

# Clima laboral y síndrome de *burnout* en trabajadores de instituciones de educación superior

## Workplace climate and *burnout* syndrome in workers of higher education

Luis A. Orna-Tiburcio<sup>1</sup>, Viter G. Carlos-Trinidad<sup>2</sup>

**Cómo citar:** Orna-Tiburcio, L.A., y Carlos-Trinidad, V.G. (2021). Clima laboral y síndrome de *burnout* en trabajadores de instituciones de educación superior. *Gaceta Científica*, 7(4), 143-149. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.4.1125>

<sup>1</sup>Magíster en Educación con mención en Gestión y Planeamiento. ICPNA-Sede Huánuco, Huánuco, Perú  
luis.orna@unheval.pe  
<https://orcid.org/0000-0002-7174-9292>

<sup>2</sup>Magíster en efectividad clínica con orientación en Investigación y Gestión. Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.  
viter.carlos@udh.edu.pe  
<https://orcid.org/0000-0002-9787-0808>

### Resumen

**Objetivo.** Determinar la relación entre el clima laboral y la aparición del síndrome de *burnout* en un grupo de trabajadores de instituciones de educación superior. **Métodos.** Investigación de tipo observacional, descriptivo, transversal, con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional. Para la recolección de datos se utilizaron dos escalas de Likert: clima laboral de Palma y el inventario de *burnout* de Maslach. La muestra fue de 51 trabajadores, quienes fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. **Resultados.** Se evidenció un clima laboral favorable en un 49 % (25) y desfavorable en un 3,9 % (2); el 39,2 % (20) percibió el síndrome de *burnout* como medio y el 29,4 % (15) como bajo. Se comprobó la existencia de una correlación débil negativa entre el clima laboral y el síndrome de *burnout* ( $Rho = -0,377$ ;  $p = 0,006$ ); correlación negativa débil y significativa del clima laboral con la dimensión agotamiento ( $Rho = -0,331$ ;  $p = 0,018$ ), correlación nula no significativa con la dimensión despersonalización ( $Rho = -0,251$ ;  $p = 0,076$ ) y una correlación débil positiva con la dimensión realización personal ( $Rho = 0,357$ ;  $p = 0,010$ ). **Conclusión.** Se encontró un clima favorable en casi la mitad de los trabajos y síndrome de *burnout* medio en casi un tercio de ellos. Además, se evidenció una relación significativa y negativa débil entre ambas variables.

**Palabras clave:** clima laboral, síndrome de *burnout*, trabajadores, educación superior, institutos.

### Abstract

**Objective.** To determine the relationship between the workplace environment and the onset of *burnout* syndrome in a group of workers from higher education institutes. **Methods.** Observational, descriptive, cross-sectional research with a correlational descriptive non-experimental design, for data collection two Likert-type scales were used: Palma workplace environment scale and Maslach *burnout* inventory. The sample consisted of 51 workers, who were selected through a non-probability convenience sampling. **Results.** A favorable work environment was evidenced in 49 % (25) and unfavorable in 3.9 % (2); 39.2 % (20) experienced the *burnout* syndrome as medium and 29.4 % (15) as low. The existence of a weak negative correlation between workplace environment and *burnout* syndrome was found ( $Rho = -0.377$ ;  $p = 0.006$ ); weak and significant negative correlation between workplace environment and the exhaustion dimension ( $Rho = -0.331$ ;  $p = 0.018$ ), non-significant null correlation with the depersonalization dimension ( $Rho = -0.251$ ;  $p = 0.076$ ) and a weak positive correlation with the achievement personal dimension ( $Rho = 0.357$ ;  $p = 0.010$ ). **Conclusion.** A favorable climate was found in almost half of the workers and average *burnout* syndrome in almost a third of them. A significant and weak negative relationship was found between both variables.

**Keywords:** workplace climate, *burnout* syndrome, workers, higher education, institutes.

Arbitrada por pares ciegos

Recibido: 12/06/2021  
Aceptado: 01/10/2021

Autor de correspondencia:  
luis.orna@unheval.pe

## Introducción

El trabajo dentro de las instituciones educativas, como cualquier otra labor, puede resultar estresante para las personas que ahí desempeñan sus funciones. El origen de ello podría atribuirse a la capacidad de gestión del talento humano, la cual incide en el clima laboral percibido por los empleados. Este clima resulta importante por el efecto que tiene en favor o en perjuicio de la salud del trabajador y la prevención del síndrome de *burnout*.

