



FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS SOCIALES

Análisis del Síndrome de Burnout en empleados de un local de Juegos de Azar

Nombre y apellido del alumno: Lourdes Jubete

Legajo Nro.: 27716

Nombre y apellido del Director del TFI: Dr. Diego Argentino

Trabajo Final de Integración para acceder al título de Licenciatura en Psicología

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE OBRAS EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL DE LA UFLO UNIVERSIDAD

RIUFLO - *Repositorio Institucional de la Universidad de Flores* - fue creado para gestionar y mantener una plataforma digital de acceso libre y abierto para la difusión de la creación intelectual de la Universidad de Flores.

El autor cede a la Universidad de forma gratuita pero no exclusiva, los derechos de reproducción, de distribución y de comunicación pública de su obra, a través del RIUFLO. Por lo tanto, la Universidad adopta para los ítems allí depositados la Licencia Creative Commons atribución - no comercial - compartir igual 4-0 internacional y siempre requerirá que se cite la fuente y se reconozca la autoría. De solicitar otras limitaciones, el autor podrá detallarlas en forma expresa o a través de la elección de otro modelo de Licencia.

Autorizo la publicación de la obra:

Desde la fecha: 15/10/2025

Lugar y fecha: Buenos Aires, 15/10/2025

Firma y aclaración del autor:



Lourdes Jubete

Índice

Resumen	4
Palabras clave	4
Delimitación del objeto de estudio.....	4
Planteo del problema	6
Objetivos	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos	8
Hipótesis básicas y derivadas	9
Estado del Arte.....	9
Marco Teórico	19
Síndrome de Burnout	19
Trabajadores en la industria de juegos de azar	23
El Síndrome General de Adaptación y su relación con el Burnout	26
Método	31
Diseño	31
Población y muestra.....	32
Instrumentos y procedimientos.....	32
Resultados	33
Discusión.....	44
Conclusiones	50
Aportes y Contribuciones de la Investigación.....	53
Limitaciones de la Investigación.....	54
Líneas de investigación futuras	55
Propuestas de Intervención.....	57
Referencias	60
Anexo	67

1. Constancia de la utilización del consentimiento informado..... 67
2. Maslach Burnout Inventory General Survey 68

Resumen

El presente estudio identificó los niveles de Burnout en empleados de diversos sectores en un local de la industria de juegos de azar. A través de esta investigación, se buscó comprender cómo se comporta este Síndrome en esta población, dadas las largas jornadas laborales y las características específicas asociadas a esta industria tan particular.

La investigación desarrolló un estudio descriptivo y adopta un diseño no experimental, transversal, de corte cuantitativo. Se empleó el Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) como herramienta de investigación para llevar a cabo encuestas, con el propósito de recopilar datos que aborden las experiencias, percepciones y prácticas de los empleados en diferentes sectores laborales para obtener una comprensión integral de los trabajadores y su entorno. El análisis de datos exploró las relaciones entre los factores mencionados y los niveles de estrés laboral crónico, identificando así patrones y tendencias subyacentes. Esto se realizó con 40 trabajadores de diferentes sectores de trabajo dentro del ámbito de los juegos de azar.

Palabras clave

Estrés laboral, burnout, trabajadores en ámbito de juegos de azar, despersonalización, cansancio emocional, realización personal.

Delimitación del objeto de estudio

El propósito de esta investigación fue identificar los niveles de Burnout en distintos sectores de trabajo de un local del ámbito de juegos de azar dentro de la provincia de Buenos Aires. Para llevar a cabo esta investigación se realizó un estudio descriptivo de

corte cuantitativo, utilizando como instrumento para la recolección de datos el Maslach Burnout Inventory General Survey (Maslach & Jackson, 1981).

El estrés laboral se ha convertido en un fenómeno frecuente dentro de las organizaciones, siendo uno de los principales problemas para la salud en el trabajo (Barea, 2018). La constante exposición al mismo conlleva a hablar de Síndrome de Burnout, para esto tomaremos la clásica definición formulada por Maslach (1993) quien lo considera un síndrome psicológico de Agotamiento Emocional, Despersonalización y una Realización Personal disminuida (Lovo, 2020).

Actualmente existen numerosas investigaciones acerca del Síndrome de Burnout realizadas por educadores y profesionales de la salud, pero la concientización y los conocimientos no son suficientes para prevenir su aparición de manera frecuente. Sin embargo, no se cuenta con suficientes investigaciones en el contexto de los juegos de azar, que incluso poseen rutinas y dinámicas que difieren significativamente de lo que se considera un trabajo tradicional. La actividad de Bingos y Casinos se caracteriza por tener un funcionamiento de salas en forma continúa durante todos los días del año, con breves cortes de rutina en casos de celebraciones como navidad y año nuevo. Las jornadas laborales poseen horarios rotativos que incluyen franjas horarias poco convencionales, en las que en muchos casos los empleados inician su turno de trabajo durante la noche e ingresan nuevamente a la mañana del día siguiente. A su vez, los tiempos libres no corresponden con los fines de semana, por lo que es habitual que encuentren dificultades para planificar actividades recreativas y sociales durante días de semana.

Estas dinámicas de trabajo tan particulares, generan un ambiente de estrés constante y agotamiento, por lo que es necesario hablar del síndrome Burnout, el cual amenudo afecta a gran parte de la población trabajadora sin que sean conscientes de estar padeciéndolo, tanto a hombres como mujeres (Alarcon, 2022).

Planteo del problema

Según Álvarez (2011), el Síndrome de Burnout puede conllevar a conductas de riesgo tales como el juego de azar patológico, conductas suicidas, abuso de sustancias, entre otros. Dicho fenómeno, caracterizado por Agotamiento Emocional, Despersonalización y disminución de la Realización Personal en el trabajo, puede tener un profundo impacto en el comportamiento individual de quienes lo experimentan. Dentro de estos comportamientos, se destaca la aparición de conductas de alto riesgo como lo es el juego de azar patológico, conductas suicidas, entre otras. El autor determina que dicho síndrome es una afección que puede surgir en diversas profesiones y oficios, pero se manifiesta con mayor frecuencia en actividades laborales que involucran una interacción constante y directa con clientes. Este fenómeno se agrava en ocupaciones donde el contacto con los clientes es inherente a la naturaleza misma del trabajo. En este sentido, resulta especialmente relevante explorar su incidencia en la industria de juegos de azar, donde los trabajadores de atención al cliente desempeñan un papel fundamental.

Por otro lado, Liang et al. (2021) exponen que los empleados de casinos experimentan un Agotamiento Emocional prolongado y dificultades para manejar el estrés debido a las características de sus trabajos en la industria del juego. Estos trabajos se caracterizan por la baja demanda de habilidades profesionales, limitadas perspectivas

laborales y falta de calificaciones requeridas. Además, la alta rotación de horarios laborales, la contribución profesional limitada y la sensación de seguridad ocupacional reducida generan desafíos a largo plazo en la regulación emocional y la gestión del estrés. El autor señala, además, que la combinación de horarios rotativos en el trabajo y la ausencia de alternativas recreativas para aliviar la presión laboral conduce a que muchos empleados busquen una forma de "relajarse" mediante el juego de apuestas después de sus jornadas laborales. Este comportamiento gradualmente puede desencadenar problemas de juego, los cuales no solo afectan el desempeño laboral y la vida cotidiana de los empleados, sino que también pueden dar lugar a conflictos familiares que, a su vez, pueden desencadenar diversos trastornos mentales y conductuales. Estos efectos tienen un impacto negativo tanto en el individuo como en la sociedad en general.

Siguiendo con esta problemática, Márquez et al. (2017) afirma que este padecimiento tiende a surgir mayormente en profesionales que prestan servicio directo a personas como lo es por ejemplo en este caso el servicio de atención al cliente. Algunos sectores de trabajo en las industrias del entretenimiento están estrechamente ligados al contacto directo con el cliente, los profesionales que brindan este servicio en la industria del juego de azar pueden estar expuestos a situaciones emocionalmente intensas, como clientes insatisfechos o personas con problemas de adicción al juego. Esto puede generar un desgaste emocional significativo en los trabajadores.

Mingote Adán (1998), aporta hacia la misma cuestión expresando que el Síndrome de Burnout está íntegramente asociado al trabajo directo con personas. El mismo surge tras un tiempo prolongado de alta implicación emocional con el cliente, con alta demanda de exigencias adaptativas y bajas posibilidades de ejercer un control eficaz sobre esta

situación. Es un problema característico de los trabajos de "servicios humanos", es decir, de aquellas profesiones que deben mantener una relación continua de ayuda hacia el "cliente". Sucede en sujetos que sin duda, están más expuestos a riesgos psico-emocionales.

De manera similar, Carlin & de los Fayos (2010), plantean la idea de que el inicio del Síndrome de Burnout en los individuos requiere la exposición a contextos de interacciones humanas de carácter trabajador-cliente que sean altamente intensos y prolongados en su duración. En otras palabras, sugieren que el desarrollo del Síndrome de Burnout se encuentra vinculado a la experiencia continua de situaciones laborales donde la interacción con los clientes o usuarios sea exigente y se prolongue en el tiempo de manera significativa.

La escasa información al respecto y su poca exploración hace que se genere inquietud en el ámbito, resulta de relevancia interrogarse acerca de ¿Cuáles son los niveles de Burnout de los empleados de diferentes sectores laborales de un local de la industria de juegos de azar?

Objetivos

Objetivo general

- Analizar los niveles de Burnout en empleados de diferentes sectores laborales dentro de un local de juegos de azar.

Objetivos específicos

- Describir los niveles de Agotamiento Emocional de la presente muestra

- Describir los niveles de Despersonalización de la presente muestra.
- Describir los niveles de Realización Personal de la presente muestra.
- Determinar diferencias en los niveles de Agotamiento Emocional entre los distintos sectores laborales.
- Determinar diferencias en los niveles de Burnout entre los distintos sectores laborales.

Hipótesis básicas y derivadas

- Los empleados de diversos sectores de trabajo del local elegido de la industria de juegos de azar poseen niveles significativos de Síndrome de Burnout.
- Existen diferencias significativas en cada uno de los sectores de trabajo de la Industria de Juegos de azar en relación a los niveles del Síndrome de Burnout.

Estado del Arte

Alarcon (2022) estudió los niveles de Burnout en los operadores de la bolsa de comercio de la Ciudad de Buenos Aires. Se aplicaron 27 cuestionarios del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) para evaluar a los participantes en relación con variables como el género, la edad y la antigüedad laboral. Los resultados indicaron altas puntuaciones en las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización y se evidenciaron bajos resultados en la subescala de Realización Personal. La autora también destacó que de los 27 administrados solamente 7 cumplen con los criterios para determinar la presencia del Síndrome de Burnout, los 7 trabajadores representan el 25% de la muestra. En lo que refiere a los niveles de Despersonalización, se presencia que el género masculino presenta los niveles más altos y que el rango etario de 43 a 47 años presenta los niveles más bajos. Teniendo en cuenta la

antigüedad laboral, los que tienen menos de 5 años de servicio son los que presentan niveles más altos de Despersonalización. Observando la subescala de Agotamiento Emocional, se observó que el género femenino presenta los niveles más altos como así también las edades que comprenden los 43 a 47 años, también se destaca que los trabajadores con menos de 5 años de antigüedad son los que presentan mayores niveles de esta variable. Por último, en cuanto a la Realización Personal, la población femenina es quien presenta los niveles más bajos y quienes poseen menos de 5 años de antigüedad también presentan los niveles más bajos en referencia a dicha variable.

Sissia (2019) ahondó en analizar la presencia del malestar docente en la Educación Secundaria Obligatoria y Educación Superior; y estudiantes de Formación Docente en Educación Primaria, Inicial y Tecnológica de dos instituciones educativas de la ciudad de Rosario, Provincia de Santa Fe. La autora indagó en 30 docentes y en 30 estudiantes, lo que hace un total de 60 participantes. Las docentes presentan edades entre 34 y 57 años, con antigüedades que oscilan entre 7 y 31 años de servicio, mientras que en los estudiantes el rango de edad está entre 20 y 45 años. Como técnica de recolección de datos, optó por el Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados de dicha investigación mostraron diferencias en los niveles de Agotamiento Emocional y Despersonalización entre docentes y estudiantes. Ambos grupos mostraron principalmente niveles bajos de indicadores en la subescala de Agotamiento Emocional, pero esto no excluye la presencia de este fenómeno. En cuanto a la Despersonalización, tanto docentes como estudiantes también presentaron niveles bajos de indicadores en la subescala correspondiente, aunque los estudiantes mostraron los tres indicadores en mayor medida. En la subescala de Realización Personal, se encontraron indicios de burnout en docentes y estudiantes, con un 72% y un 67% de los

participantes mostrando niveles medios y bajos, respectivamente. Estos hallazgos sugieren que tanto docentes como estudiantes experimentan niveles significativos de Agotamiento Emocional y Despersonalización en su entorno educativo.

Por otro lado, una investigación realizada en España por Rodríguez et al. (2020) tuvo como objetivo medir la prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales trabajadoras sociales sanitarias que ejercen su actividad laboral en centros de Servicio Público de Salud de Galicia. Como instrumento principal, se utilizó el Maslach Burnout Inventory, versión Human Services Survey, la recogida de datos se realizó a través de una aplicación de encuestas entre las trabajadoras sociales. El 86,2% de la población objeto de estudio son mujeres y un 13,8% hombres, y sus edades están comprendidas entre los 23 y los 63 años. Los datos de prevalencia del estudio arrojan unos resultados elevados, especialmente en la dimensión de Agotamiento Emocional donde más de la mitad de la población objeto de estudio presenta una puntuación considerada alta.

