

Propuesta para la prevención del riesgo psicosocial en el cargo misional “Promotor” de la industria del entretenimiento y juego de azar (Organización Winner Group)

Laura Ximena Ortiz Rey

Cód. 49565

Ingrid Viviana Ortiz Villamil

Cód. 123003

Vivian Daniela Rincón Bello

Cód. 35382

Trabajo de grado para aplicar al título de Especialista en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Universidad ECCI.
Dirección de Posgrados.
Especialización Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo.
Bogotá D.C, 2022

Propuesta para la prevención del riesgo psicosocial en el cargo misional “Promotor” de la industria del entretenimiento y juego de azar (Organización Winner Group)

Laura Ximena Ortiz Rey

Cód. 49565

Ingrid Viviana Ortiz Villamil

Cód. 123003

Vivian Daniela Rincón Bello

Cód. 35382

Trabajo de grado para aplicar al título de Especialista en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Asesora

July Patricia Castiblanco Aldana

Universidad ECCI.

Dirección de Posgrados.

Especialización Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Bogotá D.C, 2022

Contenido

Dedicatoria.....	8
Agradecimiento.....	9
Introducción	10
Resumen.....	11
Abstract.....	12
Palabras Clave.....	13
Key Word.....	13
1. Problema de investigación	14
1.1 Descripción del problema.....	14
1.2 Pregunta de Investigación	15
2. Objetivos.....	16
2.1 Objetivo General	16
2.2 Objetivos Específicos.....	16
3. Justificación y delimitación	17
3.1 Justificación.....	17
3.2 Delimitación.....	18
3.3 Limitaciones.....	18
4 Marcos de referencia.....	19
4.1 Estado del Arte	19
4.2 Marco teórico	25
4.2.1. Riesgo Psicosocial intralaboral.....	26
4.2.2. Riesgo Psicosocial extralaboral	35
4.2.3. Estrés laboral.....	38
4.2.4. Control de impulso.....	42
4.2 Marco Legal	44
5. Marco metodológico de la investigación	48

5.1.	Enfoque y método de la investigación	48
5.2.	Paradigma.....	48
5.3.	Fases de estudio.....	49
	Fase 1: Diagnóstico inicial del riesgo psicosocial de los colaboradores mediante la utilización de instrumentos de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial	49
	Fase 2: Establecimiento del riesgo psicosocial más representativo al que están expuestos los colaboradores	53
	Fase 3: Definición de medidas preventivas y correctivas mediante la utilización de la Guía Técnica General de Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus efectos en la población trabajadora.....	55
6.	Resultados	56
	Resultados Fase 1: Diagnóstico Inicial del Riesgo Psicosocial	56
	Resultados Fase 2: Establecimiento del riesgo psicosocial más representativo al que están expuestos los colaboradores	56
	Resultados Fase 3: Definición de medidas preventivas y correctivas mediante la utilización de la Guía Técnica General de Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus efectos en la población trabajadora.....	61
7.	Análisis financiero	63
8.	Conclusiones y recomendaciones	63
9.	Anexos	65
10.	Referencias bibliográficas y webgrafía.....	66

Índice de tablas

Tabla 1. Dominios intralaborales que conforman el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral y número de ítems para la forma B	50
Tabla 2. Dimensiones extralaborales que conforman el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral y número de ítems.....	51
Tabla 3. Ítems del cuestionario de evaluación del estrés.....	52
Tabla 4. Dimensiones del dominio "Demandas de trabajo"	52
Tabla 5. Características relacionadas con el trabajo	57
Tabla 6. Total, factores de riesgo, total riesgo psicológico y nivel de estrés.....	60
Tabla 7. Descripción del Riesgo por dimensión “Demandas de la Labor”	60
Tabla 8. Análisis financiero	63
Tabla 9. Inversión plan de acción	65

Índice de figuras

Figura 1. Definición de Demandas Cuantitativas. Tomado de (Ministerio de la Protección Social, 2010)	29
Figura 2. Definición de las demandas de la jornada de trabajo. Tomado de (Ministerio de la Protección Social, 2010)	30
Figura 3. Definición de Demandas ambientales y de esfuerzo físico. Tomado de (Ministerio de la Protección Social, 2010)	31
Figura 4. Definición de Exigencias de responsabilidad del cargo	32
Figura 5. Definición de Demandas de carga mental. Tomado de (Ministerio de la Protección Social, 2010)	33
Figura 6. Definición de Demandas emocionales	34
Figura 7. Dimensiones extralaborales. Tomado de (Ministerio de la Protección Social, 2010)...	37
Figura 8. Cuestionarios cuantitativos para aplicación	50
Figura 9. Metodología de recolección de resultados cuestionarios cuantitativos	54
Figura 10. Metodología de recolección de resultados cuestionario cualitativo	55

índice de gráficos

Gráfico 1. Edad de los colaboradores encuestados	1
Gráfico 2. Género de los trabajadores	1
Gráfico 3. Dominios que presentan Riesgo intralaboral	1
Gráfico 4. Valor del riesgo en las dimensiones del dominio Demandas del trabajo	58
Gráfico 5. Calificación de las dimensiones del factor de riesgo extralaboral	58
Gráfico 6. Nivel de Síntomas de estrés	59

Dedicatoria

Dedicamos el proyecto con todo el amor y cariño a nuestros padres, esposos, hijos y demás familia quienes nos apoyaron y acompañaron en este proceso académico que representa un crecimiento personal y profesional para cada una de nosotras

Agradecimiento

Damos gracias inicialmente a Dios por permitirnos tener la salud y condiciones para llevar a cabo este proyecto que nos permite obtener el título de especialistas. Gracias a nuestras familias por apoyarnos y acompañarnos en este proceso de formación profesional.

Un agradecimiento especial al Psicólogo Especialista Antonio Mourin quién nos apoyó con la evaluación realizada en el proyecto, encaminado y analizado nuestra investigación para que se dé un excelente resultado.

Agradecemos también a todos los docentes que hicieron parte de nuestra formación profesional durante este periodo académico

No ha sido sencillo el camino, pero gracias a los aportes generados desde diferentes agentes hemos logrado culminarlo de manera exitosa.

Introducción

La presente investigación se realiza de manera descriptiva y comparativa y su finalidad es conocer la percepción de las condiciones psicológicas, de los trabajadores de los casinos Winner Group Centro de entretenimiento para adultos en la ciudad de Bogotá para el cargo de promotor, analizando las condiciones y el medio ambiente de trabajo al cual están expuestos a fin de recomendar, y mejorar Las aproximaciones teóricas sobre el bienestar laboral, y las variables de los mismos, a su vez estas variables han influido en factores de riesgo psicosocial permitiendo así un análisis del puesto de trabajo de cada uno de los promotores cargo específico que se ha tomado dentro de esta investigación.

Para la percepción de los factores de riesgo psicosocial se aplicará un cuestionario a fin de analizar estos resultados y sobre todo evaluar los factores de riesgo psicosocial dentro de esta posición dentro de la empresa, donde factores como el estrés se han utilizado en investigaciones anteriores como una triple acepción del estímulo del ser humano en la interacción con el entorno al cual se encuentra expuesto por esa razón determinamos que la presión laboral las condiciones de trabajo las alteraciones del entorno y la fisiología del ser humano se transforma en conductas y estas a su vez son reflejadas en el puesto de trabajo asignado, por esta razón se brinda la posibilidad de reconocer distintas acciones que permitan un desarrollo, una formación y un estado de caracterización del perfil de las personas para ejercer unas funciones específicas de acuerdo a este entorno laboral ofrecido para las personas que prestan servicio de atención a clientes dentro de los centros de operación de la línea de casinos juego y hacer de esa multinacional española.

Resumen

La presente investigación se realizó con el análisis y evaluación del puesto de trabajo promotor frente al análisis del riesgo psicosocial de este puesto trabajo, así mismo hacemos énfasis en los resultados obtenidos mediante la aplicación de riesgo psicosocial y la necesidad prevenir, y controlar dicho riesgo dentro del programa epidemiológico de la empresa así mismo como la mejora continua del cargo y el ambiente laboral que esto genera dentro del desempeño de sus funciones y la necesidad de contar con una estrategia para alcanzar los objetivos y llevar con éxito el desarrollo de la labor.

Estos resultados no interfieren con la funcionalidad del cargo, y la estructura del diseño de actividades del área de seguridad y salud en el trabajo dentro de la multinacional de entretenimiento. La aplicación de la batería se realizó al personal de las sedes Suba y Centro de la marca Broadway, quienes responden bajo el consentimiento del personal con los diferentes cuestionarios valorados por el maestro tutor y así nos permitió el análisis de estos a fin de obtener una recomendación preventiva y correctiva según estos resultados.

Por último, generamos una recomendación de manera estratégica a fin de mitigar el riesgo y ser incluida dentro del programa de vigilancia epidemiológica de la compañía, mejorando la adaptación y el desempeño del puesto de trabajo.

Abstract

The present investigation was conducted with the analysis and evaluation of the promoter job against the analysis of the psychosocial risk of this job, likewise we emphasize the results obtained through the application of psychosocial risk and the need to prevent, and control said risk. within the epidemiological program of the company as well as the continuous improvement of the position and the work environment that this generates within the performance of its functions and the need to have a strategy to achieve the objectives and successfully conduct the development of the work.

These results do not interfere with the functionality of the position, and the structure of the design of activities in safety and health at work within the entertainment multinational. The application of the battery was made to the personnel of the Suba and Centro headquarters of the Broadway brand, who responded under the consent of the personnel with the different questionnaires evaluated by the tutor teacher and thus allowed us to analyze them to obtain a recommendation. preventive and corrective according to these results.

Finally, we strategically generate a recommendation to mitigate the risk and be included within the company's epidemiological surveillance program, improving the job adaptation and performance.

Palabras Clave

Riesgo psicosocial, Casino, Batería, Estrés, Intralaboral, Extralaboral

Key Word

Psychosocial risk, Casino, Battery, Stress, Intra-occupational, Extra-occupational

1. Problema de investigación

1.1 Descripción del problema

Winner Group S.A. es una organización sólida considerada como la mayor cadena de Casinos de Colombia perteneciente a la multinacional española CIRSA. Está dedicada al entretenimiento por medio de actividades de juegos de azar y apuestas con el fin de generar emociones a través de experiencias de entretenimiento y diversión responsable para superar las expectativas de los clientes. Cuenta con 72 sedes en diferentes ciudades del territorio nacional divididas en 50 salas de juego con tragamonedas y 22 casinos tradicionales con servicios de máquinas, mesas restaurantes y auditorios teatrales para shows y café concert.

La organización cuenta con un Sistema implementado de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo dirigido desde el equipo Nacional de Recursos Humanos, el cual cuenta con una jerarquía encabezada por la dirección, jefatura, coordinación y analistas. Estos últimos son los encargados de recibir los reportes e investigaciones de accidentes, crear los planes de capacitación, programas de emergencia e impartir las políticas de seguridad y salud en el trabajo de la organización procesos que son gestionados por los Gerentes o jefes de turno de cada una de las sedes.

Dentro de las fuentes de riesgo se han identificado que uno de los puestos de trabajo que tienen contacto directo con el cliente son los promotores. Debido a que su función principal es la atención al cliente, existe una exposición a trato negativo, el conocimiento de situaciones personales desastrosas de los clientes, amenazas e insultos por parte de estos. Estas situaciones

suelen ser frecuentes, con un alto grado de incidencia afectando con signos, síntomas y enfermedades asociadas al estrés causado con la ocurrencia de las funciones del cargo.

1.2 Pregunta de Investigación

¿Cuál es el factor de riesgo psicosocial con mayor presencia en el cargo “promotor” de la empresa Winner Group y qué medidas se utilizarán para su disminución?

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Evaluar el Riesgo Psicosocial del puesto de trabajo “Promotor” con el fin de establecer medidas de promoción, prevención e intervención que aporten a la reducción del Riesgo identificado.

2.2 Objetivos Específicos

1. Evaluar el nivel de riesgo psicosocial mediante la utilización de la Batería para la evaluación del riesgo psicosocial. (Ministerio de la Protección Social, 2010)
2. Establecer los riesgos psicosociales más significativos a los que están expuestos los trabajadores que ocupan el puesto de trabajo “Promotores” de la organización Winner Group
3. Definir las acciones y protocolos mínimos según el riesgo identificado utilizando la Guía Técnica General de Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus efectos en la población trabajadora que permitan disminuir el riesgo psicosocial identificado.

