



*Aseorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 460-2 esq a Lerdo de Tejada. Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

Año: VIII

Número: Edición Especial.

Artículo no.:19

Período: Julio, 2021.

TÍTULO: Satisfacción laboral y síndrome de burnout en pandemia COVID-19: el caso de una institución financiera de la zona central de Chile

AUTORES:

1. Mg. Carlos Mauricio Salazar-Botello.
2. Dr. Francisco Ganga-Contreras.
3. Dr. Rodolfo Mendoza-Llanos.
4. Mg. Yohana Muñoz-Jara.
5. Mg. María Valentina Jara-Hernández.

RESUMEN: Se analiza la prevalencia del síndrome burnout y su relación con el nivel de satisfacción laboral (SL) de los colaboradores de una institución financiera (zona central chilena), en contexto del Covid-19, con el fin de generar información que apoye la gestión de los directivos en la toma de decisiones en condiciones similares. La muestra fue de 52 colaboradores (respondieron 48), con contrato indefinido y antigüedad laboral mayor a 6 meses. Es una investigación cuantitativa, descriptivo-correlacional. Se aplicaron cuestionarios con escala tipo Likert, agregando dos preguntas abiertas. Se reveló la existencia de una relación inversa entre SL y síndrome de burnout, por lo que favorecer la SL en tiempos de pandemia podría ser un factor protector frente al estrés.

PALABRAS CLAVES: gobernanza de organizaciones, administración de personas, COVID-19, Burnout, Satisfacción Laboral.

TITLE: Job satisfaction and burnout syndrome in the Covid-19 pandemic: the case of a financial institution in central Chile.

AUTHORS:

1. Mg. Carlos Mauricio Salazar-Botello.
2. Dr. Francisco Ganga-Contreras.
3. Dr. Rodolfo Mendoza-Llanos.
4. Mg. Yohana Muñoz-Jara.
5. Mg. María Valentina Jara-Hernández.

ABSTRACT: The prevalence of burnout syndrome and its relationship with the level of job satisfaction (SL) of employees of a financial institution (central Chilean zone) are analyzed in the context of Covid-19, in order to generate information that supports the management of managers in decision-making under similar conditions. The sample consisted of 52 employees (48 responded), with a permanent contract and a working seniority of more than 6 months. It is a quantitative, descriptive-correlational investigation. Likert-type scale questionnaires were applied, adding two open questions. The existence of an inverse relationship between SL and burnout syndrome was revealed, so favoring SL in times of pandemic could be a protective factor against stress.

KEY WORDS: organizational governance, people management, COVID-19, Burnout, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN.

Rodríguez, et al. (2020) señalan que el 12 de diciembre de 2019, en Wuhan (China), se hizo público un reporte de 27 casos humanos con neumonía viral, de los cuales 7 pacientes se encontraban en condiciones críticas, la cual tenía como etiología un nuevo patógeno humano con alta capacidad

zoonótica, conocido provisionalmente como Coronavirus novel 2019 (2019-nCoV), y unas semanas después como enfermedad por Coronavirus 2019 (COVID-19) causada por el virus SARS-CoV-2.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en marzo de 2020 declaró que el COVID-19 puede caracterizarse como una pandemia, reconociendo la importancia del control epidemiológico para prevenir su propagación. Una de las consecuencias directas de la enfermedad es la alta incertidumbre a que conlleva (Guardado, Martínez, & Tapia, 2020; Villanueva, 2020), asociada con el estrés y la correspondiente satisfacción en el trabajo.

La satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto en el trabajo (Bravo et al., 1996; Checa & Rodríguez, 2017; Ganga-Contreras et al., 2017; Alarcón-Henríquez et al., 2020; Simón Grima, 2020; Cano, et al. 2021). No se trata de una actitud específica, sino de un carácter general resultante de varias actitudes de una persona hacia su trabajo y los factores relacionados con el (Schneider, 1985; Peiró & Prieto, 1996; Chiang, et al., 2011), que puede transformarse además en un predictor significativo de conductas disfuncionales como el ausentismo, el cambio de puesto y de organización (Mendoza, 2015; Ramírez-Vielma & Nazar, 2019); lo que lleva a analizar a las entidades en el marco de los conceptos tradicionales de innovación, motivación y estrategia organizacional (Ganga Contreras et al., 2015; Navarro-Alvarado, et al., 2018; Salvatierra Iriarte, 2018; Alarcón-Henríquez, 2020; Odor-Hurtado et al., 2020; Patricia-Morales, 2020).

En este orden de ideas, se reconoce que existe un vínculo que las personas tienen con su espacio laboral y de las complicaciones que en este se puedan generar, aspectos que habitualmente son considerados como factores que afectan la salud de los trabajadores (Adamini, 2013; Salazar, Martín, & Muñoz, 2018). Algunas de estas dificultades están asociadas con el síndrome *burnout*, término acuñado a mediados de los años 70, a partir de observaciones en agencias de cuidados de la salud, donde algunas personas experimentan pérdida de motivación (Maslach & Leiter, 2009; Maslach,

Schaufeli y Leiter, 2001) y compromiso como consecuencia de su quehacer diario y lo definen como un síndrome psicológico debido a un estresor interpersonal que ocurre dentro del contexto laboral, afectando a su capacidad de desarrollo socioemocional (Cherniss, 1980; Daley, 1979; Durán, 2010; Gil-Monte, 2006; Gil-Monte & Peiró, 2014; Jakiwara, 2016; Orte et al., 2020), a su valor como capital humano (Jiménez & Cota-Yáñez, 2019; Sánchez-Marín et al., 2019) y a los hábitos más generales como la información (García-Martín et al., 2021; Losada Díaz, et al., 2020; Montaña Blanco et al., 2020; Pérez-Curiel et al., 2020; Orte et al., 2020; Román-Etxebarrieta et al., 2020; García-Manso, 2021).

