

**Una mirada desde la perspectiva psicosocial a las situaciones de orden público a las que están expuestos los empleados administrativos en la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Antioquia**

Ismenia Bedoya Moreno y

Clara Isabel Martínez -Martínez

Trabajado de grado para optar al título de Especialista en Psicología Organizacional

Asesor

Hamilton Eduardo Rodríguez Rivera

Magíster en Salud Ocupacional



1 8 0 3

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas  
Departamento de Psicología  
Especialización en Psicología Organizacional  
Medellín  
2021

## Tabla de contenido

Tabla de Ilustraciones	4
Resumen	5
Abstract	6
Introducción	7
Justificación	9
1. Planteamiento del problema	11
2. Pregunta problematizadora	13
3. Referente conceptual (Marco teórico)	13
3.1 Definición de Salud Ocupacional	13
3.3 Riesgos psicosociales	23
3.4 Los Factores de Riesgo Psicosocial	24
3.5 Revisión de Normatividad Vigente	25
4. Objetivos (General y Específicos)	28
4.1 Objetivo general	28
4.2 Objetivos Específicos	28
5. Diseño metodológico	29
5.1 Diseño del instrumento (Encuesta)	31
6. Cronograma	34

	3
7. Consideraciones éticas	34
8. Aplicación de la herramienta para la medición de los factores de riesgo psicosocial en la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Antioquia	35
8.1 Población y muestra	35
8.2 Criterios de inclusión y exclusión	35
8.3 Procedimiento de recolección de la información	36
8.4 Descripción de la herramienta para la medición de factores de riesgo psicosocial	36
9. Revisión de resultados de las herramientas propuestas	38
9.1 Resultados	38
9.2 Variables sociodemográficas	38
9.3 Características recolectadas en la encuesta de elaboración propia para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.	38
9.4 Resultados generales de los factores de riesgo psicosocial	42
9.5. Identificación de los riesgos a los que están expuestos los empleados de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Antioquia debido al Fenómeno de orden público	42
10. Descripción de los factores de riesgo psicosocial encontrados en el estudio	46
11. Discusión	47
12. Conclusión	49
13. Recomendaciones	51
14. Agradecimientos	55
15. Referencias Bibliográficas	56

## **Tabla de Ilustraciones**

<b>Ilustración 1. Ubicación del lugar de trabajo. Elaboración propia.</b>	<b>39</b>
<b>Ilustración 2. Tiempo de servicio</b>	<b>40</b>
<b>Ilustración 3. Rango de edad. Elaboración propia</b>	<b>40</b>
<b>Ilustración 4. Tipo de contrato. Elaboración propia.</b>	<b>41</b>
<b>Ilustración 5. Tipo de transporte. Elaboración propia.</b>	<b>41</b>
<b>Ilustración 6. Afectación económica. Elaboración propia.</b>	<b>42</b>
<b>Ilustración 7. Afectación en la movilidad. Elaboración propia</b>	<b>43</b>
<b>Ilustración 8. Impacto ambiental</b>	<b>44</b>
<b>Ilustración 9. Impactos en la salud. Elaboración propia.</b>	<b>45</b>
<b>Ilustración 10. Impacto a la comunidad. Elaboración propia.</b>	<b>45</b>
<b>Ilustración 11. Eventos traumáticos. Elaboración Propia.</b>	<b>46</b>

## **Resumen**

Este trabajo resulta de la reflexión sobre constructos de Salud Ocupacional, su definición y la correspondencia con los Riesgos Psicosociales que pueden enfrentar los empleados administrativos de la Universidad de Antioquia; aquellos que se desempeñan específicamente en la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales debido al fenómeno de orden público que enfrenta esta Institución Académica, y que se relaciona directamente con la cambiante situación política del País.

Para ello, se realizó consulta bibliográfica en bases de datos académicas, en los repositorios digitales de la Universidad de Antioquia y en material bibliográfico derivado de las diferentes clases de la Especialización en Psicología organizacional.

Adicionalmente se elaboró un instrumento tipo encuesta que nos permitió conocer los riesgos a los que se enfrenta el grupo objetivo, nos permitió identificar los factores de riesgo psicosocial y proponer posibles acciones de prevención y de bienestar; lo cual podría aportar en la satisfacción laboral de los trabajadores y por supuesto en el desarrollo de su calidad de vida; también servirá como aporte a la construcción de un entorno responsable, posicionando a la Universidad de Antioquia dentro del creciente concepto de organizaciones saludables.

**Palabras clave:** Salud Ocupacional, Riesgos psicosociales, Bienestar y Calidad de Vida

## **Abstract**

In this work we present the result of a process of reflection on occupational health constructs, their definitions and their correspondence with the psychosocial risks that administrative staff of the Universidad de Antioquia may face; in particular, those ascribed to the Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, due to the varied phenomena of law and order that this institution faces in direct relation to the current alterative sociopolitical environment of the country.

To do this, a deep bibliographic revision was carried out in the repositories, data bases and several sources available both at the Universidad de Antioquia and the Organizational Psychology specialization program.

In addition, a survey-type instrument has been developed to explore the risks faced by the target group aiming to identify psychosocial risk factors and propose prevention and wellness actions; which could contribute to the satisfaction of employees and enhance their quality of life. It will also serve as a contribution to the construction of a responsible environment in the aim of positioning the Universidad de Antioquia within the growing concept of healthy organizations.

Keywords: Occupational Health, Psychosocial Risks, Well-being and Quality of Life

## **Introducción**

Durante toda la historia de la humanidad han existido los conflictos, estos se apoyan en distintas causas, todas propias del comportamiento de los seres humanos; al igual que las formas de resolución de los mismos basados en normas y reglas de cada sociedad en diferentes tiempos.

En los conflictos de orden público y hechos violentos, la salud mental tanto individual como colectiva, tiene un alto riesgo de verse afectada no sólo de forma inmediata sino también a mediano y largo plazo: situación que se empeora por la poca atención que recibe en el sistema general de seguridad social en Colombia.

América Latina es una región en la que los ambientes son diversos, y las culturas muy variadas.

Por esta razón, la reproducción de conductas violentas copiadas de los conflictos del mundo moderno y adaptado a nuestras crisis sociales, es una situación predecible pero muy difícil de contener.

Los diferentes países de América Latina son gobernados con modelos normativos distintos y los dirigentes elegidos son los encargados de administrar y velar por el cumplimiento de las normas según su modelo o sistema de desarrollo.

Colombia, es una nación que durante décadas ha sido afectada por diversos factores de riesgo público, situaciones que intervienen en el desarrollo de la convivencia social, la salud y la seguridad de la sociedad en general, viéndose de esta manera vulnerados sus derechos fundamentales.

Esta problemática debería ser sometida a estudio por parte de las diferentes corporaciones gubernamentales con el fin de incluirlas como políticas públicas y posteriormente en sus planes de desarrollo, local, departamental y nacional con el fin de prevenir, disminuir y suprimir las acciones que afecten la integridad de la sociedad.

Este tipo de situaciones no tienen modo, ni tiempo para aparecer y entonces afectar la integridad y seguridad de las personas que ejercen un rol administrativo.

En Colombia aún no hay normatividad asociada a riesgo público. Tampoco se tiene un concepto técnico emitido por las entidades competentes frente al riesgo público.

La Universidad de Antioquia es una Institución pública de educación superior, donde convergen distintos grupos, clases y estratos sociales, cada uno de ellos con sus ideales propios, que con base en la formación académica y la confrontación de las ideas se han manifestado mediante diferentes formas de protesta a lo largo de las últimas 5 décadas. Estas manifestaciones han sido reconocidas públicamente como el pensamiento y el comportamiento de los estudiantes de las universidades públicas que participan en la vida política de la sociedad; sin embargo, el denominado “tropol” (Como se conocen los disturbios y alteraciones del orden público por enfrentamientos de los estudiantes con la fuerza pública), le hace sombra a todas las manifestaciones valiosas de grupos de estudio y lectura, cinéfilos, músicos, teatreros, poetas, animalistas, los ecologistas, y los defensores de los derechos fundamentales en general, que sí representan al estudiantado y a la comunidad académica de la Universidad.

Los enfrentamientos que se generan entre los diferentes grupos sociales con la fuerza pública y que se inician desde el interior de la Universidad pueden generar



situaciones estresantes y de riesgo para la comunidad en general, en este trabajo analizamos un pequeño grupo de la población Universitaria, para determinar los factores de riesgo que se suscitan y a los que están expuestos los empleados administrativos de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales.

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo, (2020), en su guía: Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo, menciona que

Un entorno psicosocial favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador. Y describe además, que,

Para la organización, los efectos negativos pueden traducirse en un mal rendimiento general, aumento del ausentismo, presentismo (trabajadores que acuden a trabajar enfermos, pero son incapaces de rendir con eficacia) y unos mayores índices de accidentes y lesiones. (p.1)

Por consiguiente, las incapacidades y ausencias tienden a ser más prolongadas que las derivadas de otras causas, y el estrés relacionado con el trabajo puede contribuir incluso a un aumento de los índices de jubilación anticipada.

### **Justificación**

Las consecuencias para los trabajadores que sufren estrés son: Alteraciones emocionales, alteraciones cognitivas, alteraciones del comportamiento, alteraciones físicas y fisiológicas.

En Colombia, el Informe Ejecutivo de la II encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales (Fasecolda, 2020) se determinó que los trastornos mentales incrementaron en un 43% entre 2009 y 2012 del reconocimiento de eventos derivados principalmente ansiedad y depresión. Poca representatividad tiene el diagnóstico de estrés laboral, el cual se aclara no es una enfermedad si no una consecuencia. (p.50)

Dada la relevancia del tema y las consecuencias relacionadas con este, en Colombia en la última década se han adoptado nuevos decretos y normas que conducen a mejorar la relación trabajo-riesgo-salud y en esta misma sintonía las organizaciones están realizando esfuerzos importantes para hacerles frente, dando sentido a la reparación integral y el acompañamiento psicosocial planteado por la Ley de Víctimas 1448 de 2011.

