



Relación entre factores psicosociales y la calidad del servicio en instituciones educativas

Relationship between psychosocial factors and quality of service in educational institutions

Luis Alberto Araujo Dorado 

Universidad de Córdoba, Montería, Colombia.

María Trinidad Plaza Gómez 

Universidad de Córdoba, Montería, Colombia.

Helman Enrique Hernández Riaño 

Universidad de Córdoba, Montería, Colombia.

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre los riesgos psicosociales como el síndrome de burnout y la adaptación a los cambios mediante la resiliencia presente en los docentes y la percepción de los estudiantes en la calidad del servicio educativo en el departamento de Córdoba (Colombia). **Método:** La investigación fue de tipo cuantitativa, de cohorte transversal y análisis de relaciones. Se contó con la participación de 239 docentes y 737 estudiantes, distribuidos en 20 instituciones de los municipios escogidos. Los instrumentos utilizados para medir las variables fueron: MBI-ES correspondiente al inventario de burnout de Maslach para docentes, CD RISC-10 instrumento para medir resiliencia y SERVQUAL utilizado para medir la calidad del servicio. Para determinar la relación entre las variables se planteó un modelo general, utilizando la técnica de análisis de modelos de ecuaciones estructurales (SEM). **Resultados:** Los hallazgos evidencian que los altos niveles de resiliencia en los docentes están relacionados con bajos niveles de síndrome de burnout y altos niveles de calidad percibida por sus estudiantes, demostrando que sí existe relación entre las variables y aceptando el modelo planteado. **Conclusiones:** La relación de las variables estudiadas juega un papel importante al momento de precisar la condición en la que está el trabajador e inspeccionar si tiene efectos directos hacia la atención al cliente; esto también ayuda a explorar nuevos factores que puedan tener incidencia en el lugar de trabajo de los docentes repercutiendo en cierta medida en la realización de sus actividades.

Palabras clave: Educación de calidad; Modelo de ecuaciones estructurales; Resiliencia; Riesgos psicosociales; Síndrome de Burnout.

Clasificación JEL: C3, I21.

Abstract

Objective: Determine the relationship between psychosocial risks such as burnout syndrome and adaptation to changes through resilience present in teachers and students perception of the quality of educational service in the department of Córdoba (Colombia). **Method:** The research was quantitative, cross-sectional cohort and relationship analysis. It was attended by 239 teachers and 737 students, distributed in 20 institutions of the chosen municipalities. The instruments used to measure the variables were: MBI-ES corresponding to the Maslach burnout inventory for teachers, CD RISC-10 instrument for measuring resilience and SERVQUAL used to measure service quality. To determine the relationship between the variables, a general model was proposed, using the structural equation model analysis (SEM) technique. **Results:** The findings show that high levels of resilience in teachers are related to low levels of burnout syndrome and high levels of quality perceived by their students, demonstrating that there is a relationship between the variables and accepting the model proposed. **Conclusions:** The relationship of the variables studied plays an important role when it comes to specifying the condition in which the worker is and inspecting if it has direct effects towards the customer service; This also helps to explore new factors that may have an impact on the workplace of teachers by having some impact on the performance of their activities.

Keywords: Quality education; Structural equation model; Resilience; Psychosocial risks; Burnout syndrome.

JEL classification: C3, I21.

Autor de Correspondencia

laraujodorado@correo.unicordoba.edu.co

Recibido: 05-04-2022
Aceptado: 18-01-2023
Publicado: 28-03-2023



Copyright © 2023
Desarrollo Gerencial

Como citar este artículo (APA):

Araujo Dorado, L.A., Plaza Gómez, M.T., & Hernández Riaño, H.E. (2023). Relación entre factores psicosociales y la calidad del servicio en instituciones educativas. *Desarrollo Gerencial*, 15(1), 1-24. <https://doi.org/10.17081/dege.15.1.5777>

Introducción

El entorno académico, especialmente en la educación media, se caracteriza por ser la etapa donde los alumnos de instituciones educativas comienzan a fundar sus bases, no solo formativas en los saberes, sino también en la visión de lo que posiblemente quieren ser una vez finalizados sus estudios. Es también el espacio propicio donde empiezan a descubrir y desarrollar sus habilidades, enmarcados en los diferentes tipos de inteligencia. Estos niveles de educación se caracterizan por agrupar niños y adolescentes entre las edades de 14 a 18 años, encontrándose en una de las etapas más conflictivas de su vida, como lo es la pubertad, periodo particular donde se manifiesta en su máxima expresión el desorden emocional y comportamental de los niños, niñas y adolescentes, exteriorizando actitudes y personalidades totalmente cambiantes e inestables.

Dentro de este mismo entorno se encuentran los docentes o definido también como prestadores del servicio educativo, entendido en el contexto psicosocial en el que los maestros trabajan y enseñan (Johnson et al., 2007), durante por lo menos 40 horas semanales dentro de las aulas de clase (Ovalle et al., 2018), siendo el tiempo suficiente para incidir en la salud del docente, surgiendo con el tiempo factores de riesgo de tipo psicosociales, mayormente asociados al estrés, conocido como *Síndrome de Burnout*. Este síndrome se considera una manifestación del cansancio emocional, despersonalización y escasa realización personal que puede darse entre individuos que de alguna manera trabajan con personas, en este caso con estudiantes; puede llevar a un deterioro en la calidad de la asistencia y/o de los servicios proporcionados (Maslach y Jackson, 1979).

Asimismo, en el ámbito educativo se puede definir como un deterioro en la salud de los profesionales y en sus relaciones interpersonales, tanto dentro como por fuera del ámbito laboral, que a su vez producen una repercusión negativa en la docencia (Travers y Cooper, 1997). En este sentido, existen diversas investigaciones que han estudiado la presencia del *síndrome de burnout* en los docentes y las razones del porque podría presentarse (Barutçu y Serinkan, 2013; Capone et al., 2019; Colomeischi, 2015), siendo una de las profesiones en donde más prevalece esta enfermedad. Sin embargo, ha sido poco estudiada la relación que tienen estos aspectos con la calidad del servicio en un entorno educativo.

Dado lo anterior, la presente investigación estudia como los riesgos psicosociales están presentes en el sector educativo y generan afectaciones en el desempeño de los estudiantes. En la actualidad uno de los problemas que presentan los docentes al momento de impartir sus clases son asociados a circunstancias propias de su labor como son el trato con estudiantes, la carga académica, estrés y cansancio físico, por lo que en este estudio se examinó la presencia del *síndrome de burnout*, un riesgo psicosocial muy frecuente en este ambiente (Capone et al., 2019), y un factor social concerniente a la capacidad de afrontar las

adversidades mediante la adaptación a los cambios con una mentalidad positiva como es la resiliencia. Teniendo en cuenta que esta es una habilidad importante en esta profesión (Aguaded y Almeida, 2016), fue fundamental inspeccionar el nivel de resiliencia que tenían los docentes, esto para conocer cómo afecta de forma negativa o positiva la calidad del servicio educativo percibido por los estudiantes (Cueva, 2017), en instituciones de educación media en algunos municipios del departamento de Córdoba. Por lo tanto, el objetivo se centró en determinar cómo afecta el riesgo psicosocial en el trabajo de los docentes, en este caso el *síndrome de burnout*, al ser resilientes con la calidad del servicio educativo.

Para entender esta problemática, es oportuno mencionar las causas generadoras de los riesgos psicosociales en el trabajo de los docentes; una de ellas es la presión continua que tienen los docentes, desde las exigencias y requisitos de llevar un control estricto de sus actividades (Lomsdal et al., 2022), el conocer a cada tipo de estudiantes de tal forma que puedan crear metodologías que conlleven a un buen aprendizaje, evitar reflejar problemas personales a los estudiantes y en los propósitos o metas que quieren alcanzar las instituciones y el gobierno en brindar un servicio de calidad (Mineducación, 2019).