3. Justificación y delimitación

3.1 Justificación

WINNER GROUP S.A. es una organización con sede en Colombia perteneciente a la multinacional española CIRSA, dedicada al entretenimiento por medio de actividades de juegos de azar y apuestas. Esta compañía tiene como misión superar las expectativas de los clientes con la innovación, la calidad de los servicios y un equipo humano con alta capacidad de gestión. El trabajo con compromiso en pro del beneficio de los colaboradores, accionistas y la sociedad es la base fundamental de los pilares corporativos.

La constante participación de las personas en los juegos de azar y apuestas puede desencadenar cambios de humor y comportamientos como irritabilidad, soledad, no control del impulso de juego, incontrolable manejo del dinero, mentir para sustentar el movimiento económico, pérdida de noción de tiempo, pérdida de apetito y pretender que al subir la apuesta se generará la recuperación de las pérdidas obtenidas, este tipo de comportamientos puede originar el trastorno psicológico conocido como ludopatía.

La ludopatía genera una tendencia a desarrollar conductas agresivas hacia otros clientes y al personal de servicio de la compañía, quienes se ven expuestos a gritos, insultos, maltrato verbal y en ocasiones a maltrato físico, así mismo, se evidencia el daño físico de las instalaciones

y los enseres del lugar (máquinas, pantallas de juego, entre otros). Estas conductas influyen negativamente en la vida personal y laboral de los colaboradores, generando una inadecuada prestación del servicio, dificultad de respuesta frente a las situaciones a las que se expone e incluso perder el cliente.

Por lo anterior surge la necesidad de realizar la caracterización del impacto psicosocial al cual están expuestos los trabajadores del área de máquinas de la organización Winner Group Sede Suba con base en conductas de los empleados dentro y fuera de su entorno laboral.

Profundizar en esta problemática busca concientizar a las organizaciones del sector del entretenimiento sobre el riesgo psicosocial y las afectaciones a las que se exponen los colaboradores, con el fin de establecer acciones preventivas y/o correctivas que tengan un impacto positivo, generando mejor calidad en el servicio, rendimiento en sus funciones y productividad para la organización.

3.2 Delimitación

Este ejercicio se realizará con 15 promotores del área de máquinas de Winner Group, ubicados en las sedes Centro y Suba, dentro de los que el 73% son mujeres y el 27% son hombres, cuyas edades oscilan entre los 20 y los 48 años.

3.3 Limitaciones

Dando cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 donde se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales y la Ley 2157 de 29 de octubre del 2021 donde se

establecen disposiciones generales de la privacidad de los datos, la compañía Winner Group Sede Suba no suministra la información por escrito o soportada de sus colaboradores.

4 Marcos de referencia

4.1 Estado del Arte

Los juegos de azar han sido para algunas personas un medio de entrenamiento, sin embargo, conforme avanza el tiempo se ha convertido en una problemática social ya que para un número significativo de personas se transforma en un trastorno psicológico conocido como Ludopatía o Trastorno del Juego.

De acuerdo con el Instituto National de la Sante et de la Recherche Medicale, los juegos de azar son prácticas sociales y culturales inscritas dentro de una historia muy antigua del ocio, actualmente tienen un lugar importante en la vida cotidiana, el tiempo libre y festivo. Aunque para una gran parte de personas, estos juegos constituyen una actividad recreativa, su práctica puede ser perjudicial para ciertos individuos con consecuencias a nivel individual, familiar y socio-profesional. (Inserm, 2008)

Desde las civilizaciones antiguas se fueron popularizando los juegos de azar en los cuales se veían expuestas las fortunas de cada individuo participante. Por ejemplo, en China, desde la Antigüedad, “se prefieren los juegos de azar antes que los que implican esfuerzo físico”, así mismo en Grecia, “del lado del azar, aparecen los dados lanzados desde el cubilete, el pentagrama, el solitario, el tres en raya” (Universidad Nacional Autónoma de México, 2018)

En las culturas americanas se conoció como primer juego de azar el “patolli” que contaba con una dinámica similar a la de los dados. Por medio de este juego se realizaban grandes apuestas que podían incluir mantas, cuentas de oro y hasta personas, quienes quedaban sometidos a ser esclavos hasta que la deuda quedaría saldada. (Universidad Nacional Autónoma de México, 2018)

En la actualidad, la participación de las personas en este tipo de juegos ha venido incrementando, “el juego comercial ha sido una industria de gran crecimiento durante más de tres décadas, mientras que en algunas jurisdicciones se está estabilizando, en otras los mercados de juego se están expandiendo rápidamente. Alrededor del 80 % del gasto mundial en juegos de azar (pérdidas de los consumidores) se realiza en actividades físicas” (Abbott, 2020a)

Con la llegada de la Pandemia Covid-19 se ha generado gran impacto en el ámbito comercial de todo el mundo. Los juegos de azar se han visto afectados de muchas maneras durante la pandemia como los cierres de los casinos durante el confinamiento y la implementación de medidas de seguridad en la reapertura. (Lischer et al., 2021).

En un artículo publicado en el año 2017 llamado “Clima laboral: efecto del agotamiento profesional “burnout” en la calidad de vida en el trabajo” de la Universidad Católica de Perú afirma que el estudio del burnout o agotamiento profesional en las organizaciones es importante ya que vela por la salud ocupacional de los trabajadores, además de que si las organizaciones no generan planes de detección oportuna se podría provocar consecuencias negativas en el trabajo tales como problemas en el desempeño, baja productividad, baja calidad del servicio y atención a usuarios, y adicionalmente define que genera en el personal sentimientos de minusvalía, actitudes

negativas hacia el trabajo, bajo auto concepto y pérdida de interés hacia los clientes o usuarios, entre otros.

Así mismo, el crecimiento de los sitios de Internet que permiten el acceso inmediato desde el hogar, el trabajo y dispositivos portátiles (Abbott, 2020b) puede haber provocado cambios drásticos en la cantidad de tiempo que se pasa en casa y probablemente aumente el tiempo que se pasa en línea ya que se ha aumentado el consumo de formas digitales de entretenimiento, especialmente juegos en línea y actividades relacionadas. (Lischer et al., 2021)

De acuerdo con el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales de la Asociación Americana de Psiquiatría (DSM), el juego patológico (PG) se ha agregado recientemente como un trastorno del juego al capítulo de trastornos relacionados con sustancias, como resultado de los hallazgos empíricos proporcionados por la literatura de investigación que respalda su similitud con los trastornos por uso de sustancias. (Achab et al., 2014)

Así mismo, especifica que para ser diagnosticado con juego patológico, una persona debe cumplir con al menos cinco de 10 criterios como la preocupación por el juego, necesidad de jugar con cantidades crecientes de dinero, repetidos esfuerzos fallidos para dejar de jugar, inquieto o irritable cuando intenta cortar; juegos de azar como una forma de escapar de los problemas; “perseguir” las propias pérdidas; mentir a los seres queridos sobre el juego; cometer “actos ilegales, como falsificación, fraude, robo o malversación para financiar juegos de azar”; pérdida de una relación importante, un trabajo, una oportunidad educativa o profesional debido al juego y depender de otros para que le proporcionen dinero para aliviar una situación financiera desesperada. (ÇAKICI et al., 2019)

En un artículo de investigación científica realizado por José Ignacio Ruiz de la Universidad Nacional llamado “Juego patológico en usuarios de casinos en Bogotá: prevalencia y relaciones con consumo de alcohol, búsqueda de sensaciones y patrones de juego” menciona que en Colombia son muy pocos los trabajos que abordan la adicción al juego en algún grupo poblacional. En este trabajo se estudió la prevalencia de juego patológico y la validez concurrente del South Oaks Gambling Score (SOGS) en una muestra no aleatoria de usuarios de juegos de azar, localizados, en su mayoría, en casinos. Los datos hallados son más preocupantes, si cabe, al sumar la proporción de sujetos con adicción al juego y la de personas con algún problema de juego (79% del total de la muestra). (Ruíz Pérez, 2009)

En las últimas tres décadas, cientos de encuestas han demostrado que el juego patológico tiene una prevalencia global de aproximadamente 1%. Las tasas mínimas estandarizadas de prevalencia de problemas con el juego tienden a ocurrir en Europa, con tasas intermedias en América del Norte y Australia, y las tasas más altas de juego patológico en Asia, Hong Kong, Singapur y Macao, rondan el 2% (ÇAKICI et al., 2019)

Numerosos estudios revelan las graves consecuencias psicológicas, sociales y biológicas adversas del juego para algunas personas ya que las personas que experimentan reacciones adversas graves al juego se conocen como "compulsivas", "adictas", "trastornadas" jugadores patológicos” o, más recientemente, “problemáticos” (ÇAKICI et al., 2019)

El ser humano tiene diferentes habilidades que se pueden desarrollar según el entorno de trabajo, aunque su ambiente le impacte de manera negativa no logrará generar una respuesta positiva al resultado en común que desea obtener la organización, así como a su crecimiento personal. Mediante actividades de gestión, que, sumadas a las capacidades de los colaboradores,

permitirán que exploren sus capacidades y el alcance de productividad progresiva. (Nicolaci, 2008)

Hoy en día brindar los parámetros en la identificación de riesgos psicosociales según la normatividad, de manera clara y concisa para el empleado en general, es encontrar el significado de los factores de riesgo y las patologías que estos generan en su salud incluyendo las enfermedades laborales registradas en la tabla del ministerio de protección, desarrollando mecanismos en la disminución de estas, para contribuir con la prevención y fomentar un mejor puesto de trabajo para los empleados. (Naranjo, 2021)

El comportamiento organizacional es el reflejo en la vida laboral del empleador, donde la calidad de vida que tiene el empleado muestra como la facultad desarrolla este entorno mediante programas, aportando a su bienestar, el buen manejo de situaciones y un mejor desarrollo, incluso se podría ver como la formación académica impacta al colaborador de manera positiva permitiendo un aprovechamiento total de sus habilidades. (Chiavenato, 2009)

De acuerdo con un artículo publicado por Revista Edúcate Conciencia, donde se realizó una investigación en el sector Hotelero llamada Riesgos Psicosociales. Identificación y análisis de varianza en una empresa del sector hotelero se muestra en los resultados la identificación es el primer paso para analizar la presencia de niveles de riesgo psicosocial y cómo se cuantifican, además, se presentan sin importar al área o departamento en el que se encuentre asignado el trabajador, ya que al realizar diversas tareas dentro de la jornada laboral puede suponerse que con el paso del tiempo este se encuentre en situaciones que ocasionan la aparición de algún nivel de este tipo de riesgos , por ello, cualquier centro de trabajo que se preocupe por el bienestar de

sus colaboradores debe voltear a ver a los riesgos psicosociales como una afectación que puede ocasionar ausentismo laboral y baja productividad. (Aguilar Carrasco & Murillo Higuera, 2022)

De acuerdo con la tesis de investigación de la universidad San Agustín de Arequipa Perú Donde se realizó una investigación sobre “Estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores que laboran en el turno noche” un estudio realizado en los casinos del grupo CIRSA en Arequipa, cuyo objetivo era determinar la relación que existe entre el Estrés Laboral con el Bienestar Psicológico en los trabajadores nocturnos de Winner Group SAS. Cuyos resultados hallados reflejan que en el presente estudio se halló que la mayoría de los trabajadores nocturnos del Grupo Empresarial CIRSA, experimentan un nivel medio el Estrés Laboral, así mismo, en cuanto al Bienestar psicológico, tanto de manera general como en sus respectivas dimensiones, los resultados reflejan que poseen un nivel Medio de Bienestar Psicológico. (Ibáñez Panta & Yauli Huayta, 2017)

En el trabajo de investigación realizado por Luis Arturo Olarte de la facultad de ciencias económicas y administrativa de la universidad ESAN en la ciudad de Lima Perú, donde se realizó una investigación sobre “Los factores de satisfacción laboral que influyen en la intención de rotación y que causan rotación de personal en casinos y tragamonedas” En el cual se concluye que son todos, los factores intrínsecos y extrínsecos, los que influyen en la satisfacción laboral del personal de casinos y tragamonedas, pero se aclara que algunos factores son más significativos que otros. A mayor satisfacción laboral menor será la intención de rotación del personal . Al final de todo el estudio, se propone que las empresas dedicadas a la explotación de juegos de azar mejoren el nivel de satisfacción del personal, y coloquen esfuerzos en esas variables significativas, para minimizar la intención de rotación y no caer en rotación de personal, porque en el camino es

posible que no sólo pierdan buenos talentos para la empresa, sino también genere altos costos para la organización. (Olarte Artieda, 2019)

