

“SÍNDROME DE BURNOUT EN SALAS JUEGOS DE AZAR. MANIZALES, 2023”

Entregado por:

Laura Natalia Rojas Arboleda.

Natalia Cifuentes Salazar.

Entregado a:

Carlos Eduardo Rivera Molano.

Lilia Rosa Betancourt.

Especialización en Gerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.

Universidad de Manizales.

Manizales.

2023.

Introducción.

En los últimos años se ha venido comentando sobre el síndrome de Burnout, dicho padecimiento se presenta en el campo laboral, sin tener conocimiento alguno de cuales son sus síntomas, factores de riesgo psicosocial, como es su diagnóstico y demás factores que lo desencadenan este padecimiento. En relación con lo anterior, es donde nace presente proyecto investigativo tiene como objetivo principal analizar que hay entre el síndrome del burnout y las salas de juego, los efectos desencadenantes en los trabajadores asistan a las salas de juego de la ciudad de Manizales, Caldas en el presente año. A raíz de la investigación que se ha venido realizando, se obtuvo información relevante frente a los temas de síndrome de burnout, los factores de riesgo psicosocial y las salas de juego, siendo donde las salas de juego son parte desestresante de la la carga laboral las personas tienen en sus lugares de trabajo dado por múltiples factores, como lo son la falta de recursos para cubrir las necesidades que están a su cargo, el clima laboral y demás situaciones laborales que se tengan el momento, es ahí donde se pierden las habilidades blandas, las metas e indicadores de las empresas descienden, detonando en sus trabajadores agotamiento, estrés y un sinnúmero de síntomas que con él lleva el síndrome de burnout; es ahí donde las salas de juegos de azar son el lugar de “desahogo” de estrés por la carga laboral.

Antecedentes.

Los autores Arana et al., (2017), tuvieron como objetivo evaluar la presencia e incidencia del síndrome de burnout en los trabajadores del área de juegos del casino central de la ciudad de mar de plata, los instrumentos utilizados fueron el MBI, un cuestionario sociodemográfico, entrevista semi estructurada y observación directa, en los resultados se pudo evidenciar la relación directa que llega a existir entre los síntomas del colaborador con

las diferentes dimensiones afectadas del síndrome de burnout, es decir, entre mayor conflicto laboral mayor es la incidencia a que pueda desarrollar síndrome de burnout el colaborador.

El estudio realizado por Yépez , (2019), tuvo como objetivo recopilar información científica para entender en qué consiste el síndrome de burnout y porque se produce con mayor frecuencia en los trabajadores de las empresas que se dedican a la atención de clientes en donde es cada vez más frecuente escuchar sobre casos de estrés, como resultado se encontró en los trabajadores desencadenantes tales como sobrecarga laboral, turnos, falta de claridad en los roles, relaciones interpersonales, clima organizacional, entre otros. Pero también se encontró que influyen variables propias del trabajador que actúan como facilitadores para el surgimiento del síndrome; como conclusión se puede decir que tanto los factores intralaborales como lo extra laborales influyen en la aparición del síndrome.

Ramírez & Lee, (2011), proponen el artículo, Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral, tiene como objetivo dar a conocer posibles diferencias en la aparición de variables asociadas al síndrome de burnout a través del clima y la satisfacción laboral en relación a hombres y mujeres, como resultado se evidencia que los hombres presentan un mayor puntaje de despersonalización en relación a las mujeres, con respecto al clima organizacional las mujeres presentan un mayor compromiso intrínseco, tendencia que se mantiene en las variables que componen la satisfacción laboral, ya que las mujeres evaluadas evidenciaron una mayor satisfacción con la supervisión, satisfacción con remuneración y satisfacción con la calidad del trabajo producido, en comparación con los hombres.

Díaz & Carolina ,(2016), realizaron un estudio sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010, tuvo como objetivo crear un panorama sobre las investigaciones en burnout en América Latina, se realizó una revisión sistémica de 89 estudios,

realizados y publicados en revistas científicas, libros y en memorias de eventos científicos en 12 países latinoamericanos, como resultados se encontraron referencias importantes en los cuales las investigaciones están basadas en su desarrollo conceptual, donde se presenta la definición del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) y de las cuatro dimensiones que lo componen –ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa: este autor se ha convertido en un referente obligatorio de las investigaciones.

Planteamiento del problema.