Otras de las causas pueden estar ligadas a los retrasos que se producen al momento de recibir su remuneración salarial, y que estos no sean los suficientemente retribuidos para subsanar sus gastos principales, lo que genera la necesidad de recurrir a un trabajo adicional, esto conlleva a que los docentes entren en un estado de desánimo e inconformismo lo que llega a afectar su rendimiento, y por consiguiente la calidad del servicio hacia sus estudiantes (Desouky y Allam, 2017). La calidad implica una comparación de ciertos elementos en función de un ámbito de estudio en específico, es decir, la calidad está íntimamente relacionada con la satisfacción de un producto o servicio con referente a un resultado (Blanco, 2007). En ese mismo sentido al indagar la calidad con el enfoque educativo, desde los aspectos de eficacia, el cumplimiento de los objetivos propuestos, los recursos disponibles y el contexto con respecto a la pertinencia y al mundo en que viven los estudiantes, se pretende lograr dar a conocer las características de una educación de calidad (Suarez et al., 2015).

Partiendo de esto, una institución educativa está centrada en brindar servicios de formación hacia sus alumnos, mediante educación formal y no formal a la sociedad, permitiendo la competitividad y la actualización de los sistemas económicos con el propósito de superarse y alcanzar sus objetivos para su autorrealización (Barrera y Roncancio, 2012). De igual forma, reconocer la importancia de los docentes y directivos en la ejecución de sus actividades mediante la apropiación de habilidades que permitan un buen desempeño de los mismos sin perjudicar sus emociones; por tal razón se debe informar y capacitar a los docentes con temáticas relacionadas a riesgos laborales, relaciones interpersonales, resiliencia y el manejo de la inteligencia emocional (Biedma-Ferrer, 2021).

Asimismo, se puede señalar que todos los días las instituciones educativas tienen una responsabilidad enmarcada en diferentes direcciones, donde los usuarios, conformados por los estudiantes, familias y el entorno, esperan recibir por parte de la entidad el mejor servicio en cada uno de los aspectos, al ser el carácter diferenciador para sentirse cómodos e identificados (Angell et al., 2008). Es por esto que, con este trabajo se contribuye al estudio y comprensión de otros factores inherentes al proceso educativo que se presentan en las instituciones, integrando a los docentes, directivos, estudiantes, familiares y el entorno, para proceder a mejorar las condiciones en las que se realizan las clases mediante la ayuda de un adecuado planteamiento de estrategias con fundamentación estadística.

Fundamentación teórica

Síndrome de Burnout en docentes

El *síndrome de burnout* es uno de los riesgos psicosociales que más se presentan en los docentes y es indiferente del área académica o de su profesión, se encuentran relacionados directamente con síntomas de agotamiento al momento de realizar sus actividades minimizando el desempeño en la transmisión de conocimientos hacia los estudiantes (Shen et al., 2015). El estado de agotamiento de los docentes es un factor importante asociado con la calidad de motivación de los estudiantes debido que el docente mediante las herramientas metodológicas y fundamentos teóricos y prácticos en las áreas del saber, influyen en el aprendizaje.

En investigaciones referentes al *síndrome de burnout* en los docentes, como la de Bozkuş (2018) se determinó el desgaste experimentado por los maestros en una muestra de 386 docentes en escuelas públicas. En este trabajo se estableció que en cualquier grado de escolaridad se puede presentar esta enfermedad, pero con ligeras diferencias debido a que las interrelaciones experimentadas pueden variar su intensidad. De ahí la apreciación de cuidar y controlar las cargas de trabajo de los maestros, afirmando que estas deben reducirse, de lo contrario el incremento de la carga de trabajo puede resultar en un aumento del agotamiento.

De igual forma, se tiene en consideración para el trabajo realizado, el estudio de variables que afectan de forma directa e indirecta el estado del docente; durante la revisión de literatura del *síndrome de burnout* se presentan dimensiones que relacionan aspectos de comportamiento o situacionales, como lo son: agotamiento emocional, cinismo y eficiencia, que intervienen en el trabajo del docente en el aspecto de relaciones interpersonales con sus alumnos, compañeros y superiores (Rodríguez y Fernández, 2017), mediante la examinación de las dimensiones del instrumento con la utilización de modelos de ecuaciones

estructurales, se realiza el análisis que ayuda a entender mejor su comportamiento y de cómo se vinculan unas con otras logrando una mejor interpretación.

Las investigaciones asociadas entre el agotamiento emocional de los docentes y el rendimiento de los alumnos en áreas como el de las matemáticas, manifiestan dificultades en gran medida de los estudiantes, brindando información para empezar a inspeccionar las problemáticas en los distintos saberes académicos en las instituciones educativas (Klusmann y Dirk Lüdtke, 2016). Una vez realizado el estudio, los resultados revelaron que el agotamiento emocional de los maestros estaba significativamente relacionado negativamente con el rendimiento en matemáticas de los estudiantes, incluso después de que las características de los maestros y la composición en el aula fueran controladas.

Por último, otras investigaciones como la Özer y Beycioglu (2010) revelan que las actitudes de los maestros hacia el desarrollo profesional se relacionaron positivamente con el logro personal. En otras palabras, los maestros tienen una actitud positiva hacia el desarrollo profesional si ven una relación entre sus iniciativas de desarrollo profesional y el logro de progresar en su oficio.

Resiliencia en docentes

La práctica de la resiliencia es un proceso que se debe realizar todos los días, el cual es necesario acompañar mediante talleres de estudio, donde se aprenda a superar las adversidades que se presentan en la vida, que en ayuda de la experiencia y continua práctica se puedan manejar mejor, para que el docente no presente molestias al momento de desarrollar su trabajo durante las aulas. En el estudio de Estaji y Rahimi (2014). Se encontró evidencia de que el género de los profesores y nivel de experiencia en la enseñanza se debe considerar como los factores más importantes para determinar la resiliencia del maestro, tan importante como otros elementos tales como las características del profesor y del aula.

No todas las personas asumen los cambios de igual manera y de cómo afrontarlo para avanzar; no existe una definición universalmente aceptada de la capacidad de recuperación, algunas de las características que definen y determinan como recuperarse, superar la adversidad y la adaptación de uno mismo (Henderson y Milstein, 2003), esto permite ver a un maestro resiliente como aquel que da lo mejor de él en servicio de los demás y / o una causa, utilizando habilidades para la vida. En esta medida los docentes que están constantemente afrontando nuevas situaciones deben buscar un mecanismo de ayuda que les permita adecuarlos a los cambios para que al momento de realizar sus clases no presenten inconvenientes. Por tanto, la resiliencia puede permitir que las personas afronten y superen situaciones desfavorables, que en la labor como docente seguramente se pueden vivir en más de una ocasión.

La participación en la práctica de la resiliencia se debe dar tanto por parte de los profesores como de los estudiantes. Estudios realizados para determinar la capacidad de resiliencia de los niños como el de

Folostina et al. (2015) y de cómo mejorarla para que sea útil para los profesionales de la educación y puedan causar un impacto positivo en los procesos de enseñanza y aprendizaje que se desarrollan en las instituciones.

Como se mencionó anteriormente, mientras los profesores ejercen su trabajo y realizan las actividades que tienen a cargo, se pueden encontrar con factores, obstáculos e inconvenientes que entorpecen o dificultan la realización de las mismas, durante la búsqueda de información se detectaron múltiples variables que han sido estudiadas para determinar si afectan de una u otra medida al profesor (Demir, Polat y İskender, 2018), donde se investigó la relación del nivel de resiliencia en los profesores con la satisfacción en el trabajo, el desgaste, el nivel de compromiso con la organización y la percepción del clima organizacional, además de algunas variables demográficas (sexo, edad, experiencia y nivel de las escuelas que enseñan).

Calidad del servicio educativo

La calidad educativa se debe considerar en todas las etapas que intervienen en el progreso de la misma (Martin, 2012), mediante la implementación de estrategias y recursos que contribuyan al mejoramiento y disminución de incidentes o accidentes en los trabajadores, presentando un buen clima laboral y reduciendo actividades poco productivas generadoras de gastos innecesarios. Al igual se deben considerar las necesidades, requerimientos y expectativas que tienen los clientes (estudiantes, familias y directivos), con el fin de satisfacerlas.