Se establecen un estudio el cual presenta la relación cardiovascular y psicológica de los empleados de distintas empresas a fin de determinar, cómo estos riesgos son inherentes de acuerdo la función de estos, el entorno y las habilidades de estos, finalmente estos resultados una correlación psicosocial, la salud cardiovascular, el bienestar psicológico y físico. encontrando que algunos síntomas físicos corresponden al descrédito personal, mientras que el Bullying y las limitaciones laborales, la carga de trabajo, y la falta de civismo predicen los niveles de ansiedad y por último la descortesía y la obstrucción del progreso predicen los niveles de depresión. discutiendo así diferentes teorías y concluyendo cada situación laboral cómo será reflejada en la salud de los empleados (Asociación de Psicólogos de Puerto Rico. et al., 2014)

Las condiciones de trabajo en un ambiente laboral tienen que ser más seguras, si s el estrés se tiene como factor de riesgo basados en el agotamiento, el desarrollo de actividades y una mala cultura organizacional por parte de los colaboradores lo cual se traduce a incidentes desarrollando programas de intervención profesional para afrontar situaciones de servicio sin afectar su resultado dentro su rol en la organización este estudio demuestra lo importante que son las óptimas condiciones laborales que deberían implementarse dentro de estos casinos y como esto logró minimizar las eventualidades entre colaboradores y clientes reduciendo el riesgo. (Campos, 2014)

4.2 Marco teórico

4.2.1. Riesgo Psicosocial intralaboral

Actualmente en este mundo cambiante y en continua evolución vivimos, sentimos y desarrollamos diferentes dinámicas laborales que han cambiado el mercado empresarial y a su vez modificado las necesidades de los trabajadores donde finalmente las mayores competencias se deben valorar, incentivar y fomentar de manera positiva, puesto que la carga mental aumenta generando riesgos físicos y lo influye en el desempeño de colaboradores. Es de vital importancia ahondar más a fondo en variables como la inteligencia emocional, fisiológicas, satisfacción laboral como los problemas músculo esqueléticos, estos relacionados contribuyen al mejoramiento continuo de la cultura organizacional y el bienestar de las personas dentro de las empresas. (Aguillón Pérez et al., 2020)

Estos estudios dentro de las empresas son investigados y detallados de manera descriptiva por quienes su único objetivo es analizar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, ligados al hacer (actuar laboral) diario de los componentes humanos de las organizaciones destacando el apoyo de cargos con mayor complejidad (tácticos) quienes aportan de una forma más explícita como son impartidas las normas ya que ejercido de manera incorrecta genera tensión en el trabajo y dificultades en el desarrollo de los trabajadores. (Arenas Ortiz & Andrade Jaramillo, 2013)

Por eso se establecen ciertos parámetros que se manifiestan con el recurso que estos líderes pueden llegar a guiar el recurso humano porque para alcanzar sus objetivos por esta razón las organizaciones necesitan, direccionar sus esfuerzos en que los dirigentes estén empleados,

motivados especialmente psicológicamente sanos a fin de aportar a los objetivos de las empresas (Carrasco González et al., 2010)

Los riesgos psicosociales intralaborales se encuentran en las organizaciones, fijados por las personas que las dirigen a su vez los que imparten, directrices dentro de estas, y así como cadena se despliegan a los cargos medios y operativos generando el clima organizacional, esto brindando a sus empleados un ambiente que en ocasiones y dependiendo de las situaciones se puede presentar positivo o negativo, y las consecuencias pueden presentarse como estrés, incluso situaciones sociales que fuera de control pueden afectar económicamente las empresas. Las actuales modificaciones en el mundo laboral han generado nuevas transformaciones en cuanto a la gestión de la información, la gestión del conocimiento y la solución de problemas.

Aunque la carga emocional, mental y laboral incrementa con la adquisición de nuevos mercados y el desarrollo de las compañías esta carga mental produce en los empleados aunque los empleados desarrollan diferente sintomatología el riesgo psicológico es inminente y es prudente que las creen los mecanismos necesarios para generar un cambio o una mitigación a fin de erradicar este riesgo brindando a los componentes humanos de la compañía posiciones de contraprestación como el bienestar , tiempos de atención , horarios, flexibilidad y un equilibrio entre la vida personal de los empleados como la vida laboral dentro de esta organización impactando significativamente en la calidad de los colaboradores (Botero Álvarez, 2012)

Demanda de la jornada laboral

Una de las principales fuentes de estrés es el trabajar; desde el principio de los tiempos en la sociedad se ha implementado un sistema económico dentro de las comunidades, asignando una carga laboral explícita de la función teniendo presente factores como; el entorno, el conocimiento de la función, contexto de formación educativa, remuneración, tiempos y demás condiciones implícitas en el desarrollo de la actividad, la docencia siendo una labor altamente estresante generada por las constantes de las funciones realizadas, estudiadas y analizadas desde un contexto psicológico así como la mitigación del mismo. (Moya-Albiol et al., 2005)

La calidad laboral es medida por factores como; el tiempo que se transcurre realizando dicha función, el que es remunerado en pro de tiempo y compensado económicamente, y sin embargo las jornadas, los tipos de turnos, llámese diurno o nocturno, rotativos festivos etc., influyen en la comunicación asertiva de los horarios y planeación de estos afectando dimensiones físicas, psíquicas y sociales del autocuidado, la correcta organización dentro de las empresas podría generar una y la estabilidad de los esta situación. (Vidal Blanco et al., 2019)

Demandas Cuantitativas

Existen factores de riesgo producto de las demandas cuantitativas y cualitativas en donde poco tiempo se realizan un sin número de actividades no diseñadas o quizás implementadas por tiempos de atención a sí mismo como el espacio diseñado para esto las empresas han idealizado la cantidad de trabajo compensado en durante la jornada laboral y en ocasiones con el apoyo de prerequisites como lo como los diseños de puestos de trabajo y manual de funciones estableciendo límites visibles a situaciones inciertas (Terán Rosero & Botero Álvarez, 2012)

En la Figura 1 se encuentra la definición de demandas cuantitativas según la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo Psicosocial vigente en Colombia.

DEMANDAS CUANTITATIVAS	
DEFINICIÓN	<p>Se refiere a exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar en relación con el tiempo disponible para hacerlo.</p> <p>Estas demandas se comportan como factor de riesgo cuando el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente en comparación al volumen de tareas que deben realizarse, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo); se limita el tiempo para realizar pausas para descansar o se requiere de tiempo adicional para cumplir con los resultados esperados</p>

Figura 1. Definición de Demandas Cuantitativas. Tomado de (Ministerio de la Protección Social, 2010)

De manera cuantitativa se evidencia como dentro de los centros de operación se vive una cultura de multifuncionalidad donde el promotor es quien atiende los aspectos de servicio estando enfocados a todos los visitantes garantizando un entrenamiento complementario en la realización de eventos y sorteos, el prestar un servicio de alimentos y bebidas, así como una labor comercial en la fidelización de estos mediante la gestión de tarjeta de fidelización y puntos.

Por esta razón los empleados de Winner Group comprenden que de manera cuantitativa su rol comprende un servicio integral con múltiples funciones, y en caso de no contar con los demás integrantes de la operación se verá diversificado con el soporte a otras áreas como los es caja y bar .

Percepción de condiciones y medio ambiente de trabajo de un grupo de empleados del Casino Central de la ciudad de Mar del Plata se mide el estrés laboral mediante los ambientes otorgados, con el agotamiento emocional analizando factores como el ruido , la iluminación así como el trato de los clientes en su forma de comunicarse , se analizaron estos factores y se identifica un valor potencial del entorno laboral y su percepción de burnout a través de las dimensiones agotamiento emocional, siendo desfavorable estas condiciones y aportando al

síndrome de burnout de los empleados de este casino con jornadas de más de 8 horas laborales. (Campos et al., 2014)

Establecer correctos líderes forja una estimulación adecuada al ambiente de trabajo establecido en parámetros motivacionales de los empleados de un casino aportando a la prestar unas funciones óptimas de calidad y un servicio íntegro por paredes de los integrantes de un centro de operación de servicio como el casino en argentina , buenos lideres, buena atención y un liderazgo organizacional dirigido a brindar un clima emocionalmente estable. (Caridi et al., 2015).

En la Figura 2 se encuentra la definición de Demandas de la jornada de trabajo según la Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial

DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO	
DEFINICIÓN	Exigencias propias del tiempo de trabajo que se hacen al individuo en términos del horario de trabajo y días de descanso. Las demandas de la jornada de trabajo se comportan como factor de riesgo cuando el individuo debe trabajar rotando por turnos, en turnos nocturnos o en días adicionales a lo formalmente establecido para el puesto de trabajo.

Figura 2. Definición de las demandas de la jornada de trabajo. Tomado de (Ministerio de la Protección Social, 2010)

Demandas ambientales

La carga postural y las condiciones de trabajo , en el observatorio fue como base principal para disminuir la el riesgo presente por la postura permanentes métodos como RULA, se observaron las tareas que desempeñan cada colaborador determinando los niveles permisibles de ruido y luminosidad con esto se evidencia la deficiencia y los excesos debiendo así otorgar lineamientos EPP y un plan de mantenimiento en todo aquello que no cumple ni garantiza los estándares de los empleados dentro de este estudio. (Llumiquinga Loya, 2020)

Este tipo de condiciones también se ven identificados en los centros de entretenimiento cuando un empleado cumple toda su jornada laboral con música debido a que la ambientación de entretenimiento es constante, así como el ruido del micrófono y de premios al caer en las máquinas, o al caer jugadas ganadoras las máquinas cuentan con sus propios musicales para ser atractivas al cliente. A continuación, en la Figura 3 se encuentra la definición de Demandas ambientales y de esfuerzo físico:

DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO	
DEFINICIÓN	<p>Exigencias del ambiente de trabajo o de la tarea que demandan al individuo un esfuerzo físico o de adaptación importante.</p> <p>Las exigencias del ambiente de trabajo son de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo) y de seguridad industrial. Las exigencias de la tarea se refieren a las demandas de carga física.</p> <p>Estas demandas se comportan como factor de riesgo cuando implican un esfuerzo físico o adaptativo en el trabajador, que genera molestia, temor o afectan negativamente su desempeño. Las demandas ambientales y de esfuerzo físico que se evalúan a través de este instrumento son valoradas mediante diez condiciones de riesgo.</p>

Figura 3. Definición de Demandas ambientales y de esfuerzo físico. Tomado de (Ministerio de la Protección Social, 2010)

El esfuerzo físico se ve encaminado en momentos , de realizar el recaudo de las máquinas puesto que los centros de entretenimiento cuentan cada uno con más 70 slot de juego individual y estas contienen sus puertas más pequeñas y otras donde finalmente se resguarda en dinero, cada fabricante de máquina tiene un diseño diferente, así como un sistema de apertura, encendido y diseño de juego que varía según modelo y marca de allí la variación del esfuerzo físico en realizar el procedimiento de recaudación ya sea al cierre o apertura del establecimiento

Los accidentes y enfermedades de este ambiente laboral son producidos por la exposición de los trabajadores a niveles de ruido, elevadas temperaturas, herramientas básicas desgastadas, falta de señalización, vibraciones con el fin de minimizar factores como el descenso de la productividad a causa del bajo rendimiento del hombre, se interviene y se realizan programas inmediatos de acción, prevención y promoción esto para satisfacer los diferentes condiciones laborales de estos trabajadores laborales. (Pulido Alandete & Vitola Garrido, 2002)

Siendo estas causales de accidentes en los centros de operación las diferentes marcas y diferentes tipos de slot o máquinas a recaudar hace que las condiciones de esta tarea se desarrollen en un contexto más de formación, capacitación para que los empleados manejen , conozcan y puedan maniobrar las máquinas.

las condiciones de trabajo , ya que las medidas del control de ruido, manejo de EPPs de seguridad, y condiciones ambientales de la labor como el ruido se implementan diferentes medidas para evitar enfermedades de índole laboral. (Pulido Alandete & Vitola Garrido, 2002)

En lo casinos se cuenta con una alta exposición a luz artificial, en su contexto de pérdida de noción del tiempo no se cuenta con ventilación ni acceso a la luz natural, ambientación mediante aire acondicionado y calidez en su tapete porque se aísla el sonido, las temperaturas y se genera un propio ambiente. Asimismo, la iluminación constituye una de las condiciones laborales más relevantes, primero, por ser indispensable para ejecutar las funciones visuales. los trabajadores en el afán competitivo por ocupar los primeros lugares en productividad pueden desarrollar estrés y fatiga, fenómenos que ponen en peligro su salud incluso su vida. (Quevedo et al., 2005).