El clima laboral se define como:

El ambiente donde las personas desarrollan su actividad laboral y profesional diariamente, este ambiente incluye el trato de los jefes a empleados, relaciones de los grupos de trabajo, proveedores, clientes internos y externos y está ligado especialmente al grado de motivación y satisfacción de las necesidades psicológicas, sociales, personales y al logro de los objetivos dentro de la organización. (Corredor et al., 2016, p. 104)

Por otra parte, el síndrome de *burnout* es definido como aquellas:

Actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como la percepción individual de encontrarse emocionalmente agotado, desarrollando una serie de síntomas y signos: como el agotamiento emocional, despersonalización y la falta de realización personal, afectando la salud del individuo. (Quiroz et al., 2017, p. 132)

El ya mencionado síndrome de *burnout* afecta a los profesionales de diversos sectores laborales. Particularmente, los trabajadores del sector educativo se ven afectados por este problema que se manifiesta por un notorio descenso en el rendimiento laboral, insatisfacción con el trabajo, además del agotamiento mental, físico y emocional que este acarrea (Barradas, 2018). Asimismo, se considera como un problema de naturaleza grave debido a los efectos que tiene para el ambiente laboral, en el cual los trabajadores pueden llegar a incurrir en maltrato físico y psicológico hacia sus compañeros, uso de drogas o alcohol y un desempeño significativamente bajo en sus funciones (Barradas, 2018).

Considerando lo anterior, a nivel internacional se evidenció un estudio realizado por Vilcahuano (2015), quien encontró que entre los trabajadores universitarios el clima organizacional se encuentra relacionado con la aparición del síndrome de *burnout*. De este modo se evidencia el vínculo que existe entre ambas variables, razón por la cual la atmósfera percibida en el ambiente laboral debe ser motivo de preocupación para los que gestionan entidades educativas.

Nuestro país no es ajeno a esta problemática. De acuerdo con Palomino (2019), existe relación entre las variables síndrome de *burnout* y clima institucional. Esta relación es inversa, es decir, las personas que presentan un nivel medio alto de síndrome de *burnout* pueden percibir un clima institucional regular o malo, y viceversa. Del mismo modo, se comprobó que existe relación entre cada uno de los componentes del síndrome de *burnout* y el clima

institucional. Las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización evidencian una relación inversa con respecto al Clima Institucional, pero la dimensión realización personal presenta una relación directa con el clima institucional.

En la misma línea, esta problemática a nivel de la región Huánuco ha recibido atención de diversos estudios. Cabe resaltar que dichas investigaciones se enfocan prioritariamente a estudiar el problema entre trabajadores del sector salud. Alvarado (2017) concluyó que el clima organizacional influye de manera significativa en la presencia del síndrome de *burnout* de los trabajadores del Centro Quirúrgico y Central de Esterilización en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco. El síndrome estuvo influenciado por aspectos del clima organizacional que incluyen: involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales y autorrealización. Sin embargo, hasta la fecha no se han registrado investigaciones sobre esta problemática entre trabajadores del sector educación.

Tomando en cuenta lo anteriormente mencionado, se ha planteado la necesidad de efectuar el presente estudio con el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima laboral y la aparición del síndrome de *burnout* de los trabajadores tres instituciones de educación superior tecnológica, con el fin de ofrecer un aporte científico que ayude a mejorar la calidad del ambiente laboral en instituciones del sector educación.

## Métodos

### Tipo de estudio

Se llevó a cabo una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, descriptivo, transversal, con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional.

### Población criterios de selección de la población

La población estuvo constituida por 126 trabajadores administrativos y docente de tres institutos de educación superior tecnológica de la provincia de Huánuco (Javier Pulgar Vidal, Aparicio Pomares e Isabel la Católica). Como único criterio de exclusión se consideró el hecho de no firmar el consentimiento informado.

### Muestra/tipo de muestreo

La muestra efectiva que se obtuvo fue de 51 trabajadores a una confiabilidad del 95 % y un error de 10,6 %, los cuales fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Si bien inicialmente se planteó trabajar con un error del 5 %, esto no se pudo cumplir debido a que muchos de los sujetos de estudio no aceptaron ser parte del estudio, lo que conllevó a un incremento del error en el cálculo muestral.