Según Gento et al. (2012) la calidad en el servicio educativo se define en base a varias condiciones que se presentan, estas son: la calidad administrativa de las escuelas, la calidad del servicio educativo brindada por los docentes, la calidad de los equipos y la infraestructura, que al sumar cada uno de estos aspectos se pondera la calificación obtenida por la institución. A partir de cada una de ellas, se proporcionan estándares para decretar el nivel de satisfacción del estudiante con respecto a la calidad de los servicios educativos. De esta manera, se exponen dos teorías que explican el tema tratado.

La teoría de la motivación e higiene, también conocida como la teoría Bi-factorial, establece aspectos que son de naturalezas diferentes que actúan en la motivación en el trabajo (Herzberg et al., 1959), como lo son: factores higiénicos anticipados, el sueldo, las condiciones ambientales o las relaciones entre las personas, los cuales no generan motivación; por el contrario los factores motivacionales como el reconocimiento, la impresión de logro, la autonomía o la responsabilidad, sí producen satisfacción en el trabajo.

La teoría de las expectativas expone las variables que afligen el desempeño esperado de los empleados y explican los aspectos que incurren en la motivación (Vroom, 1964), que se define como el esfuerzo que

un individuo está dispuesto a realizar para lograr sus objetivos en la organización y dependerá del valor agregado, beneficio ofrecido y de la garantía individual de conseguir sus metas dentro de la empresa.

Teniendo en cuenta que las instituciones dependiendo de la población objetivo a la que brindaran su servicio, deben ajustar su estructura para brindar las mejores condiciones en el caso que se cuente con estudiantes discapacitados, problemas psicológicos o niños especiales. Para este último caso se realizó un estudio que tenía como objetivo identificar aspectos que ayuden a explicar los efectos directos e indirectos del agotamiento en los maestros y el estrés en los resultados de los estudiantes (Wong et al., 2017). Dentro del modelo de (Maslach y Leiter, 1997) la evidencia sugiere que la calidad de la enseñanza de los maestros y la capacidad de respuesta del aprendizaje en los estudiantes, son dos factores consecuentes del agotamiento y tienen participación en el estado de la salud mental de los maestros.

Relación entre las variables

Los maestros que están estresados o agotados tienen más probabilidades de abandonar la escuela, lo que puede reducir la calidad de la enseñanza y generar inestabilidad, lo que afectara negativamente el aprendizaje del alumno (McLean y Connor, 2015). La relación que posee el síndrome de Burnout con la calidad de las clases impartidas parte de la idea de que el docente se puede ver afectado por los continuos cambios frente a los horarios, cursos, temáticas, reuniones y las relaciones presentes entre los estudiantes, con necesidades distintas y un desarrollo mental diferente. El desarrollo de intervenciones dirigidas a la mejora de las capacidades individuales de los maestros para hacer frente dentro de la profesión sigue siendo una pregunta para futuras investigaciones (Ainsworth y Oldfield, 2019).

De igual forma, la resiliencia representa las acciones y comportamientos del docente, en el desarrollo de un clima laboral favorable, donde el educador entendido como un ser que es sociable por naturaleza, debe hacer frente a una realidad personal pero a la misma vez que hace frente y parte del contexto educativo, haciendo equilibrio entre los dos contextos, teniendo en cuenta que en el transcurso de la enseñanza y la realización de la práctica pedagógica, va fundamentada en la actitud del educador y en la forma que busca relacionarse con cada alumno en particular y darle la mejor solución a cada una de sus deficiencias (Aguaded y Almeida, 2016).

De esta manera, los efectos del agotamiento y el estrés en la calidad de la enseñanza del docente están enmarcados en la línea de percepción del estado emocional y psicológico de la persona, donde la motivación del estudiante encontraría situaciones de poco interés en prestar atención en las temáticas abordada por el docente y reflejadas en mayor medida en las calificaciones finales (Wong et al., 2017), debido a este tipo de situaciones, se inspecciona si el docente que se encuentra con estrés o agotamiento está en las

condiciones de trabajar y de ser así, queda en interrogante si lo podrá llevar a cabo de igual forma todas sus actividades dentro de la institución.

Por lo descrito anteriormente, la realización de este estudio permite la identificación de la relación entre la resiliencia y el síndrome de burnout en los docentes y la calidad del servicio prestado estos en instituciones educativas de algunos municipios del departamento de Córdoba. Los resultados encontrados permiten construir estrategias, actividades o acciones que conlleven a la mitigación de la problemática expuesta y ser aplicada en diferentes instituciones educativas, para ello fue necesario la aplicación del análisis de datos estadísticos a través del modelo de ecuaciones estructurales (SEM).

Método

El diseño de la investigación que se llevó a cabo fue de tipo cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional en donde se midió el efecto del *síndrome de burnout* y la resiliencia en la calidad del servicio educativo en instituciones de educación media en tres municipios del departamento de Córdoba (Ciénaga de Oro, Cereté y Montería). Se utilizó un enfoque de modelado de ecuaciones estructurales para determinar las relaciones entre las variables.

La población objeto de estudio estuvo conformada por los docentes de los tres municipios mencionados, se realizaron solicitudes a las instituciones urbanas de cada uno de los municipios con el fin de abarcar un mínimo del 40% de los mismos, una vez aceptada, se solicitó la participación a los profesores que tuvieran a cargo los grados de 10 y 11 por ser el foco del estudio y características fundamentadas en los instrumentos de medición, obteniendo un total de 239 maestros encuestados, para determinar si estos sufrían del *síndrome de burnout* y si eran resilientes. También se incluyeron los estudiantes de estas instituciones para analizar la tercera variable correspondiente a la calidad del servicio educativo por parte de los profesores, donde participaron 737 estudiantes, distribuidos en las 20 instituciones que participaron del estudio.

La selección de la muestra está fundamentada en la participación de estudiantes de grado 10 y 11, debido a que han permanecido mayor tiempo en la institución por lo que serán más objetivos al dar su punto de vista sobre la calidad del proceso educativo, de igual forma al ser los grupos de estudiantes con mayor rango de edad y conocimientos, facilitan la aplicabilidad del instrumento psicométrico, evitando así sesgos de información y cumpliendo los criterios establecidos para el análisis SEM en el cual se recomienda 10 encuestas por cada ítem del instrumento.

En cuanto a los instrumentos, se eligieron los cuestionarios, y estos cumplían con tres criterios: (a) ser adaptables al sector educativo, (b) tener psicometría y (c) estar ya validados en algún país, esto con el fin de hacer una validación del sector en Colombia. Los criterios anteriores mencionados ayudaron al desarrollo del estudio con los indicadores de confiabilidad de constructo altos y se obtuvieron datos significativos para

el análisis de relación. Por lo anterior, se escogió el instrumento MBI (ES) de 22 ítems (Maslach et al., 1986), para evaluar la variable de *síndrome de burnout* en docentes a través de sus tres dimensiones: Agotamiento, Cinismo y Realización personal. El segundo instrumento seleccionado fue el CD RISC de 10 ítems (Notario-Pacheco et al., 2011), para evaluar la variable resiliencia en los docentes.

El tercer instrumento escogido corresponde al SERVQUAL de 44 ítems (Tan y Kek, 2004), para evaluar la variable de calidad del servicio educativo a partir de las expectativas y percepciones de los estudiantes. De acuerdo con los propósitos del estudio, los cuestionarios fueron adaptados al sector educativo.

Para realizar la validez de contenido de cada uno de los instrumentos MBI-ES, CD-RISC 10 y SERVQUAL se requirió de la ayuda por parte de 7 expertos. Esta prueba de contenido permitió inspeccionar la idoneidad de la muestra en el universo posible de conductas (reactivos o ítems), de acuerdo con los instrumentos. La realización de esta prueba de validez brinda información importante con respecto a los puntajes obtenidos en los instrumentos, al igual que su validez de constructos de las dimensiones que los conforman. Los jueces tenían como tarea evaluar la pertinencia y redacción de cada uno de los ítems para ser aplicados en el sector educativo.