En la Figura 4 se encuentra la definición de las Exigencias de responsabilidad del cargo

EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO	
DEFINICIÓN	<p>La responsabilidad en el trabajo hace alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo. Se habla de responsabilidad directa cuando los resultados de la gestión de un cargo no pueden ser transferidos a otras personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.</p> <p>En este tipo de demandas se indaga si el cargo debe responder directamente por dinero, bienes de elevada cuantía, por la vida, salud y seguridad de otras personas, por dirección o supervisión de otros trabajadores, por información confidencial y resultados de un área.</p> <p>Estas demandas se comportan como factor de riesgo cuando: el trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, y manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial y seguridad o salud de otras personas, que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.</p>

Figura 4. Definición de Exigencias de responsabilidad del cargo

Demandas emocionales de la labor.

Para los vigilantes de un casino no han sido estudiadas ni las herramientas o capacitaciones y dentro de un aspecto psicológico y de inteligencia emocional en el trabajo desafortunadamente son deficientes, debido a que las capacitaciones legales establecidas por el ente regulador son insuficientes, causando que los riesgos propios de estos establecimientos no sean identificados y solucionados y estos puedan provocar por parte de los clientes que consumen los servicios de juegos de azar daños psicológicos en esta población trabajadora. (Ruiz Galindo, 2019)

Como lo es en este cargo, se tiene claro que debido a normatividades y entes reguladores de la prestación de servicio ningún cargo se estipula a concluir un manual, una formación o una guía de aspecto psicológico que forme a la persona para atender dicha labor y generar una prevención ante el riesgo identificado. A continuación, en la Figura 5 se definen las Demandas de carga mental.

DEMANDAS DE CARGA MENTAL	
DEFINICIÓN	<p>Se refieren a las demandas de procesamiento de información que implica la tarea y que involucran procesos mentales de atención y análisis para la toma de decisiones y la solución de problemas.</p> <p>La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.</p> <p>Esta demanda se comporta como factor de riesgo cuando están presentes una o varias de las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. La información es excesiva o compleja para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.

Figura 5. Definición de Demandas de carga mental. Tomado de (Ministerio de la Protección Social, 2010)

Las funciones de los tripulantes de cabina con pasajeros es velar por la seguridad de estos y del vuelo, ha sido poco estudiada. frecuentemente este personal interactúa con pasajeros conflictivos (pasajeros que no respetan las normas de conducta a bordo del avión). Durante el vuelo, por esta razón se presentan situaciones de conflicto , procurando generar un alto resultado

de potencial agresividad y cuidando la calidad del servicio incluso hasta agresiones al sobrecargo. Esto implica trabajo emocional, regular las propias emociones para cumplir con las normas organizacionales, obligándose a disimular, reservar sentimientos de orden conductual y manejar una inteligencia emocional en el manejo de incidentes con pasajeros. (Piñar Chelso, 2014)

Es muy común ver como estas situaciones suele pasar frecuentemente cuando hay un cliente inconforme por su nivel de juego o quizás por alguna razón personal , el personal en los casinos experimenta una representación de emociones que no puede expresar porque esto generaría inconformidad al cliente , un malestar en la sala de juego. A continuación, se visualiza la definición de Demandas emocionales en la Figura 6

DEMANDAS EMOCIONALES	
DEFINICIÓN	<p>Son las demandas derivadas de situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Entender las situaciones y sentimientos de otras personas. b) Ejercer autocontrol de las emociones y sentimientos propios, con el fin de no afectar el desempeño de la labor. <p>Estas demandas se comportan como factor de riesgo cuando el trabajador:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se expone a los sentimientos, emociones y trato negativo de otras personas en su trabajo. ■ Se encuentra expuesto a situaciones emocionalmente devastadoras. ■ Debe esconder sus emociones o sentimientos con el fin de no afectar el desempeño de la labor.

Figura 6. Definición de Demandas emocionales

Trabajar en servicio al cliente demanda una carga laboral, en una capacidad mayor puesto que al vender a los clientes es aquello que no es tangible si no todo aquello que el cliente no percibe y en juego y azar puede ser satisfactorio como en ocasiones no grato, por esto ; Bajo la perspectiva de los factores de riesgo psicosocial, el foco de interés es comprender y relevar la importancia y las consecuencias de las nuevas demandas emocionales que supone

trabajar en servicios. La relación con el cliente determina la importancia de la calidad del servicio prestado. El hecho de tener que gestionar sus estados de ánimo y producir las emociones correctas para interactuar con el usuario, se impone al trabajador como una carga adicional a las demandas cognitivas y comportamentales (Ansoleaga & Toro, 2014)

Esta carga laboral se evidencia cuando el empleado presenta conductas para atender las necesidades de los clientes siempre buscando su satisfacción acogiéndose de su ambiente laboral para que el cliente se fidelice , se mantenga y retorne a estos centros de entretenimiento.

4.2.2. Riesgo Psicosocial extralaboral

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define los Factores de Riesgo Psicosocial como “la interacción entre el contenido del trabajo, su organización y gestión, las condiciones ambientales, y las habilidades y necesidades de los empleados. ” (Diago et al., 2020)

Los factores psicosociales son comprendidos como toda condición que experimenta la persona en su relación con el medio organizacional y social, producto de la gestión del trabajo, aspectos organizacionales, ambientales o del individuo, que pueden afectar potencialmente el bienestar y la salud (tanto física, psíquica o social) de los trabajadores(Charria O et al., 2011)

La OIT en conjunto con la Organización Mundial de la Salud (OMS) han venido afrontando el riesgo psicosocial por medio de la salud ocupacional, la psicología organizacional y el desarrollo humano, enfatizando en la importancia de las relaciones sociales y laborales, ya que los colaboradores de una organización son el factor más influyente en los equipos de trabajo.

Los riesgos psicosociales son el principal componente que puede favorecer o desfavorecer el crecimiento personal de cada uno de los colaboradores de una organización en cualquiera de los ambientes personales, sociales, laborales y profesionales a los que se expongan el individuo, por ello es importante mantener y fomentar el desarrollo individual de las personas con el fin de aportar a la mejora de calidad de vida, salud y bienestar.

Los riesgos psicosociales originados por la actividad laboral pueden ocasionarse por el deterioro o disfunción de los siguientes procesos:

- **Características de la tarea:** Identificadas en la cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, monotonía o repetitividad, ritmo de trabajo, falta de autonomía.
- **Características de la organización:** en las que cuentan variables estructurales, definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño.
- **Características del empleo:** diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas.
- **Organización del tiempo de trabajo:** duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, etc. (Muñoz Rojas et al., 2018)

Los factores extralaborales son definidos por Ministerio de Trabajo de Protección Social como “los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo”. Así mismo identifican siete dimensiones **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** que e

explican las condiciones evalúan las condiciones externas al medio laboral. (Ministerio de la Protección Social, 2010)

Constructo	Dimensiones
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo
	Relaciones familiares
	Comunicación y relaciones interpersonales
	Situación económica del grupo familiar
	Características de la vivienda y de su entorno
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
	Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda

Figura 7. Dimensiones extralaborales. Tomado de (Ministerio de la Protección Social, 2010)

Las situaciones personales a las que se enfrentan los empleados en su cotidianidad pueden afectar su capacidad de cumplimiento de responsabilidades en el trabajo, así como la interacción con jefe, compañeros y clientes. Los colaboradores que presentan problemas personales pueden estar presente físicamente en su puesto de trabajo, sin embargo, la baja en su conducta y el rendimiento en sus actividades son el primer síntoma de que está presentando problemas que causan sensaciones y sentimientos de angustia, ira y temor. la “demanda conflictiva del trabajo a raíz de situaciones relacionadas con la vida personal del empleado. Estas situaciones pueden estar enmarcadas en el aspecto familiar o del hogar, económico, y social” (Diago et al., 2020)

Es común que los riesgos psicosociales que se presentan en los colaboradores surgen por la incertidumbre que se presenta sobre su futuro propio o familiar, salud, economía e incluso estabilidad laboral lo que puede conllevar a que sus actividades laborales queden en un segundo plano. Así mismo, es difícil el dar manejo a que problemas personales no afecten directamente su

entorno laboral lo que puede provocar trastornos mentales como depresión, estrés, ansiedad e incluso ocasionar la pérdida del puesto de trabajo.

Un estudio sobre síndrome de desgaste profesional o de burnout comparó los factores psicosociales intralaborales y extralaborales de los trabajadores de una empresa del sector público, indicando en los resultados que “en cuanto a los factores de riesgo extralaborales, las preocupaciones familiares de cuidado y atención de la familia representan un obstáculo para ejecutar con satisfacción su trabajo, así mismo, los problemas de vivienda representan un factor de riesgo. En países como Colombia, este tipo de problema también está relacionado con la dificultad de enfrentar el diario vivir con los créditos hipotecarios y demás gastos ligados a la vivienda. A esto se unen las dificultades para el desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, que también se convierte en el factor de riesgo que incrementa el estrés del trabajador” (Romero-Díaz et al., 2016)

Las tareas de trabajo y los compromisos privados interactúan entre sí y pueden convertirse en una fuente de estrés si no se resuelven y ,dependiendo de la situación individual y de los factores involucrados, tienen un impacto más fuerte en el trabajo o en la vida privada, por esto, puede ser apropiado ofrecer a dicho empleado tiempo libre en forma de vacaciones o de ausencia personal no remunerada para tratar los problemas a fin de que pueda volver a trabajar más enfocado en la realización de los logros organizacionales. (Diago et al., 2020)

4.2.3. Estrés laboral

Según la Organización Mundial de la Salud – OMS, el estrés laboral "es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo.

De acuerdo a Instituto Nacional De Salud Pública, México en el artículo Los riesgos del estrés laboral para la salud Las causas del estrés laboral están asociadas a varios factores que pueden ser Factores propios del trabajo como presión de trabajo, inseguridad laboral, extensas jornadas, salarios bajos, acoso sexual o psicológico, también está el factor de la relación hogar-trabajo donde se puede evidenciar conflicto de papeles y responsabilidades, particularmente para las mujeres, violencia doméstica, ataque físico, peligro de violación sexual, dificultades en la logística de la vida diaria y por último el factor personal el cual puede estar asociado la competitividad, puede ser una persona hostil, demasiado comprometida, falta de confianza en sí mismo. Los riesgos del estrés laboral para la salud.

De acuerdo con la definición dada por la OMS, podemos inferir que el estrés puede afectar de manera distinta a cada persona dado que las condiciones en cada caso son diferentes. Usualmente cuando las personas están estresadas por el trabajo pueden estar cada vez más irritables, esto la hace incapaces de relajarse o concentrarse en cualquier actividad que desempeñen, tienen dificultades para tener un pensamiento lógico ,tomar decisiones, no disfrutan las labores desempeñadas en su trabajo y el compromiso va disminuyendo , el estrés logra que estas personas se sientan cansadas, deprimidas e intranquilas , lo que puede

desencadenar falta de sueño, estas personas son propensas a verse afectadas tanto física, emocional y socialmente afectadas.