El grueso de los resultados de la investigación acerca del *burnout* se basa en muestras de trabajadores del área de salud, educación y servicios humanos desde la literatura científica clásica (Gil-Monte, 2006; Gil-Monte et al., 2009; Maslach et al., 1996; Maslach et al., 2001; Párraga et al., 2018; Schaufeli & Enzmann, 1998), a la que se unen nuevos trabajos que se centran también en actores de la comunicación otorgando una perspectiva sinóptica más amplia (Salazar et al., 2020) e incluso analizando los límites sociales, comunicacionales y legales (Román San Miguel et al., 2020; Villa Gracia & Cerdán Martínez, 2020; García-Martín et al., 2021; González Vallés, et al. 2020).

Castro (2020) alude a que la exposición al riesgo de contagiarse con el virus puede aumentar el estrés y la ansiedad en la población a consecuencia de: la incertidumbre sobre el estado y evolución de la enfermedad, el miedo al contagio, el aburrimiento y la pérdida de libertad por el confinamiento, el aislamiento social, la separación de los seres queridos, entre otros, con consabidas consecuencias psicológicas (Perfetti, 2018) y oportunidades para innovación social (Parada et al., 2017; Aguado-Guadalupe & Bernaola-Serrano, 2020).

Considerando que el término estrés representa una dificultad o adversidad experimentada en distintos ámbitos (familiar o privado, y/o laboral), que puede acrecentarse por situaciones traumáticas (Aleixandre-Benavent et al., 2020; Odriozola-Chéné et al., 2020), hoy se establece la necesidad de

equilibrio en el empleado, “ser capaces de gestionar emociones como la ansiedad, el estrés o la presión facilitaría en gran medida, desempeñar una actividad con calidad en el servicio” (Barrientos-Báez et al., 2020, p. 136) y de la gestión de la información recibida por los pacientes (Barquero Cabrero et al., 2018; Compte-Pujol et al., 2020; Sancho Escrivá et al, 2020).

Para el manejo del COVID-19 se adoptaron medidas de higiene y seguridad, como el lavado de manos, sanitizaciones, cuarentenas territoriales y el uso obligatorio de mascarillas en lugares públicos a lo largo de todo el territorio nacional (Gobierno de Chile, 2020; Guardado, Martínez, & Tapia, 2020; Ministerio de Salud, 2020; Urzúa, Vera-Villaruel, Caqueo-Urizar, & Polanco-Carrasco, 2020; Villanueva, 2020) y más adelante, las vacunas de diverso origen y tipología con sus campañas a favor y en contra (Piqueiras Colledo et al., 2020). Complementario a estas medidas, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (2020) decretó el cierre de los centros comerciales a excepción de farmacias, supermercados, bancos, centros médicos, entre otros, fundamentales para el normal abastecimiento de las familias. El sector servicio cuenta con la ventaja de que en algunos casos es factible trabajar de forma remota y de manera presencial (Beylis, Fattal, Morris, Rekha, & Sinha, 2020), reconfigurando la manera tradicional de concebir el trabajo.

La génesis de esta investigación se encuentra en analizar la prevalencia del *burnout* y su relación con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una institución financiera de la zona central de Chile; considerada un servicio esencial, en las condiciones impuestas por el COVID-19, por lo que no cerró durante la cuarentena y continuó funcionando con normalidad durante la emergencia sanitaria. Sus objetivos específicos apuntan a determinar la prevalencia del *burnout*, a establecer el nivel de satisfacción laboral, y relacionar la prevalencia del *burnout* con el nivel de satisfacción laboral. Hipotéticamente se espera que las mujeres presenten mayor nivel de *burnout* que los hombres en estas condiciones (H1). De igual forma, se plantea que a mayor nivel de prevalencia del *burnout*, existirá menor grado de satisfacción laboral en condiciones de pandemia (H2).

DESARROLLO

Metodología.

Se empleó una metodología cuantitativa con alcance descriptivo-correlacional, diseño no experimental y de corte transversal (Bernal, 2010; Hernández, Fernández, y Baptista, 2010). La unidad de análisis es una institución financiera de la zona central de Chile y sus colaboradores. No se utilizaron criterios de exclusión por lo que la población estuvo integrada por sus 52 colaboradores activos, de los cuales 48 respondieron óptimamente; es decir, un 87,27% son casos válidos. La participación fue voluntaria y los cuestionarios se aplicaron en línea mediante un formulario construido en la plataforma Limesurvey, resguardando los criterios éticos de anonimato de los encuestados y de la institución, autonomía y no-maleficencia (Polti, 2013).

Los datos fueron examinados con los softwares SPSS (IBM SPSS Statistics 22) y Microsoft Excel.

