

# Riesgo público: un factor de riesgo presente en las organizaciones

---

## Public risk: a risk factor presents in organizations

---

**Recibido:** 20 de junio de 2022

**Aprobado:** 12 de diciembre de 2022

**Forma de citar:** B. J. Pérez Fernández, M. L. Vargas Villamizar, “Riesgo Público: un factor de riesgo en las organizaciones ”; Mundo Fesc, vol. 13, no. S1, pp. 147-164, 2023. <https://doi.org/10.61799/2216-0388.1431>

---

**Blanca Johanna Pérez-Fernández\*** 

Máster en Prevención de Riesgos Laborales  
johisperez@hotmail.com  
Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO  
San José de Cúcuta, Colombia

**Martha Lucía Vargas-Villamizar** 

Doctora in Environmental Science  
martha.vargas-v@uniminuto.edu.co  
Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO  
San José de Cúcuta, Colombia

**\*Autor para correspondencia:**

johisperez@hotmail.com



## Riesgo público: un factor de riesgo presente en las organizaciones.

### Resumen

El Riesgo Público para la presente investigación se consideró como el factor interno más importante entre la lista de peligros a los que se exponen los trabajadores de la empresa 3M Soluciones Integrales Generales S.A.S, en especial quienes prestan servicios de conserjería, portería y oficios varios en las propiedades horizontales del área metropolitana de San José de Cúcuta. La metodología mixta de investigación fue la más idónea para recopilar y analizar la información, logrando mejores resultados por medio de la integración y triangulación de los métodos cuantitativo y cualitativo. El alcance de la investigación fue descriptivo y tuvo como objetivo principal el diseño del programa de riesgo público para la empresa. Los objetivos específicos permitieron identificar las actividades y acciones en las cuales quedaban expuestos al riesgo público los colaboradores; se reconocieron las medidas de intervención por parte de la empresa para minimizar el riesgo público y finalmente, se realizó la propuesta de medidas de control o preventivas dirigidas a mitigar el riesgo público. Se evidenció que el registro de acceso de entrada y salida de visitantes/usuarios es la única medida de intervención para mitigar el riesgo público que implementa la empresa, que los colaboradores no están debidamente capacitados sobre el tema de riesgo público y aunque la mayoría aduce sentirse seguro en sus puestos de trabajo, frecuentemente si se han presentado situaciones relacionadas con dicho factor, como violencia verbal, agresión física y amenazas por parte de la comunidad residente o visitante a dichas propiedades horizontales. Se recomienda establecer conjuntamente entre el empleador y el trabajador una línea de actuación directa para fortalecer la percepción y la cultura del riesgo

**Palabras clave:** Agresión, Autocuidado, Peligro, Percepción del Riesgo, Riesgo Público.

**Public risk: a risk factor presents in organizations.**

## Abstract

Public Risk for this research was considered as the most important internal factor among the list of hazards to which the workers of the company 3M Soluciones Integrales Generales S. A. S are exposed, especially those who provide services of concierge, porter and various trades on horizontal properties in the metropolitan area of San José de Cúcuta. The mixed research methodology was the most suitable for collecting and analyzing information, achieving better results through the integration and triangulation of quantitative and qualitative methods. The scope of the research was descriptive and the main objective was the Design of the Public Risk Program for the Company. The specific objectives allowed the identification of activities and actions in which employees were exposed to public risk; the recognition of intervention measures by the company to minimize public risk and the proposal of control or preventive measures aimed at mitigating public risk. It was evidenced that the registration of entry and exit of visitors and users is the only intervention measure implemented by the company in order to mitigate public risk, that employees are not properly trained on the subject of public risk, and although most claim to feel safe at their jobs, often if there have been situations related to this factor, such as verbal violence, physical aggression and threats from the resident or visiting community to these horizontal properties. It is recommended that a direct line of action be established jointly between the employer and the worker to strengthen the perception and culture of public risk.

**Keywords:** Aggression, Self-care, Hazard, Risk perception, Public Risk.

## Introducción

Desde la psicología cognitiva, los investigadores han instaurado una base de investigación asociada a la percepción del riesgo y sus efectos [1]. [2] puntualizó la percepción del riesgo como la valoración u opinión dada por una persona cuando se le solicita describir actividades o tareas que conllevan a la exposición de peligros/riesgos, obteniendo como resultado una respuesta asociada a su instinto e intuición al peligro [3].

Para evaluar y valorar la percepción del riesgo, comúnmente se le solicita al participante identificar y determinar el nivel de riesgo sobre un conjunto de fuentes, situaciones o actos que pueden generar daño. [4] evaluó la percepción del riesgo en los conductores mediante una escala likert para calificar los comportamientos de riesgo como conducir a alta velocidad y realizar comportamientos inseguros mientras se conduce. [5] aplicaron un cuestionario de seguridad vial a 142 participantes y tres de las categorías evaluadas fueron hábitos de movilidad, estilo de conducción y percepción del riesgo. [6] evaluó la percepción del riesgo ocupacional en trabajadores del sector construcción, para ello empleó dos cuestionarios los cuales permitieron identificar las actividades que eran consideradas más peligrosas por la población trabajadora, la magnitud del riesgo y las propiedades o características de esa percepción.

Probablemente, el nivel de riesgo al que se expone y el cual es percibido por la población trabajadora o una persona en general, no siempre refleja con certeza y exactitud el riesgo real. [7] sostienen que “la seguridad es un trabajo tedioso, complicado y duro en el mundo digitalizado de hoy” (p. 151). Por otra parte, [8] argumentan que el tipo de riesgo modera de forma significativa la relación entre la exposición selectiva a los medios y la percepción del riesgo público.