Por todo ello se hace indispensable identificar los riesgos psicosociales en las organizaciones, en este caso particular en la Universidad de Antioquia, y a partir allí aportar elementos e información para la construcción de una organización saludable. En ese orden de ideas, se ha visto la necesidad de liderar procedimientos e instrumentos que se proyecten al campo psicosocial, donde se exponga el panorama de las consecuencias psicológicas que asumen las personas afectadas por hechos violentos, derivados de los disturbios y los problemas de orden público (Riesgo público) que se gestan en la Universidad y se irradian hacia la comunidad, hechos liderados aparentemente por estudiantes que manifiestan su descontento e inconformidad en la agitación, en perturbar el orden, dando rienda suelta a la violencia que no encuentra otro cauce, y que eventualmente aducen:

“No esperemos cambiar al país ni hacer revoluciones que no llevan a ningún lado, solo usamos esto como último recurso de manifestación y con un fuerte mensaje simbólico perteneciente al movimiento estudiantil. Estamos cansados de que nos ignoren y esta es la única forma en la que nos prestan atención, si no bloqueamos una vía importante o hay choque con el Esmad no se sabe nada de los estudiantes y sus inconformidades” Tomado del periódico las 2 orillas, junio 13 de 2017 (Las 2 Orillas, 2017)

Lo que es claro es que este asunto trasciende al grupo de estudiantes de la Universidad y alcanza al resto de la comunidad Universitaria, profesores, empleados y usuarios externos, vecinos del lugar, comerciantes y transeúntes, al transporte público y la comunidad en general.

Cabe aclarar que con esto no se pretende desconocer el tema político que afecta la educación pública, sin embargo, es un tópico distinto al abordado en el presente trabajo.

## **1. Planteamiento del problema**

El estrés ocupacional y los factores de riesgo psicosocial son condiciones que inciden en la productividad y la salud de las personas, lo que ha implicado que la disciplina sobre seguridad y salud en el trabajo se enfoque cada vez más en la gestión de estos riesgos, sus efectos en la calidad de vida los trabajadores, y en el desarrollo de su labor.

Podríamos decir que la calidad de vida y el bienestar están relacionados directamente con la salud ocupacional; por lo cual resulta muy relevante implementar medidas que tiendan a garantizar entornos de trabajo saludables.

En la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, de la Universidad de Antioquia trabajan alrededor de 60 empleados administrativos, que desempeñan distintos cargos; todos están expuestos a diferentes factores de riesgo psicosocial derivados de los disturbios y el fenómeno de orden público que la Universidad enfrenta desde el inicio de su historia, sin que haya una alternativa o instrucción clara de prevención que pueda ayudar a mitigar este riesgo.

Por lo anterior se podría considerar que el estrés es un elemento común en sus lugares de trabajo. El estrés suele interpretarse mal o estigmatizarse; no obstante, si los riesgos psicosociales y el estrés laboral se plantean como un problema propio de las organizaciones, y no como una cuestión personal, se debería gestionar como cualquier otro riesgo para la salud y la seguridad en el trabajo.

Los empleados administrativos son un factor importante para el correcto desarrollo de los ejes misionales de la Universidad de Antioquia, por esta razón y dando cumplimiento a Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social, ésta realiza la evaluación de Factores de Riesgo Psicosociales a docentes y empleados administrativos con el propósito de identificar las condiciones propias y externas del trabajo, personales y sociales que afectan su entorno laboral; así como implementar estrategias de intervención en los ambientes de trabajo para mejorar la salud y la calidad

de vida de las personas. Pudimos constatar que la última evaluación en factores de riesgo psicosocial se realizó en el año 2017. (Universidad de Antioquia, 2020); sin embargo, no se encontró el desarrollo de un plan de acción que incluya acciones de mejora o estrategias de afrontamiento para esta situación particular.

El presente estudio se enfocó en este factor de riesgo clasificado como Psicosocial, que durante los disturbios y problemas de orden público, podría decirse que siempre está presente e influye sobre el desempeño laboral de los empleados administrativos de la Universidad de Antioquia.

## **2. Pregunta problematizadora**

El presente trabajo fue efectuado con el objetivo de identificar ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los empleados administrativos de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, debido al fenómeno de orden público que enfrenta la Universidad de Antioquia?

## **3. Referente conceptual (Marco teórico)**

### **3.1 Definición de Salud Ocupacional**

La Organización Mundial de la Salud (1984), define la Salud Ocupacional como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca identificar riesgos y prevenir los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo y además menciona

que no debe limitarse a cuidar las condiciones físicas del trabajador, sino que también se debe ocupar de los temas psicológicos que los afecten.

De acuerdo con (Rivera, 2020) en su libro Revisión Sistemática de la Investigación en Psicología de la salud ocupacional en Iberoamérica 2013-2018 indica que, la psicología de la salud ocupacional ha tenido varios modelos teóricos y realiza un análisis a partir de los siete modelos recopilados por (Salanova Soria M, 2014) los cuales han servido para fundamentar la comprensión de los factores de riesgo psicosocial, dichos modelos son descritos por estos autores como:

Modelo de Estrés y Coping, fue planteado por Lazarus y Folkman (1984) el cual se centra en los procesos cognitivos que ayudan al individuo cuando se enfrenta a situaciones que le generan estrés e intenta manejarlas a través de ciertas estrategias buscando solucionar los problemas, por lo tanto reduce el estrés, este modelo contempla el afrontamiento como un proceso de cambio donde se revalúan contantemente las emociones y determinan la interacción del sujeto con el mismo y su entorno.

Modelo de conservación de recursos, propuesto por Hobfoll (1989) se centra en los recursos, los cuales pueden ser objetos, características personales o condiciones que protegen la salud; trata de explicar las reacciones de afrontamiento del estrés del individuo cuando se siente amenazado y lo conceptualiza como pérdida, conservación y ganancia del recurso, se entiende que el individuo es el gestor de sus propios recursos entendiendo que algunas reacciones de estrés que llevan al sujeto a la ansiedad o a la depresión son consecuencia de un ineficaz manejo del recurso.

Modelo de desequilibrio esfuerzo –recompensa, este modelo fue creado por Siegrist (1996), plantea la reciprocidad entre lo que invertimos en las actividades y como estas se ven retribuidas o recompensadas, cuando el individuo se enfrenta a altos esfuerzos y bajas recompensas provoca fuertes emociones negativas y una respuesta estrechamente asociada al estrés, estas situaciones se ven reflejadas en todos los compromisos de nuestra vida, pero se viven con más frecuencia en la vida laboral, causando desmotivación y disminución del bienestar, aumentando el riesgo a la enfermedad y un evidente malestar mental como respuesta al desbalance entre esfuerzo y recompensa.

Otro de los modelos en la Psicología de la Salud Ocupacional es el Modelo vitamínico, Peter Warr (1987) este modelo compara el consumo de las vitaminas en el ser humano con los grados de felicidad e infelicidad de las personas en el trabajo, identifica una serie de componentes y determinantes ambientales individuales y sociodemográficos de la salud psicológica en el trabajo, y establece el modo en que esos determinantes influyen sobre dicha salud, Un determinado nivel de complacencia o desagrado puede coincidir con niveles altos o bajos de activación mental, y ésta puede ser placentera o desagradable.

Por su parte Karasek (1979) con el Modelo Demandas control, el cual es uno de los más influyentes en la actualidad y goza de gran aceptación y respaldo a nivel internacional; el modelo plantea que las demandas psicológicas, el control sobre el trabajo y el apoyo social, son potenciales estresores que, al combinarse de cierta forma, aumenta

su efecto perjudicial sobre nuestra salud. El primer componente del modelo es la demanda psicológica, la cual se refiere a las exigencias mentales que implica el trabajo, dado que en la medida que se deba realizar muchas actividades en poco tiempo o muy complejas, las exigencias mentales serán mayores y la demanda psicológica más elevada.

El segundo componente es el control sobre el trabajo, que hace referencia a la posibilidad que tiene el trabajador de usar sus habilidades y tomar decisiones sobre la forma y el tiempo en la cual la realiza, cuando hay reacciones de poco control, hace que se disparen las reacciones de estrés, es decir, realizar actividades laborales que impliquen una alta demanda psicológica o trabajar en situaciones de bajo control, tiene una alta probabilidad de generar estrés en el individuo, sin embargo el modelo propone que esta probabilidad aumenta cuando el trabajo exige una alta demanda psicológica y simultáneamente se tiene un bajo control sobre éste, a esto se le denomina tensión laboral y es la más riesgosa para la salud del individuo, cuando el trabajo implica una alta demanda psicológica y se tiene un alto control, el individuo se siente motivado y saludable, a esta combinación se le denomina trabajo activo. La combinación de baja demanda y alto control genera un efecto de trabajo poco estresante y la de baja demanda y bajo control genera un efecto de trabajo pasivo.

Posteriormente se incorporó un tercer componente al modelo, al cual se le denominó Apoyo social, este componente se refiere que a la medida que un individuo perciba respaldo y ayuda de sus compañeros y superiores para la realización del trabajo; cuando el apoyo es alto, se ha encontrado que amortigua los efectos de la alta demanda y del bajo control, pero cuando es bajo aumenta la probabilidad de sufrir estrés. El efecto de las variables es más riesgoso cuando se combinan, entonces tenemos que cuando un



trabajador se ve sometido a unas altas demandas psicológicas, con un bajo control sobre el trabajo y a un bajo apoyo social, cual genera una condición riesgosa y perjudicial para la salud, a esta condición se le denomina “isotención”; en cambio realizar trabajos que implican alta demanda, alto control y alto apoyo social hace sentir al trabajador motivado, saludable y activo. Adicionalmente el modelo incluye una variable denominada inseguridad laboral, que se refiere a que tan estable y seguro percibe un trabajador su trabajo y condiciones laborales.

Modelo Demandas Recursos Laborales, las cuales fueron diseñados por Demerouti, Bakker, , Nachreiner y Shaufeli (2001) explica cómo las demandas y recursos laborales tienen efectos directos e indirectos sobre el estrés laboral y la motivación y propone la existencia de relaciones recíprocas entre estas variables.