### Instrumentos de recolección de datos/proceso de validación de los instrumentos de medición

Se utilizaron dos escalas, la primera fue la escala de clima laboral estandarizado para su uso en nuestro país, constituida por 5 dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, con 50 ítems (Palma Carrillo, 2004). La segunda fue la escala inventario de *burnout* de

Maslach, creada por Maslach y Jackson, la misma que es aceptada a nivel internacional, particularmente en América Latina, gracias a su capacidad de medir el síndrome de *burnout* a través de 3 dimensiones: agotamiento, despersonalización y realización personal, con 22 ítems (Olivares Faúndez, 2017). En ambos casos se trata de instrumentos validados a través de estudios psicométricos y garantizaron que los datos recolectados fuesen de calidad.

#### Procedimientos de la recolección de datos

Con el proyecto elaborado se solicitaron los permisos respectivos a las 3 instituciones de educación superior y se aplicaron las escalas durante el mes de septiembre del 2020, habiendo sido previamente convocada una reunión con todo el personal de cada una de las instituciones y la firma del consentimiento informado.

#### Análisis de datos

Los datos obtenidos fueron volcados a una base de datos de Excel, para luego ser procesados en el paquete estadístico SPSS (v25) para Windows.

Los resultados se presentaron teniendo en cuenta la estadística descriptiva a través de tablas con frecuencias absolutas y porcentuales para las variables Cualitativas, asimismo, las variables cuantitativas se representaron a través de las medidas de tendencia central y dispersión.

Por otro lado, se hizo uso de la estadística inferencial para correlacionar la variable clima laboral con el síndrome de *burnout*, ambos como variables cuantitativas. De la misma manera, el clima laboral con las respectivas dimensiones de la escala de síndrome de *burnout* (agotamiento, despersonalización y realización personal); todo esto a través de la prueba no paramétrica correlación de Spearman, debido a que ambas variables no cumplieron los criterios de distribución normal.

#### Aspectos éticos

La investigación se desarrolló cumpliendo los principios éticos de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia. Asimismo, los participantes firmaron el consentimiento informado, a través del cual aceptaron participar libremente y ser parte del estudio.

#### Resultados

Según la tabla 1 de la distribución de las frecuencias de los datos sociodemográficos y laborales de los trabajadores, se observó que más de la mitad de los participantes 62,7 % (32) eran mujeres y el resto varones 37,3 % (19); el 52,9 % (27) pertenecieron al I.E.S.T.P Isabel La Católica y sólo el 19,6 % (10) fueron del I.E.S.T.P Aparicio Pomares; en su gran mayoría eran docentes 82,4 % (42) respecto al 17,6 % (9) que fueron administrativos; en proporciones muy parecidas trabajaban a medio tiempo 49 % (25) y 51 % (26) a tiempo completo; respecto a la modalidad del trabajo casi todos fueron empleados 90,2 % (46) y únicamente el 9,8 % (5) eran directivos; en relación al estado civil más de la mitad eran solteros 52,9 % (27) y en misma proporción 2 % (1) fueron viudos(as) y divorciados(as); finalmente según el régimen laboral en gran medida fueron contratados con

80,4 % (41) y sólo el 19,6 % (10) eran nombrados.

**Tabla 1**  
**Distribución absoluta y porcentual de los datos sociodemográficos y laborales de los trabajadores**

| Datos sociodemográficos y laborales | n = 51 |      |
|-------------------------------------|--------|------|
|                                     | fi     | %    |
| <b>Sexo</b>                         |        |      |
| Masculino                           | 19     | 37,3 |
| Femenino                            | 32     | 62,7 |
| <b>Institución</b>                  |        |      |
| I.E.S.T.P Javier Pulgar Vidal       | 14     | 27,5 |
| I.E.S.T.P Aparicio Pomares          | 10     | 19,6 |
| I.E.S.T.P Isabel La Católica        | 27     | 52,9 |
| <b>Puesto de trabajo</b>            |        |      |
| Administrativo                      | 9      | 17,6 |
| Docente                             | 42     | 82,4 |
| <b>Modalidad de trabajo</b>         |        |      |
| Medio tiempo                        | 25     | 49,0 |
| Tiempo completo                     | 26     | 51,0 |
| <b>Jerarquía</b>                    |        |      |
| Directivo                           | 5      | 9,8  |
| Empleado                            | 46     | 90,2 |
| <b>Estado civil</b>                 |        |      |
| Soltero(a)                          | 27     | 52,9 |
| Casado(a)                           | 17     | 33,3 |
| Conviviente                         | 5      | 9,8  |
| Viudo(a)                            | 1      | 2,0  |
| Divorciado(a)                       | 1      | 2,0  |
| <b>Régimen laboral</b>              |        |      |
| Nombrado                            | 10     | 19,6 |
| Contratado                          | 41     | 80,4 |

