psicosociales-formas-consecuencias-INSHT.pdf
- Código Penal. (2000). *Ley 599*. Obtenido de https://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/legislacion/l_20130808_01.pdf
- Fiscalía General de la Nación. (28 de septiembre de 2018). *Alianza interinstitucional contra el hurto en establecimientos comerciales*. Obtenido de <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/seccionales/alianza-interinstitucional-contra-el-hurto-en-establecimientos-comerciales/>
- Florez, D. M., & Fernandez, D. V. (2016). *Entre cuidado y hurto: relación ambivalente con el foráneo en la Perseverancia*. Bogotá.
- Fundación Estatal para la prevención de riesgos Laborales. (febrero de 18 de 2019). *Diferencias de género en los puestos de trabajo*. Obtenido de <https://saludlaboral.org/diferencias-de-genero-laborales/>
- google, F. (2021). *Formulario google forms*.
- Guido Germán Albán Pérez, S. R. (2019, 20 de diciembre). *Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores de la empresa de derivados del petróleo de Energy gas*. Ecuador: Revista Horizontes de Enfermería. Obtenido de <https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/enfermeria/article/download/835/992/2907>
- Hermida, S. L. (2017). *El robo con violencia o intimidación en las personas como riesgo laboral*. España. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=186258>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2011). *VII Encuesta Nacional de condiciones de Trabajo*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96082/VII+Encuesta+Nacional+de+Condiciones+de+Trabajo%2C+2011/399f13f9-1b87-41de-bd7e-983776f8212a>
- Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el Trabajo*. Buenos Aires. Obtenido de <https://core.ac.uk/reader/35154340>
-

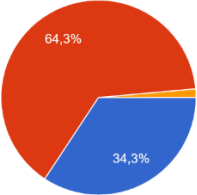
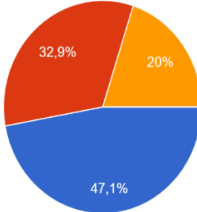
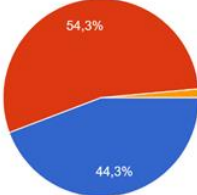
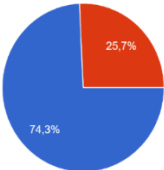
Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

- Organización Internacional del Trabajo. (2021). *La violencia en el Trabajo: un problema mundial*. Obtenido de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang--es/index.htm
- Pelaez, M. S. (2010). *Evaluación, Identificación E Intervención De Los Factores De Riesgo Psicosociales*. Pereira. Obtenido de <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/2569/1/CDPEPSI322.pdf>
- Rivera, A. M. (2017). *Modulo II Tipología de la Violencia*. El Salvador: Fundación Nacional para el desarrollo. Obtenido de <http://www.repo.funde.org/id/eprint/1245/1/2-Tipo-Viol.pdf>
- Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico .
- Salinas, C. M. (2017). *La distribución espacial del robo a transeúntes*. Mexico. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-\(Salinas,2017\)10792017000200417](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-(Salinas,2017)10792017000200417)
- Salomón Asmar Soto. (2020). Los pagos con tarjeta aumentaron en Colombia durante el aislamiento. *La Republica*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/finanzas/los-pagos-con-tarjeta-aumentaron-en-colombia-durante-el-aislamiento-3034832>
- Secretaría de Seguridad Convivencia Y Justicia. (2021). *Informe de Gestión*. Medellín. Obtenido de <https://scj.gov.co/sites/default/files/control/Informe%20de%20Gesti%C3%B3n%202020.pdf>
- Susana Laguna Hermida. (2017). *El Robo con Violencia o intimidacion el las personas como riesgo laboral*. Madrid. Obtenido de <http://repositorio.ucjc.edu/bitstream/handle/20.500.12020/449/Tesis%20Doctoral%20Susana%20Laguna%20Hermida.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexos

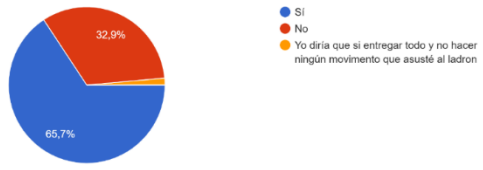
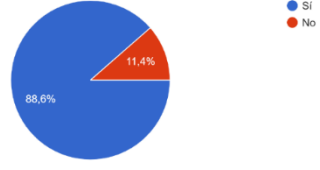
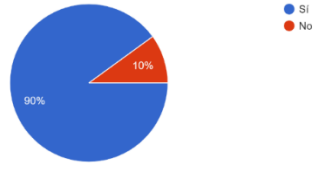
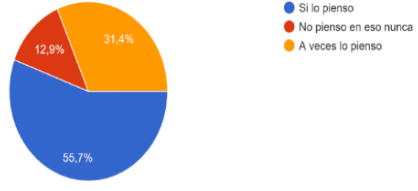
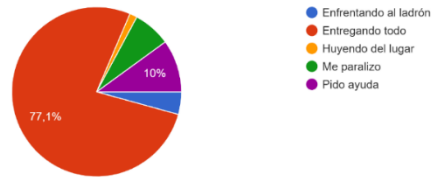
Anexo 1. Cuestionario Percepción del Riesgo Público

Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Pregunta	Ilustración
1. Género	<p>1. Género 70 respuestas</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Mujer ● Hombre ● Otro
2. Edad	<p>2. Edad 70 respuestas</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Entre 20 - 30 ● Entre 30- 40 ● Entre 45- 60 ● más de 60
3. ¿Ha sido víctima alguna vez de hurto o atraco?	<p>3. ¿Ha sido victima alguna vez de hurto o atraco? 70 respuestas</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Sí ● No ● Intento de hurto
4. ¿Ha recibido alguna vez capacitación sobre el riesgo público asociado a robos y atracos?	<p>4. ¿Ha recibido alguna vez capacitación sobre el riesgo público asociado a robos y atracos? 70 respuestas</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Sí ● No

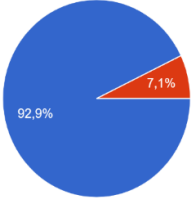
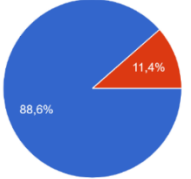
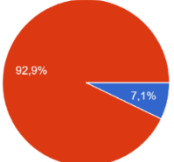
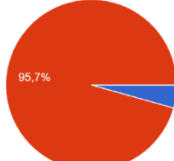


Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

<p>5. ¿Considera usted que está preparado para actuar ante un robo o atraco en la estación de servicio?</p>	<p>5. ¿Considera usted que está preparado para actuar ante un robo o atraco en la estación de servicio? 70 respuestas</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Si ● No ● Yo diría que si entregar todo y no hacer ningún movimiento que asusté al ladron
<p>6. ¿Cumple usted con el permisible de dinero en su turno de trabajo?</p>	<p>6. ¿Cumple usted con el permisible de dinero en su turno de trabajo? 70 respuestas</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Si ● No
<p>7. ¿Se le han realizado controles de dinero permisible (arqueos) por parte de auditoría de su empresa?</p>	<p>7. ¿Se le han realizado controles de dinero permisible (arqueos) por parte de auditoría de su empresa ? 70 respuestas</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Si ● No
<p>8. ¿Piensa usted con frecuencia que en cualquier momento puede suceder un robo o atraco en su turno de trabajo?</p>	<p>8. ¿Piensa usted con frecuencia que en cualquier momento puede suceder un robo o atraco en su turno de trabajo? 70 respuestas</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Si lo pienso ● No pienso en eso nunca ● A veces lo pienso
<p>9. ¿Ante un robo o atraco en la estación de servicio usted actuaría?</p>	<p>9. ¿Ante un robo o atraco en la estación de servicio usted actuaría? 70 respuestas</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Enfrentando al ladrón ● Entregando todo ● Huyendo del lugar ● Me paralizó ● Pido ayuda

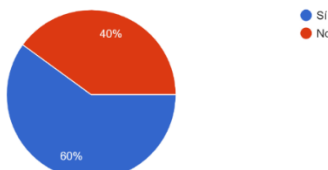


Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

<p>10. ¿Conoce usted el protocolo de servicio al cliente?</p>	<p>10. ¿Conoce usted el protocolo de servicio al cliente? 70 respuestas</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Si ● No
<p>11. ¿Cree usted que puede identificar en la estación de servicio aquellas situaciones y personas sospechosas ante el riesgo de robo o atraco?</p>	<p>11. ¿Cree usted que puede identificar en la estación de servicio aquellas situaciones y personas sospechosas ante el riesgo de robo o atraco? 70 respuestas</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Si ● No
<p>12. ¿En su turno de trabajo está usted atento ante situaciones o personas que generen sospecha ante el riesgo de robo o atraco?</p>	<p>12. ¿En su turno de trabajo está usted atento ante situaciones o personas que generen sospecha ante el riesgo de robo o atraco? 70 respuestas</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● Sólo estoy atento a mi trabajo ● Si estoy atento a lo que sucede en el entorno con personas y situaciones
<p>13. ¿Reporta usted a su jefe las situaciones y personas sospechosas ante el riesgo de robo y atraco?</p>	<p>13. ¿Reporta usted a su jefe las situaciones y personas sospechosas ante el riesgo de robo y atraco? 69 respuestas</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● No reporto nada ● Si, siempre reporto