Resulta relevante la investigación realizada por González et al. (2022) donde presentó una revisión selectiva sobre el Estrés y el Burnout en profesores de educación física. La mayoría de los estudios siguen el modelo tridimensional de Maslach y utilizan como instrumento de evaluación el Maslach Burnout Inventory (MBI) original o la versión para educadores (MBI-ES). Como resultados de esta investigación, concluyeron en que el nivel de prevalencia del Síndrome de Burnout en los profesores de educación física alcanza unos valores preocupantes, lo que constituye un grave riesgo para la salud de los docentes que lo padecen. Existe una relación negativa significativa de la autoeficacia y la autoestima con el Agotamiento Emocional y la Despersonalización, en cambio es positiva con la Realización Personal. Algo importante que destacaron los autores es que los factores personales, como

la edad, el género, el estado civil, el nivel de educación, la experiencia en la enseñanza, la falta de motivación, aspectos de la personalidad, falta de autoconfianza, falta de autocontrol, una baja autoeficacia, una baja autoestima, pueden contribuir al desarrollo del burnout en los profesores. Sin embargo, son las condiciones relacionadas con el trabajo docente, como los factores estresantes en el trabajo, la carga de trabajo excesiva, los conflictos y la ambigüedad en los roles, la falta de avance profesional, y la insatisfacción laboral, los que actúan como desencadenantes del burnout, de manera similar a lo que ocurre en la mayoría de las profesiones.

En el estudio llevado a cabo por López (2009), se examinó la incidencia del Síndrome de Burnout entre una muestra de 881 sacerdotes católicos latinoamericanos en México, Costa Rica y Puerto Rico. Los hallazgos indicaron que el 60.38% de los sacerdotes experimentaban algún nivel de burnout, con un 26% mostrando un nivel alto de este síndrome. Además, se observó que el 40% de los sacerdotes investigados exhibían un Agotamiento Emocional significativo, y dentro de este grupo, el 52% también presentaba altos niveles de Despersonalización.

Tumbaco (2021) tomó el cuestionario Maslach Burnout Inventory para medir el estrés laboral en 78 empleados del personal administrativo de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, ubicada en Ecuador. En este estudio se buscó medir la confiabilidad de las respuestas ofrecidas, para lo que se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos en esta investigación permiten afirmar que no existe presencia de estrés laboral en el personal administrativo de dicha universidad. Se presentaron niveles bajos en Agotamiento Emocional y de Despersonalización, al valorar la dimensión de Realización Personal, arroja un nivel medio de indicio de Burnout, el cual es psicológicamente

insignificante según el autor, dado que la mayoría de los participantes expresaron en sus respuestas una satisfacción frecuente con su sentido de Realización Personal.

En cuanto al Síndrome de Burnout en el ámbito sanitario, Nuñez (2020) llevó a cabo una investigación con 128 trabajadores de la salud en el Hospital Público Provincial de Pediatría “Dr. Fernando Barreyro” en la ciudad de Posadas. Los hallazgos mostraron que el 21.9% de los encuestados exhibieron los tres indicadores de Burnout. Se observó que aquellos profesionales que manifestaron los tres indicadores del síndrome tenían niveles más bajos de Autoeficacia en comparación con aquellos que tenían uno, dos o ningún indicador.

Siguiendo con los lineamientos, Lauracio & Ticona (2020) investigaron acerca del Síndrome de Burnout en el personal de salud y cómo éste afecta a su desempeño laboral. Dicha investigación tuvo como objetivo identificar la presencia del síndrome en sus 3 dimensiones (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal). El estudio se realizó a 21 personas compuesto por médicos, odontólogos, enfermeras, obstetras, biólogos, trabajadores sociales y no profesionales como técnicos de enfermería. La información se recogió mediante dos cuestionarios, uno para medir el Síndrome de Burnout y otro para evaluar el desempeño laboral. El primero se realizó con el Maslach Burnout Inventory y para el segundo se realizó un cuestionario de autoevaluación del desempeño laboral diseñado por Valdivia. Los resultados que obtuvieron fueron que el personal de salud presenta Síndrome de Burnout de nivel medio (7.09), a la evaluación por subescalas: el Agotamiento Emocional es de nivel bajo indica que el personal no está exhausto emocionalmente con su trabajo, la despersonalización de nivel medio evidencia un grado moderado de actitudes de frialdad y distanciamiento hacia los usuarios, la

realización personal de nivel bajo con sentimientos de autoeficiencia y realización personal con su trabajo. Sin embargo, obtuvieron altos valores acerca del desempeño laboral, concluyendo en que el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de salud no presentan relación, ya que el puntaje obtenido en el cuestionario de evaluación del desempeño laboral del personal de salud es elevado, alcanzando un 35.71.

En un estudio realizado en Chile por Faúndez et al. (2013), se analizó una muestra de 112 conductores de transporte público. Los resultados de la investigación confirmaron una correlación entre el Síndrome de Burnout y la carga mental experimentada por estos conductores, demostrando una asociación positiva y significativa entre ambos. Además, se observó que la prevalencia del Síndrome de Burnout en esta muestra fue del 23,22%, según los resultados obtenidos mediante el CESQT (Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo).

Ángulo et al. (2014) traen al campo de la psicología laboral una investigación relevante que tuvo como objetivo evaluar la respuesta de estrés laboral en 149 colaboradores pertenecientes a tres sedes de una empresa de mensajería del Oriente colombiano. Para la recolección de los datos sociodemográficos y laborales se diseñó un formato en el cual se registraron variables como edad, sexo y estado civil. Con relación a los datos laborales se consideraron algunas variables organizacionales como jerarquía, número de horas semanales de trabajo y sede de la regional a la cual estaba adscrito cada uno de los participantes. La información acerca del estrés en la población fue medida a partir del Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión. Entre los resultados obtenidos, se destaca que en promedio los trabajadores presentan sintomatología asociada con el estrés en un nivel medio, el 24% de la muestra reportó un nivel medio de estrés, seguido por una

percepción baja y muy baja (23%), siendo los niveles alto y muy alto los porcentajes menos significativos (17% y 14% respectivamente). Los investigadores concluyeron que al analizar la correlación entre las horas laboradas y el nivel de estrés, encontraron una correlación positiva entre el número de horas de trabajo diario y el nivel de estrés laboral. Esto indica que a medida que los trabajadores deben pasar más tiempo en sus jornadas laborales, tienden a experimentar un nivel más alto de estrés laboral. Este hallazgo sugiere que las jornadas laborales prolongadas pueden desencadenar una respuesta de estrés en los empleados.

Los empleados de casinos experimentan niveles elevados de estrés laboral en comparación con otras ocupaciones y con la fuerza laboral en general, y deben estar bien preparados para cumplir con los requisitos de su trabajo. Para llegar a esta conclusión, Naydenov et al. (2014) examinaron los niveles generales de estrés y su distribución por género en 18 casinos ubicados en Bulgaria a través de la adaptación búlgara de la Escala de Estrés Percibido (PSS). Participaron un total de 388 empleados (221 mujeres y 167 hombres) de 18 casinos, quienes completaron el cuestionario. Los resultados del estudio mostraron que las mujeres que trabajan en casinos presentan niveles generales de estrés más elevados que los hombres, así como un mayor riesgo de desarrollar estrés.

Liu (2020) investigó el estrés laboral y el apoyo social percibido en madres que trabajaban a tiempo completo en turnos en casinos de Macao. La muestra fue reclutada mediante un muestreo por bola de nieve, y las participantes debían cumplir con los siguientes criterios: ser mujeres, tener al menos un hijo y haber trabajado a tiempo completo por turnos en casinos de Macao durante al menos un año. Se utilizó un método de muestreo intencional para seleccionar una muestra representativa de la población. Durante

las entrevistas, se les preguntó sobre su estrés laboral y el apoyo social que percibían, con un 90,5% de las participantes indicando que no experimentaban interferencias familiares debido al trabajo. Sin embargo, el 19% de las participantes admitieron que experimentaban interferencias laborales con problemas familiares. Además, las participantes señalaron que la dificultad para equilibrar las demandas laborales con las responsabilidades familiares y la falta de tiempo para estar con sus hijos generaban estrés. La mayoría de las participantes (71,4%) mencionaron que para afrontar el estrés laboral, recurrían al apoyo emocional e instrumental de sus cónyuges, familiares y amigos cercanos. A diferencia de investigaciones previas, este estudio no encontró que las madres trabajadoras por turnos rotativos en los casinos de Macao experimentaran altos niveles de estrés laboral ni adoptaran comportamientos de riesgo, como el consumo de alcohol o el juego. Los participantes también indicaron que, con el tiempo, los niveles de estrés disminuían a medida que ganaban más experiencia en sus puestos de trabajo. Un 14,3% de los participantes informaron que no experimentaban estrés alguno en el trabajo, destacando que la familiaridad con las tareas diarias les ayudaba a manejar adecuadamente situaciones difíciles. El estudio subraya que el apoyo emocional e instrumental de la familia y los amigos juega un papel crucial en la gestión del estrés laboral de madres trabajadoras en turnos con rotación.

Liang et al. (2021) trae una revisión con el propósito de comprender de una manera más profunda las repercusiones que el trabajo en la industria del juego tiene sobre la salud ocupacional y el bienestar psicológico de los empleados. Los autores indican que la particularidad del juego determina sus características de bajas habilidades profesionales, estrechas perspectivas, poca o ninguna calificación, alta tasa de rotación, baja aportación

profesional y baja sensación de seguridad laboral. De esta manera, los empleados de este rubro se enfrentan a desafíos a largo plazo de regulación emocional y manejo del estrés. A través de la investigación bibliográfica, se reveló que las palabras de alta frecuencia en el campo de la psicología de la salud ocupacional del juego son estrés, salud, carga de trabajo, trabajo por turnos, problemas de juego, agotamiento y rotación. Dentro de esta revisión, Keith (2001) indica que aunque la mayoría de los empleados de casinos indican que les gusta su trabajo, casi sin excepción, mencionan los síntomas de fatiga o estrés que experimentan después del trabajo, incluidos todo tipo de problemas emocionales (como ansiedad e irritabilidad) provocados por una gran tensión y una presión laboral de alta intensidad, así como problemas de sueño y apetito causados por el trabajo por turnos rotativos, así como agotamiento laboral, dolor físico, enfermedad y fatiga causada por un flujo de trabajo estandarizado a largo plazo. Por otro lado y dentro de esta misma revisión, Wan (2013) revela que los empleados de casinos están bajo un gran estrés en general, el 75% de los cuales está de acuerdo en que la presión laboral es uno de los factores importantes que afectan a su satisfacción laboral; al mismo tiempo, el estrés puede conducir al abuso de alcohol y drogas, adicciones al juego, etc. Además, la presión laboral excesiva durante un tiempo prolongado puede causar o inducir enfermedades cardiovasculares, hipertensión, úlcera péptica y otras enfermedades, lo que resulta en mayores tasas de absentismo y menor eficiencia laboral.

Yan et al. (2025) estudiaron los antecedentes y consecuencias del estrés laboral en los crupieres de casinos de Macao. Se aplicó un cuestionario a una muestra de 590 crupieres que trabajaban para los seis operadores de juegos de Macao, utilizando una escala de Likert de 7 puntos para medir las variables. El objetivo del estudio fue investigar los

antecedentes del estrés laboral en los crupieres de casinos y sus resultados relevantes, específicamente: validar dos principales antecedentes (inseguridad laboral y conflicto trabajo-familia), examinar las consecuencias para la salud (agotamiento y depresión) y analizar el efecto moderador de la movilidad laboral en los resultados negativos del estrés laboral. Para el análisis de datos se utilizó el modelado de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM) mediante el software SmartPLS 4.

Los principales resultados fueron:

- La inseguridad laboral y el conflicto trabajo-familia son dos principales antecedentes del estrés laboral.
- El estrés laboral genera agotamiento y depresión.
- La movilidad laboral tiene un efecto moderador negativo significativo en la relación entre el estrés laboral y el agotamiento.
- No se encontró un efecto moderador significativo de la movilidad laboral en la relación entre el estrés laboral y la depresión.

El modelo explicó el 47.7% de la varianza del estrés laboral, el 62.6% de la varianza del agotamiento y el 37.1% de la varianza de la depresión, lo que indica un alto poder explicativo según los estándares de investigación en consumo y hospitalidad. La muestra estaba compuesta por un 73.9% de participantes entre 40 y 65 años, con una ligera mayoría de mujeres (51.2%), y la mayoría tenía más de 10 años de experiencia (81.7%) y no poseía título universitario (77.9%).

Marco Teórico

Síndrome de Burnout

Maslach (1977) introdujo públicamente el concepto de 'burnout' durante el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos (APA). Ella empleó este término para describir una situación cada vez más común entre los profesionales de servicios humanos, en la cual, después de meses o años de dedicación, estos trabajadores acababan “quemándose”. La profesional considera que dicho síndrome es una respuesta inadecuada a un estrés crónico, lo define como el proceso gradual de pérdida de responsabilidad personal y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo. A su vez, la caracterizan tres dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Desrealización Personal. Este trastorno suele manifestarse con mayor frecuencia en individuos que desempeñan roles que implican una interacción directa con personas, como por ejemplo médicos, educadores y agentes de policía. No obstante, esta patología se desencadena dependiendo de algunos factores como lo es la personalidad, la carga de trabajo, entre otros. (Márquez et al., 2017).

Sicardi y Novo (2010) traen que el concepto de “quemarse por el trabajo” (burnout) surgió en Estados Unidos a mediados de los años 70, para entender el proceso de deterioro de los cuidados y atención profesional en ciertas organizaciones de servicio. En 1974, Herbert Freudenberg, un psiquiatra que ejercía como voluntario en la Free Clinic de Nueva York para personas con problemas de adicción, al igual que otros jóvenes voluntarios con ideales similares, notó que después de un tiempo, generalmente de uno a tres años, la mayoría experimentaba un declive gradual en su vitalidad, una disminución de

su motivación, una pérdida total de interés en el trabajo y, finalmente, llegaban al punto de agotamiento. Freudenberger (1974) describió que las personas se vuelven poco comprensivas, menos sensibles y hasta agresivas con sus pacientes, mostrando un trato cínico y distanciado. Dichos autores entienden al estrés como una experiencia producida a partir de determinadas situaciones ambientales o personales, que son concebidas por el sujeto como peligrosas. Tales experiencias desencadenan vivencias emocionales y activan una serie de procesos disponibles para afrontar la experiencia del estrés.

Consecuentemente, Sicardi y Novo (2010) abordan las consecuencias del estrés laboral, señalando que este puede manifestarse en tres áreas

1. Médicas: El Síndrome de Burnout puede generar disfunciones gastrointestinales, problemas articulares o músculo-esqueléticos, cardiovasculares, diabetes, etc.
2. Psicológicas: Tensión, crisis nerviosas, irritabilidad, insatisfacción laboral, ansiedad, entre otras.
3. Conductuales: ausentismo en el trabajo, disminución del rendimiento, pérdida de empleo, desmotivación, etc.