Causas del estrés laboral

Las causas se explican de la siguiente manera: Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas de trabajo, y la manera en que se gestionan, puede provocar estrés laboral. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva. (Intitute of Work & Organización Mundial de la Salud, 2004)

Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso. Cuanto más se ajusten los conocimientos y capacidades del trabajador a las exigencias y presiones del trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. Cuanto mayor sea el apoyo que el trabajador reciba de los demás en su trabajo o en relación con este, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. Cuanto mayor sea el control que el trabajador ejerce sobre su trabajo y la forma en que lo realiza, y cuanto más participe en las decisiones que atañen a su actividad, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. (Intitute of Work & Organización Mundial de la Salud, 2004)

La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan "peligros relacionados con el estrés". Por lo general, en la literatura sobre el estrés se acepta la existencia de nueve categorías de peligros relacionados con el estrés (Intitute of Work & Organización Mundial de la Salud, 2004)

Características del trabajo:

- Características del puesto
- Tareas monótonas, aburridas y triviales
- Falta de variedad
- Tareas desagradables
- Tareas que producen aversión

Volumen y ritmo de trabajo

- Exceso o escasez de trabajo
- Trabajos con plazos muy estricto

Horario de trabajo

- Horarios de trabajo estricto e inflexible
- Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal
- Horarios de trabajo imprevisibles
- Sistemas de turnos mal concebidos

Participación y control

- Falta de participación en la toma de decisiones
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario y el entorno laborales)

Contexto laboral:

- Perspectivas profesionales, estatus y salario
- Inseguridad laboral
- Falta de perspectivas de promoción profesional

- Promoción excesiva o insuficiente
- Actividad poco valorada socialmente
- Remuneración por trabajo a destajo
- Sistemas de evaluación del rendimiento injustos o poco claros
- Exceso o carencia de capacidades para el puesto

Papel en la entidad

- Papel indefinido
- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto
- Tener a cargo a otras personas Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas

Relaciones interpersonales

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo
- Malas relaciones con los compañeros Intimidación, acoso y violencia
- Trabajo aislado o en solitario
- Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas

Cultura institucional

- Mala comunicación
- Liderazgo inadecuado
- Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad

Relación entre la vida familiar y la vida laboral

- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar
- Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares
- Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales

Información tomada de (Intitute of Work & Organización Mundial de la Salud, 2004)

4.2.4. Control de impulso

De acuerdo con la clasificación internacional de enfermedades CIE 10 , se define CIE-10 Código F63 para Trastornos de los hábitos y de los impulsos como las acciones iterativas que no

tienen una clara motivación racional, que no pueden ser controladas y que generalmente atentan contra los propios intereses de la persona o los de otras personas. La persona informa que esta conducta se asocia con impulsos para la acción. La causa de estos trastornos no ha sido dilucidada y se los agrupa debido a sus amplias similitudes descriptivas y no porque se sepa que compartan alguna otra característica importante entre sí. (World Health Organization., 1995)

Incluye ciertos trastornos de comportamiento que no son clasificables en otros apartados. Están caracterizados por actos repetidos que no tienen una motivación racional clara y que generalmente dañan los intereses del propio enfermo y de los demás. El enfermo suele decir que el comportamiento se acompaña de impulsos a la acción que no pueden ser controlados. La etiología de estos trastornos no está clara y se agrupan debido a las grandes semejanzas descriptivas, pero no porque se sepa que comparten cualquier otro rasgo importante. (World Health Organization., 1995)

Este trastorno incluye bajo este epígrafe varios diagnósticos como lo son

F63.0 Ludopatía

Este trastorno consiste en la presencia de frecuentes y reiterados episodios de juegos de apuestas, los cuales dominan la vida del enfermo en perjuicio de los valores y obligaciones sociales, laborales, materiales y familiares de este.

(World Health Organization., 1995)

F63.1 Piromanía

Comportamiento caracterizado por la reiteración de actos o intentos de prender fuego a las propiedades u otros objetos, sin motivo aparente junto con una insistencia constante sobre temas relacionados con el fuego y la combustión. Estas personas pueden estar también interesadas de un modo anormal por coches de bomberos u otros equipos de lucha contra el

fuego, con otros temas relacionados con los incendios y en hacer llamadas a los bomberos.

(World Health Organization., 1995)

F63.2 Cleptomanía

Trastorno que se caracteriza porque el individuo reiteradamente fracasa en el intento de resistir los impulsos de robar objetos que no se utilizan para un uso personal o por fines lucrativos. Por el contrario, los objetos pueden desecharse, regalarse o esconderse.

(World Health Organization., 1995)

F63.3 Tricotilomanía

Trastorno caracterizado por una pérdida apreciable de cabello debida al fracaso reiterado para resistir los impulsos de arrancarse el pelo. Este comportamiento suele ser precedido por un aumento de tensión y se sigue de una sensación de alivio o gratificación. Este diagnóstico no debe hacerse si existe previamente una inflamación de la piel o si el pelo es arrancado como respuesta a una idea delirante o a una alucinación. (World Health Organization., 1995)

F63.8 Otros trastornos de los hábitos y del control de los impulsos

Esta categoría debe usarse para otra clase de comportamiento desadaptativo, repetido y persistente, no secundario a un síndrome psiquiátrico reconocido y en el cual el enfermo fracasa repetidamente en su intento de resistirse a los impulsos de llevarlo a cabo. Además, hay un período prodrómico de tensión y un sentimiento de alivio en el momento de realizar el acto.

(World Health Organization., 1995)

4.2 Marco Legal

A continuación, se presenta la Normatividad Nacional Legal Vigente que aplica a la Seguridad y Salud en el Trabajo, enfocados en los Riesgos Psicosociales. Existen Leyes y reglamentos que deben ser considerados en todas las zonas del país, y en especial cuando se trata de todo lo

relacionado con el gremio de las apuestas y los juegos de azar y todo lo relacionado con la normatividad nacional legal vigente que aplica a la seguridad y salud en el trabajo que a continuación se presenta.

- Ley 9 de 1979- Título III - Salud Ocupacional

Establece condiciones de trabajo en diferentes aspectos con los que cuenta una organización con el fin de "conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones"

- Ley 1010 de 2006- En su totalidad

"Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo." mediante el cual se puede definir, prevenir, corregir, identificar y sancionar que es acoso laboral y que conductas no son consideradas como acoso laboral o que conductas son atenuantes y que circunstancias son agravantes.

- Resolución 2346 de 2007- En su totalidad

"Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional." Amplía y moderniza el sistema de riesgos laborales y les brinda a todas las personas, con diferentes tipos de contrato y afiliación, el programa de prevención y promoción a los afiliados al sistema de riesgos laborales.

- Resolución 2646 de 2008-

- Título III - Promoción de la salud mental y prevención de la enfermedad mental

"Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones" Se establecen acciones de promoción en salud mental y prevención del trastorno mental

- Grupo IV - Trastornos mentales y del comportamiento

Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. Tiene como fin expedir la "tabla de enfermedades laborales" en la que se incluyen los factores de riesgo psicosocial como posibles causantes de enfermedades laborales.

- Ley 1562 de 2012- Capítulo 6 - Sistema De Gestión De La Seguridad Y Salud En El Trabajo

"Definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)"

- Resolución 1356 de 2012- En su Totalidad

"Por el cual se reglamentan los criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales"

- Ley 1616 de 2013-En su totalidad

"Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)."

- Decreto 1477 de 2014-En su totalidad

"Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional."

- Decreto 1443 de 2014-En su totalidad

"Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones"

- Decreto 1072 de 2015-En su totalidad

"Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012"

- Decreto 0472 de 2015-En su totalidad

"Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST"

- Decreto 052 de 2017-En su totalidad

"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 y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones"

- Resolución 0312 de 2019-En su totalidad

Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.

- Resolución 2404 del 2019-En su totalidad

"Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional."

- Circular 064 de 2020-En su totalidad

Acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en lo trabajadores en el marco de la actual emergencia sanitaria por SARS-COV 2 (COVID-19) en Colombia

- GTC-ISO 45003 de 2021-En su totalidad

Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Seguridad y salud psicológica en el trabajo. Directrices para la gestión de riesgos psicosociales.

5. Marco metodológico de la investigación

5.1. Enfoque y método de la investigación

El enfoque de esta investigación sugiere un marco metodológico mixto dado que presenta características cualitativas y cuantitativas, Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (Hernández Sampieri et al., 2010)

Una de las herramientas de investigación utilizada fue la Bateria de riesgo psicosocial y, esta herramienta es de carácter cualitativo y cuantitativo como se demuestra a lo largo de la investigación.

5.2. Paradigma

La presente investigación se encuentra enmarcada dentro de un paradigma sociocrítico ya que de acuerdo a la definición dada por Lusmidia Alvarado en el artículo titulado Características más relevantes del paradigma socio-crítico: su aplicación en investigaciones de educación ambiental y de enseñanza de las ciencias realizadas en el Doctorado de Educación del Instituto Pedagógico de Caracas nos dice que el paradigma socio-crítico es de carácter intuitivo y crítico socialmente con carácter autorreflexivo, considera que el aprendizaje se crea en base de la necesidad de la sociedad, y que idealiza a los individuos en su rol cotidiano para así converger al psicoanálisis de su situación y estructurar teorías del conocimiento a través de la práctica o lo que llamaríamos de lo tácito a lo pragmático. (Alvarado & García, 2008)

5.3.Fases de estudio

En este apartado se especifican las fases que permiten la obtención de los resultados del tema en desarrollo. El proceso se realiza por medio de tres (3) fases que se describen a continuación:

Fase 1: Diagnóstico inicial del riesgo psicosocial de los colaboradores mediante la utilización de instrumentos de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial

Durante el desarrollo de esta fase se realizará el diagnóstico inicial de riesgo psicosocial mediante la aplicación de una serie de cuestionarios cuantitativos e instrumentos cualitativos que permiten la identificación de factores de riesgo del entorno intralaboral y extralaboral de la población laboralmente activa. Estos instrumentos serán tomados de la “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo Psicosocial” Anexo 1

Tarea 1.1: Aplicación de cuestionarios cuantitativos

Se emplearán cuatro (4) cuestionarios por cada colaborador, que permiten la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral. En la Figura 8 se evidencian los cuestionarios que serán aplicados:

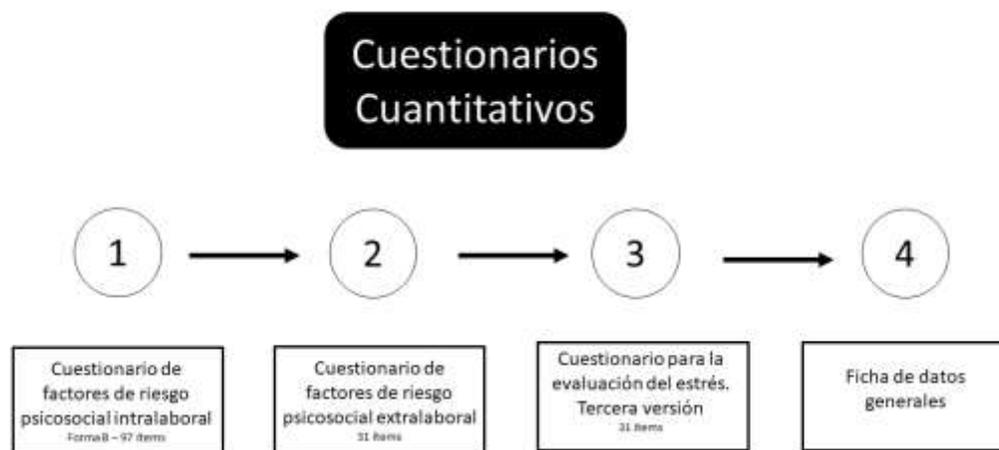


Figura 8. Cuestionarios cuantitativos para aplicación

➤ **Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral**

Este instrumento fue diseñado para realizar evaluación de condiciones propias del trabajo, de la organización y del entorno con el que se encuentra interactuando el individuo, las cuales, bajo ciertas características, pueden llegar a afectar de forma negativa la salud del trabajador. Este cuestionario está compuesto por cuatro grandes agrupaciones de factores psicosociales intralaborales o dominios las cuales se pueden ver en la Tabla 1

Dominios	No. de ítems Forma B
Demanda del trabajo	30
Control sobre el Trabajo	18
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	39
Recompensas	10
TOTAL	97

Tabla 1. Dominios intralaborales que conforman el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral y número de ítems para la forma B

El cuestionario denominado Forma B aplica a personas que ocupan cargos dentro de los grupos de auxiliares y operarios y se realiza la evaluación de 16 dimensiones. (Ministerio de la Protección Social, 2010)

➤ **Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral**

Es un instrumento diseñado para evaluar condiciones externas al medio laboral, que están relacionadas con el entorno familiar, social y económico del trabajador, también se evalúan las condiciones del lugar de vivienda que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. (Ministerio de la Protección Social, 2010). En la Tabla 2 se detalla la cantidad de ítems evaluados por cada una de las dimensiones que este cuestionario evalúa.

Dominios	No. De ítems
Tiempo fuera del trabajo	4
Relaciones familiares	3
Comunicación y relaciones interpersonales	5
Situación económica del grupo familiar	3
Características de la vivienda	9
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	3
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	4
TOTAL	31

Tabla 2. Dimensiones extralaborales que conforman el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral y número de ítems.

➤ **Cuestionario para la evaluación del estrés Versión No. 3**

Es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de

estrés (Ministerio de la Protección Social, 2010). A continuación, se describen los ítems de evaluación del estrés Tabla 3

Dominios	No. De ítems
Fisiológicos	8
Comportamiento social	4
Intelectuales y laborales	10
Psicoemocionales	9
TOTAL	31

Tabla 3. Ítems del cuestionario de evaluación del estrés.

Tarea 1.2: Aplicación del instrumento cualitativo

Se empleará un (1) instrumento cualitativo denominado “**Análisis Psicosocial del puesto de trabajo**” el cual permite “Evaluar los niveles de riesgo de factores psicosociales intralaborales relacionados con siete dimensiones del dominio demandas del trabajo” (Ministerio de la Protección Social, 2010)

A continuación, en la Tabla 4 se detallan las siete dimensiones que son evaluadas por este instrumento:

Dominio	Dimensiones
Demandas de trabajo	Demandas cuantitativas.
	Demandas de carga mental.
	Demandas emocionales.
	Exigencias de responsabilidad del cargo.
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico.
	Demandas de la jornada de trabajo.
	Consistencia del rol.

Tabla 4. Dimensiones del dominio "Demandas de trabajo"

La aplicación de estos instrumentos dará cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2646 de 2008, en la cual indica que la aplicación debe ser realizada por un profesional de

psicología con posgrado en Seguridad y Salud en el Trabajo que cuente con licencia vigente de prestación de servicios.

Fase 2: Establecimiento del riesgo psicosocial más representativo al que están expuestos los colaboradores

Una vez obtenidos los resultado cuantitativos y cualitativos de la Fase 1, se procede con la consolidación y unificación de los mismo, con el fin identificar el Riesgo Psicosocial con mayor influencia en los colaboradores.

Tarea 2.1: Consolidación de datos cuantitativos

Después de aplicados los cuestionarios cuantitativos se realiza la calificación, obtención de puntajes brutos, transformación de los puntajes e interpretación del nivel de riesgos obtenidos.

➤ **Consolidación de resultados basados en los datos del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y estrés**

Basado en los resultados obtenidos en el cuestionario Factores de Riesgo Psicosocial, se realiza un Informe de resultados de los cuestionarios, en los cuales se transforma la información que permite determinar el nivel de riesgo Psicosocial del equipo de trabajo.

Proceso de recolección de resultados

A continuación, se muestra secuencias que se debe seguir para la transformación y calificación las respuestas de los cuestionarios cuantitativos, con el objetivo de obtener una puntuación que permita determinar el nivel de riesgo psicosocial al cual están expuestos. Ver Figura 9. Metodología de recolección de resultados cuestionarios cuantitativos

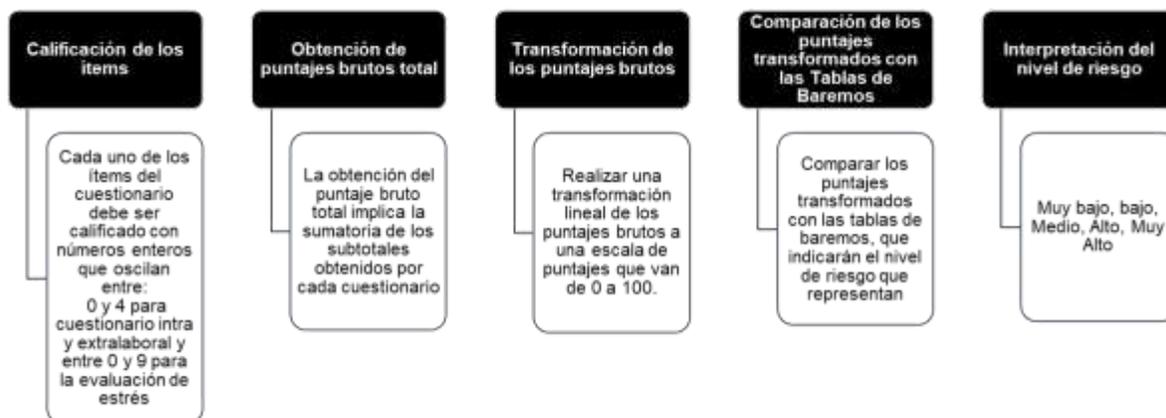


Figura 9. Metodología de recolección de resultados cuestionarios cuantitativos

Tarea 2.2: Consolidación de datos cualitativos

Basado en los resultados obtenidos en los análisis de puestos de trabajo, se genera un informe de resultados en el cual se identifican las dimensiones que representan mayor riesgo psicosocial dentro del equipo.

Proceso de consolidación, valoración y análisis de los hallazgos

En la Figura 10. Metodología de recolección de resultados cuestionario cualitativo se describen la metodología necesaria para la consolidación total de resultados obtenidos con la aplicación del cuestionario cualitativo.

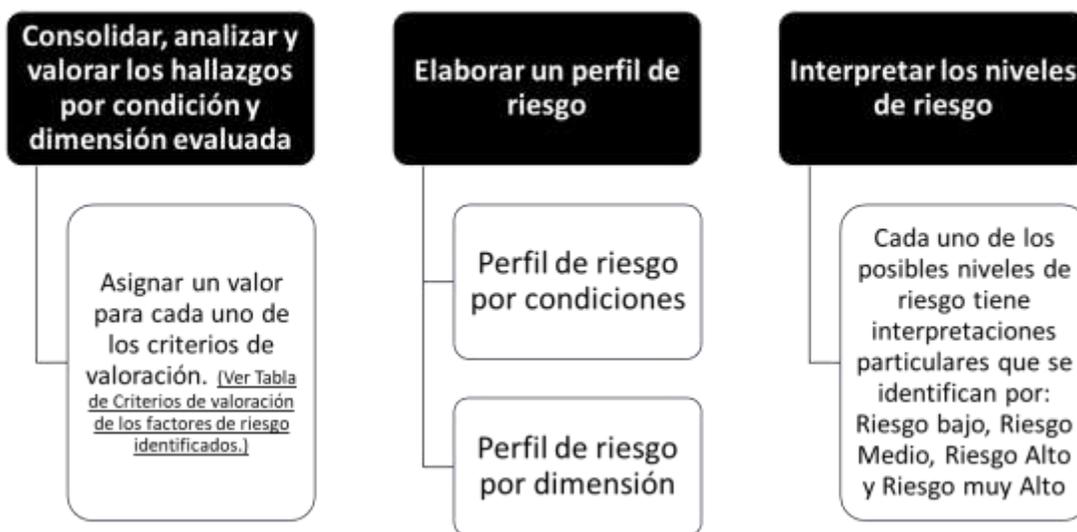


Figura 10. Metodología de recolección de resultados cuestionario cualitativo

Fase 3: Definición de medidas preventivas y correctivas mediante la utilización de la Guía

Técnica General de Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus efectos en la población trabajadora

Una vez consolidados los resultados en la Fase 2, se procede con definición de medidas correctivas y preventivas basados en la Guía Técnica General de la Promoción, Prevención e Intervención de los factores Psicosociales y sus efectos en la población trabajadora, con el fin de proponer el diseño del puesto del trabajo del cargo “Promotor” en la organización Winner Group SAS.

6. Resultados

La aplicación de los instrumentos utilizados en este ejercicio académico se realizó bajo el acompañamiento y supervisión del Psicólogo Antonia Mourin Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo con licencia vigente No. RES 9985 del 07 de julio de 21. Después de la aplicación de los instrumentos tomados de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial se presentan los siguientes resultados:

Resultados Fase 1: Diagnóstico Inicial del Riesgo Psicosocial

Instrumentos cuantitativos: Para el diagnóstico inicial del riesgo, se realizó la aplicación de los instrumentos cuantitativos descritos en Fase 1 de la metodología. Una vez aplicados los instrumentos se obtuvieron las respuestas que se visualizan en el *Anexo 2. Tabulación inicial de respuestas relacionadas con los cuestionarios cuantitativos aplicados* el cual se adjunta con este documento.

Instrumento cualitativo: Se realizó el análisis psicosocial del puesto de trabajo mediante la entrevista a tres colaboradores de la organización Winner Group en donde se logró identificar las dimensiones pertenecientes al dominio “Demandas del trabajo” más representativas en los colaboradores. Los resultados de estas entrevistas se pueden visualizar en el *Anexo 3. Perfil del riesgo del análisis psicosocial de puestos de trabajo.*

Resultados Fase 2: Establecimiento del riesgo psicosocial más representativo al que están expuestos los colaboradores

Cuestionarios cuantitativos: Basado en las respuestas entregadas por los colaboradores de la organización Winner Group SAS en los cuestionarios cuantitativos, se realizó la valoración y transformación de las respuestas para obtener los puntajes brutos y puntajes transformados los cuales se compararon con las tablas de baremos establecidas por la metodología de Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de riesgos Psicosociales. *Ver Anexo 4. Calificación de la Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales.*

Una vez evaluados los resultados obtenidos, identificó el nivel de riesgos Intralaboral, Extralaboral y Nivel de estrés que se presenta en el cargo de promotor de la empresa Winner Group. De acuerdo con el *Anexo 5. Informe de Resultados de la Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales*, se identifica la siguiente información:

- **Información Demográfica:** La aplicación de los cuestionarios se realizó a 15 colaboradores de la organización Winner Group SAS quienes han laborador en la empresa un promedio de 4.7 años en el cargo de promotor (Tabla 5) con edades entre los 18 y 50 años en edad (*Gráfico 1*). En el ejercicio se contó con la participación de 11 mujeres quienes representan el 73% y 4 hombres que representan el 27% de la población muestral. (*Gráfico 2*).

	OPERARIO
Tipo de Cargo	15
Prom. horas jornada	8,41
Prom. EDAD (años)	32
Prom. Antigüedad (Años)	4,71

Tabla 5. Características relacionadas con el trabajo

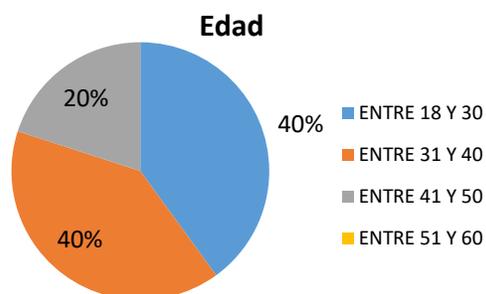


Gráfico 1. Edad de los colaboradores encuestados

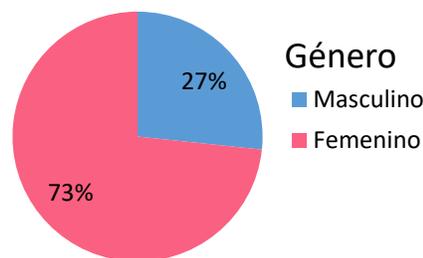


Gráfico 2. Género de los trabajadores

- **Riesgo intralaboral:** De acuerdo con los resultados obtenidos se identifica que dentro del riesgo intralaboral los dominios que presentan riesgo Alto o Muy Alto son el dominio de recompensas con un 13% riesgo significativo y demandas del trabajo con un 7% de riesgo. A continuación, se visualiza la información mencionada en el Gráfico 3

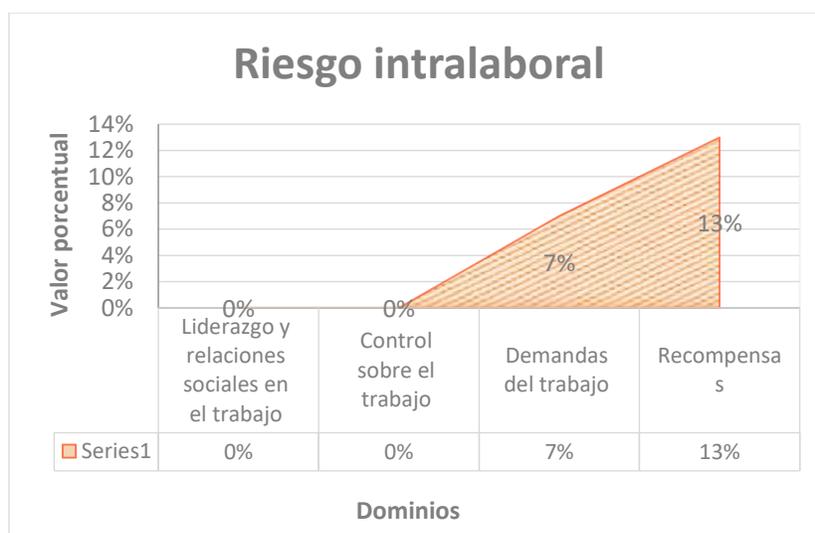


Gráfico 3. Dominios que presentan Riesgo intralaboral en niveles Alto y Muy Alto

Dentro de los dominios que representan mayores riesgos, destacan dimensiones que presentan un mayor nivel de riesgo como es el caso del dominio Demandas del Trabajo con la dimensión Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral el cual representa riesgo en el 60% de la muestra. Ver Gráfico 4.