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

<p>14. ¿Considera usted que las medidas existentes en la estación de servicio son suficientes para la prevención del riesgo de robos y atracos?</p>	<p>14. ¿Considera usted que las medidas existentes en la estación de servicio son suficientes para la prevención del riesgo de robos y atracos ? 70 respuestas</p>  <table border="1"> <tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr><td>Si</td><td>60%</td></tr> <tr><td>No</td><td>40%</td></tr> </table>	Respuesta	Porcentaje	Si	60%	No	40%										
Respuesta	Porcentaje																
Si	60%																
No	40%																
<p>15. ¿Cree usted que al sufrir un robo o atraco se generan afectaciones de que tipo?</p>	<p>15. ¿Cree usted que al sufrir un robo o atraco se generan afectaciones de que tipo? 70 respuestas</p>  <table border="1"> <tr><th>Afectación</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr><td>Económicas</td><td>8,6%</td></tr> <tr><td>Me pueden despedir</td><td>0%</td></tr> <tr><td>Psicológicas</td><td>0%</td></tr> <tr><td>Físicas</td><td>0%</td></tr> <tr><td>Físicas y psicológicas</td><td>35,7%</td></tr> <tr><td>Ninguna afectación</td><td>0%</td></tr> <tr><td>Todas las anteriores</td><td>50%</td></tr> </table>	Afectación	Porcentaje	Económicas	8,6%	Me pueden despedir	0%	Psicológicas	0%	Físicas	0%	Físicas y psicológicas	35,7%	Ninguna afectación	0%	Todas las anteriores	50%
Afectación	Porcentaje																
Económicas	8,6%																
Me pueden despedir	0%																
Psicológicas	0%																
Físicas	0%																
Físicas y psicológicas	35,7%																
Ninguna afectación	0%																
Todas las anteriores	50%																

Fuente: Elaboración Propia a partir del instrumento de medición

Anexo 2. Descripción del Cargo de Vendedor de Servicio

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
PROCESO AL QUE PERTENECE:	Operativo
DENOMINACIÓN DEL CARGO:	Vendedor de servicio
CARGO SUPERIOR INMEDIATO:	Lider de estación
RECURSO HUMANO A CARGO:	No
HORARIO LABORAL:	5: 00 a.m. – 1: 00 p.m. – 1:00 p.m. – 9:00 p.m. – 9:00 p.m.- 6:00 a.m.
MISIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ubicar el vehículo guiándolo a una posición desocupada. ✓ Saludar cordialmente al cliente al lado del conductor. ✓ Ofrecer llenar el tanque o el galón adicional. ✓ Mostrarle al cliente que el dispensador se encuentra en ceros, para despachar la gasolina garantizada y activada. ✓ Ofrecer servicios adicionales <p style="margin-left: 20px;">- Apertura de capots.</p>	

Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

- Lavado del parabrisas.
- Aire.
- SOAT.
- Productos de neveras.

- ✓ Cerrar la cuenta y entregarle la factura, y no guardar el dinero hasta no entregarle el cambio en voz alta.
- ✓ Despedirse cordialmente diciendo: “Gracias por confiar en nosotros”.

1. Promover y ofrecer la venta de productos:
2. Verificar la entrega de los productos.
3. Manejar y consignar efectivo dentro del permisible estipulado por la E/S.
4. Comunicar y solicitar autorización para pago de combustible, cambio de aceite
5. Controlar las ventas por medios electrónicos, solicitando la cédula del titular de la tarjeta de crédito.
6. Cuidar de los equipos e implementos de trabajo de la E/S
7. Realizar el aseo de la E/S
8. Diligenciar en la planilla de liquidación productos recibidos, entregados, vendidos y totalizar (total a liquidar)
9. Aplicar las normas de seguridad, consignadas en el manual de seguridad de la E/S.
10. Recibir el carro tanque y realizar descargue del combustible.
11. Informar toda anomalía que ocurra dentro de las instalaciones de la E/S
12. Realizar actividades del programa Juguémosle Limpio al Medio Ambiente (Manejo de residuos).
13. Asistir a capacitaciones programadas por la empresa.
14. Registrar cómo se recibe y que se entrega en el sitio de trabajo