La autora Milone (2019) plantea que el desarrollo del burnout se manifiesta en cuatro etapas diferenciadas:

1. Primera etapa: Se experimenta un desequilibrio que genera una situación de estrés intenso y agudo.

2. Segunda etapa: La persona intenta ajustarse a las exigencias de la organización, lo que la lleva a realizar un sobreesfuerzo. En esta fase, todavía es posible revertir la situación.
3. Tercera etapa: Surgen síntomas psicosomáticos, como cefaleas intensas, dolores musculares y articulares, problemas gastrointestinales, úlceras, variaciones de peso, fatiga persistente, insomnio, hipertensión y alteraciones en el ciclo menstrual. A nivel conductual, pueden aparecer ausentismo laboral y abuso de sustancias como alcohol, café, drogas u otras que generan dependencia. También se presentan síntomas emocionales, como el distanciamiento afectivo, junto con ansiedad, disminución en la concentración y el rendimiento, así como irritabilidad y conductas paranoides hacia el entorno. Además, la persona suele negar su estado emocional y sus comportamientos, atribuyendo su malestar a clientes, compañeros o superiores.
4. Cuarta etapa: El individuo alcanza un nivel de deterioro significativo, reflejado en un desempeño laboral deficiente, altos niveles de ausentismo y consecuencias negativas que pueden afectar tanto su bienestar como el de quienes lo rodean.

Perez Jauregui (2018) determina que el Síndrome de Burnout es la respuesta física, emocional negativa y displacentera que ocurre cuando las exigencias del trabajo no guardan correspondencia con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Establece que es un tipo específico de estrés laboral y a su vez, un trastorno de “adaptación” entre el trabajador y la situación estresora. Dicho autor, plantea que “Sufrir Burnout es un ejemplo ilustrativo de una forma de existencia fallida en que se deterioran en un proceso gradual las capacidades y competencias profesionales” (Jauregui, p. 25, 2018). El autor aporta que el individuo cae en un cansancio infinito con sentimientos de desesperanza y apatía, donde el

sujeto camina hacia una Despersonalización en que lo propio pierde lugar, siendo influenciado por la subjetividad de las circunstancias estresoras.

Siguiendo con los lineamientos acerca del Síndrome de Burnout, Carlin & de los Fayos (2010) destacan una distinción fundamental entre el burnout visto como un estado y como un proceso. El burnout como estado se refiere a una serie de emociones y comportamientos típicamente asociados con el estrés, lo que podría llevar a etiquetar a alguien como "quemado" o con burnout, implicando un estado estático o un resultado final. Por otro lado, la concepción como proceso aborda el burnout como un mecanismo específico de afrontamiento al estrés que involucra distintas etapas en su desarrollo. Desde éste último enfoque, el burnout podría interpretarse como una reacción al estrés laboral que surge cuando las estrategias de afrontamiento habituales del individuo no funcionan de manera efectiva, actuando como un factor intermedio en la relación entre el estrés percibido y sus consecuencias. El desarrollo del burnout implica la interacción de factores emocionales, cognitivos y actitudinales que se entrelazan en una secuencia de eventos. En lugar de ser un estado, se trata de una respuesta específica a corto y mediano plazo ante el estrés crónico en el ámbito laboral. En relación a este último punto, Farber (1984) subraya que el estrés puede tener efectos tanto positivos como negativos en la vida, pero el burnout siempre se manifiesta con impactos negativos. Finalmente, estos autores resaltan que el burnout es el resultado de situaciones estresantes que predisponen al individuo a experimentarlo. Estas situaciones suelen estar relacionadas principalmente con el ámbito laboral, ya que la forma en que una persona interactúa con los diferentes factores de su entorno laboral es esencial para el surgimiento del burnout. También argumentan que el

burnout se concibe como un proceso gradual que se desarrolla de manera progresiva con el tiempo.

Según Olivares Faúndez (2017), el concepto de burnout ha sido complejo de definir e interpretar desde sus inicios. Por esta razón, hasta el momento no se ha establecido una definición única y estandarizada que permita delimitarlo de manera precisa. No obstante, existe un consenso general en considerarlo como una respuesta del individuo ante el estrés laboral crónico, entendiéndolo, en términos generales, de la siguiente forma: “Una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos y actitudes, y que tiene un cariz negativo para el sujeto dado que implica alteraciones, problemas, y disfunciones psicofisiológicas como consecuencias nocivas para la persona y para la organización” (Olivares Faúndez, 2017, p. 60).

Trabajadores en la industria de juegos de azar

Hu et al. (2013) revelan que los croupiers se enfrentan a graves problemas de salud laboral y llevan estilos de vida poco saludables. Los autores destacan que los entornos laborales en los casinos parecen presentar más riesgos para la salud y la seguridad que en otros lugares de trabajo. Asimismo, en relación a las condiciones de trabajo, se destacan las preocupaciones de los empleados con respecto a la presencia de áreas habilitadas para fumar tabaco, la interacción con clientes groseros y la frecuencia de dolores de espalda y cuello. Señalan de gran importancia que numerosos estudios han demostrado que la exposición crónica al humo de tabaco aumenta significativamente el riesgo de enfermedad coronaria, asma, bronquitis y otras enfermedades respiratorias. En comparación con los trabajadores en general, los trabajadores de casinos podrían correr un mayor riesgo de

llevar estilos de vida poco saludables. Por lo tanto, según los investigadores, es necesario controlar periódicamente las condiciones de trabajo en los casinos y se pueden introducir mejoras, como la formación en salud ocupacional y políticas mejoradas relacionadas con la salud, con el objetivo de evitar que estas condiciones sean perjudiciales.

En una línea similar de investigación, Babb et al. (2014) destacan respecto a las industrias de juego que la falta de casinos libres de humo plantea un grave problema de salud pública, dado el gran número de personas que trabajan y frecuentan los espacios de juego. Los autores analizan temas relacionados con el impacto del tabaquismo y las restricciones al tabaco en casinos, incluyendo la calidad del aire, la exposición al humo de segunda mano, los resultados de salud, la prevalencia del tabaquismo entre los trabajadores en la industria de juegos de azar y los jugadores, y el impacto económico de las políticas de libre de humo en dichos espacios de juego. A pesar de las medidas parciales de protección contra el humo del tabaco, los investigadores señalan que en las áreas designadas como 'para no fumadores' de los casinos aún se registran niveles significativos de este carcinógeno humano conocido, lo que representa un grave riesgo para la salud de empleados y clientes no fumadores. Muchos casinos siguen empleando técnicas ineficaces de separación y ventilación en un intento de controlar la exposición al humo de tabaco pasivo. Los investigadores indican que como resultado a esto, miles de trabajadores de casinos y millones de clientes siguen estando innecesariamente expuestos a estos riesgos para la salud debido al humo de tabaco ajeno.

De manera similar, Liang et al. (2021) destacan que la especialidad profesional de los empleados de los casinos conlleva el problema de un Agotamiento Emocional severo y prolongado y dificultades en la gestión del estrés. Las características ocupacionales de los

trabajadores en la industria del juego, como la baja demanda de habilidades profesionales, las perspectivas laborales limitadas, la falta de calificaciones requeridas, una alta tasa de rotación, una contribución profesional limitada y una sensación de seguridad ocupacional reducida, contribuyen a los desafíos a largo plazo en la regulación emocional y la gestión del estrés para los trabajadores en la industria de juegos de azar. Aunque la mayoría de los empleados de casinos expresan su satisfacción con su trabajo, prácticamente sin excepción mencionan los síntomas de fatiga y estrés que experimentan después de su jornada laboral. Estos síntomas incluyen una variedad de problemas emocionales, como ansiedad e irritabilidad, que surgen debido a la intensa tensión y presión laboral. Además, enfrentan dificultades relacionadas con el sueño y el apetito debido a los turnos rotativos, así como agotamiento laboral, dolor físico, enfermedades y fatiga resultantes de una larga exposición a una rutina laboral estandarizada a lo largo del tiempo. Los autores señalan que los factores que influyen en la salud psicológica de los empleados de la industria del juego están relacionados con diversos aspectos del entorno laboral, que incluyen principalmente el ambiente físico, como la calidad del aire interior y la temperatura; el ambiente químico, que abarca la exposición al humo de tabaco ajeno; y la interacción con la maquinaria, entre los cuales destaca como un factor problemático el humo de segunda mano. En términos de factores ocupacionales, se trata de una carga de trabajo pesada, repetitiva, rígida y monótona en los patrones de trabajo y turnos rotativos, que son los principales factores estresantes de la alta presión laboral de los empleados, entre los cuales el sistema de trabajo por turnos tiene un enorme impacto en la productividad. La industria del juego se caracteriza por ofrecer servicios las 24 horas del día y los 365 días del año con jornadas laborales prolongadas, lo que puede afectar sus funciones cognitivas, como la atención y la memoria, con un mayor impacto negativo.

Siguiendo con los lineamientos acerca de los trabajadores en la industria de juegos de azar, Chow et al. (2022) aportan que los juegos de azar están reconocidos como una actividad de ocio legal en muchos países. Las diferentes formas de juego van desde juegos de azar informales y entretenidos, como juegos de cartas con amigos, hasta casinos convencionales en las calles principales y juegos de azar online. El crupier es el puesto más común en los casinos, por lo que el juego es una parte principal de su trabajo, ellos están apostando y compitiendo con sus clientes porque su desempeño laboral está relacionado con la cantidad de dinero que ganan y pierden de los clientes. Frente a esto, el personal de los casinos en la industria del juego parece estar en mayor riesgo de desarrollar comportamientos de juego patológico en comparación con el público en general, ya que poseen factores de riesgo como lo es el fácil acceso a las actividades de juego. Aquellos empleados de casinos que enfrentan dificultades financieras continuas pueden involucrarse en el juego en busca de recompensas financieras rápidas. Mientras tanto, el personal de casinos que no enfrenta dificultades financieras evidentes puede jugar buscando una experiencia de flujo. Parece que existe una sensación de flujo durante el juego entre el personal de casinos, y algunos pueden ver el juego como una forma de gestionar su estrés, dado que las alternativas de ocio son limitadas.

El Síndrome General de Adaptación y su relación con el Burnout

Para hablar del estrés, debemos remontarnos a la década de 1930 en la que un joven universitario llamado Hans Selye observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad que padecían, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso y otras manifestaciones. A esto, lo denominó en aquel momento “síndrome de estar enfermo” (Sánchez, 2010).

Hans Selye descubrió el Síndrome General de Adaptación (SGA) a partir de experimentos con ratas en la década de 1930. Él inyectaba diferentes sustancias a ratas de laboratorio y notó que, independientemente de la sustancia usada, todas desarrollaban síntomas similares: aumento de las glándulas suprarrenales (las mismas producen hormonas como el cortisol, que ayuda al cuerpo a manejar el estrés), disminución de los órganos linfáticos (incluyendo al timo y otros órganos que ayudan a regular la respuesta inmunitaria) y aparición de ulceraciones gástricas (debido a la alta producción de ácido por el estrés) (Bértola, 2010). Ante esto, el autor define al Síndrome General de Adaptación como un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier estímulo nocivo, físico o psicológico (Moreno et al., 2015).

El reconocimiento clínico de los trastornos relacionados con el estrés ha evolucionado significativamente desde la publicación del DSM-I en 1952, donde se introdujo por primera vez el concepto bajo el nombre de *gross stress reaction*, utilizado para describir respuestas ante combates o catástrofes. En el DSM-II (1968), el término fue reemplazado por *transient situational disturbance*, restringiendo su aplicación únicamente a experiencias traumáticas. No obstante, la llegada de veteranos de la guerra de Vietnam reveló la insuficiencia de estas clasificaciones para describir la gravedad de los síntomas presentados, lo que llevó a la incorporación, en el DSM-III (1980), del diagnóstico de trastorno por estrés postraumático (TEPT). En esta versión se amplió el concepto para incluir cualquier tipo de trauma significativo, más allá del combate (Gálvez, 2005).

Posteriormente, el DSM-III-R (1987) estableció que el estresor debía ser un evento extremadamente grave y ajeno a la experiencia común del ser humano, introduciendo tres grupos sintomáticos principales: síntomas intrusivos, conductas de evitación y reactivación.

Con el DSM-IV (1994) se consolidó la nosología diagnóstica contemporánea y se añadió la categoría de trastorno por estrés agudo (TEA), definido como el conjunto de síntomas que aparecen entre las 48 horas y las cuatro semanas posteriores a la exposición al trauma, con una fuerte presencia de síntomas disociativos (Generelo et al., 2019).

En la actualidad, el DSM-V (2013) continúa desarrollando categorías diagnósticas relacionadas con el estrés, como el trastorno por estrés postraumático, el trastorno por estrés agudo y otras condiciones asociadas a traumas o factores estresantes. Sin embargo, el Síndrome de Burnout no se encuentra reconocido como una categoría diagnóstica propia en esta clasificación. Aunque el manual reconoce que el estrés crónico puede provocar un deterioro significativo en el funcionamiento social y laboral, el Burnout no se presenta como un trastorno mental. Esta omisión contrasta con la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) de la OMS, donde sí se incorpora al Burnout como un fenómeno ocupacional vinculado al estrés crónico en el lugar de trabajo, sin ser considerado una condición médica, pero sí relevante para la salud laboral y la atención profesional.

Se diferenciaron cuatro tipos de trastornos relacionados con el estrés:

01. Trastorno por estrés agudo
02. Trastorno por estrés postraumático agudo
03. Trastorno por estrés postraumático crónico
04. Trastorno por estrés postraumático de inicio tardío.

El estrés es una reacción natural del organismo ante situaciones que percibe como una amenaza, ya sea para la supervivencia o la autoestima. Se trata de la respuesta a las exigencias del entorno y puede surgir tanto en circunstancias positivas como negativas, ya

que forma parte de la vida cotidiana. Frente a un factor estresante, las personas pueden reaccionar de dos maneras generales: evitando la situación o enfrentándola. La evitación puede manifestarse físicamente, por ejemplo, alejándose del estímulo, o psicológicamente, minimizando su impacto o negando su naturaleza estresante. En cambio, el afrontamiento implica hacerle frente directamente al desafío. La estrategia utilizada para gestionar el estrés no solo dependerá de las características de la situación, sino también de los recursos y habilidades de cada individuo para manejarla (Barrio del Campo et al., 2006). No está limitado al ser humano, sino que afecta a todas las manifestaciones de vida superior de nuestro planeta.