De acuerdo a la tabla 2 de la distribución de las medidas de tendencia central y dispersión de los datos sociodemográficos y laborales de los trabajadores, la edad promedio fue de 40,98 años con una mediana de 39, un desvío estándar de 12,11, con una edad mínima de 22 y máxima de 69 años; el tiempo de servicio promedio era de 6,94 años, con una mediana de 3, un desvío estándar de 8,372 y 0 años como mínimo y 36 como máximo tiempo de servicio; en relación a las horas de trabajo semanal el promedio fue de 22,12, su mediana 14, el desvío estándar de 14,744, con 2 horas como mínimo y 48 como máximo.

Según la tabla 3 de los niveles de clasificación del clima laboral, no se evidenció el nivel muy desfavorable, en vez de ello se observó que casi la mitad 49 % (25) percibieron el clima de su trabajo como favorable y sólo el 3,9 % (2) como desfavorable. Lo evidenciado si bien depende de factores externos e internos (Sosa, 2018), podemos mencionar como factor externo de importancia, al macro

ambiente en tiempos de pandemia por COVID-19 y a pesar que lo que vivimos en la actualidad, esto no repercutió en gran medida sobre el clima do en el clima laboral; sin embargo como factor interno se puede resaltar que los aspectos relacionales (la relación entre la empresa - colaboradores, directivos - colaboradores, colaboradores - colaboradores y otros) los cuales probablemente estuvieron bien manejados en estas instituciones y por ello más de la mitad del total de los encuestados percibieron el clima como favorable 49 % (25) y 19,6 % (10) como muy favorable.

**Tabla 2**  
**Medidas de tendencia central y dispersión de los datos sociodemográficos y laborales de los trabajadores**

| Datos sociodemográficos y laborales | X     | Me | S      | S <sup>2</sup> | Min | Max |
|-------------------------------------|-------|----|--------|----------------|-----|-----|
| Edad                                | 40,98 | 39 | 12,11  | 146,66         | 22  | 69  |
| Tiempo de servicio                  | 6,94  | 3  | 8,372  | 70,096         | 0   | 36  |
| Horas de trabajo semanal            | 22,12 | 14 | 14,744 | 217,386        | 2   | 48  |

**Tabla 3**  
**Niveles de clasificación del clima laboral en los trabajadores**

| Niveles de clima laboral | n = 51 |      |
|--------------------------|--------|------|
|                          | fi     | %    |
| Desfavorable             | 2      | 3,9  |
| Media                    | 14     | 27,5 |
| Favorable                | 25     | 49,0 |
| Muy favorable            | 10     | 19,6 |

De acuerdo a la tabla 4, se observó que el 39,2% (20) percibió el síndrome de *burnout* como medio y el 29,4% (15) como bajo. Aquellos que presentaron un nivel alto, 31,4% (16), puede obedecer, según Apiquian (20007), a diversos factores como la seguridad o estabilidad en el puesto, ya que un gran número de los trabajadores eran contratados a medio tiempo. De igual modo, la misma autora refiere que la incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones, como ocurrió desde el inicio de la pandemia, pudo haber influenciado en que los trabajadores presenten un nivel alto del síndrome de *burnout*.

En contraste con lo anterior, la antigüedad profesional, los turnos laborales y el horario de trabajo que, de acuerdo con Apiquian (20007), se flexibilizaron durante la pandemia, pudo haber repercutido en los otros dos tercios: para el caso de un nivel medio [39,2% (20)] y el nivel bajo [29,4% (15)] del síndrome de *burnout*.