Para abordar el tema del riesgo público, primero fue necesario revisar la diferencia entre peligro y riesgo. Con base en [9] el peligro hace referencia a una “fuente, situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones” (art. 2.2.4.6.2 no. 27) y el riesgo “combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por estos” (art. 2.2.4.6.2 no. 34). Con base en lo anterior y asociándolo al tema objeto de investigación, un peligro puede ser un objeto contundente, un arma corto punzante, una sustancia química, un artefacto o carga explosiva, entre otros [10], y ejemplos de riesgo público se asocian con robos, atracos, atentados, extorsión, secuestro, saqueo, y otros [10] y [11].

De acuerdo con [12] se entiende por riesgo público “esas situaciones que están asociadas a condiciones violentas que se pueden vivir en los espacios públicos, poniendo en riesgo las instalaciones o bienes de las empresas y la integridad física de las personas” (p. 18). Los agentes generadores del riesgo corresponden a aquellos individuos, grupos

u organizaciones que con su actuar materializan la violencia y la agresión como delincuencia común, bandas organizadas, narcotraficantes, grupos subversivos, y otros [13].

A nivel nacional, [14] registra las siguientes cifras con relación al hurto a comercio, de enero-septiembre de 2022 se presentaron 35.106 casos y de enero-septiembre de 2023 acaecieron 28.687 eventos (cifras preliminares sujetas a variación), con una variación absoluta de -6.419. De acuerdo con el histórico nacional, de 2014 a 2016 los casos se mantuvieron de forma constante, es decir, oscilaron entre 21.723 y 23.060. Posteriormente, se presentó un alza significativa desde los años 2017 a 2019 de 60.311 a 65.581 hurtos a comercio. A partir de 2020 a 2022, la cifra ha disminuido manteniendo valores entre 43.109 y 46.405, este último dato corresponde a la cantidad del 2022.

De acuerdo con los datos reportados por [15] en el Boletín de Indicadores de Seguridad, se evidencia una variación del 7% en el hurto a comercio, comparando los datos del I semestre 2022 (257 casos) y el I semestre 2023 (274 casos).

Con base en lo expuesto anteriormente, el riesgo público se puede definir como esa serie de situaciones peligrosas a las que se encuentran expuestos los trabajadores mientras ejercen sus funciones en el lugar de trabajo, siendo el factor de condiciones de seguridad el del nivel más alto en el que quedan inmersos los trabajadores principalmente en lo tendiente a temas de inseguridad como agresiones verbales, agresión física, hurto y amenazas, situaciones que terminan poniendo en juego la integridad física del colaborador o de una colectividad y puede llevar a la muerte, por esta y otras razones, las conductas violentas son las más frecuentes en el mundo moderno en el que se hace necesario que las empresas y organizaciones fomenten y apliquen medidas de seguridad en sus empresas.

La evaluación del riesgo laboral en Colombia se realiza teniendo en cuenta el nivel de probabilidad por nivel de consecuencia, obteniendo como resultado el nivel de riesgo y de intervención, posteriormente se determina la aceptabilidad del riesgo, los criterios para establecer controles [11] y finalmente se establecen las medidas de intervención (eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, señalización y advertencia, equipos/elementos de protección personal) [9], [11] y [16].

[17] refiere que “En este escenario, los riesgos laborales serán cada día mayores y en particular los factores generadores del Riesgo Público, considerando el bajo impacto que para los programas de salud laboral y de gestión del riesgo representan actualmente” (p. 2), a este panorama se suma la vulnerabilidad de las personas, organizaciones, equipos, materiales, bienes, el creciente nivel de exposición, el desempleo, la migración, la informalidad, y otros factores frente a este tipo de riesgos.

Los trabajadores que realizan desplazamientos dando cumplimiento a funciones o actividades diarias laborales, o a quienes se ven expuestos a riesgos públicos, se le

es necesario determinar qué actividades y tareas son críticas, conocer e identificar los riesgos los cuales podrían ocasionar pérdidas o hasta la muerte. Conforme a lo argumentado por [17] "El Riesgo Público está asociado a los factores derivados de circunstancias sociales, que generan situaciones de agresión intencional de personas contra personas y/o contra comunidades" (p. 4).

En todo riesgo hay que considerar las consecuencias, y una de las características del riesgo público es el comportamiento humano, y su finalidad o acometida es el de causar daño, lesión o puede conllevar hasta la muerte. Un ejemplo de ello, son los riesgos públicos asociados a tiroteos masivos o los ataques terroristas, los cuales tienen un aspecto universal y es generar lesiones traumáticas [18].

El Riesgo Público está asociado principalmente a factores que resultan de las problemáticas sociales en especial de la inseguridad, lo que finalmente deriva en situaciones peligrosas como agresiones físicas intencionales, violencia verbal, hurto, robo, atracos, asonadas, atentados, secuestros, etc., y se ve materializado a diario en actos por lo general delictivos en los que queda inmerso el trabajador o un grupo o toda la población trabajadora ya sea de manera directa o indirecta, pero el resultado siempre se va a ver reflejado en la afectación directa de los intereses e integridad física de los colaboradores, generando en muchos casos lesiones temporales, permanentes e incluso la muerte.