El síndrome general de adaptación se compone de tres etapas progresivas que explican cómo responde el organismo ante situaciones estresantes prolongadas (Lovo, 2020):

1. Fase de Alarma: Se trata de la reacción inicial del cuerpo frente al estresor. El hipotálamo estimula a las glándulas suprarrenales para liberar adrenalina, lo que genera un aumento de la frecuencia cardíaca, un estado de alerta elevado y vasoconstricción, todo con el objetivo de movilizar nutrientes hacia los órganos vitales y preparar al organismo para una reacción inmediata de lucha o huida.
2. Fase de Resistencia: Esta etapa se activa cuando la situación estresante se mantiene en el tiempo. En este punto, las glándulas suprarrenales comienzan a secretar cortisol, una hormona encargada de conservar los niveles de glucosa en sangre y asegurar un suministro constante de energía para órganos como el cerebro, el corazón y los músculos. Mientras la adrenalina

proporciona una respuesta rápida, el cortisol garantiza la resistencia del cuerpo ante el estrés sostenido.

3. Fase de Agotamiento: Si el estresor persiste y no se logra una resolución, el cuerpo entra en una etapa de desgaste. Aquí, los sistemas de defensa se ven sobrecargados, las hormonas como el cortisol dejan de ser eficaces y se acumulan en el organismo, provocando desequilibrios hormonales crónicos. Esta fase se caracteriza por la aparición de síntomas físicos y psicológicos, como fatiga, ansiedad, alteraciones del sueño, debilidad inmunológica, entre otros.

Barrio del Campo et al. (2006) trae que según el tiempo que dure la respuesta fisiológica, se puede dividir el estrés en:

1. Agudo: Cuando se pide al organismo una respuesta intensa, de muy breve duración.
2. Subagudo: la respuesta es moderada, pero dura un período de tiempo mayor.
3. Crónico: Se presenta cuando el estado de estrés se prolonga en el tiempo, debido a situaciones persistentes o dificultades constantes

El estrés en sí mismo, no es algo negativo, ya que permite al organismo movilizar recursos adicionales para afrontar situaciones que requieren una respuesta excepcional. No obstante, este proceso implica un gasto significativo de energía. Cuando el estrés ocurre de manera puntual, el cuerpo tiene la capacidad de recuperarse sin consecuencias adversas. Sin embargo, si las respuestas de estrés son demasiado frecuentes, intensas o prolongadas, el organismo puede no alcanzar una recuperación adecuada, lo que podría dar lugar a diversos

trastornos relacionados con el estrés. Entre estos se incluyen problemas psicofisiológicos como hipertensión, asma, insomnio, alteraciones gástricas, ansiedad, depresión, fatiga, frustración, temblores y alteraciones emocionales. Desde esta perspectiva, el estrés surge cuando una persona percibe que sus recursos son insuficientes para enfrentar las exigencias del entorno (Grases, 2010).

Aunque el estrés permite al ser humano enfrentar situaciones en las que las capacidades de afrontamiento están disminuidas, un estrés mantenido en el tiempo puede generar cambios fisiológicos y provocar daños en el organismo. Tanto los estresores físicos como los mentales desencadenan lo que se conoce como respuesta al estrés, un proceso que involucra principalmente la activación del sistema nervioso y del sistema endocrino (Cortina-Arango et al., 2022).

Método

Diseño

El presente Trabajo Final Integrador tiene como objetivo analizar los niveles de Burnout en empleados de diferentes sectores laborales del ámbito de juegos de azar. Para llevar adelante la investigación, se realizó un estudio correlacional, con un método cuantitativo no experimental y de diseño transversal. Hernández Sampieri (2014) indica que este tipo de estudios asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población específica y tienen como finalidad comprender la relación que existe entre dos o más conceptos/variables en una muestra o contexto.

Población y muestra

Se seleccionó una muestra no probabilística compuesta por 40 trabajadores para la aplicación de la técnica MBI General Survey (MBI-GS), de entre 22 y 55 años de edad con antigüedades que oscilan entre 7 y 31 años de servicio, pertenecientes un local de la Industria de Juegos de Azar. La muestra incluirá tanto a mujeres como a hombres.

No quedaron incluidos en este estudio, personas con cargos de gerencia y mandos medios (líderes del sector).

Instrumentos y procedimientos

Se estableció contacto con los trabajadores que estén dispuestos a participar en el estudio y tengan la disposición de completar el cuestionario. Posteriormente se les entregó el consentimiento informado a los trabajadores partícipes para que, de esta manera, lo firmen y autoricen a realizar la investigación. Luego, se procedió a implementar el instrumento MBI General Survey (MBI-GS). El análisis de datos se realiza mediante los criterios cuantitativos correspondientes.

En relación a los instrumentos, se realizó la recolección de datos a través del cuestionario Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) como método cuantitativo. El mismo está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones que abordan los sentimientos y actitudes de los profesionales hacia su trabajo donde los rangos de medida de la escala son los siguientes: 0= Nada, 1 pocas veces al año o menos, 2= una vez al mes o menos, 3= unas pocas veces al mes o menos, 4= una vez a la semana, 5= pocas veces a la semana, 6= todos los días. Este cuestionario de tipo Likert tiene como objetivo principal cuantificar tanto la frecuencia como la intensidad de la experiencia del Síndrome

de Burnout, abarcando así 3 componentes fundamentales de este síndrome: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal (Lovo, 2020).

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional: Evalúa la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20).
2. Subescala de Despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Su puntuación máxima es 25.
3. Subescala de Realización Personal. Analiza los sentimientos de autoeficiencia y Realización Personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Su puntuación máxima es 40.

Resultados

Confiabilidad del Instrumento

En la presente investigación, los valores obtenidos de confiabilidad mediante la prueba Alpha de Cronbach fueron los siguientes: Agotamiento Emocional ($\alpha = ,799$), Realización Personal ($\alpha = ,795$), Despersonalización ($\alpha = ,669$). Por lo tanto, todas las dimensiones obtuvieron valores aceptables para su uso en investigación (George y Mallery, 2003).

Tabla 1*Promedios y Percentiles*

		AE	RP	DP
N	Válido	40	40	40
	Perdidos	0	0	0
Media		32,3250	23,8000	14,4750
Mínimo		20,00	8,00	6,00
Máximo		43,00	36,00	25,00
Percentiles	25	27,2500	21,0000	9,2500
	75	37,0000	27,7500	19,0000

La recolección de datos se realizó mediante el cuestionario Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS), compuesto por 22 ítems distribuidos en tres dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal. La escala de respuestas fue tipo Likert, de 7 puntos, que mide desde “nunca” hasta “todos los días”. Esto se realizó según los puntos de corte que se detallaron en la Tabla 1.

Participantes

Se utilizó un método de muestreo no probabilístico para la recolección de resultados. Se trabajó con una muestra total de 40 trabajadores pertenecientes a un local de la industria de juegos de azar, ubicado en el Gran Buenos Aires. El 67.5% (n = 27) de los sujetos fueron participantes femeninos y el 32.5% (n = 13) fueron participantes de género masculinos (Ver Figura 2).

Figura 2

Géneros participantes

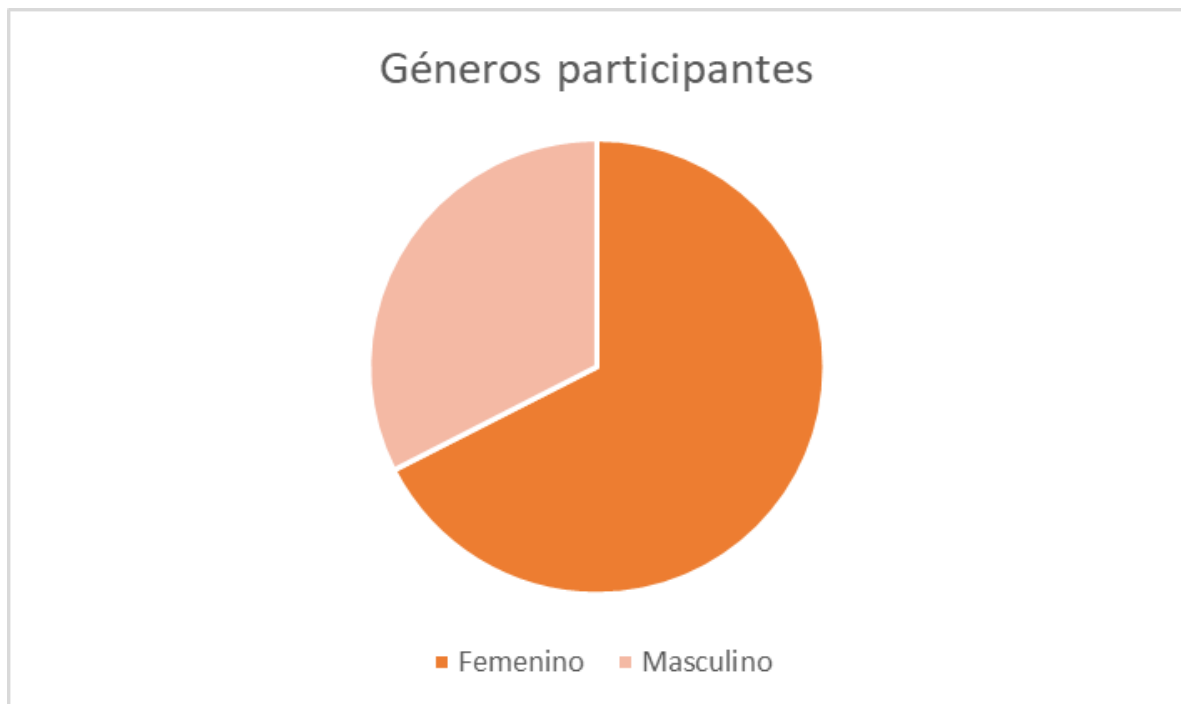
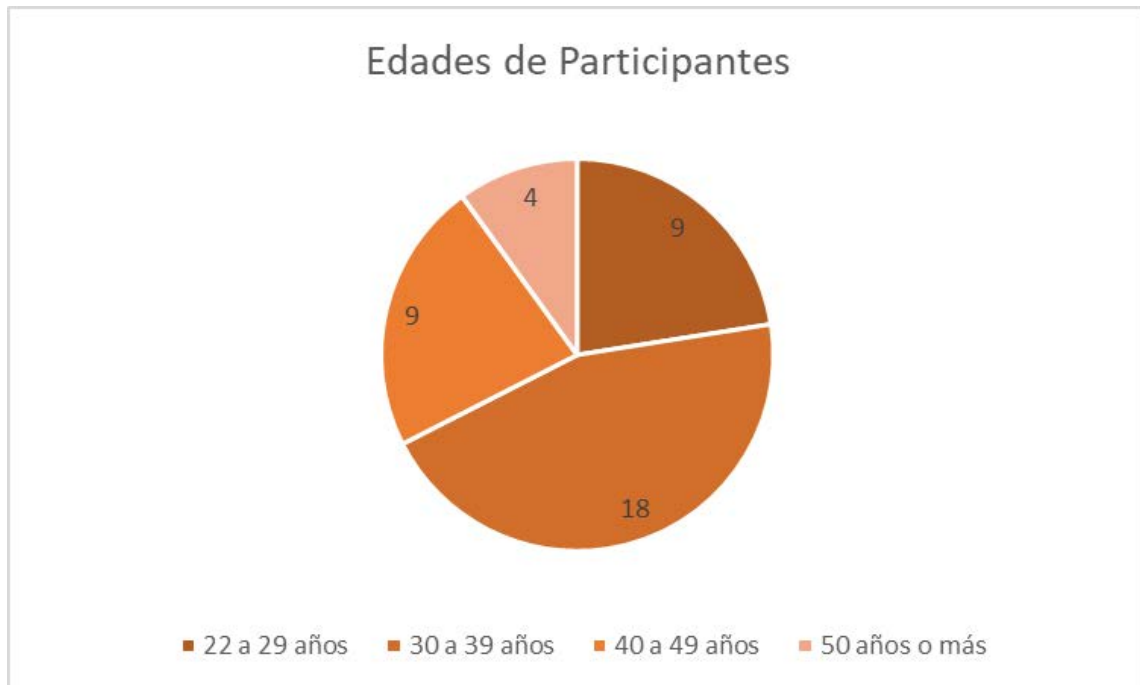


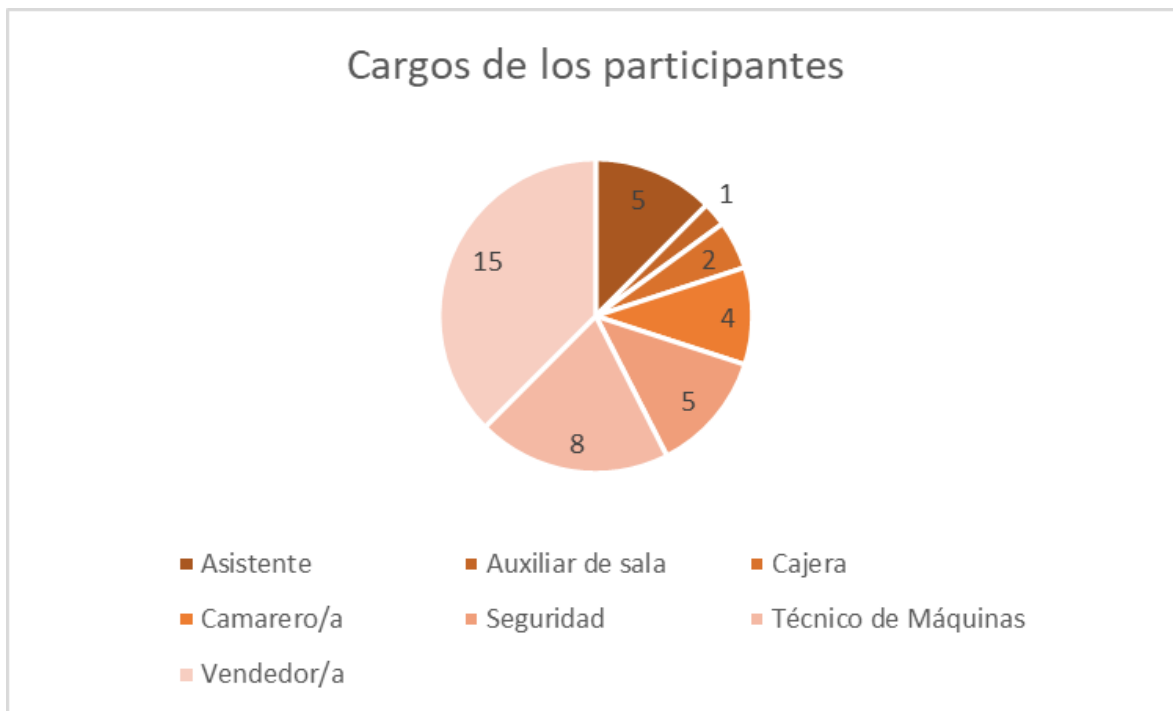
Figura 3*Edades de Participantes*

Las edades de los participantes oscilaron entre los 22 y 55 años (ver Figura 3).