**Tabla 4**

**Niveles de clasificación del síndrome de burnout en los trabajadores**

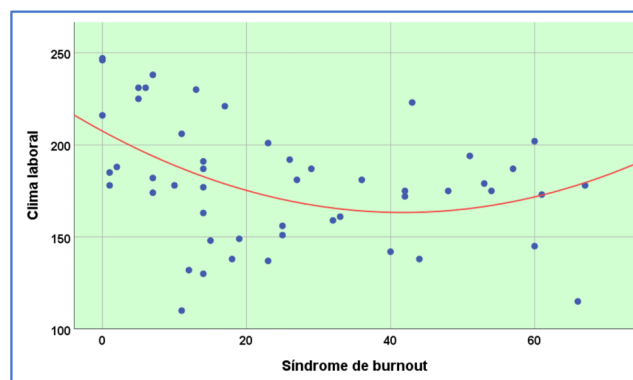
| Niveles de clasificación del síndrome de burnout | n=51 |      |
|--|------|------|
|  | fi   | %    |
| Alto   | 16   | 31,4 |
| Medio  | 20   | 39,2 |
| Bajo   | 15   | 29,4 |

En la tabla 5, con una Rho de Spearman de -0,377 y un p-valor significativo de 0,006, podemos afirmar que existió una correlación débil negativa entre las dos variables, lo que significa en muchos de los participantes que, a medida que el clima laboral sea bueno, la presencia de la sintomatología *burnout* será menor; la cual se observa con mayor detalle gráficamente (ver Figura 1). Esta correlación inversa lo explica Galeano et al. (2012), en una revisión, donde se resalta la importancia que tiene el clima organizacional en las organizaciones; siendo este además un antídoto para mejorar las acciones de los colaboradores, dándole un sentido a su participación, generando sensaciones de compartir los objetivos y metas de la empresa. Así mismo, proporciona retroalimentación, la cual determina los comportamientos, conductas y actitudes de los colaboradores dentro de las organizaciones (Galeano et al., 2012).

**Tabla 5**  
**Correlación del clima organizacional y síndrome de burnout de los trabajadores**

| Correlación                                | Rho de Spearman | p-valor |
|--|-----------------|---------|
| Clima organizacional y síndrome de burnout | -0,377          | 0,006   |

**Figura 1**  
**Representación gráfica de dispersión de la correlación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout**



Finalmente, según la tabla 6, se observó una tendencia parecida presente en la tabla 5. Así, con una Rho de Spearman de -0,331 y un valor significativo de p = 0,018 notamos la existencia de una correlación débil negativa con la dimensión agotamiento; asimismo, con una Rho de

Spearman de  $-0,251$  y un valor no significativo de  $p = 0,076$ , que expresa una correlación nula negativa con la dimensión despersonalización; por último, para el caso de la correlación con la dimensión realización personal se observó una Rho de Spearman de  $0,357$  y un valor significativo de  $p = 0,010$  que denota la presencia de una correlación positiva débil.

**Tabla 6**  
**Correlación del clima laboral respecto a las dimensiones del síndrome de burnout de los trabajadores**

| Correlación del clima laboral con las dimensiones de síndrome de burnout | Rho de Spearman | p-valor |
|--|-----------------|---------|
| Agotamiento  | $-0,331$        | $0,018$ |
| Despersonalización   | $-0,251$        | $0,076$ |
| Realización personal   | $0,357$         | $0,010$ |

## Discusión

Realizado el estudio, se puede apreciar según la tabla 3 que un 49 % de los trabajadores perciben su clima laboral como favorable y sólo alrededor de un 4% lo considera desfavorable. Con respecto al síndrome de *burnout*, se observa en la tabla 4 que un 39% de los evaluados lo padece, pero sólo en un nivel medio; mientras que un 29% de los trabajadores apenas lo ha adquirido ya que se encuentran en un nivel bajo, lo cual no representa motivo de preocupación.

Se determinó que existe relación negativa entre el clima laboral y el síndrome de *burnout* de los trabajadores evaluados; dicha relación resultó ser de un nivel débil según el coeficiente de correlación de Pearson; aun así, se le puede considerar como una correlación significativa. Esto lleva a asumir que, a pesar de existir relación significativa entre ambas variables, dicha relación no es completa o perfecta. Esta baja correlación observada en la tabla 5 puede ser atribuible también al hecho de que la muestra de estudio consistió sólo en 51 trabajadores y, aunque estos representan a 3 instituciones, se podría necesitar realizar estudios similares con muestras mucho más grandes.

Este resultado respalda parcialmente lo hallado por Vilcahuano (2015), quien encontró que, a nivel de los trabajadores de educación superior, el clima organizacional se relaciona de manera significativa con la presencia del Síndrome de *burnout*. De este modo, se evidencia el vínculo que existe entre ambas variables, razón por la cual la atmósfera percibida en el ambiente laboral debe ser motivo de preocupación para los que gestionan entidades educativas. De manera similar, concuerda con Larrea y Matos (2019), quien encontró que el clima laboral tiene correlación con la satisfacción con la vida.