Modelo RED o Modelo de Recursos, Experiencias y Demandas; Salanova (2009) propone que la salud viene determinada no solo por las demandas y recursos laborales sino también por los recursos personales, además en este modelo se plantea que las demandas y los recursos externos y laborales – organizacionales y personales son los responsables de procesos en forma de espiral, como la espiral del deterioro de la salud y la espiral de motivación.

De esta forma, los modelos que han sustentado la Psicología de la Salud Ocupacional permiten explicar como un evento puede afectar una persona y causar una emoción positiva o negativa, y puede sentirse amenazado, esto puede causar secuelas importantes tanto físicas como mentales, causando un desequilibrio y redundando en una

acumulación de estrés cuando se ve sometido por un periodo de tiempo prolongado al evento.

(Dejours, 2020) señala cinco categorías en torno a las patologías mentales que se presentan en el escenario actual, entre ellas las patologías de sobrecarga, como el síndrome de burnout, el karoshi y los problemas músculo-esqueléticos, estas son las patologías más comunes que se pueden encontrar en los trabajadores en el mundo actual, el acelerado crecimiento y la globalización, sumado a las dinámicas empresariales actuales hacen que los trabajadores cada vez se vean más afectados, esto se refleja en el alto índice de incapacidades al igual que en las enfermedades laborales.

Para Villalobos (2004), la importancia que tienen las enfermedades que son causadas por el estrés en el trabajo no se ha visto de forma contundentemente expresada en el desarrollo de la legislación de los países, en Colombia, aunque existe legislación en este aspecto, como El Manual único para la calificación de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional, Decreto 1507 de 2014, existe un vacío normativo dado que cada calificador realiza el proceso técnico en atención a diferentes criterios, adicional a esto no existe en nuestro país norma que en concreto defina los fundamentos médico laborales para la calificación de origen de una enfermedad, accidente laboral.

### **3.2 Riesgo Público**

El riesgo público son todos aquellos aspectos que se viven en espacios públicos y que pueden poner en riesgo la vida y la integridad física de las personas, por lo general se relacionan a actos de violencia. (www.funcionpublica.gov.co, 2021)

Es muy importante recordar que los riesgos laborales dependen directamente del sitio de trabajo del empleado, es por ello que los trabajadores también están expuestos a otro tipo de riesgos de carácter social que preocupan de la misma manera o más aun como son los riesgos públicos y ambientales haciendo que su labor se torne un poco más peligrosa por el ámbito y el entorno social.

El riesgo público puede afectar a una persona o una comunidad determinada, sin necesidad que alguna de estas tenga una característica en particular.

El impacto es de todo orden. En los trabajadores las consecuencias de lesiones físicas son muy importantes, pero las secuelas psicológicas son mayores. Los presupuestos para afrontar de manera eficiente un evento son difíciles de calcular, y las pérdidas para las empresas terminan siendo muy importantes. Tomado de (<https://www.gestiondelriesgo.com>, 2021).

Dentro de los factores de riesgo más frecuentes del “RIESGO PÚBLICO”, podemos mencionar: ASALTO O ATRACO: Procedente del vocablo italiano asalto, el término refiere al acto y el resultado de asaltar, arremeter contra algo o alguien, irrumpir en un lugar, atacar. Es la acción de robar por medio de la violencia. Es un delito una acción contra el patrimonio, donde el atracador hace uso de la violencia o amenaza a la víctima para apoderarse de sus bienes, algunos describen que la diferencia entre hurto o robo, atraco, en muchos casos la víctima cuando sufre hurto se entera que ha sido robado después de que acontece el hecho.

ROBO: El robo se diferencia del hurto, que es la acción consistente solo en la apropiación de lo ajeno.

**ASONADA:** Es un tumulto, motín o disturbio de carácter violento que perturba el orden público. En Colombia el código penal declara la asonada como un delito.

**SECUESTRO:** Privar a un individuo de su libertad, de manera ilegal, para exigir algo a cambio de su liberación.

**EXTORSIÓN:** La extorsión consiste en amenazas, intimidaciones o agresiones con la finalidad de doblegar la voluntad o el deseo de la víctima. Se trata de un delito y es penalizado en el código penal colombiano. En el medio laboral comercial los trabajadores sufren entre distintos métodos de extorsión, desde tratar de sacar información privada de la empresa por medio de amenazas condicionales que ponen en riesgo la vida del trabajador, hasta cobrar cuotas en especie o dinero para que puedan cumplir con su labor por ejemplo, lograr cumplir con rutas y ventas en ciertos barrios que no les es permitido entrar, ya que debido a la violencia es muy común encontrar que deben pagar una cuota (vacuna), de lo contrario no pueden ingresar o no se les garantiza la seguridad dentro de la zona.

**ESTAFA:** Es un delito que consiste en el empleo de artificios o engaños utilizados para inducir en error a la víctima y como consecuencia de ese error obtener un provecho económico ilícito. El riesgo de estafa en un ambiente laboral es muy común, no solo lo sufren aquellas personas que trabajan por fuera de las organizaciones sino dentro de las mismas, a través de llamadas, suplantaciones de identidad, correspondencia etc. Para este estudio se tuvo en cuenta la estafa, pues es un grupo de trabajadores que cobran dinero en efectivo y deben transportarlo a entidades bancarias, que como bien es conocido, hoy en día son entidades que están en la mira de criminales para poder llevar a cabo todo tipo de actos delictivos y criminales. En este orden del

riesgo público constituye una fuente de posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado de la actividad laboral que desempeña.

**ACCIDENTE DE TRABAJO:** Accidente de trabajo, según Ministerio de salud colombiano, es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. (Ministerio de salud Colombiano, 2021). Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de las órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador. También se considerará como accidente de trabajo el ocurrido durante el ejercicio de la función sindical aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función. De igual forma se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión

Menos visibles, en su carácter de públicos, son aquellos actos susceptibles de generar otro tipo de perjuicios y no es fácilmente perceptible la forma como estos fenómenos se pueden concatenar; por ejemplo, es importante analizar cómo determinados eventos desencadenan una serie de efectos adversos en cascada, como las secuelas del mal ordenamiento territorial o el desfinanciamiento de la educación superior en Colombia.

En este tipo de escenarios son inminentes las protestas y desmanes, por lo cual el concepto de “riesgo público” tradicional, caracterizado por los llamados “actos vandálicos o mal intencionados” de terceros claramente se incrementa y perjudica a la comunidad en general

La dilatación de la crisis puede exacerbar los ánimos; entre más grave sea su marginalidad, es mayor la agresividad de la protesta, e inversamente proporcional, es menor la respuesta de ayuda por parte de las entidades gubernamentales. Igualmente, supongamos que estas situaciones anómalas suelen ser utilizadas por grupos específicos de interés, tal como los políticos deshonestos, los movimientos subversivos, la delincuencia común organizada, o los carruseles de la corrupción, entre otros.

¿Qué tiene que ver esta disertación con la definición de riesgo público?, que su manejo compete a las autoridades y que hasta ahora ha sido indiferente. Sobre los factores y agentes que causan tales riesgos, se carece de gobernabilidad.

Las lesiones y los daños psicológicos de este tipo de eventos, son accidentes de trabajo, y deben ser considerados como tales, en la gestión de los responsables de los programas de salud ocupacional en las empresas.

Por estas razones, las empresas deberían involucrar dentro de sus actividades de prevención, un riesgo que han decidido enmarcar dentro de los riesgos psicosociales y que hemos denominado “RIESGO PUBLICO”, que se refiere básicamente a todos aquellos factores de riesgo derivados de situaciones de agresión intencional de seres humanos contra seres humanos, contra intereses privados de las personas, o, contra algunas comunidades (actos delictivos), y en los que se vean involucrados trabajadores de manera directa o indirecta, y que produzcan lesiones generando una incapacidad temporal o permanente.

El “RIESGO PÚBLICO”, es pues un riesgo ocupacional muy importante, que deben considerar, los responsables de la salud ocupacional en las empresas; y sobre los que la gerencia debería poner especial cuidado, pues un pequeño descuido puede generar pérdidas muy grandes y difíciles de reconstruir.

### **3.3 Riesgos psicosociales**

Los riesgos psicosociales en el trabajo según (Rubinni, 2012) son los riesgos para la salud mental, física y social, ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental.

Para Villalobos (2004) y Gil-Monte P. R., (2009) los riesgos psicosociales se han convertido en un problema de la salud pública y son capaces de deteriorar la salud de las personas durante su jornada laboral e incluso fuera de ella, a diferencia de otros riesgos a los que las personas solo se ven propensos en el lugar de trabajo.

Para Karasek (1979) por ejemplo, en su modelo demanda-control, el estrés laboral y los problemas derivados del mismo, se asocian a factores psicosociales del trabajo, pero también a las condiciones individuales del trabajador y al efecto que causan en la salud mental del mismo provocándole no solo alteraciones físicas, mentales y emocionales, sino también, afectando a las empresas que enfrentan las consecuencias económicas y sociales que esta situación genera.

Podríamos decir entonces que para que una interacción se considere estresante es necesario que se den un conjunto de condiciones, como lo explica el autor Vindel (2020), en su artículo “La Naturaleza del estrés”, éste ha sido entendido como una *reacción* o respuesta del individuo a (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.) mediante un *estímulo* (capaz de provocar una reacción de estrés), que conlleva a una *interacción* entre las características del estímulo y los recursos del individuo

### **3.4 Los Factores de Riesgo Psicosocial**

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, según (Cruz, 2017, pág. 281) surgen de la interacción de las condiciones laborales, la experiencia y percepción del empleado y, tienen la posibilidad de afectar favorable o desfavorablemente la salud y el bienestar de los trabajadores, así como el desarrollo de las organizaciones.