Recolección de la información

Para la recolección de la información se utilizaron dos formatos de encuestas, el primero dirigido hacia los docentes de educación media por lo que se incluyeron los instrumentos de *síndrome de burnout* (MBI ES) y el de resiliencia (CD RISC-10), para un total de 32 ítems en el cual se utilizó una escala de calificación tipo *Likert* para la interpretación de los datos. La segunda encuesta fue dirigida hacia los estudiantes de cursos décimo y undécimo grado que corresponderían a la clasificación de educación media en las instituciones, los cuales se encargaron de diligenciar el instrumento de calidad de servicio educativo (SERVQUAL), brindado por los docentes en una escala de calificación tipo *Likert* en cada uno de los 44 ítems del instrumento. Este proceso se realizó en cada una de las instituciones que aceptaron la realización de la investigación en los tres municipios escogidos.

Análisis Factorial Exploratorio

El Análisis Factorial Exploratorio (AFE) es un método estadístico multivariado que se encarga de identificar la estructura del instrumento en factores subyacentes, teniendo en cuenta una base de datos (Pérez y Medrano, 2010). Así que es recomendable realizar este procedimiento en el estudio antes de la realización de modelos de ecuaciones estructurales, ya que permite revisar en primera instancia el comportamiento de los factores y mostrar indicios si estos están relacionados, para esperar buenos resultados en el análisis SEM.

Por lo anterior, se realizó un AFE bajo la inspección de componentes principales, para comprobar la relación entre cada uno de los ítems presentes de cada instrumento. La utilización de las pruebas estadística como el *test de esfericidad de Bartlett* y el indicador de la medida de adecuación de la muestra de *Kaiser-Mayer-Olikin (KMO)* (Pérez y Medrano, 2010), utilizan como criterios de aceptación indicadores como el $KMO > 0.7$ y la prueba de esfericidad de Bartlett donde el modelo es significativo si el p valor es menor a 0.5 entonces al instrumento se le puede aplicar el análisis factorial. Partiendo de esto se procede a realizar el Análisis Factorial Confirmatorio (AFC), al distribuir a cada dimensión sus ítems respectivos establecido por los autores de los instrumentos, permitiendo contrastar la validez ajustada de las hipótesis que se plantean, revisando los indicadores de ajustes pertinentes (Batista et al., 2004).

Análisis SEM

Para identificar mejor el comportamiento de los datos en el análisis SEM, se usaron dos metodologías, la primera es el desarrollado a través de ecuaciones estructurales multi-variante exploratorio (CB-SEM) utilizando el software AMOS versión 24 y la segunda en el uso del software ADANCO 2.1.1 donde se construyó el modelo general aplicando las técnicas de análisis de modelos de ecuaciones estructurales por mínimos cuadrados parciales (PLS.SEM), elaborando las posibles relaciones entre las variables estudiadas planteando una serie de hipótesis que las expliquen.

Hipótesis

- Hipótesis 1 (H1): A mayor resiliencia, menor presencia del *síndrome de burnout* en los docentes.
- Hipótesis 2 (H2): A menor presencia del *síndrome de burnout*, mayor percepción de la calidad del servicio.
- Hipótesis 3 (H3): La resiliencia disminuye el *síndrome de burnout* en los docentes y aumenta la percepción de la Calidad del Servicio de sus estudiantes.

Estimación y evaluación

Para la estimación de cada uno de los modelos se implementó el método de máxima verosimilitud. Para la evaluación del modelo correlacional se usaron los siguientes indicadores: χ^2/gf , RMSEA, p-valor RMSEA, RMR, GFI, CFI, NFI, AGFI, PNFI. Para la evaluación del modelo causal se usaron los siguientes indicadores: Rho de Dijkstra-Henseler, Rho de Jöreskog, Alfa de Cronbach y Validez discriminante HTMT.

Resultados

Análisis factorial exploratorio

Al realizar un Análisis Factorial Exploratorio (AFE) se debe determinar la viabilidad de este, mediante la prueba de esfericidad de Bartlett y la medida de adecuación del muestreo con el índice KMO. En la Tabla 1, se puede observar que el KMO registró un valor de 0,830 siendo un valor aceptable, además, un valor p para la esfericidad menor a 0.05 aceptando la hipótesis nula por lo que se garantizan la existencia de suficientes correlaciones entre las variables para proceder a realizar los modelos propuestos (Hair et al., 2014).

Tabla 1. *Viabilidad análisis factorial exploratorio*

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,830
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2248,438
	Gl.	528
	Sig.	,000

Análisis SEM

Para el análisis de los modelos propuestos (hipótesis), se realizó mediante la extracción de máxima probabilidad y se revisó la evaluación de ajuste de cada uno de éstos (χ^2/gl , RMSEA, PCLOSE, RMR, GFI, CFI, NFI, AGFI, PNFI), con el fin de saber si cumplían con los indicadores, en caso contrario se debía realizar las modificaciones pertinentes al modelo.

Hipótesis H1. Burnout - Resiliencia

Al correr el programa con el modelo H1 y revisar los datos obtenidos en los indicadores, se encontraron indicadores satisfactorios como χ^2/gl , RMSEA y PNFI, en cuanto a los otros, no se encontraron entre los parámetros óptimos, pero casi cercanos, sin embargo, el indicador PCLOSE arrojó un valor no satisfactorio por lo que se debió rechazar el modelo, por consiguiente, lo más recomendable fue realizar modificaciones al mismo. Una vez realizadas las modificaciones en el modelo, se logró mejorar los indicadores, se obtuvo parámetros de confianza aceptables para cada caso, incluyendo el PCLOSE con valor de 0,713 mejorando considerablemente y aceptando este modelo (Tabla 2).

Tabla 2. *Índices de ajuste para el AFC H1*

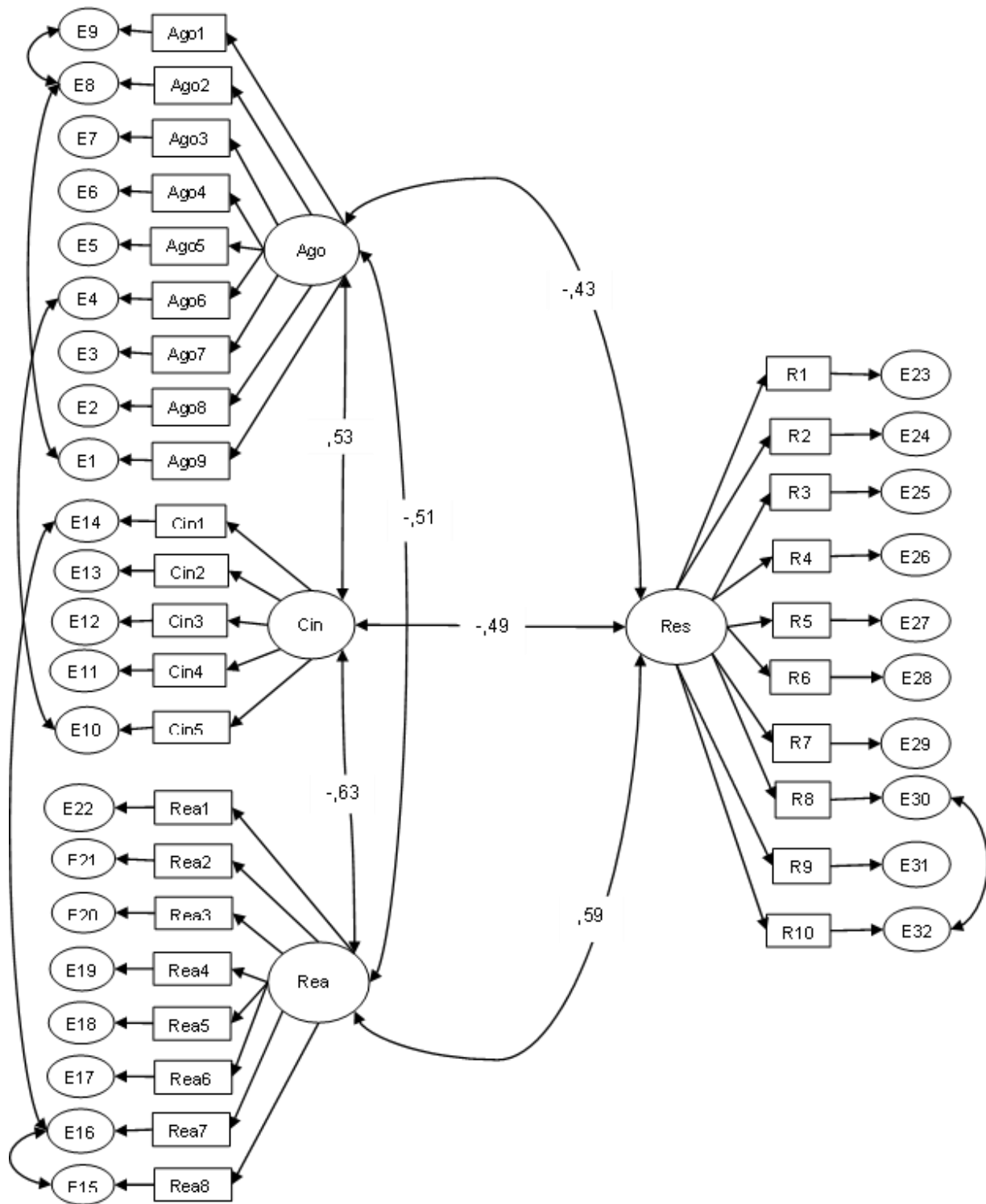
	χ^2/gf	RMSEA	PCLOSE	RMR	GFI	NFI	CFI	AGFI	PNFI
H1	1,538	0,048	0,713	0.134	0,850	0,700	0.866	0,824	0,637