Como antecedentes del riesgo público se destacan tres investigaciones. En la primera de ellas [19] destacan que las diferentes formas de violencia y agresión que se puedan generar en un contexto de trabajo o en un espacio público pueden conllevar a efectos para la salud física y psicosocial de la población trabajadora, y que genera un impacto en la administración y los resultados organizacionales. Desplegaron un estudio con 487 guardias de seguridad de habla alemana y hallaron que el 23% había experimentado violencia generada por extraños, el 56% actos agresivos, el 30% actos violentos indirectos y el 3% había experimentado acoso sexual en los últimos 12 meses, por lo anterior, sugieren que aquellas ocupaciones de alto riesgo como es el caso de los guardias de seguridad se les debe brindar una vigilancia y supervisión constante sobre aquellos actos violentos y agresivos que se dan en el contexto laboral, además de una formación adecuada sobre el manejo de situaciones o circunstancias difíciles y factores de riesgo conductual, a fin de prevenir o mitigar los daños a la salud y poder abordar las tasas de rotación del personal.

[20] sostienen que la violencia experimentada en el lugar de trabajo es un problema de suma importancia desde la seguridad y salud en el trabajo en todo el mundo. Desarrolló un estudio de corte transversal donde participaron los guardias de seguridad privada en Douala. La tasa de prevalencia de violencia ocupacional fue alta con un 68,84% y es representada mediante violencia verbal o gritar/alzar la voz, situaciones causadas por visitantes y clientes, y en parte se debe a la falta de cultura o de civilidad. Este riesgo debe abordarse con formación adecuada y la creación de una unidad que se encargue

de gestionar la violencia relacionada con el trabajo.

[21] realizaron una investigación con los guardas de seguridad en Finlandia y encontraron que la tasa de prevalencia de agresión verbal, amenazas de agresión y actos físicos contra los guardias de seguridad al menos una vez al mes fueron del 39%, 19% y 15% respectivamente. En cuanto a la agresión verbal, la misma se dirigía tanto a los guardias de seguridad más como a los menos experimentados.

Cabe manifestar que no son los mismos riesgos a los que se ve expuesto un trabajador en una oficina, que a los que se expone un colaborador que realiza sus actividades laborales en un espacio abierto, en una construcción, en una mina subterránea, o a la intemperie, ya que cada situación o contexto de trabajo es totalmente diferente y se debe manejar la identificación de los peligros físicos, químicos, biológicos, psicosociales, hasta los factores de seguridad.

Con base en lo anterior, se evidencia que el riesgo público puede manifestarse de diferentes formas, por lo tanto, se deben definir responsabilidades frente a la prevención, mitigación y manejo de este riesgo. La globalización, las tecnologías de la información y la comunicación, la era del conocimiento, la inteligencia artificial y otros factores, conllevan a que el talento humano se esté desarrollando en un medio cada día más renovado y cambiante, por lo anterior, esto implica que los empleadores y contratantes, y en general su población trabajadora deben adoptar una cultura organizacional preventiva como ADN de los ambientes laborales, y que la mitigación del riesgo sea una responsabilidad y compromiso de cada miembro de la organización, con el propósito colectivo que todos aporten hacia un objetivo común.

[9] sostiene que mediante el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo se busca la aplicación de medidas que garanticen el mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo, la identificación, evaluación, valoración y control de los peligros y riesgos presentes en la empresa u organización. Además, este último aspecto es un estándar mínimo que le aplica a toda organización [22]. Por tal motivo, el principal eje de la seguridad y salud en el trabajo gira en torno a la prevención la cual se enfoca en disminuir la probabilidad de ocurrencia y afectación de situaciones por riesgo público, identifica, establece y prioriza esa capacidad de respuesta del personal de manera individual, colectiva e institucional, frente al manejo/control de los riesgos inherentes al desarrollo de las actividades rutinarias y no rutinarias.

En este mismo orden de ideas, de acuerdo con el análisis inductivo [23] señalaron cuatro cambios asociados a las medidas de seguridad: 1. Cambio en la percepción del riesgo en relación con el conocimiento y realidad de los riesgos relacionados con la seguridad, 2. Generación de varios planes y medidas, 3. Cambios estructurales en diversos niveles del sector y 4. Mayores recursos asignados a la seguridad.

Para esta investigación se abordó como objetivo general el diseño de un programa de

riesgo público en la empresa 3M Soluciones Integrales Generales S.A.S ubicada en la ciudad San José de Cúcuta, Norte de Santander [24], para dar cumplimiento a este propósito se plasmaron tres (3) objetivos específicos los cuales fueron: identificar las actividades y acciones que desarrollan los trabajadores de la empresa 3M Soluciones Integrales Generales S.A.S en la cual se ven expuestos al riesgo público; Reconocer cuáles son las medidas de intervención que lleva a cabo la empresa 3M Soluciones Integrales Generales S.A.S para minimizar el riesgo público; y finalmente realizar una propuesta de medidas de control o preventivas dirigidas a mitigar el riesgo público.

El diseño de este programa en riesgo público fue determinar el rol de facilitador con el objetivo de prevenir los peligros/riesgos y mitigar sus consecuencias, seguir educando tanto a la población trabajadora como a la comunidad que reside y a los visitantes habituales de las propiedades horizontales donde se presta el servicio de conserjería de la empresa 3M Soluciones Integrales Generales S.A.S., además de reconocer los escenarios en que se ven involucrados los trabajadores durante actividades rutinarias/ no rutinarias y tener el manejo preventivo frente a situaciones adversas.