Específicamente, el 22.5% (n = 9) se encuentra en el rango de 20 a 29 años, el 45% (n = 18) entre 30 y 39 años, el 22.5% (n = 9) entre 40 y 49 años, y el 10% (n = 4) tiene 50 años o más. En cuanto a la antigüedad laboral, las trayectorias dentro de la organización se extienden entre 7 y 31 años de servicio.

Figura 4

Cargos de los participantes

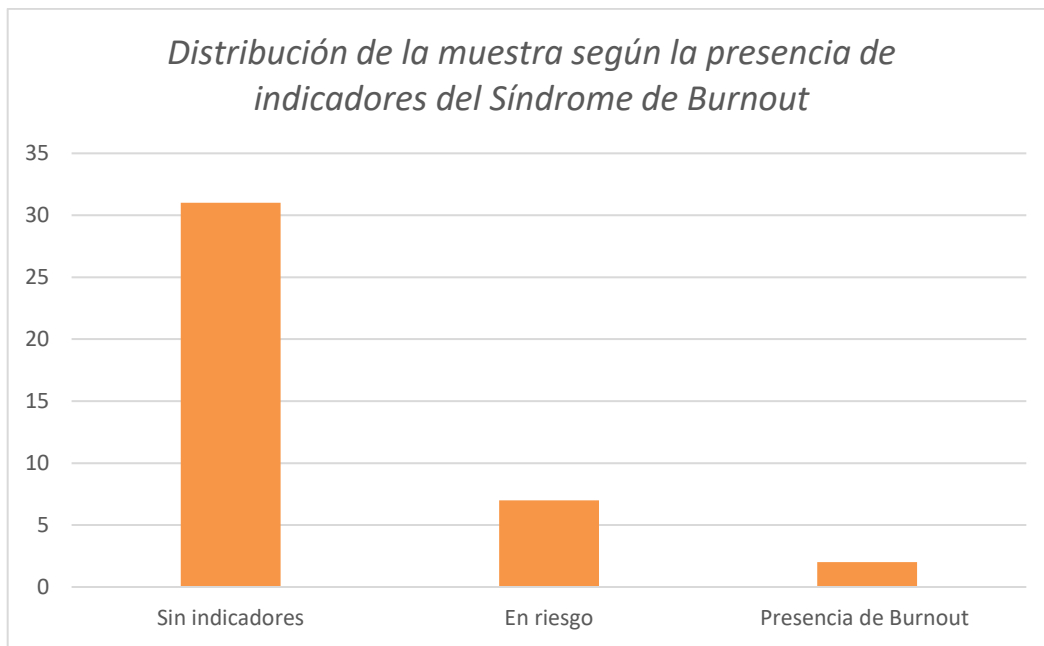


Se observa que la mayoría de los trabajadores se desempeña como vendedores/as (37,5%) y técnicos de máquinas (20%), seguidos por personal de seguridad, asistentes, camareros/as, cajeras y auxiliar de sala en menor proporción.

Esta distribución evidencia que la mayoría de los trabajadores se desempeña en puestos operativos de atención directa al público. Resulta relevante, ya que este tipo de funciones suelen implicar mayores niveles de exposición emocional y estrés laboral, factores asociados al desarrollo del Síndrome de Burnout.

Figura 5

Distribución de la muestra según la presencia de indicadores del Síndrome de Burnout

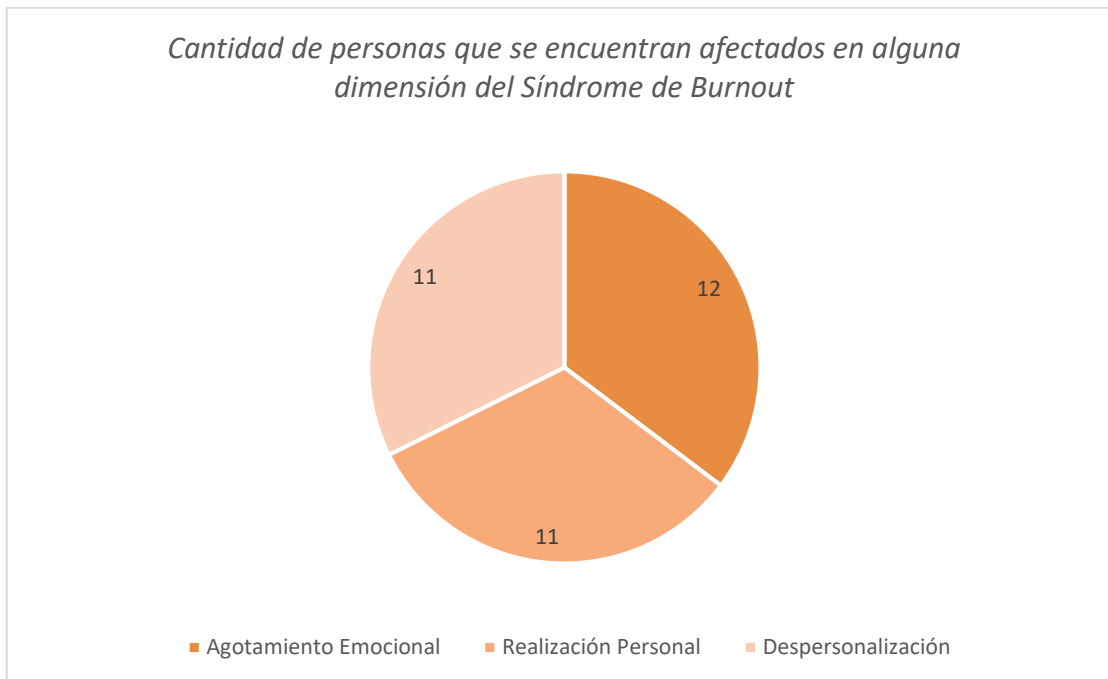


En la Figura 5 se observa que la mayoría de los empleados (77,5%) no presenta indicadores de Burnout, mientras que un 17,5% se encuentra en riesgo y solo el 5% cumple con los tres criterios del síndrome.

Estos resultados evidencian que, aunque el síndrome completo es poco frecuente, existen señales de malestar emocional sostenido que podrían intensificarse si no se interviene a nivel organizacional.

Figura 6

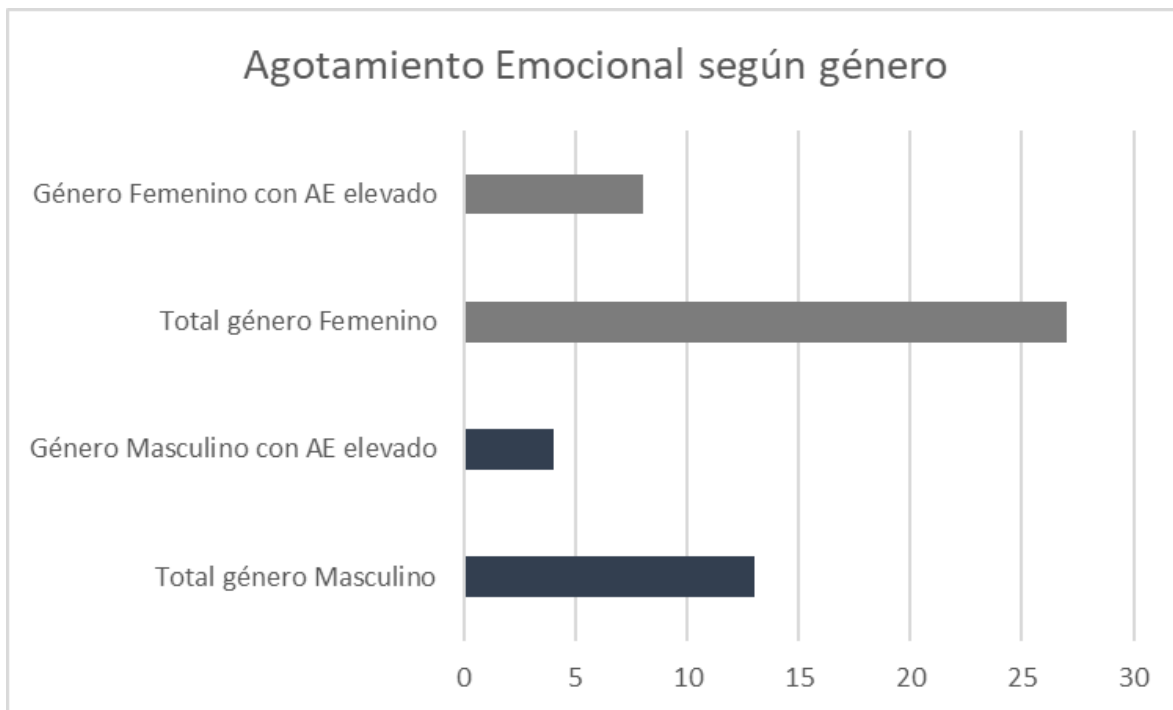
Cantidad de personas que se encuentran afectados en alguna dimensión del Síndrome de Burnout



Como se muestra en la Figura 6, la dimensión más afectada es el Agotamiento Emocional (30%), seguida por la Despersonalización (27,5%) y Realización Personal (27,5%).

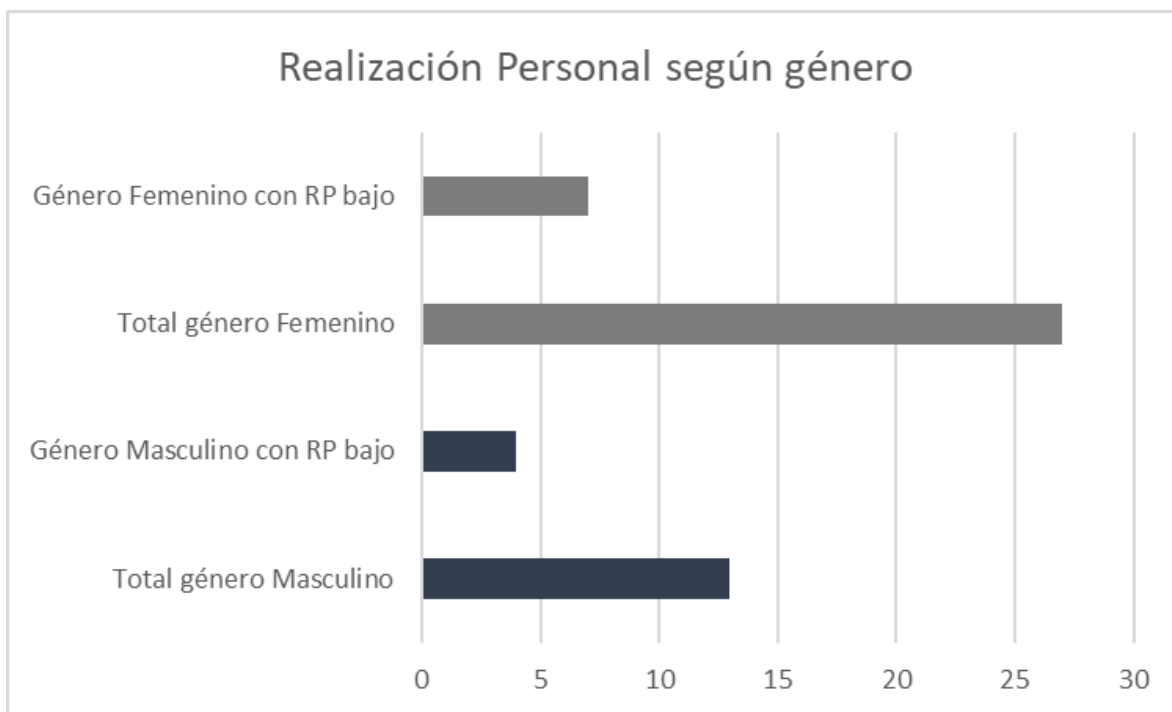
Figura 7

Agotamiento Emocional según género



En relación con la dimensión de Agotamiento Emocional, se observa en la Figura 7 que 12 personas de la muestra total ($N = 40$) presentan puntajes iguales o superiores a 37, lo cual indica que el 30% de la muestra manifiesta niveles elevados en esta subescala, conforme a los puntos de corte establecidos.

De ese total, el 29,6% de las mujeres (8 de 27) y el 30,8% de los varones (4 de 13) presentan niveles elevados de Agotamiento Emocional, lo que sugiere que no existen diferencias significativas entre los géneros en esta dimensión.