Los factores de riesgo psicosocial están presentes en todas las situaciones de la vida, tanto en los escenarios más conocidos como en los inesperados, cuando los empleados se enfrentan a situaciones cambiantes mayormente en el contexto laboral, pueden ser susceptibles de sufrir trastornos que pueden causar daño significativo a la salud; dichos daños pueden llegar a materializarse en dolencias o lesiones de tipo somático o psicosomático y aún sin llegar a este extremo, son perjudiciales para la salud en su dimensión psíquica y social. Gil-Monte P. R., (2012) hace un llamado de alerta frente a la exposición a los factores psicosociales, donde argumenta que “las condiciones laborales de exposición crónica a riesgos psicosociales van más allá de ser un problema



individual, y pueden constituir un verdadero problema de Salud Pública cuando su tasa de prevalencia e incidencia resulta alta” (p.17).

### **3.5 Revisión de Normatividad Vigente**

En el marco legislativo sobre el tema de salud laboral en Colombia, encontramos la ley 9 de 1979 expedida por el Congreso de Colombia, donde se dictan medidas de protección aplicadas a los trabajadores. Con respecto al riesgo laboral, tenemos la Resolución 2646 de 2008, donde se establecen disposiciones y definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo; esta resolución reglamenta a las empresas para prestar atención a los aspectos de riesgo más allá de lo físico y a promover condiciones más favorables para los empleados para su bienestar y su desempeño; Resolución 2844 de 2007 Por medio de la cual se adoptan las guías de Atención integral de salud Ocupacional basadas en la evidencia, la Ley 1562 del 11 de julio de 2012 por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional, La Ley 1523 DE 2012, Por medio de la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones, aunque esta deja de lado el riesgo público, siendo un punto muy relevante en los efectos para la salud y el bienestar de los trabajadores; la Resolución 1616 de 2013 por medio de la cual se expidió la Ley de Salud Mental y otras disposiciones, el Decreto 1477 de 2014, Por medio del cual de expide la tabla de enfermedades laborales y recientemente la Resolución 2404 de 2019 por la cual se adopta la

batería de instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales.

La mayoría de las estrategias se enfocan en el manejo y control de riesgos proyectados hacia el trabajador como una persona, su familia y su comportamiento dentro de una comunidad; con énfasis en proyectos de responsabilidad social empresarial y estrategias de seguridad y salud en el trabajo. Para ello se hace uso de diferentes herramientas, entre ellas la metodología establecida por la Dirección General de Riesgos Laborales del Ministerio del Trabajo de Colombia, donde se promueve el estudio de los factores de riesgo psicosocial en las empresas. Esta es la Batería de pruebas que sirve para identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial en la población laboralmente activa desarrollada por la Universidad Javeriana publicada en el año 2010, que se hace también con el fin de intervenir sobre las características del empleo, de la tarea, de la organización, los estilos de liderazgo, y en algunas variables personales. Esta batería está conformada por siete variables que son,

- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A)
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo.
- Guía para entrevistas semiestructuradas.
- Guía para grupos focales.
- Cuestionario para la evaluación del estrés. Los cuales brindan información de factores intralaborales, extralaborales e individuales de los colaboradores.

Adicional a esta batería para la evaluación del riesgo psicosocial se encuentra el cuestionario de estrés modificado y validado por Villalobos (2010).

Entre estos factores a intervenir, se puede enunciar el contexto como un elemento importante debido a la influencia que tiene sobre la salud mental y la percepción de seguridad de los trabajadores. Por ejemplo, en el caso de las situaciones de orden público que pueden considerarse como un factor de riesgo psicosocial, se ha encontrado que los enfrentamientos violentos pueden generar daños irreparables de tipo psicológico, social, y físico tanto para quienes los generan como para quienes los sufren. Estos daños se evidencian en el deterioro de la salud mental, que es definida por (Merchán, 2016) como un estado de bienestar psicológico y social, con manifestaciones positivas de autorrealización, y sentimientos placenteros de vida independiente del entorno sociocultural.

Según Merchán (2016) estudios realizados en este tema, han encontrado que dentro de las consecuencias que generan actos violentos en la salud mental de las personas, se encuentran el estrés post- trauma, problemas de depresión y ansiedad; que son enfermedades ampliamente estudiadas, y con consecuencias dañinas no sólo para la salud mental, sino para la salud física al disminuir la producción de anticuerpos y generar mayores índices de enfermedad.

Dentro de las actuaciones de una persona víctima de conflicto armado se encuentra un importante temor de volver a los lugares donde se ha producido esta mala experiencia,

pues genera en ellos la reviviscencia de la misma, y genera emociones de miedo, pánico, e incluso somatizaciones y reacciones incontroladas de terror; siendo estos síntomas una clara evidencia de un trastorno por estrés postraumático.

En el caso particular de las universidades públicas, son evidentes las difíciles situaciones relacionadas con protestas estudiantiles y la intervención de la fuerza pública, que han mezclado hechos violentos y de vandalismo, poniendo de esta manera en riesgo la vida y la integridad de estudiantes, docentes y trabajadores, también de las personas ajenas a las instituciones mencionadas.

#### **4. Objetivos (General y Específicos)**

##### **4.1 Objetivo general**

Identificar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los empleados administrativos de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, debido al fenómeno de orden público, enmarcado dentro del concepto de riesgo público, que enfrenta la Universidad de Antioquia.

##### **4.2 Objetivos Específicos**

- Analizar los riesgos relacionados con las actividades laborales de los empleados Administrativos de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Antioquia, en el momento que se dé una situación de disturbios y alteración del orden público.

- Describir los posibles factores de riesgo psicosocial en el personal administrativo como consecuencia de los disturbios dentro de la Facultad y los problemas de orden público que esto genera
- Evidenciar en el presente trabajo los datos obtenidos de la investigación para que pueda servir como consulta para futuras investigaciones o intervenciones.

## **5. Diseño metodológico**

Este trabajo de investigación realiza una apuesta Cualitativa de carácter descriptivo, que busca conocer las características de los riesgos psicosociales a los cuales se ven expuestos los empleados administrativos de la Facultad de Ciencias Exactas de la Universidad de Antioquia y evidenciar la vulnerabilidad que se ocasiona con las alteraciones de orden público a los que frecuentemente se enfrentan, obteniendo como resultado final el análisis del estudio.

Para encontrar respuestas desde el punto de vista cualitativo se hace necesario la elaboración de un instrumento (encuesta), que nos permita evaluar el daño psicológico producido por las alteraciones en el orden público que inician con disturbios al interior de la Universidad de Antioquia y posteriormente trascienden hacia el exterior, propiciando enfrentamientos con la Policía, causando dificultades en la movilidad de la ciudad, generando un importante impacto ambiental y causando daños físicos tanto al interior de la institución como a establecimientos y viviendas vecinas y por supuesto afectando la salud de las personas.

Al revisar la literatura, sobre estos tópicos no se encontró ningún instrumento específico que permita evaluar el daño psicológico derivado exclusivamente del orden público, por lo tanto procedemos a tomar como base de la construcción del instrumento, los artículos sobre las posibles secuelas psicológicas y emocionales nombradas por (Esbec, 2004), ver tabla 1

**Tabla 1.** Daño psíquico en víctimas de delitos violentos  
(Esbec, 2000, modificado)

- Sentimientos negativos: humillación, vergüenza, culpa o ira.
- Ansiedad.
- Preocupación constante por el trauma, con tendencia a revivir el suceso.
- Depresión.
- Pérdida progresiva de confianza personal como consecuencia de los sentimientos de indefensión y desesperanza experimentados.
- Disminución de la autoestima.
- Pérdida del interés y de la concentración en actividades anteriormente gratificantes.
- Cambios en el sistema de valores, especialmente la confianza en los demás y la creencia en un mundo justo.
- Hostilidad, agresividad, abuso de drogas.
- Modificación de las relaciones (dependencia emocional, aislamiento)
- Aumento de la vulnerabilidad, con temor a vivir en un mundo peligroso, y pérdida de control sobre la propia vida.
- Cambio drástico en el estilo de vida, con miedo a acudir a los lugares de costumbre; necesidad apremiante de trasladarse de domicilio.
- Alteraciones en el ritmo y el contenido del sueño.
- Disfunción sexual.

Y los factores asociados a la violencia, según (Acosta, 2014)

- Factores personales-individuales
- Factores del contexto social y
- Factores ambientales

### 5.1 Diseño del instrumento (Encuesta)

- Para su construcción se tomaron las secuelas emocionales que se pueden observar frecuentemente en víctimas de situaciones peligrosas o violentas, como Sentimientos negativos, sentimientos de humillación e impotencia, vergüenza, culpa ira y resentimiento con deseos de venganza; ansiedad y preocupación constante por lo sucedido; depresión; pérdida de la autoestima; desconfianza y temor de los demás; desinterés por actividades anteriormente placenteras, según (INSTITUTO THORENS, s.f.) y se incluyó la categoría de cambios en la Salud Física, posteriormente se elaboraron las preguntas respectivas para cada categoría.
- Se elaboró una herramienta con 23 preguntas, 10 de ellas para recopilar información sociodemográfica y 12 con preguntas de percepción sobre el impacto social, físico y psico-emocional, que los disturbios y problemas de orden público generan en ellos.
- Se envió para evaluación del asesor, (después de creada la herramienta se hizo llegar al asesor de monografía para su respectiva revisión)
- Después de la aprobación de la prueba, procedimos a la aplicación del instrumento.
- Se aclaró a la población encuestada, que la información sería de carácter confidencial y su uso exclusivamente académico e investigativo, en el marco del trabajo de monografía.
- Después de recoger las respuestas, analizamos y discutimos los resultados.

## ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

Objetivo: Identificar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los empleados administrativos de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, debido al fenómeno de orden público, enmarcado dentro del concepto de riesgo público que enfrenta la Universidad de Antioquia.