También se encontró que existe relación negativa entre el clima laboral y el agotamiento emocional de los

trabajadores evaluados (ver Tabla 6). Esta relación resultó ser de un nivel débil según el coeficiente de correlación de Pearson; aun así, se le puede considerar como una correlación significativa. Esto lleva a asumir que, a pesar de existir relación significativa entre ambas variables, dicha relación no es completa o perfecta. Esta correlación concuerda con lo encontrado por Palomino (2019), al concluir que el clima institucional se relaciona de significativamente con el agotamiento emocional en las instituciones educativas. Esto implica que los trabajadores, quienes se autoperciben como extenuados, gastados o fatigados con la actividad que realizan, con malestares físicos y un sentimiento de frustración, son los mismos quienes observan que el clima laboral no es propicio para el desempeño de sus funciones. A su vez este agotamiento emocional puede guardar cierta relación con la performance de los trabajadores, dado que More (2018) encontró relación entre el clima organizacional y el desempeño docente.

Por otro lado, se evidenció que no existe relación entre el clima laboral y la despersonalización de los trabajadores evaluados (ver Tabla 6). Esta relación, además de negativa resultó ser débil según el coeficiente de correlación de Pearson y no significativa. De ello se obtiene que además de existir una correlación muy baja entre ambas variables, esta resulta no ser lo suficientemente significativa. Esta ausencia de correlación confirma parcialmente los hallazgos de Escudero (2018), quien realizó una investigación en 3 grupos de docentes pertenecientes a distintos niveles educativos (primaria, secundaria y bachillerato); el autor concluyó que no existían diferencias en cuanto al nivel de despersonalización al comparar los puntajes entre los grupos de docentes mencionados. Este resultado significa que el hecho de desarrollar actitudes y respuestas negativas, como indiferencia y frialdad hacia los usuarios de las instituciones educativas podría no estar asociado al ambiente laboral donde los trabajadores se desenvuelven. Esta falta de correlación podría atribuirse al hecho de que, según Cólica (2018), la despersonalización también es la manifestación de un intento de distanciamiento afectivo de aquello que causa el o los problemas en procura de permanecer lo más indiferente posible. Por ello, no siempre tiene su origen en el ámbito laboral (Cólica, 2017).

Finalmente, se halló que existe una relación entre el clima laboral y la realización personal de los trabajadores evaluados (ver Tabla 6). Esta relación resultó ser débil según el coeficiente de correlación de Pearson, aun así, se le puede considerar como una correlación significativa. Esto lleva a asumir que, a pesar de existir relación significativa entre ambas variables, dicha relación no es completa o perfecta. Esta confirma en cierto modo los hallazgos de Guzmán (2013), quien determinó que existe relación significativa entre clima social en el trabajo y el nivel de satisfacción laboral entre trabajadores de una institución educativa. Este hallazgo sugiere la idea de que la sensación de logro, autoevaluación positiva de las propias capacidades para trabajar con los alumnos y de ser competentes para dichas tareas por parte de los trabajadores del sector educación podrían guardar relación con el clima laboral que estos perciben en sus

respectivas instituciones. Chero (2018) complementa esta información al haber determinado que a menor intensidad de síndrome de *burnout*, la autoestima será más alta y viceversa.

Los resultados de esta investigación poseen una importancia teórico-científica, ya que se trata de una contribución en el área de la administración de recursos humanos en las entidades que brindan servicios educativos. A través de un clima laboral propicio para los trabajadores de las instituciones educativas se puede influir positivamente en el rendimiento laboral, reducir el absentismo y mejorar la satisfacción laboral. Todas estas condiciones son indispensables para prevenir el cansancio emocional y los conflictos interpersonales que, en consecuencia, pueden desencadenar el síndrome de *burnout* entre los trabajadores, docentes y administrativos, en las instituciones del sector educación. Igualmente, se hace evidente que el tipo de clima laboral de una institución educativa incide también en las dimensiones del síndrome de *burnout* (aparición de agotamiento emocional o baja realización personal) (Bordas, 2016). Asimismo, los resultados obtenidos en la presente investigación permiten evidenciar desde una perspectiva científica de base que es muy importante mantener un clima laboral saludable para prevenir el síndrome de *burnout* entre los trabajadores de las instituciones educativas, debido a que es un problema relevante y con implicancias serias tanto para el trabajador como para su desempeño laboral (Carlin, 2014).