El cuestionario comprende tres secciones:

- La primera atañe a las variables categóricas: sexo, edad, antigüedad laboral y antigüedad en el cargo actual.
- La segunda, a preguntas de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989), conformado por cinco dimensiones: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones, satisfacción intrínseca y satisfacción con la participación. Se mide con una escala de 7 alternativas, donde 1 es “muy insatisfecho” y 7 “muy satisfecho”.
- La tercera, al Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach et al. (2001) traducido por Gil-Monte y Peiró (2014), que contempla tres dimensiones: agotamiento o cansancio emocional, despersonalización o deshumanización y realización personal en el trabajo, y se valora con una escala que mide frecuencia, en la que 0 es “Nunca” y 6 es “Todos los días”.

El índice de consistencia interna Alfa de Cronbach para medir satisfacción laboral fue 0,98 y 0,83 para el MBI, lo que de acuerdo a George and Mallery (2006), es excelente y bueno respectivamente.

Se agregaron dos preguntas abiertas:

- ¿Cuál(es) diría usted han sido las principales dificultades vinculadas al ámbito personal, que ha tenido producto de la pandemia que estamos viviendo? y
- ¿Cuál(es) diría usted han sido las principales dificultades vinculadas al ámbito laboral, que ha tenido producto de la pandemia que estamos viviendo?

Resultados.

Los colaboradores presentan altos niveles de satisfacción (ver tabla 1), donde se evidencia que más de la mitad refiere altos niveles de satisfacción en todas las dimensiones que conforman el constructo, exceptuando estar satisfechos con las prestaciones recibidas ligado al grado en que la organización cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales, las oportunidades de promoción, el salario que perciben, entre otros aspectos. El 45,8% se encuentra en un nivel alto y el 41,7% en uno medio. Los bajos niveles de satisfacción bordean sólo el 15%.

Asimismo, la Tabla 1 detalla la cantidad de personas que registraron un puntaje clasificado como bajo, medio o alto en cada una de las dimensiones evaluadas para determinar *burnout*. Los resultados indican que no existe prevalencia del síndrome en los sujetos de estudio. Si bien un 42% presenta alto agotamiento emocional y un 31% alta despersonalización, ninguno de los consultados tiene alto puntaje en el MBI para realización personal, lo que revela que la misma es alta. El 73% registra alta realización personal, y por tanto, baja incidencia del factor en la presencia del síndrome.

Como se observa en la Tabla 2, hay diferencias estadísticamente significativas entre las medias obtenidas por mujeres y hombres en las dimensiones evaluadas rechazando así la hipótesis 1, y no es necesario realizar una intervención diferenciada por sexo.

TABLA 1. FRECUENCIAS Y PORCENTAJES POR DIMENSIÓN PARA SATISFACCIÓN LABORAL Y BURNOUT.						
Dimensiones Satisfacción Laboral	Bajo		Medio		Alto	
	<i>f</i>	<i>f%</i>	<i>f</i>	<i>f%</i>	<i>f</i>	<i>f%</i>
Supervisión	7	14,6	13	27,1	28	58,3
Ambiente físico	5	10,4	15	31,3	28	58,3
Prestaciones recibidas	6	12,5	20	41,7	22	45,8
Intrínseca del trabajo	8	16,7	12	25,0	28	58,3
Participación	5	10,4	17	35,4	26	54,2
Agotamiento Emocional	14	29,2	14	29,2	20	41,7
Despersonalización	17	35,4	16	33,3	15	31,3
Realización Personal	0	0,0	13	27,1	35	72,9
Fuente: Elaboración Propia.						

TABLA 2. COMPARACIÓN DE MEDIAS ENTRE MUJERES Y HOMBRES.					
Dimensión	Sexo	M	DE	t	p
Satisfacción con la supervisión	Mujer	27,0	9,4	-0.49	.625
	Hombre	28,5	10,9		
Satisfacción con el ambiente físico	Mujer	24,8	9,1	-0.61	.543
	Hombre	26,6	9,9		
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Mujer	20,9	23,1	-0.85	.401
	Hombre	7,7	9,5		
Satisfacción intrínseca del trabajo	Mujer	18,2	5,8	-0.12	.902
	Hombre	18,4	7,9		
Satisfacción con la participación	Mujer	14,0	3,8	-0.29	.774
	Hombre	14,4	5,5		
Despersonalización – MBI	Mujer	16,1	7,2	1.21	.233
	Hombre	13,1	9,6		
Agotamiento Emocional – MBI	Mujer	32,4	26,6	1.26	.215
	Hombre	13,4	18,6		
Realización Personal - MBI	Mujer	36,0	7,2	-1.48	.146
	Hombre	39,2	7,9		
Fuente: Elaboración Propia.					

El análisis de correlaciones bivariadas (ver tabla 3) muestra asociaciones fuertes entre Satisfacción con la Participación y Satisfacción con la Supervisión; asimismo, se aprecia una relación significativa entre Satisfacción con la Participación y Satisfacción Intrínseca del Trabajo, y entre Satisfacción Intrínseca del Trabajo y Satisfacción con la Supervisión. Respecto del *Burnout*, existe una alta correlación entre Despersonalización y Agotamiento Emocional.

Las correlaciones arrojan que todas las dimensiones inherentes a la satisfacción laboral están correlacionadas negativamente con el Agotamiento Emocional y la Despersonalización, ubicándose en el rango entre -0.29 y -0.67 y, a su vez, todas se hallan correlacionadas positivamente con la Realización Personal en un rango entre 0.43 y 0.55. Resultados útiles que apuntan hacia una relación inversa entre las dimensiones de Burnout y las de satisfacción laboral y expresan, en primer lugar, que todas las correlaciones de la tabla son significativas al menos al nivel 0,05, lo que permite aceptar la hipótesis 2.