Es necesario resaltar que la información es de carácter confidencial y su uso es exclusivamente académico e investigativo, en el marco del trabajo de monografía titulado: "Una mirada desde la perspectiva psicosocial a las situaciones de orden público a las que están expuestos los empleados administrativos en la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Antioquia", de la Especialización en Psicología Organizacional de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia

1. Lugar de Nacimiento
2. Lugar de residencia
3. Nivel académico alcanzado
4. Cargo que desempeña
5. Ubicación de su oficina (bloque, piso)
6. Tiempo de servicio en la Universidad
7. Sexo
8. Rango de Edad
9. Tipo de contrato



10. ¿Qué medio de transporte utiliza para desplazarse hacia la universidad?
11. Como consecuencia de los disturbios al interior de la Universidad y los problemas de orden público que esto genera, califique el nivel de afectación que ha sentido en cuanto a su salud
12. Según su criterio califique el impacto ambiental, que generan estas situaciones de orden público, siendo 5 la mayor afectación y 1 la menor
13. Califique el nivel de afectación económica, siendo 5 la mayor afectación y 1 la menor
14. Califique el nivel de afectación a la movilidad del sector durante los disturbios, siendo 5 la mayor afectación y 1 la menor
15. ¿En qué nivel considera usted que la comunidad se ve afectada a causa del problema de orden público?
16. ¿Ha vivido situaciones traumáticas como consecuencia de estos problemas de orden público?
17. Si la respuesta anterior es si, indique hace cuanto sucedió y de qué manera afrontó el evento
18. ¿Qué considera que perdió tras el evento traumático?
19. ¿Recibió algún apoyo para afrontar el evento traumático?
20. Considera usted que la Universidad proporciona algún tipo de apoyo para estas situaciones, ¿Cuál?
21. ¿Considera que hay algún hecho favorecedor a causa del evento vivido?, ¿cuál?
22. ¿Considera usted que su desempeño laboral se ha visto afectado de alguna manera a causa de la situación de orden público vivida?, describa en qué lo ha afectado
23. ¿Considera usted que su desempeño laboral se ha visto afectado de alguna manera a causa de la situación de orden público vivida?, describa en qué lo ha afectado

## 6. Cronograma

Fases	Actividades	Duración en Meses						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Revisión de literatura	■	■	■	■	■	■	
2	Presentación anteproyecto	■	■					
3	Aprobación de propuesta				■			
4	Construcción marco teórico, objetivos y planteamiento del problema				■	■		
5	Diseño metodológico						■	
6	Diseño del instrumento						■	■
7	Aplicación del instrumento							■
8	Análisis de resultados							■
9	Documento final							■

## 7. Consideraciones éticas

El presente estudio está sustentado en una investigación científica la cual se fundamenta en conocimientos y aplicaciones éticas y responsables en favor de los individuos, la comunidad y las organizaciones; de esta forma, contribuir al desarrollo de los mismos y que redunde en su bienestar y su calidad de vida.

Este estudio tiene como principios éticos la responsabilidad con la información recolectada y será usada de manera correcta manteniendo la dignidad y bienestar de los

participantes humanos, se reserva el nombre e integridad de los participantes que hacen parte del estudio, la información recolectada se utilizará únicamente para fines académicos.

Colocar acá el consentimiento informado que hizo parte de la encuesta

Por último, al realizar este estudio con participantes humanos se quiere contribuir al mejorar el bienestar, la salud física y mental de las personas, con el fin de mejorar su calidad de vida en el trabajo, teniendo pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con seres humanos.

## **8. Aplicación de la herramienta para la medición de los factores de riesgo psicosocial en la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Antioquia**

### **8.1 Población y muestra**

La población a la cual se aplicó la encuesta fueron los empleados administrativos de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Antioquia, conformada por 60 empleados administrativos de los cuales 24 contestaron la encuesta de manera libre y voluntaria, esto evidencia un nivel de participación del 40% del total de los empleados.

### **8.2 Criterios de inclusión y exclusión**

Como criterios de inclusión se encuestó a empleados que desempeñen sus labores en la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Antioquia y que estuvieran laborando desde antes de la emergencia de salud decretada por el gobierno nacional a mediados del mes marzo de 2020; pues, a partir de esa fecha todos los

empleados administrativos de la Universidad de Antioquia se encuentran trabajando desde casa; por lo tanto, durante los últimos meses no han presenciado ningún desorden de orden público en la Universidad.

Los criterios de exclusión que se tuvieron en cuenta, es que se tratara de personas que lleven menos de 6 meses de vinculación, y personas que no pertenezcan a la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Antioquia.

### **8.3 Procedimiento de recolección de la información**

Para poder aplicar la encuesta y recolectar la información, se informó al Vicedecano de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales y se le explicó que es una investigación con fines académicos que busca conocer e identificar las características de los riesgos psicosociales a los cuales se ven expuestos los empleados administrativos de la Facultad, se indicó que posteriormente se daría a conocer los resultados de la encuesta, se procedió a compartir el enlace del formulario de la encuesta, mediante correo electrónico a todas las personas de la Facultad, previamente informadas sobre la aplicación de la misma.

### **8.4 Descripción de la herramienta para la medición de factores de riesgo psicosocial**

La estructura del Instrumento consiste en la realización de una evaluación que determine factores socioeconómicos, educación, tipo de evento, afectación percibida en el momento y posteriormente, establecer pérdidas materiales e inmateriales, estrategias y

recursos de afrontamiento de los empleados y aspectos percibidos como positivos en la validación de los datos, esto con el fin de caracterizar la población y a su vez entender el sentimiento de las personas en las siguientes categorías:

Sentimientos negativos (rabia, tristeza, humillación, vergüenza, venganza, otros sentimientos)

Secuelas evidenciables al individuo después de su hecho victimizante, que nos dé luces sobre cambios significativos en la Salud Física.

Se espera que una vez aplicada la prueba se pueda determinar que categoría (as) se evidencian significativamente, de tal manera que consiga indicar la presencia o no de una posible alteración en el comportamiento psicosocial de las personas.

Durante la construcción del presente trabajo se aplica el instrumento construido, (encuesta) a los empleados administrativos de la Facultad de Ciencias Exactas de la Universidad de Antioquia, como una estrategia para identificar el impacto que tienen los disturbios y posteriores desordenes de orden público, con el fin de que sirva como insumo base para consulta y herramienta de prevención y manejo de situaciones que impactan negativamente a la comunidad, con miras a la construcción de un ambiente de bienestar colectivo; lo cual podría redundar en la satisfacción laboral y la calidad de vida de los involucrados.

Se recolectarán datos mediante el mencionado instrumento.

Se analizarán y verificarán los resultados de la encuesta realizada.

Con los datos recolectados se pretende estructurar un documento que podrá servir como guía para propuestas de intervención.

## **9. Revisión de resultados de las herramientas propuestas**

### **9.1 Resultados**

#### **9.2 Variables sociodemográficas**

Se identificaron en el estudio las variables como: Lugar de nacimiento, lugar de residencia, nivel académico, sexo, rango de edad, cargo desempeñado en la organización, ubicación geográfica dentro del campus, tiempo de servicio a la Universidad, tipo de contrato, tipo de transporte utilizado para desplazarse al lugar de trabajo.

#### **9.3 Características recolectadas en la encuesta de elaboración propia para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.**

En general se encontró, que la mayoría de personas evaluadas tienen cargo de secretaria, nacieron y viven en la ciudad de Medellín, de igual forma el 64 % de los participantes fueron mujeres y el 36% hombres, el rango de edad prevaeciente es entre 36 y 50 años. Por otro lado, el 32% de los encuestados tienen título de pregrado, el 28% título de posgrado y otro 28% título de tecnólogos, el 8% son técnicos y el porcentaje restante, 4% tienen estudios de secundaria.

Así mismo, están ubicados en los bloques 1, 5 y 6 los cuales están más cercanos a la portería de Barranquilla y la plazoleta Barrientos, que son lugares donde

recurrentemente se gestan los disturbios. Posteriormente se dirigen hacia la calle Barranquilla en perímetro cercano a la portería de la Universidad.

(Ver ilustración 1)

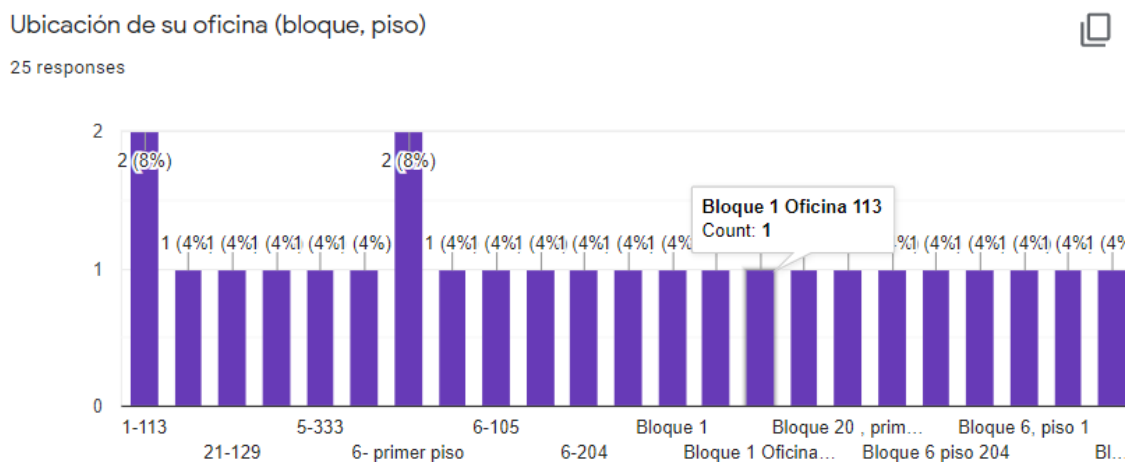
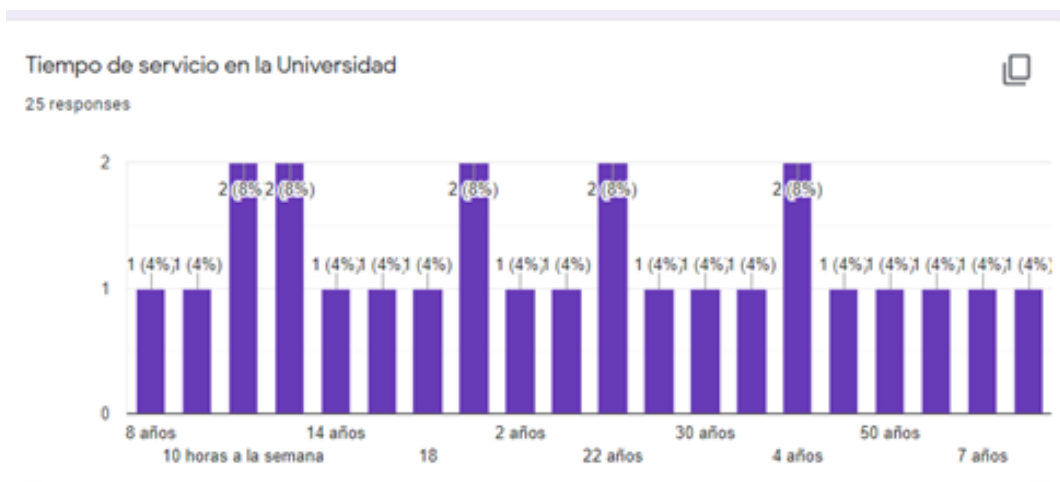


Ilustración 1. Ubicación del lugar de trabajo. Elaboración propia.