Entre los factores condicionantes que llevan a que se manifieste el síndrome de burnout se identifica principalmente que los colaboradores se enfrentan a jornadas de trabajo extendidas, desempeñar labores profesionales sin contar con los recursos necesarios, presentan un clima laboral conflictivo, su labor se puede presentar monótona, todo esto trae consigo consecuencias negativas tales como la falta de energía, agotamiento físico mental y emocional, disminución de la productividad laboral y concentración, altos niveles de estrés, sensaciones de fracaso y frustración por no realizar el trabajo según lo esperado, aumento de ausentismo laboral, frustración laboral, estrés, depresión y ansiedad. Este síndrome acumula respuestas a situaciones estresantes, causa tensión al interactuar con los demás y puede conducir a insuficiencias en la realización de sus labores.

Las relaciones que se han encontrado entre las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral tienden a ser negativas, lo cual indica que si el nivel de burnout es alto el grado de satisfacción laboral es bajo, la satisfacción laboral se relaciona significativamente con las tres dimensiones del síndrome de burnout, aunque de manera más intensa con la dimensión “agotamiento”.

Respecto a las investigaciones realizadas se puede inferir que en trabajadores que realizan labores en las cuales sus funciones se miden por indicadores, metas, manejo constante

de efectivo y el desarrollo de habilidades blandas entorno a la atención al usuario, equivale a que sean más propensos a presentar síntomas asociados al síndrome de burnout, en la mayoría de ocasiones suele verse afectada una dimensión del síndrome en relación a las existentes; esto se puede percibir debido a que la persona se puede ver afectada en los diferentes ámbitos de su vida, así mismo se puede observar que cuando no se tienen unas adecuadas condiciones en su entorno laboral (malas relaciones interpersonales, baja remuneración, mal ambiente laboral y pocas posibilidades de ascenso laboral) se puede evidenciar insatisfacción laboral.

Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores del sector juegos de azar específicamente en atención al usuario, durante el primer semestre del año 2023

Justificación.

El interés manifiesto de este proyecto es conocer si puede llegar a existir síndrome de burnout en el sector de juegos de azar, ya que es importante conocer la calidad de vida de las personas que trabajan en la organización, la población objeto de estudio que es la de atención al usuario, se encuentra expuesta a diferentes cargas emocionales, ya que estos empleados están en contacto directo con usuarios que pasan situaciones emocionales complejas y por consecuencia de esto puede llegar a afectar la salud mental de los trabajadores.

Los estudios realizados sobre el síndrome de burnout son relativamente abundantes tanto en el sector sanitario como en el educativo y se han encontrado diferentes estudios a nivel nacional e internacional, sin embargo se ha podido observar frente a lo buscado que en poblaciones de atención al usuario en salas de juegos de azar no han sido muchas las investigaciones encontradas, así mismo se observa que cada vez hay más salas de juegos en la ciudad y por ende se pueden aplicar soluciones tempranas y traer bienestar a los colaboradores, es por eso que este proyecto constituye un aporte novedoso a la composición de dicha situación.

Con la información obtenida de la presente investigación se podrá realizar una abstracción conceptual que sirva de referente para el diseño metodológico de estrategias de intervención que posibiliten el mantenimiento de factores positivos y el mejoramiento de los condicionantes negativos relacionados con el síndrome de burnout, así mismo implementar una prevención y promoción frente a las diferentes dimensiones que se pueden llegar a ver afectadas por las funciones de su labor, es por eso que resulta útil estudiar esta problemática.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de un casino de la ciudad de Manizales, durante el primer semestre del año 2023

Objetivos específicos

- Caracterizar socio demográficamente la población objeto de estudio
- Identificar el nivel de síndrome de burnout según cada una de sus dimensiones.
- Definir el grado de satisfacción laboral de los colaboradores
- Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el grado de satisfacción laboral en empleados de un casino de la ciudad de Manizales.

Marco teórico.

Síndrome de burnout.

El síndrome de burnout es un estrés crónico descrito por el psiquiatra Freudenberg en el año 1974, observó que después de un año de trabajo, la mayoría de las personas pierden energía gradualmente hasta que se agotan mostrando síntomas como depresión y negatividad en su trabajo. La psicóloga, Cristina Maslach estudia las respuestas emocionales y las describió como "sobrecarga emocional". Este síndrome acumula respuestas a situaciones estresantes,

causa tensión al interactuar con los demás y puede conducir a insuficiencias en la realización de sus labores.

Con el paso del tiempo el síndrome de burnout es un problema social y de salud pública, al ser un trastorno adaptativo crónico perjudica la calidad de vida de los profesionales y su trabajo, que trae consigo costos económicos y sociales que aumentan, si no se identifica y se trata a tiempo. De acuerdo con Pines y Aronson (1981), el síndrome de burnout es definido como "el estado resultante de agotamiento mental, físico y emocional generado por la implicación crónica en el trabajo a través del compromiso a largo plazo demandante". El agotamiento es un síndrome de estrés crónico que afecta a los profesionales dedicados a la atención al cliente, servicios que se caracterizan por un alto grado de compromiso en la atención brindada para que los usuarios se sientan satisfechos.