A pesar que la población de estudio resultó ser accesible, no se podía garantizar la completa cooperación de cada uno de los individuos por motivos de disponibilidad de tiempo de estos, ya que la recogida de datos se llevó a cabo en un tiempo y espacio fuera de las horas lectivas según la institución lo permitía. Sumado a ello, el país se encontraba en estado de emergencia sanitaria, lo cual implicó que el único medio de contactar a los sujetos de la población fue mediante el uso de TICS o medios de telecomunicación, ya que todo trámite y actividad educativa se hallaba supeditada a las disposiciones gubernamentales de inmovilización social obligatoria.

## Conclusiones

Las estrategias públicas aplicadas en la educación superior universitaria durante la pandemia del COVID-19 en Perú, Colombia y Chile lograron, en primer lugar, continuar con el servicio educativo en un modelo de educación remota, desarrollando un proceso de digitalización en docentes y estudiantes que no ha sido integral, quedando pendiente la incorporación en este cambio, tanto en la cultura institucional como en la académica y administrativa, lo que permitirá responder a las necesidades y demandas de una sociedad global, aun agobiada por la pandemia del virus COVID-19, la cual seguirá perjudicando en un plazo no definido la salud de la población por las mutaciones que experimenta.

Los tres países experimentan una brecha digital que limita el acceso de la población estudiantil a los entornos virtuales de aprendizaje. Esta brecha debe ser seriamente abordada por las gestiones de los respectivos gobiernos

para su pronta solución, pues aquella limita enormemente el derecho de los estudiantes a una educación superior de calidad, con el riesgo de hacer más grande la problemática del aprendizaje y la inequidad.

La transformación digital que las universidades de Perú, Colombia y Chile, pusieron en movimiento para continuar brindando el servicio educativo llevó a poner un especial énfasis en la docencia como motor de la formación profesional en la universidad, con un proceso de capacitación en manejo de las TIC que lograron cumplir el reto de brindar educación superior en la situación emergente; sin embargo, se requiere un proceso continuo de desarrollo de las competencias digitales que incluyen el dominio y manejo de herramientas virtuales con dimensión pedagógica, tanto en docentes como en estudiantes, sin olvidar las otras áreas del quehacer universitario como es la investigación y la responsabilidad social universitaria.

El desarrollo de la investigación y gestión del conocimiento para paliar los efectos de la pandemia tienen un balance positivo en los tres países objetos del estudio, pues las universidades motivadas por un afán de servicio a la sociedad y el incentivo del Estado aportaron con una serie de soluciones médicas y tecnológicas que van desde la reparación y fabricación de aparatos de ventilación y respiración hasta los estudios de análisis y control de la pandemia, propuestas de protocolos, aplicación de pruebas, entre otras.

En cuanto a las innovaciones pedagógicas-tecnológicas, los docentes universitarios realizaron una labor de adaptación de sus instrumentos curriculares, metodologías y materiales educativos virtuales de forma progresiva, con apoyo de los órganos reguladores de cada uno de los países latinoamericanos y los directivos de gestión académica de sus universidades; trabajo que permitió el desarrollo de las competencias en sus estudiantes. El esfuerzo realizado ha hecho posible que las TIC se hayan integrado satisfactoriamente en los procesos de enseñanza aprendizaje de la educación superior universitaria.

Por último, y a manera de recomendación, el estudio realizado sobre estrategias públicas en la educación superior durante la pandemia de la COVID-19, en los países de Perú, Colombia y Chile, se basó en los contenidos de artículos y las declaraciones de normas en resoluciones o documentos oficiales. El análisis del contenido sobre el tema presenta aportes relevantes sobre educación superior en el contexto de la pandemia, aunque aún insuficientes; por tal razón, se sugiere realizar investigaciones empíricas sobre la ejecución de iniciativas y proyectos orientados por esas estrategias nacionales, en el ámbito interno de cada universidad o país y que los resultados sean útiles para la toma de decisiones en la gestión universitaria. El cuidado de la calidad educativa así lo requiere.

## Fuente de financiamiento

La investigación fue realizada con recursos propios.

## Contribución de los autores

LAOT: concepción de la idea de investigación, recolección de datos, discusión, redacción, revisión crítica de manuscrito y aprobación de la versión final.

VGCT: diseño de la metodología, análisis de los datos, discusión, redacción, revisión crítica de manuscrito y aprobación de la versión final.

## Conflicto de Interés

No presenta conflicto de intereses.