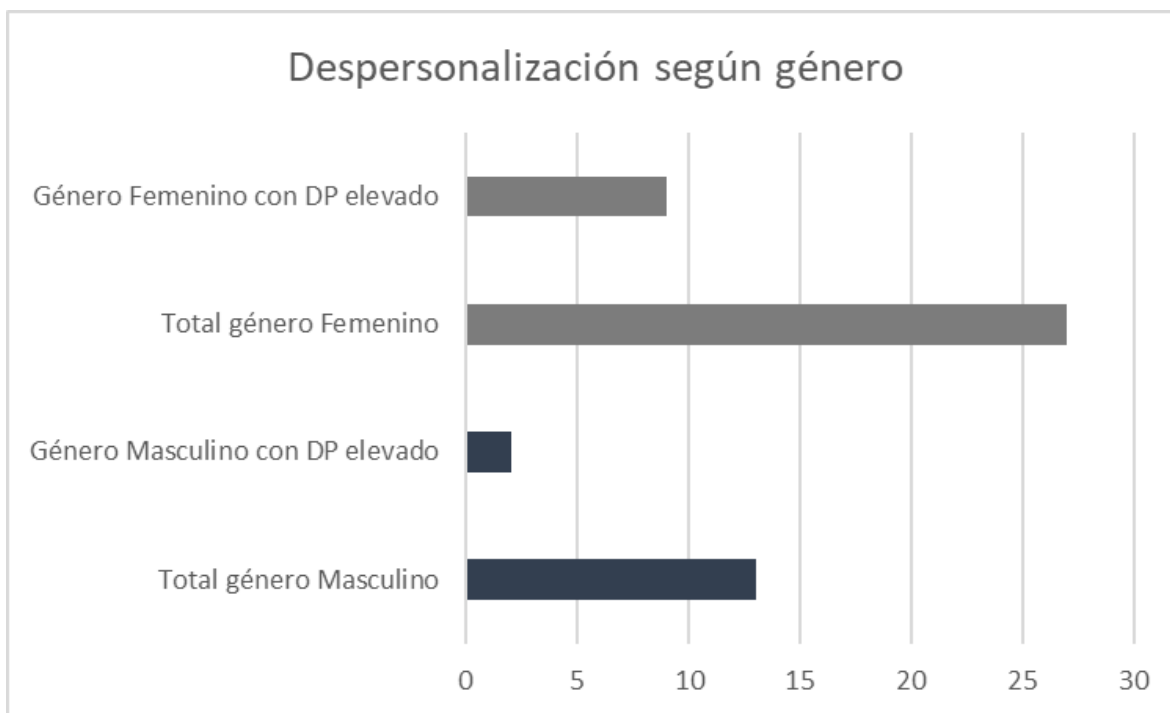
Figura 8*Realización Personal según género*

La Figura 8 representa la cantidad de personas que presentan puntuaciones bajas en la dimensión de Realización Personal, desagregadas por género. De acuerdo con los puntos de corte establecidos (puntajes iguales o menores a 21), se observa que 7 personas corresponden al género femenino y 4 al género masculino.

Esto representa un 25,9% del total de mujeres evaluadas y un 30,8% del total de varones. Si bien existen diferencias de 5 puntos, estas no resultan suficientemente significativas.

Figura 9

Despersonalización según género

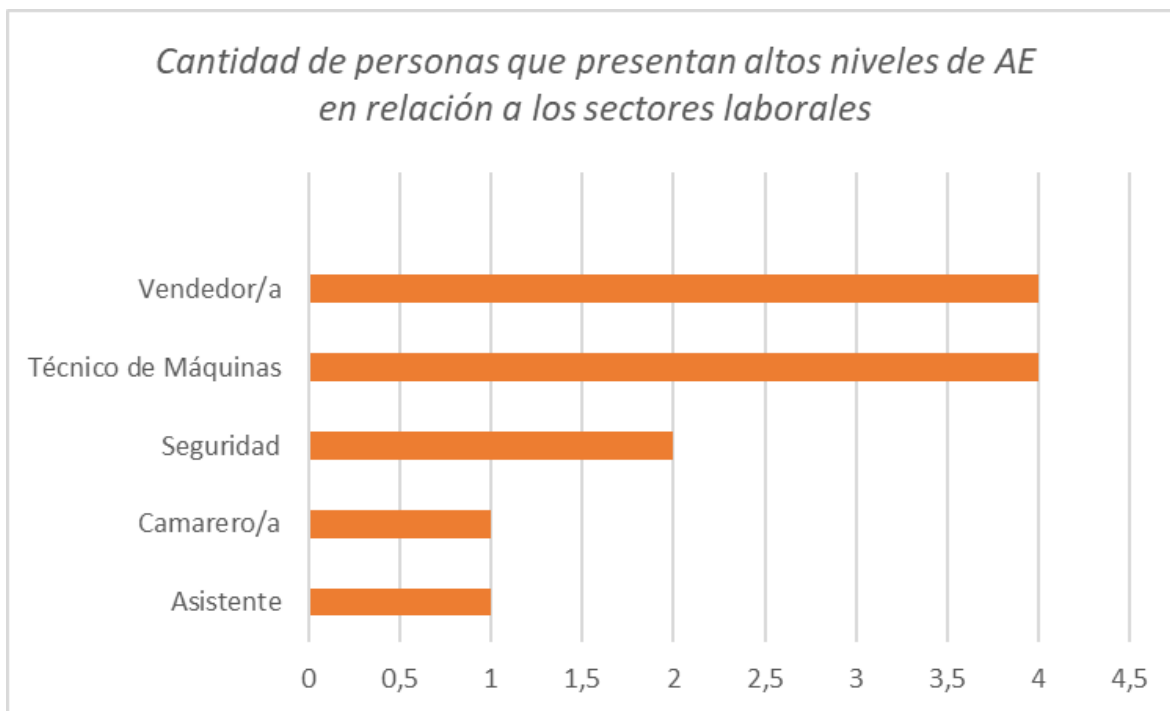


En la Figura 9 se observa que 11 trabajadores presentan niveles altos de Despersonalización (puntajes ≥ 19), de los cuales 9 son mujeres (33,3%) y 2 varones (15,4%).

Esta diferencia evidencia que la Despersonalización afecta en mayor medida al género femenino, lo que podría vincularse con trayectorias laborales prolongadas, alta carga emocional o menor posibilidad de rotación de tareas, factores que aumentan el desgaste psicológico en este tipo de entornos laborales.

Figura 10

Cantidad de personas que presentan altos niveles de Agotamiento Emocional en relación a los sectores laborales



En la Figura 10 se observa que 12 trabajadores (30% de la muestra total) presentan niveles significativos de Agotamiento Emocional.

Los sectores de Técnicos de Máquinas y Vendedores concentran el mayor número de casos (4 cada uno), representando el 33,3% de quienes manifestaron esta afectación.

Esto sugiere que los puestos con atención directa al público y alta demanda operativa son los más vulnerables al agotamiento emocional, probablemente por la presión constante y la escasa posibilidad de descanso o rotación.

Discusión

El objetivo general de la investigación fue Analizar los niveles de Burnout en empleados de diferentes sectores laborales dentro de un local de juegos de azar. El objetivo se logró cumplir exitosamente. Para llevar a cabo la investigación se utilizó el Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS), y para interpretar los resultados se adoptaron los siguientes puntos de corte: un puntaje mayor o igual a 37 en Agotamiento Emocional indica presencia de malestar en dicha dimensión; en Despersonalización, un puntaje igual o superior a 19 refleja una afectación significativa; mientras que en Realización Personal, un puntaje igual o inferior a 21 señala una baja percepción de autoeficacia profesional (Ver Tabla 1).

El primer objetivo específico pretendió describir los niveles de Agotamiento Emocional en la muestra. Eso se logró a través de los resultados que se obtuvieron a través de la implementación del MBI-GS indicaron que 12 personas de la muestra total (N=40) presentaron puntajes iguales o superiores a 37. Estos hallazgos se alinean con investigaciones previas realizadas en distintos contextos ocupacionales. Alarcón (2022), por ejemplo, encontró altos niveles de Agotamiento Emocional y Despersonalización en operadores de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires. La autora también destacó que de los 27 administrados solamente 7 cumplen con los criterios para determinar la presencia del Síndrome de Burnout, los 7 trabajadores representan el 25% de la muestra mientras que en esta investigación se evaluaron a 40 trabajadores de los cuales 2 cumplen con la presencia del Síndrome, siendo un 5% de la muestra. Aunque algunos antecedentes como el de Alarcón (2022) indican que el género femenino tiende a presentar mayores niveles de Agotamiento Emocional, en nuestro estudio no se encontraron diferencias marcadas por

género, lo cual podría estar relacionado con una distribución equilibrada en la muestra o con una cultura organizacional que afecta por igual a hombres y mujeres. Esto sugiere que el Agotamiento Emocional en la industria de juegos de azar no depende tanto de factores individuales (como el género), sino de las condiciones laborales estructurales, lo cual marca la relevancia de intervenir a nivel organizacional más que personal.

Sin embargo, a diferencia de lo hallado por Tumbaco (2021) en Ecuador, donde los niveles de Agotamiento y Despersonalización fueron bajos y la Realización Personal se mantuvo en un nivel medio, en este estudio se identificaron mayores niveles de afectación en Agotamiento Emocional, mientras que las dimensiones de Despersonalización y Realización Personal presentaron los mismos porcentajes de significación. En particular, un 30% de la muestra presentó altos niveles de Agotamiento Emocional, mientras que el 27,5% evidenció puntuaciones significativas en Despersonalización y Realización Personal. Estas discrepancias entre ambos estudios podrían explicarse por diferencias en el contexto institucional, la carga laboral o factores culturales, dado que Tumbaco (2021) analizó a personal administrativo universitario, un grupo posiblemente más expuesto a condiciones laborales estables y con menor presión directa del público en comparación con el perfil laboral abordado en la presente investigación. Esto de alguna manera refuerza la importancia de estudiar específicamente al sector de juegos de azar, ya que sus características únicas que no se encuentran en otros rubros (turnos nocturnos, contacto constante con clientes, exposición a factores de riesgo como el humo de tabaco y el juego patológico) generan dinámicas de estrés distintas a las de otros ámbitos laborales.

Un segundo objetivo específico planteado en esta investigación, fue describir los niveles de Despersonalización en la muestra. Respecto a dicha dimensión, el 27,5% de la muestra

(11 personas) alcanzó puntajes iguales o superiores a 19, lo cual señala una afectación. Al analizar por género, el 33,3% de las mujeres (9 de 27) y el 15,4% de los varones (2 de 13) presentaron significaciones. A diferencia de las otras dimensiones, aquí sí se evidencia una diferencia destacable entre géneros, con mayor presencia de Despersonalización en mujeres. Estos resultados se vinculan con hallazgos previos en contextos laborales con características similares. Por ejemplo, Liang et al. (2021) observaron que trabajadores de la industria del juego (un entorno laboral con alta exposición al público, turnos rotativos y baja autonomía) reportaban elevados niveles de Agotamiento Emocional y dificultades sostenidas en la regulación emocional. Los autores señalan que las condiciones de trabajo repetitivas, el contacto constante con clientes, la escasa proyección profesional y la falta de reconocimiento son factores que deterioran la salud psicoemocional del empleado. En la presente muestra se identificaron trayectorias laborales prolongadas, en algunos casos superiores a los 30 años, con una alta carga emocional, lo que podría incidir. Asimismo, Yan et al. (2025) analizaron los antecedentes y consecuencias del estrés laboral en crupieres de casinos y encontraron que la inseguridad laboral y el conflicto trabajo-familia eran predictores significativos del agotamiento y la depresión. En este estudio también se identificaron trayectorias laborales, lo cual podría reforzar el impacto de la carga emocional. Al igual que en su investigación, en la muestra actual se observó que quienes trabajan hace muchos años en las mismas funciones sin posibilidades de rotación o desarrollo eran más propensos a mostrar signos de Despersonalización. Por toda la información brindada se puede afirmar que esta tarea se ha cumplido en su totalidad.

Un tercer objetivo específico destacado en la investigación, fue determinar los niveles de Realización Personal en la muestra, lográndose cumplir exitosamente. Como resultado, un

total de 11 personas (27,5% de la muestra) presentó puntuaciones iguales o inferiores a 21, lo cual indica baja percepción de autoeficacia o insatisfacción profesional. El 25,9% de las mujeres (7 de 27) y el 30,8% de los varones (4 de 13) presentaron bajos niveles en esta dimensión. Si bien existe una diferencia de aproximadamente 5 puntos porcentuales, esta no resulta lo suficientemente significativa como para establecer una diferencia clara entre géneros. Estos hallazgos no se alinean con los resultados de Alarcón (2022) y González et al. (2022), quienes observaron bajos niveles de Realización Personal en trabajadores de sectores con escaso reconocimiento, pocas oportunidades de desarrollo profesional y tareas rutinarias. En esta investigación se observa que el género femenino presentó niveles más altos de Realización Personal en comparación con el género masculino. Este hallazgo contrasta con lo reportado por Alarcón (2022), quien encontró que las mujeres, junto con los trabajadores con menos de cinco años de antigüedad, eran quienes presentaban los niveles más bajos en dicha dimensión.

En relación con los estudios del sector educativo, como los de Sissia (2019), no se evidencian coincidencias respecto a la dimensión de Realización Personal, esto se debe a que la dimensión en su estudio presentó niveles bajos. En dicho caso, se documentaron niveles relevantes de Agotamiento Emocional y Despersonalización entre docentes, encontrando concordancia con nuestra muestra. Esto sugiere que el estrés en trabajos centrados en el contacto humano, como la educación y otras profesiones de servicios, comparte patrones similares en distintos contextos.

En el estudio de López (2009), realizado con sacerdotes católicos de México, Costa Rica y Puerto Rico, se encontró que el 60,38% presentaba nivel de burnout y que el 40% mostraba Agotamiento Emocional, acompañado en muchos casos por Despersonalización.

En comparación, nuestros resultados también revelan una presencia significativa de Agotamiento Emocional y Despersonalización, aunque la muestra pertenece a un ámbito laboral distinto. A pesar de estas diferencias de ocupación y cultura, se observa una coincidencia en la manifestación de estas dos dimensiones centrales del síndrome, lo que refuerza la idea de que el contacto constante con otras personas y las demandas emocionales del rol generan estrés acumulativo, sin importar el tipo de profesión.

El cuarto objetivo específico fue el análisis del Agotamiento Emocional en función de los sectores laborales dentro del local de juegos de azar fue otro objetivo específico dentro de la investigación y permitió observar variaciones entre sectores. Se identificaron niveles significativos de Agotamiento Emocional en aquellos trabajadores con tareas de atención directa al público y más expuesto a demandas de clientes (Vendedores y Técnicos de Máquinas). Estos resultados coinciden con lo planteado por Liang et al. (2021), quienes señalan que la exposición prolongada a la presión de los clientes y la falta de reconocimiento o posibilidad de desarrollo profesional son factores que afectan significativamente la salud emocional de los empleados en el ámbito de los casinos.