Un protocolo o programa para el manejo de riesgo público señala que todos los trabajadores, deben conocer, relacionar e implementar determinadas reglas e instrucciones que son el lineamiento por seguir, con la finalidad de trabajar hacia el cumplimiento de las actividades, pero mitigando los riesgos contra la vida e integridad personal y colectiva. Además, mediante el Protocolo para el Manejo de Riesgo Público, se obtuvo herramientas y mecanismos que permitieron proponer estrategias preventivas y correctivas, con el fin de contribuir a la prevención y control eficaz de la prevención del riesgo público [17].

## Materiales y métodos

Para la investigación se empleó un enfoque mixto con alcance descriptivo y exploratorio. Este enfoque fue el más idóneo para recopilar y analizar la información, se pudo por medio de la integración de los métodos cuantitativo y cualitativo lograr mejores resultados, ya que el primero derivó en información cerrada al analizar los datos estadísticamente, a través de la encuesta para responder la pregunta problema, y el enfoque cualitativo se aplicó en la información abierta que se obtuvo a través de la entrevista para analizar por separado cada percepción y poder conocer la diversidad de ideas reunidas en los instrumentos aplicados, razón por la cual el enfoque mixto fue pertinente al igual que viable para esta investigación porque se necesitó tener una comprensión acertada del problema y cada uno de estos métodos por separados no son suficientes para resolver el problema, por lo que fue fundamental realizar en su momento una triangulación de los enfoques que permitió identificar todos los aspectos del fenómeno con mayor precisión al estudiarlo desde diferentes puntos de vista.

El alcance fue de tipo descriptivo debido a que se identificó los factores y circunstancias a las que se encuentran expuestos de manera recurrente ante el riesgo público los conserjes de la empresa 3M Soluciones Integrales Generales S.A.S., además de analizar las medidas de intervención para la mitigación ya estén implementadas y las medidas de control que fortalecerán el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en este factor de riesgo. A su vez esta investigación se apoyó en un alcance exploratorio, [25] en su texto el proceso de la investigación, refiriéndose a las investigaciones de tipo exploratorio manifiesta que este tipo de investigaciones se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido y cuando aún sobre él, es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad, basado en ello este proyecto tiene características de investigación exploratoria para profundizar el tema del riesgo público al que se exponen diariamente los conserjes de la empresa 3M Soluciones Integrales Generales S.A.S, y familiarizarse con el contexto a la hora de enfrentar dicho riesgo.

**Población y muestra.** La población pertenece a la empresa 3M Soluciones Integrales Generales S.A.S., conformada por 19 individuos los cuales comparten características laborales en común, la cual está compuesta por 11 conserjes, 2 jardineros, 2 piscineros, 2 administrativos, 1 analista en Seguridad y Salud en el Trabajo y 1 un contador, siendo un tipo de población finita lo que permite contar y estudiar con mayor facilidad a sus integrantes para analizar los datos recabados referentes a las características comunes y diversos propósitos que comparte la población objeto de la investigación; y finalmente la muestra comprendió la selección del 100% de la población sujeto de estudio.

En este orden de ideas, se aplicó los instrumentos a la totalidad representativa de la población, por lo cual se tomó como muestra a las 19 personas que se desempeñan como empleados de la empresa 3M Soluciones Integrales Generales S.A.S. siendo este muestreo la herramienta más idónea para crear directrices que permitieron conocer más a la población estudiada, pero también tomar acciones acertadas, obtener conclusiones específicas y evitar el riesgo que se corre de obtener resultados sesgados.

**Fuentes de información.** Con el objetivo de identificar los riesgos públicos a los cuales se exponen los trabajadores de la empresa 3M Soluciones Integrales Generales S.A.S. se utilizaron fuentes de información primaria que proviene de la aplicación del instrumento o mecanismo persuasivo de recolección de información, que constaba de una encuesta socio demográfica estructurada con enfoque cuantitativo y con énfasis en el factor de riesgo público, construida a través de la plataforma Google, con la cual se investigó el problema haciendo preguntas cerradas en formato de encuesta estructurada y que se realizó en dos (2) secciones, además se aplicó una entrevista semiestructurada con preguntas abiertas y cerradas, conversación guiada entre investigador y trabajador entrevistado, con el fin de que los colaboradores retroalimentaran el tema del factor de riesgo público y aportaran ideas para implementar medidas de prevención y mitigación de este riesgo. Para el uso de los instrumentos de recopilación de información (encuesta y entrevista), primero se procedió al proceso de validación, se asignaron 3 evaluadores expertos en Seguridad y Salud en el Trabajo, los cuales mediante un documento

denominado “Herramienta de valoración de expertos”, realizaron su respectiva calificación, anotaciones y sugerencias en cuanto a los instrumentos, se tomó en consideración las apreciaciones realizadas y la ampliación de ciertas preguntas con el fin de lograr el objeto de estudio.

## Resultados y discusión

Una vez validadas las preguntas en su totalidad tanto de encuesta como de entrevista se proceden a hacer visitas de campo y a compartir el enlace a través del grupo de WhatsApp de la empresa para que los colaboradores de la empresa 3M Soluciones Integrales Generales S.A.S. diligenciarán la encuesta para identificar las actividades y las acciones de los trabajadores que se ven expuestos a riesgo público.