TABLA 3. CORRELACIONES Y ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS POR DIMENSIÓN.										
Dimensiones	M	DE	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Satisfacción con la supervisión	5,00	1,70								
2. Satisfacción con el ambiente físico	5,60	1,90	,73**							
3. Satisfacción con prestaciones recibidas	4,50	1,70	,85**	,82**						
4. Satisfacción intrínseca del trabajo	5,00	1,60	,87**	,80**	,86**					
5. Satisfacción con la participación	5,00	1,50	,89**	,75**	,85**	,88**				
6. Agotamiento Emocional	30,25	15,6	-,67**	-,50**	-,63**	-,62**	-,59**			
7. Despersonalización	14,96	8,24	-,35*	-,29*	-,39**	-,39**	-,34*	,81**		
8. Realización Personal	37,19	7,47	,55**	,47**	,53**	,50**	,43**	-,54**	-,38**	
Asimetría			-0.54	-0.59	-0.25	-0.61	-0.45	-0.29	-0.12	-0.11
Curtosis			-0.83	-0.93	-1.12	-0.71	-0.45	-1.11	-1.16	-1.06
* $p < ,05$; ** $p < ,01$										
Fuente: Elaboración Propia.										

Antigüedad en el cargo y antigüedad laboral no correlacionan con ninguna de las dimensiones de satisfacción laboral ni *burnout*.

Ante la primera pregunta abierta ¿Cuál(es) diría usted han sido las principales dificultades vinculadas al ámbito personal, que ha tenido producto de la pandemia que estamos viviendo?, los encuestados aludieron esencialmente a la “dificultad para tener vida familiar y a la vez compatibilizarlo con el teletrabajo”, “visitar a familiares” y “reuniones sociales”. Igualmente, se refirieron a la “dificultad que implica el cuidado de los hijos confinados en sus hogares”; varios manifestaron que “tuvieron que alejarse de ellos por encontrarse con trabajo presencial”, lo cual suponía un riesgo de contagio.

En cuanto a la segunda pregunta abierta ¿Cuál(es) diría usted han sido las principales dificultades vinculadas al ámbito laboral, que ha tenido producto de la pandemia que estamos viviendo?, mencionaron “el teletrabajo” primordialmente por su tardía implementación, la “duración de los turnos” y la “dificultad de compatibilizarlo con la vida familiar”, algunos argumentaron que el “trabajo es menos productivo en casa”. Del mismo modo, hicieron hincapié en los elementos de “seguridad y limpieza” y el “temor diario de un posible contagio al encontrarse expuestos por el trabajo presencial”.

CONCLUSIONES.

Estudiar los aspectos que influyen o afectan la motivación de las personas en sus lugares de trabajo resulta fundamental, dado que este es un factor crítico en el éxito de las metas organizacionales. Los hallazgos determinan que los colaboradores están bastante satisfechos, tanto quienes llevan más años en la institución financiera como quienes poseen menor antigüedad laboral; asimismo, se acentúa la satisfacción que les produce el trabajo por sí mismo, cuando de satisfacción laboral intrínseca se trata, y en la relación a la supervisión que reciben, en igual proporción se encuentran muy satisfechos y muy insatisfechos.

Destaca la satisfacción relativa al ambiente físico de su lugar de trabajo, donde resaltan elementos vinculados a la limpieza; un aspecto positivo ya que se evalúa la satisfacción laboral en tiempos de COVID-19 y refleja una preocupación de la institución por la instauración de protocolos internos de autocuidado y limpieza conforme a lo establecido por el Instituto de Seguridad del Trabajo (2020).

El nivel de satisfacción con las oportunidades de promoción que entrega la institución -a los trabajadores que sobresalen por su quehacer- es menor y se relaciona con que las labores en su mayoría son rígidas y uniformadas, se da poca cabida a poder expresar ideas o métodos distintos de trabajo, dadas las características propias del servicio prestado.

Otro hallazgo significativo es la comprobación de un alto nivel de insatisfacción con la capacidad de decidir autónomamente aspectos relativos al trabajo, propio de un rubro en el cual la burocracia es un factor determinante al momento de tomar alguna decisión (Alonso, 2015).

Referente al *burnout*, y al igual que en Peña & Valerio (2007), se apreció un alto nivel de agotamiento emocional en los trabajadores, acrecentado por las condiciones de la pandemia. Sus principales dificultades relacionadas al teletrabajo apuntaron a la vida familiar y su compatibilización con el trabajo, a la pérdida de vínculos con familiares y reuniones sociales.

Desde el punto de vista del trabajo presencial, afloró con fuerza el temor al contagio y los efectos que trae consigo, lo que en algunos casos implicó alejarse de los hijos y de familiares cercanos. De igual manera, los colaboradores dejan ver su descontento con la cantidad de tiempo que pasan en el trabajo, lo cual no compatibiliza con la vida familiar y se da tanto en condiciones normales como en las impuestas por la pandemia.

La despersonalización se ubica en un nivel elevado, un dato preocupante tomando en cuenta que se trata de una empresa dedicada principalmente a la atención de clientes, lo que pudiese suponer un traspaso de actitudes agresivas, impacientes, de cinismo e intolerancia a las personas que reciben los servicios.

La mayoría de los colaboradores gozan de una alta realización personal, de un positivo autoconcepto y confían en sus capacidades, sin embargo, el nivel de agotamiento emocional es elevado. Pese a que no se hallaron trabajadores que cumplan con los parámetros necesarios para señalar prevalencia del *burnout*, se observa que una importante cantidad se acerca a los criterios de poseerlo, y por ende, cualquier alteración de un factor laboral o social podría desencadenar el síndrome.