Por otra parte, nuestros resultados difieren de los de Nuñez (2020), quien en un hospital pediátrico público de Argentina encontró que un 21,9% del personal presentaba los tres indicadores del Síndrome de Burnout. En nuestra investigación, en cambio, se encontró que el 5% de la muestra posee Síndrome de Burnout y se observaron niveles más frecuentes y elevados de Agotamiento Emocional, mientras que Despersonalización y Realización Personal se presentaron en igual proporción. Esta diferencia puede atribuirse al distinto contexto laboral: mientras Nuñez estudió profesionales de la salud en un entorno hospitalario con estructuras propias del sistema público argentino, nuestra muestra en un

sector de entretenimiento enfrenta condiciones laborales distintas, posiblemente con mayor exposición al estrés o menor contención institucional. Esto demuestra que el Burnout no solo varía según el país o la cultura, sino también según el tipo de industria, lo que vuelve valiosa la investigación al explorar un sector poco estudiado en Argentina como lo es el de los juegos de azar.

Ángulo et al. (2014), al investigar empleados de mensajería en Colombia, hallaron que el estrés aumentaba con las horas trabajadas. Si bien nuestra investigación no evaluó específicamente la duración de la jornada, muchos de los síntomas manifestados por los participantes podrían estar relacionados con sobrecarga horaria, horarios rotativos o pausas laborales insuficientes, lo que también incide en la aparición del burnout o alteración de alguna de las dimensiones.

Por otro lado, Rodríguez et al. (2020), al estudiar trabajadoras sociales del sistema público de salud de Galicia (España), encontraron que más de la mitad de la muestra presentaba altos niveles de Agotamiento Emocional. Esta coincidencia con nuestros resultados refuerza la noción de que las profesiones centradas en el cuidado o el acompañamiento emocional tienden a desarrollar mayores niveles de estrés y desgaste psicológico, independientemente del país o sistema laboral.

En el estudio de Naydenov et al. (2014), realizado en casinos de Bulgaria, se encontró que las mujeres presentaban mayores niveles de estrés que los hombres. En nuestro caso, no se evidenciaron diferencias significativas por género, lo cual puede deberse a características distintas del entorno laboral o a una distribución más equitativa de roles en la muestra estudiada. Este hallazgo es importante porque aporta una mirada distinta: no siempre el

género es un factor determinante en el Burnout, lo que invita a pensar en otras variables más influyentes, como el tiempo de servicio, la antigüedad laboral, las funciones desempeñadas o el nivel de apoyo organizacional.

El último objetivo específico de la investigación fue determinar diferencias en los niveles de burnout entre los distintos sectores laborales. Sin embargo, este análisis no pudo desarrollarse de manera concluyente debido a la escasa cantidad de casos que presentaron un nivel alto de burnout en la muestra total. 2 personas presentaron Síndrome de Burnout en la muestra y pertenecen al sector de Vendedores y Técnicos de Máquinas. Aunque no se pudo establecer una diferencia significativa entre todos los sectores, este hallazgo sugiere que los puestos de atención directa al público son los más vulnerables, lo que abre la puerta a futuras investigaciones con muestras más amplias y comparativas que permitan confirmar esta tendencia.

Conclusiones

La investigación realizada llevó a determinar que, si bien existen factores laborales que pueden favorecer la aparición del Síndrome de Burnout, la mayoría de los trabajadores no presenta indicadores suficientes para consolidar el cuadro. De los 40 empleados evaluados, el 77,5% ($n = 31$) no mostró signos de Burnout, el 17,5% ($n = 7$) se encuentra en riesgo al cumplir con dos de los tres criterios establecidos, y únicamente el 5% ($n = 2$) presentó Síndrome de Burnout. Estos resultados permiten afirmar que los niveles generales de Burnout en la muestra son bajos, aunque la presencia de un porcentaje en riesgo evidencia la importancia de atender a las condiciones organizacionales que pueden potenciar la aparición del fenómeno en el futuro.

Por otro lado, se describieron los niveles de Agotamiento Emocional, donde se observó que un 30% de los empleados alcanzó puntajes elevados. Este hallazgo evidencia que existe un malestar sostenido que debe ser considerado, ya que constituye la dimensión más afectada en la muestra.

Analizando los resultados de la dimensión de Despersonalización, los resultados indicaron que el 27,5% de los trabajadores presentó puntuaciones significativas en esta dimensión, con una diferencia destacable entre géneros: las mujeres reportaron mayores niveles de despersonalización que los varones. Esto muestra cómo el desgaste emocional puede derivar en actitudes de distanciamiento, particularmente en quienes llevan trayectorias laborales más prolongadas en funciones repetitivas y de contacto constante con clientes.

En cuanto a la Realización Personal también mostró una afectación en el 27,5% de la muestra, lo cual refleja una baja percepción de autoeficacia e insatisfacción profesional en una parte de los trabajadores. Aunque no se evidenciaron diferencias significativas entre varones y mujeres, este resultado advierte sobre la importancia de fortalecer espacios de reconocimiento y desarrollo dentro de la organización.

Refiriéndonos a las diferencias en Agotamiento Emocional según los sectores laborales, se identificaron mayores niveles en trabajadores de atención directa al público, particularmente vendedores y técnicos de máquinas, lo cual coincide con el alto grado de exigencia y exposición a demandas de los clientes.

Por último, se buscó determinar diferencias en los niveles de Burnout entre sectores laborales. Sin embargo, este análisis no pudo realizarse de manera concluyente debido a la baja cantidad de casos que presentaron el síndrome completo (5% de la muestra).

En relación con las hipótesis planteadas, ninguna de las dos hipótesis se pudo confirmar con los resultados relevados. Los hallazgos permiten observar que solo un 5% de la muestra cumplió con los tres criterios diagnósticos del Síndrome de Burnout. Sin embargo, la presencia de un 17,5% en situación de riesgo y de porcentajes elevados en dimensiones específicas refleja que existen indicadores relevantes que no deben ser desestimados. Respecto a la hipótesis derivada, que proponía la existencia de diferencias significativas entre los sectores de trabajo, no se pudo confirmar en su totalidad, aunque sí se identificaron variaciones en los niveles de Agotamiento Emocional entre sectores con atención directa al cliente, lo que sugiere una tendencia que podría profundizarse en futuras investigaciones con muestras más amplias

En síntesis, podemos concluir en que, aunque la prevalencia del Síndrome de Burnout en su totalidad es baja, las dimensiones de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal presentan niveles de afectación relevantes en una parte de la población trabajadora. Este escenario sugiere la necesidad de continuar investigando y monitoreando a este grupo ocupacional, dado que las características particulares de la industria del juego (horarios rotativos, contacto constante con clientes, escasas posibilidades de rotación de tareas) constituyen factores de riesgo que, de no ser abordados, podrían incrementar en el futuro los niveles de desgaste laboral y afectar la salud psicoemocional de los empleados.

Aportes y Contribuciones de la Investigación

No se encontraron investigaciones actuales sobre el Síndrome de Burnout y el ámbito de juegos de azar, por lo que esta investigación es un aporte que fue tratado seriamente y con rigurosidad. La gran mayoría de las investigaciones previas se centraron en áreas de salud y educación.

Esta investigación aporta la mejora del bienestar laboral y la prevención del Síndrome de Burnout en el contexto del juego de azar, ya que se plantean modalidades y estructuras arraigadas a este tipo de sectores. Una de ellas es la organización del trabajo, ya que se presta especial atención a los turnos rotativos, la distribución de tareas y cargas horarias. Observando estos puntos, se puede evitar la sobrecarga laboral y favorecer el equilibrio saludable entre la vida personal y profesional.

A su vez, para explorar esta área laboral, se utilizó el Maslach Burnout Inventory – General Survey con puntos de corte específicos, lo que permitió identificar no solo la presencia del síndrome, sino también el grado de afectación en cada una de sus dimensiones. A través de este test, se examinaron diferencias según el género y el sector, aportando evidencia de que no existen diferencias significativas entre géneros, sino que el Síndrome de Burnout afecta a ambos de igual manera.

También es importante destacar que los hallazgos ofrecen información útil para que empresas del sector del juego diseñen estrategias preventivas y de intervención adaptadas a sus características laborales.

Limitaciones de la Investigación

Una limitación relevante se vincula con la modalidad de recolección de datos. El cuestionario fue administrado de forma digital, y si bien algunos trabajadores lo completaron durante el horario laboral, otros lo hicieron en contextos y horarios diversos, lo que pudo afectar la concentración, sinceridad o disponibilidad emocional para responder. Se registraron casos de trabajadores que decidieron no participar por temor a represalias laborales, lo cual podría haber reducido la representatividad de la muestra y limitar la generalización de los hallazgos.

En segundo lugar, si bien se utilizó un instrumento validado internacionalmente como el Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS), cabe señalar que no existen estudios normativos actualizados para la población argentina. Esto representa una restricción en términos de validez contextual, ya que los puntos de corte utilizados corresponden a investigaciones realizadas en otros entornos culturales y laborales. Esta carencia dificulta establecer con precisión la magnitud del síndrome dentro del ámbito local. Para disminuir esta dificultad, se realizó un cálculo de la confiabilidad de este instrumento para la presente población, dando como resultados valores aceptables que permiten afirmar que la estabilidad y consistencia interna del instrumento fue suficiente.

Este trabajo se centró exclusivamente en el análisis cuantitativo de las respuestas obtenidas a través del MBI-GS, sin complementar con entrevistas u otros instrumentos cualitativos que pudieran brindar mayor profundidad sobre las causas o experiencias subjetivas del burnout en este tipo de organizaciones. Futuros estudios podrían abordar esta

temática mediante un diseño mixto o longitudinal que permita conocer la evolución del síndrome en el tiempo y su relación con factores organizacionales concretos.

Otra limitación importante tiene que ver con la escasa cantidad de estudios previos enfocados específicamente en el Síndrome de Burnout dentro del ámbito de los juegos de azar. Esta falta de antecedentes dificulta establecer comparaciones directas con investigaciones similares, así como también limita la posibilidad de contrastar los hallazgos obtenidos con tendencias más generales del sector.

Finalmente, el presente estudio adoptó un enfoque exclusivamente cuantitativo, centrado en las puntuaciones del MBI-GS. No se incluyeron metodologías cualitativas que permitieran captar las experiencias subjetivas de los trabajadores, ni se indagaron otros factores psicosociales como estilos de afrontamiento, clima organizacional o soporte social, los cuales podrían enriquecer futuras líneas de investigación.

En una próxima investigación resultaría pertinente ampliar la cantidad de trabajadores evaluados para obtener una muestra más representativa, incorporar un enfoque cualitativo que complemente el enfoque cuantitativo que se tuvo actualmente y permita profundizar en las experiencias subjetivas de los empleados, así como extender el estudio a otros locales e industrias de juegos de azar con el fin de realizar comparaciones más amplias entre contextos laborales, pero de un mismo rubro.

Líneas de investigación futuras

De cara a futuras investigaciones, se considera pertinente ampliar el tamaño y la diversidad de la muestra, incorporando empleados de otros locales de juegos de azar

ubicados en distintas regiones del país. Esto permitiría analizar cómo influyen las variables contextuales, culturales y socioeconómicas en la manifestación del Síndrome de Burnout, y realizar comparaciones con otras industrias caracterizadas por el contacto constante con el público, como el comercio, la hotelería o la salud, con el objetivo de identificar similitudes y diferencias en la aparición del síndrome.

Asimismo, sería valioso incluir variables organizacionales como la rotación de turnos, la carga de trabajo, la antigüedad en el puesto y el nivel de satisfacción laboral, de manera de identificar con mayor precisión los factores que podrían predecir la aparición y el mantenimiento del síndrome. En particular, resulta de interés continuar estudiando específicamente a la población que trabaja en casinos y bingos, ya que se trata de un sector escasamente investigado a nivel nacional. Profundizar en estas dinámicas laborales (caracterizadas por turnos rotativos, contacto directo con clientes y escasas posibilidades de desarrollo profesional) permitiría identificar de manera más precisa los factores de riesgo asociados al Burnout en este tipo de industria.

Otra línea relevante sería desarrollar estudios longitudinales que permitan evaluar la evolución del Burnout a lo largo del tiempo y medir el impacto de posibles intervenciones implementadas en el ámbito laboral.

También se propone incorporar un enfoque cualitativo complementario que enriquezca la perspectiva cuantitativa del presente estudio. Entrevistas en profundidad, cuestionarios abiertos o grupos focales podrían explorar con mayor detalle las experiencias subjetivas de los trabajadores, así como detectar prácticas organizacionales que contribuyen al malestar o, por el contrario, que actúan como recursos protectores. En este sentido, sería

especialmente relevante indagar en la relación entre el equilibrio trabajo-vida personal y el síndrome, en particular en empleados con turnos nocturnos o rotativos.

Finalmente, a partir de los resultados obtenidos en esta investigación, se abre la posibilidad de impulsar el desarrollo de baremos locales para el MBI-GS, dado que actualmente no existen normas específicas en Argentina que permitan interpretar los resultados en función del contexto cultural y laboral propio del país. La construcción de estos baremos brindaría un marco de referencia más ajustado y contribuiría a generar comparaciones más válidas y confiables.

Propuestas de Intervención

Varias propuestas de intervención pueden ser implementadas en ámbitos que son propicios al Síndrome de Burnout. Una de las primeras líneas de acción posibles es la implementación de programas de capacitación y concientización. El síndrome de burnout muchas veces se naturaliza o se confunde con un estado de cansancio cotidiano, lo que retrasa la búsqueda de apoyo y la generación de cambios en el ámbito laboral. Por ello, resulta pertinente diseñar instancias de formación en torno al manejo del estrés, la regulación emocional y el autocuidado, dirigidas a todo el personal de la organización.

A su vez, puede plantearse la creación de un espacio participativo, en el que los trabajadores tengan la oportunidad de expresar cuáles son las prácticas, dinámicas o situaciones que perciben como estresantes o que funcionan como disparadores del burnout. Este espacio no debe entenderse únicamente como un ámbito de catarsis, sino como un canal formal para la identificación de problemáticas organizacionales y para la construcción

colectiva de alternativas de mejora. La posibilidad de que los empleados pongan en la mesa aquellas cuestiones que afectan su bienestar no solo incrementa la transparencia y la confianza en la organización, sino que también favorece una cultura de escucha activa y corresponsabilidad. En la práctica, este tipo de instancias podría funcionar a través de reuniones periódicas de clima laboral o mediante comités de bienestar, cuyas propuestas sean elevadas a las instancias directivas con el compromiso de evaluar su factibilidad.