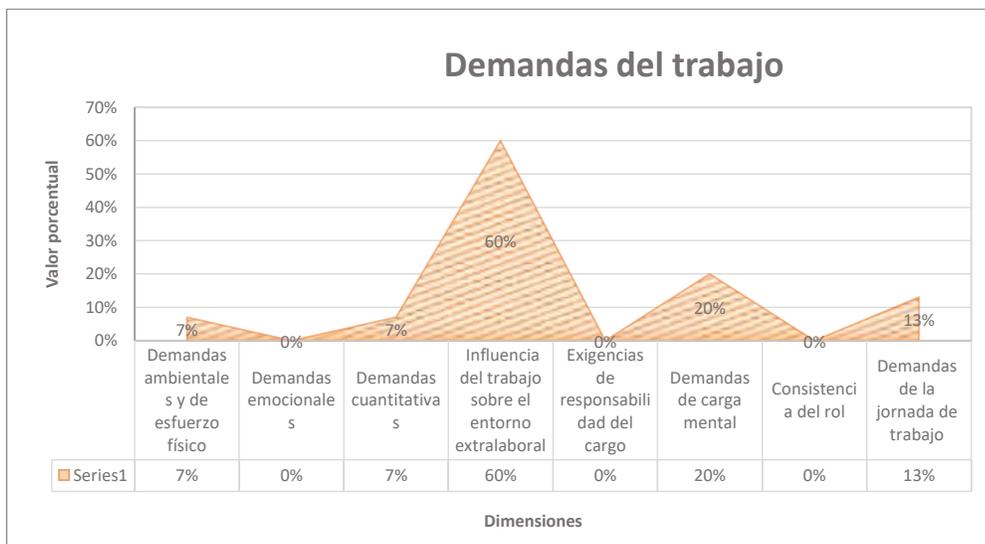


Gráfico 4. Valor del riesgo en las dimensiones del dominio Demandas del trabajo. Niveles Alto y Muy Alto

- **Riesgo extralaboral:** Una vez obtenidos los resultados del riesgo extralaboral se presenta la siguiente formación Gráfico 5.

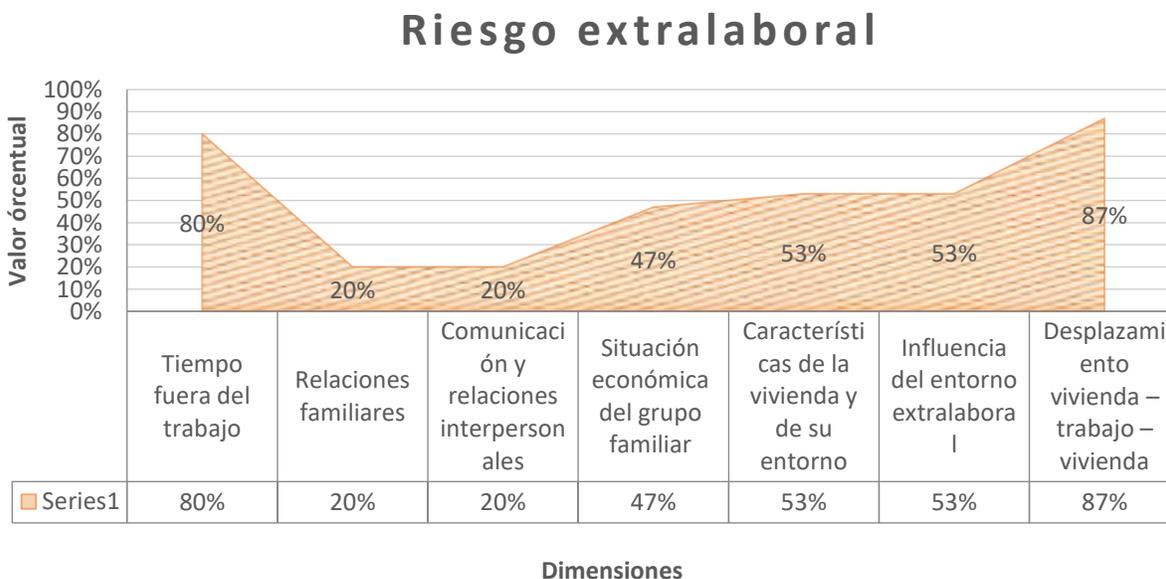


Gráfico 5. Calificación de las dimensiones del factor de riesgo extralaboral en niveles alto y muy alto

De acuerdo con los resultados obtenidos se logra identificar el factor de riesgo extralaboral es más representativo en los promotores de la organización ya que este cargo

requiere ser llevado a cabo en turnos rotativos en horario nocturno durante los fines de semana, espacios y tiempos en los cuales dejan de compartir con sus círculos sociales, así mismo se identificó que el traslados desde sus viviendas hasta las instalaciones de los casinos presentan una gran afectación ya que la movilización desde los municipios aledaños a Bogotá hasta los puntos de atención representan grandes tiempos.

- *Nivel de estrés:* Finalmente, se tiene como resultado el nivel de estrés presente en los colaboradores donde se puede identificar que el nivel de estrés es de un 60% (Alto y Muy Alto) por lo que se deben realizar intervenciones en los colaboradores para manejar estos niveles y prevenir que se generen enfermedades a causa de este. (Gráfico 6)

Nivel de Síntomas de Estrés

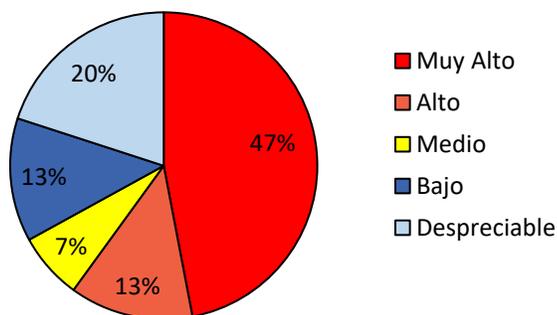


Gráfico 6. Nivel de Síntomas de estrés

A continuación, se presenta la información del riesgo presente por cada uno de los factores de riesgo (intralaboral y extralaboral), Total del riesgo psicosocial y el nivel de estrés identificado con la aplicación de los cuestionarios cuantitativos. Ver Tabla 6

Nivel de riesgo	Factores de riesgo				Riesgo psicosocial total		Nivel de Estrés	
	Factores intra laborales		Factores Extra laborales					
Muy bajo	11	73%	3	20%	8	53%	3	20%
Bajo	4	27%	2	13%	6	40%	2	13%
Medio	0	0%	1	7%	1	7%	1	7%
Alto	0	0%	2	13%	0	0%	2	13%
Muy alto	0	0%	7	47%	0	0%	7	47%
total	15	100%	15	100%	15	100%	15	100%

Tabla 6. Total, factores de riesgo, total riesgo psicológico y nivel de estrés

Con la información anterior, se puede determinar que los trabajadores con el cargo de “Promotor” se están viendo más afectados en sus relaciones extralaborales y presentan altos niveles de estrés, ya que se marca un riesgo significativo en el 60% de la población encuestada.

Cuestionario cualitativo: Después de realizado el análisis de puesto de trabajo y basados en el Informe de Análisis Psicosocial de Puesto de trabajo, el cual se enfoca en valorar e identificar las dimensiones que representan mayor riesgo psicosocial intralaboral, se identificó que la dimensión de Demandas Emocionales y Demandas de la Jornada de trabajo son las más presentes en los trabajadores. Ver Tabla 7

			OBSERVACIONES
Dimensiones que representan mas riesgo Psicosocial	Demandas emocionales	Muy Alto	Se identifican 4 dimensiones de 7 del Dominio de demandas de la labor que en su frecuencia, tiempo e intensidad de presentación en la jornada normal de trabajo representar riesgo. Estas deben estar bajo observación, y controladas en este nivel de riesgo. De estas demandas la dimensión de Demandas emocionales (Muy Alto) y Demandas de de la jornada de trabajo (Medio). Por lo anterior, se deben implementar acciones de intervención con el fin de disminuir el riesgo a niveles Bajo o despreciables como asumidos como "controlados"
	Demandas de la jornada de trabajo	Medio	
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Bajo	

Tabla 7. Descripción del Riesgo por dimensión “Demandas de la Labor”

A continuación, se detallan los hallazgos encontrados en el proceso de entrevista y observación de las actividades realizadas por los promotores:

Durante la jornada laboral el colaborador se ve expuesto a malos tratos por parte de cliente, exposición a situaciones emocionalmente devastadoras y frente a estas situaciones deben ocultar sus emociones, ocurrido durante la jornada del día así mismo, como el alto tráfico de visitantes, donde algunos no solo visitan las instalación en pro de juego, si no su molestia es por servicio baño, comida, bebidas y demás. Donde el promotor debe responder y atender estas necesidades, así como el control de sus convicciones personales.

El cargo implica manejar turno rotativos hasta altas horas de la noche. Estos turnos impiden que las personas puedan compartir con sus grupos sociales y familiares lo que genera afectaciones relacionadas con sus actividad social, esto debido a que en las noches no se duerme en su casa, así mismo la jornada laboral de este tipo de sector (entretenimiento se mantiene en días dominicales y festivos, mismos horarios de descanso de los demás integrantes de los núcleos sociales.

El contexto del trabajo se da bajo condiciones adecuadas en lo referente a su seguridad y salud. en el trabajo Como también con los recursos necesarios para realizar el trabajo, aunque estas situaciones aplican en su mayoría en centros de operación pequeños o salas de juego donde el promotor cumple dichas funciones descritas anteriormente, a diferencia de esta misma posición en un casino tradicional con mayor plantilla de personal.

Resultados Fase 3: Definición de medidas preventivas y correctivas mediante la utilización de la Guía Técnica General de Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus efectos en la población trabajadora

De acuerdo con los resultados obtenidos bajo estas estrategias de evaluación de riesgos se plantean las siguientes acciones correctivas frente a cada uno de los riesgos identificados:

El factor de riesgo extralaboral es más representativo en los promotores de la organización, como medidas preventivas y correctivas se plantean reubicación del personal de acuerdo al sector, es decir que los colaboradores laboran en una sede más cercana de sus hogares, por otra parte se propone hacer un cambio en los horarios de trabajo evitando los cambios de turno durante las horas pico y a elegir las horas valle para que el desplazamiento de los trabajadores sea más rápida y por ende tengan mucho más tiempo para compartir con sus familiares.

De acuerdo con la Guía Técnica General de Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus efectos en la población trabajadora , y de acuerdo con el nivel de estrés identificado, se proponen las siguientes acciones de promoción de la salud como medidas preventivas:

- Fomento de actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales.
- Fomento de estilos de vida saludable.
- Manejo eficaz del tiempo.
- Desarrollo y fortalecimiento de la resiliencia en el ambiente laboral.
- Entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés.
- Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el trabajo.

(trabajo, 2015)

Estas acciones deberán ser lideradas desde el área de seguridad y salud en el trabajo y monitoreadas junto con la aseguradora de riesgos laborales, quien brindará un apoyo frente al manejo y contenido de estas actividades.

7. Análisis financiero

A continuación, en la Tabla 8 se presenta el análisis financiero:

PRESUPUESTO SST 2023	COSTO
Aplicación presencial cargo promotor nivel corporativo	
Psicólogo con licencia/'pago mensual duración total 3 meses	3.500.000
Papelería	500.000
Adecuación y disponibilidad lugar de ejecución pruebas	1.000.000
Diseño, organización y tabulación de resultados	1.000.000
TOTAL	6.000.000

Tabla 8. Análisis financiero

8. Conclusiones y recomendaciones

Finalizando el ejercicio académico que inicialmente planteamos, donde en los factores de riesgo psicosocial estarían asociadas el agotamiento del cargo en misión promotor y al bajo rendimiento de trabajo dentro de la resolución de problemas durante su jornada laboral, esta investigación confirma que dicha hipótesis frente al estrés se ve reflejado en el análisis de resultados de la batería de riesgo donde se encuentra altos los parámetros de estrés, de un 87% en su dimensión de estrés en relación a nuestro primer objetivo podemos evidencia que uno de los principales riesgos evidenciados son el desplazamiento y el tiempo fuera de la jornada laboral siendo los que puntúan como factor determinante a intervenir.