Visto que el agotamiento emocional y la despersonalización se relacionan inversamente con la satisfacción laboral; entonces, a mayor nivel de agotamiento emocional y despersonalización menor nivel de satisfacción laboral. La satisfacción laboral tiene una relación directa con la realización personal, por lo que mientras mayor es el nivel de satisfacción laboral mayor será el nivel de realización personal, lo que apoya la hipótesis formulada al respecto en esta indagación.

Las principales dificultades de los trabajadores producto del Covid-19 recaen en el teletrabajo por su tardía implementación, en la duración de los turnos y la dificultad de compatibilizar el nuevo escenario con la vida familiar. Los encuestados emiten diferentes respuestas en las que coinciden en que el trabajo es menos productivo en casa, lo que sugiere un aumento en el estrés y la ansiedad. Asimismo, mantienen un latente temor a un posible contagio al estar expuestos a diario por el trabajo presencial.

No obstante, las condiciones impuestas por el COVID-19, se advierte un nivel de satisfacción laboral que tiene algo de entre “satisfecho” y “muy satisfecho”, cumpliéndose la relación inversa con el Burnout (Gil-Monte, 2006); a su vez, sobresale la presencia del agotamiento emocional y de la despersonalización; resultados que bien podrían considerarse interesantes desde la óptica de la gestión, pues al tratar de mantener la satisfacción laboral de los trabajadores es posible gestionarla como una variable o factor protector frente al estrés y su forma crónica, el burnout (Gil-Monte, 2006; Gil-Monte & Peiró, 2014; Peña & Valerio, 2007), gestión que -basada en los resultados presentados- no debería generar distinciones por sexo.

Aunque el tipo de muestra estudiada puede catalogarse un avance, ésta debe interpretarse con cautela y como una aproximación inicial, en razón de que el tamaño no es alto como para poder establecer una interpretación más acabada acerca de la relación entre las variables estudiadas en esta población en particular.

Las implicaciones de este estudio se relacionan al ámbito de la gestión, sirviendo de base para futuras intervenciones, que puedan considerar los efectos que está teniendo la despersonalización en los clientes de esta institución financiera y de otras que se puedan someter a estudio. Una interrogante para una segunda etapa de esta investigación es ¿cómo se comportarían estas variables en una situación normal?, es decir, en ausencia de COVID-19. Así también, es deseable ampliar la muestra a otras entidades financieras y desde el análisis de estas variables, determinar los efectos que se están produciendo en las actuales condiciones de pandemia, lo cual resulta de carácter estratégico para cualquier organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Adamini, M. (2013). Sentidos laborales en disputa. Un estudio sobre el caso de los pasantes universitarios en Argentina desde la perspectiva de Pierre Bourdieu. *Perspectivas de la Comunicación*, 6(1), 50-63.
2. Aguado-Guadalupe, Guadalupe y Bernaola-Serrano, Itziar (2020). Verificación en la infodemia de la Covid-19. El caso Newtral. *Revista Latina de Comunicación Social*, 78, 289-308. www.doi.org/10.4185/RLCS-2020-1478
3. Alarcón-Henríquez, N., Ganga-Contreras, F., Pedraja-Rejas, L. & Monteverde-Sánchez, A. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Medwave*, 20(4), 1-6. <https://doi.org/10.5867/medwave.2020.04.7900>.

4. Alarcón-Orozco, E. (2020). Un proyecto para trabajar la inteligencia espiritual a través de *coaching*. *Revista de Ciencias de la Comunicación e Información*, 25(2), 91-105.
[http://doi.org/10.35742/rcci.2020.25\(2\).91-105](http://doi.org/10.35742/rcci.2020.25(2).91-105)
5. Aleixandre-Benavent, R., Castelló-Cogollos, L. & Valderrama-Zurián, J. C. (2020). Información y comunicación durante los primeros meses de Covid-19. Infodemia, desinformación y papel de los profesionales de la información. *Profesional de la información*, 29(4), 1-17.
<https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.08>
6. Alonso, J. C. (Junio 2, 2015). Los bancos debemos ser menos burocráticos. *El País*.
<https://negocios.elpais.com.uy/noticias/bancos-debemos-burocraticos.html>
7. Barquero-Cabrero, M., Rodríguez-Terceño, J., González-Vallés, J. E. (2018). Tecnologías de la Comunicación y posverdad: implicaciones para la gestión de la Comunicación Hospitalaria. *Revista de Comunicación y Salud*, 8(1), 85-97.
[http://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2018.8\(1\).85-97](http://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2018.8(1).85-97)
8. Barrientos-Báez, A., Caldevilla, D., Martínez, J.A., & López, E. (2020). Gestión de las emociones: departamento de RR.HH. en hotelería. *Know and Share Psychology*, 1(4), 135-146. <https://doi.org/10.25115/kasp.v1i4.4068>.
9. Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ª ed.). Colombia: Pearson.
10. Beylis, G., Fattal, R., Morris, M., Rekha, A. & Sinha, R. (2020). *Efecto viral: COVID-19 y la transformación acelerada del empleo en América Latina y el Caribe*. Estudios del Banco Mundial sobre América Latina y el Caribe. Washington, DC: Banco Mundial.
<https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1638-3>.