El tiempo de servicio a la Universidad de Antioquia oscila entre 2 y 50 años, lo cual indica que hay personas que han estado expuestas durante muchos años a los disturbios al interior del campus y que tienen una cantidad significativa de experiencias y vivencias y que, dada su exposición durante tanto tiempo, pueden presentar secuelas importantes de varios tipos. También esa misma experiencia les permite manejar y controlar la situación de una manera diferente al momento de evacuar el campus.



Predomina el rango de edad entre 36 y 50 años con un porcentaje del 48% de los encuestados, un 28% tienen más de 50 años y el 24% están entre 18 y 35 años.

(Ver ilustración 3)

#### Rango de Edad

25 respuestas

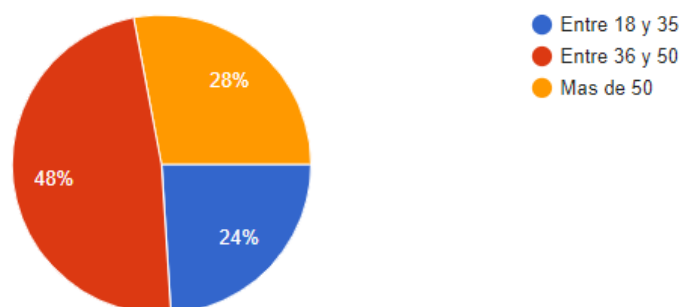


Ilustración 3. Rango de edad. Elaboración propia

También pudimos observar que el 40% tienen contrato provisional, el 24% profesores vinculados que desempeñan cargos administrativos, 20% temporales, 12% que tienen contrato con la Corporación Interuniversitaria de servicios y el 4% restante, son vinculados en carrera administrativa.

(Ver ilustración 4)



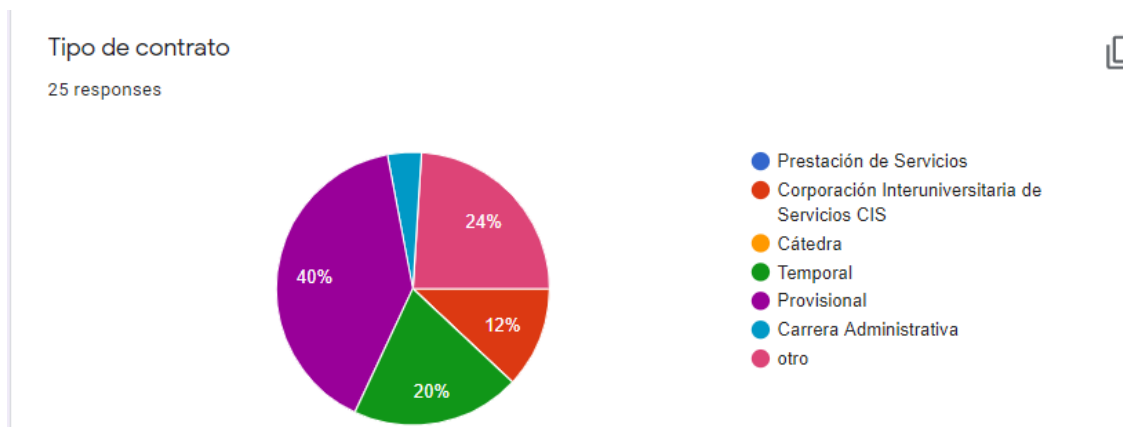


Ilustración 4. Tipo de contrato. Elaboración propia.

En su mayoría usan transporte público con un **68 %** en total, un 32%, usa Metro y otro 32% usa otro tipo de transporte público como bus, Metro plus y taxi; y en Transporte particular el 32% restante

Ver Ilustración 5

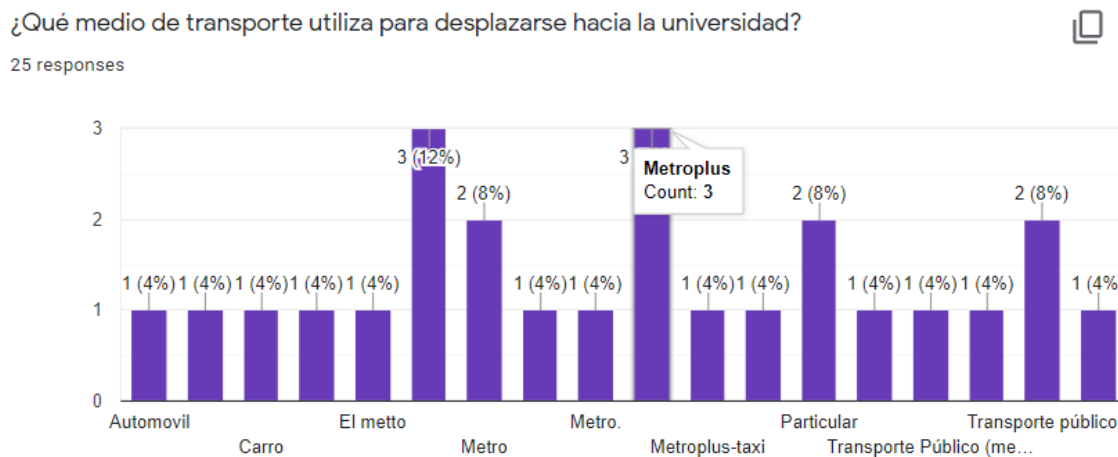


Ilustración 5. Tipo de transporte. Elaboración propia.

## 9.4 Resultados generales de los factores de riesgo psicosocial

### 9.5. Identificación de los riesgos a los que están expuestos los empleados de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Antioquia debido al Fenómeno de orden público

#### Riesgos Sociales

Retraso en las tareas (represamiento de trabajo).

Retraso en la jornada laboral.

Dificultades en el desplazamiento para el regreso a su casa.

Afecciones económicas (Por eventos inesperados tales como cierre del transporte público y verse abocados a cambiar la ruta y el medio de transporte, acceso denegado al restaurante institucional, verse obligados a cancelar compromisos entre otros).

(Ver ilustraciones 6 y 7)

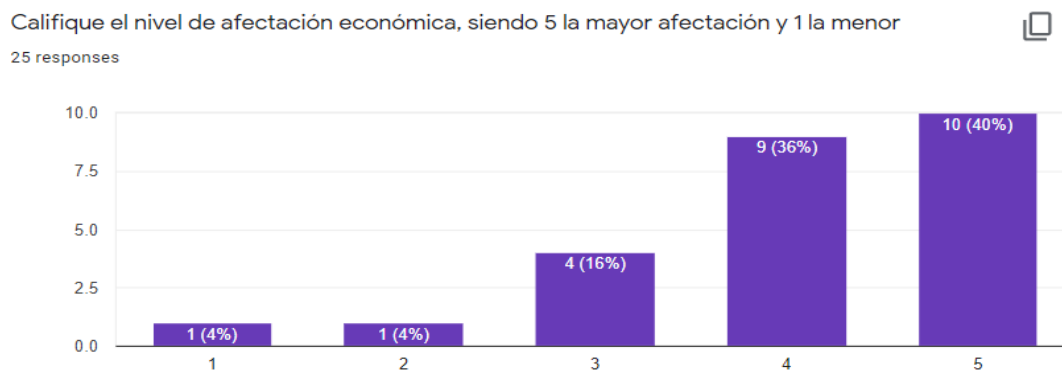


Ilustración 6. Afectación económica. Elaboración propia.

Califique el nivel de afectación a la movilidad del sector durante los disturbios, siendo 5 la mayor afectación y 1 la menor

25 respuestas

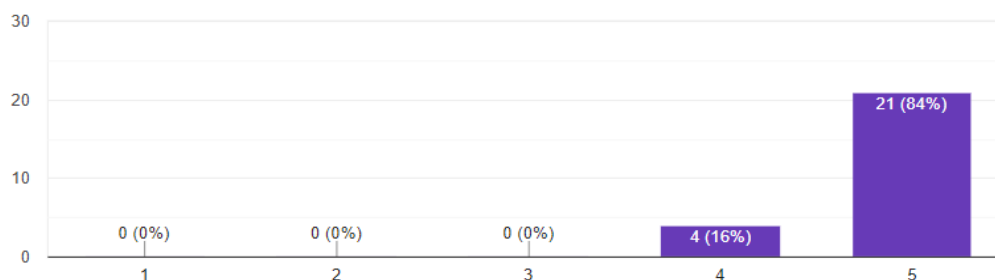


Ilustración 7. Afectación en la movilidad. Elaboración propia

### **Riesgos Ambientales (Antropogénicos: provocados por la acción del hombre)**

Efectos negativos en el corredor verde al que pertenece el Campus Universitario.