En relación con el segundo objetivo: el riesgo más predominante, fue el estrés y el entorno extralaboral, y como un factor de menor riesgo el entorno extralaboral con resultados más bajos en la implementación. para el cargo de promotor y finalmente en el tercer objetivo donde generamos las recomendación que desde la selección del personal se prevea este riesgo,

teniendo presente la ubicación de residencia frente al lugar de trabajo, así mismo la organización de horarios en horarios que no sean de hora pico a fin de que el personal no tome horas pico y a su vez estos no empleen más tiempo de los desplazamiento y como acción correctiva recomendamos realizar la reubicación del personal en puntos de entretenimiento más cercano a su lugar de vivienda y gestionando que sea equitativo para todo el personal de los centros de operación dentro del cargo promotor.

Entre los factores mencionados vemos la influencia negativa en los trabajadores y en su actuar así como en clima organizacional, alta rotación y razón por la cual se nos da el análisis de esta situación y a su vez impactar positivamente en el desarrollo de su labor como promotor donde constituye nuestro análisis de vital importancia dentro del proceso de selección, contratación, formación y posterior ubicación del promotor a iniciar dentro de la labor en su puesto de trabajo esto como control del riesgo evidenciado dentro del programa de vigilancia epidemiológica de la compañía Winner Group. Ver Tabla 9

OBJETIVO	ACCIÓN	COSTO	FUENTE ECONOMICA
Disminuir el estrés laboral ocasionado por el desplazamiento al lugar de trabajo	Realizar la reubicación del personal de los centros de operación Bogotá, dependiendo del lugar de residencia	\$300.000	Gerencia -Seguridad y salud en el trabajo
Prevenir el estrés laboral ocasionado por el desplazamiento al lugar de trabajo	Se realizarán las posibles contrataciones sectorizadas en el área de operación	\$1.000.000	Personal-Área de selección y suministro de personal
Prevenir y promover los controles de riesgo en los colaboradores	Se incorporará en el plan anual dentro del programa de vigilancia epidemiológica riesgo psicosocial	\$2.000.000	Gerencia -Seguridad y salud en el trabajo

Control y verificación de acciones	Contratación de persona en el área de set especializada en este tipo de riesgo	\$2.800.000	Gerencia -Seguridad y salud en el trabajo
Documentar todo proceso, acción, formación y novedad ocurrida en la ejecución de este.	Realizar la validación de estas estrategias mediante medios magnéticos/equipos, sistemas operativos	\$4.200.000	Gerencia - Sistemas
Total, inversión		\$10.300.000	ANUALES

Tabla 9. Inversión plan de acción

El alcance de estos resultados obtenidos son una aproximación a la realidad siendo una muestra pequeña de un solo centro de operación, dentro de este puesto de trabajo (promotor) con más de 300 personas asignadas a este cargo en todo el país, aunque siendo esto último una de las limitaciones de la investigación se realizan las recomendaciones teniendo presente la población de la ciudad de Bogotá, aun así creemos que esta investigación aporta valiosos resultados a ser retomados por futuros estudios.

Nota: Trabajo investigativo sólo con fines académicos

9. Anexos

1. Anexo 1. Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosociales.
2. Anexo 2. Tabulación inicial de respuestas relacionadas con los cuestionarios cuantitativos aplicados.
3. Anexo 3. Perfil del riesgo del análisis psicosocial de puestos de trabajo.

4. Anexo 4. Calificación de la Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales.
5. Anexo 5. Informe de Resultados de la Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales Winner Group SAS.
6. Anexo 6. Informe de Análisis Psicosocial del Puesto de Trabajo Promotor Winner Group SAS.

10. Referencias bibliográficas y webgrafía

- Abbott, M. W. (2020a). Gambling and gambling-related harm: recent World Health Organization initiatives. In *Public Health*. Elsevier B.V. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2020.04.001>
- Abbott, M. W. (2020b). The changing epidemiology of gambling disorder and gambling-related harm: public health implications. In *Public Health* (Vol. 184, pp. 41–45). Elsevier B.V. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2020.04.003>
- Achab, S., Chatton, A., Khan, R., Thorens, G., Penzenstadler, L., Zullino, D., & Khazaal, Y. (2014). *Early Detection of Pathological Gambling: Betting on GPs' Beliefs and Attitudes*. <https://doi.org/10.1155/2014/360585>
- Aguilar Carrasco, J. I., & Murillo Higuera, J. J. (2022). Riesgos Psicosociales. Identificación y análisis de varianza en una empresa del sector hotelero. *Revista EducateConciencia*.
- Aguillón Pérez, J. M. M., Palomino Muñoz, L., Zea de Jesús, M., Ruiz Vargas, N. V., Juárez Nilo, S. G., Villarreal Ríos, E., & Gallegos Torres, R. M. (2020). *Riesgos psicosociales intralaborales y de estrés en trabajadores del sector secundario*. <http://www.revistacienciapolitica.cl/index.php/RHE/article/view/14782/17173>

- Alvarado, L., & García, M. (2008). *Características más relevante del paradigma socio-crítico: su aplicación en investigaciones de educación ambiental y de enseñanza de las ciencias realizadas en el Doctorado de Educación del Instituto Pedagógico de Caracas.*
- Ansoleaga, E., & Toro, J. P. (2014). Salud mental y naturaleza del trabajo: cuando las demandas emocionales resultan inevitables. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho, 14*(2), 180–189. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572014000200005&lng=pt&nrm=iso&tlng=es
- Arenas Ortiz, F., & Andrade Jaramillo, V. (2013). *Factores de riesgo psicosocial y compromiso (Engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia.* <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v16n1/v16n1a05.pdf>
- Asociación de Psicólogos de Puerto Rico., E. R., Millán, L. V. R., Irizarry, A. R., Alicea, B. E. R., López, L. N. F., Miranda, R. S. L., Colondres, C. S., Hernández, J. A. T., González, M. Z. B., Echevarría, A. G., Blanco, M. A. O., Santiago, M. K. P., & García, N. T. (2014). Revista puertorriqueña de psicología. In *Revista Puertorriqueña de Psicología* (Vol. 25). Asociación de Psicólogos de Puerto Rico. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1946-20262014000100007&lng=pt&nrm=iso&tlng=
- Botero Álvarez, C. C. (2012). *Riesgo psicosocial intralaboral y “burnout” en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos.* 28.
- Çakici, M., Çakici, E., Karaaziz, M., & Babayiğit, A. (2019). A Review of Problem and Pathological Gambling in North Cyprus. *Cyprus Turkish Journal of Psychiatry and Psychology, 1*(2). <https://doi.org/10.35365/ctjpp.19.1.15>
- Campos, C. (2014). *Síndrome de burnout y percepción de las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). un estudio exploratorio en empleados del casinocentral de Mar del Plata.*
- Campos, C., PennIsi, M., & Sagardoy, F. (2014). *Síndrome de Burnout y percepción de las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). Un estudio exploratorio en empleados del casino central de Mar de Plata.*
- Caridi, A. S. G., del Otero, S. B., & Savino, H. J. (2015). *Liderazgo Transformacional y Engagement en trabajadores de salas de Juego en la ciudad de Mar del Plata.*
- Carrasco González, A. M., de la Corte de la Corte, C. M., & León Rubio, J. M. (2010). *Engagement: Un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral.*
- Charria O, V. H., Sarsosa P, K. v, & Arenas, F. O. (2011). *Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación Occupational psychosocial risk factors: methods and assessment tools.*
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinamica en las organizaciones.*
- Diago, V., Redondo, S., Umaña, J., Vera, A. C., Turbay, & Rosmery. (2020). Análisis de los factores de riesgo psicosocial extralaboral en personal administrativo y docente universitario. *Educación • Education • Educação* •, 41. <https://www.revistaespacios.com>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & del Pilar Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación, 5ta Ed.* www.FreeLibros.com
- Ibañez Panta, D. H., & Yauli Huayta, J. (2017). *Estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores que laboran en el turno de noche.*
- Inserm. (2008). *Jeux de hasard et d'argent.*
- Institute of Work, H. & O., & Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés.*
- Lischer, S., Steffen, A., Schwarz, J., Mathys, J., Ch, J. M., Ch, A. S., Schwarz@hslu, J., & Ch, J. S. (2021). The Influence of Lockdown on the Gambling Pattern of Swiss Casinos Players. *J. Environ. Res. Public Health, 18.* <https://doi.org/10.3390/ijerph18041973>
- Llumiquinga Loya, H. P. (2020). *Propuesta de medidas de control de riesgos laborales debido a las condiciones ambientales de trabajo y la carga postural en el personal del observatorio astronómico de la Escuela Politécnica Nacional.*
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.*
- Moya-Albiol, L., Serrano, M. Á., González-Bono, E., Rodríguez-Alarcón, G., & Salvador, A. (2005). *Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral. 17.*
- Muñoz Rojas, D., Orellano, N., Hernández Palma, H., Muñoz Rojas, D., Orellano, N., & Hernández Palma, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *PSICOGENTE, 21(40), 532–544.* <https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>
- Naranjo, L. D. (2021). Estrés laboral y factores de riesgo psicosocial. *INFLUENCE : International Journal of Science Review, 3(2), 86–89.* <https://doi.org/10.54783/INFLUENCE.V3I2.142>
- Nicolaci, M. (2008). *Condiciones y medio ambiente de trabajo CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO (CyMAT). 3–48.* www.hologramatica.com.ar/www.unlz.edu.ar/sociales/hologramatica
- Olarte Artieda, L. A. (2019). *Los factores de satisfacción laboral que influyen en la intención de rotación y que causan rotación de personal en casinos y tragamonedas.*
- Piñar Chelso, M. J. (2014). Inteligencia emocional y estrés y rendimiento en tripulantes de cabina de pasajeros frente a pasajeros conflictivos. *TDX (Tesis Doctorals En Xarxa).* <http://www.tdx.cat/handle/10803/284946>
- Pulido Alandete, J. G., & Vitola Garrido, D. F. (2002). *Diagnóstico de las condiciones ambientales de trabajo y recomendaciones de medidas de control en una empresa metalmeccánica.*
- Quevedo, A. L., Lubo Palma, A., & Montiel Quintero, M. (2005). Fatiga laboral y condiciones ambientales en una planta de envasado de una industria cervecera. *Salud de Los Trabajadores, 13.*
- Romero-Díaz, C. H., Beleño Navarro, R., Ucros Campo, M., Echeverría González, A., & Lasprilla Fawcett, S. (2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal

- administrativo universitario. *Enfermería Actual En Costa Rica*, 31.
<https://doi.org/10.15517/REVENF.VOI31.22083>
- Ruiz Galindo, N. A. (2019). *Inteligencia emocional como estrategia formativa en guardas de seguridad para el manejo de clientes conflictivos en el sector de los casinos de juegos*.
- Ruiz Pérez, J. I. (2009). Juego patológico en usuarios de casinos en Bogotá: prevalencia y relaciones con consumo de alcohol, búsqueda de sensaciones y patrones de juego. *Revista Colombiana de Psicología*, 18, 145–156.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80412409004>
- Terán Rosero, A. C., & Botero Álvarez, C. C. (2012). *Riesgos Psicosociales Intralaborales en Docencia*.
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2018). *La azarosa historia de los juegos de azar en México*. <http://biblio.juridicas.unam.mx/bjv>
- Vidal Blanco, G., Oliver Germes, A., Galiana Llinares, L., & Sansó Martínez, N. (2019). Calidad de vida laboral y autocuidado en enfermeras asistenciales con alta demanda emocional. *Enfermería Clínica*, ISSN 1130-8621, Vol. 29, N.º. 3, 2019, Págs. 186-194, 29(3), 186–194.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6924257&info=resumen&idioma=SPA>
- World Health Organization. (1995). *Clasificación estadística internacional de enfermedades y problemas relacionados con la salud*. OPS, Oficina Sanitaria Panamericana, Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud.
- Trabajo, M. d. (Diciembre de 2015). Fondo de riesgos laborales. Obtenido de Fondo de riesgos laborales: <https://fondoriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2018/09/01-Guia-tecnica-general.pdf>