Inicialmente, se aplicó la encuesta sociodemográfica con énfasis en el factor de riesgo público, instrumento que estuvo conformado por un total de 36 preguntas y se estructuró en dos secciones: perfil socio demográfico y riesgo público, el diligenciamiento de la encuesta por la población objeto de estudio tomó 5 días, contando con la autorización tanto de la empresa como de los trabajadores para su aplicación (Consentimiento informado).

En la tabla I, se observa que el 89,5% de los encuestados pertenecen al género masculino y el 10,5% pertenecen al género femenino. El 36,8% de los encuestados se encuentran en el rango de edad de los 31 a 40 años, seguido en igual proporción del 21,1% entre 41 a 50 años y de 21 a 30 años, y el 15,8% restante cuenta con más de 51 años. Lo que permite apreciar que más de un 70% de la población trabajadora vinculada son personas en edades superiores a los 30 años.

Tabla I. Análisis de datos perfil sociodemográfico

Variable	Ítem	Porcentaje	Variable	Ítem	Porcentaje
Género	Masculino	89,5%	Tiene hijo(s)	Si	73,7%
	Femenino	10,5%		No	26,3%
Edad	18-20 años	5,2%	No. Personas a cargo	Ninguna	21,1%
	21-30 años	21,1%		1-3 personas	57,9%
	31-40 años	36,8%		4-6 personas	21,1%
	41-50 años	21,1%	Cargo	Operativo	77,8%
	Más de 51 años	15,8%		Administrativo	22,2%
Escolaridad	Primaria	21,1%	Antigüedad en el cargo actual	Menos de 1 año	15,8%
	Secundaria	36,8%		1 año	21,1%
	Técnico	15,8%		2 años	15,8%
	Universitario	26,3%		3 años	10,5%
Estrato socioeconómico	1	42,1%		Tipo de contratación	4 años o más
	2	26,3%	Indefinido		36,8%
	3	21,1%	Fijo		52,6%
	4	10,5%	OPS		10,5%
Tipo de vivienda	Propia	21,1%	Estado civil	Soltero/a	36,8%
	Familiar	52,6%		Casado/a	26,3%
	Arrendada	26,3%		Unión libre	36,8%

El mayor número de trabajadores encuestados ha cursado sus estudios de secundaria, representados en el 36,8%. No obstante, el 26,3% de los colaboradores tienen un pregrado universitario, en menor proporción con un 21,1% que cuentan con la primaria básica y el 15,8% han desarrollado estudios técnicos.

Las condiciones de vida social y la calidad de vida de la mayoría de los encuestados, pertenecen al estrato 1 con el 42,1%, el 26,3% son estrato 2, el 21,1% de clase media perteneciente al estrato 3 y una mínima parte de los colaboradores 10,5% manifestaron pertenecer al estrato 4.

El mayor número de encuestados el 52,6%, habitan en una vivienda familiar, sin embargo, el 26,3% paga arriendo y el resto 21,1% si cuenta con casa propia. Se puede observar que la mayoría de los colaboradores, tienen hijos, es decir, el 73,7% son padres.

El 21,1% no tiene responsabilidad alguna sobre otra(s) persona(s), no obstante, el 21,1% tiene de 4 a 6 personas a cargo, y finalmente la mayoría de los colaboradores el 57,9% vela por la manutención y bienestar de 1 a 3 personas.

El mayor número de encuestados ocupan cargos operativos con el 77,8% y el resto el 22,2% pertenecen a cargos administrativos.

El 36,8% es decir la mayoría de la población trabajadora cuenta con más de 4 años de ejercer su actividad laboral en la empresa, el 21,1% con 1 año en el cargo actual, el menor número de colaboradores ha trabajado durante 3 años esto representa el 10,5%, pero paralelamente el 15,8% tiene 2 años en la empresa y el 15,8% restante lleva menos de un año trabajando.

La mayoría de los colaboradores, es decir, el 52,6% están contratados a término fijo, el 36,8% están vinculados mediante un contrato a término indefinido, y finalmente, el 10,5% laboran bajo Orden de Prestación de Servicios – OPS. En cuanto al estado civil, en igual proporción el 36,8% está soltero y vive en unión libre y el restante representado por el 26,3% están casados.

En la tabla II se presenta que la totalidad representada en el 100% de los trabajadores sabe/conoce que es el riesgo público. Más de la mitad, es decir, el 78,9% de los colaboradores han recibido capacitación básica orientada a la prevención del riesgo público en la empresa y en primeros auxilios, pero el 21,1% manifiesta no haber recibido capacitación alguna.

Tabla II. Análisis de datos Riesgo Público (RP)

Variable	Ítem	Porcentaje	Variable	Ítem	Porcentaje
Conocimiento del Riesgo Público	Si	100%	Capacitación en RP	Si	78,9%
	No	0%		No	21,1%
Capacitación en primeros auxilios	Si	78,9%	Programa de prevención y control del RP	Si	57,9%
	No	21,1%		No	42,1%
Canales de comunicación ante una eventualidad de RP	Si	78,9%	Canales de comunicación empleados por la empresa	Carteleras	11,1%
	No	21,1%		Chat	66,7%
Factores relacionados con RP presentes en la actividad laboral	Agresiones físicas	31,6		Reuniones grupales	22,2%
	Violencia verbal	63,2%	Se siente seguro en su lugar de trabajo	Si	78,9%
	Hurto	5,2%	No	21,1%	

El 57,9% de los encuestados reconoce que la empresa tiene programas de prevención y control sobre el riesgo público, sin embargo, el 42,1% informa no saber. La mayoría de la población trabajadora, con el 78,9% tiene conocimiento sobre los canales de comunicación existentes en la empresa y el 21,1% restante no tiene conocimiento sobre los mismos.