11. Bravo, M., Peiró, J. & Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En J. Peiró y F. Prieto (eds) *Tratado de psicología del trabajo. Vol. I: La actividad laboral en su contexto* (pp. 343-394). Madrid, España: Síntesis S.A.
12. Cano, J., Martínez, N. & Delgada, D. (2021). Costos por ausentismo laboral por COVID-19 en trabajadores del distrito San Pedro de Huaca- Tulcán Salud, 2020. *Dilemas Contemporáneos. Educación, Política y Valores*, VIII (Especial Junio).
13. Castro, I. (10 Abril 2020). El estrés y la ansiedad por el COVID-19: cómo afectan a las defensas. *La Razón*. www.larazon.es/familia/20200410/gqwy4vehqjcv5csfxwxgqloqsq.html
14. Checa, V. & Rodríguez, T. (2017). Análisis del liderazgo y su relación con la motivación laboral en S.E.R.L.I. Sociedad Pro-Rehabilitación en Guayaquil en el año 2016. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 44, 155-170. <https://doi.org/10.15198/seeci.2017.44.155-170>.
15. Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout*. London: Sage Publications.
16. Chiang, M., Salazar, C., Martín, M. & Núñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral: Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de Los Trabajadores*, 19(1), 5–16.
17. Compte-Pujol, M., Marca-Francès, G., Menéndez-Signorini, J. & Frigola-Reig, J. (2020). Necesidades de información en pacientes con enfermedades crónicas. ¿Cómo evitar el ruido en la relación médico-paciente?. *Revista Latina de Comunicación Social*, 75, 207-223. <http://doi.org/10.4185/RLCS-2020-1423>
18. Daley, M. R. (1979). Preventing worker burnout in child welfare. *Child Welfare*, 58(7), 443-450.
19. Durán, M. (2010). Bienestar Psicológico. El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración (RNA)*. 1(1), 71-84. <http://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>

20. Ganga-Contreras, F., Ramos, E., Leal, A., & Pérez, K. (2015). Administración estratégica: Aplicación del cuadro de mando integral (CMI) a una organización no gubernamental. *Revista De Ciencias Sociales*, 21(1), 136-159. <https://doi.org/10.31876/rcs.v21i1.25712>
21. Ganga-Contreras, F., Navarrete, E. & Suarez, W. (2017). Aproximación a los fundamentos teóricos de liderazgo auténtico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(77), 36-55.
22. García-Manso, A (2021). Iconografías en prensa digital sobre la pandemia de COVID-19: un retrato cultural del coronavirus en España en abril de 2020. *Vivat Academia, Revista de comunicación* (154), 45-61. <https://doi.org/10.15178/va.2021.154.e1234>
23. García-Martín, I., Ortega-Mohedano, F. & Pérez-Peláez, M. E. (2021). Comunicación y espacios culturales en tiempos de COVID-19. *Vivat Academia, Revista de comunicación*, 154, 21-43. <https://doi.org/10.15178/va.2021.154.e1261>
24. Gil-Monte, P. R. (2006). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, España: Pirámide.
25. Gil-Monte, P. & Peiró, J. (2014). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. España: Síntesis.
26. Gil-Monte, P., Unda, S. & Sandoval, J. (2009). Validez factorial del “Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo” (CESQT) en una muestra de maestros mexicanos. *Salud Mental*, 32(3), 205–2014.
27. Gobierno de Chile (18 de noviembre de 2020). *Plan de Acción por Coronavirus*. www.gob.cl/coronavirus/plandeaccion/
28. González-Vallés, J. E., Barrientos-Báez, A. y Parra López, E. (2020). Gobernanza y comunicación en la Universidad. Estudio a partir del COVID-19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91), 1247-1261. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/33200/34863>

29. Guardado, S., Martínez, J. & Tapia, D. (2020). COVID-19 en México: repercusiones y retos del factor humano, financiero y fiscal. *Ciencia, Economía y Negocios*, 4(2), 5–32. <http://doi.org/10.22206/ceyn.2020.v4i2.pp5-32>
30. Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
31. Instituto de Seguridad del Trabajo (IST) (2020). *Recomendaciones de cuidado para empresas por CoVID-19*, 1–2. www.ist.cl
32. Jakiwara, L. (2016). Las habilidades socioemocionales en los jóvenes: una propuesta de desarrollo humano integral. *Revista de Ciencias de la Comunicación e Información*, 21(2), 67-80. [http://doi.org/10.35742/rcci.2016.21\(2\).67-80](http://doi.org/10.35742/rcci.2016.21(2).67-80)
33. Jiménez, J. & Cota-Yáñez, R. (2019). Relación del grado de escolaridad y el ingreso bajo la perspectiva de la teoría del capital humano. Estudio de caso. *Revista de Comunicación de la SEECI*, (48), 87-108. <http://doi.org/10.15198/seeci.2019.48.87-108>.
34. Kline, R. B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (5ª ed.). New York: The Guilford Press.
35. Losada-Díaz, J. C., Rodríguez-Fernández, L. y Paniagua-Rojano, F. J. (2020). Comunicación gubernamental y emociones en la crisis del Covid-19 en España. *Revista Latina de Comunicación Social*, 78, 23-40. www.doi.org/10.4185/RLCS-2020-1467
36. Maslach, C. & Leiter, M. P. (2009). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. United States of America: Jossey-Bass.
37. Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3era ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
38. Maslach, C., Schaufeli, W. & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. <http://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