Interpretación: en este punto se analizó las estimaciones para el modelo estimado en la Figura 1, sobre las asociaciones unidireccionales encontramos las cargas factoriales de los reactivos, donde en la parte posterior de los reactivos se muestra el coeficiente de correlación estandarizado; esta medida indica la varianza del reactivo explicada por la dimensión o el predictor en cuestión.

También, en las fechas bidireccionales se muestran las correlaciones entre las dimensiones, negativas como positivas, por ejemplo: de valor negativo con valores significativos están Agotamiento Vs Realización, Cinismo Vs Realización, Resiliencia Vs Agotamiento, Resiliencia Vs Cinismo, y positivamente entre Resiliencia vs Realización, Agotamiento Vs Cinismo. Aunque no hay definidos límites que cataloguen a una correlación como desmedida (valores superiores a 0,80), podrían representar problemas de multicolinealidad. En ese sentido, el modelo planteado registra coeficientes inferiores a la medida señalada.

Contraste: Por medio del análisis SEM de H1, se determinó la relación entre las variables de Burnout y Resiliencia, la cual mostró relaciones significativas e importantes entre los constructos que los configuran, evidenciando la relación atribuida a estas dos variables y siguiendo los parámetros establecidos en trabajos similares (Oliva et al., 2019). Con certeza se concreta que las altas puntuaciones en la dimensión de realización personal están asociadas a altos niveles de resiliencia, al igual que se encontraron correlaciones inversas en la dimensión de agotamiento y cinismo con respecto a la variable resiliencia, es decir, en altos niveles de resiliencia se presentan bajos niveles de agotamiento y cinismo, siguiendo los comportamientos teóricos asociados a estas variables en otros estudios y evidenciados en esta investigación en el sector educativo.

Figura 1. Modelo Burnout-Resiliencia H1



Nota. Res = Resiliencia, Ago = Agotamiento, Cin = Cinismo, Rea = Realización personal

Hipótesis H2. Burnout – Calidad del Servicio

Al correr el programa con el modelo H2 y examinar los datos conseguidos en los indicadores, se hallaron como satisfactorios los siguientes χ^2/gf , RMSEA y PNFI. Los otros, no se encontraron entre los parámetros óptimos, pero casi cercanos, sin embargo, el indicador PCLOSE arrojó un valor no satisfactorio y se debió rechazar el modelo, por consiguiente, lo más recomendable fue realizar modificaciones al mismo. Una vez realizadas las modificaciones en el modelo, se logró mejorar los indicadores, se obtuvo parámetros de confianza aceptables para cada caso, incluyendo el PCLOSE con valor de 0,313. También se presentaron mejoras en otros indicadores (Tabla 3).

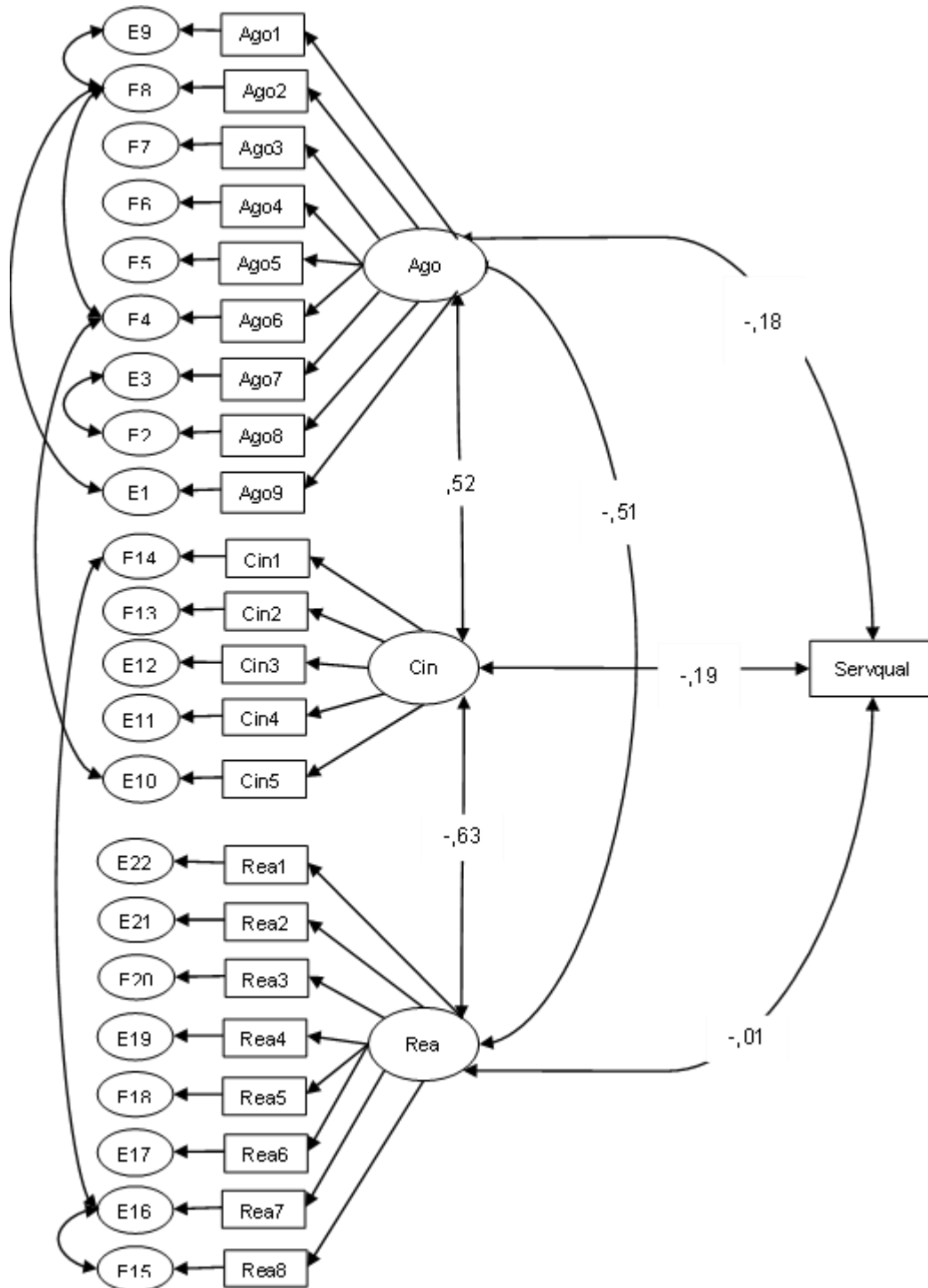
Tabla 3. *Índices de ajuste para el AFC H2.*

	χ^2/gf	RMSEA	PCLOSE	RMR	GFI	NFI	CFI	AGFI	PNFI
H2	1,661	0,053	0,313	0,154	0,889	0,758	0,884	0,859	0,653

Interpretación: Se analizó las estimaciones para el modelo estimado en la Figura 2. En las fechas bidireccionales se muestran las correlaciones entre las dimensiones, tanto negativas como positivas, por ejemplo: de valor negativo con valores significativos están: Agotamiento Vs Realización, Cinismo Vs Realización y positivamente entre Agotamiento Vs Cinismo.