Otra propuesta se centra en la revisión de los esquemas de horarios y la rotación de turnos, que constituye uno de los factores de riesgo más señalados en este tipo de entornos laborales. Los turnos rotativos prolongados suelen alterar el descanso, interfieren en la vida familiar y social, y tienen efectos acumulativos sobre la salud física y emocional. En este sentido, una intervención posible sería diseñar cronogramas de trabajo más previsibles, que minimicen los cambios bruscos de horario y prioricen períodos de descanso suficientes entre jornada y jornada. La implementación de este tipo de ajustes podría lograrse mediante un diálogo entre la gerencia y los trabajadores, evaluando alternativas que equilibren las necesidades de la empresa con el bienestar de la plantilla. Además, establecer mecanismos de rotación más equitativos puede reducir la percepción de injusticia organizacional, lo que repercute directamente en los niveles de satisfacción laboral. En el mejor de los casos, podría evitarse la rotación de horarios y mantener un esquema fijo.

Una tercera e importante intervención es establecer programas de incentivos que reconozcan el desempeño y fomenten el sentido de pertenencia en los trabajadores. Esto es importante porque cuando las personas sienten que su esfuerzo es valorado y tienen un lugar en la organización, la carga emocional y el estrés disminuyen. La ausencia de reconocimiento, en cambio, potencia el desgaste y la despersonalización. En este marco, la

organización podría desarrollar iniciativas como la entrega de premios internos, la implementación de instancias periódicas de feedback positivo, o la creación de oportunidades de formación y desarrollo profesional dentro de la compañía. Estos programas no solo tendrían un impacto motivacional, sino que además contribuirían a consolidar trayectorias laborales más satisfactorias y con menor riesgo de abandono

Finalmente, una intervención clave radica en monitorear de manera sistemática el clima laboral y el bienestar mediante instrumentos de evaluación periódicos, como encuestas anuales. Este tipo de herramientas permitiría identificar tendencias, evaluar la efectividad de las estrategias implementadas y detectar tempranamente focos de malestar antes de que se conviertan en problemas de mayor envergadura. Asimismo, contar con datos periódicos favorece la toma de decisiones basada en evidencia, lo que brinda legitimidad a las acciones de la organización y facilita su ajuste continuo.

En conjunto, estas propuestas buscan no solo intervenir sobre los factores que ya generan malestar, sino también promover un cambio cultural dentro de la organización. Una cultura empresarial orientada al bienestar, que fomente la comunicación, el reconocimiento y el equilibrio entre la vida laboral y personal, tiene el potencial de reducir significativamente la incidencia del Síndrome de Burnout y a su vez prevenirlo. Implementar estas estrategias no implica únicamente mejorar la calidad de vida de los empleados, sino también fortalecer la productividad, la retención del talento y la sostenibilidad de la organización en el largo plazo.

Referencias

- Alarcón, C. (2022). *Síndrome de Burnout en los operadores de la bolsa de comercio de la Ciudad de Buenos Aires*. [Trabajo Integrador no publicado]. Universidad de Flores.
- Álvarez, R. F. (2011). El Síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*. (160) 1-4. <https://www.integraorg.com/wp-content/docs/El%20sindrome%20de%20burnout,%20sintomas,%20causas%20y%20medidas%20de%20atencion%20en%20la%20empresa.pdf>
- Ángulo R., Bayona, J., & Esparza, M. (2014). Estrés laboral en el sector servicios. *Revista Le Bret* (6). Bucaramanga, Colombia: Universidad Santo Tomás. pp. 351- 366. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5983202>
- Babb, S., McNeil, C., Kruger, J. & Tynan MA. (2014). Secondhand smoke and smoking restrictions in casinos: a review of the evidence. *Tob Control*. 2015 Jan;24(1):11-7. <https://tobaccocontrol.bmj.com/content/24/1/11.short>
- Barea Molés, A. (2018). Análisis modelos teóricos. Estrés laboral aplicados a un caso real del sector sanitario. Universitat Jaume I. <https://repositori.uji.es/items/da333c9f-dee3-46f1-8261-9a537375a4f4>
- Barrio del Campo, J. A. D., García Ruiz, M. R., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. <https://dehesa.unex.es/handle/10662/18011>
- Bértola, D. (2010). Hans Selye y sus ratas estresadas. *Medicina universitaria*, 12(47), 142-143. <http://eprints.uanl.mx/8451/1/Hans%20Selye.pdf>

- Carlin, M., & de los Fayos, E. J. G. (2010). El Síndrome de Burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 26(1), 169-180. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/92171>
- Cortina-Arango, M., Barceló-Vázquez, Y., & de-León-Ramírez, L. L. (2022). Estrés crónico e hipercortisolismo, repercusión en la salud. *Progaleno*, 5(2), 101-109. <https://revprogaleno.sld.cu/index.php/progaleno/article/view/312>
- Chimento, S. (2022). Niveles del Síndrome de Burnout en operadores de Call Center, pertenecientes al área de estaciones de servicio, en la planta petrolera de la ciudad autónoma de Buenos Aires. *Universidad de Flores*. <https://repositorio.uflo.edu.ar/entities/trabajo%20final%20integrador/25a77f65-fb99-4a29-b882-da57f95a6c74>
- Chow, CF., Cheung, CHW. & So, LMY. (2021). Factors Influencing Gambling Behavior Among Employees in Macau Gambling Industry. *J Gambl Stud.* (1):87-121. [10.1007/s10899-021-10034-1](https://doi.org/10.1007/s10899-021-10034-1).
- Faúndez, V., Wilke, C., & Miranda, L., Lavarello-Salinas, J, (2013). Estudios sobre Burnout y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile (Transantiago). *Ciencia & trabajo*. 15. 173-178. 10.4067/S0718-24492013000300011. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492013000300011&script=sci_arttext&tlng=en
- Farber, B. A. (1984). Stress and burnout in suburban teachers. *Journal of Educational Research*, 77(6), 325-331. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00220671.1984.10885550>

Filippi, G., Zubieta, E. M., Cebey, M. C., Boso, R., Ferrari, L., Gelaf, G., & Trotta, M. F.

(2010). *Psicología y trabajo: una relación posible*. Eudeba.

Freudenberger, H. J. (1974). *Staff burnout*. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159- 165.

<https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1415->

[711X2022000100010&script=sci_arttext](https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1415-711X2022000100010&script=sci_arttext)

Gálvez, J. F. (2005). Trastornos por estrés y sus repercusiones neuropsicoendocrinológicas.

Revista colombiana de psiquiatría, 34(1), 77-100.

<http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0034->

[74502005000100006&script=sci_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0034-74502005000100006&script=sci_arttext)

Generelo, T. C., Gutiérrez, L. C., & de Diego Ruiz, H. (2019). Trastorno por estrés agudo y

postraumático. *Medicine-Programa de Formación Médica Continuada Acreditado*,

12(84), 4918-4928.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0304541219301994>

González, M. R., Campos, F. R., & Castro, F. V. (2022). Estrés y burnout en profesores de

educación física. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of*

Developmental and Educational Psychology., 2(1), 269-286.

<https://revista.infad.eu/index.php/IJODAEP/article/view/2351>

González-Rodríguez, R., López-Castedo, A., Pastor-Seller, E., & Verde-Diego, C. (2020).

Síndrome de Burnout en el Sistema de Salud: el caso de las trabajadoras sociales

sanitarias. *Enfermería Global*, 19(58), 141-161.

<https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v19n58/1695-6141-eg-19-58-141.pdf>

- Grases, G. (2010). Estudio sobre la ansiedad y el estrés: su relación con parámetros bioquímicos y su influencia en el rendimiento académico. Estrategias para reducir los niveles de ansiedad en los estudiantes.
<https://dspace.uib.es/xmlui/handle/11201/151999>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. 4ta edición. Mc Graw Hill.
- Hu SX, Luk A., Leong, C., U, C. & Van F. The correlations of work conditions with unhealthy lifestyles and occupational health problems of casino croupiers in Macau. *J Gambl Stud.* (2):255-68. [10.1007/s10899-012-9301-5](https://doi.org/10.1007/s10899-012-9301-5).
- Lauracio, C., & Ticona, T. L. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8054554>
- Liang, J., Zhang, Y., & Shen, H. (2021) Review and Prospect of the Research on Occupational Health Psychology of Casino Employees. *J Gambl Stud.* (3): 1055-1069. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10899-021-10017-2>
- Liu, S. (2020). The impact of social support on job stress of shift working mothers: a study of casino employees in Macao. *Centre for Gaming and Tourism Studies, Macao Polytechnic Institute, Macao, China.*
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/aeds-02-2020-0037/full/html>

- López, H. (2009). Incidencia del síndrome de burnout en sacerdotes católicos latinoamericanos y su relación con la inteligencia emocional (Tesis doctoral, Universidad de Salamanca). [http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10_366\(76474\),1](http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10_366(76474),1).
- Lovo, J. (2020). Síndrome de Burnout: Un problema moderno. *Entorno*. (70), 110-120. <https://camjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>
- Márquez, C., Gutierrez, D., Briones, F., & Alamillo, A. (2017). Análisis de la validez interna y externa del instrumento Maslach Burnout Inventory a través de un meta análisis. *Academia Journals*. Volumen 6, N° 1. <https://static1.squarespace.com/static/55564587e4b0d1d3fb1eda6b/t/600b31b2cdb0fe29cb40d58e/1611346358734/Compendio+Investigativo+de+Academia+Journals+Celaya+2017+-+Tomo+37.pdf>
- Milone, H. (2019). Síndrome de Burnout en medicina interna. *Revista Argentina de Medicina*, Vol. 7, N.º 1
- Mingote Adán, J. C. (1998). Síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional. *Formación Médica Continuada*, 5(8), 493-508. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=653620>
- Moreno, J. C., Gonzales, J. L., & Garrosa, E. (2015). Estrés laboral. Info-Estrés laboral en México. <https://piensoenlatinoamerica.org/storage/pdf-articles/1625029407-5%20Ensayo.pdf>

- Naydenov, C., Kirazov, E., Kirazov, L., Mitev, Y., & Stoyloff, J. (2014). Acta morphologica (23) et anthropologica.
https://www.iempam.bas.bg/journals/acta/acta20/source/acta_20%20old.pdf
- Núñez, M. S. (2020) El Síndrome de Burnout en profesionales de la salud y su relación con la percepción de autoeficacia. Estudio de una unidad hospitalaria de la ciudad de Posadas. Tesis de grado. Universidad Católica de Misiones.
- Olivares Fáunderz, V. (2017). “Laudatio: Dra. Cristina Maslach, comprendiendo el Burnout”. Ciencia y Trabajo, Vol.19, N.º 58., pp. 59-63.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000100059&script=sci_arttext&tlng=en
- Pérez Jauregui, M. I. (2018). Síndrome de Burnout, contexto social y subjetividad. *Revista de Ciencias Empresariales y Sociales*, Vol. 1, N° 1.
<https://dspace.uces.edu.ar/handle/123456789/4311>
- Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. *Revista Hidrogénesis*, 8(2), 55-63.
<https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Sissia, P. E. (2019). *La percepción de las emociones en el malestar docente, estrategias de afrontamientos individuales y de prevención institucional. Posibles intervenciones psicopedagógicas desde las nuevas ciencias de la conducta* [Trabajo Final Integrador, Universidad de Flores]. <https://hdl.handle.net/20.500.14340/560>
- Schaufeli W. B., Leiter M. P., Maslach C., Jackson S. E. (1996). MBI-General Survey. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Tumbaco, C. E. S. (2021). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. *Killkana sociales: Revista de Investigación Científica*, 5(1), 1-8.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7903608>

Yan, L., Xu, J. (Bill), & Wang, C. (2025). The antecedents and outcomes of work stress among casino dealers. *Anatolia*, 1–15.

<https://doi.org/10.1080/13032917.2025.2451904>

Anexo

1. Constancia de la utilización del consentimiento informado

Me ha sido explicado que los miembros de la Facultad de Psicología y Ciencias Sociales de UFLO Universidad, desean conocer sobre el “Análisis del Burnout en empleados de un local de la Industria de Juegos de Azar”. Es por esta razón que se está realizando un trabajo de investigación cuya finalidad es conocer e indagar sobre los niveles de Burnout en empleados de diferentes sectores laborales dentro la industria de juegos de azar.

Mi participación en la investigación consiste en responder con sinceridad a la administración de los cuestionarios que se me entregarán a continuación.

La participación es voluntaria y en cualquier momento puedo dejar sin efecto la presente autorización, retirándome del presente acto.

Se me ha dicho que mis respuestas u opiniones serán confidenciales y sólo de conocimiento para el equipo de investigación, resguardando mi privacidad y los resultados no serán ligados a mi información que se coloca al pie del presente consentimiento.

Asimismo, se me ha explicado que los resultados globales de la investigación serán presentados en la Facultad de Psicología y Ciencias Sociales y que podrán ser expuestos también en congresos y/o publicados en revistas científicas preservándose siempre mi identidad, conforme a la ley 25.326.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que en caso de que tenga alguna pregunta acerca del estudio o sobre mis derechos a participar en el mismo, puedo contactar a la Secretaría de Investigación y Desarrollo UFLO, a sinvestydes@uflo.edu.ar (o equipo responsable).

Habiendo comprendido lo que se me ha explicado, acepto participar en este trabajo de investigación.

Breve formulario sociodemográfico

- 1) Antigüedad laboral (en años)
- 2) Sector laboral:
 - a) Vendedor/a
 - b) Asistente
 - c) Técnico de Máquinas
 - d) Camarero/a
 - e) Seguridad
 - f) Cajero/a
 - g) Auxiliar de sala
- 3) Edad
- 4) Género
 - a) Femenino
 - b) Masculino

2. Maslach Burnout Inventory General Survey

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción (Schaufeli et al., 1996).

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca.
- (2) Algunas veces al año.
- (3) Algunas veces al mes.

(4) Algunas veces a la semana

(5) Diariamente.

Por favor señale el número que considere más adecuado.

	ITEMS	1	2	3	4	5
A.E.	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
A.E.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
A.E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
R. P	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
D.	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
A.E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
R.P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
A.E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando					
R.P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente					
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
R.P.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo					
A.E.	13. Me siento frustrado por el trabajo					

A.E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
A.E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
R.P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
R.P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
R.P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
A.E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
R.P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
D.	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					