39. Meliá, J. L. & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5(2), 59–74.
40. Mendoza-Llanos, R. (2015). Job satisfaction and organizational culture as predictors of absenteeism. *Revista Médica de Chile*, 143(8), 1028–1033. <http://doi.org/10.4067/S0034-98872015000800010>
41. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (15 Mayo 2020). Ministro Palacios detalla plan de funcionamiento de empresas y sectores clave que operarán en cuarentena. www.economia.gob.cl/2020/05/15/ministro-palacios-detalla-plan-de-funcionamiento-de-empresas-y-sectores-clave-que-operaran-en-cuarentena.htm
42. Ministerio de Salud. (Abril 17, 2020). Comienza uso obligatorio de mascarilla en lugares públicos cerrados. www.minsal.cl/comienza-uso-obligatorio-de-mascarilla-en-lugares-publicos-cerrados/
43. Montaña-Blasco, M., Ollé-Castellà, C., & Lavilla-Raso, M. (2020). Impacto de la pandemia de Covid-19 en el consumo de medios en España. *Revista Latina De Comunicación Social*, (78), 155-167. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2020-1472>
44. Navarro-Alvarado, A., Cota-Yáñez, R, & González-Moreno, C. D. (2018). Conceptos para entender la innovación organizacional. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 45, 87-101. <http://doi.org/10.15198/seeci.2018.45.87-101>.
45. Odriozola-Chéné, J., Díaz-Noci, J., Serrano-Tellería, A., Pérez-Arozamena, R., Pérez-Altale, L., Linares-Lanzman, J., García-Carretero, L., Calvo-Rubio, L., Torres-Mendoza, M. & Antón-Bravo, A. (2020). Inequality in times of pandemics: How online media are starting to treat the economic consequences of the coronavirus crisis. *Profesional de la información*, 29(4), 1-16. <http://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.03>.

46. Odor-Hurtado, E. J., Portugal de la Cuerda, P., Salado-García, P. & Sanz-Gómez, O. (2020). Programa para el fortalecimiento de la autoestima en jugadoras de fútbol adolescentes. *Revista de Ciencias de la Comunicación e Información*, 25(2), 157-182. [http://doi.org/10.35742/rcci.2020.25\(2\).157-182](http://doi.org/10.35742/rcci.2020.25(2).157-182)
47. Orte, M. C., Ballester, LI. & Nevot-Caldentey, LI. (2020). Factores de riesgo infanto-juveniles durante el confinamiento por COVID-19: revisión de medidas de prevención familiar en España. *Revista Latina de Comunicación Social*, 78, 205-236. www.doi.org/10.4185/RLCS-2020-1475
48. Orte, M. C., Sánchez Prieto, L., Caldevilla-Domínguez, D. & Barrientos-Báez, A. (2020). Evaluation of Distress and Risk Perception Associated with COVID-19 in Vulnerable Groups. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(17), 9207. <https://doi.org/10.3390/ijerph17249207>
49. Parada, J. E., Ganga-Contreras, F., & Rivera, Y. (2017). Estado del arte de la innovación social: una mirada-la perspectiva de Europa y Latinoamérica. *Revista Opción*. 33(82), 563-587.
50. Párraga, I., González, E., Méndez, T., Villarín, A. & León, A. (2018). Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 11(2), 51-60.
51. Patricia-Morales, M. C. (2020). Inteligencia emocional y ética de la responsabilidad solidaria: como contribuir hoy a una pedagogía humanizada. *Revista de Ciencias de la Comunicación e Información*, 25(2), 55-70. [http://doi.org/10.35742/rcci.2020.25\(2\).55-70](http://doi.org/10.35742/rcci.2020.25(2).55-70)
52. Peiró, J. M. & Prieto, F. (Eds.). (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo. Vol 1: La actividad laboral en su contexto*. España: Síntesis.
53. Peña, L. & Valerio, R. (2007). Prevalencia del síndrome de “quemarse por el trabajo” burnout, en empleados de sucursales de un banco dominicano. *Ciencia y Sociedad*, 32(4), 645–667.

54. Pérez-Curiel, C. & Velasco-Molpeceres, A. M. (2020). Impacto del discurso político en la difusión de bulos sobre Covid-19. Influencia de la desinformación en públicos y medios. *Revista Latina de Comunicación Social*, 78, 65-97. www.doi.org/10.4185/RLCS-2020-1469
55. Perfetti, M. E. (2018). La tradición pesimista en el discurso intelectual venezolano como objeto de estudio (aproximación al estado de la cuestión). *Vivat Academia, Revista de Comunicación*. (145), 1-22. <http://doi.org/10.15178/va.2018.145.1-22>
56. Piqueiras-Conlledo, P., De Marchis, G. y Cuesta-Díaz, V. (2020). Análisis del contenido publicado en YouTube, Facebook e Internet sobre vacunas y anti-vacunas. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(1), 67-90. [http://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(1\)](http://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(1))
57. Polti, I. (2013). Ética en la Investigación: análisis desde una perspectiva actual sobre casos paradigmáticos de investigación en Psicología. En Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires (Ed.), *V Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XX Jornadas de Investigación Noveno Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*. 190–194. Buenos Aires. www.aacademica.org/000-054/51
58. Ramírez-Vielma, R. & Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 19(4), 791-799. <http://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517>
59. Rodríguez, A., Sánchez, J., Hernández, S., Pérez, C., Villamil, W., Méndez, C., Verbanaz, S., Cimerman, S., Rodríguez, H., Escalera, J., Balbín, G., Arteaga, K., Cvetkovic, A., Orduna, T., Savio, E. & Paniz, A. (2020). Preparación y control de la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19) en América Latina. *Acta Médica Peruana*, 37(1), 3-7. <http://doi.org/10.35663/amp.2020.371.909>
60. Román-Etxebarrieta, G., Álvarez-Rementería, M., Pérez-Izaguirre, E. & Dosil, M. (2020). El rol de los Medios de Comunicación en Situaciones de Crisis Sanitaria. La Percepción de la Población

en torno al Control y las Normas Sociales durante la Pandemia del COVID-19. *Revista Latina de Comunicación Social*, 78, 437-456. www.doi.org/10.4185/RLCS-2020-1484

61. Román-San-Miguel, A., Sánchez-Gey Valenzuela, N. & Elías-Zambrano, R. (2020). Las *fake news* durante el Estado de Alarma por COVID-19. Análisis desde el punto de vista político en la prensa española. *Revista Latina de Comunicación Social*, 78, 359-391. www.doi.org/10.4185/RLCS-2020-1481
62. Salazar, M., Martín, M. J. & Muñoz, Y. (2018). Creencias organizacionales, satisfacción laboral y síndrome burnout en docentes de Educación Superior. *Revista Opción*, 34(87), 183–212.
63. Salazar, R., Barrientos-Báez, A., & Caldevilla-Domínguez, D. (2020). Crítica, debate y polarización en torno a la COVID-19. *Argumentos de Razón Técnica*, (23), 151-187. <http://doi.org/10.12795/Argumentos/2020.i23.05>
64. Salvatierra-Iriarte, M. (2018). Ética en la educación superior en el contexto venezolano para la sostenibilidad organizacional. *Revista de Ciencias de la Comunicación e Información*, 23(2), 55-65. [http://doi.org/10.35742/rcci.2018.23\(2\).55-65](http://doi.org/10.35742/rcci.2018.23(2).55-65)
65. Sánchez-Marín, F., Parra-Meroño, M. & Peña-Acuña, B. (2019). Experiencias de trabajo cooperativo en la educación superior. Percepciones sobre su contribución al desarrollo de la competencia social. *Vivat Academia, Revista de Comunicación*, (147), 87-108. <http://doi.org/10.15178/va.2019.147.87-108>
66. Sancho-Escrivá, J. V., Fanjul-Peyró, C., De la Iglesia-Vayá, M., Montell, J. A. & Escartí-Fabra, M. J. (2020). Aplicación de la inteligencia artificial con procesamiento del lenguaje natural para textos de investigación cualitativa en la relación médico-paciente con enfermedad mental mediante el uso de tecnologías móviles. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(1), 19-41. [http://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(1\).19-41](http://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(1).19-41)

67. Schaufeli, W. B. & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. Philadelphia: Taylor & Francis.
68. Schneider, B. (1985). Organizational behavior. *Annual Review Psychology*, 36, 573-611. <http://doi.org/10.1146/annurev.ps.36.020185.003041>
69. Simón-Grima, J. (2020). Inteligencia emocional: retrato e importancia en profesionales de la salud (trabajadores del sector *fitness*, cirujanos y podólogos). *Revista de Ciencias de la Comunicación e Información*, 25(2), 23-40. [http://doi.org/10.35742/rcci.2020.25\(2\).23-40](http://doi.org/10.35742/rcci.2020.25(2).23-40)
70. Urzúa, A., Vera-Villaruel, P., Caqueo-Urizar, A. & Polanco-Carrasco, R. (2020). La Psicología en la prevención y manejo del COVID-19. Aportes desde la evidencia inicial. *Terapia psicológica*, 38(1), 103-118. <http://doi.org/10.4067/S0718-48082020000100103>
71. Villa-Gracia, A. D. & Cerdán-Martínez, V. (2020). Bulos durante la pandemia del Covid-19 en España: un estudio a través de Google Trends. *Revista Latina de Comunicación Social*, 78, 169-182. www.doi.org/10.4185/RLCS-2020-1473
72. Villanueva, F. (Abril 7, 2020). Trabajadores, empresas y bancos: por qué el Covid-19 puede tumbarlos a los tres. *CIPER*. www.ciperchile.cl/2020/04/07/trabajadores-empresas-y-bancos-por-que-el-covid-19-puede-tumbarlos-a-los-tres/

DATOS DE LOS AUTORES.

1. **Carlos Mauricio Salazar-Botello**. Magíster en Desarrollo y Comportamiento Organizacional; Académico Departamento de Gestión Empresarial de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío. E-mail: mauricio@ubiobio.cl
2. **Francisco A. Ganga Contreras**. Doctor en Gestión Estratégica y Relaciones Internacionales (Universidad de Sevilla-España), Profesor Titular, Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad de Tarapacá-Chile. E-mail: francicoganga@uta.cl (autor de correspondencia).

3. **Rodolfo Mendoza-Llanos.** Doctor en Ciencias Humanas, Académico Departamento de Ciencias Sociales de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad del Bío-Bío. E-mail: rmendoza@ubiobio.cl
4. **Yohana Muñoz-Jara.** Magíster en Gestión de Empresas, Profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío. E-mail: ymunoz@ubiobio.cl
5. **María Valentina Jara-Hernández.** Magíster en Gestión de Empresas Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío. E-mail: myjara@egresados.ubiobio.cl

RECIBIDO: 2 de junio del 2021.

APROBADO: 22 de junio del 2021.