Contraste: Esta relación determinó la importancia entre el *síndrome de burnout* y la calidad del servicio, ya que se presentan correlaciones negativas entre las dimensiones de Agotamiento y Cinismo siendo esto base para concretar que a medida que esas variables aumenten, la calidad descende, sin embargo, las correlaciones se presentaron en baja medida y entre las principales causas que lo puede estar generando pueden ser los valores promedios de los estudiantes, ya que no es posible relacionarlos directamente por la diferencias de tamaño de muestras. Los resultados obtenidos muestran una fuerte relación correspondiente a la literatura existente entre estas dos variables, al comprobar que a medida que los profesores se sienten desmotivados, pierden interés por su trabajo y se sienten agotados reflejando una disminución en la calidad de sus clases (McLean y Connor, 2015).

Figura 2. Modelo Burnout-Calidad del Servicio (SERVQUAL) H2



Nota. Res = Resiliencia, Ago = Agotamiento, Cin = Cinismo, Rea = Realización personal

Hipótesis H3. Modelo general

Una vez terminado el análisis de las correlaciones se procedió a evaluar la relación de las variables correspondientes, para eso se utilizó el programa ADANCO 2.1.1 construyendo así el modelo general H3. Al observar el modelo se revisaron las cargas factoriales externas, donde lo más recomendable era que no estuvieran por debajo de 0,40, encontrando así inconvenientes con los ítems REA1, REA2 y AG9, esto se realizó para mantener el indicador de la confiabilidad de la medición de cada una de las dimensiones, para de esta manera tener la certeza que aquellos ajustes fuesen afectar la validez del contenido una vez realizadas las modificaciones (Figura 3).

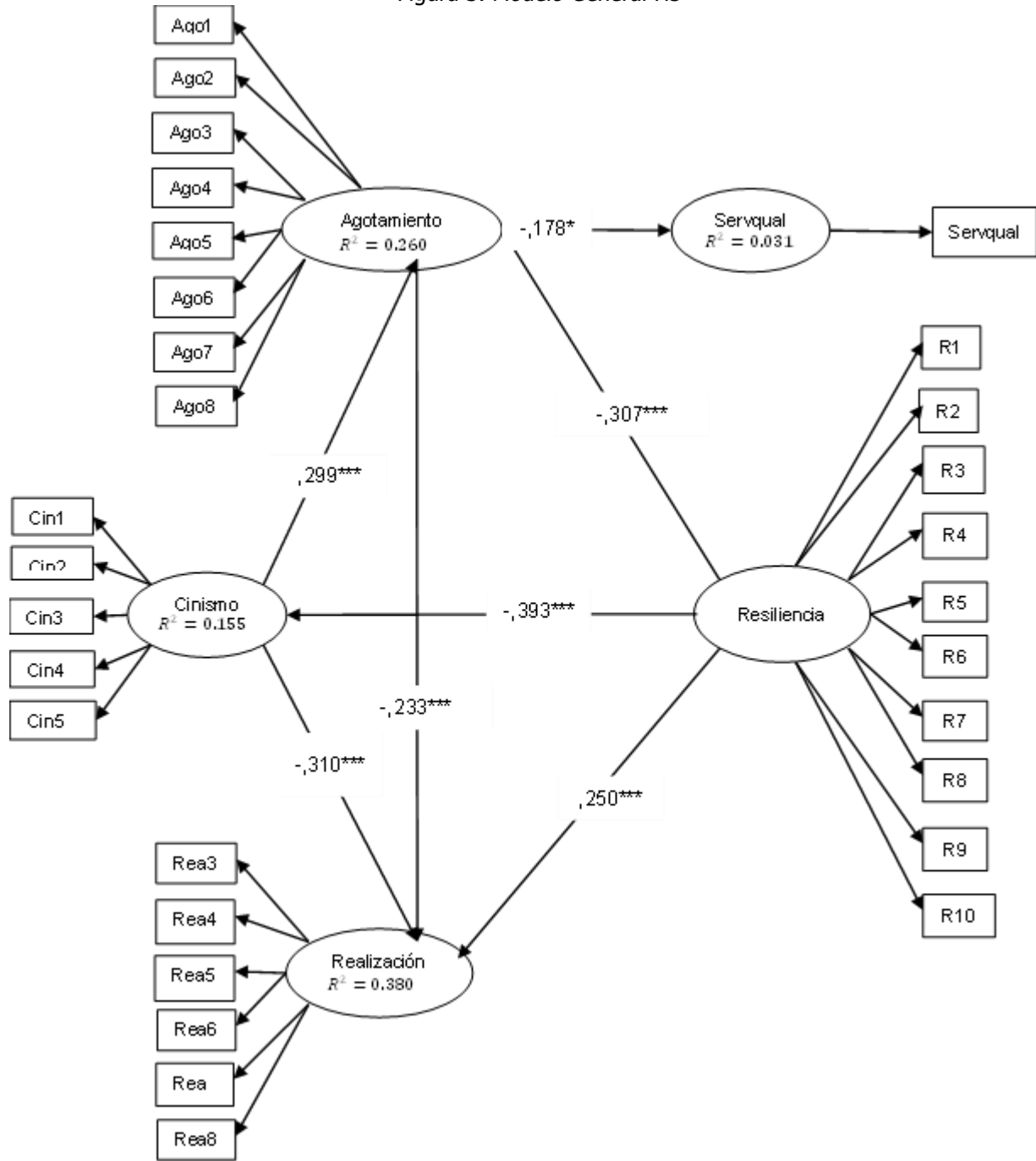
Interpretación: Al comparar el modelo anterior con los objetivos expuestos en la investigación, se logró mostrar que existen efectos directos positivos ($\beta_1=0.250$, $\beta_2=0.299$) y negativos ($\beta_3=-0.307$, $\beta_4=-0.393$, $\beta_5=-0.233$, $\beta_6=-0.310$, $\beta_7=-0.178$), esto refleja una alta relación existente entre la resiliencia, el *síndrome de burnout* y la calidad del servicio. También se observa el porcentaje de varianza explicada R² indicando que el 38,4% de la varianza REA, el 15,4% de la varianza CIN, el 25,6% de la varianza AGO son explicadas entre sí y la variable de resiliencia, y a la variable AGO también es explicada por SERVQUAL.

Siguiendo con los indicadores de fiabilidad utilizados para cada una de las dimensiones (Tabla 4), se evidencian ponderaciones superiores al lumbral requerido para su aceptación que debe ser mayor a 0,70 y como se observa en la tabla no todos los indicadores alcanzan valores adecuados, en el caso de agotamiento y realización se consideran cuestionables y en el de las variables resiliencia y cinismo se consideran pobres basándose en el *Alfa de Cronbach*, aun así, se avala la validez del estudio y el comportamiento estadístico de la información.

Tabla 4. *Indicadores de fiabilidad del modelo H3*

Constructo	Rho de Dijkstra-Henseler (ρ_A)	El rho de Jöreskog (ρ_c)	Alfa de Cronbach (α)
Resiliencia	0,7967	0,7043	0,6468
Agotamiento	0,8110	0,8579	0,8111
Cinismo	0,6811	0,7931	0,6733
Realización	0,7159	0,8059	0,7110
SERVQUAL	0,8398	0,8460	0,8130

Figura 3. Modelo General H3



Nota. * $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

Posteriormente, se revisó la validez discriminante para comprobar que las dimensiones y cada uno de los ítems que los configuran estén en la mayoría relacionados con las otras variables latentes. Partiendo de lo anterior, se utilizó el indicador HTMT, en donde se consideró factible si la comparación entre cada una de las variables tuviese valores inferiores a 0,90, como se observa en la Tabla 5, en donde cada una de las relaciones establecidas se cumple el criterio de aceptación.

Tabla 5. *Validez discriminante HTMT modelo H3*

Constructo	Resiliencia	Agotamiento	Cinismo	Realización	SERVQUAL
Resiliencia	-				
Agotamiento	0.2919	-			
Cinismo	0.4294	0,5438	-		
Realización	0,5254	0,5866	0,7200	-	
SERVQUAL	0,0602	0,1941	0.1950	0.0067	-

Contraste: Terminado el análisis de correlaciones, el modelo general H3 representa la relación entre las variables del estudio, donde se detectó que la resiliencia posee indicadores predictivos significativos sobre cada una de las dimensiones del *síndrome de burnout*, confirmando lo mencionado por otros estudios al mencionar que los docentes con altos niveles de resiliencia son capaces de adaptarse a los continuos cambios y no sentirse abrumados por su trabajo. También muestra valores Beta negativos con agotamiento y cinismo, además de positivos con realización personal, sin embargo, con explicaciones de varianzas bajas. Aun así, debido a que la resiliencia, al tener un efecto positivo sobre realización personal, se considera como un factor relevante en la prevención del *burnout* y por consiguiente, el aumento en la percepción de la calidad del servicio, confirmando la teoría planteada de la relación entre las variables en el que se tenía como propósito identificar mediadores o factores que ayuden a explicar los efectos proximales y distales del agotamiento y el estrés de los maestros en la percepción de las clases hacia los estudiantes.

Discusión

La interacción entre las variables *síndrome de burnout*, resiliencia y calidad del servicio educativo, muestra que los factores psicosociales y la no adaptación a los cambios en el trabajo determinan el rendimiento de los trabajadores al momento de realizar sus actividades. Al determinar la relación entre el *síndrome de burnout* y la resiliencia en los docentes, correspondiente a la hipótesis 1 del estudio se encontraron resultados significativos al presentar un alto grado de relación entre ellas, esto también se observa en otros estudios como el de Vizoso y Gudín, 2018; Oliva et al., 2019), donde se determinó la relación en estudiantes universitarios, al comparar los resultados presentan similitudes en las estimaciones de las variables, por lo que se acepta la hipótesis planteada.

De igual forma en la hipótesis 2, al realizar el modelo de relación entre *síndrome de burnout* y la calidad de servicio, con el fin de identificar una relación inversa al considerar que la presencia del *síndrome de burnout* en los docentes puede generar la disminución de la percepción de la calidad del servicio; estudios han determinado que algunos factores o circunstancias por los que pasan los docentes influyen negativamente en el desarrollo de sus clases y la atención de sus alumnos (Capone et al., 2019), al obtener altos porcentajes de significancia y seguir los parámetros del comportamiento de las variables con respecto a otros estudios, se acepta la hipótesis planteada en la determinación de la relación inversa del *síndrome de burnout* en los docentes y la percepción de la calidad del servicio de los estudiantes; cabe resaltar que al aumentar o disminuir las variables o factores que intervengan en la relación planteada, puede afectar la confiabilidad de los constructos debido al número de relaciones que se quieren establecer.

Por último, en la hipótesis 3 correspondiente a la determinación de la relación de las tres variables con el propósito de relacionarlas y mirar su comportamiento, se logró identificar las significancias y de igual forma evidenciar la relación de las tres variables estudiadas al demostrar los efectos que genera cada una sobre la otra y su implicación al presentarse en el sector educativo, específicamente en los docentes y estudiantes de grado 10 y 11; este es el modelo principal al integrar todas las variables y ser la propuesta innovadora a presentar en esta investigación. Mediante el seguimiento de estudios realizados y los modelos anteriormente planteados, se obtuvieron excelentes resultados y por consiguiente se aceptó la hipótesis; logrando obtener fundamentación teórica y científica para la intervención de las variables y poder mejorar la condición de los docentes en el aula y, por consiguiente, brindarles una educación de calidad a los estudiantes.

En esta oportunidad se lograron determinar las relaciones entre las variables y cumplir con el objetivo y las expectativas de la investigación, no obstante, faltaron determinar aspectos como la edad, el número de trabajos, la experiencia, la intensidad de horas y el área de enseñanza que tienen los docentes a cargo, que puedan estar incrementando el síndrome de burnout en cualquiera de sus tres dimensiones. Las limitaciones presentadas en el desarrollo de este estudio estuvieron sujetas a la autorización por parte de los rectores de las instituciones en la realización del estudio lo que generó un número menor de encuestas que limitó la obtención de una visión más general del comportamiento de las variables.

De igual forma, no se encontró información pertinente en la literatura con la relación entre las tres variables, sino en comparación entre pares u otros factores. Durante la realización de encuestas a estudiantes, fue muy importante que el encuestador tuviera un buen manejo de las preguntas con el fin de explicarlas, en el caso de que las preguntas tuviesen terminologías muy complejas que impidieran una correcta interpretación.

Conclusión

El análisis exploratorio de datos en los instrumentos MBI-ES, CD-RISC 10 y SERVQUAL presenta buena consistencia interna y garantiza validez de criterio, ya que arrojaron resultados coherentes de acuerdo con sus antecedentes de aplicación entre *Burnout* y Resiliencia. En síntesis, los 3 instrumentos son válidos y confiables en el contexto de la población estudiada. Al comparar los datos obtenidos en el análisis de resultados y la fundamentación teórica de cada una de las variables de manera individual y grupal, siguieron un comportamiento congruente al presentar relaciones fuertes entre las variables y con niveles de significancia óptimos para la debida aceptación del modelo planteado.

De manera general, los resultados obtenidos en este estudio fueron los esperados, debido a que la presencia de resiliencia en los docentes que participaron disminuyeron la afectación y el grado del *síndrome de burnout* causados en su lugar de trabajo y generando así que sus estudiantes percibieran de forma adecuada la calidad de sus clases, siendo este el objetivo principal de esta investigación y mostrando su aspecto diferenciador al determinar la relación existente entre las tres variables, evidenciando un aspecto relevante encontrado en el sector educativo.

Cabe resaltar que la realización de este trabajo también puede ser replicable en otros sectores como el de calidad en los servicios, en donde la relación de las variables utilizadas jugaría un papel importante al momento de precisar la condición en la que está el trabajador e inspeccionar si tiene efectos directos hacia la atención al cliente; de igual forma la exploración de nuevos factores que intervienen en el lugar de trabajo de los docentes son determinantes para la categorización de los mismos, que repercuten en cierta medida en la realización de sus actividades, causando perjuicios intangibles a los estudiantes, familiares, colegas o al tener cualquier relación interpersonal dentro o fuera de las instalaciones de la institución.

Financiamiento

Esta investigación no contó con financiación, pero se agradece a la Universidad de Córdoba por el apoyo recibido durante el desarrollo de la misma.

Agradecimientos

Esta investigación fue posible gracias a la participación de los docentes y estudiantes pertenecientes a las instituciones públicas y privadas de los municipios de Ciénaga de Oro, Cerete y Montería pertenecientes al departamento de Córdoba, Colombia. Agradecimientos al departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Córdoba por el apoyo en los espacios y mecanismos para los análisis estadísticos.

Referencias

- Aguaded, M. & Almeida, N. (2016). The resilience of the teacher as a crucial factor to overcome adversities in a changing society. *Pedagogical Trends*, 28, 167–180. <https://doi.org/10.15366/tp2016.28.012>
- Ainsworth, S., & Oldfield, J. (2019). Quantifying teacher resilience: Context matters. *Teaching and Teacher Education*, 82, 117–128. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2019.03.012>
- Angell, R. J., Heffernan, T. W., & Megicks, P. (2008). Service quality in postgraduate education. *Quality Assurance in Education*, 16(3), 236–254. <https://doi.org/10.1108/09684880810886259>
- Barrera Rodríguez, A. M. & Roncancio González, J. I. (2012). Gestión de servicio, instituciones educativas y calidad [trabajo de grado Especialización, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio institucional de la UMNG.
- Barutçu, E., & Serinkan, C. (2013). Burnout Syndrome of Teachers: An Empirical Study in Denizli in Turkey. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 89, 318–322. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.08.853>
- Batista, J., Coenders, G., & Alonso, J., (2004). Confirmatory factor analysis. Its role on the validation of health related questionnaires, *Medicina Clinica*, 122 (Supl 1), 21–27. <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-clinica-2-pdf-13057542>
- Biedma-Ferrer, J. M. (2021). Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. *Revista Geon (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 8(1). <https://doi.org/10.22579/23463910.272>
- Blanco, C. (2007). Quality in education: A view from Early Education Education quality: A viewpoint from preschool. *Research Journal*, 31(62), 125–148.
- Bozkuş, K., (2018). El nivel de agotamiento experimentado por los docentes. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 4(1) 61–67. <https://doi.org/10.24289/ijsser.341790>
- Capone, V., Joshanloo, M., y Park, M., (2019). Burnout, depresión, creencias de eficacia y variables relacionadas con el trabajo entre maestros de escuela. *International Journal of Educational Research*, 95, 97–108. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2019.02.001>

- Colomeischi, A. (2015). Teachers Burnout in Relation with Their Emotional Intelligence and Personality Traits. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 180 (November 2014), 1067–1073. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.02.207>
- Cueva, N. (2017). *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas*. <https://cutt.ly/g4CV0U3>
- Demir, D., y İskender, M. (2018). Explorando la resiliencia de los docentes en relación con la satisfacción laboral, el agotamiento, el compromiso organizacional y la percepción del clima organizacional. *Revista Internacional de Psicología y Estudios Educativos*, 5(3), 1–13. <https://doi.org/10.17220/ijpes.2018.03.001>
- Desouky, D., y Allam, H. (2017). Estrés ocupacional, ansiedad y depresión entre profesores egipcios. *Revista de Epidemiología y Salud Global*, 7(3), 191–198. <https://doi.org/10.1016/j.jegh.2017.06.002>
- Estaji, M., y Rahimi, A. (2014). Examinando la percepción de resiliencia de los profesores de esp. *Procedia-Ciencias Sociales y del Comportamiento*, 98, 453–457. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.03.439>
- Folostina, A., Tudorache, M., y Banga, E. (2015). Uso del juego y el drama en el desarrollo de la resiliencia en niños en riesgo. *Procedia-Ciencias sociales y del comportamiento*, 197, 2362–2368 <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.07.283>
- Gento, S., Palomares, A., García, C. y González, R., (2012). Educational leadership and its impact on the quality of Educational Institutions. XII Interuniversity Congress of Organization of Institutions. <http://www.leadquaed.com/docs/artic%20esp/Liderazgo.pdf>
- Hair, J., Hult, T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Henderson, N., y Milstein, M. M. (2003). *Modelo Resiliencia en la escuela*. Editorial Paidós.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B., (1959). *The Motivation to Work*, 2ª ed. John Wiley & Sons.
- Johnson, B., Stevens, J. J., & Zvoch, K. (2007). Teachers' perceptions of school climate: A validity study of scores from the revised school level environment questionnaire. *Educational and Psychological Measurement*, 67(5), 833–844. <https://doi.org/10.1177/0013164406299102>

- Klusmann, U., Richter, D., y Lüdtke, O., (2016). El agotamiento emocional de los maestros está negativamente relacionado con el rendimiento de los estudiantes: evidencia de un estudio de evaluación a gran escala. *Journal of Educational Psychology*, 108(8), 1193–1203. <https://doi.org/10.1037/edu0000125>
- Lomsdal, S. A., Lyngstad, I. K., y Lagestad, P. A. (2022). Percepciones de los docentes sobre las barreras relacionadas con la implementación de la actividad física diaria en la escuela secundaria: presión académica y la necesidad de nuevas competencias. *Enseñanza y Formación del Profesorado*, 115, 2-8. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2022.103749>
- Martin, M. (2012). Neuroscience in the initial training of educators: an innovative experience, Educational Participation. *Magazine of the State School Council*, 1(1), 93-103. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4945264>
- Maslach, C., & Leiter, M., (1997). *The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about It*. 1ª ed. John Wiley & Sons.
- McLean, & Connor. (2015). Depressive symptoms in third-grade teachers: relations to classroom quality and student achievement. *Society for Research in Child Development*, 86(3), 945-954. <https://doi.org/10.1111/cdev.12344>
- Ministerio de Educación [Mineducación]. (2019). *Plan Estratégico Institucional 2019-2022*. https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-362792_recurso_113.pdf
- Notario, B., Solera, M., Serrano, M., Bartolomé, R., García, J., & Martínez, V., (2011). Reliability and validity of the Spanish version of the 10-item Connor-Davidson resilience scale (10-item CD-RISC) in young adults. *Health and Quality of Life Outcomes*, 9(1), 63. <https://hqlo.biomedcentral.com/articles/10.1186/1477-7525-9-63>
- Oliva, D., Plaza Gomez, M., & Hernández Riaño, H. (2019). Relations between burnout, resilience and academic failure. An application of SEM in students of the Faculty of Engineering of the University of Córdoba. University of Cordoba.
- Ovalle, C., Villa, J., y González, D. (2018). Efecto de la jornada escolar en el desempeño académico de los estudiantes colombianos: análisis cuasi-experimental y de mediación estadística para informar la política pública de jornada única. *IDEAP*, 38, 39-52. <https://doi.org/10.36737/01230425.v0.n34.2018.1869>

- Özer, N., & Beycioglu, K., (2010). The relationship between the teacher and professional development, *Procedial. Social and behavioral Sciences*, 2(2), 4928-4932. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.03.797>
- Pérez, E., y Medrano, L., (2010). Análisis factorial exploratorio : Bases conceptuales y metodológicas, *Revista Argentina de Ciencias Del Comportamiento*, 2(1),58–66.
- Rodríguez, J. M., & Fernández, M. J. (2017). The effect of interpersonal relationships on burnout syndrome in secondary education teachers. *Psicothema* 29(3), 370-377. <https://psycnet.apa.org/record/2018-24692-010>
- Shen, B., McCaughtry, N., Martin, J., Garn, A., Kulik, N., y Fahlman, M., (2015). La relación entre el agotamiento de los docentes y la motivación de los estudiantes. *British Journal of Educational Psychology*, 85(4), 519-532. <https://doi.org/10.1111/bjep.12089>
- Suarez, D., Martínez, M., Parra, A., & Jiménez, J. (2015). Documentary Research About Quality In Education In Educational Institutions Of The Iberoamerican Context 1 Documentary Research About Quality In Education In Ibroamerican Schools. *Lattices: Education and Society*, 0(2), 107–124. <http://fh.mdp.edu.ar/revistas/index.php/entramados/article/view/1389/1386>
- Tan, K. y Kek, S., (2004). Calidad del servicio en la educación superior utilizando un enfoque SERVQUAL mejorado. *Calidad en la educación superior*, 10(1), 17-24. <https://doi.org/10.1080/1353832242000195032>
- Travers, C. J., y Cooper, C. L. (1997). *El estrés de los profesores. La presión en la actividad docente.* Ediciones Paidós.
- Vizoso-Gómez, C., & Arias-Gudín, O. (2018). Resiliencia, optimismo y burnout académico en estudiantes universitarios. *European journal of education and psychology*, 11(1), 47-59. <https://doi.org/10.30552/ejep.v11i1.185>
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation.* Editorial Wiley.
- Wong, Ruble, Yu, y McGrew, (2017). ¿Demasiado estresado para enseñar? Calidad de la enseñanza, participación de los estudiantes y resultados del IEP, *Niños excepcionales*, 83(4), 412-427. <https://doi.org/10.1177/0014402917690729>