Según el 66,7% de los encuestados reciben comunicación por parte de la empresa a través del chat del WhatsApp, el 22,2% manifiesta que la comunicación dentro de la empresa se realiza a través de reuniones grupales y finalmente el 11,1% indica que los canales de comunicación de la empresa son a través de correo electrónico.

Los factores de riesgo público más relevantes a los que se ven expuestos los trabajadores son las agresiones verbales con 63,2%, las agresiones/violencia física con el 31,6%, y finalmente, los hurtos con el 5,2%.

El 78,9% de los trabajadores expresan sentirse seguros en sus puestos de trabajo, mientras que solo el 21,1% manifiestan no estarlo.

El segundo instrumento aplicado para desarrollar el objetivo 2 fue una entrevista semiestructurada con 20 preguntas abiertas de libre respuesta dirigida a cada uno de los colaboradores de la empresa 3M Soluciones Integrales Generales S.A.S., con la cual se logró a través de los resultados obtenidos identificar las condiciones de seguridad y reconocer las medidas de intervención que implementa la empresa para mitigar el riesgo público.

Se analizó la totalidad de las respuestas recopiladas en los audios grabados de los 19 participantes atendiendo los aspectos principales planteados en la investigación como el conocimiento y percepción sobre el factor de riesgo público, participación, implicación y acción durante situaciones de exposición a dicho factor; y por último las opiniones, recomendaciones o sugerencias desde la perspectiva de los colaboradores que se ven expuestos al riesgo público cumpliendo sus tareas acordes a sus funciones laborales.

**Análisis entrevista cualitativa.** Como resultado, se obtiene que el 70% de la totalidad de los encuestados, contestaron tener conocimiento básico y elemental sobre el tema del riesgo público y el 30% manifestaron no tener conocimiento o no tienen claro el tema. El 100% de los encuestados aducen no haber recibido capacitación sobre prevención y mitigación de situaciones peligrosas de riesgo público, por el contrario, mencionan temas de capacitación como manejo de extintores o primeros auxilios.

El 22% reconocen haber sido partícipes en situaciones peligrosas de riesgo público principalmente en actividades presentadas en labores de portería en situaciones de agresiones verbales por parte de residentes y visitantes, quienes aseguran haber mantenido la calma y el 78% dijeron no haber participado en una situación de riesgo público. El 58% de los encuestados contestaron no sentirse seguros en su lugar de trabajo y las circunstancias giran en torno al manejo o llamados de atención a los residentes y visitantes cuando existe un evento o fiesta, especialmente en el turno nocturno, como también el control del ingreso a la zona de parqueadero en ocasiones amenazas dirigidas a la empresa que recaen sobre los trabajadores, no obstante, el 40% restante contestaron sentirse seguros en su puesto de trabajo.

El 74% de los encuestados nunca se ha visto involucrado en una situación de riesgo público, mientras que el 26% restante, si han estado involucrados en situaciones de riesgo público, 4 se han visto involucrados en situaciones de violencia verbal, y 1 trabajador en agresión física. Se indagó sobre ¿Qué haría usted durante una situación peligrosa que ocurra en su puesto de trabajo relacionada con el riesgo público? Para ello se obtuvo que el 50% de los encuestados optan por llamar al cuadrante más cercano, el 32% contestaron que mantendrían la calma, el 16% manifestaron que darían manejo verbal a la situación, y el 2% respondió que actuaría dependiendo de las capacitaciones que le hayan dado si se llega a presentar alguna situación de riesgo público.

Se preguntó a la población de participantes sobre ¿Qué temas de riesgo público se debe capacitar? y el 37% contestaron que desea recibir capacitación en cuanto a las relaciones interpersonales con los residentes y visitantes, el 11% señalaron en recibir capacitaciones en atención al ciudadano, el 11% requieren capacitación en manejo de portería, el 16% requieren capacitación sobre el trato a personas, el 11% capacitación en atención de emergencias y el 1% en técnicas de defensa personal.

Al efectuar un sondeo sobre si las tareas que realiza en el puesto de trabajo lo dejan expuesto a una situación de riesgo público, se obtuvo que el 68% contesta que sí, señalaron las actividades asociadas al manejo de portería, en actividades de limpieza o mantenimiento en escenarios deportivos y durante el desplazamiento hacia los lugares de trabajo, no obstante, el 32% contestó que ninguna tarea en función de su actividad lo deja expuesto a situaciones de riesgo público. El 95% de los encuestados contestaron que las medidas que se deben implementar son más capacitaciones sobre riesgo público, se requiere más personal de apoyo, y manifestaron que una acción de mitigación es la

dotación, como elementos o armas no letales para la seguridad.

Igualmente, se solicitó al área de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa la matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos, a la cual se le realizó una minuciosa revisión documental y se pudo observar que primeramente la última actualización data de diciembre de 2022 y la misma no tiene clasificado dentro de sus peligros el factor del riesgo público, por lo cual no se pueden detectar las medidas de intervención, acciones y control de la prevención del riesgo público y que se hace aún más importante incorporar una metodología para identificar los peligros y riesgos asociados a este factor

Finalmente dando cumplimiento al objetivo específico 3, y con base en la revisión de la información recolectada mediante la aplicación de los instrumentos, de la interacción personal con los colaboradores y empleador, de los resultados y los análisis, se ve la necesidad que de manera inmediata se proceda a crear e implementar estrategias concretas que aborden de manera importante y recurrente el control y la prevención que se le debe dar al tema del factor de riesgo público, mitigando situaciones peligrosas que se puedan presentar dentro del ámbito laboral principalmente donde se involucren los colaboradores con funciones de conserjería de la empresa, y a su vez fortalecer el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que implementa y ejecuta la empresa en la actualidad.

Algunas de estas medidas de intervención que se recomiendan adoptar y poner en práctica son las siguientes:

Crear, estructurar y poner en funcionamiento, de manera inmediata, un comité de riesgo público al que se le atribuya la responsabilidad de garantizar la adecuada identificación, evaluación y manejo de los riesgos públicos a los que están expuestos los colaboradores. Capacitar con mayor frecuencia a los colaboradores con el objetivo de abordar detalladamente los temas de prevención de riesgo público.

Actualizar la matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos de la empresa.

Establecer conjuntamente entre el empleador y el trabajador una línea de actuación directa para fortalecer la percepción y la cultura del riesgo público.

## Conclusiones

Con base al análisis que se realizó a la información obtenida, la cual fue suministrada directamente por los colaboradores de la empresa 3M Soluciones Integrales Generales S.A.S. y recopilada a través de los instrumentos de recolección de información pertinentes para la presente investigación, se logró identificar que en efecto las actividades laborales donde se presenta el nivel más alto de exposición a una posible situación peligrosa de

riesgo público (agresión verbal o violencia física) por parte de una persona en alto grado de exaltación, son las tareas que se relacionan directamente con las funciones que ejercen los conserjes en la portería, principalmente durante el turno nocturno.

Actividades las cuales radican principalmente en el control de ingreso, salida y registro de personas particulares, residentes, visitantes, domiciliarios, etc., a las propiedades horizontales que se encuentran bajo su custodia, sobre todo si la persona se encuentra bajo los efectos del alcohol, bajo el efecto de alguna sustancia psicotrópica o en un alto nivel de exaltación lo cual conlleva a no tener disposición de acatar el procedimiento; así mismo se identificó que existe gran probabilidad de que ocurra una situación de riesgo público en la responsabilidad de controlar el tráfico de vehículos automotores, motocicletas y bicicletas en la portería, sin embargo, de acuerdo con los resultados presentados se indica que el 58% de los encuestados manifestaron sentirse inseguros en su puesto de trabajo.

También se logró reconocer que aunque el 66,7% de la totalidad de los encuestados dicen tener conocimiento sobre la existencia de un comité de riesgo público en la empresa, no obstante durante la investigación sobre los controles que se implementan para la mitigación de situaciones de riesgo público, se evidenció como resultado de que en realidad la empresa actualmente no tiene conformado dicho comité dentro del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, motivo por el cual posiblemente por un error de desconocimiento los colaboradores pudieron haber confundido su respuesta; pero en realidad actualmente la empresa carece de este comité de riesgo público como se evidenció en la respuesta que el 33,3% manifestó no tener conocimiento de algún comité relacionado con el tema de riesgo público.

Finalmente, se puede concluir que los resultados obtenidos indicaron con claridad que no solo existe la necesidad, la pertinencia y la conducencia de mejorar las acciones adoptadas hasta el momento por parte de la empresa para la prevención y mitigación del factor de riesgo público, sino que estas se deben complementar con otras medidas las cuales deben ser puestas en práctica sobre la base a las opiniones, recomendaciones o sugerencias por parte de la planta de personal operativa y administrativa, con el fin de garantizarle mayor seguridad, protección, bienestar físico, mental y social a los trabajadores.

Se recomienda la importancia de la puesta en marcha de todas y cada una de las medidas que estipula el programa para el manejo de riesgo público, mediante la aplicación de los procedimientos dispuestos para ello, se le debe hacer un seguimiento periódico y constante dentro del plan de trabajo anual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, lo anterior surge de la importancia de periódicamente hacer revisión de situaciones peligrosas de riesgo público, con la finalidad de monitorear correctamente y poder hacerle frente a esos factores que afectan la integridad física y el bienestar de los colaboradores en su puesto de trabajo.

Es indispensable implementar la realización de un programa dirigido por un capacitador con experiencia en el tema de riesgo público e idóneo para la temática, con el objetivo de inculcar la importancia de la cultura de prevención y manejo del riesgo público, para lo que se debe incluir principalmente el tema de la mitigación de los factores de riesgo público, el cual debe ser estructurado con base a la sugerencia e ideas propuestas por la población objeto del estudio, resultando importante dejar evidencia de las actividades y a su vez estas deben estar acompañadas de la divulgación del programa para la prevención del riesgo público. De igual manera se sugiere que la empresa amplíe los canales de comunicación con el objeto de que haya prontitud y adecuado manejo si se presenta una emergencia.

## Referencias

- [1] J. A. Bradbury, "The Policy Implications of Differing Concepts of Risk," *Science, Technology, & Human Values*, vol. 14, no. 4, pp. 380–399, 1989.
- [2] P. Slovic, "Perception of Risk," *Science*, vol. 236, no. 4799, pp. 280–285, 1987.
- [3] P. Slovic y E. Peters, "Risk Perception and Affect," *Current Directions in Psychological Science*, vol. 15, no. 6, pp. 322–325, 2006.
- [4] C. L. Wright y K. Silberman, "Media Influence on Perception of Driving Risk and Behaviors of Adolescents and Emerging Adults," *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, vol. 54, pp. 290–298, April 2018.
- [5] B. J. Pérez-Fernández, J. E. Urbina-Cárdenas y D. M. Prada-Díaz, "Percepción sobre seguridad vial de los conductores de taxi de Cúcuta, Colombia," *Mundo Fesc*, vol. 11, no. S1, pp. 167–183, 2021.
- [6] Y. L. González, "Evaluación de la percepción del riesgo ocupacional en trabajadores de una empresa del sector de la construcción en Bogotá D.C.," *Nova*, vol. 13, no. 23, pp. 93-107, 2015.
- [7] N. Saket, K. L. Suchethan y N. Nalini, "Public Risk Deterrence and Security Alert Systems Using Artificial Intelligence," In: Shetty, N.R., Patnaik, L.M., Nagaraj, H.C., Hamsavath, P.N., Nalini, N. (eds), *Emerging Research in Computing, Information, Communication and Applications. Lecture Notes in Electrical Engineering*, vol 790, pp. 151-162, Springer, Singapore.
- [8] C. Niu, Z. Jiang, H. Liu, K. Yang, X. Song y Z. Li, "The influence of media consumption on public risk perception: a meta-analysis," *Journal of Risk Research*, vol. 25, no. 1, pp. 21-47, 2022.
- [9] Decreto 1072 de 26 de mayo de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único

Reglamentario del Sector Trabajo.

- [10] POSITIVA Compañía de Seguros, POSITIVA EDUCA, Comunidad Nacional de Conocimiento en Prevención de Riesgos Públicos, "Plan Nacional Multimodal de Educación en S.S.T.", 2022. [En línea]. Disponible en: <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2022/07/03.-PRESENTACIÓN-PROGRAMA-DE-RIESGO-PUBLICO.pdf>
- [11] Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC, "Guía Técnica Colombiana GTC 45: 2012", 2012. [En línea]. Disponible en: <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/6034/2/ParraCuestaDianaMarcelaVasquezVeraErikaVanesa2016-AnexoA.pdf>
- [12] POSITIVA Compañía de Seguros, POSITIVA EDUCA, Comunidad Nacional de Conocimiento: Para la Prevención de Riesgos Públicos, "Plan Nacional Multimodal de Educación en S.S.T.", octubre 2023. [En línea]. Disponible en: <https://posipedia.com.co/portfolio/riesgo-publico-en-las-organizaciones-fecha-octubre-9-2023/>
- [13] POSITIVA Compañía de Seguros, POSITIVA EDUCA, TRAVESÍA 2021 Felicidad y Conciencia por la Vida. Comunidad Nacional de Conocimiento en: Prevención de Riesgos Públicos, marzo 2021. [En línea]. Disponible en: <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2021/04/16.-MARZO-GESTIÓN-Y-PREVENCIÓN-DE-RIESGOS-PÚBLICOS-PRINCIPALES-GENERALIDADES.pdf>
- [14] Ministerio de Defensa, Observatorio de Derechos Humanos y Defensa Nacional, "Seguimiento a Indicadores de Seguridad y Resultados Operacionales", Septiembre 2023.
- [15] Alcaldía de San José de Cúcuta, "Boletín de Indicadores de Seguridad Primer Semestre 2023". [En línea]. Disponible en: <https://cucuta.gov.co/boletin-de-indicadores-de-seguridad-primer-semestre-2023/>
- [16] International Organization for Standardization, Norma Internacional ISO 45001, "Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso", 2018. [En línea]. Disponible en: <https://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf>
- [17] Ministerio del Interior, "Protocolo para el manejo de riesgo público", 2022. [En línea]. Disponible en: <https://www.mininterior.gov.co/wp-content/uploads/2022/01/Protocolo-para-el-manejo-de-riesgo-publico-Vr.01-14.01.2022.pdf>
- [18] R. Dalafave y W. Kip Viscusi, "Risk–Risk Tradeoffs for Mass Shootings and International Terrorism", *Risk Analysis: an official publication of the Society for Risk Analysis*, vol. 41, no. 12, pp. 2196-2208, May 2021.

- [19] A. Herrmann, C. Seubert y J. Glaser, "Consequences of Exposure to Violence, Aggression, and Sexual Harassment in Private Security Work: A Mediation Model", *Journal of Interpersonal Violence*, vol. 37,no. 11-12, pp. NP9684 - NP9711, 2022.
- [20] L. J. Owona Manga, M. S. Lompo Sanon, I. N. Aka, C. P. Guiegui, A. Nouya Yondjeu y B. Wognin Sangah, "Work-related violence against security guards in Douala, Cameroon [Les violences subies par les agents de sécurité à Douala, Cameroun]", *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, vol. 81, no. 2, pp. 131-139, 2020.
- [21] T. Leino, R. Selin, H. Summala y M. Virtanen, "Work-related Violence against Security Guards—Who is Most at Risk?", *Industrial Health*, vol 49, no. 2, pp. 143-150, April 14, 2011.
- [22] Resolución 0312 de 13 de febrero de 2019. Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- [23] M. Nilsen, E. Albrechtsen y O. M. Nyheim, "Changes in Norway's societal safety and security measures following the 2011 Oslo terror attacks", *Safety Science*, vol. 110, pp. 59-68, 2018.
- [24] 3M Soluciones Integrales Generales S.A.S, "Matriz de peligros", 2022.
- [25] C. Sabino, *Metodología de la Investigación*. Caracas: Ed. Panapo, 1992.