## Referencias

- Alvarado, E. I. (2017). *Influencia del clima organizacional en el síndrome de burnout del personal de salud que labora en centro quirúrgico y central de esterilización, hospital regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2015* [Tesis doctoral, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional Digital. [http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/unheval/3009/T023\\_22413494D.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/unheval/3009/T023_22413494D.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Apiquian, A. (2007). *El síndrome de burnout en las empresas* [Archivo PDF]. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Barradas, M. E. (2018). *Estrés y burnout enfermedades en la vida actual*. Palibrio.
- Bordas, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. UNED Publicaciones. <https://books.google.com.pe/books?id=7icxcwaaqbaj&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Carlin, M. (2014). *El síndrome de burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. Wanceulen S.L. [https://books.google.com.pe/books/about/el\\_s%c3%aandrome\\_de\\_burnout\\_comprensi%c3%b3n\\_del.html?id=s-cmcgaaqbaj&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/el_s%c3%aandrome_de_burnout_comprensi%c3%b3n_del.html?id=s-cmcgaaqbaj&redir_esc=y)
- Chero, J. A. (2018). *Relación entre síndrome de burnout y la autoestima en docentes de la institución educativa "Divino Maestro" de la provincia de Sechura, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14569/autoestima\\_familiar\\_chero\\_manayay\\_julio\\_antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14569/autoestima_familiar_chero_manayay_julio_antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cólica, P. R. (2017). *Neurociencias y psicobiología del estrés laboral*. Editorial Brujas.
- Corredor, A. Y., Álvarez, B., Echeverri, C. A., Gallo, C., Restrepo, D., Gallego, D. E., González, E. M., Méndez, F. E., Muñoz, G. A., Becerra, J. P., Rico, J. J., Sánchez, L. M., Gallego, L. M., Castañeda, L. F., Ricardo, L. S., Miranda, M. R., Natalia, M., Colmenares, R. A. y Guzmán, W. (2016). *Pymes: Gestión empresarial y clima organizacional*. Corporación Universitaria Americana.
- Escudero, F. J. (2018). *Análisis de la vocación, motivación y burnout en el profesorado de un centro educativo de la Comunidad de Madrid* [Tesis de maestría, Universidad Politécnica de Madrid]. Archivo Digital UPM. [https://oa.upm.es/53124/1/tfm\\_francisco\\_jose\\_escudero\\_villafranca.pdf](https://oa.upm.es/53124/1/tfm_francisco_jose_escudero_villafranca.pdf)
- Galeano, L., Parra, S. y Bromet, D. (2012). *El síndrome de burnout y el clima organizacional en el desarrollo Laboral* [Archivo PDF]. [http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/1056/1/sindrome\\_bornout\\_clima\\_parra\\_2012.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/1056/1/sindrome_bornout_clima_parra_2012.pdf)
- Guzmán, J. G. (2013). *El clima social y su relación con la satisfacción laboral entre personal académico y administrativo del CCH Oriente* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio Institucional de la UNAM. <http://132.248.9.195/ptd2013/junio/0695521/0695521.pdf>
- Larrea, K. P. y Matos, F. (2019). *Clima organizacional y satisfacción con la vida en docentes de colegio privado y público de Lima metropolitana* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. <https://doi.org/10.19083/tesis/628255>
- More, A. M. (2018). *Clima organizacional y su relación con el desempeño docente de las instituciones educativas del nivel primario en el distrito de Quilmana de la UGEL N° 08 – Cañete en el año 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional Digital. <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/unheval/3414/PPE%2000197%20M86.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59–63. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral*. CL-SPC.
- Palomino, R. A. (2019). *Síndrome de burnout y su relación con el clima institucional en las instituciones educativas públicas—UGEL 01 – Lurín – Lima – 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis UNMSM. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11350/Palomino\\_sr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11350/Palomino_sr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quiroz M, S., Lucas M, M. y Alcázar M, T. (2017). *Investigaciones Cualitativas en Ciencia y Tecnología*. 3ciencias. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=718933>
- Sosa, R. (2018). ¿De qué depende un buen clima laboral y cómo puedes alcanzarlo? Alto Nivel. <https://www.altonivel.com.mx/recursos-humanos/buen-clima-laboral/>
- Vilcahuano, D. C. (2015). *El clima organizacional y su relación con el síndrome de burnout, en los servidores de la dirección de talento humano de la Universidad Central del Ecuador* [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Digital UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7270/1/t-uce-0007-203i.pdf>