Fuente: Elaboración Propia 2021



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Anexo 3. Formato Arqueo

ARQUEO DE EFECTIVO- VENDEDORES DE SERVICIO		
FECHA:	HORA:	CAJA:
TOTAL A ENTREGAR SEGÚN ORION		
(-) PAGOS TARJETA CRÉDITO Y DEBITO		
(-) BONOS		
(-) ANTICIPO		
(-) PAGO FLOTA (CRÉDITOS)		
SUBTOTAL		
(-) CRÉDITOS MANUALES		
(+) VENTAS CANASTA NO REGISTRADAS		
(+) PROPINAS CON TARJETA		
TOTAL		
VS DINERO CONTADO		
DIFERENCIA		
OBSERVACIONES		

Fuente: Elaboración Propia 2018



Anexo 4. Protocolo de riesgo público para robos y atracos

7.7 PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN FRENTE AL RIESGO PÚBLICO

Los protocolos son la herramienta preventiva que ayudará, en caso de presentarse inconvenientes en cualquier escenario, a tomar decisiones oportunas que lleven a un resultado satisfactorio para la superación de eventualidades y la conservación de la vida.

Para la empresa ESTACION DE SERVICIO CARIBE se hace necesario establecer una serie de PROTOCOLOS de actuación ante la ocurrencia de algún evento indeseado, especialmente si éstos tienen que ver con el RIESGO PÚBLICO, éstos protocolos deben ser divulgados y socializados a todas las partes interesadas ya sean empleados administrativos y conductores.

7.7.1 EN CASO DE ATRACO PARA EMPLEADOS Y CONDUCTORES

ANTES

1. Mantenga poco dinero en efectivo.
2. Porte solo una tarjeta de crédito
3. No ostente, ni presuma de su dinero al utilizar ropa y accesorios de marca, esto lo hace presa fácil del delincuente.
4. No presuma de lo que tiene, no es necesario.
5. No exponga sus objetos de valor.
6. Evite las rutinas, si es posible, variar horarios y los lugares que frecuenta.

asesorado por ARL Liberty Seguros



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

DURANTE

1. Controle el miedo o temor que produce la sorpresa del asalto, mantenga la calma, piense y actúe con serenidad.
2. Si le es posible avise a las Autoridades de Policía, además al supervisor de patio, Coordinador o quien haga las veces.
3. No haga movimientos bruscos que llamen la atención de los asaltantes.
4. Mantenga la calma, no ofrezca resistencia a los atracadores, todo puede salir mejor, de esta manera evita lesiones mayores a usted, visitantes, clientes y usuarios que se encuentren en ese momento.
5. Si alguien requiere ayuda no intente prestarla sin la autorización de los asaltantes.
6. No intente hacer nada que ponga en peligro su vida y la de los demás.
7. No amenace a un agresor, su instinto de conservación le dictará reacciones violentas, llegando desde la toma de rehenes al homicidio.
8. Haga únicamente lo que pidan los asaltantes.
9. Trate de memorizar cualquier acento, gesto, cicatriz, rasgo, etc. que pueda servir para una identificación posterior y poder aportar información útil a las autoridades y facilitar su pronta captura.
10. No intente poner impedimentos a los agresores en su huida.
11. Si puede hacerlo sin ningún riesgo, observe todas las características posibles como, rasgos de los delincuentes, dirección que toman los delincuentes, vehículos, placas, color, tipo, etc.
12. Elaborar el informe de los hechos a la empresa.

Fuente: Elaboración Propia 2018, asesorado por ARL Liberty Seguros

DESPUES

1. Luego del atraco debe comunicar inmediatamente con las autoridades y contar lo sucedido, y notificar a su superior inmediato.
2. Evitar perseguir a los delincuentes.
3. Informar la ruta exacta por donde escaparon los delincuentes.
4. Se debe instaurar la respectiva denuncia ante las autoridades.
5. Elaborar el informe de lo sucedido.

Fuente: Elaboración Propia 2018 asesorado por ARL Liberty Seguros



Riesgo Publico del Cargo de Vendedor de Servicio

Anexo 5. Procedimiento Arqueo a Vendedores de Servicio