(Los corredores verdes son áreas protegidas contempladas en el sistema Metropolitano de Áreas Protegidas del Valle de Aburrá, según el actual Plan de Ordenamiento Territorial, (POT) y que comenzó a gestarse en el año 2006). (Alcaldía de Medellín, 2020)

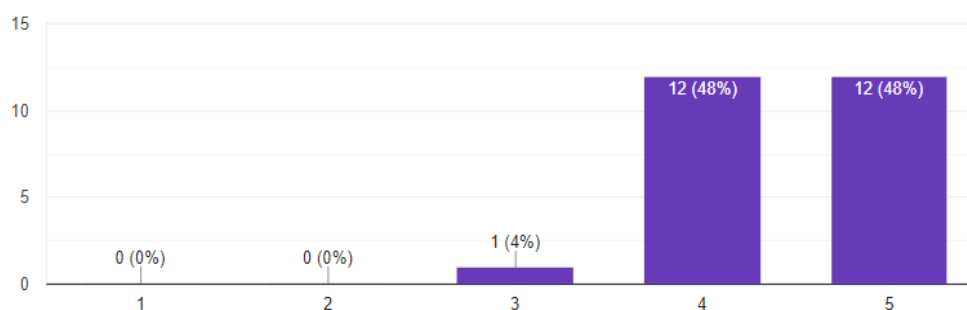
Esto provoca un grave desequilibrio en los ecosistemas presentes en el campus

(Ver ilustración 8)

Según su criterio califique el impacto ambiental, que generan estas situaciones de orden público, siendo 5 la mayor afectación y 1 la menor



25 responses



*Ilustración 8. Impacto ambiental*

### **Riesgos en la salud física (Químicos, y Biológicos)**

Exposición a gases lacrimógenos

Exposición a otras sustancias nocivas

(La absorción, inhalación o ingestión de un producto químico puede generar alergias, asfixia o algún tipo de virus)

Exposición de su integridad física

Exposición a altos niveles de ruido por explosiones y secuelas por pérdida de audición

Riesgos ergonómicos (malas posturas o movimientos repetitivos)

Riesgos Mecánicos (lesiones corporales, quemaduras, cortes o cualquier clase de contusión)

(Ver ilustración 9)

Según su criterio califique el impacto ambiental, que generan estas situaciones de orden público, siendo 5 la mayor afectación y 1 la menor



25 respuestas

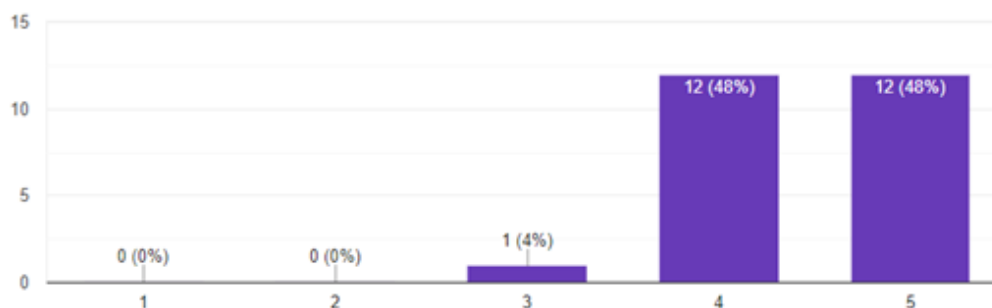


Ilustración 9. Impactos en la salud. Elaboración propia.

¿En qué nivel considera usted que la comunidad se ve afectada a causa del problema de orden público?



25 respuestas

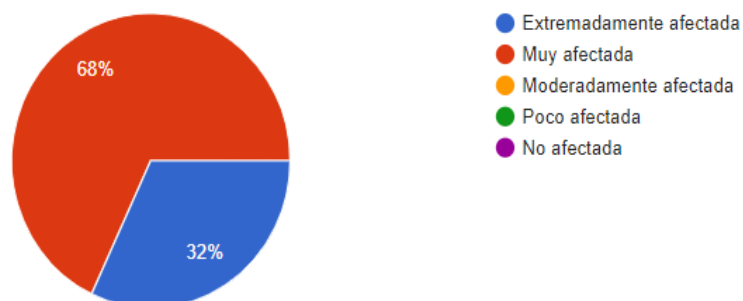


Ilustración 10. Impacto a la comunidad. Elaboración propia.

## Riesgos Psicofisiológicos-emocionales

- Miedo
- Rabia
- Impotencia
- Ansiedad
- Vergüenza
- Estrés
- Tensión
- Apatía

- Tristeza
- Depresión
- Sentimiento de venganza

Estos riesgos tienen una alta probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador, por ello se denominan factores de riesgo psicosocial.

(Ver ilustración 11)

¿Ha vivido situaciones traumáticas como consecuencia de estos problemas de orden público?

25 responses

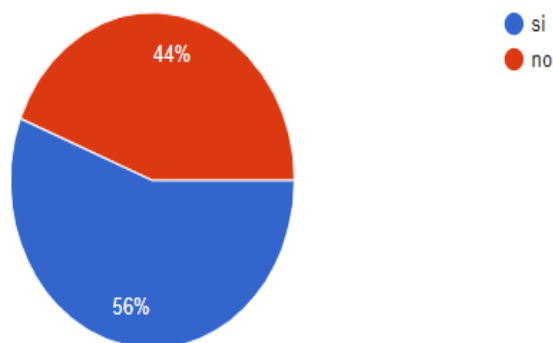


Ilustración 11. Eventos traumáticos. Elaboración Propia.

## 10. Descripción de los factores de riesgo psicosocial encontrados en el estudio

A partir de las percepciones y la evaluación de los niveles de riesgo y los puntajes, se identificó la presencia de síntomas de estrés en niveles alto, medio y bajo, que pueden generar respuestas de tipo fisiológico y emocional (sentimientos de miedo, rabia, impotencia, ansiedad, depresión, vergüenza, estrés, tensión, apatía, depresión y venganza) y respuestas psicofisiológicas de estrés crónico generalizadas, como (Síndrome de

Burnout e inseguridad laboral). A largo plazo estas respuestas negativas pueden desencadenar en enfermedades crónicas de tipo cardiovascular, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo esqueléticas y mentales.

En todos los casos sus efectos son directos sobre la salud física, mental y social de los trabajadores.

## **11. Discusión**

Tras realizar el análisis factorial, podemos decir que los disturbios y la alteración del orden público son temas que le atañen directamente a sectores como Salud ocupacional, seguridad y salud en el trabajo, promoción de la salud y prevención de las enfermedades, cultura organizacional, bienestar laboral y calidad de vida de los trabajadores, responsabilidad social y ambiental y a mediano y largo plazo en el desarrollo organizacional (por disminución en el desarrollo de los ejes misionales, docencia, investigación y extensión, mala reputación, deterioro de la imagen institucional y detrimento del patrimonio), por eso hacemos un llamado a la Institución pues al evidenciar los factores de riesgo y mediante las recomendaciones de intervención que planteamos en el trabajo, tanto la Universidad, como los empleados pueden verse beneficiados con la creación de estrategias de afrontamiento, que permitan también prevenir consecuencias negativas en la salud física y mental y en la realización oportuna de las tareas, que fueron unas de las variables del estudio que tuvieron una puntuación coincidente.

Además de las afectaciones a la salud física, el medio ambiente, el enfrentamiento a situaciones traumáticas, el miedo, la incertidumbre, la tristeza y depresión, todos los encuestados refirieron también situaciones que inciden considerablemente en la realización de sus tareas, pues se atrasan y se represan los procesos y este represamiento genera reprocesos e incumplimiento de plazos. Esto puede ser muy negativo dada la condición de entidad pública de la Universidad. Las incapacidades de los trabajadores o los cierres temporales de la Universidad, además de la ausencia de apoyo por parte de la misma, retrasan la construcción de una organización saludable y pueden afectar la aplicación del plan de desarrollo institucional.

La Universidad de Antioquia dada su pluralidad de ideas, su componente social y su condición de universidad pública, se pueden generar en algunos grupos y sectores inconformidades e insatisfacciones de tipo social, económico y político, que finalmente se expresan mediante manifestaciones en contra del sistema gubernamental. Este tipo de manifestaciones se gestan dentro de algunos grupos generalmente de estudiantes, mediante disturbios dentro del campus, pero finalmente se convierten en movimientos más grandes, donde convergen otros grupos externos con inconformidades similares y se producen hechos violentos en contra del orden público de la ciudad y entonces interviene la Policía (ESMAD) y es allí cuando se generan grandes enfrentamientos donde se ha vulnerado la comunidad, como espectadores de los hechos durante años, hemos visto y leído sobre lamentables cifras de heridos, incluso hasta han perdido la vida varias personas, con este planteamiento no pretendemos estar de un lado o de otro en cuanto al derecho ciudadano de protestar, simplemente queremos evidenciar que por estar en una



situación permanente de riesgo, la población universitaria se ve seriamente afectada y que la Universidad es responsable de adoptar algunas medidas para mitigar el impacto.

Cabe anotar que, si bien, la Universidad ha aplicado la batería de riesgo psicosocial aprobada mediante la Resolución 2646 de 2008, expedida por el Ministerio de la Protección Social, dicho instrumento no mide la exposición y riesgos a los cuales están expuestas las personas en el momento de disturbios y alteración del orden público, tampoco las consecuencias en la salud física y mental de los trabajadores después de un evento de ese tipo.

Es muy importante mencionar que la batería de instrumentos para la valoración de factores de riesgos psicosociales, elaborada por Gloria Villalobos 2010, no fue el instrumento adecuado para nuestro análisis, pues, no cumplimos con las condiciones de formación académica requeridas por la norma y dada la emergencia de salud decretada por el gobierno Nacional, mediante la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social y el Decreto 417 del 17 de marzo del 2020, expedido por la Presidencia de la República.

## **12. Conclusión**

Después de analizar todos los riesgos a los que están expuestos los empleados administrativos de la Facultad de Ciencias Exáctas y Naturales e identificar los factores de riesgo psicosociales que se derivan de las situaciones de alteración del orden público y del funcionamiento normal de la Universidad por disturbios, podemos concluir que existe una importante presencia de

estrés ocupacional, situación que enfrentan no solo los empleados sino la comunidad en general y su prevalencia puede afectar la salud física y mental de toda la población.