La definición clásica de burnout fue propuesta por Maslach (1993), quien lo consideró como un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal, que puede presentarse en cualquier sujeto. Esto significa que cuando decimos que un profesional está "agotado", debe reflejar el hecho de que una situación (laboral, familiar o social) lo está abrumando y disminuyendo sus reflejos adaptativos. Este es el final de un proceso continuo de tensión y estrés; (Álvarez Gallego y Fernández Ríos, 1991). Refieren que la manifestación del agotamiento es una secuencia predecible de factores estresantes persistentes en el lugar de trabajo, seguida de períodos de mala adaptación a los cambios necesarios para mantener la homeostasis psicológica de un individuo. Por otra parte, Gil y Peiró (1997) lo definen como la experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes que conducen a cambios psicofisiológicos y efectos negativos en los establecimientos de trabajo, todo como resultado del estrés crónico.

En el artículo de revista elaborado por Corredor & Marín, (2013), quienes realizaron un estudio de burnout a la Policía Nacional de Colombia, expresan que una de las causas del síndrome de burnout sucede en muchas empresas, y en los diferentes campos laborales, donde el desarrollo tecnológico hace que las personas asuman nuevos retos y exploren los nuevos campos, y que enfrenten las situaciones de una manera diferente, llevándolos así a buscar cómo capacitarse frente a los diferentes roles en los que se han sumergido.

Cabe destacar que es importante mencionar cuales son los síntomas que presenta este síndrome, tal y como lo plantea Delgado, (2003), el síndrome de burnout, en el CIE 10 (Décima revisión de la Clasificación Europea de las Enfermedades) figura como síndrome de en el grupo de “Problemas respecto a las dificultades para afrontar la vida”, que clínicamente viene siendo el código Z73.0. Así mismo este síndrome aparece como una respuesta al estrés laboral que aparecen cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento que la persona emplea para sí misma. Para destacar, de la misma autora se han identificado tres dimensiones del síndrome que se está hablando, siendo la primera el *cansancio o agotamiento emocional*, presenta síntomas como cansancio, fatiga, esta se puede presentar de manera física, psíquicamente como una combinación de ambos, es decir, la persona siente que no puede dar más de sí misma al rol que desempeña. Continuando con las dimensiones este síndrome, se encuentra la segunda dimensión que es *la despersonalización*, se comprende el desarrollo de los sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia las demás personas, es acompañada por el incremento de la irritabilidad y la pérdida de la motivación hacia sí mismo, se puede mostrar un poco cínico, irónico e incluso a veces llega a implementar etiquetas despectivas para aludir a las personas y tratar de hacerlos sentir culpables de las frustraciones y el bajo rendimiento laboral. Y para finalizar con las dimensiones de este síndrome se encuentra *la baja realización de la persona*, esta surge a raíz de las demandas laborales que pueden exceder su capacidad para hacerles frente de manera competente,

contiene respuestas negativas hacia sí mismo y hacia su trabajo, evita las relaciones personales y profesionales . se tiene el bajo rendimiento laboral, la incapacidad para soportar la presión y una autoestima baja. en la misma dimensión se experimentan sentimientos de fracaso, sea porque sea porque la falta de competencia, falta de conocimientos, falta de esfuerzo, las bajas expectativas en el trabajo e insatisfacción generalizada; todo esto, dando así como resultado la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono del cargo.

Factores de riesgo psicosocial.

Los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral juegan un papel importante ya que es donde se observa el proceso adaptativo de la persona en su trabajo, claramente aparecerán diferentes situaciones sean internas o externas las que detonen el síndrome de burnout ya sea por la carga laboral o por el clima laboral que se presenta en el campo laboral.

De acuerdo con Botero, (2012) quien nos , quien nos expresa un apartado de su trabajo que los riesgos psicosociales intralaborales, se han modificado con el paso de los años por las gestión de la información y gestión de conocimientos y la resolución de problemas, todo esto es por la actividad productiva del mundo laboral a la cual nos enfrentamos. (p.119-120). La misma autora, Botero, (2012), nos expresa que los riesgos psicosociales siempre han existido, sino que anteriormente no se le daba la importancia necesaria y en la actualidad gracias a la salud ocupacional se ha orientado más a prevenir los índices de este síndrome, evitando el ausentismo laboral y las incapacidades laborales a raíz de la sintomatología física y psicológica que este ocasiona.

Siguiendo el orden de ideas, es importante plantear que otro de los factores de riesgo psicosociales son los que nos plantea Maslach, (2009), en su artículo de revisión nos plantea que la sobrecarga laboral la falta de control , las recompensas insuficientes, quiebre en la

comunidad laboral, ausencia de imparcialidad y conflictos de valor, son las causas del síndrome de burnout.

Por otro lado y para finalizar, encontramos la tesis de grado de Escobar, et al., (2013), donde en un apartado destaca los factores desencadenantes del burnout es el resultante de la influencia de agentes del ambiente laboral y las características de la personalidad de las personas. De acuerdo con Peiró, (1992), citado en Escobar, et al., (2013) establece 4 tipos de estresores, siendo el primero el ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto de trabajo (vistos como el ruido, iluminación, vibraciones, temperatura, higiene, toxicidad, disponibilidad de espacio, sobrecarga, turnos rotativos, entre otros); como segunda está el estrés por desempeño de roles, en esta están las relaciones interpersonales y el desarrollo de la carrera y el trabajo interdisciplinario. Estresores relacionados con nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales se encuentran el ritmo de trabajo, grado de participación, la autonomía y la supervisión, y la última son las fuentes extraorganizacionales de estrés laboral la relación de trabajo y familia.

Salas de juegos.

De acuerdo con Martínez, (2016), citado en, Maldonado, (2020) las casas de apuestas y salas de juegos son aquellos establecimientos tanto físicos como electrónicos, en los cuales, se realiza actividad de los juegos de azar.

Durkheim (1978), citado en Maldonado, (2020) plantea que el juego es hecho social y cultural, en el cual, según la idea del autor las personas expresan sus emociones libremente y tienen la libertad en sus manos de tomar decisiones o realizar ciertos actos. El uso de juegos de azar, se ha convertido en una problemática la cual ha afectado a la sociedad por varias épocas, y en el Ecuador no es una excepción, pues desde nuestros ancestros hasta la época

contemporánea, se ha dado esta práctica que desde el año 2011 en el territorio ecuatoriano es considerada como ilegal.

Asimismo se puede hablar sobre lo que son las salas de juego a través de la historia, como lo plantea Lellis, et al. (2012), citado en (Maldonado, 2020), la ludopatía o la adicción al juego “conlleva una repercusión social estrechamente relacionado con la idea de vicio, inmoralidad y falta de voluntad para dejar de jugar y apostar, que son contrarias a la representación del problema como parte de un proceso de salud”.

Para Ellenbogen, S., Derevensky, J., Gupta, R. (2007), citado en Maldonado, (2020), los juegos de azar empezaron a expandir sus problemáticas una vez que se implantó el uso de la tecnología para la realización de los mismos, pues el uso de estos medios a través de herramientas como el internet facilita a las personas el acceso. Además, genera una comodidad para el usuario debido a que accede a todo tipo de apuestas mediante el uso del internet.

Como menciona Zamora, (2011), citado en, Maldonado, (2020), en las épocas del imperio romano en sus fuentes, se ha encontrado una diferenciación entre aquellos juegos que han sido considerados como lícitos, y aquellos que siempre han estado ligados simplemente a los vicios de las personas y han sido considerados como malos hábitos por parte de los ciudadanos, la diferencia que se encuentran es que los juegos en los cuales a través de las estadísticas, la experiencia y la técnica propia del jugador tienen grandes probabilidades de alcanzar una victoria, pero esto requiere un estudio previo y un análisis a profundidad, sin embargo, existen otros tipos de juegos que son aquellos prohibidos que simplemente la suerte o el azar es la que decide si, se gana o, se pierde.

Asi mismo en el mismo artículo de investigación el autor Bellvehí, (2018),citado en Maldonado, (2020), expresa que existen varios tipos de apuestas, entre las principales encontramos a las mutuas, de contrapartida y las apuestas cruzadas. Las apuestas mutuas son

aquellas en las cuales los premios, se dividen entre todas las personas ganadoras, un ejemplo de este tipo de apuestas es las de las loterías. Las apuestas de contrapartida es aquella en la ,que se realiza una apuesta contra la persona que controla el juego, como, por ejemplo, la ruleta de la suerte, y las apuestas cruzadas son aquellas en las cuales los usuarios realizan apuestas entre ellos, existe siempre en este tipo de apuestas un tercero imparcial que es el 13 encargado de actuar como garante para que la persona que salga victoriosa no pierda su dinero.(p. 12).

Marco conceptual.

Síndrome de burnout.

El síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, y que tiene peculiaridades muy específicas en áreas determinadas del trabajo, profesional, voluntario o doméstico, cuando éste se realiza directamente con colectivos de usuarios, bien sean enfermos de gran dependencia, o alumnos conflictivos. Estos casos son los casos más reiterados, lo que no excluye otros, aunque ya hay que advertir que el síndrome se manifiesta menos en los trabajos de tipo manual, administrativo, etc. En estos casos, el estrés laboral no suele ser conceptualizado como Burnout, según discriminación general en el campo de la psicología (Buendía & Ramos, 2001; Hombrados; 1997). Pero sí se produce en ámbitos como el voluntariado, sin que existan condicionantes de tipo laboral, salarial, jerarquías, etc.

Farber (2000), lo describe como un reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajos actuales, ya que la competencia laboral exige intentar producir cada vez mejores resultados al menor tiempo y con los mínimos recursos posibles. A partir de esta realidad, este autor señala cuatro variables importantes para explicar la aparición y el desarrollo del Burnout: 1) la presión de satisfacer las demandas de otros, 2) intensa competitividad, 3) deseo de obtener más dinero y 4) sensación de ser desprovisto de algo que se merece.

Con el paso del tiempo hemos ido conociendo lo que realmente es el síndrome de burnout, que en palabras más palabras menos, es el desgaste, la desmotivación, el agotamiento, entre otros aspectos característicos del síndrome que la persona en su trabajo, este se manifiesta a raíz de diversos factores de riesgo como lo son: el alta carga laboral en el puesto que desempeña la persona, el ambiente laboral de su lugar de trabajo, las poca capacidad de personal de la empresa, el estrés del campo laboral, en algunos casos la capacidad estructural de la empresa que ocasiona que se vea el espacio mas reducido para laborar y cumplir con las propuestas establecidas en el momento de realizar los roles que se deben cumplir. Ahora bien, en la actualidad, el síndrome de burnout es considerado un problema social y de salud pública donde el principal afectado es la persona con su calidad de vida, su vida laboral con las responsabilidades de su cargo y la empresa, sí la empresa, al ver que los indicadores de producción sigan iguales o estén descendiendo.

Cabe destacar que el síndrome de burnout tiene sus dimensiones las cuales son: *el cansancio o agotamiento emocional*, en este se presenta la irritabilidad de las personas, seguimos con *la despersonalización*, en la cual se presentan sentimientos, actitudes, respuestas negativas hacia las personas y el distanciamiento social.

Tal y como plantea Fidalgo,(2006) ,citado en , Escobar, et al., (2013), el síndrome se desarrolla en cinco fases. La primera fase es la inicial de entusiasmo en esta se experimenta ante el nuevo puesto de trabajo una energía desbordante y expectativas positivas; en la segunda fase es la fase de estancamiento en esta no se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo así una relación entre el esfuerzo y recompensa que no se equilibra, en esta fase es donde se está viviendo el desequilibrio entre las demandas y los recursos y aparece el estrés. la tercera fase es la fase de la frustración, esta puede describir que empieza la frustración, la desilusión o desmoralización

hace presencia en la persona, el trabajo carece de sentido, cualquier situación por mínima que sea le irrita y provoca los conflictos grupales con el equipo de trabajo; la salud comienza a fallar y aparecen los problemas emocionales, fisiológicos y conductuales. La fase de apatía es la cuarta fase en esta suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales, es decir, la persona tiene un afrontamiento defensivo, es decir, trata a los demás de forma distanciada y mecánica, suele ser cínico en las necesidades de los usuarios que atiende; fase del quemado, esta es la quinta y última fase, el síndrome de burnout tiene un carácter cíclico, es decir se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y momentos de la vida laboral.

Factores de riesgo psicosocial.

Los factores de riesgo psicosocial frente a burnout que encontramos en la investigación de Escobar et al., (2013), son los agentes del entorno social, entorno laboral y las características personales.

Ahora bien, con los factores de riesgo psicosocial es importante tener en cuenta que cada situación que se presente en la vida de la persona ya sea personal, social, laboral y familiar, afectará de una manera significativa a la persona; por otro lado, está la sobrecarga laboral que es una de las principales causas de padecimiento del síndrome de burnout, el estrés por no cumplir los roles que requiere el cargo que está desempeñando, otros factores son el ambiente físico del trabajo es decir, la mala estructura, la calidad del ambiente laboral a nivel de compañerismo y clima laboral, entre estos y otros factores que encontramos.

Botero, (2012), plantea en un apartado de su trabajo que los riesgos psicosociales intralaborales, se han modificado con el paso de los años por las gestión de la información y gestión de conocimientos y la resolución de problemas, todo esto es por la actividad productiva del mundo laboral a la cual nos enfrentamos. (p.119-120).

Se conoce que los factores de riesgo psicosociales en el entorno laboral son las condiciones físicas, ambientales, laborales y personales de la persona en su entorno laboral, es allí donde se busca indagar a fondo sobre cuáles son los factores de riesgo psicosocial con el síndrome de burnout, estos factores de riesgo dentro del síndrome, detonan actitudes en la persona que afectan su estabilidad emocional, conductual y afectar su salud física con malestares tales como fatiga crónica, cefaleas, insomnio, dificultades gastrointestinales, hipertensión arterial, dolores musculares, pérdida de peso entre otras.

Salas de juegos.

Para comenzar es importante dar una definición de lo que son las salas de juegos, así como lo plantea Martínez, (2016), citado en, Maldonado, (2020) las casas de apuestas y salas de juegos son aquellos establecimientos tanto físicos como electrónicos, en los cuales, se realiza actividad de los juegos de azar.

Ahora bien, las salas de juegos son espacios de ocio para las personas, aunque en algunas ocasiones pueden detonar trastornos de adicciones o como tal la ludopatía, es allí donde se entra a indagar el motivo del porqué comienza su asistencia a las salas de juego ya sea por el estrés laboral que manejan, cargas emocionales y se visualiza si en su sistema biopsicosocial está equilibrado, en este se busca que lo personal, lo familiar, social y laboral, buscando que no haya ninguna afectación de salud y mas de salud mental.

Marco normativo o legal

- **Resolución 2646 de 2008:** 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.

- **Ley 1616 de 2013:** La Ley de Salud Mental de los colombianos es la Ley 1616 de 2013. Su objeto es el garantizar el ejercicio pleno del derecho a la salud mental para toda población colombiana. La Ley de Salud Mental prioriza la salud física y mental de los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la atención integral e integrada en salud mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Ley 2404 de 2019:** se da origen a la intervención a los factores de riesgo psicosocial denominándolos como factores intralaborales, extralaborales e individuales y sobre los nuevos instrumentos para la medición del riesgo psicosocial tanto específicos como generales, la aplicación de la batería de riesgo psicosocial y su frecuencia de aplicación. Además de guías adicionales de análisis para riesgo psicosocial y custodia de instrumentos.
- **Resolución 2764 de 2022:** 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. Advierte la misma norma que los instrumentos y guías que se adoptan en ella son de obligatorio cumplimiento, de libre acceso y no tienen costo alguno para los usuarios.

Metodología

Se realizó la búsqueda por medio del navegador google académico encontrando artículos de investigación como tesis, proyectos y revisiones teóricas, dentro de lo encontrado solo se pudo hallar 5 antecedentes relacionados con la prevalencia del síndrome de burnout en áreas relacionadas con atención al cliente en casinos, se incluyeron términos como “niveles de resiliencia” “riesgo psicosocial” “medio ambiente de trabajo”, entre la búsqueda se pudo observar que los antecedentes fueron estudiados en países como Argentina, Colombia, Guatemala y Perú mediante los años 2013 al 2022 publicados en el idioma español. Para la extracción, organización y análisis de la información se empleó una matriz bibliográfica haciendo uso del programa Microsoft Excel, que permitió la incorporación de los siguientes

datos: nombre de los autores, año de publicación, título, tipo de investigación, objetivos, resultados, categorías y conclusiones.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y DE EXCLUSIÓN

Referencias

Maslach, y T. Marek (Eds.), *Professional Burnout* (pp. 19- 32). Washington, DC, United

States of America: *Taylor and Francis*. Disponible en.

Maslach/publication/263847970_Burnout_A_Multidimensional_Perspective/links/02e7e53c08fcc055e5000000/Burnout-A-Multidim

Hegney, D., Plank, A. y Parker, V. (2006). Extrinsic and intrinsic work values: Their impact on job satisfaction in nursing. *Journal of Nursing Management, Rev, redalyc.* 14, 271–281. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>

Álvarez Gallego, E. y Fernández Ríos, L. (1991). El síndrome de burnout o el desgaste profesional (I): Revisión de estudios. *Revista Española de Neuropsiquiatría*, 11, 257-265. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/228838173.pdf>

Apples, A. (1998). Estrés laboral, agotamiento y enfermedad. En J. Buendía (ed.), *Estrés laboral y salud* (pp. 119-128). Madrid: *Biblioteca Nueva*. Disponible en. <https://www.redalyc.org/pdf/337/33740108.pdf>

Gil-Monte, P. R. & Peiró, J. M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid, España: *Editorial Síntesis*. Disponible en. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>

Chiavenato, I. (2004). Calidad de vida laboral. En *Gestión del talento humano*. Colombia: McGraw Hill. *Rev. Repositorio*. Disponible en. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>

Buendía, J. y RAMOS, F. (2001): Empleo, Estrés y Salud. Madrid: Pirámide. *Revista redalyc*. Disponible en. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311011.pdf>

Hombrados, M.i. (1997): Estrés y Salud. Valencia: Promolibro. *Rev redalyc*. Disponible en. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Hegney, D., Plank, A. y Parker, V. (2006). Extrinsic and intrinsic work values: Their impact on job satisfaction in nursing. *Journal of Nursing Management*, 14, 271–281. *Rev redalyc*. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>

Resolución número 2404. (2019). Ministerio de trabajo, *Republica de Colombia*. 8(8).

Disponible en.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Ley N°1616. (2013). Ley de la salud mental y otras disposiciones, *congreso de Colombia* 17(17). Disponible en.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>

Resolución N°2646. (2008).Ministerio de la protección social. *Rev gov.co* 1(1). Disponible en.

<https://www.apccolombia.gov.co/normativa/resolucion-no-2646-de-2008-del-ministerio-de-la-proteccion-social#:~:text=Por%20la%20cual%20se%20establecen,causadas%20por%20el%20estr%C3%A9s%20ocupacional>

Resolución 2764. (2022). Factores de riesgos psicosociales, *Ministerio de trabajo* 10(10).

Disponible en.

https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/pdf/resolucion_mtra_2764_2022.pdf

Alvarado Avendaño, F. D. M. (2014, Diciembre). "*Relación entre el síndrome de Burnout y la actitud de servicio al cliente en los trabajadores de una empresa comercial*".

- Recursos biblios. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Alvarado-Flor.pdf>
- Arana, V. C., D'Onofrio, M. F., & Piccinin, B. (2017, 10 18). Síndrome de Burn Out. Estudio exploratorio del síndrome de Burn Out en los trabajadores del Casino de Mar del Plata. *Rev. Dspace*, 10(10).
<https://eco.mdp.edu.ar/archivos/cont/p2005/2017/1c/349.pdf>
- Botero, C., Fuentes, L., & Piedrahita, L. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del valle de aburrá- Colombia. *Revista ciencias estratégicas.*, 12(6).
<file:///C:/Users/pc/Downloads/DialnetCalidadDeVidaLaboralEnEmpleadosTemporalesDelValleD-3437740.pdf>
- Botero Álvarez, C. C. (2012). Riesgo psicosocial intralaboral y “burnout” en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. *Cuadernos de administración.*, 28(48), 118-138. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5006545>
- Caravaca Sánchez, F., Carrión Tudela, J., & Pastor Seller, E. (2018). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales del trabajo social en prisiones de España. *Rev Esp Sanid Penit*, 20, 40-47. https://scielo.isciii.es/pdf/sanipe/v20n2/es_1575-0620-sanipe-20-02-40.pdf
- Castaño Ruiz, C. A. (2012). *DEMANDAS DEL TRABAJO COMERCIAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN, EL ESTRÉS Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA DE LA CIUDAD DE PEREIRA*. Universidad de Manizales.
https://ridum.umanizales.edu.co/bitstream/handle/20.500.12746/832/Casta%c3%b1o_Ruiz_Claudia_Alejandra_2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Corredor Pinzón, N. E., & Marín Torres, L. (2013, Armenia- Colombia.). Burnout en Miembros de la Policía Nacional de Colombia: un Análisis Crítico. *Sinapsis: Revista*

de Investigaciones de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío,
5(5), 63-73. <http://app.eam.edu.co/ojs/index.php/sinapis/article/view/149/213>

Delgado Vásquez., A. (2003). El síndrome del Burnout en profesores de educación secundaria de Lima Metropolitana. *Revista de investigación en psicología*, 6(2), 26-47. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8176522>

Díaz Bambula, F., & Carolina Gómez, I. (2016, Enero-abril). la investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el caribe*, 33(1), 114-131. <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>

Erramouspe, J. (2017). *Regulación emocional en la atención al público: su relación con el burnout y el Engagement*. [Trabajo final de graduación, en licenciatura en psicología.]. Google académico.
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/13137>

Escobar Cortez, M. I., Mejía Rodríguez, P., & Pastora Dimas, K. C. (2013, Julio).
Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias y Humanidades Departamento de Psicología TEMA DE INVESTIGACION “Efectos psico. Repositorio Institucional de la Universidad de El Salvador.
<https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/4571/1/Efectos%20psico%20C3%B3gicos%20del%20s%20C3%ADndrome%20del%20Burnout.pdf>

Figueroa Sánchez, M. F. (2018). *studio de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de una pyme comercial de la ciudad de Guayaquil*. (Issue 50 (146)) [Tesis de grado Académico de: Magister en la administración de empresas.]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/11757/1/T-UCSG-POS-MAE-209.pdf>

García Cedeño, M. L., Delgado Tejena, E. S., & Lazo Moreira, M. V. (2018). SÍNDROME DE BURNOUT Y LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL HOSPITAL VERDI

CEVALLOS BALDA, PORTOVIEJO. *Rev, Caribeña de ciencias sociales.*, 1(1).

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/09/sindrome-burnout-hospital.html>

García Fernández., D., Peña Trobat, M. D. P., León Chaparro., E., Camacho, B., & Mateos., A. (2013). Relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y los factores de satisfacción laboral. *Reidocrea*, 2(4), 33-40. <http://hdl.handle.net/10481/27614>

Gómez Perdomo., G. E., Meneses Higueta., A. C., & Palacio Montes., M. C. (2017, Octubre 28). La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de burnout. *5(5)*, 71-75. <https://www.elsevier.es/es-revista-ansiedad-estres-242-pdf-S1134793716300550>

Hamon Acevedo., M. C., Parra Redondo, K., & Solano Gutiérrez, E. J. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud de la corporación ips costa de ciénaga-magdalena, 2016-2017. *Universidad Libre, seccional Barranquilla*, 50(71). <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/23435/1.140.818.246%20P.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hurtado, W. A. (2020). *Niveles de resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima*. UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Niveles de resiliencia y síndrome de burnout en trabaja. https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/904/Tesis%20-%20Hurtado%20Yumbato%2c%20Walther%20Alejandro_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maldonado, I. J. (2020). *ESCUELA DE JURISPRUDENCIA Tema: JUEGOS DE AZAR, CASA DE APUESTAS Y SALAS DE JUEGOS POR MEDIO DE PLATAFORMAS VIRTUALES EN RELACI*. Repositorio PUCESA.

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3043/1/77215.pdf>

- Maslach, C. (1993). *Burnout: A Multidimensional Perspective*. ResearchGate.
https://www.researchgate.net/profile/Christina-Maslach/publication/263847970_Burnout_A_Multidimensional_Perspective/links/02e7e53c08fcc055e5000000/Burnout-A-Multidimensional-Perspective.pdf
- Maslach, C. (2009, Abril- Junio). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/30163758/c_t32-libre.pdf?1390879102=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEfectos_de_los_Conflictos_Interpersonales.pdf&Expires=1683837808&Signature=RxO0Wot9nCrOYBkbKbgP2Ge2mAUtxRRB1AnBm9hscMkNCNVtkKGtSL8BH
- Nieto Bejarano, N. O. (2015). *Diagnóstico del síndrome de Burnout en cajeras de una empresa de consumo masivo : Caso estudio Nabor- Rengifo S.A, en la ciudad de Popayán, cauca, en el año 2015*. Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium.
<https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/675/FUCLG0015418.pdf?sequence=1>
- Párraga Martínez, I., González Hidalgo, E., Méndez García, T., Villarín Castro, A., & León Martín, A. A. (2018). Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. *REV CLÍN MED FAM*, 11(2), 51-60.
<https://scielo.isciii.es/pdf/albacete/v11n2/1699-695X-albacete-11-02-00051.pdf>
- Pava Tobón, N., & Castro Mesa, M. (2019). *Análisis del estado de burnout en personal administrativo de una empresa de comunicaciones y servicios al cliente de Medellín, Antioquia, Colombia* (30th ed., Vol. 71) [Trabajo de grado para optar al título de psicólogas.]. Universidad de Antioquia.

https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/14356/1/PavaNatalia_2019_AnalisisEstadoBurnout.pdf

Ramírez Pérez, M., & Lee Maturana, S.-L. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral Polis, Revista de la Universidad Bolivariana*, 10(30), 431-446.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30521366020>

Serrano Medina., M. A., Rangel Ávila, A., Vidal Tovar, C. R., Ureña Villamizar, Y. C.,

Anillo Lora, H., & Angulo Blanquicet, G. (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios. *Revista espacios.*, 38(5),

28. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n55/a17v38n55p28.pdf>

Yépez Pabón, A. P. (2019, Diciembre 19). SÍNDROME DE BURNOUT: EL MAL DE LOS TRABAJADORES QUE TRATAN CON CLIENTES Y USUARIOS VISIONES DESDE EL PUNTO DE VISTA ERGONÓMICO. *Rev Ergon Invest Desar*, 1(3), 55-74. https://revistas.udec.cl/index.php/Ergonomia_Investigacion/article/view/1348