El beneficio de esta investigación es la identificación de situaciones y condiciones inseguras, brindar una percepción real de la situación de los trabajadores sobre los riesgos a los que diariamente están expuestos a partir de un conocimiento más amplio que podrá ser utilizado en la formulación de estrategias de investigación en seguridad y salud en el trabajo, trayendo beneficios a la empresa, sus trabajadores y sus familias.

Con la descripción realizada en este trabajo de los síntomas de estrés y las consecuencias psicológicas que se presentaron en los resultados, se puede afirmar que el grupo poblacional estudiado, presenta una alta vulnerabilidad frente a los factores de riesgo citados.

Los índices más importantes que se evidenciaron en el estudio fueron los riesgos Sociales, por afectación en las tareas, afectaciones económicas y en el desplazamiento hacia sus viviendas, riesgos psicológicos y emocionales, sentimientos de miedo, frustración, rabia, tristeza, impotencia y estrés (entre otros), así como los riesgos en la salud física por exposición a agentes químicos y biológicos.

Según los resultados del instrumento aplicado, es evidente la necesidad de implementar estrategias de identificación, evaluación, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial en las áreas de trabajo y en concordancia con la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio

de Protección Social, que tiene como objetivo disminuir las consecuencias negativas en la salud de los trabajadores y también para las empresas.

### **13. Recomendaciones**

El autocuidado en su concepto más amplio tiene que ver con los cuidados que la persona adopta para tener una mejor calidad de vida, incluyendo no sólo el nivel individual, sino el que se brinda dentro de un grupo, familia o comunidad, a nivel personal y laboral.

El autocuidado en riesgo público está determinado por aspectos propios de la persona y aspectos externos que no dependen de ella; estas determinantes se relacionan con los factores protectores para la salud y con los factores de riesgo, que generan, según sea el caso, prácticas favorables o riesgo para la salud.

El autocuidado es una práctica individual que abarca todas las esferas de la vida de los individuos, por tanto los servidores de la Facultad de Ciencias Exáctas y Naturales, adscritos a la Universidad de Antioquia, en función de sus actividades se ven expuestos a riesgos públicos que al no ser identificados ni atendidos de forma inmediata y a conciencia pueden ser fuente de accidentes graves que pueden llevarlos hasta la muerte. Por esa razón, es indispensable que adquieran y practiquen hábitos de autocuidado que minimicen los diferentes tipos de riesgo público al que están expuestos cotidianamente.

Para que las personas asuman el autocuidado en riesgo público como una práctica cotidiana de vida y salud, es necesario fortalecer los recursos personales tales como el

autoconocimiento, auto aceptación, autoestima, autoconfianza, de tal manera que se genere empoderamiento y movilización a la acción en pro del bienestar integral.

El estrés y las patologías que de él se derivan, son susceptibles de ser intervenidas y mitigadas, más sabemos que no suprimidas, para ello, nosotras como investigadoras, empleadas y estudiantes de la Universidad de Antioquia, presentamos una propuesta con acciones concretas que pueden ayudar a la detección temprana y la intervención oportuna del estrés en los empleados Administrativos.

#### **- Prevención primaria:**

- Estructura de un modelo psicoeducativo para estimular el aprendizaje en torno a los Factores protectores que existen para enfrentar el peligro por exposición al riesgo público y el manejo del estrés, que incluya los siguientes componentes:

- Programa de bienestar en promoción de hábitos de vida saludable: alimentación sana, deporte y uso adecuado del tiempo libre.

- Programas educativos sobre: Auto cuidado, relaciones familiares, habilidades sociales, estrategias de comunicación, estrategias de afrontamiento y resolución de conflictos.

- Difusión de información sobre el estrés y sus efectos sobre la salud.

- ·Signos de alarma e importancia de consultar a tiempo con un especialista.

**- Prevención secundaria:**

- Fase de detección y tratamiento temprano del estrés, para disminuir su prevalencia

Para ello se proponen los siguientes lineamientos:

- Difundir entre los empleados, los resultados obtenidos, indicando a su vez, los síntomas que pueden indicar la necesidad de iniciar algún proceso de intervención, para evitar y manejar los efectos del estrés.
- Promover entre los trabajadores hacer el reporte de los signos de alarma, con el fin de remitirlos al profesional de la salud indicado, e iniciar tratamiento según las necesidades particulares de cada individuo
- Crear grupos focales para la población con riesgo medio y alto, (por edad y preexistencias médicas), que permitan apoyarlos en el contexto particular, e intervenir y mitigar las necesidades mediante la promoción de factores de protección.
- Entrenamiento en estrategias de afrontamiento.

- Seguimiento de resultados logrados con las medidas de intervención y planeación de nuevas acciones o mecanismos para atender las necesidades prioritarias y particulares de los trabajadores.

**- Prevención terciaria: intervención de los casos con diagnóstico confirmado.**

Esta fase corresponde al servicio de Psicoorientación del Departamento de Bienestar Universitario, las EPS de los trabajadores y el Departamento de Seguridad y Salud en el trabajo.

- Valoración psicológica prioritaria
- Valoración médica prioritaria
- Valoración por medicina especializada (psiquiatría, medicina interna, cardiología, etc.).
- Seguimiento periódico por psicología para las personas diagnosticados con estrés, el tiempo necesario para su recuperación
- Seguimiento periódico por el departamento de seguridad y salud en el trabajo a los trabajadores con síntomas de estrés medio, alto y muy alto, para garantizar desarrollo de su tratamiento y el seguimiento a las indicaciones de manejo de su diagnóstico en el contexto intralaboral.

## **14. Agradecimientos**

A todas las personas que aportaron en la construcción de este trabajo, a nuestras familias que tuvieron tanta paciencia en este tiempo especialmente particular y difícil, por su amor incondicional, por el tiempo prestado, por su confianza y soporte, a todos los docentes de la Especialización en Psicología Organizacional por compartir sus conocimientos y por su disposición y su amor para adaptarse a esta nueva y extraña manera de enseñar, a nuestra compañera y entrañable amiga y mosquetera Elsa León, por el apoyo invaluable, por su amistad y lealtad de largos años de aprendizajes y experiencias, a los empleados administrativos de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales que contestaron el instrumento con disposición y prontitud y muy especialmente a nuestro asesor de monografía, profesor Hamilton, por su confianza, por su tiempo, por sus consejos, por todo su apoyo y compromiso.

## 15. Referencias Bibliográficas

Acosta, C. G. (2014). Factores asociados a la violencia: revisión y posibilidades de abordaje. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*.

Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo. (18 de 09 de 2020).

Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>

<https://definicion.de/salud-ocupacional/>. (26 de 09 de 2020).

Alcaldía de Medellín. (23 de 11 de 2020). Obtenido de <https://bit.ly/3vNJiYK>

Cruz, J. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en Perú. *Revista Médica Hered*, 281.

Dejours, C. (07 de 12 de 2020). Contribución de la Clínica del Trabajo a la Teoría del Sufrimiento. Obtenido de Topia: <https://bit.ly/39aQk02>

Esbec, E. (2004). Evaluación del daño psicológico en las víctimas de delitos violentos. Obtenido de <http://www.psicothema.com/pdf/3484.pdf>

Función Pública. (22 de 02 de 2021). Obtenido de [www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/grupo-gestion-humana/-/asset\\_publisher/mHayfiO0Fs9q/content/-sabe-como-prevenir-el-riesgo-publico-](http://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/grupo-gestion-humana/-/asset_publisher/mHayfiO0Fs9q/content/-sabe-como-prevenir-el-riesgo-publico-)



Gestión del riesgo (02 de 03 de 2021). Obtenido de <https://www.gestiondelriesgo.com/artic/discipl/4101.htm>

Gil-Monte, P. R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 238.

Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 17.

Instituto Thorens. (s.f.). Obtenido de [http://www.terapiametabolica.com.ar/index.php/Site\\_Map](http://www.terapiametabolica.com.ar/index.php/Site_Map) Definiciones. (26 de 09 de 2020). Obtenido de <https://www.who.int/es/>

Las 2 Orillas. (2017). Tropeles en universidades públicas: la mirada desde adentro. Obtenido de <https://www.las2orillas.co/tropeles-universidades-publicas-la-mirada-desde-adentro/>

Merchán, E. J. (2016). Consecuencias de la salud mental de actores y victimas del conflicto armado. Obtenido de <https://www.ucc.edu.co/prensa/2016/Paginas/consecuencias-en-la-salud-mental-de-actores-y-victimas-del-conflicto-armado.aspx>

Ministerio de salud Colombiano. (22 de 02 de 2021). *www.minsalud.gov.co*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Lists/FAQ/DispForm.aspx?ID=823&ContentTypeId=0x01003F0A1BD895162D4599DC199234219AC7#:~:text=Se%20considera%20accidente%20de%20trabajo,psiqui%C3%A1trica%2C%20invalidez%20o%20la%20muerte.>

Organización Mundial de la Salud OMS. (1984). Obtenido de <https://www.who.int/es/>

Rivera, H. E. (2020). *Psicología de la salud ocupacional en Iberoamérica*. Colombia: Editorial Académica Española.

Rubinni, N. (2012). Los riesgos psicosociales en el trabajo. VII Jornadas de Sociología de la UNLP., 3.

Salanova Soria M, I. M. (2014). Una mirada mas positiva a la salud ocupacional desde la psicología organizacional positiva en tiempos de crisis. *Papeles del Psicólogo*, 22-30.

Vindel, A. C. (26 de 09 de 2020). *Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés*. Obtenido de [https://webs.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/el\\_estres.htm](https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm)

Universidad de Antioquia. (20 de 09 de 2020). Obtenido de <https://bit.ly/2Qoq8sb>

Villalobos, G. H. (2004). Vigilancia Epidemiológica de los Factores. Ciencia y Trabajo, 197.

Vindel, A. C. (26 de 09 de 2020). Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés. Obtenido de [https://webs.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/el\\_estres.htm](https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm)