



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El Apoyo Social y su influencia en el Agotamiento  
Profesional en docentes de Instituciones Educativas  
policiales. Arequipa 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
DOCTORA EN EDUCACIÓN**

**AUTORA:**

Mg. Gálvez Galarza, Pilar Victoria

**ASESORA:**

Dra. Montaña Revilla, Fany Magdalena

**SECCION:**


Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad educativa

**PERÚ 2019**

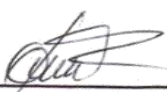
## PAGINA DE JURADO



---

Dr. Carlos Yengle Ruiz


Presidente



---

Dr. Manuel Pérez Azahuanche

Secretario



---

Dra. Fany Magdalena Montaña Revilla

Vocal

## DEDICATORIA

A Dios todo poderoso porque sin su presencia nada es posible, por brindarme salud, fuerza de voluntad para seguir adelante sin desmayar y por brindarme la luz de la sabiduría en cada paso que di en la elaboración de este trabajo.

A mi querido esposo Gustavo y a mis adorados hijos Andrea y Adrián; a los tres por su paciencia, su apoyo incondicional, su comprensión ante los momentos robados para la dedicación a esta investigación y sobre todo por sus actitudes de amor hacia mí que me acompañaron durante todo el tiempo que duro este estudio y que hoy es una realidad culminada.

Y de manera muy especial a mis queridos padres Víctor y Nicolaza Valentina pues es para mí muy gratificante poder dedicar la culminación de mi tesis a ellos quienes con su amor y consejos forjaron en mí valores sólidos lo que me permite tener un espíritu de superación constante y crecimiento profesional.

**Pilar**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento profundo a la Universidad Cesar Vallejo por permitir la culminación de nuestros estudios de Doctorado y por creer en esta promoción que contribuirá en la mejora de la calidad educativa de nuestro querido Perú.

También agradecer de manera muy especial a mi asesora y amiga la Dra. Fany Montaña Revilla quien con su carisma, paciencia y sabiduría supo orientarme en la realización de este trabajo así mismo mi agradecimiento y reconocimiento al Dr. Carlos Yengle Ruiz por sus acertadas y pertinentes orientaciones en la culminación del mismo.

La autora

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, ante ustedes presento el trabajo de investigación que lleva por título: “El apoyo social y su influencia en el agotamiento profesional en docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018”, cuyo objetivo principal radica en determinar la influencia del apoyo social en el agotamiento profesional en docentes de instituciones educativas policiales en el ámbito de Arequipa; el trabajo ha sido elaborado cumpliendo lo establecido en el reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo con el fin de obtener el grado académico de Doctora en educación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

## INDICE

### PAGINAS PRELIMINARES

PAGINA DE JURADO.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARACION JURADA.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE .....	vii
INDICE DE CUADROS .....	ix
INDICE DE TABLAS .....	x
INDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCION.....	15
1.1 Realidad problemática .....	15
1.2 Trabajos previos .....	22
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	35
1.4 Formulación del problema.....	80
1.5 Justificación del estudio .....	81
1.6 Hipótesis .....	83
1.7 Objetivos.....	84
II. MÉTODO .....	85
2.1 Diseño de investigación .....	85
2.3 Población y muestra .....	89
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	89
2.5 Métodos de análisis de datos .....	96
2.6 Aspectos éticos.....	97
III. RESULTADOS.....	99
3.1 Descripción de resultados .....	99
3.2. Contrastación de hipótesis .....	109
3.2.1 Análisis de Normalidad .....	109

3.2.2 Prueba de hipótesis .....	112
V. DISCUSIÓN .....	121
V. CONCLUSIONES	
VI. RECOMENDACIONES	
VII. PROPUESTA	
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	
IX ANEXOS	
iANEXO 1: Matriz de consistencia	
ANEXO 2: Matriz de operacionalización de las variables	
ANEXO 3: Matriz del instrumento	
ANEXO 4: Instrumentos	
ANEXO 5: Ficha técnica de los instrumentos	
ANEXO 6: Base de datos de la muestra piloto	
ANEXO 7: Análisis estadístico de la validez de criterio	
ANEXO 8: Instrumentos de contraste	
ANEXO 9: Análisis estadístico de la validez de constructo	
ANEXO 10: Prueba V Aiken	
ANEXO 11: Validez de expertos	
ANEXO 12: Base de datos de la variable Apoyo social	
ANEXO 13: Base de datos de la variable Agotamiento profesional	
ANEXO 14: Autorización para la aplicación de los instrumentos	

## INDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1:</b> Población y muestra de docentes de instituciones educativas policiales.....	89
<b>Cuadro 2:</b> Jueces Expertos .....	91
<b>Cuadro 3:</b> Prueba de KMO y Bartlett de la variable Apoyo Social .....	93
<b>Cuadro 4:</b> Prueba de KMO y Bartlett de la variable Agotamiento Profesional.....	94
<b>Cuadro 5:</b> Valor de Alfa de Cronbach de la variable Apoyo Social .....	95
<b>Cuadro 6:</b> Valor de Alfa de Cronbach de la variable Agotamiento Profesional.....	96



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Niveles de Apoyo Social en docentes de instituciones educativas policiales .....	99
<b>Tabla 2:</b> Niveles de la dimensión Apoyo Emocional en docentes de instituciones educativas policiales.....	100
<b>Tabla 3:</b> Niveles de la dimensión Apoyo Instrumental en docentes de instituciones educativas policiales. ....	101
<b>Tabla 4:</b> Niveles de la dimensión Apoyo Informativo en docentes de instituciones educativas policiales. ....	102
<b>Tabla 5:</b> Descripción comparativa de las dimensiones de la variable Apoyo Social en docentes de instituciones educativas policiales. ....	103
<b>Tabla 6:</b> Clasificación de la muestra en función de los criterios de Agotamiento profesional.....	104
<b>Tabla 7:</b> Niveles de la dimensión Cansancio Emocional en docentes de instituciones educativas policiales .....	105
<b>Tabla 8:</b> Niveles de la dimensión Despersonalización en docentes de instituciones educativas policiales .....	106
<b>Tabla 9:</b> Niveles de la dimensión Realización Personal en docentes de instituciones educativas policiales. ....	107
<b>Tabla 10:</b> Descripción comparativa de las dimensiones de la variable Agotamiento Profesional en docentes de instituciones educativas policiales .....	108
<b>Tabla 11:</b> Prueba de normalidad de la Variable Apoyo Social .....	110
<b>Tabla 12:</b> Prueba de normalidad de la Variable Agotamiento Profesional.....	111
<b>Tabla 13:</b> Correlación y coeficiente de determinación del Apoyo social y el Agotamiento Profesional .....	112
<b>Tabla 14:</b> Análisis de varianza para la regresión .....	113
<b>Tabla 15:</b> Coeficientes de la recta de regresión del apoyo social y el Agotamiento profesional.....	114
<b>Tabla 16:</b> Correlación y coeficiente de determinación entre el Apoyo social y la dimensión Cansancio emocional .....	115
<b>Tabla 17:</b> Coeficientes de la recta de regresión del apoyo social y la dimensión cansancio emocional .....	116
<b>Tabla 18:</b> Correlación y coeficiente de determinación entre el Apoyo social y la dimensión Despersonalización .....	117
<b>Tabla 19:</b> Coeficientes de la recta de regresión del apoyo social y la dimensión despersonalización.....	118
<b>Tabla 20:</b> Correlación y coeficiente de determinación entre la dimensión Realización Personal.....	119
<b>Tabla 21:</b> Coeficientes de la recta de regresión del apoyo social y la dimensión Realización personal .....	120

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Niveles de Apoyo Social en docentes de instituciones educativas policiales .....	99
<b>Figura 2:</b> Niveles de la dimensión Apoyo Emocional en docentes de instituciones educativas policiales .....	100
<b>Figura 3:</b> Niveles de la dimensión Apoyo Instrumental en docentes de instituciones educativas policiales. ....	101
<b>Figura 4:</b> Niveles de la dimensión Apoyo Informativo en docentes de instituciones educativas policiales. ....	102
<b>Figura 5:</b> Descripción comparativa de las dimensiones de la variable Apoyo Social en docentes de instituciones educativas policiales. ....	103
<b>Figura 6:</b> Clasificación de la muestra en función de los criterios del Agotamiento profesional.....	104
<b>Figura 7:</b> Niveles de la dimensión Cansancio Emocional en docentes de instituciones educativas policiales. ....	105
<b>Figura 8:</b> Niveles de la dimensión Despersonalización en docentes de instituciones educativas policiales. ....	106
<b>Figura 9:</b> Niveles de la dimensión Realización Personal en docentes de instituciones educativas policiales .....	107
<b>Figura 10:</b> Descripción comparativa de las dimensiones de la variable Agotamiento Profesional en docentes de instituciones educativas policiales. ....	108
<b>Figura 11:</b> Prueba de normalidad de la Variable Apoyo Social.....	110
<b>Figura 12:</b> Prueba de normalidad de la agotamiento Profesional .....	111
<b>Figura 13:</b> Diagrama de dispersión y recta de regresión del apoyo social y el agotamiento profesional. ....	114
<b>Figura 14:</b> Diagrama de dispersión y recta de regresión del apoyo social y la dimensión cansancio emocional.....	116
<b>Figura 15:</b> Diagrama de dispersión y recta de regresión del apoyo social y la dimensión despersonalización.....	118
<b>Figura 16:</b> Diagrama de dispersión y recta de regresión del apoyo social y la dimensión Realización personal .....	120

## RESUMEN

El trabajo de investigación que presento tiene como propósito principal determinar la influencia del apoyo social en el agotamiento profesional en docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018.

La investigación se realizó bajo un enfoque empírico deductivo, correspondiendo a un tipo de investigación no experimental, desarrollado bajo un diseño correlacional explicativo, la población es de tipo censal y está conformada por 102 docentes del nivel inicial, primario y secundario de los colegios policiales. La técnica que se utilizó fue la encuesta y en cuanto al instrumento el test de medición del síndrome de burnout y el cuestionario de apoyo social dirigido a docentes; el procesamiento de los datos se realizó a través de un análisis estadístico de tipo descriptivo interpretado mediante tablas y figuras, así mismo la comprobación de la hipótesis general y específicas se realizó a través de la estadística inferencial utilizando el análisis de regresión lineal simple.

Finalmente, la investigación concluye que el apoyo social influye en la presencia del agotamiento profesional en un 70,10% demostrado través del coeficiente de determinación  $R^2 = 0,701$  es decir que la variabilidad del agotamiento profesional es explicada por la relación lineal del apoyo social Mientras que el 29,9% de la variabilidad queda explicada por otros factores.

Palabras claves: **Apoyo social, agotamiento profesional, apoyo emocional**

## ABSTRACT

The research work that I present has as its main purpose to determine the influence of social support in professional exhaustion in teachers of police educational institutions. Arequipa 2018

The research was conducted under an empirical deductive approach, corresponding to a type of non-experimental research, developed under a causal correlational design, the population is census-type and is made up of 102 teachers from the initial, primary and secondary levels of police colleges. The technique that was used was the survey and as for the instrument the measurement test of the burnout syndrome and the questionnaire of social support directed to teachers; the processing of the data was carried out through a descriptive statistical analysis interpreted by means of tables and figures, likewise the verification of the general and specific hypothesis was carried out through the inferential statistics using the simple linear regression analysis.

Finally, the research concludes that social support influences the presence of professional exhaustion in 70,10% demonstrated through the coefficient of determination  $R^2 = 0.701$  that is, the variability of professional exhaustion is explained by the linear relationship of social support 29,9% of the variability is explained by other factors.

**Keywords:** Social support, professional exhaustion, emotional support.

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1 Realidad problemática**

Hoy en día todos los profesionales están expuestos a nuevos retos debido a la alta competitividad y el aumento de la demanda de profesionales sumamente preparados para enfrentar las presiones propias de su profesión. Desde esta perspectiva actualmente todas aquellas personas que laboran bajo un régimen institucional deben amoldarse y enfrentar las condiciones y situaciones que exige el contexto y así poder cumplir con los objetivos tanto institucionales como personales y sobre todo obtener los resultados laborales que se espera de ellos, de suceder lo contrario ocasionaría en ellos sentimientos de incomodidad y se sentirían agobiados al no ser portadores de las competencias necesarias que brindarían a la organización para poder satisfacer tales demandas y entonces quedarían postergados en relación a otros profesionales que poseen mejor capacidad de respuesta. Es por ello importante hacer un análisis sobre las reacciones y efectos negativos que pueden causar en los trabajadores este proceso de constante presión por demostrar que son profesionales de calidad y que brindarán una alta productividad en las instituciones en las que laboran; por otro lado se encuentran las adversidades a las que se deben enfrentan en cuanto a las relaciones interpersonales muchas veces inconstantes; el acumulo de estos inconvenientes ocasionan en ellos la aparición de problemas físicos incluso mentales que de una u otra forma afectan y producen cambios desfavorables en el aspecto productivo de la organización (Jiménez, Jara y Miranda 2012).

Actualmente la “fuerza laboral” está constituida por personas cada vez más jóvenes quienes con su trabajo construyen la economía y asimismo crean la base material de toda sociedad. Sin embargo, también es necesario resaltar que este inicio temprano en el trabajo también es muy posible que con el transcurrir del tiempo se constituya en un peligro en cuanto a su bienestar personal. Por ello un aspecto importante es referirnos a la salud ocupacional constituyéndose en un prerrequisito para la productividad, pues según la OMS (1995) la salud ocupacional

es una actividad dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores a través de la prevención y el control de enfermedades y accidentes, así también la eliminación de todos aquellos factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo.  
pág. 60.

Entonces debemos entender como salud ocupacional la promoción que busca proporcionar a los trabajadores las condiciones necesarias y sobre todo cuidando su persona para lleven una vida social adecuada, además permite el enriquecimiento humano y profesional en el trabajo.

El campo educativo no es ajeno a esta realidad por ello también es muy necesario tener presente el concepto de salud ocupacional pues, la labor docente es uno de los puestos de trabajo considerados como base del progreso social ya que el docente es visto como un sujeto cuya formación profesional es concebida bajo un contexto sociocultural continuo y permanente en el tiempo; lo cual se manifestará en el proceso educativo integral de las personas y que su desempeño docente siempre estará regido por un profundo sentimiento de identidad profesional. La labor docente demanda una responsabilidad muy alta pues recae en ellos la formación intelectual y moral de los futuros ciudadanos de una nación de quienes dependerá su progreso, convirtiéndose en una de las profesiones de alto riesgo de ser afectadas por el Agotamiento profesional. Este malestar muchas veces es originado por la demanda constante de soluciones educativa a problemas sociales nuevos y cambiantes que originan una crítica injusta de la sociedad hacia las escuelas pero siempre teniendo al docente como personaje principal de la crítica; sumado a ello se debe considerar la enorme cantidad de tareas y funciones que tienen que añadir a la de enseñar, sin dejar de mencionar que deben hacer frente a etapas donde el estudiante tiende a perder la motivación por el estudio, la presión de los padres y de la sociedad misma, así como el hecho de lidiar con la escasa provisión de los recursos y estrategias para solucionar conflictos; todo ello ha provocado en los profesores ese cansancio que muchas veces se torna desesperante y ocasiona malestar. Este malestar es definido por Esteve (1987) como “los efectos permanentes de carácter

negativo que afectan a la personalidad del profesor como resultado de las condiciones psicológicas y sociales en que se ejerce la docencia” (p.16).

Los docentes de hoy en día enfrentan situaciones estresantes que desencadenan en un Agotamiento Profesional o lo que se conoce como Burnout; Buzzetti (2005) considera que existen aspectos determinantes que llevan a los docentes experimentar este malestar entre ellos menciona por ejemplo el conflicto de desempeño de diversos roles que asume el docente siendo como tutor, consejero, responsable de diversas comisiones dentro de la institución, entre otros; asimismo tenemos también las políticas que muchas veces son inconsistentes con lo que el docente vive día a día en la escuela originando confusión y decepción en ellos, por otro lado esta los aspectos que involucran la conducta de los estudiantes que de una u otra manera altera el buen clima dentro del aula, el excesivo trabajo, la casi nula intervención en el proceso de tomar decisiones y la carencia de apoyo social recibido por parte de compañeros y supervisores; sin dejar de lado que muchos de ellos tampoco cuenta con el apoyo brindado por la familia. Debemos resaltar también que la tarea completa del docente no solo se realiza dentro del colegio y dentro del horario de clases, sino que muchas veces abarca horarios destinados al hogar ocupándolo en planificar actividades que desarrollará con sus estudiantes en un próximo encuentro con ellos. (Marrau 2004).

El simple hecho de llevar trabajo a casa hace que los momentos familiares que se puedan compartir disminuya ocasionado no solo el malestar de todos los integrantes, se puede dar el caso de planificar las actividades recreativas sin contar con el integrante que se desempeña como docente; llegando en algún momento originar en él sentimientos de soledad y pensar que no cuenta con el apoyo familiar ni social cuando lo requiera o que ya no es incluido en actividades familiares.

Del mismo modo, el escaso reconocimiento, el desafío a su autoridad y el propio desafío por mantener actualizados sus conocimientos para hacer frente a una sociedad con individuos cada vez más informados, se convierten en aspectos que pueden generar fases de ansiedad en el docente, con el peligro de generar estados depresivos o inestabilidad

emocional, originando en el docente un deterioro en su salud, agotamiento y desgaste profesional por lo que dicho aspecto se ha convertido en un tema de preocupación, realizándose por ello diversas investigaciones que dan a conocer resultados importantes a tomar en cuenta.

Se tiene el caso de España donde se efectuó un estudio en 2,200 profesores de educación infantil, primaria y secundaria para determinar específicamente los riesgos psicosociales entre los profesores, de tal investigación se expone el informe Cisneros IX, que hace referencia entre otras variables a los factores estresores a los que se enfrenta el maestro, cabe destacar que este informe presenta una serie de factores sin embargo se considera relevante citar algunos de estos resultados donde el 79.30% manifiestan como principal estresor el no contar con el apoyo y colaboración de los padres para imponer disciplina, el 72,90% considera a la indefensión frente a la violencia en las aulas así como también existe un 71,20% que indica que es la falta de respeto que muestran los estudiantes hacia ellos, también se tiene que un 69,70% considera la imposibilidad de imponer orden y disciplina. Todo ello se ve manifestado en la presencia del estrés, el mobbing y el Bournout en los profesores; donde uno de cada cinco profesores es afectado por el síndrome del “quemado”, el 48% están expuestos a algún tipo de riesgo psicosocial y un 39% presentan indicadores clínicos de estrés grave. Resultados realmente preocupantes teniendo en cuenta que el docente debe ser el profesional que debe mostrar dinamismo, jovialidad, poseer una actitud optimista, poseer una capacidad intelectual que colme las expectativas de los estudiantes y sobre todo estar siempre contar con una salud mental óptima.

Es importante indicar que los países latinoamericanos no han ignorado todos los aspectos a los que hacen frente los profesores de todo nivel es por ello que también se han realizado estudios específicamente acerca del síndrome de Burnout o el Agotamiento Profesional es así que Bambula y Gómez (2016) presentan un artículo sobre una compilación de investigaciones acerca de este síndrome en países de América Latina entre los años 2000 y 2010, estos autores realizan un análisis de 89 investigaciones o publicaciones enfocadas específicamente al estudio del



síndrome con el fin de establecer bajo que panorama se realizó estos estudios, así también se preocuparon en analizar los instrumentos utilizados para medir el agotamiento profesional; finalmente es importante resaltar sus aportes pues los autores reafirman que los estudios realizados en América Latina sobre el síndrome están basados netamente en seguir y mantener los lineamientos paradigmáticos y metodológicos de países europeos consolidando entonces que el modelo aplicado en la mayoría de los estudios acerca de este síndrome es el de Maslach y Jackson.

Entonces estando en el siglo XXI es significativo indicar que las investigaciones que se realizan sobre el Agotamiento Profesional se ha ido consolidando especialmente en Latinoamérica y se le está reconociendo como un problema que afecta sin lugar a dudas de manera perjudicial a la salud y que está muy vinculado a los riesgos psicosociales en y del trabajo.

En el Perú también el sistema educativo ha sufrido muchas reformas especialmente citaremos algunas de las cuales están dirigidas a los docentes tenemos las evaluaciones constantes a los que son sometidos, los monitoreos constantes dentro del aula, añadido a todo ello tenemos las modificaciones al currículo y que a partir del 2014 se implanta el Programa Jornada Escolar Completa (JEC), para el nivel secundario con el objetivo de mejorar el aprendizaje de los estudiantes impartiendo más horas de clases al día, lo que conlleva al docente a realizar mayores esfuerzos en cuanto a su preparación profesional, el incremento de horas destinadas específicamente a entrevistarse con el padre de familia y estudiante para abordar problemas que están afectando su rendimiento, por otro lado el continuo acompañamiento por parte del coordinador pedagógico para evaluar su desempeño en aula, así mismo horas destinadas a la reflexión de este proceso, además de las evaluaciones para un ascenso de escala programadas por el Ministerio de Educación hacen que el docente se vea muchas veces acorralado y en algunos casos desesperanzados en continuar con su labor formativa; pues consideran estar abrumados con tantas exigencias que pide el estado y sumado a ello la misma sociedad lo hace responsable de la mala o buena formación de los estudiantes responsabilizándolos directamente sin considerar a otros agentes como

parte de la formación integral del estudiante. Todos estos cambios y exigencias consideradas algunas veces como muy estresantes e injustas han originado malestar en los profesores observándose actitudes de rechazo, descontento y frustración síntomas que puedan llevar a originar síntomas de estrés y luego desencadenarse en la aparición del síndrome de Agotamiento profesional. Prueba de todo ese descontento fue la huelga realizada por los docentes a nivel nacional.

Sin embargo estudios y concepciones teóricas determinan que existen estrategias de afrontamiento ante el estrés o agotamiento profesional siendo uno de ellos y quizás el más importante el contar con un adecuado apoyo social; que aun no teniendo un efecto directo sobre este hecho, sin embargo posee la capacidad de transformar o disminuir el impacto que el estrés asumido como un estado crónico genera sobre la salud del docente, la presencia del apoyo implica entonces una mejora y un cambio en aspectos relacionados a ambos factores. (Pérez y Martín, 2004) ; el apoyo social se convierte entonces en un aspecto primordial para que todo individuo y dentro de ellos los docentes tengan la capacidad de hacer frente a diversos sucesos que les ocasionen estrés, esto es posible gracias al despliegue de recursos que se hacen en lo emocional y así como proveer recurso materiales e informativos los mismos que son proporcionados por las redes en las que están inmersas pudiendo ser el entorno familiar (familiares, cónyuges, hijos, amigos) y por otro lado está el entorno laboral (supervisores, compañeros de trabajo, jefes y otros).

Es importante entonces destacar el papel que desempeña el apoyo social en cuanto al bienestar del docente, el sentirse querido y apoyado hará que pueda enfrentar más fácilmente las situaciones estresantes y las presiones que demanda la labor docente. Novella (2002) remarca la importancia ser portadores de un apoyo social adecuado dentro como fuera del lugar de trabajo, este hecho serviría como un aspecto de prevención ante la aparición de síntomas que desencadenarían episodios de agotamiento profesional en el individuo. Los docentes están muchas veces más propensos a experimentar situaciones que están asociados a factores

externos que los que se producen dentro del aula, aun cuando las condiciones de ésta y del alumnado sean problemáticas.

Por ello es importante resaltar que la ausencia o escasez de esta variable, sería sin lugar a dudas un potencial desencadenante del síndrome de Burnout, puesto que según Gil-Monte y Peiró (1997), el escaso apoyo que se percibe de parte de los colegas, supervisores, de la plana jerárquica que recae en la dirección, subdirección, administración o en asesores de la organización son aspectos preponderantes que pueden influir en la aparición de inconvenientes y desacuerdos entre la institución y el individuo, por otro lado está el desorden en cuanto a desempeño de funciones u organización que se presentan en el ámbito laboral, a ello se suma la aparición de una competencia exagerada entre los compañeros en el sentido de tratar de demostrar que unos poseen más capacidades que otros; también está la situación de no contar con las herramientas necesarias para desarrollar sus tareas. Además, Atance (2002) considera y le da mucha importancia a las relaciones interpersonales que se desarrollan de manera inadecuada y con negatividad, pues las considera como un factor altamente nocivo y de alto riesgo que con el tiempo permitirá la manifestación del síndrome de Burnout o agotamiento profesional.

En nuestro contexto local específicamente nos referimos a aquellos docentes que laboran en instituciones educativas policiales y además que el nivel secundario es de la modalidad de jornada escolar completa (JEC); estos no fueron indiferentes a todos los cambios y exigencias por lo que mostraron signos de descontento, frustración y desesperanza y más aun estando casi imposibilitados de poder expresar este descontento a través del reclamo popular ya que las disposiciones propias de los regímenes de los colegios policiales lo imposibilitaban; sin embargo expresan y comentan de manera particular estar en desacuerdo con el proceso evaluativo sobre el desempeño docente, las tasas económicas insuficientes, el incremento de la carga horaria; así mismo todos estos hechos también han originado un incremento en la solicitud de permisos a los directores por problemas de salud, todo ello se ve reflejado en la actitud del docente; pues la

participación del docente se tornó limitada en el sentido de solo cumplir con lo establecido en su horario y sin ánimo de proporcionar a la I.E tiempo extra para la realización de reuniones de planificación u otros aspectos que demandaba su presencia fuera de la jornada laboral. En algunas de las I.E hubo un rechazo a la realización del monitoreo por parte del coordinador pedagógico, pues este al verse presionado por el Ministerio de educación en el cumplimiento de lo establecido y la presentación de los documentos que avalan el trabajo realizado se encontraba en el deber de exigir al docente de aula ocasionándose un clima de tensión en ambas partes lo que menguó las relaciones de convivencia en la comunidad educativa ya que muchos de los docentes en la medida de no poder sobrellevar las presiones no tuvieron control del manejo de emociones y habilidades sociales. Sin embargo, también se observó que hubo docentes que salieron airoso de todas estas situaciones demostrando actitudes de optimismo, empeño y firmeza en el cumplimiento de las metas ya que se sentían fortalecidos tanto en el ámbito familiar como laboral. Estas dos realidades tan distintas motivan a realizar esta investigación que está enfocada a responder a la interrogante ¿Cómo influye el apoyo social en el agotamiento profesional en docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018?

## 1.2 Trabajos previos

### Antecedentes internacionales

**Castellón, M (2017)** presenta la investigación titulada “*Apoyo social entre docentes en la escuela municipal*” para, optar el grado de magister en Psicología educacional en la Universidad de Chile. El objetivo principal planteado fue comprender cómo se desarrolla el apoyo social entre docentes en escuelas municipales de Penco. La presente investigación está enmarcada en la metodología cualitativa.

Los resultados principales muestran, en primer lugar, que el apoyo social entre docentes se produce en una rutina escolar con muchas y diversas tareas, que no alcanzan a ser desarrolladas dentro de la jornada, por lo

cual deben completarse en casa. Respecto de las características de las instituciones educativas, las tres escuelas poseen una comunicación transparente, unos objetivos compartidos por todo el equipo y cuentan con recursos materiales precarios, que son suplidos por las profesoras. Además, las tres se ubican en sectores de alta vulnerabilidad social, donde las niñas y niños poseen diversas carencias. Esto, por una parte, hace más difícil cumplir con los resultados exigidos (que son los mismos que en cualquier establecimiento), y por otra, impacta afectivamente a las profesoras.

En segundo lugar, pueden reconocerse las siguientes formas de apoyo a partir de las percepciones de las profesoras: reconocimiento de parte de colegas, contención de las emociones que se producen en el trabajo, retroalimentación de parte de colegas, comunicación entre pares, compartir material y estrategias pedagógicas, orientaciones y consejos entre colegas, pertenencia, cohesión en momentos de crisis, afinidad y cercanía entre colegas y necesidades de formación. Estas formas de apoyo fueron agrupadas en cuatro tipos, siguiendo a Cohen y Wills apoyo emocional, informacional, instrumental y pertenencia.

Finalmente, el apoyo social resultó ser valorado positivamente por las profesoras porque lo perciben como un aspecto que las motiva a seguir trabajando, que genera conocimiento a partir de los saberes de cada una, que alivia la carga de trabajo y que les permite recibir retroalimentación de sus prácticas, entre otras razones.

**Rozas, G (2015)** presenta su tesis doctoral titulada “*Niveles de desgaste profesional (Burnout) en docentes y estrategias de prevención*”, siendo su objetivo general comparar los niveles de las dimensiones del desgaste profesional (Burnout) en docentes que trabajan en las facultades de Salud, Educación y ciencias sociales de la Universidad Santo Tomás, Colombia y describir los elementos de prevención percibidos por los docentes. Es un estudio comparativo, se realizó en un total de 126 sujetos pertenecientes a la facultad de salud, de ciencias sociales y de educación. Utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento administrado para la recogida de datos fue el cuestionario de Actitudes ante el trabajo creado por Filgueira en 1991 y

que posteriormente fue modificado a la realidad chilena por Esparza, Guerra y Martínez en 1995; este instrumento evalúa el síndrome de Burnout en profesionales de apoyo. La investigación presenta una fase cualitativa para ello se utilizó la técnica el grupo focal en 22 docentes. En la fase cuantitativa respecto a los niveles de síndrome de burnout alcanzado; obtuvo como resultados que el 43% de los docentes se ubican en la categoría de ausencia de Burnout, el 48% presentó proclividad al síndrome mientras que el 9% presentaban Burnout. Resaltando de estos resultados que aquellos que padecen el síndrome difícilmente pueden volver atrás en su nivel de desgaste profesional, así mismo el autor señala la importancia de generar mecanismos de apoyo ante el porcentaje de docentes que están próximos a padecer este síndrome pues el riesgo es alto. Respecto a los niveles de agotamiento emocional, despersonalización, son altas y bajas en lo referido al logro personal lo que ocasiona que los docentes finalmente dejen el espacio laboral o de lo contrario cambien completamente su quehacer profesional y no vuelva jamás a retomarlo originándose un impacto no solo en una situación personal sino también afecta a los clientes en este caso los estudiantes, así como a la institución en las que trabajan, a los equipos con quienes comparte el espacio laboral, e incluso a sus redes sociales personales como es la familia y amigos.

En cuanto a la descripción de los factores protectores se resalta la importancia de los factores personales, psicosociales y de la institución. En referencia a los factores personales se resalta el reconocimiento que hacen los docentes sobre la responsabilidad que tienen que se forman a partir de una decisión propia a pesar de la existencia de circunstancias ambientales adversas. La presencia de los factores protectores psicosociales va más allá de lo personal ya que la autora resalta la importancia del trabajo en equipo y las características de liderazgo como puntos importantes de este factor. En cuanto a los factores protectores de la institución lo relaciona con los elementos instrumentales que brinda la institución específicamente en su investigación hace referencia a mejorar la política económica, aumentar beneficios, mejorar la infraestructura, mejoras en la organización y el autocuidado como parte de una cultura del buen trato. Todos estos

aspectos encontrados por la autora contribuirán a menguar la presencia del desgaste profesional en los docentes.

**Marenco, A y Ávila, J (2015)** realizan la publicación del artículo de investigación titulado “*Dimensiones de apoyo social asociadas con síndrome de burnout en docentes de media académica*”, la investigación plantea como principal objetivo establecer la asociación que existe entre cada una de las dimensiones de apoyo social y las manifestaciones que presenta el síndrome de burnout. La tesis se ejecutó bajo un diseño correlacional de corte transversal realizado en 235 docentes de varias instituciones educativas del Caribe colombiano, se aplicó como instrumento de medición el inventario de burnout y el cuestionario MOS de apoyo social. Finalmente, la investigación arrojó resultados interesantes, entre ellos tenemos que en relación al agotamiento emocional del total de los profesores el 23% experimento esta situación, el 22.5% experimentaron sentimientos de indiferencia ante situaciones que pudieran presentar los estudiantes es decir estuvieron situados en la dimensión despersonalización. Por otro lado, refiriéndonos a la variable apoyo social también mostraron resultados de alta o media intensidad, es decir los docentes manifestaron poseer algún tipo de apoyo para hacer frente a diversas situaciones; esto lo demuestra la media más elevada que obtuvo respecto al apoyo emocional; así mismo es importante señalar que existieron relaciones positivas entre las formas de apoyo emocional, instrumental e interacción social positiva.

Llegando a concluir que se discute la implicación del apoyo social como un elemento relevante a considerar en la intervención preventiva del burnout en el profesorado.

**Jiménez, A; Jara, M y Miranda, E (2012)** publican el artículo científico de la investigación denominada “*Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes*”. Los autores establecen como principal propósito analizar la relación entre las variables Burnout, Apoyo Social y Satisfacción Laboral, el estudio tiene como muestra de estudio a 89 docentes de centros educativos municipalizados en Rengo, Chile. Utilizan para la recogida de

datos instrumentos validados y reconocidos para determinar la presencia de Burnout, Apoyo Social y de Satisfacción Laboral. Finalmente, dentro de los resultados más relevantes se determinó que un alto porcentaje de los docentes evidenciaban síntomas que determinaron la presencia de Burnout. Pero a pesar de ello los docentes también presentaron porcentajes elevados respecto al Apoyo Social y Satisfacción Laboral, considerados como amortiguadores ante las consecuencias desfavorables del Síndrome del Agotamiento profesional o también conocido como el síndrome del quemado por el trabajo. En cuanto a las relaciones entre estas variables, estas fueron significativas; entre ellas se encontraron relaciones inversas entre el Burnout y el apoyo social con un valor de  $r = -0,526$ ; en cuanto a la relación del Burnout con la satisfacción laboral el valor de la relación  $-0,477$ ; ambas relaciones con valores de significancia menores a 0,01. Finalmente, se evidencia una relación directa con un valor obtenido de  $r=0,684$  con una significancia menor al 0,001 entre el Apoyo Social y la Satisfacción Laboral

**Oramas, A (2013)** realiza una investigación doctoral "*Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*", este trabajo se planteó como intención principal detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de burnout, se realizó bajo un diseño descriptivo de corte transversal, el contexto donde se realiza la investigación es el nivel primario de cuatro provincias del país de Cuba y tomo como muestra de estudio a 621; los datos fueron recopilados a través de tres instrumentos una de ellas la escala sintomática del estrés, para medir la presencia del estrés en los maestros se utilizó un inventario y finalmente el instrumento propuesto por Maslach denominado inventario de Burnout. Los resultados obtenidos revelaron que un 88.24% de los sujetos estudiados muestran presencia de estrés laboral y en cuanto al burnout un 67.5% padecen de esta enfermedad. Es importante mencionar que el componente que resultó ser más afectado fue el de agotamiento emocional en relación con los demás pues los valores no aceptables tuvieron predominio en un 64.4%, sobre todo en cuanto a los varones quienes fueron los que mostraron más agotamiento en cuanto a lo emocional. Uno de los aspectos que se debe



resaltar de esta investigación es la relación directa que se estableció entre el estrés producido por el trabajo y la edad, sin embargo, con el burnout la relación fue inversa. Es importante resaltar que el síndrome en los profesores se tornó de manera diferente ya que estuvo sujeto a ciertas condiciones como los años de servicio en la docencia. Finalmente se puede establecer de los resultados de esta investigación que los docentes participantes tienen una elevada presencia del burnout, así como también de estrés laboral, poniendo de manifiesto que existe un efecto disfuncional de las condiciones exteriores que ejercen sobre el trabajo afectando su salud y bienestar.

**Rubio, R (2013)** en su tesis doctoral "*Estrés en profesores extremeños de infantil, primaria y secundaria*" realizada en la universidad de Extremadura; pretende conocer el nivel de estrés y la salud mental del profesor, utilizó una metodología empírico analítica (cuantitativa) de modalidad Ex post facto. En cuanto a su población estuvo conformada por el profesorado que se desempeñan en los diferentes niveles que comprende el sistema educativo. Utilizo cuatro cuestionarios para la recogida de los datos, el cuestionario sobre la satisfacción, el cuestionario de estrés para identificar las fuentes potenciales que lo ocasionan, dicho instrumentos cuenta con 16 indicadores, para medir los aspectos relacionados a las condiciones psicosociales el instrumento estuvo compuesto por treinta y ocho indicadores, y finalmente con doce indicadores se encuentra el cuestionario de salud mental (GHQ-12) de versión española.

Finalmente, la investigación concluye en cuanto a los potenciales estresores determino que los principales son la poca o en algunos casos la ausencia definitiva de la disciplina y la escasa presencia del respeto por parte de los alumnos, sumado a ello la desmotivación y falta de interés de los pupilos hacia los estudios. También destaca la continua ausencia de participación y colaboración, involucramiento y participación de las familias en el quehacer educativo; también está el escaso reconocimiento de los padres. Por otro lado, está la diversidad de los estudiantes ya que el docente debe enfrentar las distintas cualidades y aptitudes que posee cada uno de ellos; también es otro aspecto importante el no poseer recursos

para atender a los alumnos con necesidades especiales y con dificultades, así mismo la insuficiente dotación de recurso y espacios. Por otro lado hace referencia a la falta del trabajo colaborativo entre los compañeros, la escasa ayuda que se profesan entre ellos, la poca conexión profesional, la falta de coordinación entre colegas y directivos incluyendo en ello también a las familias; se encuentra entonces docentes con niveles altos y muy altos de estrés lo que está representado con un 27% del total y en riesgo de presentar un trastorno psicológico un 36%, superior a lo que el autor esperaba en la población laboral general. Se anotó también que un tercio de los docentes se encuentran en riesgo de mala salud mental por lo que son percibidos con niveles de estrés alto, considerándose como docentes en situación mucho más preocupante que otras poblaciones que aun estando en riesgo no han evidenciado deterioros en cuanto al aspecto mental.

Es importante resaltar que dentro de los resultados que presenta el autor este logra comprobar la existencia de una relación significativa entre el burnout y las fuentes de estrés generales; destacando que una de las fuentes que está muy relacionada con la presencia de este síndrome es la falta de apoyo social que recibe el maestro y la ambigüedad en los roles que desempeñan debido a la ausencia de directrices, es así que los sujetos que sienten que reciben escasas ayudas personales están más propenso al burnout y en cuanto a los roles asignados muchas veces de manera ambigua o sin contar con directrices que guíen sus actuaciones hace que los docentes no perciban apoyo específicamente en el campo informacional produciéndose un incremento en el cansancio emocional de los sujetos.

**Olaya, C (2015)** presentó la tesis “*El Síndrome de Burnout o Síndrome de Agotamiento Profesional (Sap) en el trabajo de los docentes distritales de la localidad de Usme*”; tesis realizada con el fin de obtener el grado de Magister en educación específicamente en la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Asimismo, el principal objetivo que se planteó el autor al realizar este trabajo fue el de identificar aquellas variables que actuarían como intervinientes en la aparición del Síndrome de Burnout o Agotamiento Profesional. La investigación se desarrolló en el campo exploratorio

siguiendo un enfoque cuantitativo, la población del estudio se conformó con 200 profesores, sin embargo, la muestra estuvo constituida por 50 docentes con una característica especial que es la de laborar en las jornadas de mañana y tarde y es de tipo no probabilística intencional. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario socio-demográfico; un segundo instrumento aplicado fue el Maslach Burnout Inventory; realizada en forma virtual. Las conclusiones a las que arribó la investigación se destaca que el género femenino con ciertas características como edad, experiencia laboral, formación profesional, horario de trabajo, estado civil, asignatura que dicta, ubicación escalafonaría; son consideradas como las variables que más propenden la aparición del síndrome de Burnout. También a ellas se une, el descuido hacia la persona misma en cuanto al tiempo invertido en uno mismo, así como también el olvido o postergación de la realización de actividades que sean satisfactorias. Existen además algunas otras variables que van a desempeñar el rol interviniente como son una remuneración que no cubre las expectativas salariales, la ausencia de un prestigio que le brinde satisfacción personal y que eleve su autoestima, las pocas oportunidades y difíciles condiciones para lograr un ascenso, el poco valor social de la labor docentes añadiendo a ello el poco o ausente muchas veces del reconocimiento por parte de padres de familia, estudiantes y de la comunidad en general.

Los resultados de esta investigación sirven como punto de partida para destacar la importancia de poseer estrategias de afrontamiento que permita a los docentes poseer una base sólida para poder emerger de manera satisfactoria de etapas estresantes.

**Quaas, C (2006)** en su tesis *“Diagnóstico de Burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en profesores universitarios de la quinta región de Chile”* orientado a diagnosticar la presencia del síndrome de burnout en los docentes universitarios de Chile; y también identificar las técnicas de afrontamiento a las que recurren. La metodología utilizada es cuantitativa con un diseño descriptivo relacional. La población participante en la investigación alcanzó a 615 docentes que trabajan en el nivel superior de los cuales formaron parte de la muestra solo fueron 576 quienes

proporcionaron la información que formaron parte de los resultados. En primera instancia se caracterizó a la población a través de la aplicación de un cuestionario sociodemográfico motivacional así mismo para poder identificar algunos factores que de una u otra forman estén asociados en cuanto a la presencia del síndrome, también se utilizó el Maslach Burnout Inventory (M.B.I.) para determinar la presencia – ausencia del síndrome y finalmente la escala de Carver (C.O.P.E.) a través de esta escala se pudo identificar las diversas formas, técnicas de afrontamiento que son comúnmente utilizadas por los docentes de nivel superior. Los resultados obtenidos del instrumento aplicado determinaron que el 72% de los docentes no presentaban burnout, el 28% restante evidenciaron estar afectados por el síndrome; dicho porcentaje queda distribuidos de la siguiente manera; un nivel bastante bajo representado por un 16,1%, un 10,2% presenta burnout en un nivel moderado y sólo el 1,5% se encuentra con niveles altos de burnout. Los resultados del C.O.P.E. mostraron que la planificación, el afrontamiento activo, la reinterpretación positiva y la búsqueda de apoyo social instrumental fueron las técnicas de afrontamiento más utilizadas. Es importante mencionar también que dentro de la técnica menos usadas se encontró el consumo de drogas, no se recurrió a la negación ni hubo alejamiento conductual; lo que es interesante ya que se puede percibir que los docentes a pesar de algunos estar con niveles altos de burnout aún mantienen de alguna manera una actitud de firmeza ante el hecho de recurrir a técnicas que solo les traerá consecuencias negativas e incluso de adicción. Solo se puede destacar que el sentimiento de negación es el que más estuvo presente como estrategia de afrontamiento al estrés.

### **Antecedentes Nacionales**

**Tito, R (2017)**, elabora la investigación titulada *Relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral docente en instituciones educativas Católicas de la Ugel 03- Lima*”; para lograr el grado de maestra en administración de la educación. El principal propósito de la investigación fue establecer la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño

laboral específicamente en docentes de colegios católicos, el trabajo adopta el diseño descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo tomando como muestra de estudio a cuatro instituciones educativas haciendo con un total de 101 docentes a quienes les proporciono el cuestionario de Burnout con escala politómica para obtener datos de la variable síndrome de Burnout, en cuanto al desempeño laboral se aplicó el instrumento de auto evaluación docente también con escala politómica. Es importante resaltar que la autora realiza una entrevista a la muestra de estudio para ambas variables. Finalmente concluye que entre las variables existe una correlación negativa baja determinada por el valor de Rho de Spearman de  $-0.363^{**}$  pero muy significativa asumiendo que a mayor presencia del síndrome menor será el desempeño laboral que presenten los docentes. Estos resultados demuestran que los que realizan la labor docente enfrentan situaciones estresantes que afectan notablemente su función dentro del aula y fuera de ella por tal motivo la autora destaca la importancia que en las instituciones educativas católicas se debe desarrollar talleres de motivación personal y profesional para los docentes lo que les permitirá adquirir técnicas del manejo del estrés, técnicas de resolución de problemas entre otros que favorecerá su salud y su desempeño.

**Castro, P (2008)** realiza el trabajo de investigación para optar el grado de magister titulado *“El estrés docente en los profesores de escuela pública”*. El propósito fundamental de la tesis fue específicamente señalar los factores que dan origen al estrés laboral específicamente en los docentes que realizar su labor en instituciones educativas públicas en la ciudad de Lima. Es importante también mencionar algunos objetivos específicos que servirán para el contraste con la investigación que se está realizando; siendo uno de ellos describir de qué manera la gestión que presenta la institución afecta la salud del docente, así como aspectos relacionados a la situación laboral, es importante también hacer referencia a la infraestructura que presenta las escuelas y la disponibilidad y suministro de recursos propios del quehacer educativo y otros factores generan estrés en el docente. Por ser una investigación explicativa y realizándose

específicamente en instituciones educativas públicas de algunos distritos de Lima, la muestra solo la conformaron cinco docentes; quienes fueron entrevistados haciendo uso de una guía de entrevista semiestructurada, la técnica que se ha utilizado es denominada de los incidentes críticos; que consiste en recapitular las experiencias y momentos vividos de las personas en un lugar y tiempo determinado.

Los resultados de la investigación concluyen describiendo y explicando que los factores que desatan el estrés laboral son las relaciones que se manejan con los estudiantes, las relaciones con los padres y colegas. Es importante destacar alguna de las recomendaciones que brinda el autor específicamente aquel que considera que es importante que el docente debe procurar tener una salud adecuada tanto en el aspecto físico como mental sin dejar de lado que debe tener capacidad de manejar estrategias que conlleven a la solución de conflictos. Sugiere así mismo que toda institución educativa debe tener como necesidad prioritaria el de contar con personal especializado que se ocupen de específicamente de asuntos que se relacionan con problemas conductuales y rendimiento de los estudiantes, este equipo debe estar conformado por psicólogos, trabajadores sociales, consejeros familiares entre otros. Otro punto importante que plasma el autor es que debe existir un liderazgo más participativo y democrático.

**Díaz, A (2014)** realiza una investigación doctoral denominada *“Influencia del Síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao – 2013”*, el objetivo que presenta esta investigación está centrado en explicar cómo es que el síndrome de burnout ejerce una influencia en el desempeño de los docentes. La metodología del trabajo es de corte cuantitativo transversal con diseño descriptivo correlacional. Refiriéndonos a las unidades que participaron de este estudio, la conformaron docentes y estudiantes, se contó con la participación de 60 docentes entre nombrados y contratados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad en la que se realizó el estudio. En cuanto a los estudiantes fueron

seleccionados a través del muestreo aleatorio simple en número 250 estudiantes todos ellos pertenecientes al tercio superior del segundo al noveno ciclo.

Para la verificación de los objetivos se recolecto los datos haciendo uso de la encuesta a través del test de medición del síndrome de burnout el que está constituido por 22 items y con un tiempo de duración en su aplicación de 10 a 15 minutos. Es importante mencionar las conclusiones a las que llega la autora siendo la primera que está referida específicamente a la presencia del síndrome de burnout encontrando que más de la mitad de los docentes en un 64% presentan un nivel medio de dicho síndrome sin embargo es importante destacar que hubo docentes que presentaron un nivel alto representados por un 18%. Constituyendo un 82% del total docentes que se sienten quemados, un porcentaje bastante alto.

Es importante también tomar de esta investigación algunas conclusiones secundarias que servirá como referente para nuestra investigación; la autora aborda de manera muy específica cada uno de los tres componentes del síndrome así tenemos la dimensión Agotamiento Emocional referida a la fase inicial del síndrome producido por un exceso en la utilización de todo nuestro bagaje de emociones durante el desarrollo de nuestras tareas este uso desmedido y exagerado se va haciendo perdurable en el tiempo lo que traerá consecuencias en el docente, en cuanto a la muestra de estudio se determinó que un nivel medio se encuentra el 62% de docentes y el 16 % de los docentes evidenciaron encontrarse en un nivel alto es decir que están afectados emocionalmente sintiendo agotamiento en continuar con la tarea. Refiriéndose a la dimensión despersonalización los docentes en un 54% se ubicaron en un nivel medio y el 16% un nivel alto de despersonalización, identificados por actitudes de desidia, sentimientos de indolencia por el prójimo y respuestas y apreciaciones altamente negativas y maliciosas hacia los estudiantes o sus compañeros de trabajo.

## **Antecedentes Locales**

**Flores, G (2017)** elabora la tesis titulada *“Apoyo social percibido como predictor de calidad de vida en adultos mayores afiliados a la asociación Arequipeña de Alzheimer 2017”* tesis presentada con el fin de obtener el grado de Maestro en salud mental del niño, del Adolescente y de la Familia. Captar la percepción que se tiene del apoyo social y como este se convierte en un factor predictivo de la calidad de vida específicamente en adultos mayores fue el objetivo principal de este trabajo, de la misma manera puntualizo el nivel en el que se encontraban el apoyo social y la calidad de vida de los ancianos. Los participantes de esta investigación fueron 93 mujeres y 7 hombres todos adultos mayores que forman parte de la Asociación de Alzheimer de Arequipa. Con el fin de obtener datos importantes para la evaluación del apoyo social se utilizó como instrumento principal el cuestionario DUKE-UNC-11 y para la variable calidad de vida se utilizó la Escala WHOQOL-BREF.

En cuanto a los resultados obtenidos, más del 75% de la población en cuanto al apoyo social que perciben se ubicaron en niveles medio y altos al igual que la calidad de vida (salud física, salud psicológica, relaciones sociales y medio ambiente), que presentan los adultos mayores del estudio.

Finalmente se confirmó la existencia de la relación directa entre el apoyo social y la calidad de vida, por lo que de los resultados obtenidos se afirma que el apoyo social se convierte en un predictor importante de la calidad de vida; y haciendo un análisis inverso también se puede afirmar que si se percibe un apoyo social bajo este se convierte en un predictor consistente en relación a la salud física y psicológica de los adultos mayores, puesto que esta también será de un nivel bajo.

**Paredes (2016)** realiza la tesis doctoral denominada *“Síndrome de Burnout y desempeño docente en el I.S.E.P Honorio Delgado Espinoza, Cayma, Arequipa – 2015”* establecer la existencia de relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño docente es el objetivo principal que plantea el autor. La investigación se ejecuta bajo un enfoque no experimental específicamente en un diseño descriptivo; los datos fueron obtenidos en



una muestra de 65 docentes del I.S.E.P Honorio Delgado Espinoza, Cayma, de quienes a través de dos cuestionarios se obtuvo la información requerida para ambas variables.

Finalmente, los resultados del estudio logro demostrar que existe una correlación inversa alta entre las tres dimensiones del Síndrome de Burnout (Agotamiento emocional ( $r=-0,986$ ), despersonalización ( $r=-0,940$ ) y falta de realización personal ( $r=-0,938$ )) y el desempeño docente. Resultados que enfatizan la importancia que tiene las condiciones óptimas en el que el docente efectúa su labor y que contribuyen a obtener un alto porcentaje de buen desempeño docente; deduciéndose así que tienen un excelente clima institucional en el que se desenvuelven, estudiantes que tienen buena actitud hacia los docentes; y el liderazgo que permite tener los docentes en actitudes creativas, de iniciativa, participativas y de compromiso. Todas estas condiciones hacen que sea casi imposible la presencia del síndrome de Burnout pues los docentes no se ven afectados por situaciones estresantes que lo puedan provocar

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Agotamiento Profesional**

El desgaste Profesional conocido también como el Síndrome de Burnout o síndrome de trabajador quemado está referido de manera tácita a un proceso de evolución de un estrés laboral hacia un estado de estrés crónico de manera que consiste básicamente en un proceso de agotamiento físico y mental, se va observando una pérdida muy lenta, pero de envergadura, del compromiso y la motivación por las tareas realizadas. Esta variación en la actitud se va relacionando específicamente con los inadecuados modales, así como el trato poco amable hacia los demás suele ser algunas de las características claves para poder identificar la aparición del síndrome. Este deterioro relevante es posible que ocurra en cualquier campo de desenvolvimientos de la acción de la persona, sin embargo, estos cambios se han observado de manera peculiar en el campo de las profesiones vinculadas al contacto directo con personas (profesores, enfermeras, doctores,

trabajadores sociales, etc.) y más recientemente se ha extendido a otros tipos de profesiones.

La presente investigación establece el sustento teórico de la variable Agotamiento profesional desde una definición conceptual y otra operacional lo cual permitirá conocer más a fondo dicha variable.

La definición conceptual del término de Burnout aparece en 1974 cuando Herberd Freudenberger, incorporó este término en el campo de la psicología laboral. Herbert voluntario en una clínica de pacientes drogadictos en Nueva York, se dedicó a observar a sus compañeros y pudo identificar como muchos de ellos después de un periodo de trabajo entre uno y tres años allí, presentaban un deterioro en cuanto a su energía y desmotivación junto con otros síntomas como ansiedad; este suceso llamo su atención. Es así que en ese año define al síndrome como la aparición de un conjunto de síntomas inesperados que se van presentando en el ambiente laboral como resultado de una excesiva demanda profesional.

Es decir, entonces que el Agotamiento profesional es una alteración en el estado de bienestar y funcionalidad de las personas que se relacionan con su labor y que se pone de manifiesto con la manifestación de alteraciones en la conducta en el aspecto corporal, emocional e intelectual.

La definición operacional es asignada a Cristina Maslach (1976) quien estudió lo que denominaba "pérdida de responsabilidad profesional", describiendo el síndrome como la consecuencia de un fracaso adaptativo individual originado por desgaste y agotamiento de los recursos psicológicos para el afrontamiento de las demandas que requiere el trabajo con personas. Entonces para Maslach el síndrome también es considerado como las excesivas demandas emocionales tanto internas como externas que se vuelven imposibles de satisfacer y de controlar y que son producto de la vivencia en el trabajo lo que hace que se perciba un fracaso personal.

La aportación operativa de Maslach y Jackson (1981) se evidencia al definir el "burnout" como un síndrome en la que toma mayor relevancia el agotamiento en tres campos específicos el físico, psicológico o emocional y que a través

de su cuestionario "Maslach Burnout Inventory" (MBI) que comprende tres dimensiones que abarcan los aspectos anteriores; se logrará identificar en qué etapa del síndrome se encuentran las persona, para ello esta propuesta hace una análisis de tres aspectos que son determinantes para la presencia del Agotamiento Profesional estos son el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal la presencia de estos se convierten en campos claves que con el transcurrir del tiempo desencadenara primero un estrés crítico para luego dar paso al Burnout o Agotamiento en el ámbito laboral.

A partir de ello se realizaron varios trabajos dedicados a este síndrome por lo que también surgieron aportes teóricos en cuanto a la conceptualización del Síndrome de burnout, Agotamiento Profesional o Emocional.

Para Ayuso y López (1993), el burnout es entendido como un estado de debilitamiento y desgaste psicológico ocasionado diversas situaciones, hechos y condiciones propias de las actividades profesionales que van ocasionando trastornos tanto en lo físico como en el aspecto afectivo; incluso el cognitivo.; Finalmente los autores coinciden con otros al considerar al síndrome como un proceso de desgaste que se reflejará en la pérdida progresiva de las ansias por lograr los objetivos planteados, la pérdida de las energías de aquellos que trabajan en servicio de ayuda humana.

Cherniss (1980) considera que un factor que antecede al burnout es el trabajo frustrante que realizan las personas con enormes demandas y que poco a poco con el transcurrir del tiempo van a provocar alteraciones nocivas en la persona. Destaca tres fases importantes; uno de ellos referido al desequilibrio entre demandas y recursos individuales; en segundo término, esta lo que se observa a corto plazo siendo esta la respuesta emocional la misma que se presenta con síntomas de ansiedad tensión, fatiga. Y finalmente están los cambios de actitudes y conductas y el hecho de estar siempre a la defensiva como una estrategia de defensa.

Edelwich & Brodsky (1980) se refiere al Burnout como un desgaste paulatino del interés, idealismo, atrevimiento y motivos vividos por profesionales dedicados a la prestación de ayuda, como efecto directo de las condiciones

del trabajo, ellos señalan que el síndrome para ser detectado debe pasar por cuatro fases como son: entusiasmo, estacionamiento, frustración y desidia.

Al referirnos al Agotamiento profesional es necesario citar a Gil Monte y Peiró (2003), quienes consideran que este agotamiento es una respuesta directa al estrés laboral en su etapa crónica, que la padecen principalmente aquellos profesionales cuya labor está vinculada al contacto directo con otras personas

Tenemos a Luck y Gohs (citado por Garcés de los Fayos, 2003) quienes consideran que todas las definiciones que hacen referencia al burnout simplemente estaban basadas solo en realizar una descripción del síndrome del “quemado” cuando en realidad ellos señalan que este síndrome refleja una situación mucho más grave y lo describen como un estado mental y físico debilitados por las experiencias negativas que de manera prolongada se experimenta en el trabajo.

En la investigación que se está realizando el concepto de agotamiento profesional está basado en la perspectiva psicosocial de Freudenberg que se constituye en una propuesta emocional ante los factores labores que enfrentan los profesionales en su día a día. En este caso específicamente nos referimos a los profesionales vinculados con la educación y que haciendo un aplicativo de esta propuesta estaría referido a la ayuda emocional no de índole profesional sino más bien desde una perspectiva de apoyo y que es recibido de los propios estudiantes, padres de familia, compañeros de trabajo y que de una u otra forma reforzarán el aspecto tridimensional que comprende el Agotamiento profesional o Burnout.

### **El Síndrome Burnout y sus características**

Según Hildebrando, A. (2012), el síndrome de burnout presenta ciertas características que son necesarias conocerlas, entre ellas tenemos:

- Es malintencionado: Se le asigna esta característica ya que se impregna poco a poco, es decir uno puede percibir que está libre de este síndrome un día y sin embargo sorpresivamente al siguiente se levanta con síntomas del síndrome del quemado. Muchas veces es difícil predecir en que momento aparece, cuando se inicia y hasta qué

punto el síndrome es sufrido o verse envuelto repentinamente con síntomas de desgaste de la profesión, así como es difícil establecer dónde está la frontera entre una cosa y otra.

- Sentimiento de negación: La negación es un mecanismo de defensa que consiste en lidiar con el conflicto, negando su existencia o su relación con ellos. La persona rechaza todos los aspectos de la realidad que consideran desagradables; por ejemplo, algo que está sucediendo en nuestras vidas; ocasionan que el individuo de manera equivocada tenga la idea que no lo afectan y que a lo largo del tiempo el individuo empezará a vivir como un fracasado profesional y asumir así mismo un fracaso personal. Increíblemente los primeros en notarlos son las personas más cercanas en el centro laboral; este hecho representa un signo importante para la realización de un diagnóstico temprano.
- Existe una fase irreversible: El síndrome puede presentar una fase en la que adquiere tanta virulencia que resulta imposible dar marcha atrás convirtiéndose en una enfermedad invariable, ante este malestar la única solución es el abandono del empleo. Por esta razón es meritorio ejecutar medidas preventivas, ya que muchas veces un precoz diagnóstico es dificultoso y más aun establecer de manera precisa la diferencia entre un simple agotamiento y la aparición del síndrome es muy difícil.

### **Dimensiones del Agotamiento Profesional**

El aspecto operacional del Agotamiento profesional será tomado de Maslach y Jackson (1981), quienes en su definición operacional consideran tres dimensiones principales como son el Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal; así mismo es importante que estas dimensiones sean abordadas desde indicadores específicos que de una u otra forma caracterizan a cada uno de ellos.

## **A) Cansancio Emocional (CE)**

Maslach y Jackson (1981) describe a esta dimensión como la sensación de exceso de trabajo y el fastidio emocional que surgen como resultado de las continuas relaciones que los trabajadores deben tener con los clientes (personas que prestan servicios de formación) y entre ellos. Esto es notable cuando el individuo reconoce que solo le queda algo de motivación por su trabajo y que es muy poco o casi nada lo que puede transmitir a los demás. Este cansancio se ve reflejado cuando la persona presenta sentimientos de impotencia, desesperanza, tristeza, enojo, impaciencia, irritabilidad, aumento del estrés, falta de simpatía, consideración y cortesía. También puede haber signos y síntomas físicos como hipoactividad, fatiga crónica, depresión, náuseas, tensión muscular, diversos trastornos somáticos y trastornos del sueño. Cuando se consume el poder o el capital emocional, el profesional percibe de cómo se va agotando su capacidad de brindar un determinado servicio a los otros con una actitud amable y con nivel psicológico personal positivo.

Cruz y Terrones (2005 citado por Montoya y Ramos 2008), informa que el agotamiento emocional se caracteriza por sentimientos de no ser capaz de dar de sí mismo a los demás, de no otorgar la misma atención y dedicación que antes a quienes prestaba sus servicios, ya que van apareciendo pensamientos principalmente pesimistas, fatiga física y la falta de concentración en sus tareas de trabajo, disminución del rendimiento y la pérdida de sentir malestar interno ya que aparecen actitudes irresponsables lo que ocasiona estos desajustes.

El cansancio emocional es abordado desde los siguientes indicadores:

- **Desánimo**

Ausubel y Novak (1997), afirma que el desánimo es carecer de disposición, experimentar faltas constantes de energía y entusiasmo por lo que se hace. Es considerado dentro del campo psicológico como una etapa de indolencia en que el individuo en este caso el docente no cuenta con aspectos que enfrenten situaciones relacionadas con la vida emocional, social o física los mismo que con el pasar del tiempo se van manifestando con la presencia de en sentimientos de desmoralización. El agobio o

desanimos pueden ser específicos para una persona, pues todas tienen diferentes formas de experimentarlo; algunas tienen gran cantidad de sueño, otras lo manifiestan con actitudes de indiferencia ante las actividades e incluso ante el ambiente. Las causas del desinterés son la falta de armonía entre lo que él, lo que tiene que hacer y lo que quiere hacer.

Así mismo el desánimo nos lleva a renunciar, vacilar y desistir ante determinada situación a la cual estamos enfrentando. La persona que se siente desanimada no encuentra el impulso de actuar, de mantener una actividad o de hacer un esfuerzo perdiendo entonces el entusiasmo por lo que hace. Es importante mencionar que el desánimo prolongado en el tiempo, se convierte en un desánimo patológico lo que ocasiona la total falta de impulso y vitalidad teniendo entonces como consecuencia un estado de depresión que estaría asociado al sentimiento de impotencia total o descontrol.

#### • **Fatiga**

Maslach y Jackson (1981), se refieren a la fatiga como la extenuación corporal o mental que ocurre como resultado de trabajo o esfuerzo, y que toma atención cuando se experimenta la incapacidad para ejecutar faenas con desgaste físico con el mismo ritmo o fuerzas con las que habitualmente se hacían; la fatiga también se presenta en el campo del desarrollo de los procesos racionales, estas se realizan con mucha lentitud pudiendo ocasionar una alteración en la memoria manifestándose con episodios de olvido. También es conocido como una anomalía multi-causal, ya que tiene efectos en cuanto al desarrollo y ejecución de actividades, motivación y absentismo en el trabajo.

Es importante destacar que la fatiga es un síntoma, no una condición. Para muchas personas, la fatiga es causada por una combinación de problemas de estilos de vida, sociales, psicológicos y de bienestar general, en lugar de una condición médica subyacente.

Aunque la fatiga es a veces descrita como agotamiento, es diferente de simplemente sentirse cansado o con sueño; todo el mundo se siente cansado en algún momento, pero esto generalmente se resuelve con una siesta o algunas noches de buen sueño. Alguien que no ha dormido bien y que siente sueño, muchas veces también puede sentirse bien después de una rutina de ejercicio; entonces es importante diferenciar entre un síntoma de fatiga crónica de una fatiga ocasional.

#### • **Irritabilidad**

Es entendido como una manifestación de la personalidad que se caracteriza por la expresión que hace la persona a través de reacciones extremadamente exageradas, ante influencias y estímulos externos. La irritabilidad se manifiesta específicamente por conductas agresivas tanto verbales como físicas que no pueden ser controladas y que muchas veces aparece por situaciones de poca importancia. Estas reacciones de irritabilidad frecuentemente son asociadas a estrés, nerviosismo, algunas veces por la falta o ausencia de sueño, incluso por ruidos molestos.

Entonces nos referimos a la irritabilidad como una incapacidad nada positiva para las personas, pues estas sienten que deben reaccionar ante un estímulo ambiental. Puede ser sentido de manera consciente o inconsciente y es mucho más preocupante el segundo caso pues las personas que lo padecen difícilmente la aceptan; la presencia de reacciones irritantes desproporcionadas perjudica el bienestar personal y familiar del docente.

La irritabilidad puede manifestarse con agresión verbal o física no controlable, una persona irritable tiende a reflejar mal humor, no controla sus impulsos, es grosero etc.

El foco de irritabilidad a partir del área psicológica incluye el comportamiento cambiante de una persona, generalmente está relacionado con la agresión, la hostilidad, el mal humor, la ira o la intolerancia. El período de tiempo que este tipo de irritabilidad puede durar depende de cada individuo y de las herramientas que utiliza para salir de esa situación; si la irritabilidad persiste por mucho tiempo, es necesario ir delante de un



profesional (psicólogo) que ayudará al individuo a recuperarse terapéutica hasta recuperar su equilibrio interno.

## **B) Despersonalización (DP)**

Este aspecto es considerado como un desorden disociativo donde el docente experimenta sentimientos de desrealización (sentir que nada es real) o despersonalización entendida como una alteración de la experiencia o percepción que el individuo posee de él mismo; sintiéndose como si estuviera separado de sus procesos mentales, de su cuerpo, de su mundo, convirtiéndose en un simple espectador de todo lo que lo rodea.

Los maestros que sienten este síntoma creen que su vida es una vida ajena una ficción, algo así como una película y que ellos solo son los espectadores de la misma; también la falta de concentración es contundente o sentir que requiere un esfuerzo considerable, lo que hará que se sientan desesperanzados y desesperados; incluso en ciertas ocasiones sufren de ataques de ansiedad que los conducen a estados depresivos.

Generalmente se desarrolla como consecuencia de estar experimentado un agotamiento en el aspecto emocional, o también por estar trabajando excesivamente, asumir responsabilidades muy exigentes y haciendo muchas cosas; todo ello comenzará a afectar al docente haciendo que adopte actitudes de alejamiento para reducir lo que está haciendo, llevando a la minimización de su nivel de calidad y rendimiento, ya que va a intentar hacer su mejor esfuerzo, haciendo apenas el mínimo.

Así mismo se considera a esta dimensión como un proceso de endurecimiento o incluso de deshumanización y que se ve reflejado en los profesionales que padecen este proceso del síndrome a considerar que las personas con las que trabajan son dignas de sus problemas y que merecen lo que les esté sucediendo, sin mostrar compasión por ellos, es decir define una visión negativa de los demás a tal punto que siente desagrado y fastidio por aquellos con los que solía trabajar. En general, las actitudes negativas hacia los demás se desarrollan en relación a sí mismo, en relación al trabajo y a la vida en general.

Chapel (2000, citado por Montoya y Ramos en 2008), considera que la despersonalización tiene que ver con el desarrollo y afianzamiento sobre todo de actitudes y acciones negativas, el convertirse en un ente insensible frente a las dificultades de quienes de una u otra forma comparten un vínculo, es otro indicio de la despersonalización.

Por otro lado también podemos decir que para Cruz y Terrones (2005 citado por Montoya y Ramos en el 2008), la despersonalización es la manifestación basada en la irritabilidad ante cualquier obstáculo que se presente en su labor, es la pérdida o ausencia de manera constante de la motivación para realizar tareas, exaltación hacia el trabajo, apreciaciones y comentarios negativos hacia los sujetos con quienes son parte de su vida laboral, considera también la aparición de cinismo, incremento constante de la agresividad, no hay reconocimiento de sus errores pero si sienten la necesidad de culpar de sus infortunios de trabajo a sus usuarios, falta de empatía, falta de sensibilidad para eventos que inicialmente lo afectaban y conmovían.

Los indicadores que pertenecen a Despersonalización son:

- **Apatía**

Tagariello (2009), menciona que apatía “es un déficit motivacional primario que hay que diferenciar de la depresión y las dificultades funcionales propias del declive cognitivo” (p.246)

La apatía puede ser considerada entonces como un trastorno afectivo del comportamiento humano, que trae consigo sentimientos de indiferencia frente a los acontecimientos, las personas o el medio mismo que rodea al docente enfermo.

Es importante también mencionar a Marín (1991), quien definió la apatía como la “reducción de la motivación no justificada por una alteración del nivel de conciencia, deterioro cognitivo o distrés emocional” (p. 147). Entonces podemos interpretar esta definición como un descenso y perturbación de la motivación que se mantiene en el tiempo produciendo en el individuo efectos dañinos en cuanto al desenvolvimiento del mismo.

Realizar su diagnóstico implica necesariamente de manera estricta la realización de un examen en el que se investiguen no sólo el aspecto mental del paciente, sino también es necesario analizar el aspecto externo es decir las características del ambiente donde se desenvuelve y sobre todo las aspiraciones que tiene el sujeto (actividades, objetivos, deseos), etc; porque todos ellos pueden condicionar la salud mental de la persona. Sin embargo, si se habla de una apatía que no es patológica es posible cambiarla utilizando diferentes estímulos, pero es importante que estos estímulos sean netamente parte de los intereses de la persona.

### • **Culpabilidad**

La culpa es un sentimiento que aparece cuando consideramos que se ha roto o actuado en contra de algunas normas tanto personales como sociales de carácter ético, religioso, sexual o natural: La culpa origina muchas veces un sentimiento de causa-efecto es decir hacer o cometer algún acto que se suponía no debíamos haberlo hecho o a la inversa no haber hecho algo que en realidad debimos haberlo hecho; lo que ocasiona un sentimiento de culpabilidad ante todo ello.

La culpabilidad trae consigo sentimientos de tristeza, vergüenza, autocompasión, aparecen los remordimientos lo que provoca una confusión en el sujeto que lo hace sentir mal y que además estos sentimientos se van retroalimentando entre sí lo que impide una superación positiva de los mismo y va sumergiendo a la persona en un estado totalmente depresivo.

Sin embargo, a pesar de su mala reputación, el sentimiento de culpa es favorable para poder establecer límites que permitirá valorar y respetar a los demás. Entonces este sentimiento va dirigido a nosotros mismos cuando somos conscientes que hemos dañado a un tercero por nuestras acciones.

Aparece más fácilmente en personas que tienen objetivos excesivamente altos o baja autoestima. Genera una experiencia de dolor en relación a la acción tomada o en relación al propio autoconcepto. Cuando se vive asociado a la vergüenza, es decir, cuando no se ejerce autocrítica sólo para la acción, sino también para nosotros, como individuos, puede tener implicaciones peores en el ajuste psicológico de la persona.

La culpa es una emoción social, su función es regular el comportamiento de acuerdo con normas y valores culturales. Motiva a la persona a reparar el daño causado, ejecutando la acción correcta. Esto no siempre es viable, como resultado, la persona puede tener dificultades para deshacerse de ese estado emocional, permaneciendo ligada a la situación y al pasado. También puede generar respuestas de evitación o fuga para evitar una consecuencia negativa, real o imaginaria.

### **C) Realización Personal**

Maslach y Jackson (1981), considera que este componente está formado por situaciones en las cuales las personas al transcurrir el tiempo van adquiriendo actitudes de autocríticas muy severas en cuanto a su vocación, a sus tareas, cuestiona constantemente el propósito de su trabajo y como es que este le brinda beneficios, imaginando sentimientos de que “no está logrando nada”, de estar en un estado estático mientras otros avanzan, apareciendo sentimientos de frustración constante y poniendo en duda su capacidad profesional y sobre todo cuestiona su realización personal.

Por otro lado, Capilla (2000 citado por Montoya y Ramos en el 2008), menciona que sentir y estar consciente de poseer una realización personal se refiere a la tarea personal que se relaciona con la tendencia a someter a evaluación su trabajo de una manera positiva. A diferencia de Maslach y Jackson; este autor define a la realización personal como algo positivo para las personas y que gracias a esa visión consciente se logrará la realización de metas planteadas tanto en lo personal como en lo laboral.

Para Bakker (2002 citado por Buzzetti 2005), toma como punto principal la evaluación personal que hace el trabajador de su desempeño remarcando el cuestionamiento que se hace ante la calidad que ofrece al brindar un servicio o ayuda a las personas con las que trabaja. Específicamente está referido a los sentimientos de insuficiencia y de baja autoestima. Entonces se afirma que esta dimensión del síndrome es abordado desde el punto contrario a su denominación es decir la falta o escases de realización personal emite situaciones de un aumento en cuanto a la motivación por lograr la superación

profesional, además de no poseer la capacidad para afrontar dificultades en las relaciones que se presentan en el centro de trabajo, también vuelve la práctica de la puntualidad y una conducta activa que sin equivocación alguna generará el logro y aumento de metas personales.

Los indicadores que forman parte de la Realización Personal según Maslach y Jackson (1981) son:

- **Empatía**

El autor considera que la falta de empatía es responsable de sentimientos de evasión de las relaciones interpersonales, así mismo menciona que origina la incapacidad para hacer las cosas y que cada vez origina la poca voluntad para soportar y hacer frente a la presión, además de presentar una baja autoestima.

Si se recurre a lo que se entiende por empatía entonces diremos que es la capacidad de comprender la vida emocional de otra persona, casi en toda su complejidad. Esto no significa necesariamente que compartan los mismos puntos de vista y argumentos que motivan el estado o la reacción expresada por la otra persona. Esto ni siquiera significa que sea consistente con la forma en que se interpretan las situaciones emocionalmente cargadas del interlocutor. Entonces la falta de empatía conduce al hecho de que los individuos empiecen a convertirse en personas sin la capacidad de entender los sentimientos de otros y por ende tampoco pueda sentir compasión, amor ni misericordia por sus pares, teniendo como resultado que todo ello se haga extensivo a otros miembros de la sociedad y sobre todo a todos los individuos de su entorno convirtiéndolo en un ámbito carente de sentimientos por el prójimo. Esta carencia de sensibilidad proviene de la negación y rechazo de sus propios sentimientos, que en muchos casos es muy difícil de resolver, pues el sujeto no puede reconocer que está poniendo una barrera entre lo que realmente siente y lo que demuestra hacia los demás tan solo por salvaguardar su bienestar personal; entonces la persona se convierte en un ser egoísta con un alto grado de ausencia de empatía y mucho menos compartir sus sentimientos de solidaridad con compañeros de su ámbito

laboral o simplemente con quienes lo rodean. Esta falta de empatía cuando se va acrecentando y si no se toma conciencia de ello puede provocar sentimiento de frustración ante hechos sencillos como, por ejemplo: la persona puede sentirse ofendida si un amigo por situaciones personales explica el no poder asistir a la invitación que le hace.

Pero esta falta de empatía ocurre no solo en el polo negativo de las emociones, sino que no pueden sentir alegría por el éxito de otra persona, y la envidia los invade cuando otros obtienen algo que les falta o no han logrado.

### • **Entusiasmo**

Puede ser entendido como un motor de comportamiento. La persona que está entusiasmada con algo, demuestra entusiasmo y se esfuerza por lo que le interesa acerca de lo personal, el trabajo o de alguna manera en la vida, para lograr conseguirlo o tomarlo.

Sin embargo Maslach refiere que la pérdida de entusiasmo en el trabajo, es un aspecto importante a tomar en cuenta; pues la falta de ella ocasiona en el trabajador un gran deterioro del interés y la motivación por el logro de metas y objetivos tanto en el ámbito personal como corporativo, produciendo en él la sensación de sentirse acorralado y atrapado en situaciones donde cree que no hay salida y mucho menos acciones que produzcan en él un bienestar, generando sentimientos de impotencia y , decepción, que afectará su vida personal, familiar y laboral.

El entusiasmo y la motivación están estrechamente vinculados es por eso que frente a la ausencia de ellos se puede evaluar diversos aspectos que los debilita; puede ser porque el deseo es débil, perezoso, la timidez, miedo al fracaso, a creer que otras cosas son más importantes, la ausencia de estímulos para ser forzado, o incluso baja autoestima y poca confianza en sus propias habilidades para alcanzar lo que se busca. En otros casos, el motivo es un problema físico o mental, que requiere ayuda profesional. La falta de motivación y entusiasmo es una de las principales razones por las que muchas personas viven una vida mediocre o fracasan en sus intentos. No podemos culpar a los demás por eso. Debemos, a su vez, encontrar

una manera de reiniciar nuestro propio motor. La pérdida de motivación puede surgir en cualquier campo, en casa, en el trabajo, en las relaciones, en el alcance de un objetivo y en cualquier otro lugar. Esto a menudo acaba generando indiferencia, infelicidad e insatisfacción.

A veces casi todas las personas tienen pequeñas explosiones de motivación y empiezan a actuar con entusiasmo, pero después de un tiempo pierden el interés y encuentran difícil mantener el curso iniciado.

### **Causas del Agotamiento Profesional en docentes**

Las profesiones cuyo desenvolvimiento se basa en asistir a otros; es decir el trabajo está centrado en ayudar a los demás son propensas a padecer de este síndrome; en el caso de los docentes su labor es más compleja pues muchos docentes tienen que brindar asistencia social ante los distintos problemas que presentan con los que trabaja es decir los estudiantes incluso sus propios colegas y padres de familia, se presenta también la saturación de las aulas lo cual agrava aún más la difícil situación actual; obviamente, no es lo mismo educar a veinte que a cuarenta estudiantes, y además de encontrar entre ellos estudiantes que presentan deficiencias de índole psíquico, físico, afectivo y social, y sin que exista en el docente una adecuada preparación para afrontar estas nuevas realidades. Esteve (1987).

Por un lado, la exigencia hacia el docente recae en que este debe ser un modelo a seguir por sus estudiantes. Esto supone un gran reto para él ya que en el proceso enseñanza-aprendizaje desempeña el papel de compañero, asesor, colaborador, orientador del estudiante y al mismo tiempo hacer el papel de vigilante de todo su proceso de formación, controlando el desarrollo individual de cada uno de ellos, adaptándose al ritmo propio y personal de cada uno. Además, que el proceso de aprendizaje debe cumplir con las disposiciones y directivas que parten del Ministerio de educación. Bajo esta perspectiva el rol del docente no solo es prestar un servicio que logre la satisfacción del usuario, sino que es consciente de la responsabilidad que recae en él pues está en sus manos la formación integral de estudiantes vinculando el conocimiento con la formación en valores y que a futuro estos

estudiantes serán la base de una sociedad que además constituirán el progreso de la misma. Y por si no fuera suficiente, Polaino, L (1982) afirma que “paradójicamente los profesores son los profesionales que ocultamente más frecuentemente son evaluados. A los profesores los evalúan, de inmediato, aunque no siempre explícitamente, sus propios alumnos, los otros profesores, los directores del centro y los padres de los alumnos.” (p. 41). Produciendo en los docentes grandes dosis de preocupación por actualizarse y estar a la vanguardia de los últimos conocimientos.

Muchas veces los docentes se encuentran iniciando esta tarea con mucho entusiasmo y expectativas propias de su labor; sin embargo, el encuentro que experimentan algunos al verse frente a un sistema falto de principios y del irrespeto por el bienestar humano, realidad que está muy lejos de la que se tenía en mente como ideal, puede alterar el comportamiento de estos docentes. Pues la decepción que experimenta es muy grande frente a lo que esperaba durante su formación académica de su profesión y lo que encuentra en la realidad, esta decepción muchas veces si no hay un afrontamiento adecuado lleva al padecimiento de episodios de estrés. Esa desilusión se convierte en una causa de importancia que es necesario tener en cuenta, pero no es la única, sin duda alguna existen otros factores que contribuyen en el desgaste psíquico que experimenta el docente y que irá en aumento dentro de su contexto laboral.

Para Travers y Cooper (1997) el estrés dependiendo mucho de las características socioemocionales de las personas originará consecuencias tanto positivas como negativas. En otras palabras, en algunos casos, el estrés puede ser una fuente de incentivos con consecuencias positivas, pero depende en gran medida de las propiedades de cada individuo, por lo que muchas situaciones pueden resultar muy estresante para una persona sin embargo para otra no demanda ninguna preocupación o angustia.

Ellos consideran como fuentes potenciales que produce en los docentes situaciones de estrés situaciones como los contenidos propios del trabajo docente, las condiciones internas y externas de su labor, el contacto diario con sus colegas, las pocas y exigentes oportunidades de promoción, los



estímulos económicos, el suministro de los recursos necesarios para el desarrollo de tareas y el rol dentro de la organización. A todo ello se debe adicionar la pésima conducta de alumnado, las precarias condiciones laborales con las que algunos docentes tienen que lidiar, la presión que ejerce el simple hecho de cumplir con el tiempo según un horario que para algunos no es adecuado pues tienen muchas horas muertas dentro de la I.E es decir no tiene dictado de clases en aula, sumado a ello también está la particularidad organizativa de cada centro, la poca participación de los padres en el proceso educativo de los estudiantes, se han identificado como fuentes adicionales.

Las presiones a los que se enfrentan los docentes y que en muchos casos incluso afectan su entorno familiar siempre están presentes por ello es importante destacar algunos de estos elementos estresantes:

- **Presiones intrínsecas al trabajo**; referidas básicamente a la parte física que ofrece una labor, la capacidad de participación, involucramiento, toma de decisiones y la sobrecarga de trabajo. Entre las categorías más resaltantes, vinculadas a labor docentes tenemos:

- Condiciones físicas del lugar del centro laboral o factores primarios: Es importante tomar en cuenta la relación que existe entre el confort que ofrece el entorno físico y el estrés originado por el trabajo pues en la actualidad tenemos un buen número de docentes que día a día tienen que enfrentar escenarios que según su percepción los obligan o fuerzan a realizar mal sus labores, así como no logran un buen desempeño de sus funciones. Dentro de este aspecto tenemos la falta de espacios debidamente acondicionados que demanda el modelo de jornada escolar completa (JEC) específicamente en el nivel secundario. Otro aspecto importante es lo referido al mobiliario, material de escritorio, equipos multimedia y recursos pedagógicos que dentro del ejercicio docente constituye un punto importante incluso hasta se puede afirmar que es pieza clave para el logro de un ejercicio docente esperado ya que contribuirán a la ejecución de estrategias que se vean reflejadas en el logro de aprendizajes en los estudiantes. La infraestructura no solo debe

ser entendida como los ambientes (aulas, oficinas, otros) que posee un colegio, sino que también ésta incluye la provisión de servicios básicos como agua, servicios de sanidad, instalaciones eléctricas e internet Minedu (2014). Todo ello es crucial para el desarrollo de su labor, pero al carecer de este material y en algunos casos poseerlos de manera limitada crean tensión en la labor que cotidianamente desarrolla el docente y que como consecuencia se va generando un ambiente de trabajo desagradable y tedioso.

- Sobrecarga laboral: Es otro aspecto de la profesión docente, pues la carga horaria ya no solo es de 24 horas, los docentes del nivel secundario que están laborando en el sistema de jornada escolar completa JEC desarrollan una carga horaria de 32 horas lo que demanda una mayor planificación de las clases, asumir tareas como atención a padres de familia, atención a estudiantes y asistir a reuniones colegiadas. La exigencia del cumplimiento de todas estas tareas implica seguir trabajando incluso en momentos libres que pueda tener en casa entorpeciendo sus vidas privadas. La necesidad de cumplir con todo lo planificado demanda trabajar durante varias horas, lo que se va convirtiendo en una posible fuente de estrés para los docentes que con el tiempo se irá arraigando cada vez más corriendo el riesgo de originar en los docentes la aparición del Agotamiento profesional. Si bien otros profesionales consideran que los docentes poseen un horario ideal, en realidad muchos de los profesores trabajan más horas de las que esperaban hacerlo, pues el trabajo lo debe continuar en casa lo que implica corregir evaluaciones, preparar actividades a desarrollar con sus estudiantes, así como también realizar una autoevaluación de su trabajo.
- Referirnos a la demasía del desempeño de funciones está estrechamente vinculada con la constante interacción que el docente tiene con los estudiantes lo que le acorta incluso algunas veces impide poseer tiempo para relajarse, tomar un refrigerio, disfrutar del descanso.

- El involucramiento que realiza muchas veces el docente por responsabilidad propia de la profesión origina en ellos un síntoma de estrés pues está inmiscuido en la realización de múltiples roles administrativos (conformación de comités, trabajo en equipo para la realización del documento de gestión, entre otros), realizar acciones tutoriales traen consigo problemas de agotamiento y sentirse exhausto a nivel físico y emocional. Sumado a ello está algunos aspectos más agotadores de la enseñanza que es el hecho de asumir la responsabilidad de manera constante de la mayoría de los problemas familiares por los que pasan sus estudiantes, así como lidiar con los conflictos propios de la adolescencia y que muchas veces deben desempeñar el rol de padres o madres ante ellos; así como también los episodios de mala conducta de algunos alumnos puede provocar el docente muchos problemas de estrés.

• **La función dentro de la organización:** Existen múltiples situaciones que pueden conducir a una realización equivocada de los roles, de tareas, incluso de actividades y que son temas presentes dentro del ámbito educativo (como la constante evaluación a lo que se ve sometido el docente, la reubicación de escalas para percibir un mejor salario, los cambios y la aparición de nuevos métodos de trabajo y que en muchos casos los docentes no se encuentran actualizados produce en ellos sentimientos de frustración, las nuevas estructuras organizacionales y los cambios constantes de la legislación respecto a la carrera magisterial). La no definición de las funciones específicas que debe cumplir cada docente, el complicado proceso de promoción y las constantes acciones supervisoras admiten importantes elementos de estrés.

El desempeño de roles es de vital importancia para los docentes, ya que puede comprender desconciertos internos debido a las diferentes perspectivas que tiene los progenitores de los estudiantes, el propio alumnado, los directores, coordinadores. Muchas veces el conflicto entre roles puede exigir al docente que rechace sus propios principios, por ejemplo, debido a que se asume un cargo directivo se vea obligado a enseñar un área que no sea de su especialidad, tarea para la cual ni se

siente motivado y le demanda invertir más horas de trabajo en su preparación. También puede ser que tengan que invertir mucho tiempo inspeccionando a los estudiantes y dando soluciones a problemas de disciplina o interesándose por los problemas personales de los estudiantes. Las diversas funciones que desempeñan los maestros dentro de la institución educativa originan conflictos cotidianos; pues tiene que lidiar con la actitud de mantener el control de sí mismo para no caer en desesperación por cumplir con todo lo asignado, debe mitigar constantemente los sentimientos de ira y frustración ante la dificultad de aceptar los límites y exigencias de este nuevo proceso educativo.

• **Relaciones laborales:** Este aspecto es tal vez considerado el más importante porque si es llevado correctamente, incluso se convierte en una fuente de afrontamiento al estrés, si por el contrario este no se da entonces las consecuencias serán perjudiciales. Es importante que, al intentar comprender la relación entre el agotamiento profesional y las relaciones laborales, considerar y analizar los efectos que producen las diferentes relaciones internas que se dan en la institución educativa; entendiendo que existen relaciones a nivel jerárquico (relaciones con la dirección, coordinadores y docentes restantes) y las relaciones con los estudiantes, que en definitiva son totalmente diferentes pero que ambos en algún momento pueden ser factores estresantes para los docentes.

Otra realidad con la que tienen que lidiar los docentes y no es manejado de manera óptima está relacionado directamente con el hecho que muchos sienten temor y se cohiben al reconocer sus problemas, cuando sienten que están enfrentándose a un exceso de trabajo, pues sienten que van a decepcionar a sus compañeros ya que ellos esperan que se desenvuelvan de manera óptima, ante este agotamiento laboral muchos tienden a combatirlo por medio de una licencia médica esto puede producir dos situaciones una de ellas será que ayuda de alguna manera a superar el problema de estrés a la que se está enfrentando el docente y otra es que puede producir un impacto negativo originando un deterioro en las relaciones entre los docentes ya que los que se quedan en la institución educativa deberán cubrir y encargarse de las clases del

profesor ausente, aumentando la presión y aumentando sus responsabilidades.

• **El desarrollo de la carrera profesional:** Desempeñar cualquier carrera profesional implica enfrentarse a factores estresantes aun sabiendo que muchas de ellas presentan más probabilidades de que sus trabajadores experimenten estrés en algún momento. Sin embargo, existen dos grupos básicos que siempre están presentes en toda profesión, estos son:

- Falta de seguridad laboral, o también llamada inestabilidad laboral entendida desde el temor a quedar obsoleto por no estar a la vanguardia de la tecnología y el avance del conocimiento, también es el temor a una jubilación anticipada o forzosa, también tenemos el temor a la expulsión del puesto de trabajo debido a los resultados poco exitosos en las evaluaciones tanto de desempeño como de ascenso en la carrera pública magisterial. Esta situación origina graves problemas relacionados con la salud, tales como úlceras, problemas musculares y también emocionales.
- La incongruencia del estatus, esta característica es importante en el campo de las relaciones laborales ya que producto de los resultados originará el fortalecimiento de la satisfacción personal o en caso contrario ocasionará desilusión ante las expectativas y esperanzas que él tenía. Esta incongruencia en el ámbito educativo puede ser tal vez producto de las constantes evaluaciones de promoción percibiéndose un exceso en ello, pues son constantes y no se toma en cuenta el tiempo que debe dedicar el maestro en su preparación para afrontarlas produciendo ante los resultados mucha frustración por la irrealización de ambiciones personales en cuanto al logro de metas altamente significativas, esto adquiere relevancia actualmente para los docentes porque debido a estas evaluaciones estos son víctimas de tener una mala imagen ante la sociedad ya que se cuestiona su capacidad profesional, sumado a ello está también el

salario y el poco respeto por el estatus profesional; todo ello mella la autoestimas del maestro.

- **La estructura y el clima organizacional:** es otro de los factores que originaran muchas veces situaciones de estrés en los trabajadores, tenemos entre ellos las políticas diversas de cada centro educativo, la cultura organizacional que en el caso de este estudio es netamente castrense sin posibilidad de cambio ante lo establecido por el órgano superior que rige a las II.EE policiales, también está el modo en el que los individuos interactúan con ellas. Es importante también enfatizar algunos rasgos más concretos como es el nivel de participación y compromiso en la toma de decisiones.

- **La relación entre el trabajo y el hogar,** este aspecto está referido a la presencia de presiones producto de una inadecuada planificación y armonización entre las exigencias del trabajo y las de la familia o sociedad, donde el trabajo muchas veces interfiere con el desarrollo de una vida familiar plena con espacios dedicados netamente a actividades familiares ya sea de esparcimiento o de trabajo en pro del bienestar de sus miembros por lo que se genera un pensamiento de invasión de un área sobre la otra.

Por lo previo, es requisito acordarse e insistir que una de las condiciones más primordiales para conseguir una correcta calidad de vida entre los trabajadores; es la estabilidad entre su trabajo y su familia porque los dos se influyen mutuamente. El trabajo y el hogar son ámbitos totalmente distintos, pero indudablemente vinculados íntimamente, en el caso de los docentes no es la excepción podemos mencionar algunos de estos aspectos que de una u otra tienen implicancia que afecta su vida familiar; tenemos que actualmente los horarios labores son cada vez más extensos basados las disposiciones del modelo de Jornada escolar completa, así también el hecho de contar con equipos como celulares, tabletas y otros dispositivos que le permiten una conexión casi permanente con otros colegas para realizar intercambio de información o

simplemente cumplir con la realización de un trabajo para una capacitación virtual que lo absorbe de momentos que puede compartir en familia, sumado a ello es importante mencionar los quehaceres abrumadores en el trabajo especialmente centrado en la elaboración de los documentos de gestión y que al no encontrar un trabajo cooperativo ocasiona en los docentes desánimo y fatiga que lo refleja en el hogar, así mismo el ser monitoreados constantemente por los coordinadores pedagógicos muchas veces suelen producir cuadros de depresión, ansiedad, fatiga crónica, trastornos del sueño, frustración, son muchos las causas netamente laborales que afectan una relación dentro de la familia del docente. Entonces si no se cuenta con un adecuado apoyo de la familia estos aspectos pueden tener una influencia sumamente negativa en el desempeño del docente ya sea con los estudiantes o con la organización del centro educativo; otro efecto que puede tener esta falta de apoyo es incentivarlo a realizar actividades profesionales en el hogar para aislarse. Cuando todos estos aspectos no son analizados y abordados a través de una comunicación fluida y contar con la tolerancia de todos los miembros de la familia serán factores riesgosos para la salud del docente.

### **Signos y síntomas del Agotamiento Profesional en los docentes**

Los síntomas encontrados que presenta el síndrome en distintos estudios (Maslach y Pine, 1977; Cherniss, 1980, Maslach, 1982) se pueden agrupar en cuatro áreas: psicosomáticos, conductuales, emocionales y defensivos.

- a) **Psicosomáticos:** Referido a todo trastorno que presenta el organismo y que es causado por procesos mentales que tiene un efecto directo, concreto y fácil de identificar pues son daños orgánicos o enfermedades físicas reales y todos ellos producidos por estrés mental del que muchas veces no son conscientes que lo padecen. Estos trastornos psicosomáticos se presentan de manera muy precoz manifestándose en dolores de cabeza, existe alteraciones del sueño, también es afectado el sistema digestivo, hay pérdida de peso y es muy común la presencia de

contracturas (espada y cuello), los problemas de presión y en algunos casos las mujeres tienen pérdida de la menstruación.

- b) Conductuales:** Las personas presentan alteraciones en cuanto a su comportamiento dentro del ámbito laboral que lo afecta tanto a él como a sus compañeros; los más comunes son tono de voz alto (gritos frecuentes ante cualquier situación por más simple que esta sea), pesimismo ante cualquier tarea que se le encargue, ausentismo laboral de manera constante, cambios bruscos de humor, detrimento de la calidad del servicio prestado, aislamiento, acrecentamiento de desacuerdos con los compañeros.
- c) Emocionales:** Estos se evidencian en comportamientos como tedio, distanciamiento afectivo, mortificación, desorientación, también están los sentimientos de soledad y vacío, distanciamiento afectivo, el sentimiento de inseguridad pues cree será una persona poco estimada por sus compañeros, sentimientos de inutilidad, frustración y dificultad de concentración. Todo esto acaba repercutiendo negativamente en su desenvolvimiento en el campo laboral y en la relación de armonía que debe existir con sus compañeros y clientes.
- d) Defensivos:** Estos signos tiene su origen en la negación como un mecanismo de defensa frente a sentimientos negativos que pueda presentar la persona, no reconoce que los posee y también la negación ante aspectos de la realidad que consideren desagradables. Estos sentimientos de negación ocasionan en la persona conflictos emocionales pues experimentan episodios dolorosos ante una verdad descubierta.

Así mismo Gil Monte (2005), subraya síntomas psicológicos al síndrome del agotamiento profesional; siendo los siguientes:

- a) Síntomas cognitivos:** El individuo siente que nada de lo que realiza es suficiente pues se siente desvalorizado, inseguro, hay pérdida de autoestima; también tiende a pensar que trabaja mal, siente que nadie reconoce lo que hace y empieza a demostrarse así mismo de lo que es capaz de lograr, entonces se inicia una auto exigencia desmedida con la



esperanza de que en algún momento alguien reconozca y note lo duro que trabaja. En esta fase también existe una auto percepción de incapacidad para realizar las tareas.

- b) Síntomas afectivo emocionales:** En esta fase predomina sentimientos de mucha angustia, preocupación, ahora la actitud común es mostrarse siempre molesto pues contesta a sus compañeros de trabajo siempre de mal humor, tiende a culpar a otros de sus problemas y fallas, el individuo es intolerante y no puede convivir con nadie porque ve a todos como inferiores.
- c) Síntomas actitudinales:** La persona evidencia cambios tales que incluso los que lo rodean ya no lo reconocen, su comportamiento resulta muy extraño para el entorno donde se desempeña, pero la preocupación de los otros frente a ello no causa efecto alguno en la persona con el síntoma de agotamiento profesional por el contrario piensa que están equivocados incluso que exageran y que no se refieren a él sino a otra persona. Sentimientos de impaciencia, desgano por el trabajo, irresponsabilidad ante las tareas asignadas, indiferencia son algunos otros síntomas que experimenta la persona.
- d) Otros síntomas:** Tenemos la sensación de sentirse incompleto, que nada de lo que se hace es suficiente, no hay valoración a nada, aparece también la depresión siente que no ve la luz al final del camino, aislamiento pues si tenía poca vida social cuando el síndrome está afectando a la persona esta deja de tener contacto con otros y para compensar esta soledad se adquieren malos hábitos al punto de comenzar a afectar la salud
- e) Físicos:** Cansancio, molestias musculares, cefaleas, insomnio, alteraciones gastrointestinales, taquicardia.

La sintomatología docente del Síndrome de burnout se hace presente en la docencia con indicios que muchas veces son imperceptibles por el profesor pero que sin embargo después de un determinado tiempo de estar realizando un trabajo efectivo se transforman en sentimientos de incompetencia. El

profesor siente que todo lo que hace le provoca un gran desgaste que se convierte en un agotamiento constante, y a la vez se manifiesta en actitudes de alejamiento de sus estudiantes, la poca práctica de la empatía con ellos, incluso el docente va experimentando sentimientos de cinismo e indiferencia ante lo que le ocurre, entre otras actitudes negativas (Menéndez y Moreno, 2006).

### **Consecuencias del agotamiento profesional en docentes**

El agotamiento profesional no es algo que hace su aparición de repente como respuesta específica a un aspecto preciso, sino que más bien es una consecuencia que va emergiendo de manera gradual como respuesta a la vivencia laboral diaria y a algunos hechos que están relacionados directamente con los compañeros de trabajo.

Es entendido como una pérdida de la salud específicamente en los profesionales, así como un deterioro en cuanto a sus relaciones interpersonales que se dan tanto al interior como al exterior del ámbito laboral, todo ello origina un deterioro en la calidad de la docencia (Travers y Cooper, 1997).

Es importante destacar que el agotamiento profesional en los docentes puede producir no solo consecuencias personales es decir afectar solamente a los docentes si no también indirectamente afectará a todos los que forman parte de la comunidad educativa.

Dentro de las consecuencias de este síndrome podemos mencionar que:

- El docente se ve afectado en cuanto a su fortaleza interior, ocasionando que se convierta en un ser más vulnerable y que no sea capaz de tener sentimiento de empatía por los demás.
- Le resulta angustioso el hecho de atender a los que se brinda el servicio es decir a sus estudiantes, presentan actitudes de indiferencia ante situaciones que pueden estar pasando sus estudiantes, así mismo no brinda una respuesta efectiva ante consultas; encontrando el estudiante solo silencio que de una u otra manera los afecta. Los estudiantes que se

encuentran en contacto directo con el docente afectado “asimilan con una nula o muy limitada capacidad de discriminación y discernimiento todo aquello que el docente les transmite en cuanto a contenidos, actitudes, sensaciones, reacciones, etc.” Del Pozo (2000. p. 85). Entendiéndose por esta afirmación que el docente se constituye, consciente o inconscientemente, en modelo a emular, a imitar, a seguir y que por lo tanto es importantísimo que el docente posea una ecuánime salud mental.

- Aun cuando el docente se va enfrentando a situaciones angustiantes y que van superando o aun cuando utiliza como mecanismo de protección el amoldamiento a las situaciones; la repetición constante de estos sucesos va originando un deterioro grave en su interior haciéndolo sentir agobiado y agotado lo que lo convierte en un ser desilusionado y fracasado lo que además traerá consecuencias externas en cuanto a su desenvolvimiento en sus tareas.
- La vida familiar del docente también se ve afectada pues las excesivas exigencias ante la asignación de numerosas tareas y funciones que se le asigna dentro de la institución educativa ocasionan en ellos sentimientos confusos pues se sienten utilizados menoscabando al tope sus energías que con el tiempo afectan su persona y también lo manifiesta en su entorno familiar.
- Los efectos psicológicos también están presentes en este proceso, los docentes experimentan estados de fatiga, los aborda constantemente sentimientos de desilusión, algunas veces ante una causa pequeña reaccionan de manera desesperada, la sensación de fracaso también es constante sobre todo cuando cree que lo que hizo no fue recompensado o reconocido de manera esperada.
- Las consecuencias físicas más comunes que se presentan en un docente se manifiesta a través de malestares gastrointestinales, enfermedades que afectan a la garganta, constantes dolores de cabeza, contracturas musculares entre otras.

El síndrome de agotamiento está considerado como la etapa final de un sin número progresivo de intentos por salir triunfante en el intento de disminuir diversas situaciones estresantes y situaciones difíciles que se presentan en el centro laboral.

El hecho de existir dentro de la organización individuos que manifiesten síntomas de agotamiento profesional es de vital cuidado pues este síndrome se puede contagiar y expandir mediante mecanismos de modelado, de imitación o de observación durante los procesos de socialización que se desarrollan en el entorno laboral. (Edelwich y Brodsky citados por Grau y Chacón, 1998)

Las consecuencias del agotamiento profesional o burnout, se sitúan específicamente en un deterioro de salud personal y laboral del profesor, mermando su buen estado de ánimo, también se ven afectadas las relaciones en su vida personal en su rol de pareja o como parte de una, también se ve afectado su desempeño laboral en cuanto a la participación dentro de la escuela hay pérdida del carisma y de emociones saludables hacia sus estudiantes afectando en ellos en cuanto a su motivación por el aprendizaje.

### **Medidas de prevención ante el Agotamiento Profesional**

Los docentes que sufren estrés descontrolado están expuestos a llegar a tener un profundo agotamiento profesional conocido como síndrome de Burnout el cual impide y merma la capacidad de desempeñar de manera eficaz su trabajo; es por ello que ellos buscan mecanismos para mitigar esos estados de negativismo, los mismos que son conocidos como estrategias de afrontamiento. Hacer referencia a las estrategias de afrontamiento es definirlas como “Aquellos esfuerzos cognitivos, conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordadores de los recursos del individuo” (Lazarus & Folkman, 1986 p.164).

La prevención del síndrome del trabajador quemado o Agotamiento profesional en definitiva debe iniciarse en los propios centros educativos. Iniciar la detección del síndrome es evaluar en primera instancia todas

aquellas situaciones o hechos que generen ansiedad en el propio docente llegando a desencadenar estrés en él; para luego realizar una adecuada toma de decisiones y ejecutar las medidas adecuadas para reducir este malestar.

Entonces la prevención se puede abordar teniendo en cuenta tres etapas: Prevención primaria, prevención secundaria y prevención terciaria.

Refiriéndonos a la prevención primaria esta se constituye en una de las principales pues a través de ella se podrá evitar la generación de síntomas de estrés que al llegar a una etapa extrema se desencadenará en la presencia del síndrome de agotamiento profesional en los docentes. Entre las recomendaciones consideradas como medida anticipatoria para que el síndrome no se inicie tenemos:

- Realizar una planificación adecuada de las tareas teniendo en cuenta el tiempo que se dedicará a cada actividad y sobre todo establecer prioridades.
- Realizar actividad física a diario y cuidar de manera cuidadosa los hábitos posturales.
- Es importante fortalecer el autoconcepto y definitivamente potenciar actitudes positivas.
- Fomentar la asertividad así mismo establecer y promover buenas relaciones entre el equipo directivo y docentes.
- Es importante que el docente sea reconocido por la parte directiva a través de incentivos.
- Fomentar las políticas de salud laboral es de vital importancia pues con ello se dará paso a la prevención de riesgos laborales en el profesorado.

En cuanto a la prevención secundaria está referida específicamente cuando se inician los primeros síntomas de este malestar y demanda por ello una atención individualizada que deberá ser realizada por profesionales con el fin de impedir la enfermedad.

La prevención terciaria se ejecutará cuando el docente sufre ya el síndrome y que sobre todo lo reconozca como una enfermedad. En este caso se requiere

necesariamente de una intervención médica especializada para brindar tratamiento y contrarrestar las consecuencias nefastas en la salud del docente.

Es importante resaltar que el modo de afrontamiento de los docentes será determinante cuando este ponga de manifiesto los recursos con que dispone siendo estos la salud y la energía física, las creencias existenciales como la fe en Dios, aspectos motivacionales que puede ayudar al afrontamiento, los recursos para la resolución de problemas, el apoyo social, las habilidades sociales y los recursos materiales.

El Apoyo Social como una fuente importante de afrontamiento ante el agotamiento profesional se convierte entonces en la segunda variable del estudio.

### **1.3.2 Apoyo social**

Después de definir el agotamiento profesional en los docentes es necesario definir la variable apoyo social partiendo que el termino ha sido un eje para comprender los diferentes desarrollos específicamente entre las relaciones humanas positivas y las redes sociales que son primordiales para los seres humanos pues todos formamos parte de un grupo social y por lo tanto existen personas que se preocupan por nosotros y que nos pueden prestar su ayuda y sus recursos para hacer frente a acontecimientos estresantes que se van presentando a lo largo de la vida, hacer frente a las crisis personales o cualquier otra situación que le demande un gran desgaste de sentimiento positivos; ante estas situaciones es evidente la importancia del apoyo que brindan los seres queridos y amigos para seguir adelante; por ello el término apoyo social se convierte en una “muleta” ya que nos ayuda a levantarnos e impide que volvamos a caer en los siguientes pasos a dar.

Sin embargo, no existe una definición concreta de apoyo social este término es definido de manera multidimensional en el sentido de que considera como fuentes de apoyo a la familia los amigos y otras personas significativas para el sujeto y que le brindan recursos que se convierten en un soporte emocional

palpable, así mismo estas acciones de ayuda generara oportunidades para compartir intereses comunes en condiciones de respeto y comprensión. No solo se tratar de la presencia de los elementos que brinda el apoyo social, si no que juega un papel muy importante la percepción que la persona tenga de ellos.

El apoyo social juega un papel muy importante en la salud mental y el bienestar psicológico, sin embargo, debemos preguntarnos ¿qué significa puntualmente el apoyo social, ¿qué se entiende por este término? Existen definiciones que son abordadas desde diferentes puntos de vista lo que causa ambigüedad y confusión. A partir de ello, la opinión generalizada entre los expertos indica que el apoyo social (sea este emocional, material o informacional) ocasiona consecuencias beneficiosas para la salud y para el bienestar en general de la persona.

Bagés (1990) considera que al apoyo social como un factor de protección como los contactos sociales que tiene la persona dependiendo de ciertas características personales y ambientales. Por lo que podemos deducir que el entorno social también se convierte en una fuente de recursos vitales con los que el individuo puede y debe conseguir sobrevivir y evolucionar ante situaciones de dificultad.

Sarafino (1990) refiere que el apoyo social es la sensación que tiene el individuo de ser querido, protegido y valorado por otras personas cercanas a él.

Kahn y Antonucci (1980) consideran el término apoyo social como las transferencias interpersonales de ayuda, afecto y afirmación es decir para ellos el apoyo social es un flujo de intercambio y movimiento de recursos, acciones e información de tipo material que está referido al apoyo económico, aspectos de alimentación y alojamiento, el instrumental relacionado específicamente con el cuidado, los apoyos emocionales que implican sentimientos de afecto, la escucha activa, la compañía y el reconocimiento y finalmente el apoyo cognitivo que es entendido como el intercambio de experiencias y consejos.

Para Turner y Marino (1994), el apoyo social es concebido a partir de tres constructos básicos siendo ellos: los recursos recibidos de redes, conducta de apoyo y apoyo percibido subjetivamente. A partir de estos constructos estos autores consideran que el apoyo social es un fenómeno que incluye tanto elementos objetivos (eventos actuales y actividades) como elementos subjetivos (en términos de la percepción y significado otorgado por el individuo).

Así mismo Lin, Dean y Ensel (1986), conceptualizan el apoyo social como abastecimientos instrumentales, expresivos, reales y percibidas, y son los amigos íntimos, la comunidad, las redes sociales quienes lo aportan en situaciones cotidianas como de crisis.

Para el presente trabajo se consideró importante tomar como base teórica fundamental la definición de apoyo social que da Barrón (1996)

“quien considera que el apoyo social incluye todas las transacciones de ayuda, tanto de tipo emocional como informacional y material, que recibimos bien de nuestras redes informales, íntimas, como de otros grupos y comunidad global, incluyendo tanto las transacciones reales como la percepción de las mismas y la satisfacción con la ayuda recibida” (p. 131).

### **Apoyo Social Recibido y Percibido**

Está referido a la dimensión objetiva y subjetiva del apoyo social; es importante indicar la importancia que ejerce la evaluación que hace el individuo de los procesos sociales objetivos como la percepción que tienen de estos procesos pues se constituyen en una influencia preponderante en el bienestar de las personas.

Dimensión objetiva o apoyo recibido: Esta referido a las transacciones reales o las acciones concretas de ayuda que se producen con respecto a un individuo (como por ejemplo el consejo que puede recibir frente a una dificultad o tal vez una ayuda directa de otro tipo), que el grupo social en el que se desenvuelve el individuo le presta en los momentos difíciles.



Este tipo de apoyo está centrado en el análisis de las transacciones que se evidencian entre la persona y su entorno, así como también el apoyo que de hecho se da. Es importante referirnos a como se evalúa el apoyo real ya que ello contribuirá a fortalecer la evaluación que se haga del apoyo percibido. Se parte de preguntar al sujeto por sus últimos sucesos estresantes y el apoyo que recibió, y se pretende situar al individuo en el momento que vivió la o las situaciones estresantes/s (Barrón, 1996). También se puede dar que las situaciones estresantes hayan finalizado cuando se inicie la evaluación, pero se solicita al sujeto que informe y recuerde el apoyo que recibió en ese momento. Así mismo la evaluación del apoyo real se puede dar ante situaciones estresantes que aún están presentes, por ejemplo, con enfermos crónicos, en estos casos la información sobre apoyo se delimita específicamente a un acontecimiento estresante específico y que además está presente en el momento real en el que se encuentra la persona. Así, el sujeto informa del apoyo que recibió o que está recibiendo realmente.

Dimensión subjetiva o ayuda percibida: tiene que ver con la creencia intrínseca que la persona tiene sobre la cantidad de ayuda que recibirá o recibe en caso de necesidad, es decir se refiere a la evaluación y valoración que el individuo hace de esa ayuda. Este tipo de ayuda se evalúa por medio de la observación directa o a través de una corta entrevista en la que se le pregunta a la persona si en algún momento ha recibido determinadas conductas de apoyo desde acciones simples como el préstamo de dinero o ser escuchado por algún amigo. La evaluación puede darse desde la perspectiva de quién lo provee, quien frecuentemente se centra más en la descripción de sus conductas de apoyo; pero también puede darse desde el proveedor quien brindará información sobre la existencia de otros proveedores que están brindando apoyo al sujeto o con quienes el receptor de apoyo mantiene contactos sociales.

### **Dimensiones de Apoyo Social**

Barrón (1996) distingue tres principales funciones del Apoyo Social; la provisión de apoyo emocional, informacional y material o instrumental.

**A) Apoyo emocional:** Son aquellas conductas que fomentan los sentimientos de bienestar afectivo, se refiere al sentimiento de ser querido, respetado y seguro y de poder tener confianza en alguien con quien se pueda entablar una comunicación asertiva, compartir emociones vividas convirtiéndose estas personas en fuentes de apoyo; el saber que se es valorado y aceptado juega un papel importante en el incremento de la autoestima del individuo, entonces la ausencia o pérdida de este apoyo causara un efecto negativo en la salud y por ende una amenaza a la autoestima.

**B) Apoyo instrumental:** Es denominada también material, palpable o tangible y está referida a la ayuda proporcionadas por otras personas pudiendo ser esta material o simplemente conductas que contribuyen a la solución de problemas prácticos o facilitan la realización de tareas cotidianas como cuidar de los niños, ayudar en las tareas domésticas ayuda monetaria, realizar trámites, la ayuda en labores del hogar, el cuidado y acompañamiento entre otros, todas estas acciones de una u otra forma aliviara la presión en la que se encuentra el sujeto y pueda poseer tiempo libre para actividades de ocio.

Las personas suelen ser reacios a solicitar este tipo de apoyo a no ser que se encuentren implicados en una red de intercambios mutuo es decir que ellos sientan que también puedan ayudar en algún momento, así como recibir ayuda. El soporte material es efectivo sólo cuando el receptor percibe la ayuda como apropiada, en caso contrario si evalúa la ayuda como inadecuada (en el caso de que la persona sienta amenazada su libertad o si se siente en deuda) puede ser causante de un aumento de estrés y malestar.

**C) Apoyo informacional:** Es aquel que se refiere al proceso de recibir informaciones, consejos, sugerencias de los demás, que de alguna manera facilita la resolución de problemas y les ayuda a comprender su entorno y adecuarse a los cambios que se producen en él. Este tipo de apoyo es difícil proporcionarlo separado del apoyo emocional ya que implica efectuarlo en situaciones donde no se tiene el conocimiento suficiente sobre algo y que la persona quien la recibe tenga la suficiente confianza con quien se la proporciona para no sentirse disminuido intelectualmente. Solo en situaciones

formales estará separada del apoyo emocional pues la ayuda será facilitada por expertos. El soporte informativo puede ser requerido a toda persona que aporte una información adicional a la que se posee y que sobre todo ayude a resolver un determinado problema, también es importante saber a quién solicitarlo o a donde dirigirnos para obtenerlo y así aprenderlo y valorarlo de forma cognitiva.

Estos tres tipos de apoyo tienen efectos muy positivos sobre la salud, sin embargo, existe acuerdo casi generalizado que el apoyo emocional es el más importante por que brinda mayor soporte ante la gran cantidad de problemas a los que se enfrenta el sujeto y también porque es el que está más vinculado con el bienestar y la reducción del estrés (Cutrona, 1986).

### **Apoyo social formal e informal**

Un poderoso agente de bienestar y salud de las personas son fuentes de apoyo social formales e informales pues ellos constituyen una protección social a las personas, familias y grupos que evitan o disminuirán los riesgos de un deterioro en la salud del ser humano y así mismo lograrán un desarrollo humano pleno.

El apoyo formal: Implica la ayuda profesionalizada desde instituciones (sanitarias, de servicios sociales, educativos, administrativos, entre otros) o personas profesionales. Los miembros de las instituciones que ofrecen un apoyo formal son profesionales o voluntarios que desarrollan roles concretos y consideran objetivos específicos para ejecutarlas en diversas áreas y que en todas ellas logren alcanzar las metas planteadas. Estos pueden ser, por ejemplo, centros de salud, programas gubernamentales, ONGs, iglesia.

Apoyo informal o natural: Es la ayuda no profesional, generalmente no retribuida en ella encontramos a familiares, amistades, voluntariado, entre otros. Sus funciones no están presididas por procedimientos, ni técnicas sino más bien surgen como consecuencia de relaciones sociales en la que la ayuda surge de sentimientos afectivos y de obligaciones.

Los actores principales de ayuda informal lo constituyen los miembros de la familia, amistades en las que se confía plenamente incluso personas que se

conocen de manera espontánea pero con mucha voluntad de ayudar, grupos de autoayuda conformadas por personas que tienen una inquietud especial acerca de un problema en particular por que lo han experimentado en su propia vida o han sido experimentados por persona cercanas a ellas; miembros del vecindario o de la comunidad personas que posean una habilidad especial para desempeñar tareas de interés común o que tengan la habilidad para movilizar a otros miembros de la comunidad para solucionar problemas locales. La ayuda informal es una actividad de intercambio mutuo de ayuda es decir implica tanto la recepción como la provisión de ayuda dentro de un grupo.

Es importante hacer mención a House (1981) quien destaca nueve fuentes de apoyo social siendo estas: las relaciones familiares donde encontramos a esposo/a o compañero/a, familiares, tenemos también el ámbito de los amigos, vecinos, jefes o supervisores, compañeros de trabajo, personas de servicio o cuidadores, grupos de autoayuda y profesionales de la salud o servicios sociales., todos ellos enmarcado en el apoyo informacional. Se menciona esta propuesta del autor ya que se consideró algunas de estas fuentes en la elaboración del instrumento que determino el nivel de apoyo social que perciben los docentes de las instituciones educativas del estudio.

Referirnos al papel que ejerce el apoyo informacional en las instituciones policiales es sustancial, destacando el apoyo que puede ofrecer el equipo directivo conformado por el director, subdirector y el coordinador pedagógico en situaciones de orientación profesional incluso en situaciones donde la interacción entre compañeros es limitada. Este apoyo lograra potenciar el desempeño laboral ya que en estas instituciones el desarrollo de las labores del docente no solo están enmarcadas en las disposiciones propias del ministerio de educación sino adicional a ellas están los lineamientos propios de los colegios policiales donde muchas veces el docente tiene que asumir responsabilidades que le demandan un mayor compromiso con la institución, en estos casos es muy esperado que este equipo directivo sea quienes motiven y reconozcan la labor de los docentes. Otro aspecto que requiere de un adecuado apoyo es la evaluación del desempeño del docente quien

constantemente es monitoreado ocasionando en alguna incomodidad y generando malestar debido a la constante presión de alcanzar los puntajes esperados que determinaran un desempeño optimo; entonces los coordinadores pedagógicos se convierten en un apoyo sustancial que brindará los recursos necesarios para que el docente logre alcanzar los resultados esperados.

En cuanto a las situaciones de interacción entre los colegas de trabajo hay causantes relacionados primordialmente con la composición de la organización, y que va a condicionar el apoyo que este puede estar brindando a su compañero de trabajo. Por ejemplo, los docentes que están ligados estrechamente al ministerio del interior (aspecto policial) el apoyo que puedan brindar a sus colegas será menor de lo esperado ya que están comprometidos directamente con la estructura de una organización de tipo castrense.

Por otro lado, está la familia considerada como principal fuente de apoyo y cariño con la que cuenta toda persona, el papel que desempeña la familia en el ámbito de las relaciones socio afectivas es muy importante ya que es la fuente más idónea para proporcionar sentimientos de arraigo y seguridad que resulta beneficioso para la salud. Sin embargo, también pueden existir diferencias, desacuerdos y problemas entre los miembros de la familia. Todos estos aspectos forman parte de una cotidiana vida familiar sin embargo es importante que se pueda adquirir estrategias que permitan enfrentar y superar los desacuerdos, dificultades y conflictos, y lograr con ello un clima de respeto mutuo y amor filial. Solo así se logrará afianzar los lazos de unión y se fortalecerá el núcleo familiar además que todos sus miembros experimentaran un desarrollo personal y maduración.

Por lo contrario, la pérdida o la ausencia del apoyo brindado especialmente por parte de la familia asociada a diferentes fuentes de estrés que pueden presentarse en la vida de las personas pueden originar un alto nivel de vulnerabilidad individual (Novel,1991).

## **Importancia del Apoyo Social en el trabajo docente**

En el ámbito docente, el apoyo social se ha considerado como un potenciador y un factor positivo si se relaciona con el desempeño laboral, así como con su bienestar y salud mental; convirtiéndose en un factor contribuyente en la afrontación de aspectos que son estresores y que se presentan en el ambiente donde se desenvuelve.

Los docentes debido al papel que desempeñan y por el constante interactuar con otras personas y con disposiciones gubernamentales cambiantes deben afrontar múltiples retos y desafíos que les reclaman y demandan una cantidad enorme de elementos físicos y psicológicos de diferente clase. Tal circunstancia los puede llevar a encontrarse con síntomas de agotamiento, poco interés frente a la ejecución de su trabajo y a la autocrítica e inclusive llevarlos a la falta de control sobre el ámbito donde se desenvuelve específicamente dentro del aula, aunque sea sólo transitoriamente. El grupo de ocupaciones académicas propias de la escuela se tornan en fuentes de estrés y ansiedad para los educadores, por ello es muy necesario que los docentes conozcan los beneficios que el apoyo social les puede aportar y sobre todo dejar que actúe en el momento que lo necesiten, convirtiéndose así en un factor de protección para su salud física y mental.

Contar con un adecuado apoyo social proporcionará al docente un sentido de seguridad y control que lo hará sentirse mejor y a apreciar de manera más positiva su ambiente; a su vez, esos sentimientos lo motivarán a velar por sí mismo, a relacionarse mejor con las otras personas y a manejar de manera más efectiva sus recursos personales y sociales para afrontar los aspectos que le pueden producir estrés. Todo ello tendrá efectos positivos en su bienestar emocional y en su salud física, lográndose en él una salud adecuada entendida como un estado de bienestar físico, psíquico y social con capacidad de funcionamiento y no solo la ausencia de enfermedad o achaque. Bautista (2013).

## **Efectos del apoyo social en la salud docente**

Es importante tener en cuenta que en el proceso de enseñar el docente cumple el rol principal por lo que él contar con una salud mental adecuada,

entendiéndose esta como un estado de bienestar que le permite darse cuenta de sus propias actitudes, afrontar las presiones cotidianas de la vida para que puede trabajar de manera productiva y eficaz y contribuir a la comunidad (OMS 2005). Entendiéndose entonces que la salud mental de todo individuo es la base de su bienestar y funcionamiento efectivo de él y su comunidad. Entonces para el docente poseer una salud mental es de vital importancia ya que es el encargado de guiar a los niños y adolescentes en su formación emocional, desarrollando así sus potencialidades y talentos. Céspedes (2013).

El punto de partida es que el estrés que experimentan los docentes tiene sus efectos en la salud mental y física; es por ello importante partir del vínculo que existe entre salud y apoyo social, este hecho es más que evidente, es casi imposible pensar que solo de manera limitada el apoyo social hará efectos ante las situaciones estresantes que enfrentan los profesores, por ejemplo en el contexto laboral de las instituciones educativas donde se debe lidiar a diario con diferentes situaciones relacionadas a los estudiantes, padres de familia e incluso compañeros de trabajo es increíble cómo puede disminuir los niveles de estrés el solo hecho de que el docente tenga una percepción contundente de que existe y que se puede contar con una “ayuda disponible” por parte de los compañeros, coordinadores pedagógicos, subdirectores o directores, o en su defecto de otras personas externas al colegio (esposo/a, familiares, amigos, vecinos). Sobre todo, si esta “ayuda disponible” es percibida como de calidad.

Fundamentalmente se postulan dos formas diversas de cómo el apoyo social puede afectar al estrés y como consecuencia de este en una etapa más crítica al Agotamiento profesional asimismo como es que el apoyo social puede contribuir a la salud.

- a) **Efecto directo:** Afirma que el apoyo social favorece primordialmente a la salud muy independientemente del grado de estrés o agotamiento profesional que viene experimentando el docente. Este efecto se da en la etapa en la que el sujeto aun no experimenta síntomas de agotamiento profesional, dándose en dos mecanismos, el primero de ellos está

relacionado específicamente con los efectos que el apoyo social ejerce en algunos procesos psico-fisiológicos produciendo buenos resultados con respecto a la salud; evitando la enfermedad y el segundo relacionado con la transformación de conductas inapropiadas a otras positivas, adoptando hábitos de vida saludables que desplegarán un sinfín de aspectos positivos para contar con una buena salud.

**b) Efecto tampón o amortiguador:** Esta referida a los aspectos positivos que ofrece el apoyo social. Considerando al apoyo social como una especie de tampón que atenúa las reacciones individuales que emergen cuando se está padeciendo la enfermedad. El efecto amortiguador del apoyo social queda demostrado en dos hipótesis:

- El apoyo social permite a las personas que están padeciendo de Agotamiento profesional sean capaces de hacerle frente a través de tácticas no estresantes así como también anular los procesos psicopatológicos que pueden desencadenarse si hubiera la ausencia del apoyo social.
- El apoyo social permite al individuo antes de la exposición a la enfermedad pueda definir y reconocer situaciones estresantes y tener la seguridad de que posee diversos recursos materiales y emocionales con los que pueda hacer frente a ellas.

Por lo tanto, considerar al apoyo social como un amortiguador potencial para mitigar el impacto del estrés laboral sobre la salud del profesor es el que cobra mayor interés pues aquí el apoyo social no tiene un efecto directo ni en el estrés ni mucho menos en la salud, sino que modifica, perturba la relación entre ellos. Es decir que el apoyo social se convierte en un elemento vital de ayuda para que las personas que realizar un trabajo de servicio en este caso los docentes puedan llevar una vida con rasgos más saludables inclusive ante la existencia de situaciones estresantes que muchas veces es inevitable.



## **Efectos positivos y negativos del Apoyo Social**

Efectos positivos: Referirnos a los efectos positivos del apoyo social es tocar el papel que este cumple frente a los factores psicosociales que puedan afectar la salud, pues la ausencia de este se ha relacionado con la aparición de diversas formas de malestar y enfermedad; aquellas personas que cuentan con redes pequeñas de apoyo o en las que el intercambio de recursos que les permita cumplir las principales funciones del apoyo social no es recíproco suelen estar propensos a padecer distintos trastornos mentales como depresión, neurosis y esquizofrenia. Ante este hecho cabe preguntarnos y ¿los docentes también están propenso a padecer estos trastornos? Esteve (1987) manifiesta que los que ejercen la profesión docente esta mediado por dos aspectos, por un lado, está la fuerte conexión con su vocación que los hace sentirse útil en la sociedad y que puede influir en la auto realización y satisfacción personal, y por otro se encuentra una realidad ante la cual no se puede cerrar los ojos, el saber que existen aspectos negativos que afecta la docencia, los mismos que pueden manifestarse en desequilibrios personales y emocionales; experimentar sentimientos de frustración, y tener la perspectiva equivocada de que sus esfuerzos y su trabajo no se transforman en la consecución de unos objetivos concretos y palpables. Ante ello el apoyo social en sus tres dimensiones cumple un papel bastante positivo por que ayudara al docente a hacer frente a estas frustraciones; asimismo es muy importante de como reciba el docente el apoyo social y que no perciba el apoyo social como un acto compasión.

Entonces contar con un adecuado apoyo social y sobre todo el de ser recepcionado de manera positiva será un agente de prevención en muchos de los problemas que se puedan presentar en las personas, relacionándose de una manera positiva con el poseer una buena salud y bienestar.

Efectos negativos: Las interacciones sociales en ocasiones pueden ser perjudiciales si no se comprende la verdadera intención pues puede ser entendido como una relación de superioridad – inferioridad lo que entra en conflicto con los valores de independencia y autoconfianza que deben estar presente en los adultos.

Wortman y Lehman (1985) plantean algunas razones por las que el apoyo social no es útil para el receptor.

- Sentimientos presentados por las víctimas de ciertos eventos vitales que les ocurrió en alguna etapa de su vida. Estas personas algunas veces suscitan sentimientos negativos, de amenazas o vulnerabilidad; nos recuerda que lo mismo puede ocurrirnos a nosotros, originando inseguridad en sí mismo.
- Incertidumbre sobre la conducta adecuada a desarrollarse, las personas que son fuentes potenciales de apoyo pueden experimentar ansiedad intensa al desconocer la conducta correcta con la que debe actuar frente a un problema de otra persona.
- Falsas concepciones sobre el proceso de afrontamiento es decir ante la finalización de un evento se da completamente la finalización de todo el problema. No se toma en cuenta las secuelas, que dejan estos y que pueden a veces durar años.

Entonces es notorio que las conductas de apoyo que ofrecen los donantes son inadecuadas, no fomentan la comunicación abierta y generalmente se trata de conductas que culturalmente se consideran un apoyo, pero resultan ser inútiles para el receptor por que las considera una trivialización de su problema lo que origina en ellos sentimientos de soledad y hacerlos pensar que están afrontando de manera inadecuada la crisis.

La conducta inadecuada de los miembros de la red de apoyo del sujeto es otra forma en que el apoyo social puede tener efectos negativos, así como el hecho de ignorar las preocupaciones de este que le estén afectando; esto produce que no se adopten medidas que a largo plazo serían de mucho beneficio.

### **1.3.3 Relación entre el Apoyo Social y el Agotamiento Profesional**

El agotamiento profesional específicamente en los docentes puede surgir en la relación que día a día se tiene con los estudiantes, tutores familiares, progenitores, compañeros de trabajo y en general con todos aquellos que rodean la labor del docente; especialmente en situaciones de inseguridad o sentimiento de falta de control; por ejemplo, mientras se realiza una sesión de

aprendizaje, cuando se trata de mantener un desenvolvimiento laboral ideal frente a una situación difícil o simplemente cuando no hay un rol establecido para cada miembro de la comunidad lo que origina deficiencia en la estructura organizacional de la institución educativa.

Entonces el apoyo social es considerado como una variable de afrontamiento con efectos positivos frente al estrés y así evitar la aparición del Agotamiento Profesional, pues muchas veces las condiciones laborales y el bajo apoyo organizacional producen efectos negativos en la salud física y mental del docente; se estima que dos de cada diez trabajadores en el campo educativo reportan malestar físico y ansiedad. Si las relaciones con los estudiantes y con los compañeros son tensas, con prolongados conflictos entonces también aumentarían los sentimientos de Agotamiento profesional o burnout, por otro lado la falta de apoyo por parte de los compañeros, supervisores y autoridades de dirección, incluso la poca o nula participación en aspectos relacionados con la administración de la institución educativa; además de creer que pueden ser considerados incompetentes por otros colegas cuando buscan apoyo para problemas relacionados con el trabajo, lleva a los afectados por todas estas confusiones a no pedir ni buscar esa ayuda, lo que aumenta la sensación de despersonalización y baja autorrealización.

El apoyo social cumple un papel preponderante como un factor reductor del agotamiento profesional y de las disfunciones emocionales ya que muchos estudios lo han considerado como una variable psicosocial asociada a la salud mental de las personas específicamente al estrés relacionado con el trabajo. Cassel (1976) adaptó el concepto de apoyo social a la teoría de la salud pública para poder dar explicación a las diferentes enfermedades que se relacionaban con el estrés, se preocupó de indagar sobre las causas que hacían que algunas personas estaban mejor preparadas para afrontar situaciones estresantes y que por ello fuesen más resistentes a la aparición de un desencadenante más crítico. El autor ante sus observaciones realizadas afirma que tanto las personas como los animales que contaban con la presencia de “análogos significativos” y que experimentaban situaciones estresantes demostraban tener menos consecuencias adversas en comparación de aquellos individuos aislados. Por otro lado, Cobb (1976) hace

aportes sustanciales al concepto de apoyo social al referirse que no solo la presencia de una persona supone un apoyo social, sino que esta tiene que ir acompañada de un intercambio de “información” es decir que debe existir información que hace que la persona se sienta querida o cuidada (apoyo emocional), otro tipo de información es la que hace que la persona se sienta valorada y estimada y finalmente la información que fomenta el sentimiento de pertenencia. El autor manifiesta también que aquellas personas que sufren sucesos muy difíciles y que no cuentan con un apoyo social están más vulnerables a padecer depresión y por ello asegura que a lo largo de la vida de las personas el apoyo social funciona como un elemento que incrementa la capacidad de afrontamiento ante situaciones estresantes y además hará que el individuo posea la capacidad de adaptación a su entorno.

Abordar el apoyo social y relacionarlo con el estrés en el trabajo es referirnos a House (1981) quien hace un análisis en ese contexto y destaca la importancia de cuatro aspectos, primero en el campo emocional debe estar presente la empatía, muestras de interés, confianza, amor, estima; es segundo término la parte evaluativa en la que prima la retroalimentación ofrecida por terceros y que sean ventajosos para la afirmación personal; luego tenemos la parte informativa referida a los consejos, sugerencias o información que puedan resultar útiles en la solución de problemas y finalmente esta lo instrumental que implica la asistencia monetaria, tiempo o trabajo.

House considera de suma importancia el apoyo emocional en el lugar de trabajo pues destaca que el apoyo que se recibe de los supervisores y el de los compañeros determinará un adecuado desempeño. Para Cotter y Mena (2001) es de suma importancia la calidad en las relaciones que se tiene con los supervisores estas estarán relacionadas con una alta satisfacción laboral y por ende la presencia del Burnout será bajo. Así mismo Barreto (2001) afirma que los problemas internos que se suscitan entre el lugar de trabajo y el sujeto tienen la posibilidad de transformarse en uno de los componentes que generen en el empleado el sentirse “quemado” por el trabajo. Ante esta apreciación cabe señalar que el experimentar ese agotamiento laboral trae consigo un deterioro de la salud y mucho más aún si

no se cuenta con un adecuado apoyo social, convirtiéndose en un debate clásico de si el apoyo social influye directa o indirectamente en la salud.

Es importante enfocar los aportes de estos autores en el campo educativo ya que en este contexto también existen aspectos negativos que de una u otra forma merma y disminuye la motivación por el trabajo y afecta la salud del docente sin embargo con la existencia de una buena comunicación interpersonal y una percepción positiva de un adecuado apoyo social se acomodaran y se amortiguaran los afectos negativos que pueden desencadenar en la aparición del estrés. Entonces el apoyo social ya sea técnico o emocional proporcionado por los compañeros, directivos y supervisores poder reducir los sentimientos de agotamiento en su labor; y su ausencia puede ser considerada como factor que contribuye a la aparición del síndrome.

Es claro, por lo tanto, que el estrés generalmente es causado por demandas excesivas de trabajo y la falta de reevaluación del trabajo. Incluye pérdida de independencia, ansias, pérdida de control, una autoestima disminuida, irritabilidad, fatiga, desgaste normal, confusión y fatiga. Ante estas situaciones, el maestro finalmente se aleja del trabajo o rol pues este le está generando problemas de salud, hay una pérdida de empatía tanto con el estudiante como con sus compañeros, incluso con los miembros de su familia. La frustración ocurre y el ciclo se vuelve vicioso al buscar refugio en un trabajo que, lejos de aliviar estos aspectos, solo empeora las cosas.

Entonces los efectos directos del apoyo social sobre los sentimientos de agotamiento profesional se explicarían por el efecto que se produce frente a la carencia de este en el trabajo y sumado a ello las relaciones laborales pobres que se va acrecentando en los escenarios educativos convirtiéndose en motivos de tensión emocional para el docente, haciéndose más delgada la brecha que separa al estrés del padecimiento del síndrome de agotamiento profesional estrés.

El apoyo social brinda un soporte a cada una de las dimensiones que presenta el síndrome de burnout o el síndrome de agotamiento profesional. Tal es así que los efectos que produce en:

El agotamiento emocional, el papel que realiza el apoyo social se encuadra dentro de la funcionalidad que el docente va a presentar en el trabajo. Los efectos de un apoyo informacional serán de vital importancia en este campo pues logrará que el docente adquiera la suficiente confianza para realizar las consultas sobre lo que desconoce y erradicar la descontrolada competitividad.

En cuanto a sus efectos sobre la dimensión despersonalización el apoyo social proporcionaría al docente aspectos que le facilitarían realizar una evaluación de una forma adecuada sobre su entorno social, así como el logro de la mejora de sus actitudes hacia los demás y elevar el interés controlado sobre los problemas que puedan presentar las personas con quienes tiene contacto directo siendo en el caso del docente sus estudiantes.

Finalmente, en la dimensión falta de realización personal y en el trabajo, los efectos se verían reflejados por el triunfo o el fracaso profesional, construyendo en el docente sentimientos superiores de ejecución y progreso en su ámbito profesional o al revés. En este aspecto son importantes las tres formas de apoyo que puede recibir el docente como es el emocional, instrumental y el informacional. Pues lograr tener un nivel alto de realización personal enmarca todos los ámbitos del ser humano.

## **1.4 Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cómo influye el apoyo social en el agotamiento profesional en docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018?

### **Problemas Específicos**

- ✓ ¿Cuál es el nivel de apoyo social que perciben los docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa. 2018?
- ✓ ¿Cómo se clasifica la muestra en función a los criterios de la variable dependiente: sin agotamiento profesional, con tendencia a padecer agotamiento profesional y con agotamiento profesional?

- ✓ ¿Cuál es la situación final del agotamiento profesional en docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018?
- ✓ ¿Cómo influye el Apoyo social en la dimensión cansancio emocional en docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018?
- ✓ ¿Cómo influye el apoyo social en la dimensión despersonalización en docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018?
- ✓ ¿Cómo influye el apoyo social en la dimensión realización Personal en docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018?

### **1.5 Justificación del estudio**

El estrés laboral de los docentes en las aulas hoy en día es un fenómeno que, sin lugar a dudas, ha alcanzado un crecimiento abrumador y preocupante. Diferentes estudios realizados, entre los que se encuentra la encuesta efectuada por la Federación de educadores de Andalucía España, revelan que el 37,4% de los docentes presentan elevados niveles de estrés, lo que conlleva al ausentismo en el centro educativo y posteriormente a la separación o cese de sus funciones por depresión y estrés. Es importante mencionar la realidad que vive el Perú en cuanto a la salud mental de los docentes, y que a pesar que los directivos consideran que este es un problema mínimo y que como tal no tendrá incidencia en la ejecución de sus labores; es muy cierto que los profesores expresan sentir estrés de manera tal vez indirecta a través de las continuas huelgas o absentismo de ellos en sus centros laborales, sin embargo, aun así no es percibido como una problemática. Estos síntomas estresantes también pueden estar relacionado con las condiciones sociales que afectan su trabajo, como la violencia doméstica, la pobreza, la falta de apoyo de los padres, la insatisfacción con el salario, los exámenes continuos a los que están sometidos, la falta de protección contra amenazas o agresiones dentro y fuera de la escuela. Ante estas situaciones de agotamiento y estrés; las estrategias de afrontamiento son de suma importancia entre ellos destacar el apoyo social que perciben los docentes juega un papel preponderante ya que contar con un adecuado apoyo emocional, informacional e instrumental lograra brindar una salida a todas aquellas

frustraciones y temores, fomentando la recuperación de una buena salud física y mental.

Por todo lo expuesto anteriormente el objetivo principal de esta tesis radica en determinar la influencia del apoyo social en el agotamiento profesional de los docentes.

La investigación aborda una problemática social ya que se realiza un análisis de los principales factores que alteran la labor docente y que provocan en ellos actitudes inadecuadas frente a sus pares y a sus estudiantes; que de no prestarle la debida importancia provocará en ellos consecuencias graves lo que mermara su salud y definitivamente devastará su trabajo; así mismo este trabajo destaca la importancia de contar con un adecuado apoyo social definida como la red de familiares, amigos, directivos o supervisores; que brindaran una salida ante situaciones difíciles; el mismo que desempeñará un papel protector en esos momentos de estrés pues actúa como un aspecto amortiguador entre el impacto y las consecuencias del mismo ya que permitirá a los docentes evaluar los estímulos estresores como menos amenazantes y como consecuencia lograr afrontarlos de la mejor manera.

La información teórica que brinda la investigación permitirá conocer y contrastar conceptos y teorías sobre el síndrome de Agotamiento profesional como una etapa crítica del estrés; el Apoyo social será analizado en el campo educativo ya que son muy pocas las investigaciones que se presentan sobre ello. Los resultados de las investigaciones referentes al apoyo social generalmente están abordados en el campo médico es por ello que el marco teórico y el entorno de aplicación del trabajo de investigación presentado incrementará las líneas de investigación en el campo educativo y aportar de algún modo resultados útiles en cuanto a la influencia que tiene el apoyo social en la presencia del agotamiento profesional que se presentan en los docentes.

Dentro de sus implicancias prácticas los resultados obtenidos permitirá a las autoridades de las II.EE. policiales conocer la percepción de apoyo social que tiene los docentes y los niveles de agotamiento profesional que



presenta el personal que labora en ellas; así mismo estos resultados abrirán posibilidades de mejora en cuanto a las debilidades que pueda presentar la estructura organizacional, las relaciones interpersonales, el afrontamiento y manejo de situaciones estresantes entre otros. El aporte de dicha investigación será evidenciado en la presentación de una propuesta que aborda actividades relacionadas a las dos variables de estudio.

Desde el punto de vista metodológico determinará como es la influencia del Apoyo social sobre el Agotamiento profesional en los docentes. La presente investigación es desarrolló bajo los procedimientos del método científico, habiéndose elaborado y utilizado instrumentos que proporcionará información relevante respecto a las variables del estudio, y que servirán como referente para próximas investigaciones.

## **1.6 Hipótesis**

**H<sub>i</sub>:** El apoyo social influye significativamente en el agotamiento profesional en docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018.

**H<sub>0</sub>:** El apoyo social no influye significativamente en el agotamiento profesional en docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018.

### **Hipótesis Específicas:**

**H<sub>1</sub>:** El apoyo social influye en la dimensión cansancio emocional en docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018.

**H<sub>0</sub>:** El apoyo social no influye en la dimensión cansancio emocional en docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018.

**H<sub>2</sub>:** El apoyo social influye en la dimensión despersonalización en docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018.

**H<sub>0</sub>:** El apoyo social no influye en la dimensión despersonalización en docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018.

**H<sub>3</sub>:** El apoyo social influye en la dimensión realización personal en docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018.

**H<sub>0</sub>:** El apoyo social no influye en la dimensión realización personal en docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar cómo el apoyo social influye en el agotamiento profesional en docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018.

### **Objetivos Específicos**

- ✓ Establecer el nivel de apoyo social que perciben los docentes de las instituciones educativas policiales. Arequipa 2018.
- ✓ Clasificar la muestra en función a los criterios de la variable dependiente: sin agotamiento profesional, con tendencia a padecer agotamiento profesional y con agotamiento profesional.
- ✓ Determinar la influencia del apoyo social en la dimensión cansancio emocional en docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018.
- ✓ Determinar la influencia del apoyo social en la dimensión realización personal en docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018.
- ✓ Determinar la influencia del apoyo social en la dimensión despersonalización en docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018.

## II. MÉTODO

La investigación se ejecutó haciendo uso del método hipotético – deductivo y un enfoque cuantitativo.

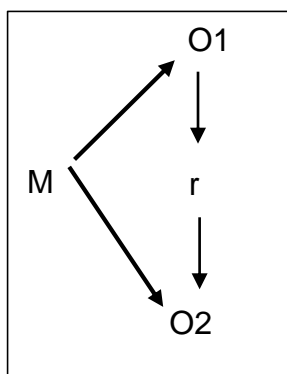
El método utilizado se basa en abordar una verdad general hasta llegar a la formulación de verdades, conocimientos particulares o específicos. Este método tiene como particularidad conducir a las investigaciones cuantitativas a la formulación de hipótesis que luego serán probadas a través de observaciones del fenómeno de estudio.

Según Bernal (2010). Este método hipotético deductivo consiste en un “procedimiento que parte de la afirmación como hipótesis y busca refutar tales hipótesis, infiriendo conclusiones para confrontar los hechos”. (p. 60).

El enfoque es cuantitativo porque representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. "Usar la recopilación de datos para probar hipótesis, basado en mediciones numéricas y análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar la teoría". (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, P. 4)

### 2.1 Diseño de investigación

La investigación es no experimental con diseño correlacional explicativo. Este diseño además de establecer la relación entre las variables en estudio busca determinar si una de las variables denominada independiente realmente afecta a la otra denominada dependiente y además estimar la magnitud de tal efecto. Donde:



M: Docentes de instituciones educativas policiales

r: Influencia

O1: Observación de la variable Apoyo Social

O2: Observación de la variable Agotamiento Profesional

## **2.2 Variables, operacionalización**

### **Variable independiente: Apoyo social**

El apoyo social es el conjunto de transacciones emocionales, informativas y de ayuda tangible que recibimos de nuestras redes informales e íntimas, así como de otros grupos y la comunidad global, incluidas las transacciones reales, la percepción de ellas y la satisfacción con la ayuda recibida. (Barrón 1996).

### **Variable dependiente: Agotamiento Profesional**

Agotamiento Profesional o Burnout es estar o sentirse quemado, “conjunto de síntomas inespecíficos que pueden aparecer en el ambiente laboral y que son el resultado de una demanda profesional excesiva” Freudenberger (1974)

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>APOYO SOCIAL</b>	El apoyo social es el conjunto de transacciones emocionales, informativas y de ayuda tangible que recibimos de nuestras redes informales e íntimas, así como de otros grupos y la comunidad global, incluidas las transacciones reales, la percepción de ellas y la satisfacción con la ayuda recibida (Barrón 1996)	El apoyo social es entendido como los diferentes aspectos recibirá una persona y que se constituirá en el soporte para afrontar situaciones críticas en su vida. La medición del apoyo social se realizará a través de la aplicación de un instrumento basado en las tres dimensiones que definen la variable.	<b>Apoyo emocional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Familia</li> <li>• Amigos y compañeros de trabajo.</li> <li>• Otros</li> </ul>	Ordinal, Intervalo
			<b>Apoyo Instrumental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de ayuda</li> <li>• Asistencia material</li> </ul>	
			<b>Apoyo Informativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de ayuda</li> <li>• Asistencia material</li> </ul>	

<b>AGOTAMIENTO PROFESIONAL</b>	<p>Agotamiento Profesional o Burnout es estar o sentirse quemado, “conjunto de síntomas inespecíficos que pueden aparecer en el ambiente laboral y que son el resultado de una demanda profesional excesiva” (Freudenberger 1974)</p>	<p>El agotamiento Emocional en los docentes será medido mediante la aplicación de un cuestionario validado denominado, que consta de tres dimensiones las cuales están orientadas a medir el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal; así también está constituido por ítems con seis de respuesta para cada ítem (Escala tipo Likert).</p>	<b>Agotamiento o cansancio Emocional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatiga</li> <li>• Emocional</li> <li>• Irritabilidad</li> <li>• Desánimo</li> </ul>	Ordinal, Intervalo
			<b>Despersonalización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apatía</li> <li>• Culpabilidad</li> </ul>	
			<b>Realización Personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía</li> <li>• Entusiasmo</li> </ul>	

### 2.3 Población y muestra

“La población o universo es la totalidad de todos los casos que coinciden con ciertas especificaciones”. (Hernández, Fernández y Baptista 2013. p. 174). En cuanto a la población del estudio está constituida por 102 docentes de instituciones educativas policiales de la ciudad de Arequipa.

La muestra es no probabilística de tipo censal ya que se trabajó con todos los docentes que laboran en las dos instituciones educativas policiales de la ciudad de Arequipa. “La muestra no probabilística es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación”. (Hernández et.al. 2013. P.176)

**Cuadro 1:** Población y muestra de docentes de instituciones educativas policiales

I.E	N°	%
Neptali Valderrama Ampuero	60	59
07 de Agosto	42	41
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100</b>

Fuente: Nómina de personal de las II.EE policiales

### 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnica

Se asumió la técnica de la encuesta para las dos variables del estudio.

Carrasco, S (2013) se refiere a la encuesta como una técnica de investigación que sirve para realizar una indagación, explorar y recoger datos, haciendo uso de interrogantes debidamente formuladas de manera directa o indirecta a todos aquellos que son parte del estudio investigativo.

#### Instrumento

Se utilizó como instrumento el cuestionario para la variable apoyo social. “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”. Hernández et. al. (2010, p. 217)

Este cuestionario fue elaboración propia y se le denominó “Cuestionario de apoyo social docente” el mismo que consta de 23 preguntas estructuradas teniendo en cuenta las dimensiones de la variable como son apoyo emocional, instrumental e informacional; en cuanto a las opciones de respuesta es de tipo lickert con 5 opciones: (1) Nunca, (2) Pocas veces, (3) Algunas veces, (4) La mayoría de las veces y (5) Siempre.

El instrumento para la variable Agotamiento profesional fue el test de síndrome de burnout; instrumento validado y adaptado en cuanto a la calificación final para determinar la situación final que los docentes presentan respecto a esta variable. El instrumento consta de 22 ítems distribuido en tres dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; con tipo de respuesta tipo Likert (0) nunca, (1) pocas veces al año, (2) una vez al mes o menos, (3) unas pocas veces al mes, (4) una vez a la semana, (5) unas pocas veces a la semana y (6) todos los días.

### **Validez de los instrumentos**

En cuanto a la validez de los instrumentos se realizó mediante los tres procesos de validación.

Al hablar de validez nos referimos a que el instrumento utilizado para la recogida de información mide realmente la variable que pretende medir. La validez comprende evidencia relacionada con el contenido, evidencia relacionada con el criterio y evidencia relacionada con el constructo (Hernández et. al. 2014).

### **Validez de Contenido**

Ambos instrumentos fueron sometidos a validez de contenido el Cuestionario sobre Apoyo Social y Agotamiento Profesional, cabe resaltar que este último a pesar de ser un instrumento validado fue sometido a la validez de contenido por haber tenido una adaptación en cuanto a la calificación final para dar respuesta a los objetivos planteados, para ello se tomó como referencia la escala propuesta por Valdivia (2016) realizado en su trabajo de investigación. Se procedió a realizar un análisis racional de ítems teniendo en cuenta los



siguientes criterios de evaluación claridad, coherencia y relevancia entre ítem, indicador, dimensión y variable consignados en la ficha de validación (Anexo 11). La evaluación por juicio de expertos se llevó a cabo por un grupo de seis profesionales concedores del tema y docentes universitarios, cuyos datos se presentan continuación:

**Cuadro 2: Jueces Expertos**

<b>N°</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Grado Académico</b>	<b>Institución donde labora</b>
1	Rodriguez Pomareda, César Augusto	Doctor en Educación	Universidad Alas Peruanas
2	Bolaños Cárdenas, Ana María	Doctora en Educación	Universidad San Agustín. Universidad César Vallejo
3	Arce Figueroa, Mappy Luisa	Doctora en Ciencias de la Comunicación	Universidad San Agustín Universidad San Pablo
4	Huamaní Cahua, Julio César	Doctor en Psicología	Universidad San Pablo
5	Juárez Pinto, Manuel Trinidad	Doctor en Gestión Educativa y Ciencias de la Educación	Universidad San Martín
6	Montaño Revilla, Fany Magdalena	Doctora en Educación	Universidad César Vallejo

Las puntuaciones asignadas por cada uno de los jueces fueron analizados a través de la V de Aiken; este coeficiente permite cuantificar la relevancia de los ítems respecto a un dominio de contenido a partir de las valoraciones de N jueces (Escrura, 1988). El coeficiente resultante puede tener valores entre 0 y 1. Cuanto más el valor se acerque a 1, entonces tendrá una mayor validez de contenido. Así, el valor 1 es el mayor valor posible e indica un acuerdo perfecto entre los jueces y expertos respecto a la mayor puntuación de validez que pueden recibir los ítems.

Los instrumentos de la investigación evaluados en cada uno de los criterios obtuvieron un resultado de 1 determinando que el dominio de contenido de los instrumentos es alto. (Anexo 10).

## **Validez de Criterio**

Para nuestro caso se determinó la validez de criterio Concurrente en ambos instrumentos. Para el cuestionario de apoyo social se utilizó como instrumento de contraste el “Cuestionario sobre el Apoyo Social Percibido de MOS” (anexo 9), este instrumento fue adaptado y validado en castellano en España por De la Revilla, Luna del Castillo, Bailón, y Medina en el 2005, por tener mayor similitud con nuestra investigación, así mismo los ítems han permitido ser tomados como referencias para la elaboración de los ítems dirigidos netamente a docentes.

En cuanto al Agotamiento Profesional se utilizó como instrumento de contraste la Escala de estrés percibido” (EEP) (Perceived Stress Scale, PSS; Cohen et al, 1983), (anexo 9) versión española de Remor y Carrobles (2001). Dicho instrumento tiene la finalidad de determinar el grado de estrés, se tomó en cuenta para la investigación ya que los ítems tienen mucha similitud con las interrogantes de la variable agotamiento profesional.

La aplicación de los instrumentos de criterio externo se realizó en una prueba piloto de 25 docentes (Anexo 6) para ello se codificaron los instrumentos de Apoyo Social Código 0001AS y para los de Agotamiento Profesional Código 0001AP; luego de la aplicación se procedió a establecer la correlación entre ambos instrumentos (instrumento de la investigación y el instrumento concurrente). Obteniéndose un valor de correlación de 0.886\*\* altamente significativa en cuanto al análisis del instrumento para la variable Apoyo Social en docentes y para el caso del agotamiento profesional se obtuvo un valor de correlación altamente significativo de 0.865\*\* ambos valores determinados con la prueba estadística r de Pearson. (Anexo 07)

## **Validez de Constructo**

La validez de constructo se refiere a la medida en que un instrumento representa y mide un concepto teórico y generalmente se determina mediante procedimientos de análisis estadístico multivariante (Hernández et al., 2014).

El cálculo de la validez de constructo se realizó mediante el análisis factorial del test utilizando el SPSS ver. 23. Se realizó en una muestra piloto de 120 docentes que siguen estudios de maestría en el programa Beca Maestro 3.0 en la UCSM por reunir las características muy similares a la muestra de estudio.

Para determinar si era posible realizar un análisis factorial, se verificó la medida de adecuación muestral KMO (Kayser, Meyer y Olkin) y la prueba de Bartlett. El test KMO relaciona los coeficientes de correlación observados entre las variables; cuanto más cerca de 1 tenga el valor obtenido del test de KMO, implica que la relación entre las variables es alta y por lo tanto es factible realizar el análisis factorial.

La prueba de esfericidad de Bartlett evalúa la aplicabilidad del análisis factorial de las variables estudiadas. El modelo es significativo cuando se puede aplicar el análisis factorial para lo que se tiene en cuenta el valor de significancia.

Si Sig. (p-valor) < 0.05; se puede aplicar el análisis factorial.

Si Sig. (p-valor) > 0.05; no se puede aplicar el análisis factorial.

**Cuadro 3:** Prueba de KMO y Bartlett de la variable Apoyo Social

**Prueba de KMO y Bartlett**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.830
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	858.595
	gl	253
	Sig.	.000

El valor obtenido de KMO para el instrumento de Apoyo Social en docentes es de 0.830 siendo un valor notable por lo que se puede realizar el análisis factorial.

Se utilizó el análisis factorial confirmatorio para tres dimensiones propuestas por la investigadora y de acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que las tres dimensiones conjuntamente explican en un 58,50% de la varianza total; así mismo los resultados de normalización Varimax determinó la ubicación de los ítems por cada dimensión para ello se tomó en cuenta valores de correlación más próximas a 1 que sea posible con una dimensión y correlaciones próximas a cero con los restantes y de acuerdo a los resultados de la matriz de componentes rotados se obtuvo la siguiente distribución de ítems por dimensión:

- a) Dimensión apoyo Emocional: 11 ítems
- b) Dimensión Apoyo Instrumental: 6 ítems
- c) Dimensión Apoyo Informativa: 6 ítems

Finalmente, el instrumento para la variable a Apoyo Social en docentes, quedó estructurada teniendo en cuenta el agrupamiento anterior con un total de 23 ítems con opción de respuesta en escala de Likert con 5 opciones de respuesta. (Anexo 09)

**Cuadro 4:** Prueba de KMO y Bartlett de la variable Agotamiento Profesional

**Prueba de KMO y Bartlett**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.823
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1166.325
	gl	231
	Sig.	.000

El valor obtenido de KMO para el instrumento de Agotamiento Profesional es de 0.823 siendo un valor notable por lo que se puede realizar el análisis factorial.

Este instrumento aun teniendo ya una validez por tratarse de un test bastante utilizado en muchas investigaciones referentes al agotamiento profesional o

Burnout también fue sometido al análisis factorial confirmatorio para tres dimensiones que originalmente presenta el instrumento y de acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que las tres dimensiones conjuntamente explican solo en un 48.58% de la varianza total; siendo más factible utilizar según los resultados del análisis 6 dimensiones o factores quedando explicada la varianza total en un 65.63% (Anexo 09) lo que nos permite sugerir realizar un estudio específicamente orientado a la validación y actualización de este instrumento específicamente en docentes; sin embargo para el estudio que se está realizando se ha utilizado el instrumento con su distribución original es decir con tres dimensiones:

- a) Dimensión Agotamiento Emocional: 9 ítems
- b) Dimensión Despersonalización: 5 ítems
- c) Dimensión Realización Personal: 8 ítems

### **Confiabilidad del instrumento**

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere a la medida en que su aplicación repetitiva al mismo individuo u objeto produce los mismos resultados (Hernández et al., 2014). La confiabilidad de los instrumentos utilizados se realizó a través de las Medidas de consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach y las correlaciones ítem – total.

A partir de la base de datos de la prueba piloto que estuvo conformada por 25 docentes que presentan características similares a la muestra real del estudio; se realizó el cálculo del Alfa de Cronbach haciendo uso del paquete estadístico SPSS, siendo los resultados obtenidos para cada variable:

**Cuadro 5:** Valor de Alfa de Cronbach de la variable Apoyo Social

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.923	23

Como podemos observar el coeficiente alfa de Cronbach es de 0.923 aproximadamente, lo que nos permite aseverar el instrumento presenta una confiabilidad excelente y además que existe una alta correlación entre los reactivos o elementos y que la escala mide de forma consistente el Apoyo social en los docentes. Los valores obtenidos por dimensiones fueron apoyo emocional 0.830, apoyo instrumental 0.857 y apoyo informacional 0.796. (Anexo 6)

**Cuadro 6:** Valor de Alfa de Cronbach de la variable Agotamiento Profesional

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,912	,916	22

El valor del coeficiente alfa de Cronbach es de 0.912 aproximadamente es decir que la confiabilidad de este instrumento es excelente lo que nos permite aseverar que existe una alta correlación entre los reactivos o elementos y que el cuestionario mide de forma consistente el Agotamiento Profesional. Para las dimensiones cansancio emocional 0.777, despersonalización 0.746 y para la realización personal 0.819. (Anexo 6)

## 2.5 Métodos de análisis de datos

El procesamiento de los datos queda establecido en dos tipos el Descriptivo y el Inferencial.

### **Análisis descriptivo**

Se utilizó el análisis descriptivo para agrupar y representar la información de forma ordenada, de tal manera que permita identificar rápidamente aspectos característicos del comportamiento de los datos en cuanto a las variables y dimensiones a través de tablas de frecuencia y porcentajes y su representación gráfica será figuras de barras: Para ello se utilizó el software Excel 2014.

## **Análisis Inferencial**

En el análisis inferencial se procedió en primera instancia determinar la normalidad de los datos a través de la prueba de Kolmogorov Smirnov a un nivel de significancia del 5% la misma que permitió establecer el tipo de prueba estadística a utilizar en la comprobación de la hipótesis general y de las específicas. Se utilizó el paquete estadístico SPSS Vers. 23.

El estadístico de prueba que se utilizó para la verificación de la hipótesis fue el análisis de regresión lineal simple el mismo que determinó cómo el apoyo social influye en el agotamiento profesional de los docentes de instituciones educativas policiales de la ciudad de Arequipa.

### **2.6 Aspectos éticos**

Esta investigación basa sus principios éticos propuesto por la universidad César Vallejo (2017), considerando los siguientes principios fundamentales a cumplir:

*El respeto a la integridad y autonomía de la persona:* Toma en cuenta la dignidad humana, separadamente del origen de la persona, condición social o económico, etnia, género u otra particularidad. Para ello se realizó la información a todos los participantes sin excepción que su participación es estrictamente voluntaria y que en cualquier momento estos podían retirarse si así lo decidieran sin atribuirles ningún tipo de penalidad por ello.

*Beneficencia:* Este principio se basa en que toda investigación debe evitar cualquier tipo de daño a la integridad física o psicológica de los participantes. Es así que este principio se cumplió al dirigirnos con respeto a los docentes durante la recolección de los datos, utilizando un tono de voz adecuado al momento de impartir las instrucciones o pedir su colaboración para ser parte de la investigación. Una vez concluida la investigación los resultados serán entregados a las autoridades de las instituciones educativas del estudio para que formulen estrategias y acciones favorables para reforzar el apoyo social y el manejo del agotamiento profesional en los docentes y de esta forma asegurar la integridad física, mental y social.

*Justicia:* Se refiere al trato imparcial que se otorga a los participantes de la investigación sin exclusión alguna. Se cumplió con este principio ético al trabajar con todos los docentes de las dos instituciones educativas sin utilizar ningún criterio de selección específico; respetando su autodeterminación cultural ejerciendo en todo momento los principios de equidad.

*Honestidad:* Referido al proceso de transparencia de la investigación, en la revelación de los hechos investigados. Se procedió en primera instancia a solicitar el permiso correspondiente a las autoridades de ambas instituciones educativas para la aplicación de los instrumentos (Anexo 13). En todo momento se respetó la propiedad intelectual de otros investigadores realizando las citas textuales o parafraseadas bajo las normas APA; evitando el plagio. El trabajo de investigación realizado fue sometido a la revisión de antiplagio a través de Turnitin obteniéndose un 19% de similitud, porcentaje aceptable para la validación del trabajo.

*Rigor científico:* Basado en la rigurosidad de la obtención e interpretación de los datos. La recogida de la información se realizó a través del cuestionario de Apoyo social en docentes y el inventario del síndrome de Burnout de Maslach; ambos instrumentos fueron sometidos a los criterios de validez, confiabilidad y consistencia respetando todos los procesos de su análisis. Se procesó la información bajo un criterio de legalidad y legitimidad de los datos haciendo uso del paquete estadístico SPSS sin ninguna manipulación o sesgo de la información.

*Responsabilidad:* Esta investigación se realizó cumpliendo estrictamente los requerimientos éticos, legales y de seguridad respetando los requisitos y condiciones establecidas en los proyectos de investigación; asimismo se registró todos los datos y observaciones generados en el transcurso de la investigación guardando la información en formato electrónico.



### III. RESULTADOS

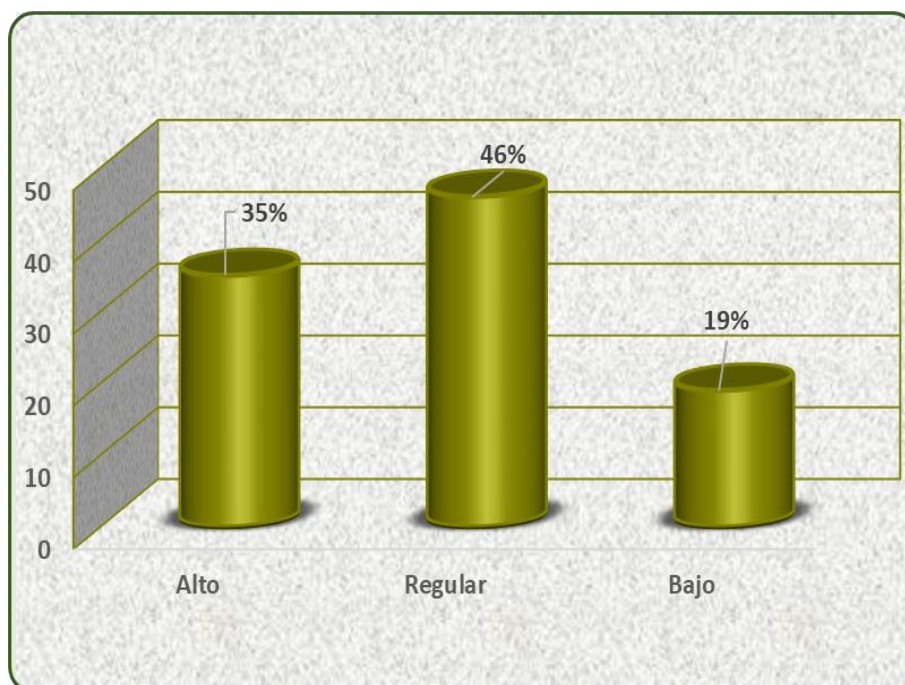
#### 3.1 Descripción de resultados

##### Variable Apoyo Social en docentes

**Tabla 1:** Niveles de Apoyo Social en docentes de instituciones educativas policiales

Niveles	N° de docentes	%
Alto	36	35
Regular	47	46
Bajo	19	19
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado a partir de la base de datos de la aplicación del cuestionario



**Figura 1:** Niveles de Apoyo Social en docentes de instituciones educativas policiales

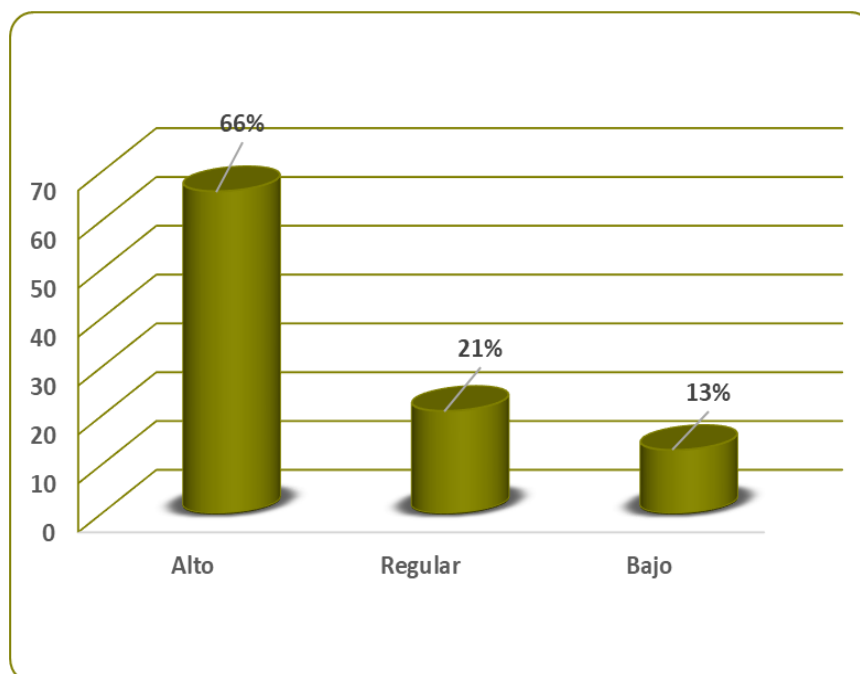
#### Interpretación:

En la Tabla 1 y Figura 1 se muestra que el 35% de los docentes afirman percibir un alto apoyo social, el 46% percibe un regular apoyo social y el 19% manifiestan tener un bajo apoyo social.

**Tabla 2:** Niveles de la dimensión Apoyo Emocional en docentes de instituciones educativas policiales..

Niveles	N° de docentes	%
Alto	67	66
Regular	22	21
Bajo	13	13
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado a partir de la base de datos de la aplicación del cuestionario a docentes de instituciones educativas policiales. Anexo 12



**Figura 2:** Niveles de la dimensión Apoyo Emocional en docentes de instituciones educativas policiales

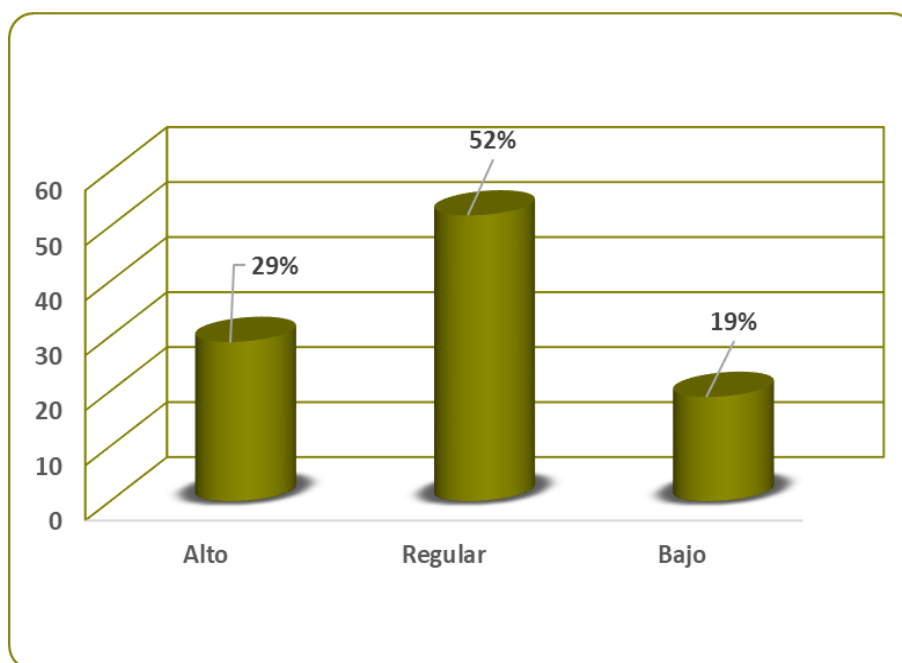
**Interpretación:**

En la Tabla 2 y Figura 2 se muestra que el 66 % de los docentes perciben un alto apoyo emocional, el 21% de los docentes manifiestan contar con un regular apoyo emocional y el 13% cuentan con un bajo apoyo emocional.

**Tabla 3:** Niveles de la dimensión Apoyo Instrumental en docentes de instituciones educativas policiales.

Niveles	N° de docentes	%
Alto	30	29
Regular	53	52
Bajo	19	19
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado a partir de la base de datos de la aplicación del cuestionario a docentes de instituciones educativas policiales. Anexo 12



**Figura 3:** Niveles de la dimensión Apoyo Instrumental en docentes de instituciones educativas policiales.

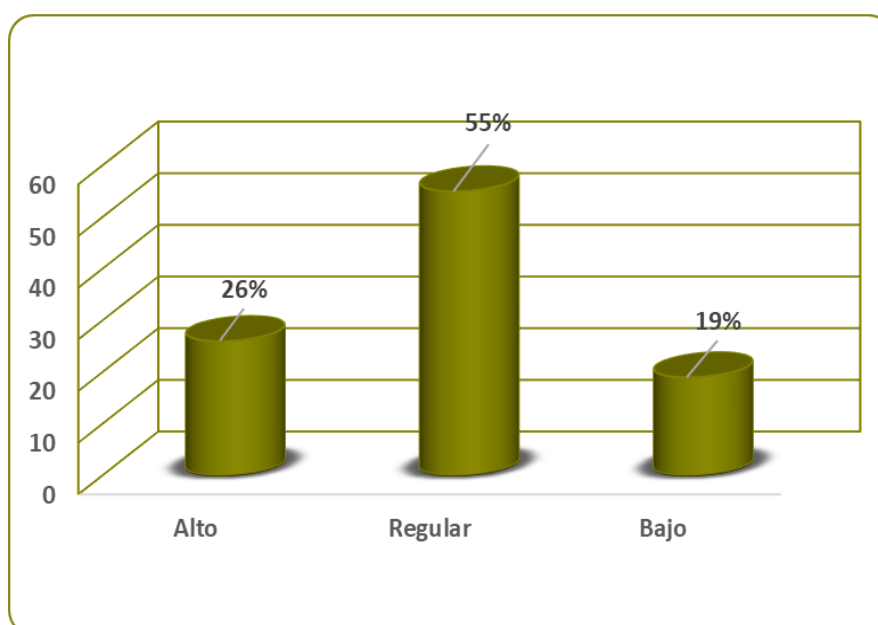
**Interpretación:**

En la Tabla 3 y Figura 3 se observa que el 29% de los docentes manifiestan percibir un alto nivel de apoyo instrumental, el 52% lo perciben en un nivel regular y en un nivel bajo lo perciben el 19% de los docentes.

**Tabla 4:** Niveles de la dimensión Apoyo Informativo en docentes de instituciones educativas policiales.

Niveles	N° de docentes	%
Alto	27	26
Regular	56	55
Bajo	19	19
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado a partir de la base de datos de la aplicación del cuestionario a docentes de instituciones educativas policiales. Anexo 12



**Figura 4:** Niveles de la dimensión Apoyo Informativo en docentes de instituciones educativas policiales.

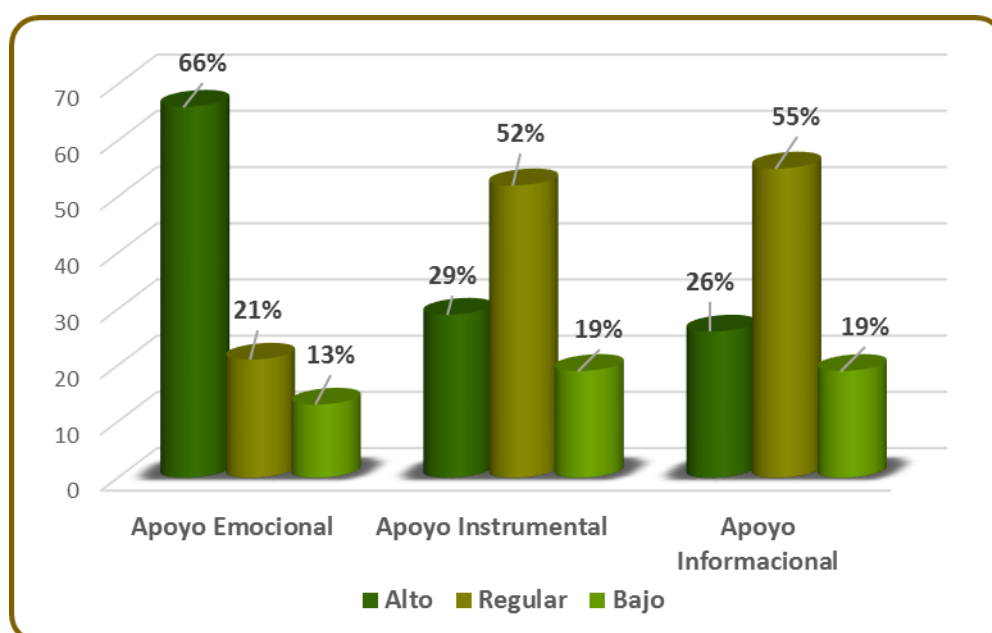
**Interpretación:**

En la Tabla 4 y Figura 4 se muestra que el 26% de los docentes percibe un alto apoyo informativo, el 55% de los docentes perciben un nivel regular de este apoyo y un 19% considera que el apoyo informativo que percibe es bajo.

**Tabla 5:** Descripción comparativa de las dimensiones de la variable Apoyo Social en docentes de instituciones educativas policiales.

Niveles	Apoyo Emocional		Apoyo Instrumental		Apoyo Informativo	
	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	67	66	30	29	27	26
Regular	22	21	53	52	56	55
Bajo	13	13	19	19	19	19
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100</b>	<b>102</b>	<b>100</b>	<b>102</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado a partir de la base de datos de la aplicación del cuestionario a docentes de instituciones educativas policiales. Anexo 12



**Figura 5:** Descripción comparativa de las dimensiones de la variable Apoyo Social en docentes de instituciones educativas policiales.

#### Interpretación:

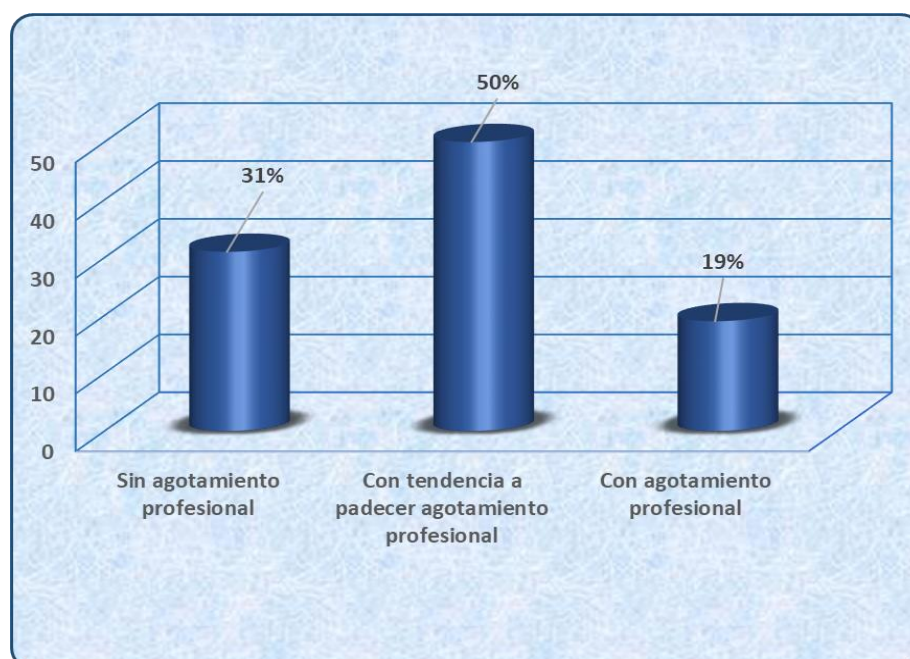
En la Tabla 5 y Figura 5 se muestra los resultados comparativos entre las dimensiones del apoyo social donde el 66% de los docentes consideran percibir un alto apoyo emocional destacando así esta dimensión sobre las otras dos; así mismo se tiene que 52% y el 19% de la dimensión apoyo instrumental y el 55% y 19% de la dimensión apoyo informativo se encuentran en el nivel regular y malo. Es evidente que más del 50% de docentes manifiestan que tienen carencia de una ayuda material, asistencial y de orientación e información.

## Variable Agotamiento Profesional en docentes

**Tabla 6:** Clasificación de la muestra en función de los criterios de Agotamiento profesional.

<b>Criterios</b>	<b>N° de docentes</b>	<b>%</b>
Sin agotamiento profesional	32	31
Con tendencia a padecer agotamiento profesional	51	50
Con agotamiento profesional	19	19
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado a partir de la base de datos de la aplicación del cuestionario a docentes de instituciones educativas policiales. Anexo 13



**Figura 6:** Clasificación de la muestra en función de los criterios del Agotamiento profesional

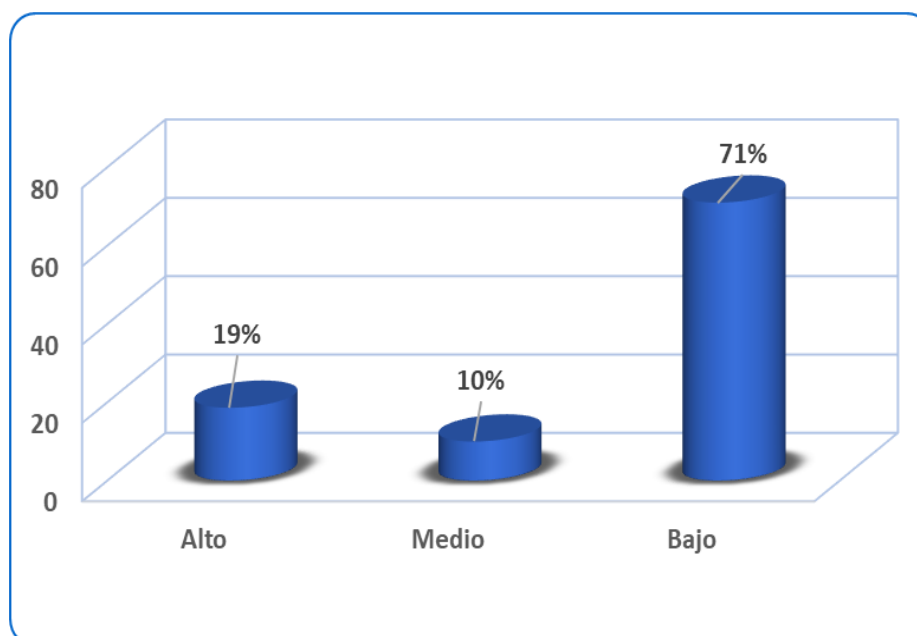
### Interpretación:

En la Tabla 6 y Figura 6 se muestra la clasificación de los docentes en función a los criterios del agotamiento profesional; observándose que el 31% de los docentes se encuentran sin agotamiento profesional, el 50% tienen tendencia a padecer el agotamiento profesional y un 19% padece de agotamiento profesional.

**Tabla 7:** Niveles de la dimensión Cansancio Emocional en docentes de instituciones educativas policiales

Niveles	N° de docentes	%
Alto	19	19
Medio	11	10
Bajo	72	71
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado a partir de la base de datos de la aplicación del cuestionario a docentes de instituciones educativas policiales. Anexo13



**Figura 7:** Niveles de la dimensión Cansancio Emocional en docentes de instituciones educativas policiales.

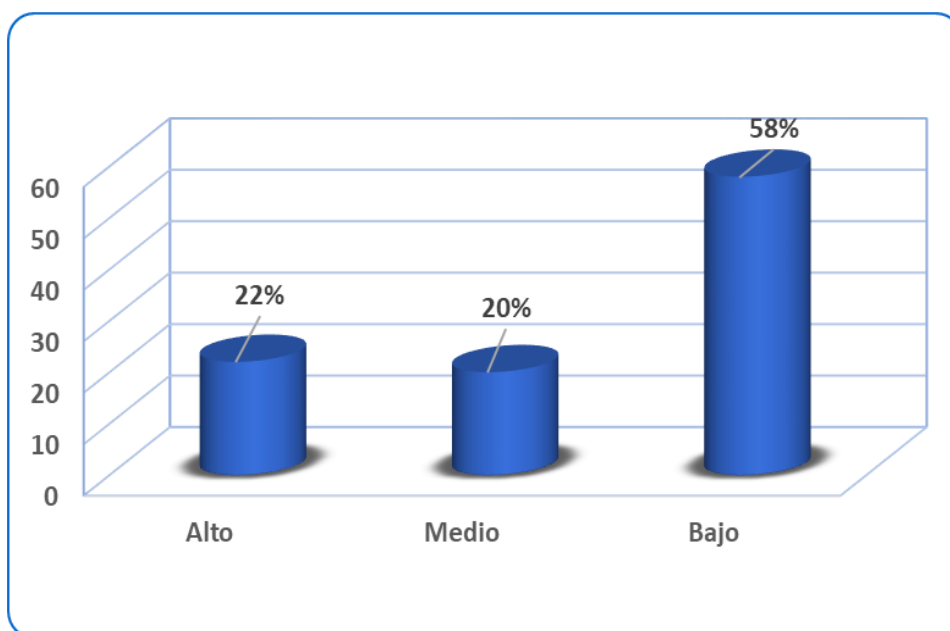
#### **Interpretación:**

En la Tabla 7 y Figura 7 se muestra que el 19% de los docentes presentan un alto nivel de cansancio emocional, el 10% un nivel medio y un 71% un nivel bajo.

**Tabla 8:** Niveles de la dimensión Despersonalización en docentes de instituciones educativas policiales

Niveles	N° de docentes	%
Alto	23	22
Medio	20	20
Bajo	59	58
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado a partir de la base de datos de la aplicación del cuestionario a docentes de instituciones educativas policiales. Anexo 13



**Figura 8:** Niveles de la dimensión Despersonalización en docentes de instituciones educativas policiales.

**Interpretación:**

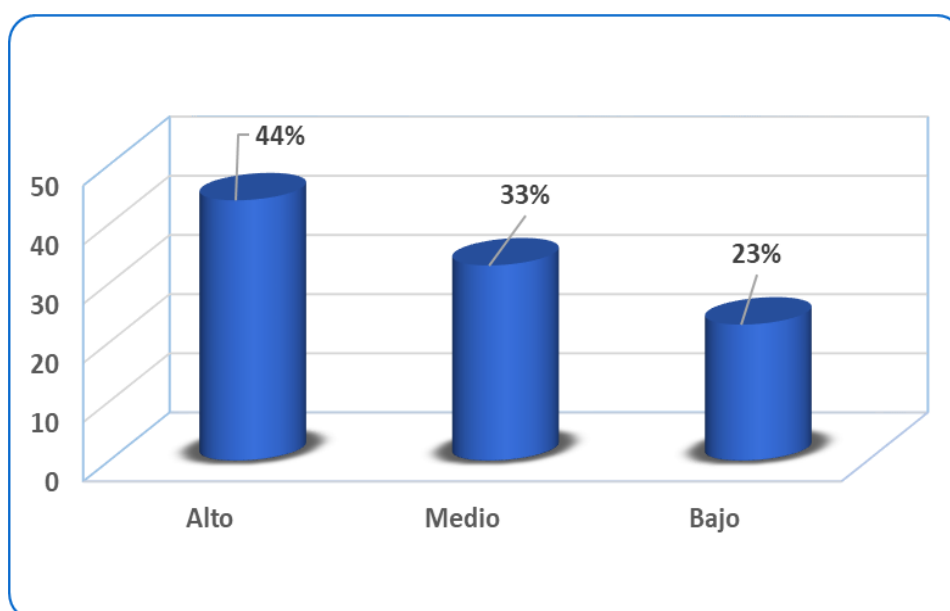
En la Tabla 8 y Figura 8 se muestra que el 22% de los docentes presentan un alto nivel en la dimensión despersonalización, el 20% un nivel medio y un 58% un nivel bajo.



**Tabla 9:** Niveles de la dimensión Realización Personal en docentes de instituciones educativas policiales.

Niveles	N° de docentes	%
Alto	45	44
Medio	34	33
Bajo	23	23
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado a partir de la base de datos de la aplicación del cuestionario a docentes de instituciones educativas policiales. Anexo 13



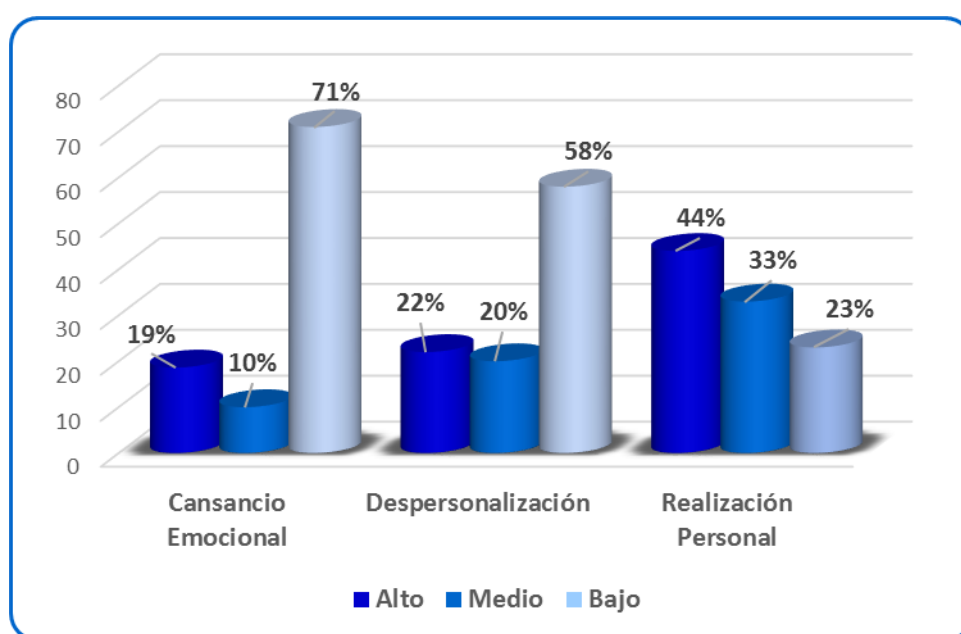
**Figura 9:** Niveles de la dimensión Realización Personal en docentes de instituciones educativas policiales

**Interpretación:**

En la Tabla 9 y Figura 9 se muestra que el 44% de los docentes presentan un nivel alto en cuanto a la dimensión realización personal, el 33% un nivel medio y un 23% un nivel bajo.

**Tabla 10:** Descripción comparativa de las dimensiones de la variable *Agotamiento Profesional en docentes de instituciones educativas policiales*

Niveles	Cansancio Emocional		Despersonalización		Realización Personal	
	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	19	19	23	22	45	44
Medio	11	10	20	20	34	33
Bajo	72	71	59	58	23	23
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100</b>	<b>102</b>	<b>100</b>	<b>102</b>	<b>100</b>



**Figura 10:** Descripción comparativa de las dimensiones de la variable *Agotamiento Profesional en docentes de instituciones educativas policiales*.

**Interpretación:**

En la Tabla 10 y Figura 10 se muestra los resultados comparativos entre las dimensiones del agotamiento profesional donde el 71% de los docentes consideran tener un nivel bajo de cansancio emocional y mientras que el otro 29% se ubican en un nivel medio y alto, lo que indica que existen docentes que presentan desanimo, fastidio, cansancio frente a su labor en cuanto a la dimensión despersonalización el 42% del total se ubican en un nivel medio y alto lo que determina docentes con problemas de apatía, culpabilidad e

indiferencia, en la dimensión realización personal tenemos un total de 56% en un nivel medio y bajo lo que indica que existen docentes con poco entusiasmo de continuar en una superación profesional y personal

## **3.2. Contrastación de hipótesis**

### **3.2.1 Análisis de Normalidad**

La prueba de normalidad pone en evidencia el tipo de datos a contrastar, es decir si son paramétricos o no paramétricos, en el presente estudio esta prueba nos permitirá identificar el estadístico a utilizar para la contratación de la hipótesis que plantea la investigación.

En cuanto a la prueba a utilizar e interpretar se establece según el tamaño de la muestra. En la investigación la muestra está conformada por 102 docentes correspondiendo la interpretación de Kolmogorov Smirnov.

Para el análisis de normalidad se estableció las siguientes hipótesis:

**H<sub>0</sub>**: Los puntajes de las variables presentan distribución normal.

**H<sub>1</sub>**: Los puntajes de las variables no presentan distribución normal.

El nivel de significancia para realizar la prueba de normalidad estará establecido bajo un valor de 0.05

La regla de decisión que se adoptará en la investigación será la siguiente:

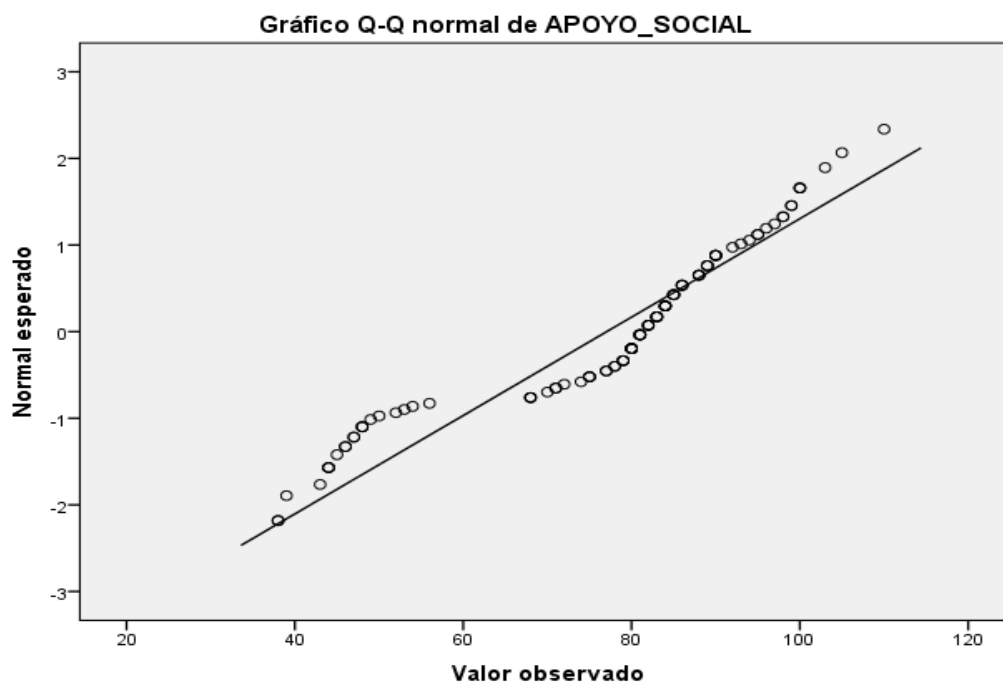
Si  $P > 0.05$ ; se acepta la hipótesis nula afirmando que las variables presentan distribución normal. Es decir, son paramétricas.

Si  $P < 0,05$ ; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna afirmando que las variables no presentan distribución normal. Es decir, son no paramétricas

**Tabla 11:** Prueba de normalidad de la Variable Apoyo Social

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
APOYO_SOCIAL	,191	102	,000	,899	102	,000
APOYO EMOCIONAL	,197	102	,000	,900	102	,000
APOYO INSTRUMENTAL	,140	102	,000	,959	102	,003
APOYO INFORMACIONAL	,173	102	,000	,954	102	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors



**Figura 11:** Prueba de normalidad de la Variable Apoyo Social

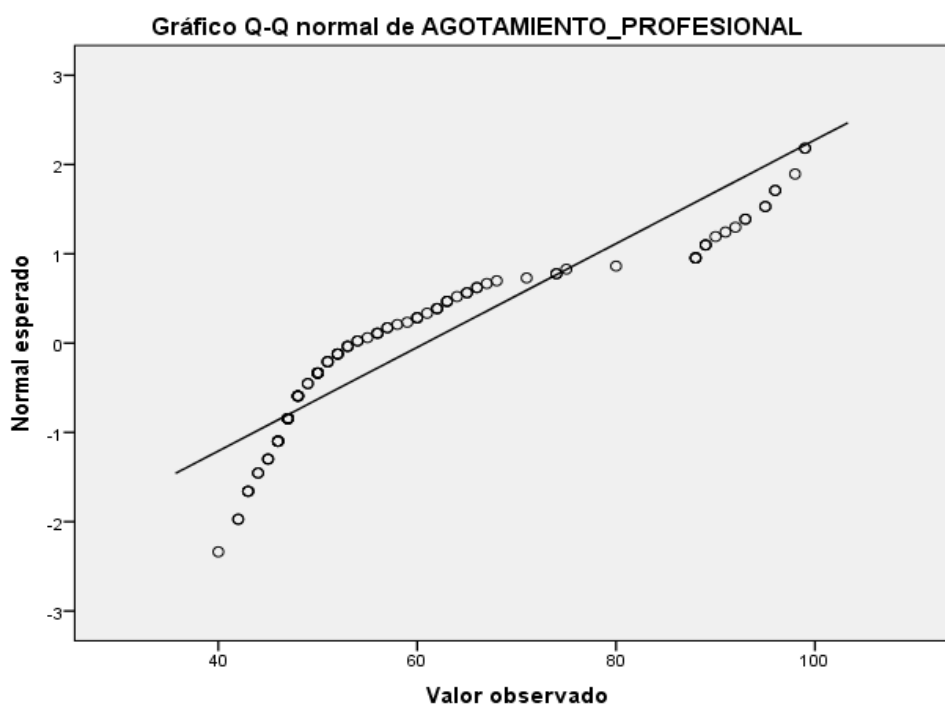
**Interpretación:**

En la Tabla 11 y Figura 11, se observa que la prueba de Kolmogorov Smirnov para la variable apoyo social y sus dimensiones muestra valores de significancia menores a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna es decir que los puntajes de la variable no presentan distribución normal.

**Tabla 12:** Prueba de normalidad de la Variable Agotamiento Profesional

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
AGOTAMIENTO PROFESIONAL	,175	102	,000	,837	102	,000
CANSANCIO EMOCIONAL	,186	102	,000	,853	102	,000
DESPERSONALIZACION	,227	102	,000	,756	102	,000
REALIZACION PERSONAL	,120	102	,001	,932	102	,000

**a. Corrección de significación de Lilliefors**



**Figura 12:** Prueba de normalidad de la agotamiento Profesional

**Interpretación:**

En la Tabla 12 y Figura 12 se observa que la prueba de Kolmogorov Smirnov muestra valores de significancia menores a 0,05 para la variable Agotamiento Profesional y sus dimensiones por lo tanto se rechaza la hipótesis por lo que se afirma que los datos difieren de una distribución normal.

**Conclusión:** Después del análisis realizado en las dos variables y habiéndose determinado que no son paramétricas y al tener un diseño correlacional la prueba estadística a utilizar será Rho de Spearman para establecer las correlaciones.

### 3.2.2 Prueba de hipótesis

#### 3.2.2.1 Hipótesis General

**H<sub>i</sub>:** El apoyo social influye en la presencia del agotamiento profesional en los docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018.

**H<sub>0</sub>:** El apoyo social no influye en el agotamiento profesional en los docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018.

Relación de causalidad

Para el análisis de la relación de causalidad entre la variable independiente Apoyo social y la variable dependiente Agotamiento Profesional en los docentes se utilizó la regresión lineal simple. Asimismo, se calculó la correlación entre estas dos variables y el coeficiente de determinación correspondiente a la relación funcional utilizada.

**Tabla 13:** *Correlación y coeficiente de determinación del Apoyo social y el Agotamiento Profesional*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	-,837 <sup>a</sup>	,701	,698	9,465

a. Predictores: (Constante), APOYO\_SOCIAL

#### Interpretación

En la Tabla 13 se muestra los resultados del ajuste del modelo de regresión donde el valor de correlación R es -0,837 ( $p < 0.01$ ); afirmando que existe una correlación muy alta y una relación inversa; así mismo el coeficiente de determinación  $R^2 = 0,701$  indica que el 70,10% de la variabilidad del agotamiento profesional es explicada por la relación lineal del apoyo social; mientras que el 29,9% de la variabilidad queda explicada por otros factores. Aceptando la hipótesis de que el apoyo social influye en el agotamiento profesional en los docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018.

**Tabla 14:** *Análisis de varianza para la regresión*

$H_0 = \beta_1 = 0$ . La pendiente de la recta de regresión es igual a cero

$H_1 = \beta_1 \neq 0$ . La pendiente de la recta de regresión es distinta de cero

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	20995,058	1	20995,058	234,362	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	8958,402	100	89,584		
	Total	29953,461	101			

a. Variable dependiente: AGOTAMIENTO\_PROFESIONAL

b. Predictores: (Constante), APOYO\_SOCIAL

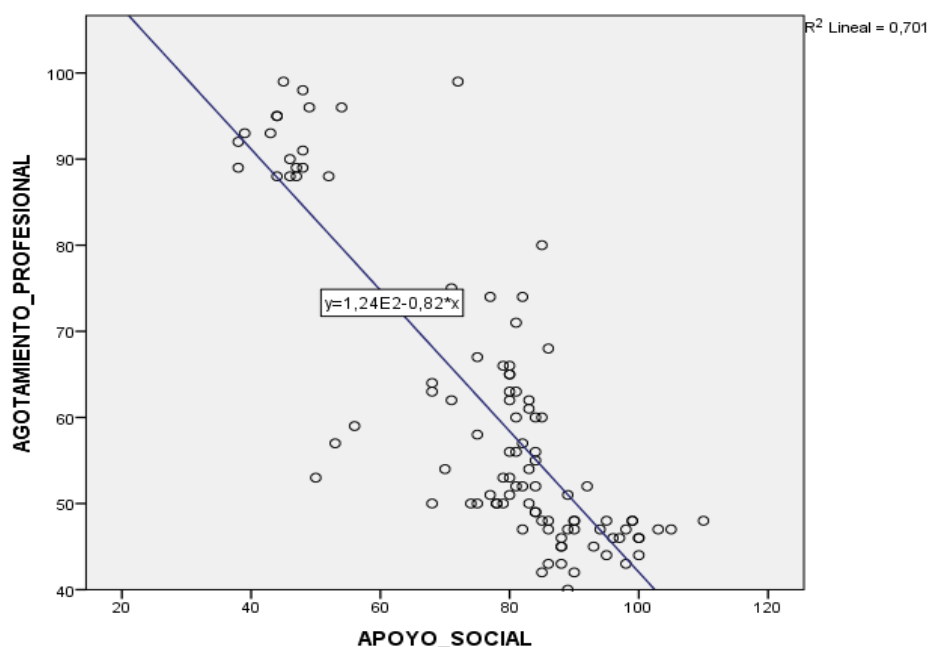
### Interpretación

En la Tabla 14 correspondiente al Anova muestra el valor estadístico de contraste  $F = 234,362$  así mismo el p-valor asociado a  $F$  es menor a 0.001 por lo que es posible rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe una relación lineal significativa entre el Apoyo social y el Agotamiento profesional siendo entonces válido el modelo de regresión lineal simple en este estudio.

**Tabla 15:** *Coefficientes de la recta de regresión del apoyo social y el Agotamiento profesional*

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	123,904	4,226		29,317	,000
	APOYO_SOCIAL	-,819	,053	-,837	-15,309	,000

a. Variable dependiente: AGOTAMIENTO\_PROFESIONAL



**Figura 13:** Diagrama de dispersión y recta de regresión del apoyo social y el agotamiento profesional.

### Interpretación

En la Tabla 15 y Figura 13 se observa la recta de regresión con valores redondeados en cuanto a los valores de la ecuación de la recta así mismo la tabla muestra las estimaciones de los parámetros del modelo de regresión lineal simple, la ordenada en el origen,  $\beta_0 = 123.904$  y la pendiente  $\beta_1 = -0.819$  por lo que se entiende que mientras mayor sea el apoyo social recibido el índice de agotamiento profesional disminuye ( $R = -0,837$ ). Por lo tanto, la ecuación de la recta estimada p ajustada es:

Donde:

AP: Agotamiento profesional

AS: Apoyo social

$$AP = 123.904 - 0.819AS$$



### 3.2.2.2 Hipótesis específica

**H<sub>1</sub>:** El apoyo social influye en la dimensión cansancio emocional en los docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018.

**H<sub>0</sub>:** El apoyo social no influye en la dimensión cansancio emocional en los docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018.

**Tabla 16:** *Correlación y coeficiente de determinación entre el Apoyo social y la dimensión Cansancio emocional*

Resumen del modelo <sup>b</sup>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	-,794 <sup>a</sup>	,630	,626	8,900

a. Predictores: (Constante), APOYO\_SOCIAL

b. Variable dependiente: CANSANCIO EMOCIONAL

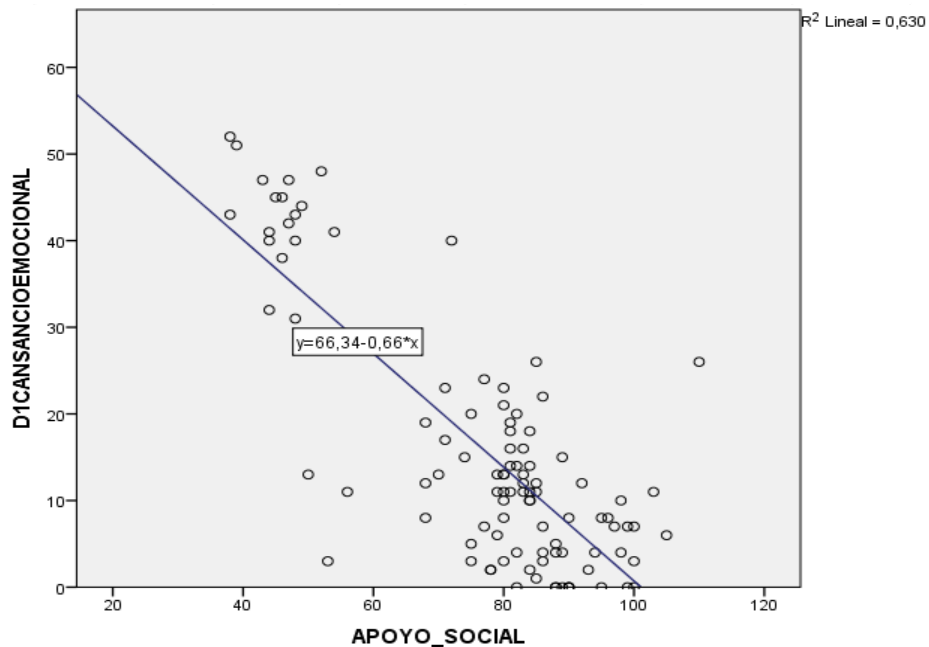
### Interpretación

En la Tabla 16 se muestra los resultados del ajuste del modelo de regresión donde el valor de correlación R es -0,724 ( $p < 0.01$ ) indica una correlación alta y una relación inversa; así mismo el coeficiente de determinación  $R^2 = 0,630$  indica que el 63,0% de la variabilidad de la dimensión cansancio emocional es explicada por la relación lineal del apoyo social; mientras que el 37,0% de la variabilidad queda explicada por otros factores. Afirmando entonces que el apoyo social influye en la dimensión cansancio emocional en los docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018.

**Tabla 17:** Coeficientes de la recta de regresión del apoyo social y la dimensión cansancio emocional

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	66,340	3,974		16,692	,000
	APOYO_SOCIAL	-,656	,050	-,794	-13,048	,000

a. Variable dependiente: CANSANCIO EMOCIONAL



**Figura 14:** Diagrama de dispersión y recta de regresión del apoyo social y la dimensión cansancio emocional

### Interpretación

En la Tabla 17 y Figura 14 se observa la recta de regresión, así mismo la tabla muestra las estimaciones de los parámetros del modelo de regresión lineal simple, la ordenada en el origen,  $\beta_0 = 66.340$  y la pendiente  $\beta_1 = - 0.656$  por lo que se entiende que mientras mayor sea el apoyo social recibido el índice de cansancio emocional disminuye ( $R = -0,794$ ).

Por lo tanto, la ecuación de la recta estimada p ajustada es:

Donde:

CE: Cansancio emocional

$$CE = 66.340 - 0.656AS$$

AS: Apoyo social

**H<sub>2</sub>:** El apoyo social influye en la dimensión despersonalización en los docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018.

**H<sub>0</sub>:** El apoyo social no influye en la dimensión despersonalización en los docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018.

**Tabla 18:** *Correlación y coeficiente de determinación entre el Apoyo social y la dimensión Despersonalización*

Resumen del modelo <sup>b</sup>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	-,800 <sup>a</sup>	,640	,637	5,691

a. Predictores: (Constante), APOYO\_SOCIAL

b. Variable dependiente: DESPERSONALIZACION

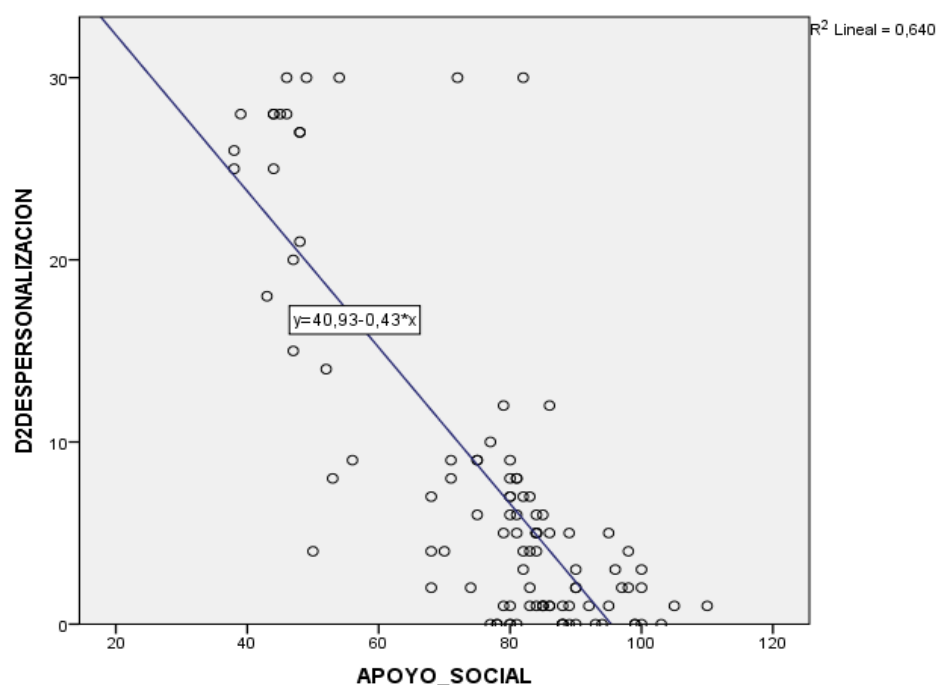
### Interpretación:

En la Tabla 18 se muestra los resultados del ajuste del modelo de regresión donde el valor de correlación R es -0,800 ( $p < 0.01$ ) indica una correlación alta y una relación inversa; así mismo el coeficiente de determinación  $R^2 = 0,640$  indica que el 64,0% de la variabilidad de la dimensión despersonalización es explicada por la relación lineal del apoyo social; mientras que el 36,0% de la variabilidad queda explicada por otros factores. Afirmando entonces que el apoyo social influye en la dimensión despersonalización en los docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018.

**Tabla 19:** Coeficientes de la recta de regresión del apoyo social y la dimensión despersonalización

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	40,927	2,541		16,106	,000
	APOYO_SOCIAL	-,429	,032	-,800	-13,340	,000

a. Variable dependiente: DESPERSONALIZACION



**Figura 15:** Diagrama de dispersión y recta de regresión del apoyo social y la dimensión despersonalización.

### Interpretación

En la Tabla 19 y Figura 15 se observa la recta de regresión, así mismo la tabla muestra las estimaciones de los parámetros del modelo de regresión lineal simple, la ordenada en el origen,  $\beta_0 = 40.927$  y la pendiente  $\beta_1 = - 0.429$  por lo que se entiende que mientras mayor sea el apoyo social recibido el índice de despersonalización disminuye ( $R = -0.800$ ). Por lo tanto, la ecuación de la recta estimada p ajustada es:

Donde:

D: Despersonalización

$$D = 40.927 - 0.429AS$$

AS: Apoyo social

**H<sub>3</sub>:** El apoyo social influye en la dimensión realización personal en los docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018.

**H<sub>0</sub>:** El apoyo social no influye en la dimensión realización personal en los docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018.

**Tabla 20:** *Correlación y coeficiente de determinación entre la dimensión Realización Personal*

Resumen del modelo <sup>b</sup>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,589 <sup>a</sup>	,347	,341	6,463

a. Predictores: (Constante), APOYO\_SOCIAL

b. Variable dependiente: REALIZACION PERSONAL

### Interpretación:

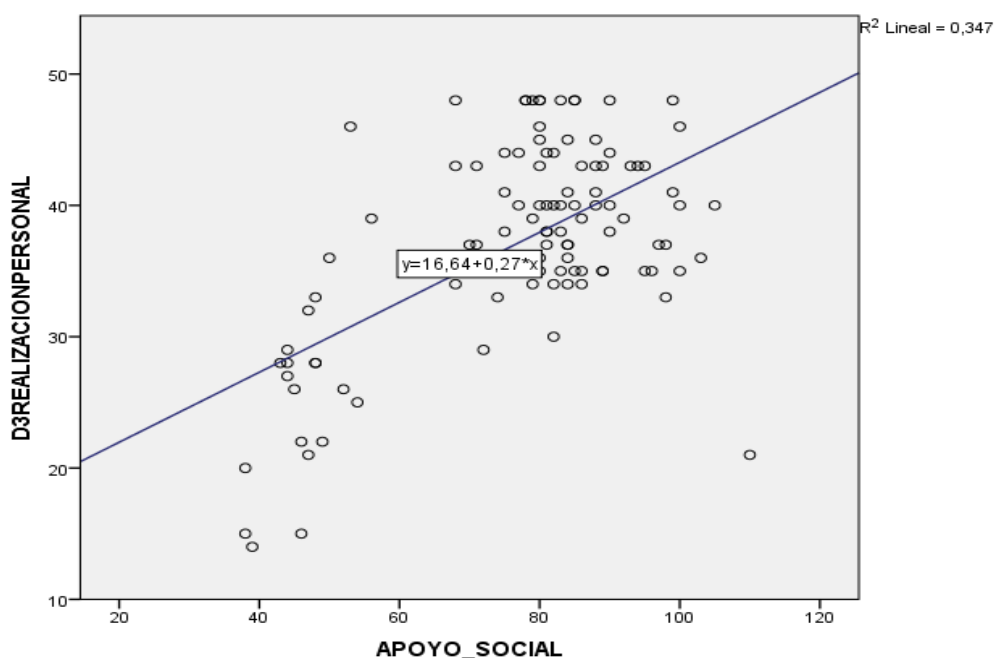
En la Tabla 20 se muestra los resultados del ajuste del modelo de regresión donde el valor de correlación R es 0,589 ( $p < 0.01$ ) indica una correlación moderada y una relación directa; así mismo el coeficiente de determinación  $R^2 = 0,347$  indica que el 34,7% de la variabilidad de la dimensión realización personal es explicada por la relación lineal del apoyo social; mientras que el 65,3% de la variabilidad queda explicada por otros factores.

Afirmando entonces que el apoyo social influye en la dimensión realización personal en los docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018.

**Tabla 21:** Coeficientes de la recta de regresión del apoyo social y la dimensión Realización personal

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	
	B	Error estándar	Beta			
1	(Constante)	16,637	2,886		5,765	,000
	APOYO_SOCIAL	,266	,037	,589	7,295	,000

a. Variable dependiente: REALIZACION PERSONAL



**Figura 16:** Diagrama de dispersión y recta de regresión del apoyo social y la dimensión Realización personal

### Interpretación

En la Tabla 21y Figura 16 se observa la recta de regresión, así mismo la tabla muestra las estimaciones de los parámetros del modelo de regresión lineal simple, la ordenada en el origen,  $\beta_0=16.637$  y la pendiente  $\beta_1 = 0,266$  por lo que se entiende que mientras mayor sea el apoyo social recibido el índice de realización personal se incrementa ( $R= 0,589$ ). Por lo tanto, la ecuación de la recta estimada p ajustada es:

Donde:

RP: Despersonalización

$$RP = 16.637 - 0,266AS$$

AS: Apoyo social

## V. DISCUSIÓN

Como se ha expresado en esta tesis, el estudio del apoyo social y el agotamiento profesional en los docentes no ha sido una situación común de estudio pues son pocas las investigaciones que relacionan estas dos variables. Tradicionalmente el apoyo social ha sido abordado en el campo clínico como un aspecto de fortalecimiento tanto a familiares como a pacientes que padecen enfermedades terminales; así también el apoyo social ha sido estudiado como una estrategia de afrontamiento ante el estrés. Son muy pocos los trabajos en el campo educativo que consideran el apoyo social que perciben los docentes como un aspecto de suma importancia para hacer frente a diversas situaciones de exigencias a los que están sometidos y que sin una adecuada regulación de tareas y funciones se enfrentan a experimentar síntomas de estrés y que este con el pasar del tiempo muy corto por cierto se convierten en una situación mucho más grave el cual muchas veces es difícil de superar; estamos hablando del Agotamiento Profesional o síndrome de Burnout.

En base a estas dos variables se estableció como objetivo principal determinar la influencia del apoyo social en el agotamiento profesional en docentes de instituciones educativas policiales.

Los resultados determinaron el 70,10% de la variabilidad del agotamiento profesional es explicada por la relación lineal del apoyo social; mientras que el 29,9% de la variabilidad queda explicada por otros factores. Aceptando la hipótesis de que el apoyo social influye en el agotamiento profesional en los docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018. Así mismo existe una correlación alta muy significativa con valor de  $R=-0,837$  y una relación inversa lo que demuestra que a mayor apoyo social con que cuentan los docentes, menor será el agotamiento profesional. Es importante resaltar la muestra de estudio en la que se efectuó la investigación ya que el pertenecer a instituciones educativas policiales los diferencias de los demás; pues el contexto en el que se desempeña está enmarcado por un lado en el cumplimiento de las exigencias propias del ministerio de educación, pero también tiene que cumplir las normas y disposiciones que se ejecutan en el contexto de pertenecer a colegios policiales y que la gran mayoría de los profesores hace esfuerzos por

cumplir y así brindar una imagen colaboradora y por ende satisfacer las percepciones de los superiores sobre su desempeño es por todo ello que se justifica los resultados obtenidos. Estos resultados tienen similitud con la investigación realizada por Jiménez, Jara y Miranda (2012) quienes también tuvieron como muestra de estudios a docentes; sus resultados arrojaron que el burnout y el apoyo social se relacionan inversamente obteniendo un valor de  $r = -0,526$ ; entre el burnout y apoyo social. De los resultados encontrados se puede afirmar que el apoyo social desde sus tres dimensiones cumple un papel importantísimo como un aspecto de afrontamiento ante el agotamiento profesional que es concebida como una enfermedad que se pronuncia de un momento a otro; y al que los docentes de las instituciones policiales están expuestos pues su rol dentro de las instituciones están cargadas de exigencia de ambos ministerios el del interior y el de educación, originando muchas veces conflictos personales como institucionales que poco a poco va mermando su salud; coincidiendo con lo que afirma Barreto (2001) respecto a que los problemas internos que se suscitan entre la compañía y el sujeto tienen la posibilidad de transformarse en uno de los componentes que generen en este último el ser “quemado” por el trabajo. Es importante entonces resaltar que en la medida de que tan adecuado sea el apoyo social que reciban los docentes dependerá la presencia del agotamiento profesional que puedan presentar. Importante resulta el aporte de Cassel (1976) quien considera que el apoyo social determina en las personas actitudes de afrontamiento ante situaciones estresantes y el de no poseerlos contribuyen a un deterioro de la salud mental del individuo.

Al realizar el análisis de los datos obtenidos de la variable apoyo social se ha identificado con respecto al nivel de apoyo en docentes de las instituciones educativas policiales de Arequipa que el 35% de los docentes perciben un alto apoyo social, el 46% recibe apoyo en un nivel regular y un 19% considera recibir un bajo nivel de apoyo social. Según los resultados obtenidos se observa que los docentes en general no reciben un adecuado apoyo social lo que es preocupante pues ello puede determinar la aparición de sentimientos de soledad y desamparo, así como también sentimientos de autosuficiencia que terminara



agotando al docente y haciéndolo más propenso al estrés y si esto se agrava pues se enfrentará a padecer el agotamiento profesional lo que afectara su calidad de vida. Estos resultados pueden ser comparados con los que brinda el estudio realizado por Flores (2017) que aun a pesar de no tener las mismas unidades de estudio pues su investigación fue realizada en adultos mayores; sin embargo es importante comparar las conclusiones a las que llega la autora siendo la más importante la confirmación de la relación directa que existe entre el apoyo social y la calidad de vida; estando de acuerdo pues los resultados de nuestra investigación reflejan que el poco apoyo recibido a posteriori afectará a los docentes en cuanto a su salud física y psicológica. Cabe resaltar también los resultados de Rozas (2015) quien manifiesta que la presencia de factores protectores en lo personal, psicosocial e institucional lograra menguar la presencia del desgaste profesional, pues considera que asumir responsabilidades, trabajar en equipo, mejora de los elementos instrumentales son primordiales.

Es también importante analizar las dimensiones de esta variable; en cuanto al apoyo emocional que involucra específicamente a personas muy cercanas a él como familiares y amigos encontramos que un 66% cuenta con un nivel alto de este tipo de apoyo lo que se convierte en un aspecto que lo ayudara a superar diversos inconvenientes que se le puedan presentar; entonces se puede afirmar que los docentes son queridos y tienen personas que los hacen sentir bien, los valoran pudiendo ser su familia o tal vez amigos o personas cercanas a ellos lo que hacen que de alguna forma tengan una buena calidad de vida, sin embargo también existe un 34% es decir 35 docentes que manifiestan contar con este tipo de apoyo en un nivel regular y bajo lo que los pone en riesgo de experimentar sentimientos de soledad y de sentirse poco valorados en la familia. Estos resultados respecto a esta dimensión son importantes pues se sustentan en lo que afirma Cutrona (1985) que el apoyo emocional es el más importante por que brinda mayor soporte ante la gran cantidad de problemas a los que se enfrenta el sujeto y también porque es el que está más vinculado con el bienestar y la reducción del estrés y que la ausencia prolongada de este traerá consigo consecuencias desafortunadas que afectaran en el aspecto físico y

psicológico de las personas. En cuanto al apoyo instrumental referido específicamente a recibir material tangible, ayuda moral o material encontramos que los docentes manifiestan poseerlo en un nivel regular con un 52% y un 19% en un nivel bajo; finalmente en la dimensión informacional la que está ligada específicamente al apoyo que se pueda recibir de sus colegas, supervisores, directivos y todos aquellos que lo puedan ayudar en su centro laboral encontramos que solo un 26% manifiesta obtenerlo en un nivel alto teniendo 19% en el nivel bajo y un 55% en un nivel regular; estos resultados en ambas dimensiones conllevan a que los docentes tengan que dedicar mayor tiempo a lograr solucionar los vacíos de una orientación y apoyo adecuado y por otro lado suplir las carencia materiales que puedan tener en sus centros educativos estos resultados son fundados en lo que afirma Castellón(2017) quien en su investigación logro establecer la importancia del apoyo informacional e instrumental pues las percepciones de las profesoras de su estudio reconocen que es importante el papel de apoyo de parte de colegas, contención de las emociones que se producen en el trabajo, retroalimentación de parte de colegas, comunicación entre pares, compartir material y estrategias pedagógicas, orientaciones y consejos entre colegas, pertenencia, cohesión en momentos de crisis, afinidad y cercanía entre colegas y necesidades de formación.

En cuanto al objetivo para determinar la situación final respecto al síndrome de agotamiento profesional que presentan los docentes de las instituciones educativas policiales ha identificado que el 31% de los docentes no presentan Agotamiento Profesional, el 50% tiene tendencia a presentar este síndrome y el 19% si presenta Agotamiento Profesional; teniendo en cuenta que para que exista la presencia del síndrome; deben puntuar niveles altos en las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización y un nivel bajo en la dimensión realización personal. Resultados que son comparados con los de Rozas(2015) pues coinciden en que a pesar de haber un porcentaje bajo de docentes que padecen de agotamiento profesional es preocupante ya que la autora afirma que esos profesionales difícilmente pueden volver atrás pudiendo producirse un abandono total de la profesión o que cambien su quehacer profesional, así mismo los porcentajes encontrados por la autora con un 48% de docentes que presentan proclividad al síndrome es muy cercano al encontrado en la

investigación realizada que es de un 50% coincidiendo con la afirmación de la autora que es importante generar mecanismos de apoyo para este grupo de docentes y así disminuir estos porcentajes de riesgo.

Los porcentajes obtenidos en la dimensión Cansancio emocional tenemos que el 71% manifiesta que se encuentran en un nivel bajo es decir que no presentan fatiga emocional ni desgaste laboral sin embargo es importante señalar que un 29% están se encuentran en un nivel regular y alto siendo en total 20 docentes que están experimentado apatía por el trabajo, desean con ansiedad que el año escolar llegue a su fin; experimentando sentimientos de no ser capaz de dar de sí mismos a los demás, fatiga física y la falta de concentración en sus tareas de trabajo apareciendo actitudes irresponsables. Estas actitudes pueden ser contagiosas así como lo afirma (Edelwich y Brodsky citados por Grau y Chacón, 1998) quienes aseguran que el simple hecho de que exista en el ambiente laboral personas aun en una mínima cantidad que estén experimentando estos aspectos negativos se tornan en una amenaza ya que el cansancio emocional puede expandirse de manera muy rápida evidenciándose actitudes contrarias a originar un trabajo productivo es decir las actitudes de desánimo, indiferencia son imitados. Por ello estos resultados son preocupantes ya que en las instituciones educativas policiales existe personas tóxicas.

Tomando en cuenta el aporte que hace En la dimensión despersonalización el 58% de los docentes poseen un nivel bajo, 22% un alto nivel y 20 % un nivel medio; estos resultados son preocupantes pues casi la mitad de los docentes están experimentando o poseen sentimientos de frialdad o distanciamiento hacia sus estudiantes y a su entorno convirtiéndose en un ente insensible frente a las dificultades de quienes comparten un vínculo Chapel (2000); es por ello que no toman importancia a lo que puede estar sucediendo con sus estudiantes solo se limita a cumplir el dictado de la sesión y respecto a la dimensión realización personal el 44% manifestó estar en un nivel alto es decir son docentes que se encuentran constantemente motivados, el 33% posee un nivel medio y el 23% un nivel bajo porcentaje que en conjunto supera la mitad del total de docentes que en total son 57 los que consideran que su auto eficiencia no es la adecuada ya que muchas veces se cuestionan sobre el desempeño que realizan dentro

como fuera del aula; así mismo la realización personal está afectada pues sus aspiraciones poco a poco van decayendo por las constantes desilusiones en cuanto al reconocimiento de los padres hacia su trabajo, la presión constante y hasta amenazadora de las disposiciones legales así mismo muchos consideran que es injusto que la profesión docente sea la más atacada y cuestionada. Sin embargo, estos resultados no son del todo buenos pues la mayoría de los docentes se encuentra padeciendo este agotamiento o en su defecto se encuentran con tendencia a padecerlo. Es decir, en los colegios policiales con jornada escolar completa se viene observando actitudes inadecuadas por parte de los docentes como son indiferencia ante situaciones que se puedan presentar en el centro educativo ya sea a nivel de los estudiantes, padres de familia o en la interacción con los colegas con quienes comparte diversos aspectos en general los docentes están padeciendo un deterioro en cuanto a su salud ocupacional. Nuestros resultados concuerdan en gran medida con los de Oramas (2013) cuyo estudio reveló que un 88.24% de los sujetos estudiados muestran presencia de estrés laboral y en cuanto al burnout un 67.5% padecen de esta enfermedad. Es importante mencionar que el componente que resultó ser más afectado fue el de agotamiento emocional en relación con los demás pues los valores no aceptables tuvieron predominio en un 64.4%, sobre todo en cuanto a los varones quienes fueron los que mostraron más agotamiento en cuanto a lo emocional, concluyendo que los docentes participantes tienen una elevada presencia del burnout así como también de estrés laboral, poniendo de manifiesto que existe un efecto disfuncional de las condiciones exteriores que ejercen sobre el trabajo afectando su salud y bienestar.

Respecto a la comprobación de las hipótesis específicas en cuanto a la influencia del apoyo social y la dimensión cansancio emocional esta quedó determinada en un 63% de influencia que ejerce la variable independiente sobre la dimensión; así mismo se determinó que existe una relación negativa alta con valor de  $r = -0,794$ . La influencia del apoyo social sobre la dimensión despersonalización quedó establecida en un 64% y una relación inversa de  $R = -0,80$ . Afirmando entonces que a mayor apoyo social menor la presencia de cansancio emocional y despersonalización. En cuanto a la influencia del apoyo

social en la dimensión realización personal quedo establecida en un 34,7% y encontrándose una relación directa entre ellas con un valor de  $r = 0,589$  considerada como moderada, interpretándose que a mayor apoyo social mayor la realización personal.

Estos resultados se amparan tanto en algunos antecedentes como el de Marengo y Avila (2015) quien en su investigación sobre Dimensiones de apoyo social asociadas con síndrome de burnout en docentes de media académica refiere que la variable apoyo social mostraron resultados de alta o media intensidad, es decir los docentes manifestaron poseer algún tipo de apoyo para hacer frente a diversas situaciones; esto lo demuestra la media más elevada que obtuvo respecto al apoyo emocional; así mismo es importante señalar que existieron relaciones positivas entre las formas de apoyo emocional, instrumental e interacción social positiva.

Finalmente, ante los resultados obtenidos es importante destacar el papel que desempeña el apoyo social en cuanto al bienestar del docente, el sentirse querido y apoyado hará que pueda enfrentar más fácilmente las situaciones estresantes y las presiones que demanda la labor docente. Novella (2002) remarca la importancia de ser portadores de un apoyo social adecuado dentro como fuera del lugar de trabajo. Los docentes están muchas veces más propensos a experimentar situaciones que están asociados a factores externos que los que se producen específicamente dentro del aula, por ello es necesario que se continúe investigando sobre la influencia que ejerce el apoyo social en el agotamiento profesional para validar estos hallazgos; sería recomendable, para futuras investigaciones la construcción de instrumentos dirigidos a medir el apoyo social percibido y recibido específicamente en docentes; y en cuanto a la variable agotamiento profesional realizar estudios sobre las repercusiones en el desempeño del docente afectado, en los estudiantes y en la comunidad educativa.

## V. CONCLUSIONES

La influencia del apoyo social en el agotamiento profesional en docentes de instituciones educativas policiales está determinada por un 70.10% demostrado través del coeficiente de determinación  $R^2 = 0,701$ , mientras que el 29,9% de la variabilidad queda explicada por otros factores. Finalmente se aporta que entre las variables existe una correlación alta muy significativa con valor de  $R = -0,837$  y una relación inversa lo que demuestra que a mayor apoyo social con que cuentan los docentes, menor será el agotamiento profesional.

En la variable apoyo social se ha identificado que el 35% de los docentes perciben un alto apoyo social, es decir perciben un apoyo emocional de parte de familiares y amigos, así como un apoyo instrumental que provee la instituciones educativas y un apoyo informacional reflejado en orientaciones y consejos de parte de directivos y supervisores; el 46% recibe apoyo en un nivel regular y un 19% considera recibir un bajo nivel de apoyo social; lo que implica que estas tres dimensiones aún son deficientes según la percepción de los docentes.

En la variable agotamiento profesional se ha identificado que el 31% de los docentes no presentan agotamiento profesional, mientras que el 50% presenta una tendencia a padecerlo y el 19% si presenta agotamiento profesional, deduciéndose que las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización están en un nivel regular y alto y la realización personal presenta niveles bajos o regulares.

La variable apoyo social influye en un 63% en la dimensión cansancio emocional mientras que el 37,0% de la variabilidad queda explicada por otros factores, así mismo existe una relación inversa  $R = -0,794$  afirmando que a mayor apoyo social menor será el cansancio emocional que se presente en los docentes de las instituciones educativas policiales.

La variable apoyo social influye en un 64% en la dimensión despersonalización mientras que el 36% de la variabilidad queda explicada por otros factores, así mismo existe una relación inversa  $R = -0,800$  afirmando que a mayor apoyo social menor será la presencia de despersonalización en los docentes de las instituciones educativas policiales.

La variable apoyo social influye en un 34,7% en la dimensión realización personal mientras que el 65,3% de la variabilidad queda explicada por otros factores, así mismo existe una relación directa  $R = 0,589$  afirmando que a mayor apoyo social mayor será la realización personal que presentan los docentes de las instituciones educativas policiales.

## **VI. RECOMENDACIONES**

A nivel de instituciones educativas, los directores de las instituciones educativas policiales deben planificar, organizar y ejecutar jornadas psicoterapéuticas dirigidas por profesionales especializados en control del estrés, de la ansiedad, baja autoestima, a fin de que se evite que el personal experimente síntomas de Agotamiento Profesional y, por consiguiente, se mejore el desempeño docente.

A los directores de las instituciones educativas policiales fortalecer las fuentes de apoyo social y la comunicación entre los trabajadores habilitando lugares y momentos en que pueda encontrarse con los docentes para intercambiar experiencias que les permita alcanzar mayores niveles de satisfacción personal.

Al psicólogo o psicóloga de las instituciones educativas policiales instituir dentro de las instituciones educativas como una situación de prevención ante el agotamiento un programa que fortalezca en los docentes actitudes de resiliencia, empoderarlos de formas de afrontamientos ante situaciones estresantes, brindarles estrategias en la resolución de conflictos, orientarlos en el reconocimiento y valoración de las redes de apoyo, donde se pueda fortalecer el autoestima y se enseñen técnicas para manejo de grupos, la importancia de la escucha activa, comunicación asertiva, entre otras, que ayuden al docente en su quehacer diario.

A los docentes que participaron de la investigación asuman la necesidad de conocer y reconocer los beneficios que el apoyo social puede aportar como estrategia de afrontamiento al agotamiento profesional y sobre todo dejar actúe cuando lo necesitemos.

A los comprometidos con trabajos de investigación ampliar el estudio sobre instrumentos dirigidos a medir el apoyo social que perciben y reciben los docentes ya que no existen instrumento netamente dirigidos a este tipo de muestra.



## VII. PROPUESTA

### PROGRAMA INTEGRAL DE INTERVENCIÓN Y PREVENCIÓN DEL AGOTAMIENTO PROFESIONAL EN RELACION A LAS DIMENSIONES DEL APOYO SOCIAL

#### I. DATOS GENERALES

Institución Educativa	:	II.EE PNP Neptali Valderrama Ampuero y 7 de Agosto
Dirigido	:	Docentes
Número de sesiones	:	20 sesiones
Tiempo de sesión	:	1 hora y 20 minutos en promedio
Fecha de aplicación	:	Una vez por semana desde abril del 2019
Responsables	:	Psicólogo, equipo directivo

#### II. JUSTIFICACION

Destacar la importancia del papel que cumple el apoyo social adecuado antes situaciones que afecten la salud mental de los docentes que laboran en II.EE policiales; lo que permitirá ejercer de manera óptima su rol de educador cumpliendo y aportando con responsabilidad hechos en bien de toda la comunidad educativa. Es favorable la aplicación del programa ya que permitirá a los docentes desarrollar habilidades personales para superar el agotamiento profesional y además ser agentes receptivos de apoyo social como agentes que brindan apoyo actual.

### III. OBJETIVOS

- Generar en los docentes el reconocimiento de sus principales fortalezas y debilidades a través del medio social laboral y la formación de un buen auto-concepto como medio de afrontamiento al agotamiento profesional en su entorno.
- Formar en los docentes de instituciones educativas policiales, conductas que los impulsen a la búsqueda de apoyo en las personas del entorno social laboral y familiar, así como concientizar la necesidad de generar redes de soporte y apoyo.
- Desarrollar en la población docente mecanismos de iniciativa y participación activa en la que de forma voluntaria e individual y puedan realizar la búsqueda informativa dentro del entorno laboral, que permita solucionar un problema individual o grupal.

### IV. METODOLOGIA.

El Programa Integral está dividido en 3 Módulos que están basados en la prevención de cada una de las áreas de afección del Agotamiento Profesional:

**Módulo 1:** APOYO EMOCIONAL

**Módulo 2:** APOYO INSTRUMENTAL

**Módulo 3:** APOYO INFORMACIONAL

A su vez, cada uno de los Módulos estará dividido por diferentes sesiones, donde se trabajarán aquellas actividades y dinámicas, que promuevan la formación de habilidades individuales y grupales en los y las participantes; habrá sesiones orientadas a la formación individual y otras orientadas al trabajo en equipo en donde se irán descubriendo distintas fortalezas que permitan combatir el agotamiento profesional en el entorno laboral. Las sesiones han sido

estructuradas para ser aplicadas de forma masiva tolerando grandes cantidades de personas, en todas las sesiones se pedirá participación no solo a través de los juegos simbólicos, sino también a través de procesos de reflexión, lluvia de ideas, analogías en base al entorno laboral y las dificultades que esta demanda solucionar. En todas las sesiones se obtendrá procesos de retroalimentación que permitan reforzar lo aprendido en cada sesión, las diferentes sesiones han sido estructuradas de tal forma que progresivamente y conforme se dé el avance a través del tiempo, se deberán usar habilidades antes trabajadas y desarrolladas. Cada sesión ha sido pensada para tener una duración aproximada de 1 hora y 20 minutos como máximo, tiempo prudente para evitar el agotamiento dentro de la propia sesión y considerando los tiempos de trabajo que se pueden tolerar dentro del entorno educativo. Este programa toma como precedente de ejecución el test de agotamiento profesional que será aplicado previamente a la población de docentes, luego de aplicarse el programa durante el presente año se realizará el post test que permita medir la efectividad del trabajo realizado.

**V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES/TALLERES O SESIONES DE LA PROPUESTA**

<b>N°</b>		<b>NOMBRE DE LA SESIÓN</b>	<b>CAPACIDAD DE APRENDIZAJE</b>
01		Enfoque teórico	<p>Describir de forma teórica y explicativa a Docentes de Instituciones Educativas Policiales, la importancia del “Apoyo Emocional y su influencia en la aparición del Agotamiento Profesional”.</p> <p>Generar conocimientos básicos acerca del comportamiento humano en interacción social a nivel emocional, instrumental e informacional que permita combatir los</p>

			efectos negativos del Agotamiento Profesional.
02	<b>APOYO EMOCIONAL</b>	<b>Desarrollo del auto-concepto y autoestima</b>	<p>Generar en los docentes el reconocimiento de sus principales fortalezas y debilidades a través del medio social laboral y la formación de un buen auto-concepto como medio de afrontamiento al agotamiento profesional en su entorno.</p> <p>Desarrollar en la población docente de Instituciones educativas policiales una autoestima positiva en base a la autovaloración y valoración social del entorno laboral.</p>
03		<b>Control de emociones e impulsos</b>	Formar en los docentes de instituciones educativas policiales, mecanismo de regulación de las emociones e impulsos, fortaleciendo su capacidad de tolerancia a hechos frustrantes, así como generar un control consciente del temperamento.
04		<b>Asertividad en el entorno familiar</b>	Desarrollar en el entorno familiar conductas adaptativas y asertivas que permitan mejorar el trato interpersonal dentro del hogar, generando mejoría en los lazos sociales.
05		<b>Asertividad en el entorno laboral</b>	Desarrollar en los docentes de instituciones educativas policiales comportamientos asertivos que permitan mejorar las relaciones interpersonales dentro del ambiente familiar como laboral.

06	<b>Empatía</b>	Desarrollar en los docentes la capacidad de aprender a percibir una situación, desde el punto de vista de otra persona generando una comunicación empática y efectiva de esta manera facilitar la prevención de conflictos y el generar ambientes más pacíficos, productivos y creativos.
07	<b>Resiliencia</b>	Formar en los docentes de instituciones educativas policiales, habilidades de afrontamiento a los problemas, así como mecanismo adaptativos a situaciones de gran dificultad.
08	<b>Confianza y comunicación (docentes)</b>	Fomentar en los docentes una comunicación asertiva generando confianza entre ellos.
09	<b>Confianza, respeto y comunicación (familia)</b>	<p>Promover vínculos afectivos, estables y seguros en la familia.</p> <p>Favorecer el bienestar y la felicidad familiar</p> <p>Fortalecer los lazos de comunicación entre los integrantes del grupo familiar.</p>
10	<b>Relajación 1</b>	Desarrollar a través de sesiones de imaginación y respiración estados de tranquilidad que permitan reducir los niveles de tensión física o mental, permitiendo que la población docente alcance un nivel de calma que aminore los efectos de la ansiedad, estrés o ira.

11	APOYO INSTRUMENTAL	<b>Solución de conflictos</b>	Desarrollar en los docentes la capacidad de dar solución colectiva a un problema en común, propiciando la cohesión e integración del grupo, así mismo reflexionar sobre las actitudes positivas en el trabajo, la importancia del trabajo en equipo y el aporte individual.
12		<b>Proactividad</b>	Formar en la población docente habilidades de iniciativa dentro del entorno laboral y social que permita la participación activa tomando las propias decisiones para lograr objetivos comunes.
13		<b>Iniciativa</b>	Fortalecer en la población docente la toma de iniciativa en actividades dentro del entorno educativo, propiciando y reforzando la proactividad, fortaleciendo las redes de apoyo instrumental y redes sociales de soporte.
14		<b>Redes sociales</b>	Formar en los docentes de instituciones educativas policiales, conductas que los impulsen a la búsqueda de apoyo en las personas del entorno social laboral y familiar, así como concientizar la necesidad de generar redes de soporte y apoyo.
15		<b>Relajación 2</b>	Desarrollar en los docentes la capacidad para que puedan lograr un grado mayor de relajación logrando experimentar sensaciones positivas, transmitiendo también una mejora del estado corporal en situaciones sofroliminal a través de estados sugestivos interiores.

16	<b>APOYO INFORMACIONAL</b>	<b>Escucha activa</b>	Desarrollar en los docentes la capacidad receptiva y apertura para la comunicación, así como también dar a conocer la importancia de una buena interrelación a través de la tolerancia ante la diversidad de opiniones, facilitándoles la transmisión de un mensaje de forma fluida y eficaz.
17		<b>Apertura informativa</b>	Formar en la población docente capacidades receptivas y tolerantes a nueva información proveniente dentro del entorno laboral, fortaleciendo la escucha activa y conducta receptiva a ideas de diversa índole.
18		<b>Búsqueda informativa</b>	Desarrollar en la población docente mecanismos de iniciativa y participación activa en la que de forma voluntaria e individual y puedan realizar la búsqueda informativa dentro del entorno laboral, que permita solucionar un problema individual o grupal.
19		<b>Pensamiento estratégico</b>	Lograr que los participantes experimenten vivencias y reflexionen en torno al pensamiento estratégico, comunicación efectiva, la iniciativa y pro actividad, así mismo promover iniciativas creativas orientadas a la solución de problemas
20		<b>Full day (cierre de programa)</b>	Desarrollar a través de la última sesión una síntesis lúdica de las habilidades y estrategias formadas a través del programa que permitieron fortalecer los lazos interpersonales y desarrollar habilidades individuales para combatir los efectos del agotamiento profesional.

**MODULO 1**  
**APOYO EMOCIONAL**





**MODULO N° 01:**

**APOYO EMOCIONAL**

**I. DATOS GENERALES**

Institución Educativa	:	II.EE PNP Neptali Valderrama Ampuero y 7 de Agosto
Dirigido	:	Docentes
Número de sesiones	:	9 sesiones
Tiempo de sesión	:	1 horas y 20 minutos
Fecha de aplicación	:	Una vez por semana desde abril
Responsables	:	Psicólogo

**Descripción:** El presente módulo consta de nueve sesiones con una duración de 1 hora y 20 minutos en promedio para cada sesión. Las mismas se desarrollarán una vez por semana con diferentes grupos, ya que algunos estarán dirigidos a la población docente, mientras que otros estarán orientados a familiares de la población docente.

**NOTA:** El tiempo de duración de las sesiones es variable, dependiendo de la disponibilidad institucional y manejo del facilitador.

**II. LOGROS DE APRENDIZAJE**

**2.1. Objetivo General:** Desarrollar en la población docente, habilidades sociales personales y grupales que les permitan de manera conjunta, dentro del entorno laboral y familiar, superar las dificultades emocionales y sociales que conlleva el agotamiento profesional.

## 2.2. Metodología:

El presente modulo ha sido pensado y desarrollado con la finalidad de utilizar el fortalecimiento y desarrollo de las habilidades sociales como herramientas poderosas dentro del entorno laboral, que permitan combatir por diferentes aristas los efectos negativos del agotamiento profesional, considerando que el entorno laboral en toda organización basa su dinámica en la interacción de sus diferentes miembros, y que esta funciona de forma sistémica e integral, por ello el trabajo interactivo entre los docentes, así como el trabajo con las familias de los docentes, permite abordar el agotamiento no solo como un problema dentro del mismo trabajo, sino también como un problema multidimensional que de ser abordado por sus diferentes ángulos permitirá disminuir o incluso extinguir los efectos devastadores del agotamiento profesional.

Todas las sesiones han sido estructuradas para la participación grupal y activa de los integrantes, y en donde al finalizar cada sesión se reforzará lo trabajado a través de lluvia de ideas, analogías, y opiniones constructivas. Cabe resaltar que el orden de las sesiones responde a una estrategia paulatina y progresiva de formación de habilidades que se reforzará conforme se avance el programa.

## III. SESIONES

**Sesión N°01: “ENFOQUE TEÓRICO ORIENTADO A LA IMPORTANCIA DEL APOYO SOCIAL Y SU INFLUENCIA EN EL AGOTAMIENTO PROFESIONAL”**

### Objetivos

- ✓ Describir de forma teórica y explicativa a Docentes de Instituciones Educativas Policiales, la importancia del “Apoyo Emocional y su influencia en la aparición del Agotamiento Profesional”.
- ✓ Generar conocimientos básicos acerca del comportamiento humano en interacción social a nivel emocional, instrumental e informacional que permita combatir los efectos negativos del Agotamiento Profesional.

## Metodología

La primera sesión a desarrollarse, considera como prioridad, el poder generar de forma previa en la población objetivo, una serie de conceptos y nociones teóricas, acerca del “Apoyo Social” y el “Agotamiento Profesional”, brindando herramientas informativas que permitan mayor comprensión de estos fenómenos y la íntima relación que existe entre ambas, modificando los esquemas mentales y llegando a concientizar la realidad individual y grupal de los participantes en su propio contexto.

El abordaje de la sesión se realizará de forma grupal, fomentándose la participación activa a través de comentarios y experiencias individuales, así como críticas, preguntas y reflexiones.

## Desarrollo de la sesión

SESIÓN N°01: “UNA REVISIÓN TEÓRICA DEL APOYO SOCIAL Y SU INFLUENCIA EN EL AGOTAMIENTO PROFESIONAL”				
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO	POBLACIÓN OBJETIVO	RECURSOS
Presentación y	<b>Bienvenida:</b> Se da la bienvenida al programa a desarrollarse en los próximos meses, se les brindará tarjetas de identificación, con el nombre de cada participante.	5'	Docentes	
	Dinámica: <b>“Quítale la cola al Dragón”</b>  1. Se organizará a los participantes en grupos de 10 personas, las cuales tendrán que formar columnas, luego	10'	Docentes	• Pañuelos

Animación	<p>de ubicarse uno detrás de otro, se sujetarán firmemente de la cintura u hombros del compañero delantero, hasta lograr una gran unidad “Dragón”.</p> <p>2. El primer integrante de cada columna, representará la cabeza del dragón del grupo, mientras que el último integrante representará la cola del dragón.</p> <p>3. Luego se pedirá que cada grupo se ubique uno frente a otro.</p> <p>4. La finalidad del juego es que la cabeza del dragón, deberá atrapar la cola del dragón del grupo contrario, el cual será un pañuelo de color ubicado en la espalda del último integrante durante la competición, cada Dragón deberá evitar desintegrarse, caso contrario el grupo será descalificado. Ganará el grupo que no haya sido atrapado.</p>			
Desarrollo del Tema	<p>Luego de realizada la dinámica de activación, se pedirá a los docentes pasar al auditorio, en donde se explicará que el programa en el que iniciarán deberá tener como base, el conocimiento de lo que es el <i>AGOTAMIENTO PROFESIONAL</i>.</p> <p>En primer lugar, se procederá a la proyección de material audiovisual del “<i>Síndrome de Burn Out</i>”.</p> <p>Posteriormente a la proyección del video se dará paso al desarrollo teórico del tema en donde considerarán los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción general del Apoyo Social.</li> </ul>	45’	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector multimedia</li> <li>• parlante.</li> <li>• Laptop</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectos y consecuencias en el Docente ante la conservación o pérdida de las relaciones sociales (familia, amistades, compañeros de trabajo).</li> <li>- Los tipos de apoyo social: Emocional, Tangible o Instrumental e Informativo.</li> <li>- El agotamiento profesional y principales características.</li> <li>- Apoyo Social y su influencia en la aparición del Agotamiento Profesional.</li> </ul>			
Cierre y Retroalimentación	<p>Al finalizar la explicación teórica se procederá a la realización de preguntas, opiniones y apreciaciones críticas de las experiencias individuales y grupales en referencia al tema.</p> <p>Las ideas serán compartidas a través de lluvia de ideas escritas en cartulina que se compartirán con todo el grupo en la pizarra.</p>	15'	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papelote</li> <li>• Trozos de cartulina</li> </ul>

## Sesión N°02: “DESARROLLO DEL AUTO CONCEPTO Y AUTOESTIMA”.

### Objetivos

- ✓ Generar en los docentes el reconocimiento de sus principales fortalezas y debilidades a través del medio social laboral y la formación de un buen auto-concepto como medio de afrontamiento al agotamiento profesional en su entorno.
- ✓ Desarrollar en la población docente de Instituciones educativas policiales una autoestima positiva en base a la autovaloración y valoración social del entorno laboral.

## Metodología

El desarrollo de un auto-concepto conduce inevitablemente a la formación de la autoestima, ya que, el reconocimiento de nuestras capacidades y principales virtudes mejoran la propia valoración, mientras que el reconocimiento de falencias y defectos nos llevan a la mejoría y corrección de estos, desde un enfoque constructivo. En la segunda sesión se considerará la participación colectiva e interactiva del grupo de docentes, influyendo de forma activa a través de la valoración de los demás y la valoración individual, cuyo proceso conducirá a una progresiva percepción y valoración positiva de sí mismos.

## Desarrollo de la sesión

SESIÓN N°02: "ME QUIERO PORQUE ME CONOZCO"				
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO	POBLACIÓN OBJETIVO	RECURSOS
Presentación y Animación	Se da la bienvenida a los participantes, se les pide que coloquen su nombre en las tarjetas de identificación y se los coloquen.  Se recuerda las normas de convivencia.	3'	Docentes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tarjetas de identificación</li><li>• Lapiceros</li><li>• Cinta adhesiva</li></ul>
	Dinámica <b>"Reconoce lo que te pinto"</b>  El facilitador formará 4 filas con los participantes uno detrás de otro mirando hacia la parte delantera, luego al último participante de la fila se le hará visualizar un dibujo (escueto) el cual tendrá que trazarlo con los dedos en la	7'	Docentes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plumón de pizarra</li></ul>

	<p>espalda de su compañero de adelante, y de la misma forma se realizará el procedimiento hasta llegar al primero, el cual deberá hacer el dibujo percibido en la pizarra.</p>			
Desarrollo del Tema	<p style="text-align: center;"><b>Mirando con otros ojos</b></p> <p>Luego de la primera dinámica el facilitador junto a los docentes</p> <p>prepararán el salón con dos filas de sillas ubicadas una frente a la otra, lo suficientemente cercanas para que pueda existir una conversación, luego se pedirá a los docentes que aleatoriamente se sienten en cualquiera de las sillas, formando dos hileras, seguidamente se les hará entrega de una hoja bond y un lapicero, se les indicará que a la señal emitida, todos deberán recorrer a su lado derecho pasando a sentarse frente a una nueva persona y las ultimas personas del lado derecho de la fila, pasaran a la fila del frente, seguidamente y luego del cambio de lugar, tendrán 3 minutos para iniciar una conversación turnada con la persona que tengan en frente.</p> <p>(en caso de no conocer se pondrán características positivas en base a la impresión que se tenga de esta)</p> <p>La persona que inicie la interacción deberá iniciar de la siguiente forma “(Nombre) Eres una persona valerosa porque...” mencionando y resaltando todas las cualidades de su compañero(a), y pondrá esas mismas cualidades o</p>	40'	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Lapiceros</li> <li>•Hojas Bond</li> <li>•Cinta</li> </ul>

	<p>virtudes en la hoja bond de la persona, de igual manera se intercambiará el rol.</p> <p>Emitida la señal se realizará el cambio de lugar para iniciar un nuevo intercambio y reconocimiento de elogios.</p> <p>De esa forma cada participante irá acumulando varias características que probablemente no conocía de sí mismo. Terminada las interacciones se pedirá la participación voluntaria, donde cada uno, con una hoja repleta de valoraciones positivas, dirá lo siguiente: “Soy...y los demás consideran que soy una persona...”, además comentará si las cualidades que otros ven en ellos son las mismas que ya conocían, o si existen nuevas, se comentará también la sensación que produce el que otros nos digan nuestras fortalezas, generando un auto-concepto positivo y un incremento y valoración de la autoestima.</p>			
<p>Cierre y Retroalimentación</p>	<p><b><i>¿Por qué es importante conocer nuestras virtudes y Qué ventaja nos brindan?</i></b></p> <p>¿Qué tanto influye el reconocimiento y valoración de otras personas en nuestros entornos sociales?</p> <p>Se resaltaré el hecho de la importancia de expresar de forma constante lo mucho que podemos valorar a nuestros compañeros, tratando de resaltar lo bueno y aprendiendo de lo malo, así mismo se resaltaré la necesidad de</p>	15'	Docentes	



	“construir” dentro del entorno laboral.			
--	---	--	--	--

**Sesión N°03: CONTROL DE EMOCIONES E IMPULSOS**

**Objetivos**

- ✓ Formar en los docentes de instituciones educativas policiales, mecanismo de regulación de las emociones e impulsos, fortaleciendo su capacidad de tolerancia a hechos frustrantes, así como generar control consciente del temperamento.

**Metodología**

El control de las emociones e impulsos, brinda herramientas al momento de enfrentar situaciones de crisis y poder interactuar con otros miembros del equipo en el trabajo, ya que la ira, desesperación o frustración, son emociones que suelen jugar en contra de una meta individual o meta en común. La sesión N° 03 orientará las actividades a una participación grupal, en donde la representación del efecto del descontrol hará replantearnos nuestras propias reacciones.

**Desarrollo de la sesión**

SESIÓN N°03: “CONTENIENDO LA IRA”				
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO	POBLACIÓN OBJETIVO	RECURSOS
Presentación y	Se da la bienvenida a los participantes, se les pide que coloquen su nombre en las tarjetas de identificación y se	3'	Docentes	• Tarjetas de identificación

Animación	<p>los coloquen.</p> <p>Se recuerda las normas de convivencia.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapiceros</li> <li>• Cinta adhesiva</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>“La teoría del Big Bang”</b></p> <p>Se otorgará a cada participante un globo, y se les pedirá que recuerden las ocasiones en que mostraron cólera frente a otras personas como colegas o familiares por distintos motivos, y cada vez que recuerden un hecho deberán soplar el globo. El facilitador pondrá situaciones comunes que los participantes suelen identificar fácilmente como pérdida de control de sus impulsos. <i>Ejem:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alguna vez discutí con mi esposa(o) por algo innecesario. (Soplar)</li> <li>- Alguna vez argumenté sin tener la razón, solo por querer ganar. (Soplar)</li> <li>- Hice sentir mal a algún familiar con mis palabras. (Soplar)</li> <li>- Luego de ir describiendo las situaciones e ir identificándose deberán ir soplando con mucha fuerza, hasta reventar los globos.</li> <li>- Se realizará una breve discusión de lo experimentado.</li> </ul>	15’	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Globos</li> </ul>
Desarrollo del Tema	<p style="text-align: center;"><b>“La efervescencia de la ira”</b></p> <p>El facilitador formará dos grandes grupos con los</p>	40’	Docentes	

participantes. Se otorgará a cada grupo 50 fichas de dominó las cuales tendrán que formar en la forma que se vea por conveniente.

El facilitador pedirá a un voluntario de cada grupo, el cual será retirado del entorno y se le explicará que durante el proceso de construcción de las cadenas de dominó deberán derribar el trabajo realizado por los grupos en distintos momentos. El integrante destructor tendrá en manos tres tarjetas, una verde, una amarilla y una roja, se le indicará que deberá pegar la tarjeta roja en la pizarra en caso de que el grupo muestre reacciones hostiles a su intervención, en caso se vea reacciones calmas y controladas, deberá pegar la tarjeta verde.

El participante destructor deberá intervenir de forma más frecuente en cada grupo a medida que se mantenga la tarjeta roja, en caso de que el grupo se mantenga calmo en el primer sabotaje, no deberá intervenir, y permitiendo que el grupo pueda terminar su trabajo.

Al finalizar los 10 minutos se verán las similitudes o diferencias entre cada equipo, se dará la aclaración de la finalidad de la dinámica, pidiendo con anterioridad opiniones acerca de lo que percibieron en la dinámica.

Se les explicará que la finalidad del juego era armar las fichas de dominó, sin embargo, ésta estaría condicionado por la tranquilidad de sus integrantes, haciendo la

- Fichas de domino
- Tarjetas de colores
- Cinta adhesiva

	aclaración que el logro de las metas se obtendrá en base al control de cada integrante.			
Cierre y Retroalimentación	<b>Lluvia de ideas</b>	10'	Docentes	

### Sesión N°04: “COMPORTAMIENTO ASERTIVO EN EL ENTORNO FAMILIAR”.

#### Objetivos

- ✓ Desarrollar en el entorno familiar conductas adaptativas y asertivas que permitan mejorar el trato interpersonal dentro del hogar, generando mejoría en los lazos familiares.

#### Metodología

El comportamiento asertivo como habilidad social implica necesariamente una serie de conductas que están orientadas al buen trato, la prudencia y amabilidad al momento expresar nuestras ideas, opiniones y sentimientos de forma clara y sincera, por ello este tipo de habilidad es básicamente de interacción y, comúnmente, suele estar ausente en muchas de las relaciones interpersonales cotidianas, debido a ello, surge la enorme necesidad de poder generar conductas asertivas en el trato cotidiano dentro de las rutinas habituales.

La sesión N° 04 orientará las actividades a una participación activa de la población compuesta por los integrantes de la familia de los docentes objeto del presente programa.

## Desarrollo de la sesión

SESIÓN N°04: "COMPORTAMIENTO ASERTIVO EN EL ENTORNO FAMILIAR"				
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO	POBLACIÓN OBJETIVO	RECURSOS
Presentación y Animación	<p>Se da la bienvenida a los participantes, se les pide que coloquen su nombre en las tarjetas de identificación y se los coloquen.</p> <p>Se recuerda las normas de convivencia.</p>	3'	Docentes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tarjetas de identificación</li><li>• Lapiceros</li><li>• Cinta adhesiva</li></ul>
	<p><b><i>La curvatura de la indecisión</i></b></p> <p>El facilitador formará 5 a 8 grupos todos con los participantes, pidiendo que se formen filas, se ubicará un globo inflado entre el pecho y la espalda de todos los integrantes, el cual no se podrá tocar con las manos, sino, será sujetado únicamente por la presión de los participantes.</p> <p>Se ubicará una meta como objetivo de llegada, mientras que en el piso será trazado un laberinto de líneas entrecruzadas (realizado con plumones o cintas, anexo N° 4) existirán 5 puntos de partida y una sola llegada, el primer integrante de cada grupo deberá tomar las decisiones de qué camino seguir, mientras que el resto del grupo deberá mantenerse unido. El grupo que llegue primero</p>	15'	Docentes y Familias	<ul style="list-style-type: none"><li>• Globos de colores.</li><li>• Cinta adhesiva.</li><li>• Plumones.</li></ul>

	manteniendo la unidad, será el ganador.			
Desarrollo del Tema	<p><b><i>La resonancia de lo agradable/ el túnel de la desgracia</i></b></p> <p>Luego de la primera dinámica se pedirá 5 voluntarios los cuales saldrán del salón por espacio de 10 minutos.</p> <p>Mientras tanto se organizará a los demás participantes a ubicarse en distintos lugares y luego tendrán que decir palabras desmoralizadoras y alentadoras, los cuales tendrán que mencionar al momento de que los voluntarios pasen por el centro de ambas filas.</p> <p>Los voluntarios desconocerán el proceso de la dinámica, serán guiados uno por uno con los ojos vendados por el medio de ambas filas, mientras van escuchando las distintas frases, tendrán que ir dirigiéndose a una meta ubicada en un espacio del salón, guiándose únicamente de lo que escuchan. El procedimiento se realizará con los 5 participantes. Culminada la actividad se pedirá que se comente la experiencia de los voluntarios.</p>	30'	Docentes y Familias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pañoletas</li> <li>• Hojas con frases críticas y asertivas</li> </ul>
Cierre y Retroalimentación	<p>Se pedirán los comentarios acerca de las dinámicas practicadas y él como se observan las dificultades en nuestro propio entorno familiar.</p> <p>Se pedirá también un proceso de autocrítica y auto conocimiento a fin de poder reconocer nuestras falencias en los diferentes entornos, principalmente en los familiares.</p>	15'		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Papelógrafo</li> </ul>

## Sesión N°05: “COMPORTAMIENTO ASERTIVO EN EL ENTORNO LABORAL”

### Objetivos

- ✓ Desarrollar en los docentes de instituciones educativas policiales comportamientos asertivos que permitan mejorar las relaciones interpersonales dentro del ambiente familiar como laboral.

### Metodología

El comportamiento asertivo como habilidad social implica necesariamente una serie de conductas que están orientadas al buen trato, la prudencia y amabilidad al momento de expresar nuestras ideas, opiniones y sentimientos de forma clara y sincera, por ello este tipo de habilidad es básicamente de interacción y, comúnmente, suele estar ausente en muchas de las relaciones interpersonales cotidianas, debido a ello, surge la enorme necesidad de poder generar conductas asertivas en las rutinas habituales, tanto dentro de la familia, como en el mismo entorno laboral. La sesión N°3 orientará las actividades a una participación sumamente activa de la población docente, basándose en situaciones problemáticas a resolver, dichas situaciones serán abordadas de forma grupal.

### Desarrollo de la sesión

SESIÓN N°05: “COMPORTAMIENTO ASERTIVO”				
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO	POBLACIÓN OBJETIVO	RECURSOS
Presentación y	Se da la bienvenida a los participantes, se les pide que coloquen su nombre en las tarjetas de identificación y se los	3'	Docentes	• Tarjetas de identificación

Animación	<p>coloquen.</p> <p>Se recuerda las normas de convivencia.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapiceros</li> <li>• Cinta adhesiva</li> </ul>
	<p>Dinámica: <b><i>“Dígallo con Mímica”</i></b></p> <p>Se forman grupos (de mínimo 5 personas) y se ubicaran en columnas.</p> <p>Se elige al último de la columna y se le muestra un mensaje, que deberá transmitir a la persona que esta adelante mediante mímicas o gestos, así sucesivamente hasta llegar al primer integrante. Finalmente, se le pregunta: ¿Cuál fue el mensaje? Y se compara con el mensaje correcto.</p> <p><b><i>Reflexión: ¿Cambiaron muchos los mensajes? ¿Por qué crees que pasa esto? ¿Pasa seguido en la familia? ¿La actitud podría distorsionar los mensajes enviados? ¿Qué se debe hacer para evitar distorsionar el mensaje?</i></b></p>	7'	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lamina de dibujos</li> <li>• Plumones</li> <li>• Papelografo</li> </ul>
Desarrollo del Tema	<p>“Una tormenta de indecisión”</p> <p>El facilitador al iniciar la sesión otorgará a cada participante un pequeño papel que contendrá una frase escrita, dichas frases tendrán un contenido que variará entre opiniones, críticas y comentarios asertivos y opiniones, críticas y comentarios desagradables o hirientes:</p>	30'	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pañoletas</li> <li>• Hojas con frases críticas y asertivas</li> </ul>



	<p>Agradables y asertivos</p> <p>En ocasiones has llegado tarde, pero es algo que podemos mejorar juntos.</p> <p>Eres una persona muy agradable, te aprecio por ello.</p> <p>He notado que te gusta ganar siempre, eres admirable.</p> <p>Desagradables</p> <p>Ella siempre llega tarde, deberían descontarle.</p> <p>No me cae para nada bien, parece fastidiosa.</p> <p>Puedes dejar de ser tan egoísta.</p> <p>Luego de brindar frases a todos los participantes, se les pedirá que se pongan de pie y empiecen a caminar por el salón, mencionando su frase (asertiva o no asertiva), a las personas con las que se topen, se les pedirá que, de escuchar una frase asertiva, se junte con esa persona, caso contrario, seguirá buscando un nuevo compañero.</p> <p>Se hará la indicación que de juntarse varias personas con frases positivas podrán ir formando un grupo cada vez mayor, al finalizar los 10 minutos se apreciará el resultado.</p>			
<p>Cierre y Retroalimentación</p>	<p>Se pedirán los comentarios acerca de las dinámicas practicadas y como se observan las dificultades en nuestro</p>	<p>15'</p>		<p>•Papelografo</p>

	<p>propio entorno.</p> <p>Se pedirá también un proceso de autocrítica y auto conocimiento a fin de poder reconocer nuestras falencias en los diferentes entornos, ya sean familiares o laborales.</p>			
--	---	--	--	--

**Sesión N°06: EMPATÍA**

**Objetivos**

- ✓ Desarrollar en los docentes la capacidad de aprender a percibir una situación, desde el punto de vista de otra persona generando una comunicación empática como efectiva y de esta manera facilitar la prevención de conflictos y el generar ambientes más pacíficos, productivos y creativos.

**Metodología**

La empatía es fundamental para comprender en profundidad el mensaje de otra persona es uno de los elementos clave de la inteligencia emocional, así mismo es la capacidad para entender las emociones de los demás y este entendimiento se requiere saber “leer” lo que hay detrás de una postura, un gesto, el tono o intensidad de la voz e incluso el propio silencio así mismo permite desarrollar destrezas de autoconocimiento, comunicación empática y efectiva es cultivar en nuestro diario vivir cualidades como la conexión sincera, la autenticidad y la aceptación, influyen de manera significativa en cambios positivos y profundos tanto a nivel personal como social.

En la sesión N° 6 lo que se quiere generar es que los docentes se involucren emocionalmente con los miembros de su institución educativa y de esta manera lograr una comunicación empática para facilitar la prevención de conflictos a futuro.

## Desarrollo de la sesión

SESIÓN N°06: "DESARROLLANDO MI EMPATÍA"				
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO	POBLACIÓN OBJETIVO	RECURSOS
Presentación y Animación	<p>Se da la bienvenida a los participantes, se les pide que coloquen su nombre en las tarjetas de identificación y se los coloquen.</p> <p>Se recuerda las normas de convivencia.</p>	3'	Docentes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tarjetas de identificación</li><li>• Lapiceros</li><li>• Cinta adhesiva</li></ul>
	<p style="text-align: center;"><b>EL LAZARILLO</b></p> <p>Los participantes están agrupados de dos en dos (un ciego y un guía), la mitad de los participantes tienen los ojos vendados</p> <p>Los guías eligen a los ciegos, sin que sepan quien los conduce. Durante unos minutos los lazarillos conducen a los ciegos en un camino con obstáculos, (se elige pareja de nuevo, ahora escogen los que antes hacían de ciegos).</p> <p>Con esta dinámica lo que se quiere lograr es que los participantes logren una confianza suficiente para que se pueda dar una buena colaboración entre ellos.</p>	7'	Docente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vendas para los ojos</li></ul>

<p>Desarrollo del Tema</p>	<p style="text-align: center;"><b>CAMBIAR DE PUNTO DE VISTA</b></p> <p>Los participantes formaran grupos de 4 o 5 integrantes (puede variar de acuerdo a la cantidad de participantes) seguidamente tendrán que responder a una serie de preguntas para esto se les entregara un papel y un lapicero</p> <p>Primero responderán como creen que responderían los del otro grupo. Después responden a las preguntas desde su punto de vista. La primera serie de repuestas (las de “en lugar de los otros”), después el otro grupo envía sus reacciones después de la lectura.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• EL YO: ¿Qué es importante para mí? ¿Qué es lo que me hace único? ¿Cuáles son mis puntos fuertes y débiles? ¿Quién y qué han hecho de mi lo que soy?</li> <li>• EL YO Y LOS OTROS: ¿Cuáles son mis amistades preferentes (individuos o grupos)? ¿Quiénes son mis héroes, mis modelos? ¿Qué tipo de diferencia tengo y con quién? ¿Cómo se arreglan estas diferencias?</li> <li>• EL YO Y LA SOCIEDAD: ¿Cuál es mi papel en la sociedad hoy y mañana? ¿Qué influencia podría ejercer en ella? ¿En qué medida depende mi existencia de la sociedad?</li> </ul> <p>El objetivo de realizar esta dinámica es que los docentes aprender a percibir una situación, desde el punto de vista</p>	<p>40'</p>	<p>Docentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel</li> <li>• lapicero.</li> </ul>
----------------------------	---	------------	-----------------	--

	de otro docente.			
Cierre y Retroalimentación	<p>El facilitador hará las siguientes preguntas:</p> <p>¿Cómo te sentiste al responder estas preguntas? ¿De qué te permite darte cuenta este ejercicio?</p> <p>Se analiza la diferencia entre las reacciones prejuizadas y las reales. Consecuencias de nuestros prejuicios. Visión actual en nuestro grupo y el cambio experimentado.</p> <p>CIERRE: Hacer una analogía con su entorno laboral</p>	10'	• Docentes	

**Sesión N°07: RESILIENCIA**

**Objetivos**

- ✓ Formar en los docentes de instituciones educativas policiales, habilidades de afrontamiento a los problemas, así como mecanismos adaptativos a situaciones de gran dificultad.

**Metodología**

La resiliencia se define como la capacidad que tenemos para adaptarnos positivamente a los problemas. En los entornos de trabajo, las diferencias entre los integrantes de un mismo sistema y las presiones propias del oficio, suelen

desencadenar cuadros de angustia y desesperación, que repercuten en un daño colateral mal dirigido a las personas del propio entorno, y el cual, por lo general, es muy evidente. Por ello, desarrollar mecanismo de adaptación a los problemas resulta una estrategia bastante favorable dentro de ambientes de por si exigentes.

La sesión N° 07 orientará las actividades a una participación individual y grupal, en donde la paciencia, la tolerancia y toma de decisiones para superar un problema, será la apuesta favorable.

**Desarrollo de la sesión**

SESIÓN N°07: "ME ADAPTO PORQUE SI"				
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO	POBLACIÓN OBJETIVO	RECURSOS
Presentación y Animación	Se da la bienvenida a los participantes, se les pide que coloquen su nombre en las tarjetas de identificación y se los coloquen.  Se recuerda las normas de convivencia.	3'	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjetas de identificación</li> <li>• Lapiceros</li> <li>• Cinta adhesiva</li> </ul>
	<b><i>"Pisando Fuerte"</i></b>			
	El facilitador organiza a los docentes en grupo de 6 personas, a cada grupo se le otorgará una página de periódico, el cual deberán ubicar en el piso.  Se pedirá a los 6 participantes de cada grupo ubicarse todos dentro de la hoja de periódico, se les indica que absolutamente todos deberán estar en contacto con el papel sin salir de sus márgenes. Luego se pedirá que la	10'	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel periódico</li> </ul>

	<p>hoja de periódico sea doblada a la mitad y nuevamente se pedirá que todos logren entrar en ella, después de que lo logren se les pedirá por última vez, una vez más doblar el papel periódico nuevamente a la mitad y que los docentes entren en ella, el objetivo es que todos deben estar en contacto con el papel.</p>			
<p>Desarrollo del Tema</p>	<p style="text-align: center;"><b><i>“La resolución de lo improbable”</i></b></p> <p>El facilitador pedirá a los docentes que formen tres grandes grupos, en medio del salón o auditorio ubicará pelotas de tenis para tres grupos (5 pelotas por grupo), y asignará a cada grupo un material específico.</p> <p>El grupo numero 1 contará con un pedazo de tela de 30 cm. de largo por 30 cm. de ancho.</p> <p>El grupo número 2 se le brindará un par de palos chinos.</p> <p>El grupo número 3 se le otorgará un par de pasadores de zapato.</p> <p>El facilitador indicará que cada grupo puede discutir una estrategia de juego, pero la finalidad consistirá en que con los materiales brindados deberán llevar las pelotas de tenis a un cesto ubicado en frente del auditorio y para cada grupo.</p> <p>Se hará la aclaración que la pelota será tocada únicamente por el material brindado, y que podrán boicotear el proceso</p>	<p>30`</p>	<p>Docentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelotas de tenis</li> <li>• Un pedazo de tela de 30 cm. de largo por 30 cm. de ancho.</li> <li>• Un par de palos chinos.</li> <li>• Un par de</li> </ul>

	<p>de llevado de los otros grupos, estará prohibido chocar con los otros integrantes directamente.</p> <p>Finalizada la dinámica se hará la explicación de la necesidad de adaptación que experimentaron no solamente para resolver el problema de cómodo llevar la pelota, sino también la necesidad de poder adaptarse a los problemas imprevistos que vienen de toda dirección.</p>			pasadores de zapato.
Cierre y Retroalimentación	<p>Reflexión acerca de la resiliencia y la enseñanza de la sesión.</p> <p>Realizar analogías en el entorno de trabajo y como superar y adaptarnos a los problemas.</p>			

### Sesión N°08: CONFIANZA Y COMUNICACIÓN

#### Objetivos:

- ✓ Fomentar en los docentes una confianza positiva entre ellos potenciando su comunicación y de esta manera promover las relaciones personales y sociales positivas creando vínculos afectivos, así mismo logrando habilidades para fomentar una comunicación positiva y el feedback entre los docentes.



### **Metodología:**

La comunicación y la confianza en una institución educativa es muy importante, ya que el trabajo escolar se enriquece con la experiencia de cada uno, una comunicación y confianza positiva puede ser una estrategia factible para solucionar problemas comunes, para acordar nuevas formas de trabajo o para realizar las actividades que se nos encomienden; sin embargo, en la práctica, la comunicación entre docentes se ve limitada por diversos factores tales como el tiempo, las diferencias de opinión, falta de colaboración, cambios en el personal, el clima de confianza, y las relaciones entre compañeros, entre otros. Por ende

La sesión N° 8 se orientará a establecer un clima de relaciones respetuosas y de confianza generando lazos afectivos entre los docentes donde la comunicación y la confianza positiva logren imponerse a cualquier diferencia que puedan entorpecer el logro de los objetivos trazados.

### **Desarrollo de la sesión:**

SESIÓN N°08: "GENERANDO CONFIANZA Y COMUNICACIÓN"				
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO	POBLACIÓN OBJETIVO	RECURSOS
Presentación y Animación	Se da la bienvenida a los participantes, se les pide que coloquen su nombre en las tarjetas de identificación y se los coloquen.  Se recuerda las normas de convivencia.	3'	Docentes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tarjetas de identificación</li><li>• Lapiceros</li><li>• Cinta adhesiva</li></ul>
	<b><i>"Dar y Recibir"</i></b>			

	<p>El facilitador presenta la dinámica, diciendo que, para la mayoría de las personas, tanto dar como recibir afecto, es asunto muy difícil. Para ayudar a las personas a experimentar la dificultad, se usa un método llamado bombardeo intenso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formaran grupos de 5 a 8 integrantes luego formaran un círculo y uno de los integrantes dará un paso hacia adentro del círculo, después cada uno de los integrantes del grupo se colocará delante, lo tocara en el hombro, lo mirara a los ojos y le dirán todos los sentimientos positivos que tienen hacia ella o el. (Ella o el solamente oye). Así se continuará hasta que todos los integrantes del grupo sean el foco de atención ósea que todos sean bombardeados con pensamientos positivos.</li> <li>• Al final habrá intercambio de comentarios acerca de la experiencia</li> </ul>	10'	Docentes	
Desarrollo del Tema	<p style="text-align: center;"><b>“Los Sentidos”</b></p> <p>Invitamos a los participantes a trabajar la dinámica “Los Sentidos”, en la cual tendrán que coordinar citas con diferentes compañeros para cada sentido todos los participantes tendrán que caminar por todo el ambiente para poder coordinar sus citas, las personas elegidas no pueden repetir las citas, tienen que ser diferentes personas para cada sentido.</p>	30'	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formatos fotocopiados de los sentidos</li> <li>• Lapiceros</li> </ul>

Para esto el facilitador dará las instrucciones para formar las citas para cada sentido diciendo:

- Busca a la persona que te gustaría ver (vista)
- Busca a la persona que te gustaría oler (olfato)
- Busca a la persona que te gustaría tocar (tacto)
- Busca a la persona que te gustaría escuchar (audición)
- Busca a la persona que te gustaría saborear (gusto)

Luego que cada uno ha completado sus citas, el facilitador va lanzando preguntas por cada sentido. Facilitando que los participantes se junten con los que se citaron en los diferentes sentidos y dándoles un tiempo para que compartan dichas preguntas.

Preguntas:

- *Vista: ¿Quiénes forman parte de tu familia y como han influido en tu Vida?*
- *Olfato: ¿Cuáles son tus principales sueños en la vida?*
- *Tacto: ¿Cómo te sientes en tu centro de trabajo o estudios?*
- *Gusto: ¿Qué aspectos de tu vida necesitas mejorar o impulsar?*
- *Oído: ¿si tuvieras que describirte con todo lo positivo que tienes como ser humano que dirías de ti mismo?*

Cierre y Retroalimentación	El facilitador hará las siguientes preguntas: <i>¿Cómo te sentiste al compartir estas preguntas? ¿Qué pregunta te moviliza? ¿De qué te permite darte cuenta este ejercicio?</i>	15'	Docentes	
----------------------------	--	-----	----------	--

### Sesión N°09: AFIANZANDO LA CONFIANZA, EL RESPETO Y LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA FAMILIA

#### Objetivos:

- ✓ Fortalecer los lazos de comunicación entre los integrantes del grupo familiar, despertando y fomentando una actitud positiva mediante vínculos afectivos, estables y seguros favoreciendo así el bienestar y la felicidad familiar, así mismo lograr afianzar la confianza, el respeto y la comunicación asertiva con todos los miembros de la familia.

#### Metodología:

El apoyo del grupo familiar es fundamental para todo ser humano, entonces fortalecer los lazos familiares es relevante y esencial para el desarrollo de una estabilidad emocional adecuada ya que es donde se desarrolla la comunicación basada en el diálogo y las actitudes democráticas de participación, colaboración y cooperación. Es por ello que afianzar la comunicación, la confianza y el respeto en la familia desempeñan importantes relaciones afectivas.

La sesión N°09 “Mi familia, mi gran fortaleza”, pretende mejorar y favorecer la relación de los docentes con sus familias así mismo demostrar la importancia y la gran influencia del vínculo familiar con los docentes en su desarrollo personal, afectivo, y comunicativo.

**Desarrollo de la sesión:**

SESIÓN N°09: "MI FAMILIA, MI GRAN FORTALEZA"

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO	POBLACIÓN OBJETIVO	RECURSOS
Presentación y Animación	Se da la bienvenida a las familias, se les pide que coloquen su nombre en las tarjetas de identificación y se los pongan.  También se les dará algunas normas de convivencia.	3'	Docentes y familia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tarjeta de identificación</li><li>• Lapiceros</li><li>• Cinta adhesiva</li></ul>
	<p style="text-align: center;">Dinámica: <b>"Tempestad"</b></p> <p>1. Se solicita a los participantes que estén sentados en sus sillas, formando un círculo con ellas.</p> <p>2. El facilitador explicara que:</p> <p style="padding-left: 40px;">*Cuando se diga <i>"Olas a la Izquierda"</i>, todos los participantes deberán sentarse en la silla de su compañero de la izquierda, de forma muy rápida.</p> <p style="padding-left: 40px;">*Cuando diga <i>"Olas a la Derecha"</i>, todos los participantes se sentarán en la silla de su compañero de la derecha</p> <p style="padding-left: 40px;">*Y cuando dicen <i>"Tempestad"</i>, todos los participantes</p>	7'	Docentes y familia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sillas</li></ul>

	<p>deben posicionarse en una silla nueva.</p> <p>3. El facilitador repetirá las palabras claves de forma alternada.</p> <p>4. El facilitador deberá participar, tomando asiento en alguna silla, para que otra persona asuma el rol de líder y dirija la dinámica.</p> <p>5. El participante que llega último deberá asumir una sanción que será elegido por el grupo.</p> <p><u>Nota:</u></p> <p>*Se colocará un fondo de música <i>“Tormenta de Antonio Vivaldi”</i></p> <p>*Las sanciones podrían ser hacer un baile, recitar algún poema, cantar, hacer una adivinanza, etc.</p> <p><b>Reflexión: ¿Cómo suele ser nuestro día a día? ¿Se compara con la dinámica realizada?</b></p>			
Desarrollo del Tema	<p>Dinámica: <b><i>“El Árbol Genealógico”</i></b></p> <p>1. Esta actividad se realizará en familias, se les pedirá que dibujen un árbol según a como este compuesta su familia, de la siguiente manera.</p> <p>*<i>Raíces:</i> colocar nombre de los abuelos paternos y</p>	40'	Docentes y familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papelegrafo</li> <li>• Plumones de colores</li> <li>• Cinta adhesiva</li> </ul>

	<p>maternos.</p> <p>*<i>Tronco</i>: colocar nombre de la familia</p> <p>*<i>Ramas</i>: colocar nombre de cada uno de los integrantes (padres e hijos)</p> <p>*<i>Hojas</i>: colocar cualidades positivas de cada uno, mínimo 2 por rama.</p> <p>2. Se les pide que decoren el árbol y coloquen un “valor” que tienen como familia.</p> <p>3. Para finalizar, todos los participantes se reunirán en círculo con sus trabajos y uno de los integrantes expondrá su árbol a los demás.</p> <p><u>Nota:</u></p> <p>El facilitador, dibujara su propio árbol para que quede en claro el trabajo a realizar.</p> <p>Se dará el tiempo de 15’ para realizar el dibujo</p> <p><b><i>Reflexión: ¿Cómo te sentiste al realizar esta actividad en familia? ¿Fue fácil mencionar las cualidades positivas, de los integrantes de tu familia? ¿Qué opinas del valor que designaron a tu familia?</i></b></p>			
Cierre y	<i>Dinámica: “¿Esto es un Abrazo? ¿Un Qué?”</i>	10’	Docentes y	

<p>Retroalimentación</p>	<p>Todos los participantes de pie, formando un círculo.</p> <p>Persona “A” iniciara ofreciendo un abrazo a la persona “B” que está a su derecha, de la siguiente manera:</p> <p>“A” dice: “Nombre de “B”, Esto es un abrazo”, y le da un abrazo</p> <p>“B” contesta: “¿Un Qué?”</p> <p>“A”: se repetirá la frase “Nombre de “B”, Esto es un abrazo”, y le da un abrazo y así sucesivamente hasta que todos reciban un abrazo.</p> <p>Por otro lado, persona “A” ofrecerá un saludo a la persona “C” que está a su izquierda, de la siguiente manera:</p> <p>“A” dice: “Nombre de “C”, Esto es un apretón”, y le da un apretón de mano</p> <p>“C” contesta: “¿Un Qué?”</p> <p>“A”: se repetirá la frase “Nombre de “C”, Esto es un apretón”, y le da un apretón de mano y así sucesivamente hasta que todos reciban un saludo.</p> <p><i>Ejemplo:</i></p> <p><i>El facilitador: ¡María esto es un abrazo! (le da un abrazo)</i></p>		<p>familia</p>	
--------------------------	--	--	----------------	--



*María: ¿Un qué?*

*El facilitador: ¡Un abrazo! (le da un abrazo)*

*Nota:*

El facilitador deberá empezar la dinámica.

Se solicita que todos digan los nombres fuerte y claro

Se puede colocar música alegre de fondo.

***Reflexión: ¿un abrazo es fundamental para nosotros?  
¿En qué aspectos ayuda un abrazo?***

Es importante fortalecer el vínculo afectivo, genera bienestar y transmite afecto

**MODULO 2**  
**APOYO INSTRUMENTAL**



**MODULO N° 02:****APOYO INSTRUMENTAL****I. DATOS GENERALES**

Institución Educativa	:	IE PNP Neptali Valderrama Ampuero
Dirigido	:	Docentes
Número de sesiones	:	5 sesiones
Tiempo de sesión	:	1 horas y 20 minutos
Fecha de aplicación	:	Una vez por semana desde
Responsables	:	Psicólogo

**Descripción:** El presente módulo consta de cinco sesiones con una duración de 1 hora y 20 minutos en promedio para cada sesión. Las mismas se desarrollarán una vez por semana con diferentes grupos, todas estarán dirigidos a la población docente, y enfocadas en habilidades orientadas al apoyo instrumental.

**NOTA:** El tiempo de duración de las sesiones es variable, dependiendo de la disponibilidad institucional y manejo del facilitador.

## II. LOGROS DE APRENDIZAJE

**Objetivo General:** Desarrollar en la población docente habilidades orientadas a la utilización y a la provisión de capacidades y fortalezas para solucionar problemas concretos que permitan combatir los efectos del agotamiento profesional dentro del entorno laboral

**Metodología:** El presente modulo ha estructurado en base a habilidades de tipo participativa en donde la proactividad e iniciativa, la solución de conflictos y es establecimiento de redes sociales, permitan el aprovechamiento de las diferentes potencialidades de los integrantes de un entorno laboral, evitando el aislamiento laboral y la falta de redes de soporte que podrían devenir en la aparición del agotamiento.

Todas las sesiones han sido estructuradas para la participación grupal y activa de los integrantes, y en donde al finalizar cada sesión se reforzará lo trabajado a través de lluvia de ideas, analogías, y opiniones constructivas. Cabe resaltar que el orden de las sesiones responde a una estrategia paulatina y progresiva de formación de habilidades que se reforzarán conforme se avance el programa.

### Sesión N°01: RELAJACIÓN 1

#### Objetivos:

- ✓ Facilitar en los docentes la incorporación de técnicas de relajación y control de estrés a la vida cotidiana identificando los distintos factores de riesgo, ansiedad y estrés y así mismo puedan experimentar la relajación como un recurso efectivo y sencillo para reducir la ansiedad y el estrés, y gozar de una vida más saludable.

### **Metodología:**

Las técnicas de relajación utilizan la imaginación como una potente herramienta para conseguir el bienestar físico y mental, así como otros elementos fundamentales tales como la respiración o el movimiento que son métodos o procedimientos que ayudan a la persona a reducir su tensión física, mental y emocional, y que permiten que la persona alcance un mayor nivel de calma reduciendo sus niveles de estrés, ansiedad o ira. La relajación física y mental está íntimamente relacionada con el bienestar personal de cada persona.

La sesión N° 1 permite que los docentes aprendan a tomarse la vida con más serenidad y confianza y al mismo tiempo adquieran técnicas y métodos de relajación que les permitan controlar el estrés, programar su vida en positivo.

### **Desarrollo de la sesión:**

SESIÓN N°01: "LA RELAJACION, LA RECETA PARA SER FELIZ"				
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO	POBLACIÓN OBJETIVO	RECURSOS
Presentación y Animación	Se da la bienvenida a los participantes, se les pide que coloquen su nombre en las tarjetas de identificación y se los coloquen.  Se recuerda las normas de convivencia.	10'	Docentes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tarjetas de identificación</li><li>• Lapiceros</li><li>• Cinta adhesiva</li></ul>
	<b>Dinámica: "Casa, inquilino y terremoto"</b>  Se distribuirán en equipos de 3 personas y se colocaran de la siguiente manera: dos personas se pondrán frente a frente y se tomaran de las manos, ellos serán "Casa" y la tercera persona se colocará al medio de los dos, se le	7'	Docentes	

	<p>llamara “<i>Inquilino</i>”.</p> <p>El facilitador dirigirá el juego a través de tres palabras: Casa, Inquilino y terremoto. Al mencionar:</p> <p>*Casa: solo las dos personas que están tomadas de las manos, se desplazaran unidos para conseguir un inquilino nuevo.</p> <p>*Inquilino: solo los que se encuentra en medio de las otras dos personas, deberá correr para conseguir una casa nueva.</p> <p>*Terremoto: todos los participantes se movilizan para armar una nueva casa con un inquilino nuevo.</p> <p>Y así sucesivamente alternando entre casa, inquilino y terremoto.</p> <p>Para hacerlo más interesante, el facilitador podría formar parte del juego para así dar la oportunidad que otra persona pueda dirigir el juego y se vaya alternando la personas que tomen el mando</p>			
<p>Desarrollo del Tema</p>	<p>Empezar con un tema introductorio, sobre la tensión, realizando preguntas sobre qué es lo que significa esa palabra para ellos:</p>	<p>40`</p>	<p>Docentes</p>	<p>• Colchonetas</p>

Para realizar el ejercicio de relajación es recomendable que los participantes se encuentren en buen estado de salud, es decir, que no padezcan ningún malestar que podría perjudicar la sesión.

Se coloca música relajante de fondo (opcional)

El facilitador debe dar las indicaciones de forma clara y pausada, regular la voz para que vaya acorde a la sesión.

Los participantes de preferencia deberán trabajar en las colchonetas y deben estar recostados en ellas, se sacarán los zapatos para estar más cómodos.

Las luces deben ser tenues o apagadas, generando un ambiente de tranquilidad y comodidad en lo preferible estar en semioscuridad

Así mismo deberán adoptar una postura cómoda con la ropa holgada cómoda, no permitir ser interrumpido y sumergirse en el silencio.

El facilitador podrá decir las siguientes palabras o también podrá gravar en un cassette para que pueda ser reproducida según como sea conveniente para él/ella).

Entonces comenzaremos:

Cierre los ojos... (Haga una pausa breve) ...Se sumerge en una dulce penumbra... (Haga una pausa breve) ...imagínese un punto luminoso a unos centímetros de su

frente, concéntrese en el... (Haga una pausa breve) ...

Respira tranquila y sosegadamente... (Pausa breve)... comienza a tomar conciencia de tu respiración... (Pausa breve)... respire con cadencia, de modo recogido y profundo... (Pausa breve)... Así, muy bien respire por la nariz... (Pausa breve)... observe como fluye el aire a través de las vías respiratorias... (Pausa breve)... Cuando el aire entra, este es fresco y cuando sale, cálido... (Pausa breve)... Aproveche estas sensaciones para generalizarlas a todo el cuerpo y en todo caso, relájese con el ritmo respiratorio... (Pausa breve). Así, muy bien, continúe un poco más ..... (pausa un poco más larga)

Observe atentamente cada parte de su cuerpo, pero haciendo de ellas una imagen en su mente. Realice una imagen mental de su cintura, piernas y pies (pausa)... sienta su estado (pausa)... mejórelo (pausa). Ahora visualice todo su cuerpo en su mente como una LUZ BLANCA (pausa)... Focalice esta imagen con detalles parciales. Visualice sus brazos (pausa)... manos... (Pausa)... pecho... (Pausa)... espalda (pausa)... abdomen... (Pausa)... Visualice todo su cuerpo sin tensión (pausa)... Imagine en su mente el estado de FELICIDAD, asócielo a este momento... (Pausa)... Vuelva visualizar todo su cuerpo, desde la cabeza hasta los pies (pausa)...

Concéntrate en tu respiración... sin modificarla, no te



cuesta esfuerzo alguno respirar, respiras y te llenas de calma, respiras y te llenas de paz.

A partir de este instante vas a visualizar una playa de arena dorada, es del tipo de arena que más te gusta y tiene un color bajo el sol para disfrutar observándolo... (Pausa), me gusta esta playa... (Pausa), la visualizo... (Pausa)...miro hacia el horizonte y observo un mar tranquilo y azul que se desliza con suavidad hasta la orilla, donde lentamente las olas se deshacen mientras se desgrana el dulce sonido de la espuma... (Pausa breve).

Visualizo toda la playa, el mar azul...(pausa)..., la arena dorada...(pausa)... me tumbo sobre la arena y resulta muy placentero absorber su calor...(pausa)...la energía del sol acumulada en los granos de arena penetra en mi espalda y la relaja, siento ese calor acumulado y como se infiltra en mi espalda...(pausa)...es relajante...(pausa)... es muy agradable...(pausa)... es una sensación deliciosa...(pausa)... el mar azul...(pausa)... el cielo azul sin nubes...(pausa)... el sonido del viento...(pausa)... las hojas de los árboles que hay detrás de mí...(pausa)... el calor en mi espalda...(pausa)...el sol incide sobre mis brazos y los calienta...(pausa)... al tiempo que se hunden pesados en la arena que los calienta...(pausa)... relajándose más y más...(pausa)...el sol calienta mi pecho y mis

	<p>piernas...(pausa), mi piernas ...(pausa)... que se hundan pesadas en la arena que las calienta, relajándose más y más...(pausa)...Escucho el sonido rítmico y balanceado de las olas que parecen mecerse en este mar azul tranquilo...(pausa)...bajo este cielo azul precioso...(pausa)... escucho el sonido del viento en las hojas de los árboles...(pausa)... percibo el olor salado del mar azul...(pausa)...Tomo conciencia de mi cuerpo descansando relajado...(pausa)... más relajado.</p> <p>Tomo conciencia de este estado de conciencia tranquila, relajante, llena de paz y tranquilidad...(pausa)... y me preparo para abandonar el ejercicio...(pausa)... conservando todos los beneficios conscientes o inconsciente que me aporta...(pausa)...contamos lentamente 1...(pausa) 2...(pausa), 3...(pausa) abro y cierro las manos lentamente tomando conciencia de las pequeñas articulaciones de los dedos...(pausa)... tomo aire con más intensidad...(pausa)... realizando una respiración profunda...(pausa)... y abro los ojos lentamente, conservando el estado de relax y calma que he logrado con el presente ejercicio de relajación.</p>			
<p>Cierre y Retroalimentación</p>	<p>Cuando realicen muchas veces los ejercicios que hemos propuesto, llegara a relajarse totalmente en pocos minutos, incluso en segundos, podrán experimentar sensaciones de calma y plenitud. Si es la primera vez que hacen este tipo de actividad, tengan paciencia. La relajación más que algo</p>	<p>10</p>		

	<p>que se pueda enseñar es algo que se tiene que vivir desde la experiencia individual y la disciplina personal.</p> <p>El facilitador realizara las siguientes preguntas:</p> <p><b><i>¿Qué sintieron al realizar el ejercicio? ¿Lograron concentrarse?</i></b></p>			
--	--	--	--	--

**Sesión N°02: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**Objetivos:**

- ✓ Desarrollar en los docentes la capacidad de dar solución colectiva a un problema en común, propiciando la cohesión e integración del grupo, así mismo reflexionar sobre las actitudes positivas en el trabajo, la importancia del trabajo en equipo y el aporte individual.

**Metodología:**

Al hablar de solución de conflictos, ponemos en juego una serie de estrategias cognitivas, tanto individuales como sociales que permitan enfrentar un problema en base a la participación simultanea de todos los integrantes de un grupo dentro del ámbito laboral, por ello el aporte instrumental de nuestras habilidades a la meta común resulta indispensable.

**Desarrollo de la sesión:**

SESIÓN N°02: "APORTEMOS CON NUESTRAS HABILIDADES COGNITIVAS"				
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO	POBLACIÓN OBJETIVO	RECURSOS
Presentación y Animación	<p>Se da la bienvenida a los participantes, se les pide que coloquen su nombre en las tarjetas de identificación y se los coloquen.</p> <p>Se recuerda las normas de convivencia.</p>	3'	Docentes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tarjetas de identificación</li><li>• Lapiceros</li><li>• Cinta adhesiva</li></ul>
	<p>Dinámicas: "<b><i>Abrazos Musicales</i></b>"</p> <p>Los docentes estarán en pie y se pondrá una música de fondo y mientras la música suena, los participantes danzan por la habitación. Cuando la música se detiene, cada persona abraza a otra. La música continúa, los participantes vuelven a bailar (si quieren, con el mismo compañero). La siguiente vez que la música se detiene, se abrazan tres personas. El abrazo se va haciendo cada vez mayor, hasta formar dos grandes grupos.</p> <p>Esta dinámica intenta romper el posible ambiente de tensión que puede haber al principio de una sesión o un primer encuentro. Dejar expresar a cada uno, cómo se siente y cómo han vivido la dinámica.</p>	7'	Docentes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aparato de música o instrumento musical.</li></ul>

<p>Desarrollo del Tema</p>	<p>Dinámica: <b>“El Astronauta”</b></p> <p>Se formarán grupos de 6 - 8 personas, seguidamente el facilitador leerá las instrucciones para que los grupos comprendan lo que se tiene que hacer, luego se dará una lista a cada grupo y se les brindara un tiempo de 20 minutos para ordenar la lista.</p> <p>Finalmente se comparará los resultados colectivos y los de la NASA.</p> <p>El facilitador lee en voz alta a todos los participantes:</p> <p>Cada uno de nosotros forma parte de la tripulación de una nave espacial que iba a reunirse con la nave nodriza en la superficie iluminada de la luna. A causa de unas dificultades mecánicas que surgieron nuestra nave espacial tuvo que alunizar en un lugar que dista unos 350 km. del sitio donde tenía que encontrarse con la otra nave. Durante el alunizaje, gran parte del equipo que llevas, quedo inutilizado y puesto que nuestra supervivencia depende de que puedas llegar a la nave nodriza, tendrán que seleccionar el material más importante para llevarlo, dejando lo menos importante.</p> <p>Más abajo están indicados los objetos y aparatos que quedaron en buen estado después del forzado alunizaje.</p> <p>El trabajo a realizar consiste en ordenarlos de acuerdo con su importancia y utilidad para poder llegar al punto de encuentro con la “nave nodriza”. Luego de que cada grupo</p>	<p>30'</p>	<p>Docentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lápiz</li> <li>• Lista de cosas</li> <li>• Hoja de tabla de resultados</li> </ul>
----------------------------	--	------------	-----------------	--

	ordene los objetos en base a su importancia tratando de dar solución al conflicto planteado, se contrastará lo ordenado con la lista de objetos correctos que tendrá el facilitador, contrastando lo logrado por cada grupo con la respuesta correcta existente. (Anexos 1, 2)			
Cierre y Retroalimentación	<p><b><i>¿Qué te ha aportado la discusión en el grupo? ¿Ha sido fácil tomar la decisión grupal? ¿Cómo se ha dado? ¿Qué has sentido?</i></b></p> <p>El facilitador hará las siguientes preguntas:</p> <p><b><i>¿En tu entorno laboral educativa que tan importante es el apoyo informacional? ¿Cómo esto influye con tu realidad laboral?</i></b></p>	15'	Docentes	

### Sesión N° 03: PRO ACTIVIDAD

#### **Objetivos:**

Formar en la población docente habilidades de iniciativa dentro del entorno laboral y social que permita la participación activa tomando las propias decisiones para lograr objetivos comunes.

#### **Metodología:**

Dentro del Apoyo Instrumental la iniciativa de los miembros de un equipo juega un rol de gran importancia, ya que la proactividad involucra las decisiones individuales para la solución de metas comunes, el orientar las capacidades

individuales y talentos a la meta grupal repercutirá directamente en la mejoría del entorno.

El desarrollo de la presente sesión tendrá una participación grupal, en donde la iniciativa individual repercutirá en la meta común.

**Desarrollo de la sesión:**

SESIÓN N°03: “ACTIVANDO ANTE LA VIDA”-“ACTÍVATE, BÚSCALO Y LÓGRALO”				
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO	POBLACIÓN OBJETIVO	RECURSOS
Presentación y Animación	Se da la bienvenida a los participantes, se les pide que coloquen su nombre en las tarjetas de identificación y se los coloquen.  Se recuerda las normas de convivencia.	3'	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjeta de identificación</li> <li>• Lapiceros</li> <li>• Cinta adhesiva</li> </ul>
	<p>Dinámica: <b>“El Orden”</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se forman en equipos, de forma equitativa.</li> <li>2. Los participantes al escuchar la indicación del facilitador, deberán organizarse y colocarse rápidamente, según la <b>ORDEN</b>.</li> <li>3. Los participantes no podrán expresar ninguna palabra, cuando estén realizando la orden.</li> </ol> <p>Algunas de las <b>ORDENES</b> son:</p>	7'	Docentes	

	<p>*Ordenarse alfabéticamente desde la A hasta Z, según sus nombres.</p> <p>*Ordenarse de menor a mayor, según su edad</p> <p>*Ordenarse alfabéticamente desde la Z hasta A, según su segundo apellido</p> <p>*ordenarse de menor a mayor, según día y mes de cumpleaños.</p> <p><u>Nota:</u></p> <p>El facilitador deberá iniciar con una orden sencilla e ir subiendo de nivel.</p> <p><b>Reflexión: ¿Qué habilidades resaltaron en la dinámica?</b></p> <p>Iniciativa, adaptabilidad y colaboración</p>			
Desarrollo del Tema	Dinámica “ <b>Globo Aerostático</b> ”	30`	Docentes	



	<p>1.El facilitador propone al grupo una situación:  <i>“Un meteorito cae en el océano creando una ola gigante que deja sumergidos todos los continentes del planeta. Sin embargo, tú y otras cinco personas se encuentran sobrevolando el parque Nacional del Teide en un globo. Después de unas horas, comienza a perder aire, pero ven una isla. El mar está lleno de tiburones hambrientos y la única forma de que el globo llegue a la isla es tirar a uno de los ocupantes”</i></p> <p>2. Se debe establecer un debate para decidir quién será el que abandone el globo. Cada uno de los participantes tiene un rol asignado: Un sacerdote, un periodista de la prensa rosa, una enfermera, un asesor político, una profesora de educación primaria y una funcionaria del Instituto Nacional de Estadística.</p> <p>3. Hay que cumplir las premisas de que: son los únicos supervivientes y hay que asegurar la continuación de la especie, debe tomarse la decisión unánimemente. Ninguno de los participantes debe tomar la decisión de</p>			
Cierre y Retroalimentación	<b>¿Contamos con esta habilidad? ¿La utilizamos en nuestra vida diaria?</b>	10`	Docentes	

## Sesión N°04: DESARROLLO DE LA INICIATIVA

### Objetivos

✓ Fortalecer en la población docente la toma de iniciativa en actividades dentro del entorno educativo, propiciando y reforzando la proactividad, fortaleciendo las redes de apoyo instrumental y redes sociales de soporte.

### Metodología

El desarrollo de la iniciativa y la proactividad son consideradas habilidades de emprendimiento de acciones en donde la puesta en práctica de nuevas ideas basadas en la participación activa de los integrantes de un equipo, permite fortalecer la unidad del grupo, así como poner en práctica la potencialidad de cada engranaje en el sistema.

### Desarrollo de la sesión

#### SESIÓN N°04: “CUENTA CONMIGO – AYUDA EN MI MUNDO”

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO	POBLACIÓN OBJETIVO	RECURSOS
Presentación y Animación	Se da la bienvenida a los participantes, se les pide que coloquen su nombre en las tarjetas de identificación y se los coloquen.  Se recuerda las normas de convivencia.	3'	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjetas de identificación</li> <li>• Lapiceros</li> <li>• Cinta adhesiva</li> </ul>
	Dinámica: “ <b>La Grúa</b> ”	7'	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cinta adhesiva o</li> </ul>

	<p>1. Se pide que formen grupo de máx. Ocho participantes.</p> <p>2. En el piso se dibuja un cuadrado (3x3mt) y en el medio del cuadrado se colocará algunos objetos: fichas de dominó, pelotas pequeñas, piezas de rompecabezas.</p> <p>3. Cada participante deberá sacar un elemento desde a fuera del cuadrado, sin tocar la línea o ingresar.</p> <p>4. Gana quien termine primero en sacar las piezas</p> <p>Nota: El facilitador está atento a que cada participante saque su propio objeto.</p> <p><b>Reflexión:</b> ¿Qué necesitaron para poder lograr el objetivo? Cooperación</p>			<p>Tiza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rompecabezas, domino o pelotas pequeñas</li> </ul>
<p>Desarrollo del Tema</p>	<p>Dinámica: ¿Cómo me ven? ¿Cómo me veo?</p> <p>Se agruparán entre 4 o 5 personas, se les entregara un papelógrafo con plumones y deberán realizar los siguientes cuadros: (anexo 1)</p> <p>1°cuadro: ¿Quién lo dice?, ¿Qué cosas buenas dicen de mí?</p> <p>2°cuadro: ¿Qué situación difícil he superado?, ¿Quiénes me ayudaron? ¿A quién puede servir de ayuda?</p> <p>Todos los participantes contestaran las preguntas y un</p>	<p>40'</p>	<p>Docentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papelógrafo</li> <li>o</li> <li>• Plumones</li> <li>• cinta adhesiva</li> </ul>

representante saldrá a exponer lo trabajado.

**Reflexión:**

Esta actividad permitirá trabajar, primero que el participante pueda reconocer las fortalezas con las que cuenta y la apreciación que tiene su entorno social sobre el (ella).

**Dinámica: “Vistiendo al Maniquí”**

Se formarán en dos grupos y se les dará las siguientes indicaciones:

1. Elegirán a una persona para que sea el modelo, los demás de los participantes tendrán que darle un look original y llamativo al modelo, en una cantidad de tiempo límite.
2. La condición será que solo pueden utilizar objetos que estén dentro del ambiente y presentarlo ante los demás.

**Reflexión:**

¿Fue fácil vestir o armar al maniquí? ¿Los recursos materiales, se obtuvieron con facilidad?, ¿el modelo pudo aportar con alguna idea en la actividad?

El apoyo social es importante ante una situación cotidiana pero sobre ante una situación estresante, no solo el aporte emocional deberá estar presente, sino también el aporte

	<p>material o tangible, aquellas conductas orientadas a la provisión de servicios para solucionar problemas concretos (como cuidar de los niños, ayuda monetaria, realizar trámites, la ayuda en labores del hogar, el cuidado y acompañamiento entre otros) que de una u otra forma aliviara la presión en la que se encuentra el sujeto.</p> <p>En el apoyo instrumental la iniciativa en la toma de decisiones de una meta en común toma gran importancia al momento de dar una solución o aporte en una actividad.</p>			
Cierre y Retroalimentación	¿Qué tipo de situaciones concretas podrían experimentar en su entorno laboral que requieran apoyo instrumental e iniciativa?			

**Sesión N°05: “REDES SOCIALES”**

**Objetivos**

- ✓ Formar en los docentes de instituciones educativas policiales, conductas que los impulsen a la búsqueda de apoyo en las personas del entorno social laboral y familiar, así como concientizar la necesidad de generar redes de soporte y apoyo.

**Metodología**

El poder estructurar Redes Sociales que permitan lograr metas en común resulta una estrategia de bienestar y salud en el entorno laboral, La modalidad en que las personas operan dentro de una comunidad son a través de las redes de

comunicación. Este es un concepto y una modalidad sumamente útil para el trabajo en conjunto. Cada persona de la comunidad mantiene relaciones de comunicación con otras personas pertenecientes a la misma comunidad, y puede también ampliar tanto el número como el tipo de relaciones. Precisamente es esta posibilidad de ampliación y utilización de las redes sociales es lo que constituye uno de los núcleos fundamental del trabajo profesional.

La sesión N° 05 requiere de una participación total, ya que se pedirá un objetivo común en donde de forma explícita se irán formando las “Redes” entre los participantes.

**Desarrollo de la sesión**

SESIÓN N°05: “REDES SOCIALES”				
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO	POBLACIÓN OBJETIVO	RECURSOS
Presentación y Animación	Se da la bienvenida a los participantes, se les pide que coloquen su nombre en las tarjetas de identificación y se los coloquen.  Se recuerda las normas de convivencia.	3'	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjetas de identificación</li> <li>• Lapiceros</li> <li>• Cinta adhesiva</li> </ul>
	Dinámica: <b>“Silla Colectiva”</b>	15'	Docentes	
	En ésta dinámica podrán abstenerse aquellas personas que tengan algún malestar físico, por ello será importante aclarar esta situación para no generar inconvenientes.			

	<p>El facilitador pondrá a todos los participantes de pie, formando un círculo, uno detrás de otro a unos 50 cm. de distancia entre cada participante, se les explicará que la dinámica requiere de confianza y valentía. Al iniciar el juego se explicará que todos deberán sentarse sobre las rodillas del compañero de atrás, (todos al mismo tiempo), el juego tendrá la finalidad de generar un soporte mutuo y compartido, no existirá un tiempo límite.</p> <p>En caso de que el grupo sea muy grande, podrá formarse más de un solo grupo, la dinámica tendrá su finalización al lograr que todo el grupo esté cómodamente sentado.</p>			
<p>Desarrollo del Tema</p>	<p>Dinámica: <b>“La complementación de una sola fuerza”</b></p> <p>El facilitador formará al inicio un par de grupos, los cuales deberán formarse en círculos mirándose unos a otros, se les brindará una gran madeja de lana, la cual utilizarán en el momento indicado.</p> <p>Se hará el reparto de tarjetas a cada integrante de los 2 grupos formados, en dichas tarjetas cada uno encontrará un fragmento de una frase mayor, el cual deberán unir de forma conjunta y con el apoyo de todos, al integrante que tendrá la primera parte de la frase se le otorgará la madeja de lana, y se le indicará que deberá lanzar la madeja al integrante que tenga la siguiente parte de la frase, para lograr la meta deberán socializar conversando estando en sus</p>	<p>30`</p>	<p>Docentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frases impresas</li> <li>• Madeja de lana</li> </ul>

	<p>lugares. Las frases tendrán un sentido motivacional para el equipo, como, por ejemplo:</p> <p>“El trabajo en equipo es la capacidad de trabajar juntos hacia una visión común. La capacidad de dirigir los logros individuales hacia los objetivos de la organización. Es el combustible que permite que la gente normal logre resultados poco comunes, y como gran comunidad que somos, somos también excepcionales”.</p> <p>“El pegamento que une todas las relaciones, es la confianza, y la confianza se basa en integridad, la amistad, en el respeto y el tiempo, todo ello lo comparto con mis amigos, mi entorno y mi colegio, ellos también son mi familia”.</p> <p>Luego de haber lanzado la madeja conforme iban identificándose los componentes de la frase, se hará notar la red formada, para ello los integrantes deberán darle un significado, el cual se logrará con una lluvia de ideas.</p> <p>Se aclarará al final la representación de las redes de apoyo, el trabajo conjunto y la participación de todos los integrantes del equipo.</p>			
<p>Cierre y Retroalimentación</p>	<p><b>Preguntas:</b></p> <p><b>¿Qué importancia tienen las redes sociales en el trabajo?</b></p>	<p>10`</p>	<p>Docentes</p>	



	<p><i>¿Han podido experimentar la necesidad de ayuda comunitaria?</i></p> <p><i>¿Existen ventajas o desventajas al realizar ese tipo de trabajo?, ¿Cuáles?</i></p>			
--	--	--	--	--

**MODULO 3**  
**APOYO INFORMACIONAL**



**MODULO N° 03:**

**APOYO INFORMACIONAL**

**I. DATOS GENERALES**

Institución Educativa	:	IE PNP Neptali Valderrama Ampuero
Dirigido	:	Docentes
Número de sesiones	:	5 sesiones
Tiempo de sesión	:	1 horas y 20 minutos
Fecha de aplicación	:	Una vez por semana desde
Responsable	:	Psicólogo

**Descripción:** El presente módulo consta de cinco sesiones con una duración de 1 hora y 20 minutos en promedio para cada sesión. Las mismas se desarrollarán una vez por semana con diferentes grupos, ya que algunos estarán dirigidos a la población docente, mientras que otros estarán orientados a familiares de la población docente.

**NOTA:** El tiempo de duración de las sesiones es variable, dependiendo de la disponibilidad institucional y manejo del facilitador.

**II. LOGROS DE APRENDIZAJE**

**Objetivo General:** Desarrollar en la población docente, habilidades sociales que permitan el uso de la información desde sus distintas fuentes, como vertiente valiosa para superar las dificultades emocionales y sociales que conlleva el agotamiento profesional.

**Metodología:** El presente modulo ha sido pensado y desarrollado con la finalidad de utilizar el valor de la información como medio de afrontamiento al agotamiento profesional, se han desarrollado sesiones como la escucha activa, apertura informativa, la búsqueda informativa y el pensamiento estratégico como habilidades individuales y grupales que permitan el compartir de conocimientos como fuente poderosa de apoyo, todas las sesiones de este módulo han sido estructuradas para la participación grupal y activa de los integrantes, y en donde al finalizar cada sesión se reforzará lo trabajado a través de lluvia de ideas, analogías, y opiniones constructivas. Cabe resaltar que el orden de las sesiones responde a una estrategia paulatina y progresiva de formación de habilidades que se reforzarán conforme se avance el programa.

## Sesión N°01: RELAJACIÓN 2

### **Objetivos:**

- ✓ Desarrollar en los docentes la capacidad para que puedan tener un mayor grado de relajación logrando experimentar sensaciones positivas, transmitiendo también una mejora del estado corporal en situaciones sofroliminal a través de estados sugestivos interiores.

### **Metodología:**

A través de la mente podemos transmitir diversas sensaciones hacia nuestro cuerpo. Como a la inversa, es posible a través del bienestar corporal vivir sensaciones psicológicas positivas. Este mundo de implicación mutua entre lo mental y lo corporal es el universo de lo psicosomático. En relajación, pues, después de aprender a relajarnos físicamente, neuromuscularmente, estamos en condiciones de llegar a un grado superior de relajación. Lograr una experiencia producida por efecto de la mente y que nosotros llamaremos como técnica de visualización mental.

**Desarrollo de la sesión:**

SESIÓN N°01: "VISUALIZACION MENTAL"				
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO	POBLACIÓN OBJETIVO	RECURSOS
Presentación y Animación	<p>Se da la bienvenida a los participantes, se les pide que coloquen su nombre en las tarjetas de identificación y se los coloquen.</p> <p>Se recuerda las normas de convivencia.</p>	3'	Docentes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tarjetas de identificación</li><li>• Lapiceros</li><li>• Cinta adhesiva</li></ul>
	<p><b>Dinámica: "Tú me miras, yo te miro"</b></p> <p>Todos los participantes se formarán en parejas mirándose frente a frente, después el facilitador dará las instrucciones del juego:</p> <p>Se pedirá a uno de los integrantes que sea el observador y el otro solo se mantendrá en silencio, se dará un tiempo de 2 minutos para que su compañero observe sin pronunciar ni una sola palabra.</p> <p>Después de terminar los dos minutos el observador se volteará dando la espalda a su compañero.</p> <p>Seguidamente el facilitador pedirá a los que fueron observados que hagan 6 tipos de cambios en su vestir, después se pedirá a los a los observadores que vuelvan a observar a su pareja y se</p>	7'	Docentes	

	<p>les pedirá que reconozcan los 6 cambios que hicieron en esos minutos, quien logre reconocer los 6 cambios levantara la mano para decir que ya lo logro y lo dirá en voz alta esos cambios, después de identificar los cambios se pedirá que vayan a sus asientos y así sucesivamente hasta terminar con todos los participantes. Luego se pedirá una lluvia de ideas sobre qué es lo que sintieron a ser el observador o el observado, tuvieron algún problema en interpretar sus papeles así mismo esta dinámica permite que los docentes se den cuenta que para tener una lo primero que se necesita es ser un buen observador.</p>			
Desarrollo del Tema	<p>Para realizar la relajación es recomendable que los participantes se encuentren bien de salud, es decir, que no padezcan ningún malestar al momento de realizar la sesión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ No olvidar el ambiente adecuado</li> <li>○ La temperatura agradable</li> <li>○ En semioscuridad</li> <li>○ Adoptar una postura cómoda</li> <li>○ La ropa holgada cómoda</li> <li>○ No permitir ser interrumpido</li> <li>○ Sumergirse en el silencio</li> </ul> <p>Los participantes estarán echados en el piso sobre unas colchonetas, se sacarán los zapatos para estar más cómodos (el facilitador podrá decir las siguientes palabras o también podrá gravar en un cassette para que pueda ser reproducida según como sea conveniente para el)</p>	40'	Docentes	*Colchonetas

Entonces comenzaremos:

Cierre los ojos... (haga una pausa breve) ...Se sumerge en una dulce penumbra... (haga una pausa breve) ...imagínesse un punto luminoso a unos centímetros de su frente, concéntrese en el... (haga una pausa breve) ...Repita mentalmente:

**"ME SUMO EN UNA DULCE PENUMBRA, ESTOY COMPLETAMENTE TRANQUILO, EN CALMA. SOY OBSERVADOR ATENTO DE MI".**

(Realice una pausa más larga)

Dirija su atención a la cara... (haga una pausa breve)  
...Afloje los músculos de la cara... (haga una pausa breve)  
...Deje lisa la frente, sin arrugas... (haga una pausa breve)  
...No frunza el entrecejo... (haga una pausa breve) ...Relaje toda la zona alrededor de los ojos... (haga una pausa breve)  
...Deje la boca entreabierta, la mandíbula suelta, no apriete nunca los dientes... (haga una pausa breve) ...más, un poco más. Así, muy bien... (Haga una pausa breve) ...Continúe eliminando tensión.

(Pausa un poco más larga)

Concéntrese en la nuca... (Pausa breve) ...y en los músculos del cuello... (Pausa breve) ...y, ahora relaje toda esta zona... (Pausa breve) ...más un poco más, así, muy bien... (Pausa breve) ...La nuca es un puente de paso para la sangre que llega al cerebro... (Pausa breve) ...Note como el riego sanguíneo mejora. Puede hacer pequeños movimientos con la nuca...

(Pausa un poco más larga)

Concéntrese en los hombros... (Pausa breve) ...Déjelos caer, que queden flojos, blandos... (Pausa breve) ...mas, un poco más, así, muy bien... (Pausa breve).

Deje caer los brazos... (Pausa breve) ...Que queden recolgando, elimine su tensión muscular, desde los hombros hasta las manos, si lo desea muévalos un poco... (Pausa breve) ...Relaje las manos, mueva un poco los dedos... (Pausa breve) ...

Concéntrese en la espalda... (Pausa breve) ..., y relájela, ... (Pausa breve) ...desde la altura de la paletilla hasta el final de la columna vertebral... (Pausa breve) ...Así, muy bien... (Pausa breve).

Concéntrese en las caderas y las nalgas... (Pausa breve) ...Ahora, afloje los músculos de esa zona... (Pausa breve)

Note la tensión existente en el pecho... (Pausa breve) ...Ahora, relájelo, lentamente, así muy bien, un poco más... (Pausa breve) ...Concéntrese en los músculos del estómago, (Pausa breve) ...Relájelo, mas, un poco más, así... (Pausa breve) ...

Concéntrese en las piernas, hasta los dedos de los pies... (Pausa breve) ...Y ahora, relájelos... (Pausa breve) ...Así,

(haga una pausa breve) .....Repita mentalmente:

Afloje las pantorrillas, y, estire y afloje los dedos de los pies, (Pausa breve) ... Repita por su cuenta todo lo que hemos realizado hasta ahora, generalizándolo a todo el cuerpo. Pausa larga



	<p style="text-align: center;"><b>INTERRUMPIR LA RELAJACIÓN</b></p> <p>Ahora el siguiente paso es Interrumpir la relajación recordar que es importante salir del estado de relajación de un modo programado, este en el punto que este.</p> <p><i>“Realice varias flexiones con los brazos. Respire fuerte y profundamente. Vaya moviendo todo el cuerpo hasta que note que está en un nivel de actividad normal”. Abra los ojos</i></p>			
Cierre y Retroalimentación	<p>Cuando realicen muchas veces los ejercicios que hemos propuesto, llegara a relajarse totalmente en pocos minutos, incluso en segundos, podrán experimentar sensaciones de calma y plenitud. Si es la primera vez que hacen este tipo de actividad, tengan paciencia. La relajación más que algo que se pueda enseñar es algo que se tiene que vivir desde la experiencia individual y la disciplina personal.</p> <p>El facilitador realizara las siguientes preguntas:</p> <p><b><i>¿Qué sintieron al realizar el ejercicio? ¿Lograron concentrarse?</i></b></p>	10'	Docentes	

## Sesión N°02: ESCUCHA ACTIVA

### Objetivos:

- ✓ Desarrollar en los docentes la capacidad receptiva y apertura para la comunicación, así como también dar a conocer la importancia de una buena interrelación a través de la tolerancia ante la diversidad de opiniones, facilitándoles la transmisión de un mensaje de forma fluida y eficaz.

### Metodología:

El desarrollo de una comunicación eficaz, es un esfuerzo que no sólo debe llevarse a cabo por la persona que emite el mensaje, sino también por el que la recibe y precisamente, uno de los elementos más importantes y difíciles dentro del proceso comunicativo es *SABER ESCUCHAR*.

A menudo cometemos el error a creer que la escucha se produce de forma automática, sin embargo, esto no es así. Es más, normalmente, escuchar requiere un esfuerzo superior que el que se necesita para hablar.

Escuchar es entender, comprender, dar sentido a lo que se oye. Requiere un esfuerzo de empatía, de entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.

### Desarrollo de la sesión:

SESIÓN N°02: "DESARROLLANDO MI CAPACIDAD DE ESCUCHA"				
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO	POBLACIÓN OBJETIVO	RECURSOS
Presentación y	Se da la bienvenida a los participantes, se les pide que	3'	Docentes	• Tarjetas de

Animación	<p>coloquen su nombre en las tarjetas de identificación y se los coloquen.</p> <p>Se recuerda las normas de convivencia.</p>			<p>identificación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapiceros</li> <li>• Cinta adhesiva</li> </ul>
	<p>Dinámica: <b><i>“No repitas lo que digo, pero haz lo que te pido”</i></b></p> <p>El facilitador les pedirá a todos los participantes que formen un círculo y se tomen de las manos, luego se les pedirá a los participantes que digan en voz alta lo opuesto a lo que se les ordene y al mismo tiempo deberán cumplir la consigna.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El facilitador emitirá en voz alta la palabra adentro y los participantes en voz alta pronunciarán afuera (lo opuesto) y al mismo tiempo todos darán un paso hacia adentro.</li> <li>• El facilitador emitirá en voz alta la palabra afuera y todos los participantes en voz alta pronunciarán adentro (lo opuesto) y al mismo tiempo darán un paso hacia afuera.</li> <li>• El facilitador emitirá en voz alta la palabra a la derecha y todos los participantes en voz alta pronunciará izquierda (lo opuesto) y al mismo tiempo todos darán un paso hacia la derecha.</li> <li>• El facilitador emitirá en voz alta la palabra izquierda y todos los participantes en voz alta pronunciarán</li> </ul>	7'	Docente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aparato de música</li> </ul>

	<p>derecha (lo opuesto) y al mismo tiempo todos darán un paso hacia la izquierda.</p> <p>El facilitador repetirá esta secuencia alternando las palabras hasta lograr que el grupo logre hacerlo lo mejor posible</p>			
Desarrollo del Tema	<p>Dinámica: <b>“El Monstruo de tres cabezas”</b></p> <p>Armar grupos de tres personas abrazadas, quienes serán “el monstruo de tres cabezas”.</p> <p>Cada monstruo se especializa en una temática, sobre la cual debe responder preguntas.</p> <p>El desafío es que cada cabeza pueda sumar una sola palabra a la oración, que debe tener coherencia y responder a la pregunta hecha por el entrevistador.</p> <p>Ejemplo: una pregunta del facilitador puede ser ¿hola cómo están?, cada uno de los integrantes del monstruo dirán una sola palabra para responder esa pregunta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La primera cabeza responderá “Hola”</li> <li>- La segunda cabeza responderá “Nosotros”</li> <li>- La tercera cabeza responderá “Estamos”</li> <li>- Nuevamente será el turno de la primera cabeza “Muy”</li> <li>- Nuevamente será el turno de la segunda cabeza “Bien”</li> </ul> <p>Siempre recordar que las respuestas tendrán que tener secuencia y coherencia. El facilitador puede realizar</p>	40'	Docente	

	<p>cualquier pregunta que desee al monstruo, lo importante aquí es que el monstruo aprenda a responder adecuadamente.</p>			
<p>Cierre y Retroalimentación</p>	<p>El facilitador realizara las siguientes preguntas:</p> <p><b><i>¿Qué sintieron al realizar esta dinámica? ¿Fue fácil realizarla o tuvieron algunas complicaciones?</i></b></p> <p>Las personas somos seres sociales (como regla general). Pasamos buena parte de nuestra vida relacionándonos con nuestros semejantes, comunicándonos con ellos.</p> <p>Por ello, para desenvolvemos de forma adecuada en estas situaciones sociales cotidianas es fundamental desarrollar ciertas habilidades y capacidades de comunicación es por eso que con esta sesión hemos podido ejercitas la cooperación y la comunicación, así como también la escucha activa</p>	<p>10'</p>	<p>Docente</p>	

### Sesión N°03: APERTURA INFORMATIVA

#### Objetivos:

- ✓ Formar en la población docente capacidades receptivas y tolerantes a nueva información proveniente dentro del entorno laboral, fortaleciendo la escucha activa y conducta receptiva a ideas de diversa índole.

**Desarrollo de la sesión:**

SESIÓN N°01: “APERTURANDO MI MENTE PARA LA INFORMACIÓN ”				
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO	POBLACIÓN OBJETIVO	RECURSOS
Presentación y Animación	Se da la bienvenida a los participantes, se les pide que coloquen su nombre en las tarjetas de identificación y se los coloquen.  Se recuerda las normas de convivencia.	3’	Docentes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tarjetas de identificación</li><li>• Lapiceros</li><li>• Cinta adhesiva</li></ul>
	<p style="text-align: center;"><b>Dinámica: “<i>Mi paso de baile</i>”</b></p> Pasaran uno a uno cada participante, creando un paso de baile que vaya al ritmo de la música, pero sin que se repita algún paso.  La persona que no cumple con la indicación tendrá una sanción que sea elegida por el grupo.  <b>Reflexión:</b> <b>Activación, dispersión, relajación e integración</b>	8’	Docentes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reproductor de música</li><li>• Cd</li></ul>
Desarrollo del Tema	<p style="text-align: center;"><b>Dinámica: “<i>Usalo Ahora</i>”</b></p> Se forman 4 equipos y se les brinda el material.		Docentes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Papel</li><li>• pegamento</li><li>• cinta</li></ul>

	<p>1° Deberán crear una herramienta original y se les pedí que expliquen su utilidad. 2°Después tendrán que pasar la herramienta al equipo de la derecha, este equipo deberá destruirla, para después devolverla diciendo: ¡Úsalo ahora!</p> <p>3°Se pedirá que creen una nueva herramienta de los desechos que les entregaron y que lo expliquen.</p> <p><b>Reflexión:</b></p> <p><b><i>*El apoyo social tiene un papel crucial para nuestras vidas, pues es necesario la interacción social como el pasar tiempo con los otros y la disponibilidad de estas para distraerse, divertirse, etc.</i></b></p> <p><b><i>Una red social (amigos, contactos frecuentes, familia, compañeros, vecinos, etc.), puede ayudar a resolver mejor unas necesidades que otras, nos permitirá tener un mayor panorama de la situación y resolver lo desafíos de nuestro día a día</i></b></p> <p>Dinámica: <b><i>“El Rompecabezas”</i></b></p> <p>Se pide que se formen en equipos de tres personas y se les entregan rompecabezas pequeños. Cada equipo deberá decidir quién asumirá el rol de ciego, el mudo y el manco.</p> <p>Se le vendara los ojos al ciego, el manco se le ataran las manos atrás y mudo no puede dirigir ninguna palabra.</p>			adhesiva Rompecabezas
--	---	--	--	--------------------------

	<p>Se les comunica que el mudo es quien señala las piezas con su dedo para el manco, el manco indicara al ciego que debe tomarla y empezar a formar el rompecabezas.</p> <p><b>Reflexión:</b></p> <p><b><i>¿Fue fácil asumir cada rol (ciego, mudo, manco)? ¿Cuál fue el momento más frustrante y como actuaste antes ello?</i></b></p> <p><b><i>*Pedir ayuda, solicitar un guía algunas veces nos cuesta y se nos dificulta, pero sin embargo puede hacer que nos sintamos con más fuerza para sobrellevar esa situación o incluso puede abrirnos la mente a nuevas maneras de resolverlo.</i></b></p> <p><b><i>El aprender a disfrutar de la colaboración con otras personas para unir fuerzas y cualidades, para un resultado más rápido y eficaz.</i></b></p> <p><b><i>El soporte informativo puede ser buscado en toda persona que pueda aportar información adicional sobre cómo resolver un determinado problema, a quien y donde dirigirnos como aprenderlo y valorarlo de forma cognitiva</i></b></p>			
<p>Cierre y Retroalimentación</p>	<p>Dinámica: <b>“Compartiendo mis Conocimientos”</b></p> <p>Se le entregara a cada participante un posit y un lapicero para que puedan escribir la idea fuerza de toda la sesión y</p>	<p>10’</p>	<p>Docentes</p>	<p>*Postit *cinta</p>



	<p>que compromiso pondrán de que, en adelante, después lo pegaran en la pizarra.</p> <p>Después de forma breve y rápida se leerá cada una de las ideas para sacar un idea general</p>			<p>adhesiva</p> <p>*lapiceros</p>
--	---	--	--	-----------------------------------

### Sesión N° 04: BÚSQUEDA INFORMATIVA

#### **Objetivos:**

- ✓ Desarrollar en la población docente mecanismos de iniciativa y participación activa en la que de forma voluntaria e individual puedan realizar la búsqueda informativa dentro del entorno laboral, que permita solucionar un problema individual o grupal.

#### **Desarrollo de la sesión:**

SESIÓN N°04: "EL ARTE DE PEDIR AYUDA"				
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO	POBLACIÓN OBJETIVO	RECURSOS
Presentación y	Se da la bienvenida a los participantes, se les pide que coloquen su nombre en las tarjetas de identificación y se los	3'	Docentes	• Tarjetas de identificación

Animación	coloquen. Se recuerda las normas de convivencia.			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapiceros</li> <li>• Cinta adhesiva</li> </ul>
	<p style="text-align: center;">Dinámica: <b>“Carrera de barcos”</b></p> <p>Armaran dos grupos, y se colocaran en fila india.</p> <p>A cada participante se le entregara una hoja de periódico, que deberán colocar bajo sus pies.</p> <p>El juego consiste en una carrera entre equipos, de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cada equipo solo podrá pisar por los periódicos que les han dado y de esa forma poder avanzar hasta llegar a la meta final.</li> <li>2. Para que pueda avanzar el barco, el último participante de equipo deberá recoger el periódico y sin dejar de pisar los periódicos, deberá dirigirse al inicio para poder seguir avanzando.</li> <li>3. Si algún participante pisa fuera del periódico, deberá regresar al principio</li> <li>4. Si en algún momento alguna lamina de periódico quedará libre (sin ser pisada) inmediatamente será retirada.</li> </ol>	7'	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Periódicos</li> <li>*tijeras</li> </ul>

	<p>Ganará el que llegue primero a la meta final.</p> <p><u>Observación para el facilitador:</u></p> <p>*El facilitador dar las indicaciones claras y precisas, antes de comenzar el juego diciendo: <i>“Vamos hacer una carrera de barcos, solo se podrá desplazar con ese medio de transporte (se entrega los periódicos y lo colocaran en sus pies), el resto del mar no es seguro por que abundan los tiburones. Para avanzar deberán seguir las siguientes reglas. (se menciona las indicaciones ya especificadas anteriormente)</i></p> <p>*Estará atento a que ninguno de los participantes, pise fuera de los periódicos o quede libre algún periódico.</p> <p><b>Reflexión:</b></p> <p><b><i>¿Fue fácil lograr el objetivo?, ¿Qué necesitaron para poder avanzar?</i></b></p> <p>Comunicación, rapidez, cooperación y ayuda mutua</p>			
<p>Desarrollo del Tema</p>	<p>Dinámica: <b>“Carrera de autos”</b></p> <p>El facilitador, formará equipos de 8 personas y se le dará las siguientes indicaciones:</p> <p>1. A cada integrante se le entregará una ficha con una pista, que se podrá comunicar y compartir con los demás</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjetas con las pistas</li> <li>• Tijeras</li> </ul>

participantes de su equipo, pero no podrá mostrarla, ni realizar ninguna anotación.

2. El equipo deberá descubrir y dar solución al desafío propuesto.

3. Durante el juego, el equipo puede solicitar AYUDA, entregándole una pista extra. Como máximo se podrá solicitar hasta tres ayudas.

4. El facilitador dará un tiempo de 20 min. Para el desarrollo de esta actividad.

5. Ganará el equipo que logre descifrar el problema y dando la respuesta correcta.

*Nota para facilitador:*

\*El facilitador dirá la siguiente premisa: “Desafío de la carrera de autos”, hay 8 coches de marcas y colores diferentes, que están formados para salir en carrera. Hay que establecer el orden en que están dispuestos, basándose en las informaciones que poseen las tarjetas. Ubicarlos en orden, desde el primero hasta el último.

\*Observara que se cumpla las reglas de juego.

\*Recordar que cada pista debe estar en una tarjeta diferente (papel distinto).

\*Las tarjetas de ayuda las tendrá el facilitador y solo las entregará cuando las solicite el equipo.

#### *TARJETAS*

- El Ford se ubica entre el coche rojo y ceniza se encuentra justo antes que el Chevrolet.
- El Fiat está en la primer posición, a continuación le sigue el Peugeot.

El Volkswagen no tiene ningún coche por detrás y está a continuación del coche negro.

El auto negro está entre el Volkswagen y el coche amarillo.

El Fiat no tiene ningún coche por delante; y le sigue un coche verde.

Antes del auto verde se ubica el azul, y después del auto verde aparece el Honda.

El Chevrolet está en la sexta posición, dos posiciones posteriores al coche crema y dos posiciones anteriores al coche marrón.

El Toyota está en la quinta posición y el Renault en la séptima.

#### *TARJETAS DE AYUDA*

- El Toyota es de color ceniza y está en la quinta posición
- En el cuarto lugar se ubica el Ford color crema

	<p>- El auto de color rojo es el Honda y está en la tercera posición.</p> <p><b>SOLUCIÓN:</b> 1. FIAT-Azul,2. PEUGEOT- Verde,3. HONDA-Rojo,4. FORD-Crema, 5. TOYOTA-Ceniza,6. CHEVROLET-Amarillo,7. RENAULT-Negro,8. VOLKSWAGEN-Marrón.</p> <p><b>Reflexión:</b></p> <p><b><i>¿Cómo se organizaron para obtener la solución?</i></b></p> <p><b><i>¿Todos lograron participar? ¿Lo resolvieron con las ayudas? ¿Cuál es la diferencia entre resolver el desafío con o sin ayuda?</i></b></p>			
<p>Cierre y Retroalimentación</p>	<p>Se propondrá una pregunta: <b><i>¿Durante la semana en tu trabajo, has solicitado ayuda algún compañero o miembro de tu institución?, describe la situación O ¿has brindado tu ayuda? ¿Nos cuesta pedir ayuda o brindarla?</i></b></p> <p>Cuando somos pequeños no tenemos ningún pudor pedir ayuda, sin embargo, cuando nos hacemos mayores muchas veces la cosa cambia. Esto se debe a que hemos interiorizado algunos mitos culturales: “Miedo a ser juzgado”, “Me consideren incompetente en el trabajo”, “Me vean débil”</p> <p>Estas creencias son falsas, pues las personas no somos autosuficientes y no podemos hacerlo todo por nosotras mismas.</p> <p style="text-align: right;">Las</p>			

	personas que llegan lejos, ya sea en el ámbito personal o en el profesional, se atreven a reconocer sus límites, se muestran auténticos antes los demás y pedir ayuda si lo necesita.			
--	---	--	--	--

**Sesión N°05: PENSAMIENTO ESTRATÉGICO**

**Objetivos:**

- ✓ Lograr que los participantes experimenten vivencias y reflexionen en torno al pensamiento estratégico, comunicación efectiva, la iniciativa y pro actividad, así mismo promover iniciativas creativas orientadas a la solución de problemas
- ✓ Apoyar a través de sus diferentes habilidades.

**Metodología:**

El facilitador deberá formar equipos de 5 a 10 personas cada uno más un observador. Los observadores no podrán hablar, sólo deberán tomar nota acerca de la dinámica en el grupo: ideas, comunicación, distribución de tareas, etc.

**Desarrollo de la sesión:**

SESIÓN N°05: "PENSAMIENTO ESTRATÉGICO"				
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO	POBLACIÓN OBJETIVO	RECURSOS
Presentación y	Se da la bienvenida a los participantes, se les pide que coloquen su nombre en las tarjetas de identificación y se	3'	Docentes	• Tarjetas de identificación

Animación	<p>los coloquen.</p> <p>Se recuerda las normas de convivencia.</p>			<p>n</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapiceros</li> <li>• Cinta adhesiva</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>Dinámica: “Los Trenes Locos”</b></p> <p>Hacer trenes con cuatro-cinco participantes. Sólo la última persona de cada tren tiene los ojos abiertos, las demás personas los mantienen cerrados. Para hacer que el tren se ponga en marcha, la última persona que es la que lleva los ojos abiertos, dirige el movimiento dando una palmada a la persona que tiene delante, ésta pasa la consigna igual que la ha recibido a la persona que tiene delante y así hasta llegar a la primera persona del tren.</p> <p>Las consignas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- palmada en el centro de la espalda: andar recto hacia delante</li> <li>- palmada sobre el hombro derecho: hacer un giro de un cuarto hacia la derecha</li> <li>- palmada sobre el hombro izquierdo: hacer un giro de un cuarto hacia la izquierda</li> <li>- palmada suave sobre la cabeza: andar recto hacia atrás</li> <li>- apretón sobre la parte alta de ambos brazos: detenerse</li> </ul>	7'	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vendas para los ojos</li> </ul>



	Se puede hacer un recorrido con obstáculos a sortear por los trenes.			
Desarrollo del Tema	<p style="text-align: center;"><b>Dinámica: “LA TORRE DE BABEL”</b></p> <p>Se formarán grupos de 5 a 10 integrantes por cada grupo. El facilitador explicara las instrucciones de la dinámica, los docentes deberán crear una torre de papel, lo más alta posible, esta torre se debe sostener por si sola y sólo deben utilizarse los materiales asignados, para lo cual dispondrán de un tiempo determinado</p> <p>Se dará especial atención a la altura de esta construcción en grupo, pero también se valorará aspectos como la seguridad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer de una mesa de trabajo para cada equipo</li> <li>• Entregar los materiales a cada equipo</li> <li>• Cada equipo debe elegir a un observador</li> <li>• Cada equipo tiene que construir la torre de papel, lo más alta posible.</li> <li>• Esa torre debe sostenerse por sí sola y solo se puede construir con los materiales que se han asignado.</li> <li>• El observador asignado debe observar todo lo que pasa en el equipo</li> </ul> <p><b>Reflexión</b></p>	30'	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel bond (reciclable)</li> </ul>

<p>Cierre y Retroalimentación</p>	<p>El facilitador hará las siguientes preguntas:</p> <p><i>¿Cómo se sintieron al realizar la dinámica? Cada equipo debe contar brevemente sus sensaciones y como lo vivió.</i></p> <p><i>¿Cuál fue la estrategia que empleo cada equipo?</i></p> <p><i>¿Cómo fue la comunicación al interior del equipo?</i></p> <p><i>¿Qué puede decir el observador acerca del equipo que observó?</i></p>	<p>15'</p>	<p>Docentes</p>	
-----------------------------------	--	------------	-----------------	--

**SESIÓN N°06: JUEGOS Y ACTIVIDADES VIVENCIALES AL AIRE LIBRE CON MI FAMILIA – FULL DAY  
UNA NUEVA FORMA DE APRENDER**

**Objetivos:**

- ✓ Estimular la confianza y desarrollo del trabajo en equipo, para lograr la cooperación y complementación entre los miembros.
- ✓ Potenciar el liderazgo y la capacidad de delegar responsabilidades
- ✓ Motivar a los participantes en los compromisos del trabajo diario.
- ✓ Fomentar la comunicación e integración entre áreas y miembros de una familia.
- ✓ Aumentar la resistencia al estrés.
- ✓ Mejorar la reacción de sagacidad en ingenio ante situaciones de presión y cambio.

- ✓ Desarrollar la confianza entre con los miembros de la comunidad educativa.

**Metodología:**

La riqueza que se obtiene de este tipo de experiencias impacta de manera positiva en los participantes. Su gran aporte personal y grupal establece un diferencial con instancias tradicionales de capacitación orientadas a un estilo académico.

El Full Day es un medio que consiste en juegos o actividades al aire libre o espacios abiertos, con una metodología propia de la educación\_experiencial, es decir aprendizaje netamente vivencial, que presenta una secuencia lógica de actividades donde se extraen conclusiones que ayudan a mejorar el entorno familiar y laboral, llevando a cabo actividades que combinan la competitividad, el trabajo en equipo, el liderazgo, la comunicación, las habilidades sociales y personales, es decir aspectos relevantes que sintetizan el programa ejecutado y todas las variables de mayor relevancia.

La sesión N° 6 involucra a todos los miembros del personal docente y sus familias donde experimentaran una nueva forma de convivir e involucrarse de manera positiva y lograr buscar soluciones a diferentes situaciones que se puedan presentar.

**Desarrollo de la sesión:**

SESIÓN N°06: "Full Day"				
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO	POBLACIÓN OBJETIVO	RECURSOS
Presentación y Animación	Se da la bienvenida a los participantes. Se recuerda las normas de convivencia.	3`	Docentes	

	Se anima a que todos participen de la última sesión del programa			
Desarrollo del Tema	<p style="text-align: center;"><b><u>LA ORUGA DE PAPEL</u></b></p> <p>El facilitador formara grupos de 8 a 10 integrantes aproximadamente dependiendo de la cantidad de participantes, seguidamente a cada grupo les entregara una cantidad de papel periódico y un pegamento.</p> <p>Se pedirá a los grupos que formen una oruga utilizando el papel periódico y el pegamento para unirlos, la oruga tendrá que ser lo más grande como para que todos puedan entrar y desplazarse en ella, para ello se le dará un determinado tiempo.</p> <p>Cuando hayan terminado de armar la oruga los grupos tendrán que ubicarse en una partida de salida donde el facilitador les indique, (para esto el facilitador habrá colocado una partida de salida y otra de llegada), luego se pedirá a los grupos que entren en la oruga de papel y se ubiquen en la partida de salida.</p> <p>El objetivo es que a la señal del facilitador comiencen a</p>	10`	Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel periódico</li> <li>• Pegamento o silicona</li> </ul>

movilizarse lo más rápido posible hasta llegar a la meta indicada, tendrán que coordinar en equipo para que la oruga de papel no se rompa y puedan lograr el objetivo, gana el grupo que logre llegar primero y que su oruga se encuentre en lo posible en buen estado.



### **LA CADENA ACUÁTICA**

El facilitador formara grupos de 10 a más integrantes dependiendo de la cantidad de participantes (los grupos deben ser equitativos), luego se les pedirá que estén ubicados uno atrás de otro con un espacio mínimo de distancia (puede ser parado o sentado).

Los primeros integrantes de cada equipo tendrán un recipiente lleno de agua (puede ser una tina) y un vaso o plato para poder recoger el agua.

Atrás del ultimo integrante de cada grupo se encontrará ubicado un recipiente vacío (puede ser un balde, una tina, etc.).

Todos los integrantes del grupo tendrán en su poder un vaso o un plato vacío, esto para poder recibir el agua que su compañero les entregara.

El objetivo de la dinámica es que el primer integrante de cada equipo llene el vaso con agua y sin mirar a su compañero y de espalda, levantando los brazos por encima de su cabeza tendrán que trasladar el agua sin derramar en lo posible al vaso o plato de su compañero, y así sucesivamente hasta llegar al último integrante de cada equipo.

El último integrante de cada equipo tendrá que vaciar el agua en el recipiente que se encuentre atrás de él/ella de igual forma de espaldas.

Gana el equipo que mayor cantidad de agua recolecte.



### **ANILLADO**

Se formarán grupos de 10 a más integrantes dependiendo de la cantidad de participantes luego se les pedirá a los integrantes de los grupos que se tomen de las manos y se les entregará un aro por grupo. Así mismo el facilitador les indicara que el objetivo de la dinámica es que tendrán que hacer pasar el aro por todos los integrantes del grupo sin soltarse de las manos.

Para empezar, es necesario que formen una hilera tomados de las manos, las personas que están en los extremos tendrán una de sus manos libres.

Al frente de cada equipo a una distancia determinada se

colora un cono.

Se les informa a los equipos que deberán cumplir con un objetivo, el mismo es pasar un aro grande de un extremo al otro sin soltarse las manos. A una de las personas de los extremos se le debe entregar un aro grande de plástico y comenzar el juego (de atrás para adelante).

El ultimo integrante de cada grupo empezará con el traslado hasta llegar al primer integrante, cuando el aro llegue al primer integrante este después tendrá que soltar la mano de su compañero para correr, pero sin soltar el aro, darle la vuelta al cono y ponerse al final de su grupo para tomar la mano de su compañero nuevamente y comenzar otra vez con la dinámica, todos los integrantes de cada grupo tienen que darle la vuelta al cono.

Gana el grupo que termine en menor tiempo y que no se haya soltado de las manos, todos empezaran a la señal del facilitador.

En lo posible hacer la actividad dos o tres veces para verificar si el grupo ha comprendido la dinámica.





### **LA SUPRESIÓN DE LO NEGATIVO**

Se formarán grupos de 10 a más integrantes dependiendo de la cantidad de participantes, luego se entregará a cada grupo una tela del tamaño de una sábana aproximadamente y de preferencia en forma de círculo, con varios agujeros distribuidos equitativamente, los agujeros deberán ser del tamaño donde pueda pasar una pelota pequeña (ejemplo, un poco más grande del tamaño de una pelota de tenis aproximadamente).

El facilitador entregara a cada grupo 10 pelotitas en lo posible 6 de color amarillo y 4 de color rojo (las pelotas deben ser del tamaño de las pelotas de tenis)

Todos los integrantes del grupo se pondrán alrededor de la tela y la levantarán con las manos. Luego el facilitador les entregara las 10 pelotas que serán colocadas encima y en el centro de la tela.

El objetivo del ejercicio es que el grupo deberá conducir a todas las pelotas alrededor de la tela y al mismo tiempo hacer caer las pelotas de color rojo (que son las que representan las emociones negativas tales como el enojo, la soberbia, el orgullo, la envidia, etc.) y conservar las amarillas (que son las que representan las emociones positivas tales como el asertividad, la empatía, liderazgo, la escucha activa, etc.). Así mismo el facilitador indicara que si una pelota amarilla cae por error tendrán que levantarla y volver a empezar de nuevo con la dinámica hasta conseguir hacerlo correctamente.

Ganará el equipo que logre terminar primero con el objetivo.

### **LA OBSESIÓN GEOMÉTRICA**

El facilitador formara grupos de 8 a 10 integrantes dependiendo de los participantes (los equipos deben estar distribuidos equitativamente). Luego se pedirá a los equipos que en el ambiente designado se coloquen un equipo en

frente de otro dejando un espacio entre ellos, los equipos deberán formar una hilera, así mismo en el centro del ambiente deberá estar ubicado un cono (ósea en el centro de todos los equipos). Luego se les designara o entregara un número a los integrantes del grupo si son 8 integrantes del 1 al 8, lo mismo será con los siguientes grupos.

El facilitador indicara que cuando de la orden y diga un numero en voz alta por ejemplo diga “uno”, todos los unos de los grupos tendrán que salir y dar una vuelta pasando por detrás de cada equipo hasta llegar nuevamente con su equipo para colocarse atrás del ultimo integrante de su equipo y luego pasar por las entrepiernas de sus compañeros y lograr tocar el cono que se encuentra en frente de ellos. (Para esto los equipos tendrán que estar atentos para cuando su compañero llegue y esperarlo con las piernas abiertas y así puedan pasar lo más rápido posible y lograr tocar el cono).

Se le dará un punto al equipo que logre tocar primero el cono, el equipo que logre acumular más puntos será el ganador.

Así se seguirá hasta que todos los números hayan salido para esto no es necesario decir los números en orden pueden alternar.

### **GANA SALTANDO**

Se formarán dos grandes grupos que serán ubicados de extremo a extremo, en un camino de hilera de aros (ula ulas). Para esto el facilitador tendrá que formar un camino con aros en forma de sig zag, o como mejor le parezca, el camino debe ser lo más larga posible.

Cuando el facilitador de la señal los equipos tendrán que movilizarse saltando de aro en aro, siguiendo el camino hasta encontrarse con el integrante del equipo contrario, para lograr pasar o hacerse camino los integrantes tendrán que jugar a la piedra, papel, o tijera el integrante que gane lograra pasar y continuara desafiando al siguiente integrante del equipo contrario, en cambio el que pierda tendrá que regresar y colocarse nuevamente detrás de su equipo para volverlo a intentar. El objetivo es que todos los integrantes logren hacerse paso y terminar el camino.

Gana el equipo donde todos sus integrantes hayan logrado terminar el camino.

### **CANTA Y GANA CORPORATIVO**

Se formarán dos grandes grupos, que estarán ubicados uno al frente del otro. El facilitador colocará una campana o un cono que estará ubicado a una distancia de los grupos.

	<p>El facilitador hará sonar el inicio de una canción y si uno de los grupos sabe de qué canción se trata y si podrán cantarla entonces uno de sus integrantes tendrá que ir a tocar la campana o el cono, lo más antes posible, antes que el equipo contrario les gane, después regresara a donde está su grupo y todos tendrán que cantar la música al mismo tiempo, sin embargo si algunos de los integrantes no sabe la letra de la canción en ese caso tendrán que coordinar una coreografía y bailar al ritmo de la canción mientras sus compañeros cantan.</p> <p>Gana el equipo que mayor puntaje acumule.</p>			
<p>Cierre y Retroalimentación</p>	<p>El facilitador realiza las siguientes preguntas ¿Cuál fue su experiencia de este full Day? ¿Que se pueden llevar consigo después de experimentar este full day?</p>			

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Atance, J. (2002). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en docentes.
- Ausubel, D y Novak, H. J. (1997). Psicología Educativa: un punto de vista cognitivo. México D.F Trillas.
- Ayuso, J. y López, J. (1993). Síndrome de Burnout y SIDA. Cuadernos de medicina. Psicosomática.
- Bagés, N. (1990). Relaciones entre estrés académico, apoyo social, salud mental y rendimiento académico en estudiantes universitarios venezolanos. Universidad Simón Bolívar, Caracas, Venezuela
- Bambula, F y Gómez, I (2016). La investigación sobre el síndrome de Burnout en América Latina entre 200 y el 2010. Consultado en: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- Barreto, S. (2001). "El síndrome de burnout". Diario *La Voz del Interior*, Córdoba, Argentina.
- Barrón, A. (1996). *Apoyo social. Aspectos teóricos y aplicaciones*. Madrid: Siglo XXI. España Editores, S.A
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3<sup>a</sup> ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Buzzetti, M. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile. Escuela de Psicología, Universidad de Chile.
- Carrasco, S (2013) Metodología de la investigación Científica. 2da edición. 5ta. Impesión2013. Editorial San Marcos.
- Cassel, J (1976) The contribution of the social environment to host resistance. Am. J. Epidemol.
- Castellón, M (2017) "Apoyo Social Entre Docentes En La Escuela Municipal". Tesis de Maestría. Universidad de Chile.
- Castro, P (2008) "El estrés docente en los profesores de escuela pública" tesis de maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Céspedes, A (2013) "Educar las emociones, educar para la vida". Ediciones B, Chile S.A
- Cherniss, C. (1980). Staff burnout: Job stress in the human services. Beverly Hills: Saga.
- Cotter, K y Mena, M (2001). Impact of the supervisory relationship on worker job satisfaction and burnout. *Dissertation Abstract International Section A: Humanities and Social Sciences*.
- Cutrona, C. E. (1986). Behavioral manifestations of social support: a microanalytic investigation. *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Del Pozo, A. (2000). Repercusiones de la depresión de los docentes en el ámbito escolar. *Revista Complutense de Educación*, Vol.11 N° (1), Recuperado de <http://www.ucm.es/BUCM/revistas/edu/11302496/articulos/>
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). Burnout: Stages of disillusionments in the helping professions. New York: Editorial Human Sciences Press
- Escurra, L (1988) Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revistas.pucp.edu.pe*. En <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/4555>
- Esteve, J.M. (1987) El malestar docente. Barcelona: Laia
- Flores, G (2017) "Apoyo social percibido como predictor de calidad de Vida en adultos mayores afiliados a la Asociación arequipeña de Alzheimer - 2017" tesis de maestría. Universidad Católica de Santa María. Arequipa - Perú 2017.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal Sociology Issues*.
- Garcés de los Fayos, J. (2003). Hacia un modelo teórico explicativo: El síndrome de burnout: una propuesta integradora. *Cuadernos de la psicología del deporte*.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *spss for Windows step by step: A Simple Guide and Reference*. 11.0 Update (4.ª ed.). Boston: Allyn & Bacon
- Gil-Monte, P. & Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Grau, G., y Chacón, M. (1988). Burnout: una amenaza a los equipos de salud. Conferencia - jornada de actualización en psicología de la salud. Asociación colombiana de psicología de la salud.

- Hernández, S., Baptista, L., Fernández, C. (2010), Metodología de la investigación. 5ta Edición. México, Mc GrawHill Interamericana.
- Hildebrando, A (2012) Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco Enero –junio 2009. Universidad Ricardo Palma Facultad De Medicina Humana. Lima-Perú 2012.
- House, J. S. (1981). *Work Stress and Social Support*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.
- Jiménez Figueroa, A., & Jara Gutiérrez, M., & Miranda Celis, E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Psicología Escolar e Educativa*.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986): *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca
- Kahn, R. y Antonucci, T. (1980). Convoyes sobre el curso de la vida: apego, roles y apoyo social. En P. Baltes & O. Brim (Eds.), *Vida útil desarrollada y comportamiento*. Boston: Lexington
- Lin, N.; Dean, A. y Ensel, W.M. (1986). *Social support, life events and depression*. Nueva York: Academic Press
- Marengo, A y Ávila, J (2015) “Dimensiones de apoyo social asociadas con síndrome de burnout en docentes de media académica”. Artículo científico. *Pensamiento Psicológico*, Vol 14, No 2, 2016, pp. 7-18 <http://www.redalyc.org/pdf/801/80146474001.pdf>
- Marin RS. (1991) Apathy: a neuropsychiatric syndrome. *J Neuropsychiatry Clin Neurosci*
- Marrau, C. (2004). El síndrome de burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en Humanidades*.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory, Manual* Madrid-España.
- Menéndez, C., & Moreno Óliver, F. X. (2006). *Ergonomía para docentes, análisis del ambiente de trabajo, prevención de riesgos*. Barcelona, España: Graó.



- Minedu (2014) Modelo de Servicio educativo: Jornada escolar completa para las instituciones educativas públicas del nivel de educación secundaria
- Montoya, L. y Ramos, D. (2008). Síndrome de Burnout una institución privada Chiclayo. (Tesis inédita para la obtención de licenciatura). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo – Perú.
- Novel, G. (1991). Sistemas sociales de apoyo. Enfermería “psicosocial” II. Barcelona: Salvat.
- Novella, C. (2002). Burnout y apoyo social en el profesorado. Anales de la Psicología.
- Olaya, C (2015) “Síndrome de Burnout o Síndrome de Agotamiento Profesional (Sap) en el trabajo de los docentes distritales de la localidad de Usme” tesis de maestría. Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de educación humanidades. Bogotá D.C. 2015.
- OMS (1995). Salud Ocupacional para Todos. Suiza-Ginebra. Consultado el 31 de junio del 2017 en [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42109/1/951802071X\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42109/1/951802071X_spa.pdf)
- OMS. (2005). Prevención en salud mental. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/18569719/prevencion-en-salud-mental>
- Oramas, A (2013) “Estrés laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria” tesis doctoral. Escuela nacional de salud pública. Instituto nacional de salud de los trabajadores.
- Paredes, H (2016) “Síndrome de Burnout y desempeño docente en el I.S.E.P Honorio Delgado Espinoza, Cayma, Arequipa – 2015”. Tesis doctoral. Universidad Cesar Vallejo. Arequipa - Perú.
- Pérez, J. y Martín, F. (2004). El apoyo social. España: Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. Recuperado el 20 de abril del 2017 <http://www.redalyc.org/pdf/801/80146474001.pdf> .
- Polaino, A. (1982). El estrés de los profesores: estrategias de intervención para su manejo y control. Revista Española de Pedagogía, vol.157
- Quaas, C. (2006). Diagnóstico de Burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en profesores universitarios de la quinta región de Chile. Psicoperspectivas revista de la escuela de psicología facultad de filosofía y educación pontificia universidad católica de Valparaíso V (1). Recuperado de:

<http://www.psicoperspectivas.equipu.cl/index.php/psicoperspectivas/articloe/viewFile/35/35>. Revista Española de Salud Pública.

- Rozas, G (2015) "Niveles de desgaste profesional (Burnout) en docentes y estrategias de prevención. Tesis doctoral. Universidad Santo Tomás. Chile
- Rubio, (2013) "Estrés en profesores extremeños de infantil, primaria y secundaria" tesis doctoral. Universidad de Extremadura. España
- Sarafino, E. (1990). Psicología de la salud: interacciones biopsicosociales
- Esteve, J.M. (1987). El malestar docente. Barcelona: Laia.
- Tagariello P, Girardi P, Amore M (2009). Depression and apathy in dementia: same syndrome or different constructs? A critical review. Arch Gerontol Geriatr.
- Tito, R (2017). "Relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral docente en instituciones educativas católicas de la Ugel 03- Lima". Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima – Perú.
- Travers y Cooper (1997). El estrés de los profesores. La presión en la actividad docente. Barcelona: Paidós
- Turner, R. & Marino, F. (1994). Apoyo social y Estructura social: una epidemiología descriptiva. Revista de Salud y Comportamiento Social.
- Valdivia, R (2016). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de tres academias preuniversitarias Arequipa 2016. Tesis Licenciatura. Universidad San Augustin. Arequipa
- Wortman, C. y Lehman D. (1985), "Reactions to victims of life crisis: Support attempts that fail". Boston

# **ANEXOS**

**IX. ANEXOS**

**ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título: El apoyo social y su relación con el agotamiento profesional en docentes de II.EE. policiales. Arequipa 2018**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables Dimensiones</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿En qué medida influye el apoyo social en el agotamiento profesional en docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>✓ ¿Cuál es el nivel de apoyo social que perciben los docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa. 2018?</p> <p>✓ ¿Cómo se clasifica la muestra en función a</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar en qué medida el apoyo social influye en el agotamiento profesional en docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>✓ Establecer el nivel de apoyo social que perciben los docentes de las instituciones educativas policiales. Arequipa 2018</p> <p>✓ Clasificar la muestra en función a los criterios de la variable dependiente: sin agotamiento</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p><b>Hi:</b> El apoyo social influye en el agotamiento profesional en docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018</p> <p><b>Ho:</b> El apoyo social no influye en el agotamiento profesional en docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p><b>H1:</b> El apoyo social influye en la dimensión cansancio emocional en docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018.</p> <p><b>Ho:</b> El apoyo social no influye en la dimensión cansancio</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p>Apoyo Social</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo Emocional</li> <li>• Apoyo Informativo</li> <li>• Apoyo Instrumental</li> </ul> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p>Agotamiento Profesional</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento emocional</li> <li>• Despersonalización</li> <li>• Realización</li> </ul>	<p><b>TIPO:</b> Básica No experimental</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>Correlacional causal</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 -- r --&gt; O2             </pre> </div> <p><b>MÉTODO:</b></p> <p>Hipotético-Deductivo</p> <p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>Docentes de instituciones</p>

<p>los criterios de la variable dependiente: sin agotamiento profesional, con tendencia a padecer agotamiento profesional y con agotamiento profesional?</p> <p>✓ Cuál es la situación final del agotamiento profesional en docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018?</p> <p>✓ ¿Cómo influye el Apoyo social en la dimensión cansancio emocional en docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018?</p> <p>✓ ¿Cómo influye el</p>	<p>profesional, con tendencia a padecer agotamiento profesional y con agotamiento profesional.</p> <p>✓ Determinar la influencia del apoyo social en la dimensión cansancio emocional en docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018</p> <p>✓ Determinar la influencia del apoyo social en la dimensión realización personal en docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018.</p> <p>✓ Determinar la influencia del apoyo social en la dimensión despersonalización en docentes de</p>	<p>emocional en docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018.</p> <p><b>H<sub>2</sub>:</b> El apoyo social influye en la dimensión despersonalización en docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018.</p> <p><b>H<sub>0</sub>:</b> El apoyo social no influye en la dimensión despersonalización en docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018.</p> <p><b>H<sub>3</sub>:</b> El apoyo social influye en la dimensión realización personal en docentes de instituciones educativas policiales Arequipa 2018.</p> <p><b>H<sub>0</sub>:</b> El apoyo social no influye en la dimensión realización personal en docentes de instituciones educativas</p>	<p>personal</p>	<p>educativas policiales de Arequipa.</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTO</b></p> <p><b>VI:</b> Apoyo Social</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>VD:</b> Agotamiento Profesional</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de burnout</p> <p><b>ANÁLISIS DE DATOS</b></p> <p>Descriptivo - Inferencial</p>
--	---	--	-----------------	--

<p>apoyo social en la dimensión despersonalización en docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018?</p> <p>✓ ¿Cómo influye el apoyo social en la dimensión realización Personal en docentes de instituciones educativas policiales. Arequipa 2018?</p>	<p>instituciones educativas policiales. Arequipa 2018.</p>	<p>policiales Arequipa 2018.</p>		
--	--	----------------------------------	--	--

## ANEXO 02: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Título: El apoyo social y su relación con el agotamiento profesional en docentes de II.EE. Arequipa 2018**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>APOYO SOCIAL</b>	El apoyo social es el conjunto de transacciones emocionales, informativas y de ayuda tangible que recibimos de nuestras redes informales e íntimas, así como de otros grupos y la comunidad global, incluidas las transacciones reales, la percepción de ellas y la satisfacción con la ayuda recibida (Barrón 1996)	El apoyo social será medido mediante la aplicación de un cuestionario, que consta de tres dimensiones las cuales están orientadas a medir el apoyo emocional, el apoyo instrumental y el apoyo informacional; así también está constituido por 20 ítems con cuatro opciones de respuesta para cada ítem (Escala tipo Likert).	<p><b>Apoyo emocional</b></p> <hr/> <p><b>Apoyo Instrumental</b></p> <hr/> <p><b>Apoyo Informacional</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Familia</li> <li>• Amigos y compañeros de trabajo.</li> <li>• Otros</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de ayuda</li> <li>• Asistencia material</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de ayuda</li> <li>• Asistencia material</li> </ul>	Ordinal e intervalo

<b>AGOTAMIENTO PROFESIONAL</b>	<p>Agotamiento Profesional o Burnout es estar o sentirse quemado, “conjunto de síntomas inespecíficos que pueden aparecer en el ambiente laboral y que son el resultado de una demanda profesional excesiva” Freudenberger (1974)</p>	<p>El agotamiento Emocional en los docente será medido mediante la aplicación de un cuestionario validado denominado , que consta de tres dimensiones las cuales están orientadas a medir el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal; así también está constituido por ítems con seis de respuesta para cada ítem (Escala tipo Likert).</p>	<p><b>Cansancio Emocional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatiga</li> <li>• Emocional</li> <li>• Irritabilidad</li> <li>• Desánimo</li> </ul>	Ordinal e intervalo
			<p><b>Despersonalización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apatía</li> <li>• Culpabilidad</li> </ul>	
			<p><b>Realización Personal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía</li> <li>• Entusiasmo</li> </ul>	



### ANEXO 03: MATRIZ DEL INSTRUMENTO

Título: El apoyo social y su influencia en el agotamiento profesional en docentes de instituciones educativas policiales.  
Arequipa 2018.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	PESO %	N° DE ITEMS
<b>AGOTAMIENTO PROFESIONAL</b>	<b>Cansancio Emocional</b>	<b>Fatiga emocional</b>	1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado/a. 2. Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo. 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. 6. Siento que trabajar todo el día con estudiantes supone un gran esfuerzo y me cansa.	<b>41</b>	<b>9</b>
		<b>Irritabilidad</b>	8. Siento que mi trabajo me está desgastando. 13. Me siento frustrado/a en mi trabajo. 14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro. 16. Trabajar directamente con estudiantes me produce bastante estrés. 20. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades		
	<b>Despersonalización</b>	<b>Desanimo</b>	15. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis estudiantes.	<b>23</b>	<b>5</b>
		<b>Apatía</b>	10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.		

		<b>Culpabilidad</b>	<p>5. Creo que estoy tratando a algunos estudiantes como si fueran objetos.</p> <p>11.Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente</p> <p>22. Creo que los estudiantes me culpan de algunos de sus problemas.</p>		
	<b>Realización Personal</b>	<b>Empatía</b>	<p>1. Tengo facilidad para comprender como piensan mis estudiantes.</p> <p>7. Me enfrento muy bien con los problemas que presentan mis estudiantes.</p> <p>9. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis estudiantes.</p>	<b>36</b>	<b>8</b>
		<b>Entusiasmo</b>	<p>12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.</p> <p>17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mis clases.</p> <p>18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con estudiantes.</p> <p>19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.</p> <p>21. Siento que en mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.</p>		

<b>APOYO SOCIAL</b>	<b>Apoyo emocional</b>	<b>Familia</b>	1. Mi familia es cariñosa conmigo 2. Mi familia me apoya y me ayuda cuando lo necesito. 3. Mi familia reconoce lo que hago bien. 4. Puedo hablar de mis problemas con mi familia sin temor. 5. Mi familia me respeta y demuestra afecto por mi  6. Mis compañeros de trabajo me apoyan emocionalmente cuando lo necesito.	<b>48</b>	<b>11</b>
		<b>Amigos y Compañeros de trabajo.</b>	7. Mis compañeros de trabajo y amigos me hacen sentir querido, estimado y respetado 8. Cuento con al menos un amigo o compañero de trabajo que me hace saber cómo se sintió en una situación similar a la que estoy pasando.		
		<b>Otros</b>	9. Mis estudiantes y padres de familia me demuestran su afecto y cariño 10. El director (a) demuestra afecto hacia mi persona 11. En mi trabajo, siento que formo parte de un grupo		
	<b>Apoyo Instrumental</b>	<b>Prestación de ayuda</b>	12. Tengo quien me apoye sin importar lo que esté haciendo o cómo me siento 13. Mis compañeros de trabajo me brindan ayuda cuando la requiero 14. Tengo alguien que me ayuda en las tareas que no son propias de mi trabajo (labores domésticas, realización de trámites, etc) 15. Frente a un problema personal, el director muestra disposición en ayudarme	<b>30</b>	<b>6</b>
		<b>Asistencia material</b>	16. Cuando estoy pasando por situaciones económicas difíciles cuento con personas que me brindan su apoyo. 17. Las autoridades del colegio proveen de material para la realización de mi labor educativa evitando así frustración en mí.		
		<b>Información</b>	18. Hay personas que valoran mis habilidades y competencias 19. Cuento con alguien que me dé consejos útiles para		

	<b>Apoyo Informativo</b>		<p>aplicarlos a situaciones difíciles que se me puedan presentar.</p> <p>20. Cuanto con alguien dispuesto a ayudarme para tomar decisiones importantes.</p> <p>21. El director informa con suficiente antelación de los cambios que puedan afectar mi labor docente</p> <p>22. Cuento con personas que me brindan información y me orientan para realizar bien mi trabajo docente.</p> <p>23. Cuento con personas que me den una orientación eficaz después del monitoreo en el aula.</p>	<b>22</b>	<b>6</b>
--	------------------------------	--	---	-----------	----------

## ANEXO 04: INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO DE APOYO SOCIAL EN DOCENTES

Marque según corresponda

**Sexo:**  F  M  
**Nivel:**  Secundaria  Primaria  Inicial  
**Situación Laboral:**  Nombrado  Contratado

**Instrucciones:** Las siguientes preguntas se refieren al apoyo o ayuda con la que usted cuenta en diferentes situaciones. Lea cada una de las siguientes frases cuidadosamente. Coloque el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que se presentan los siguientes enunciados: Este cuestionario es de carácter netamente confidencial y anónimo

1 = Nunca    2 = Pocas veces    3 = Algunas veces    4 = La mayoría de las veces    5 = Siempre

N°	ITEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	Mi familia es cariñosa conmigo.					
2	Mi familia me apoya y me ayuda cuando lo necesito.					
3	Mi familia reconoce lo que hago bien.					
4	Puedo hablar de mis problemas con mi familia sin temor.					
5	Mi familia me respeta y demuestra afecto por mí.					
6	Mis compañeros de trabajo me apoyan emocionalmente cuando lo necesito.					
7	Mis compañeros de trabajo y amigos me hacen sentir querido, estimado y respetado.					
8	Cuento con al menos un amigo(a) o compañero de trabajo que me hace saber cómo se sintió en una situación similar a la que estoy pasando.					
9	Mis estudiantes y padres de familia me demuestran su cariño.					
10	El director (a) demuestra afecto hacia mi persona					
11.	En mi trabajo, siento que formo parte de un grupo					
12	Tengo quien me apoye sin importar lo que esté haciendo o cómo me siento.					
13	Mis compañeros de trabajo me brindan ayudan cuando la requiero.					
14	Tengo alguien que me ayuda en las tareas que no son propias de mi trabajo (labores domésticas, realización de trámites, conseguir una cita médica, etc).					
15	Frente a un problema personal, el director muestra disposición en ayudarme.					
16	Cuando estoy pasando por situaciones económicas difíciles cuento con personas que me brindan su apoyo.					
17	Las autoridades del colegio proveen de material para la realización de mi labor educativa evitando así frustración en mí.					
18	Hay personas que valoran mis habilidades y competencias.					
19	Cuento con alguien que me dé consejos útiles para aplicarlos a situaciones difíciles que se me puedan presentar.					
20	Cuento con alguien dispuesto a ayudarme para tomar decisiones importantes.					
21	El director informa con suficiente antelación de los cambios que puedan afectar mi labor docente.					
22	Cuento con personas que me brindan información y me orientan para realizar bien mi trabajo docente.					
23	Tengo la posibilidad de hablar con alguien sobre las dudas que pueda tener en temas propios de mi labor.					

**GRACIAS POR SU COLABORACION**

## CUESTIONARIO AGOTAMIENTO PROFESIONAL O BURNOUT

**INSTRUCCIONES:** Estimado docente lea cuidadosamente los ítems y señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= Nunca      1= Pocas veces al año      2= Una vez al mes o menos      3= Unas pocas veces al mes  
 4= Una vez a la semana      5= Unas pocas veces a la semana      6= Todos los días.  
 Este cuestionario es de carácter netamente confidencial y anónimo

N°	ITEMS	VALOR						
		0	1	2	3	4	5	6
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado/a.							
2	Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4	Tengo facilidad para comprender como piensan mis estudiantes.							
5	Creo que estoy tratando a algunos estudiantes como si fueran objetos.							
6	Siento que trabajar todo el día con estudiantes supone un gran esfuerzo y me cansa.							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que presentan mis estudiantes.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.							
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis estudiantes.							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.							
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis estudiantes.							
16	Trabajar directamente con estudiantes me produce bastante estrés.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mis clases.							
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con estudiantes.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que en mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.							
22	Creo que los estudiantes me culpan de algunos de sus problemas.							

## **ANEXO 5: FICHA TECNICA DE LOS INSTRUMENTOS**

### **ESCALA MBI – INVENTARIO “BURNOUT” O AGOTAMIENTO PROFESIONAL DE C. MASLACH PARA DOCENTES**

El contenido del presente instructivo nos permite obtener datos de la Escala de Maslach Burnout Inventory que ha sido auto administrado a los docentes de instituciones educativas policiales.

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout o también conocido como Agotamiento profesional.

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.) Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

#### **RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA**

- 0 = Nunca.
- 1 = Pocas veces al año o menos.
- 2 = Una vez al mes o menos.
- 3 = Unas pocas veces al mes.
- 4 = Una vez a la semana.
- 5 = Unas pocas veces a la semana.
- 6 = Todos los días.

## CÁLCULO DE PUNTUACIONES DE LAS DIMENSIONES

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	<i>Indicios de Burnout o Agotamiento profesional</i>
<b>Cansancio emocional</b>	1-2-3-6-8-13-14-16-20	<b>Más de 26</b>
<b>Despersonalización</b>	5-10-11-15-22	<b>Más de 9</b>
<b>Realización personal</b>	4-7-9-12-17-18-19-21	<b>Menos de 34</b>

## VALORES DE REFERENCIA

	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
Cansancio emocional	0 - 18	19 - 26	<b>27 – 54</b>
Despersonalización	0 - 5	6 - 9	<b>10 - 30</b>
Realización personal	<b>0 - 33</b>	34 – 39	40 - 56

## CRITERIOS PARA DETERMINAR EL AGOTAMIENTO PROFESIONAL

	<b>Puntuación final</b>
Con Agotamiento profesional	<b>&gt;=88 Puntos</b>
Tendencia a padecer Agotamiento profesional	<b>44-87 puntos</b>
Sin Agotamiento profesional	<b>&lt;=43 puntos</b>



## FICHA TECNICA

### “CUESTIONARIO APOYO SOCIAL EN DOCENTES”

- Nombre** : Cuestionario apoyo social en docentes
- Autor** : Gálvez Galarza Pilar Victoria
- Año** : 2018
- Dimensiones** : Apoyo emocional, apoyo instrumental y apoyo informacional
- Objetivo** : Determinar el nivel de apoyo social que perciben los docentes
- Administración** : Individual y/o colectiva
- Tiempo de duración** : 15 minutos aproximadamente
- Contenido** : El cuestionario está constituido por 23 items, con una escala de valoración tipo Likert con cinco opciones:  
(1) Nunca  
(2) Pocas veces  
(3) Algunas veces  
(4) La mayoría de las veces  
(5) Siempre

#### CALCULO DE PUNTUACION DE LAS DIMENSIONES Y LA VARIABLE

DIMENSIONES	ALTO	REGULAR	BAJO
Apoyo Emocional	41 - 55	26 - 40	11 - 25
Apoyo Instrumental	22 -30	14 - 21	06 - 13.
Apoyo Informacional	22 -30	14 - 21	06 - 13.
<b>VARIABLE APOYO SOCIAL</b>	<b>85 - 115</b>	<b>54 - 84</b>	<b>23 - 53</b>

## ANEXO 06: BASE DE DATOS PRUEBA PILOTO – CONFIABILIDAD ESTADISTICA

### PRUEBA PILOTO APOYO SOCIAL

UNID	APOYO EMOCIONAL											APOYO INSTRUMENTAL						APOYO INFORMACIONAL						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
1	3	1	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	4	60
2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	77
3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	70
4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	76
5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	72
6	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	75
7	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
8	4	4	3	3	2	1	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	73
9	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	3	1	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	57
10	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	1	2	1	48
11	3	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1	3	2	1	48
12	3	4	1	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	78
13	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	2	4	79
14	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	5	5	88
15	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	72
16	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	79
17	3	1	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	70
18	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	74
19	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	54
20	3	1	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	3	49
21	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	77
22	3	1	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	67
23	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	2	67
24	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	5	87
25	5	3	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	88

VARIABLE APOYO SOCIAL		APOYO EMOCIONAL		APOYO INSTRUMENTAL		APOYO INFORMACIONAL	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
.923	23	.830	11	.857	6	.796	6

## PRUEBA PILOTO AGOTAMIENTO PROFESIONAL

UNID	CANSANCIO EMOCIONAL									DESPERSONALIZACION					REALIZACION PERSONAL							TOTAL	
	1	2	3	6	8	13	14	16	20	5	10	11	15	22	4	7	9	12	17	18	19		21
1	2	5	0	2	4	2	2	2	5	2	2	2	2	4	5	3	2	2	2	2	4	4	60
2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	25
3	0	5	0	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	98
4	0	5	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	5	2	2	2	2	2	2	5	47
5	1	1	1	2	1	0	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	21
6	4	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	3	1	35	
7	2	4	4	2	2	2	2	4	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	65
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
9	4	5	4	4	4	6	5	5	5	1	4	6	4	0	3	5	5	6	5	4	4	4	93
10	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	77
11	4	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	3	1	35	
12	2	4	4	2	2	2	2	4	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	65
13	0	5	0	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	4	5	2	2	2	2	2	2	4	50
14	1	1	1	2	1	2	2	4	4	2	1	1	3	1	1	1	1	3	3	4	5	2	46
15	4	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	1	4	1	1	1	2	2	2	3	4	41
16	2	4	4	2	2	5	5	4	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	1	1	1	2	63
17	2	2	2	2	2	2	6	1	4	2	2	2	1	1	2	2	2	1	5	1	1	4	49
18	4	5	4	4	4	1	1	5	4	5	4	5	5	0	3	5	5	5	2	2	2	4	79
19	2	5	0	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	2	4	5	4	4	1	61
20	2	1	1	1	2	3	4	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	5	1	1	1	35
21	2	2	2	2	5	1	1	2	5	2	2	2	4	3	2	5	2	1	5	4	5	1	60
22	1	1	2	1	1	1	1	4	4	1	2	4	4	2	1	1	2	5	2	2	2	4	48
23	0	5	1	5	1	4	4	2	1	5	0	2	2	2	6	1	1	2	0	1	1	3	49
24	2	3	4	2	2	2	1	4	1	2	2	1	6	0	2	4	3	4	2	2	2	1	52
25	0	1	1	1	2	1	1	1	5	1	2	2	1	3	6	2	2	5	2	2	4	1	46

Agotamiento Profesional		Cansancio Emocional		Despersonalización		Realización Personal	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
.912	22	.777	9	.746	5	.819	8

## ANEXO 07: VALIDEZ DE CRITERIO

### VALIDEZ DE CRITERIO APOYO SOCIAL EN DOCENTES Y CUESTIONARIO MOS (Contraste)

Correlaciones			
	CUESTIONARIO APOYO SOCIAL EN DOCENTES		CUESTIONARIO MOS
<b>CUESTIONARIO APOYO SOCIAL EN DOCENTES</b>	Correlación de Pearson	1	,886**
	Sig. (bilateral)		0
	N	25	25
<b>CUESTIONARIO MOS</b>	Correlación de Pearson	,886**	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	25	25

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### VALIDEZ DE CRITERIO AGOTAMIENTO PROFESIONAL Y ESTRÉS

Correlaciones			
	AGOTAMIENTO PROFESIONAL		ESTRÉS PERCIBIDO
<b>AGOTAMIENTO PROFESIONAL</b>	Correlación de Pearson	1	,865**
	Sig. (bilateral)		0
	N	25	25
<b>ESTRÉS PERCIBIDO</b>	Correlación de Pearson	,865**	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	25	25

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### PERCIBIDO (Contraste)

## ANEXO 08: INSTRUMENTOS DE CONTRASTE

### ESTRÉS PERCIBIDO

CODIGO 001 AP

Las preguntas de la siguiente escala se refieren a sus sentimientos y pensamientos durante el mes recién pasado. En cada caso, indique con qué frecuencia o cuán a menudo usted se sintió o reaccionó de determinada manera. A pesar de que algunas preguntas son similares, existen diferencias entre ellas, por lo tanto, deben considerarse cada pregunta en forma separada. La mejor manera de responder a cada pregunta es lo más rápido posible, es decir, no trate de contar todas las veces que se sintió de determinada manera, más bien indique la alternativa que le parezca más cercana.

**Señale la opción de respuesta que más representa lo que usted sintió.**

	Nunca	Casi nunca	A veces	Con bastante frecuencia	Casi siempre
1. En el último mes, ¿cuántas veces se sintió mal por algo que le sucedió repentinamente?	0	1	2	3	4
2. En el último mes, ¿cuántas veces sintió que era incapaz de controlar las cosas importantes que le estaban sucediendo en su vida?	0	1	2	3	4
3. En el último mes, ¿cuántas veces se sintió nervioso o "estresado"?	0	1	2	3	4
4. En el último mes, ¿cuántas veces ha superado con éxito las situaciones fastidiosas (aburridas) de la vida?	0	1	2	3	4
5. En el último mes, ¿cuántas veces sintió que estaba haciéndole frente a algo, en forma eficaz, a algún cambio importante de su vida? *	0	1	2	3	4
6. En el último mes, ¿cuántas veces se sintió confiado en su habilidad para manejar sus problemas personales? *	0	1	2	3	4
7. En el último mes, ¿cuántas veces sintió que las cosas iban a tener un resultado positivo para usted? *	0	1	2	3	4
8. En el último mes, ¿cuántas veces se dio cuenta que no podía hacerle frente a todas las cosas que le estaban sucediendo?	0	1	2	3	4
9. En el último mes, ¿cuántas veces pudo controlar las situaciones fastidiosas (aburridas) de su vida? *	0	1	2	3	4
10. En el último mes, ¿cuántas veces sintió que no tenía que preocuparse por ciertas situaciones? *	0	1	2	3	4
11. En el último mes, ¿cuántas veces se enojó por cosas que estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
12. En el último mes, ¿cuántas veces pensó en las cosas que le quedaban por hacer?	0	1	2	3	4
13. En el último mes, ¿cuántas veces fue capaz de controlar la manera en que invertía (ocupaba) su tiempo? *	0	1	2	3	4
14. En el último mes, ¿cuántas veces sintió que se amontonaban tanto los problemas y que no había manera de poder solucionarlos?	0	1	2	3	4

Antes de sumar, se deben INVERTIR LOS PUNTAJES de los ítems 5, 6, 7, 9, 10 y 13 pues el objetivo del instrumento es medir el estrés percibido, y estos ítems miden una cualidad opuesta, por lo que al ser invertidos se pueden sumar directamente los puntos. ROJO = INVERTIR PUNTAJE

## Cuestionario MOS de Apoyo Social

CODIGO 001 AS

Las siguientes preguntas se refieren al apoyo o ayuda de que Ud. dispone:  
Aproximadamente. ¿Cuántos amigos íntimos o familiares cercanos tiene Ud.? (Personas con las que se encuentra a gusto y puede hablar de todo lo que se le ocurre)

Escriba el N° de amigos íntimos y familiares cercanos



La gente busca a otras personas para encontrar compañía, asistencia u otros tipos de ayuda ¿Con qué frecuencia Ud. dispone de cada uno de los siguientes tipos de apoyo cuando lo necesita? (**Marque con un círculo uno de los números de cada fila**)

N°	ITEMS	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre
<b>Ayuda Material</b>						
1	Que le ayude cuando tengas que estar en la cama	1	2	3	4	5
2	Que le lleve al médico cuando lo necesite	1	2	3	4	5
3	Que le prepare la comida si no puede hacerlo	1	2	3	4	5
4	Que le ayude en las tareas domésticas si está enfermo	1	2	3	4	5
<b>Apoyo Emocional</b>						
5	Con quien pueda contar cuando necesite hablar	1	2	3	4	5
6	Que le aconseje cuando tenga problemas	1	2	3	4	5
7	Que le informe y ayude a entender la situación	1	2	3	4	5
8	En quien confiar o con quién hablar de si mismo y sus preocupaciones	1	2	3	4	5
9	Cuyo consejo realmente desee	1	2	3	4	5
10	Alguien con quien compartir sus temores y problemas más íntimos	1	2	3	4	5
11	Que le aconseje cómo resolver sus problemas personales	1	2	3	4	5
12	Que comprenda sus problemas	1	2	3	4	5
<b>Apoyo Afectivo</b>						
13	Que le muestre amor y afecto	1	2	3	4	5
14	Que le abrace	1	2	3	4	5
15	A quien amar y hacerle sentirse querido	1	2	3	4	5
<b>Relaciones Sociales de Ocio y Distracción</b>						
16	Con quien pasar un buen rato	1	2	3	4	5
17	Con quien pueda relajarse	1	2	3	4	5
18	Con quien hacer cosas que le sirvan para olvidar sus problemas	1	2	3	4	5
19	Con quien divertirse	1	2	3	4	5

**Gracias por su colaboración**

## ANEXO 09: VALIDACION DE CONSTRUCTO

### APOYO SOCIAL

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
VAR00001	1.000	.379
VAR00002	1.000	.475
VAR00003	1.000	.545
VAR00004	1.000	.477
VAR00005	1.000	.478
VAR00006	1.000	.526
VAR00007	1.000	.488
VAR00008	1.000	.502
VAR00009	1.000	.419
VAR00010	1.000	.366
VAR00011	1.000	.591
VAR00012	1.000	.337
VAR00013	1.000	.271
VAR00014	1.000	.410
VAR00015	1.000	.580
VAR00016	1.000	.411
VAR00017	1.000	.540
VAR00018	1.000	.510
VAR00019	1.000	.453
VAR00020	1.000	.526
VAR00021	1.000	.300
VAR00022	1.000	.180
VAR00023	1.000	.314

Método de extracción: análisis de componentes principales.

#### Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	6.389	27.777	27.777	6.389	27.777	27.777	3.725	16.196	16.196
2	2.024	8.798	36.575	2.024	8.798	36.575	3.354	14.581	30.777
3	1.661	7.222	43.796	1.661	7.222	43.796	2.994	13.019	43.796
4	1.217	5.290	49.086						
5	1.122	4.879	53.965						
6	1.043	4.536	58.501						
7	.982	4.271	62.773						
8	.873	3.796	66.568						
9	.844	3.671	70.239						
10	.765	3.324	73.563						
11	.706	3.069	76.632						
12	.680	2.954	79.587						
13	.637	2.769	82.355						
14	.625	2.717	85.072						
15	.549	2.386	87.458						
16	.472	2.053	89.511						
17	.450	1.957	91.469						
18	.404	1.757	93.226						
19	.369	1.604	94.830						
20	.365	1.587	96.417						
21	.300	1.303	97.720						
22	.272	1.184	98.904						
23	.252	1.096	100.000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Matriz de componente <sup>a</sup>				Matriz de componente rotado <sup>a</sup>			
	Componente				Componente		
	1	2	3		1	2	3
VAR00008	.678	-.123	-.165	VAR00011	<b>.761</b>	.069	-.080
VAR00015	.629	.068	-.423	VAR00015	<b>.660</b>	.378	-.020
VAR00014	.616	.076	-.158	VAR00008	<b>.597</b>	.262	.277
VAR00009	.613	-.201	-.055	VAR00010	<b>.594</b>	.050	.103
VAR00003	.602	-.425	.042	VAR00005	<b>.569</b>	-.077	.386
VAR00002	.573	-.005	.382	VAR00003	<b>.529</b>	-.018	.515
VAR00007	.567	-.264	.310	VAR00009	<b>.513</b>	.168	.357
VAR00012	.558	-.133	-.089	VAR00014	<b>.476</b>	.394	.170
VAR00019	.542	.384	.109	VAR00012	<b>.473</b>	.192	.276
VAR00005	.529	-.438	-.085	VAR00016	<b>.459</b>	.442	-.070
VAR00020	.525	.500	.005	VAR00013	<b>.344</b>	.305	.244
VAR00013	.519	.023	-.022	VAR00017	.180	<b>.712</b>	-.029
VAR00004	.509	-.416	.212	VAR00020	.147	<b>.706</b>	.076
VAR00016	.507	.219	-.325	VAR00018	-.024	<b>.688</b>	.189
VAR00001	.491	.123	.350	VAR00019	.135	<b>.625</b>	.209
VAR00010	.468	-.228	-.307	VAR00021	.103	<b>.531</b>	.088
VAR00022	.407	.118	.005	VAR00022	.217	<b>.324</b>	.168
VAR00021	.405	.367	.032	VAR00006	.072	.044	<b>.720</b>
VAR00017	.495	.534	-.095	VAR00007	.269	.113	<b>.634</b>
VAR00018	.463	.505	.201	VAR00004	.353	-.051	<b>.591</b>
VAR00011	.493	-.203	-.554	VAR00002	.126	.336	<b>.588</b>
VAR00006	.446	-.280	.499	VAR00023	-.072	.279	<b>.481</b>
VAR00023	.356	.067	.427	VAR00001	.044	.395	<b>.470</b>

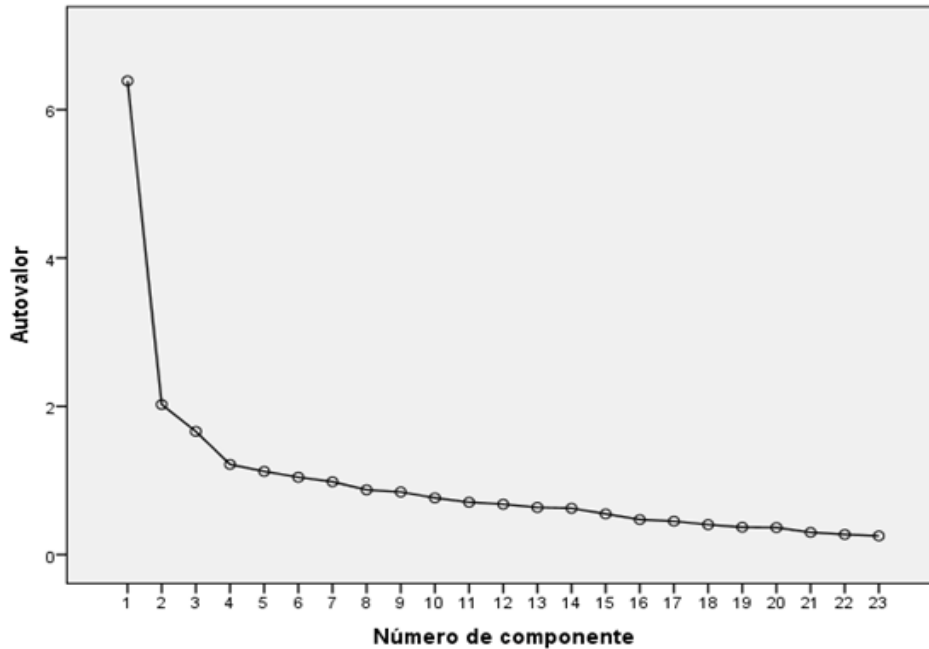
Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de extracción: análisis de componentes principales.  
Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. 3 componentes extraídos.

a. La rotación ha convergido en 8 iteraciones.

Gráfico de sedimentación





## AGOTAMIENTO PROFESIONAL

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
VAR00001	1.000	.265
VAR00002	1.000	.537
VAR00003	1.000	.468
VAR00004	1.000	.523
VAR00005	1.000	.643
VAR00006	1.000	.423
VAR00007	1.000	.552
VAR00008	1.000	.465
VAR00009	1.000	.513
VAR00010	1.000	.401
VAR00011	1.000	.465
VAR00012	1.000	.653
VAR00013	1.000	.565
VAR00014	1.000	.435
VAR00015	1.000	.447
VAR00016	1.000	.506
VAR00017	1.000	.637
VAR00018	1.000	.561
VAR00019	1.000	.231
VAR00020	1.000	.582
VAR00021	1.000	.509
VAR00022	1.000	.307

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Varianza total explicada									
Componente	Autovalores iniciales			cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	7.483	34.012	34.012	7.483	34.012	34.012	3.858	17.538	17.538
2	1.753	7.966	41.978	1.753	7.966	41.978	3.580	16.275	33.813
3	1.453	6.605	48.583	1.453	6.605	48.583	3.250	14.771	48.583
4	1.398	6.353	54.936						
5	1.272	5.783	60.719						
6	1.082	4.920	65.639						
7	.965	4.387	70.027						
8	.823	3.742	73.769						
9	.789	3.584	77.353						
10	.648	2.947	80.300						
11	.625	2.842	83.142						
12	.589	2.677	85.819						
13	.499	2.268	88.087						
14	.427	1.940	90.027						
15	.408	1.853	91.880						
16	.341	1.551	93.431						
17	.327	1.488	94.919						
18	.289	1.315	96.234						
19	.253	1.149	97.384						
20	.218	.993	98.377						
21	.194	.884	99.260						
22	.163	.740	100.000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Matriz de componente <sup>a</sup>				Matriz de componente rotado <sup>a</sup>			
	Componente				Componente		
	1	2	3		1	2	3
VAR00017	.745	.236	.161	VAR00012	<b>.742</b>	.279	.158
VAR00013	.709	.035	-.247	VAR00014	<b>.654</b>	.033	.078
VAR00012	.708	.058	-.384	VAR00013	<b>.636</b>	.325	.235
VAR00018	.698	.198	.186	VAR00011	<b>.564</b>	.255	.287
VAR00009	.690	-.169	-.089	VAR00022	<b>.553</b>	-.025	.024
VAR00002	.682	-.211	-.165	VAR00008	<b>.530</b>	.412	.120
VAR00003	.672	.041	-.119	VAR00003	<b>.521</b>	.325	.302
VAR00011	.652	.100	-.175	VAR00019	<b>.395</b>	.147	.232
VAR00016	.649	.148	.253	VAR00007	.175	<b>.722</b>	-.004
VAR00008	.631	-.125	-.227	VAR00004	.145	<b>.708</b>	.021
VAR00005	.613	.026	.516	VAR00006	.105	<b>.609</b>	.201
VAR00015	.569	-.134	.325	VAR00010	.131	<b>.570</b>	.243
VAR00010	.534	-.290	.176	VAR00002	.494	<b>.523</b>	.142
VAR00006	.518	-.351	.175	VAR00009	.454	<b>.509</b>	.218
VAR00014	.472	.188	-.421	VAR00015	.084	<b>.494</b>	.442
VAR00019	.455	.112	-.108	VAR00021	.076	-.151	<b>.693</b>
VAR00001	.415	.146	.267	VAR00005	.015	.430	<b>.677</b>
VAR00020	.439	.622	-.046	VAR00017	.413	.265	<b>.629</b>
VAR00007	.517	-.534	.013	VAR00018	.355	.274	<b>.600</b>
VAR00004	.504	-.517	.048	VAR00016	.262	.300	<b>.590</b>
VAR00021	.331	.515	.367	VAR00020	.474	-.258	<b>.539</b>
VAR00022	.346	.178	-.394	VAR00001	.105	.172	<b>.474</b>

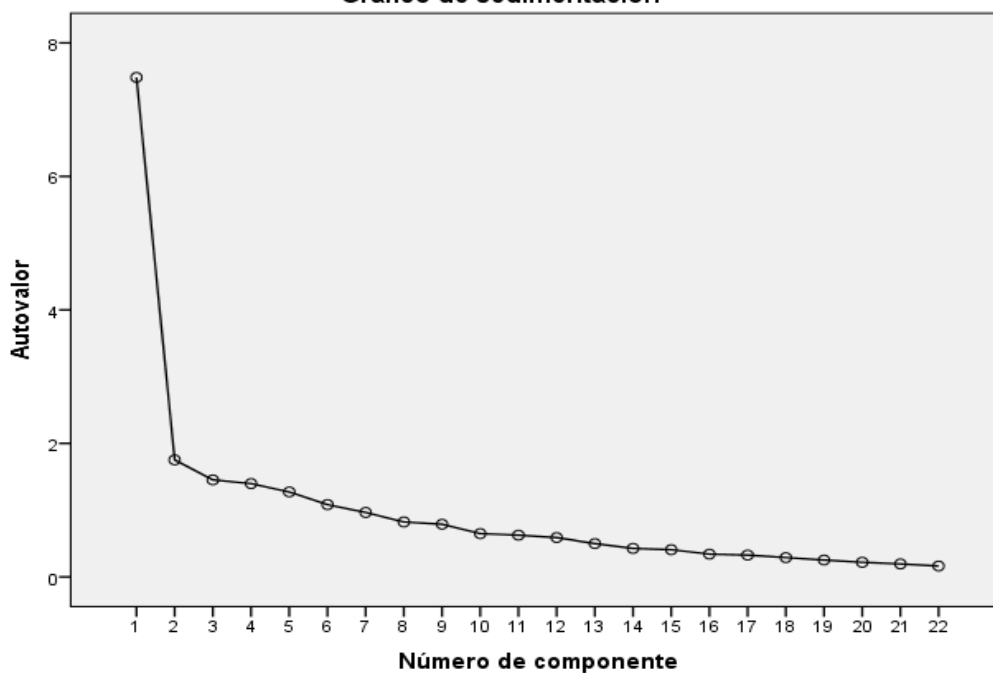
Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de extracción: análisis de componentes principales.  
Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. 3 componentes extraídos.

a. La rotación ha convergido en 6 iteraciones.

Gráfico de sedimentación



## ANEXO 10: PRUEBA V AIKEN

### AGOTAMIENTO PROFESIONAL

#### CLARIDAD

	P1	P2	P3	P6	P8	P13	P14	P16	P20	P5	P10	P11	P15	P22	P4	P7	P9	P12	P17	P18	P19	P21
JUEZ 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SUMA	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
PROMEDIO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>V AIKEN</b>	<b>1</b>																					
V.MIN	1																					
N.CAT	4																					

#### COHERENCIA

	P1	P2	P3	P6	P8	P13	P14	P16	P20	P5	P10	P11	P15	P22	P4	P7	P9	P12	P17	P18	P19	P21
JUEZ 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SUMA	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
PROMEDIO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>V AIKEN</b>	<b>1</b>																					
V.MIN	1																					
N.CAT	4																					

#### RELEVANCIA

	P1	P2	P3	P6	P8	P13	P14	P16	P20	P5	P10	P11	P15	P22	P4	P7	P9	P12	P17	P18	P19	P21
JUEZ 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SUMA	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
PROMEDIO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>V AIKEN</b>	<b>1</b>																					
V.MIN	1																					
N.CAT	4																					

## APOYO SOCIAL

### CLARIDAD

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
JUEZ 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SUMA	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
PROMEDIO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>V AIKEN</b>	<b>1</b>																						
V.MIN	1																						
N.CAT	4																						

### COHERENCIA

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
JUEZ 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SUMA	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
PROMEDIO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>V AIKEN</b>	<b>1</b>																						
V.MIN	1																						
N.CAT	4																						

### RELEVANCIA

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
JUEZ 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
JUEZ 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SUMA	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
PROMEDIO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>V AIKEN</b>	<b>1</b>																						
V.MIN	1																						
N.CAT	4																						

## ANEXO 11: VALIDACION DE EXPERTOS

### MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "El apoyo social y su influencia en el agotamiento profesional en docentes de II.EE. policiales JEC. Arequipa 2017"

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
				1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel	1. Totalmente en desacuerdo	2. Desacuerdo	3. Acuerdo	4. Totalmente de acuerdo	1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
				El ítem no es claro.	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.	El ítem tiene una relación tangencial /ajena con la dimensión	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.	El ítem puede ser eliminado o sin que se vea afectada a la medición de la dimensión.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.	El ítem es relativamente importante.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
<b>APOYO SOCIAL</b> "El apoyo social es el conjunto de provisiones expresivas o instrumentales, percibidas o recibidas, proporcionadas por la comunidad, las redes sociales y las personas de confianza, que se pueden producir en un tanto en situaciones cotidianas como de crisis" (Lin, 1996)	<b>APOYO EMOCIONAL</b>  Conductas que fomentan los sentimientos de bienestar afectivo, y que provocan que el sujeto se sienta querido, respetado y seguro.	<b>Familia</b>	Mi familia es cariñosa conmigo				4			4				4	
			Mi familia me apoya y me ayuda cuando lo necesito.				4			4				4	
			Mi familia reconoce lo que hago bien.				4			4				4	
			Puedo hablar de mis problemas con mi familia sin temor				4			4				4	
			Mi familia me respeta y demuestra afecto por mi				4			4				4	
		<b>Amigos y compañeros de trabajo</b>	Mis compañeros de trabajo me apoyan emocionalmente cuando lo necesito.				4			4				4	
			Mis compañeros de trabajo y amigos me hacen sentir querido, estimado y respetado				4			4				4	
			Cuento con al menos un amigo(a) o compañero de trabajo que me hace saber cómo se sintió en una situación similar a la que estoy pasando				4			4				4	
		<b>Otros</b>	Mis estudiantes y padres de familia me demuestran su cariño				4			4				4	
			El director (a) demuestra afecto hacia mi persona				4			4				4	
			En mi trabajo, siento que formo parte de un grupo				4			4				4	
			Hay personas que valoran mis habilidades y competencias				4			4				4	

<p><b>APOYO INSTRUMENTAL</b></p> <p>Es el comportamiento orientado a la prestación de ayuda directa o servicios.</p>	<p><b>Prestación de ayuda</b></p>	Tengo quien me apoye sin importar lo que esté haciendo o cómo me siento				4				4				4	
		Mis compañeros de trabajo me brindan ayuda cuando la requiero				4				4				4	
		Tengo alguien que me ayuda en las tareas que no son propias de mi trabajo (labores domésticas, realización de trámites, etc)				4				4				4	
		Frente a un problema personal, el director muestra disposición en ayudarme				4				4				4	
	<p><b>Asistencia material</b></p>	Cuando estoy pasando por situaciones económicas difíciles cuento con personas que me brindan su apoyo.				4				4				4	
		Las autoridades del colegio proveen de material para la realización de mi labor educativa evitando así frustración en mí.				4				4				4	
	<p><b>APOYO INFORMACIONAL</b></p> <p>Esta referido a la información que se ofrece a otras personas para que estas puedan usarla para hacer frente a las situaciones problemáticas</p>	<p><b>Información</b></p>	Cuento con alguien que me dé consejos útiles para aplicarlos a situaciones difíciles que se me puedan presentar.				4				4				4
			Cuento con alguien dispuesto a ayudarme para tomar decisiones importantes.				4				4				4
			El director informa con suficiente antelación de los cambios que puedan afectar mi labor docente				4				4				4
			Cuento con personas que me brindan información y me orientan para realizar bien mi trabajo docente.				4				4				4
Tengo la posibilidad de hablar con alguien sobre mis problemas personales y familiares						4				4				4	

  
 FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "CUESTIONARIO DE APOYO SOCIAL EN DOCENTES"

**OBJETIVO:** MEDIR EL NIVEL DE APOYO SOCIAL EN LOS DOCENTES

**DIRIGIDO A:** DOCENTES

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ..... *Bolaños Cárdenas* .....  
..... *Ana María* .....

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** ..... *Doctora en educación* .....  
.....

**VALORACIÓN:**

BUENO	REGULAR	MALO
X		

**FIRMA:** *Bolaños C*

**POST FIRMA:** *Ana María Bolaños*

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "El Apoyo social y su influencia en la presencia del Agotamiento Profesional en docentes de II.EE. policiales JEC. Arequipa 2017"

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA				
				1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel	1. Totalmente en desacuerdo	2. Desacuerdo	3. Acuerdo	4. Totalmente de acuerdo	1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel	
				El ítem no es claro.	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.	El ítem puede ser eliminado o sin que se vea afectada a la medición de la dimensión.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.	El ítem es relativamente importante.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
<p><b>AGOTAMIENTO PROFESIONAL</b>                      Agotamiento Emocional o Burnout es estar o sentirse quemado, "conjunto de síntomas inespecíficos que pueden aparecer en el ambiente laboral y que son el resultado de una demanda profesional excesiva" Freudenberg (1974)</p>	<p><b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>                       Se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos</p>	<p><b>Fatiga Emocional</b></p>	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo				4				4			4		
			Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío					3					4			4
			Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento fatigado							4						4
			Trabajar con estudiantes todos los días es una tensión para mí						4							4
		<p><b>Desgaste laboral</b></p>	Me siento frustrado por mi trabajo						4							4
			Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo						4							4
			Trabajar en contacto directo con la gente me cansa						4							4
			Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades						4							4
	<p><b>DESPERSONALIZACIÓN</b>                       Se entiende como el desarrollo de</p>	<p><b>Actitudes de frialdad</b></p>	Creo que trato a las personas con indiferencia					4							4	
			Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo						4							4
			Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente						4							4



<p>sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo.</p> <p><b>REALIZACIÓN PERSONAL</b></p> <p>Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evita las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima</p>	<p><b>Distanciamiento</b></p>	<p>Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los demás</p>					4									4	
		<p>Siento que las personas de mi entorno laboral me culpan de algunos de sus problemas</p>					4										4
	<p><b>Auto eficiencia</b></p>	<p>Siento que puedo entender con facilidad a quienes están en mi entorno laboral</p>					4										4
		<p>Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas de mi entorno laboral</p>					4										4
		<p>Siento que mediante mi trabajo , estoy influyendo positivamente en la vida de los otros</p>					4										4
		<p>Me siento con mucha energía en mi trabajo</p>					4										4
	<p><b>Realización personal</b></p>	<p>Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas de mi entorno laboral</p>					4										4
		<p>Me siento estimado después de haber trabajado con las personas de mi entorno laboral</p>					4										4
		<p>He realizado muchas cosas valiosas en este trabajo</p>					4										4
		<p>21. Siento que en mi trabajo, los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.</p>					4										4

  
 FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

**OBJETIVO:** MEDIR EL AGOTAMIENTO PROFESIONAL EN DOCENTES

**DIRIGIDO A:** DOCENTES

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Bolños Cárdenas  
Ana María

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctora en educación  
.....

**VALORACIÓN:**

BUENO	REGULAR	MALO
✓		

**FIRMA:** Bolños C

**POST FIRMA:** Ana María Bolños Cárdenas





**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "CUESTIONARIO DE APOYO SOCIAL EN DOCENTES"


**OBJETIVO:** MEDIR EL NIVEL DE APOYO SOCIAL EN LOS DOCENTES

**DIRIGIDO A:** DOCENTES

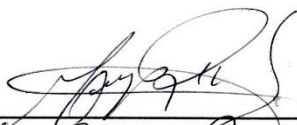
**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Rodríguez Pomareda  
César Roberto

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Dr. en Educación  
.....

**VALORACIÓN:**

BUENO	REGULAR	MALO
		

**FIRMA:**



**POST FIRMA:**

César Roberto Pomareda





**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

**OBJETIVO:** MEDIR EL AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN DOCENTES

**DIRIGIDO A:** DOCENTES

**APELLIDOS:** MEDIR EL AGOTAMIENTO PROFESIONAL DE LOS DOCENTES

César Roberto

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Dr. en Educación

**VALORACIÓN:**

BUENO	REGULAR	MALO
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**FIRMA:**

**POST FIRMA:**

César Roberto Rodríguez Torrealba





<p>sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo.</p> <p><b>REALIZACIÓN PERSONAL</b></p> <p>Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evita las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima</p>	<b>Distanciamiento</b>	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los demás					✓											
		Siento que las personas de mi entorno laboral me culpan de algunos de sus problemas					✓											
	<b>Auto eficiencia</b>	Siento que puedo entender con facilidad a quienes están en mi entorno laboral					✓											
		Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas de mi entorno laboral					✓											
		Siento que mediante mi trabajo , estoy influyendo positivamente en la vida de los otros					✓											
		Me siento con mucha energía en mi trabajo					✓											
	<b>Realización personal</b>	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas de mi entorno laboral					✓											
		Me siento estimado después de haber trabajado con las personas de mi entorno laboral					✓											
		He realizado muchas cosas valiosas en este trabajo					✓											
		21. Siento que en mi trabajo, los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					✓											

  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

**OBJETIVO:** MEDIR EL AGOTAMIENTO PROFESIONAL EN LOS DOCENTES

**DIRIGIDO A:** DOCENTES

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MONTAÑO REUILA  
FANY MARGARITA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Dña. EN EDUCACIÓN

**VALORACIÓN:**

BUENO	REGULAR	MALO
X		

**FIRMA:**

**POST FIRMA:** FANY MONTAÑO REUILA

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "El apoyo social y su influencia en el agotamiento profesional en docentes de II.EE. policiales JEC. Arequipa 2017"

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA				
				1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel	1. Totalmente en desacuerdo	2. Desacuerdo	3. Acuerdo	4. Totalmente de acuerdo	1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel	
				El ítem no es claro.	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.	El ítem puede ser eliminado o sin que se vea afectada la medición de la dimensión.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.	El ítem es relativamente importante.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
<b>APOYO SOCIAL</b> "El apoyo social es el conjunto de provisiones expresivas o instrumentales, percibidas o recibidas, proporcionadas por la comunidad, las redes sociales y las personas de confianza, que se pueden producir en un tanto en situaciones cotidianas como de crisis" (Lin, 1986)	<b>APOYO EMOCIONAL</b>  Conductas que fomentan los sentimientos de bienestar afectivo, y que provocan que el sujeto se sienta querido, respetado y seguro.	<b>Familia</b>	Mi familia es cariñosa conmigo				✓			✓				✓		
			Mi familia me apoya y me ayuda cuando lo necesito.				✓			✓					✓	
			Mi familia reconoce lo que hago bien.				✓			✓						✓
			Puedo hablar de mis problemas con mi familia sin temor				✓			✓						✓
		Mi familia me respeta y demuestra afecto por mi				✓			✓						✓	
		<b>Amigos y compañeros de trabajo</b>	Mis compañeros de trabajo me apoyan emocionalmente cuando lo necesito.				✓			✓						✓
			Mis compañeros de trabajo y amigos me hacen sentir querido, estimado y respetado				✓			✓						✓
			Cuento con al menos un amigo(a) o compañero de trabajo que me hace saber cómo se sintió en una situación similar a la que estoy pasando				✓			✓						✓
		<b>Otros</b>	Mis estudiantes y padres de familia me demuestran su cariño				✓			✓						✓
			El director (a) demuestra afecto hacia mi persona				✓			✓						✓
			En mi trabajo, siento que formo parte de un grupo				✓			✓						✓
			Hay personas que valoran mis habilidades y competencias				✓			✓						✓

<b>APOYO INSTRUMENTAL</b>  Es el comportamiento orientado a la prestación de ayuda directa o servicios.	<b>Prestación de ayuda</b>	Tengo quien me apoye sin importar lo que esté haciendo o cómo me siento					✓				✓				✓
		Mis compañeros de trabajo me brindan ayuda cuando la requiero					✓				✓				✓
		Tengo alguien que me ayuda en las tareas que no son propias de mi trabajo (labores domésticas, realización de trámites, etc)					✓				✓				✓
		Frente a un problema personal, el director muestra disposición en ayudarme					✓				✓				✓
	<b>Asistencia material</b>	Cuando estoy pasando por situaciones económicas difíciles cuento con personas que me brindan su apoyo.					✓				✓				✓
		Las autoridades del colegio proveen de material para la realización de mi labor educativa evitando así frustración en mí.					✓				✓				✓
<b>APOYO INFORMACIONAL</b>  Esta referido a la información que se ofrece a otras personas para que estas puedan usarla para hacer frente a las situaciones problemáticas	<b>Información</b>	Cuento con alguien que me dé consejos útiles para aplicarlos a situaciones difíciles que se me puedan presentar.					✓				✓			✓	
		Cuento con alguien dispuesto a ayudarme para tomar decisiones importantes.					✓				✓			✓	
		El director informa con suficiente antelación de los cambios que puedan afectar mi labor docente					✓				✓			✓	
		Cuento con personas que me brindan información y me orientan para realizar bien mi trabajo docente.					✓				✓			✓	
		Tengo la posibilidad de hablar con alguien sobre mis problemas personales y familiares					✓				✓			✓	

  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "CUESTIONARIO DE APOYO SOCIAL EN DOCENTES"

**OBJETIVO:** MEDIR EL NIVEL DE APOYO SOCIAL EN LOS DOCENTES

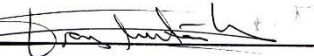
**DIRIGIDO A:** DOCENTES

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MONTAÑO REVILLA.....  
FANY MARGALENA.....

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Dra. EN EDUCACIÓN.....  
.....

**VALORACIÓN:**

BUENO	REGULAR	MALO
X		

**FIRMA:** 

**POST FIRMA:** FANY MONTAÑO REVILLA



<p>sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo.</p> <p><b>REALIZACIÓN PERSONAL</b></p> <p>Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evita las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima</p>	<b>Distanciamiento</b>	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					✓				✓			✓	
		Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los demás					✓				✓				✓
		Siento que las personas de mi entorno laboral me culpan de algunos de sus problemas					✓				✓				✓
	<b>Auto eficiencia</b>	Siento que puedo entender con facilidad a quienes están en mi entorno laboral					✓				✓				✓
		Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas de mi entorno laboral					✓				✓				✓
		Siento que mediante mi trabajo, estoy influyendo positivamente en la vida de los otros					✓				✓				✓
		Me siento con mucha energía en mi trabajo					✓				✓				✓
		Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas de mi entorno laboral					✓				✓				✓
	<b>Realización personal</b>	Me siento estimado después de haber trabajado con las personas de mi entorno laboral					✓				✓				✓
		He realizado muchas cosas valiosas en este trabajo					✓				✓				✓
Siento que en mi trabajo, los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.						✓				✓				✓	

  
**Manuel Juárez Pinto**  
 Gestión Educativa y Ciencias de la Educación  
 UNIVERSIDAD SAN MARTÍN DE PORRES  
**FIRMA DEL EVALUADOR**



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

**OBJETIVO:** MEDIR EL AGOTAMIENTO PROFESIONAL EN DOCENTES

**DIRIGIDO A:** DOCENTES

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** JUAREZ PINTO  
MANUEL TRINIDAD

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DR. GESTION EDUCATIVA Y  
CIENCIAS DE LA EDUCACION

**VALORACIÓN:**

BUENO	REGULAR	MALO
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



MANUEL JUAREZ PINTO  
DR. Manuel Juárez Pinto  
Misión Educativa y Consejo de la Educación  
UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES


**FIRMA:**  
**POST FIRMA:** MANUEL JUAREZ PINTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "El apoyo social y su influencia en el agotamiento profesional en docentes de II.EE. policiales JEC. Arequipa 2017"

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA						
				1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel	1. Totalmente en desacuerdo	2. Desacuerdo	3. Acuerdo	4. Totalmente de acuerdo	1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel			
				El ítem no es claro.	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	El ítem puede ser eliminado o sin que se vea afectada la medición de la dimensión.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.	El ítem es relativamente importante.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.			
<b>APOYO SOCIAL</b> "El apoyo social es el conjunto de provisiones expresivas o instrumentales, percibidas o recibidas, proporcionadas por la comunidad, las redes sociales y las personas de confianza, que se pueden producir en un tanto en situaciones cotidianas como de crisis" (Lin, 1986)	<b>APOYO EMOCIONAL</b> Conductas que fomentan los sentimientos de bienestar afectivo, y que provocan que el sujeto se sienta querido, respetado y seguro.	<b>Familia</b>	Mi familia es cariñosa conmigo				✓					✓			✓			
			Mi familia me apoya y me ayuda cuando lo necesito.				✓						✓				✓	
			Mi familia reconoce lo que hago bien.				✓							✓				✓
			Puedo hablar de mis problemas con mi familia sin temor				✓							✓				✓
			Mi familia me respeta y demuestra afecto por mí				✓							✓				✓
		<b>Amigos y compañeros de trabajo</b>	Mis compañeros de trabajo me apoyan emocionalmente cuando lo necesito.				✓						✓					✓
			Mis compañeros de trabajo y amigos me hacen sentir querido, estimado y respetado				✓						✓					✓
			Cuento con al menos un amigo(a) o compañero de trabajo que me hace saber cómo se sintió en una situación similar a la que estoy pasando				✓							✓				✓
		<b>Otros</b>	Mis estudiantes y padres de familia me demuestran su cariño				✓						✓					✓
			El director (a) demuestra afecto hacia mi persona				✓						✓					✓
			En mi trabajo, siento que formo parte de un grupo				✓						✓					✓
			Hay personas que valoran mis habilidades y competencias				✓						✓					✓

<b>APOYO INSTRUMENTAL</b>  Es el comportamiento orientado a la prestación de ayuda directa o servicios.	<b>Prestación de ayuda</b>	Tengo quien me apoye sin importar lo que esté haciendo o cómo me siento				✓				✓				✓
		Mis compañeros de trabajo me brindan ayuda cuando la requiero				✓				✓				✓
		Tengo alguien que me ayuda en las tareas que no son propias de mi trabajo (labores domésticas, realización de trámites, etc)				✓				✓				✓
	<b>Asistencia material</b>	Frente a un problema personal, el director muestra disposición en ayudarme				✓				✓				✓
		Cuando estoy pasando por situaciones económicas difíciles cuento con personas que me brindan su apoyo.				✓				✓				✓
		Las autoridades del colegio proveen de material para la realización de mi labor educativa evitando así frustración en mí.				✓				✓				✓
<b>APOYO INFORMACIONAL</b>  Esta referido a la información que se ofrece a otras personas para que estas puedan usarla para hacer frente a las situaciones problemáticas	<b>Información</b>	Cuento con alguien que me dé consejos útiles para aplicarlos a situaciones difíciles que se me puedan presentar.				✓				✓				✓
		Cuento con alguien dispuesto a ayudarme para tomar decisiones importantes.				✓				✓				✓
		El director informa con suficiente antelación de los cambios que puedan afectar mi labor docente				✓				✓				✓
		Cuento con personas que me brindan información y me orientan para realizar bien mi trabajo docente.				✓				✓				✓
		Tengo la posibilidad de hablar con alguien sobre mis problemas personales y familiares				✓				✓				✓

  
**Dr. Miguel Juárez Pinto**  
 Gestión Educativa y Ciencias de la Educación  
 UNIVERSIDAD SAN MARTÍN DE PORRES  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "CUESTIONARIO DE APOYO SOCIAL EN DOCENTES"

**OBJETIVO:** MEDIR EL NIVEL DE APOYO SOCIAL EN LOS DOCENTES


**DIRIGIDO A:** DOCENTES

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** JUAREZ PINTO  
MANUEL TRINIDAD

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DR. GESTIÓN EDUCATIVA Y  
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

**VALORACIÓN:**

BUENO	REGULAR	MALO
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

  
Dr. Manuel Juárez Pinto  
Coordinador de la Educación  
UNIVERSIDAD SAN MARTÍN DE PORRES

**FIRMA:** \_\_\_\_\_

**POST FIRMA:** MANUEL JUAREZ PINTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "El apoyo social y su influencia en el agotamiento profesional en docentes de I.EE. policiales JEC. Arequipa 2017"

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
				1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel	1. Totalmente en desacuerdo	2. Desacuerdo	3. Acuerdo	4. Totalmente de acuerdo	1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
				El ítem no es claro.	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.	El ítem puede ser eliminado o sin que se vea afectada la medición de la dimensión.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.	El ítem es relativamente importante.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
<p><b>APOYO SOCIAL</b></p> <p>"El apoyo social es el conjunto de provisiones expresivas o instrumentales, percibidas o recibidas, proporcionadas por la comunidad, las redes sociales y las personas de confianza, que se pueden producir en un tanto en situaciones cotidianas como de crisis" (Lijn, 1986)</p>	<p><b>APOYO EMOCIONAL</b></p> <p>Conductas que fomentan los sentimientos de bienestar afectivo, y que provocan que el sujeto se sienta querido, respetado y seguro.</p>	<p><b>Familia</b></p>	<p>Mi familia es cariñosa conmigo</p>				/			/			/		
			<p>Mi familia me apoya y me ayuda cuando lo necesito.</p>				/			/			/		
			<p>Mi familia reconoce lo que hago bien.</p>				/			/			/		
			<p>Puedo hablar de mis problemas con mi familia sin temor</p>				/			/			/		
				<p><b>Amigos y compañeros de trabajo</b></p>	<p>Mi familia me respeta y demuestra afecto por mi</p>				/			/			/
			<p>Mis compañeros de trabajo me apoyan emocionalmente cuando lo necesito.</p>					/			/			/	
			<p>Mis compañeros de trabajo y amigos me hacen sentir querido, estimado y respetado</p>					/			/			/	
				<p><b>Otros</b></p>	<p>Cuento con al menos un amigo(a) o compañero de trabajo que me hace saber cómo se sintió en una situación similar a la que estoy pasando</p>				/			/			/
			<p>Mis estudiantes y padres de familia me demuestran su cariño</p>					/			/			/	
			<p>El director (a) demuestra afecto hacia mi persona</p>					/			/			/	
			<p>En mi trabajo, siento que formo parte de un grupo</p>					/			/			/	
					<p>Hay personas que valoran mis habilidades y competencias</p>				/			/			/



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "CUESTIONARIO DE APOYO SOCIAL EN DOCENTES"

**OBJETIVO:** MEDIR EL NIVEL DE APOYO SOCIAL EN LOS DOCENTES

**DIRIGIDO A:** DOCENTES

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Huamani Chua  
Julio César

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor

**VALORACIÓN:**

BUENO	REGULAR	MALO
X		

**FIRMA:** 

**POST FIRMA:** Julio César Huamani Chua

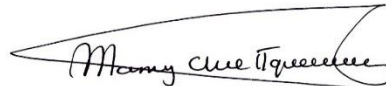
MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "El Apoyo social y su influencia en la presencia del Agotamiento Profesional en docentes de I.EE. policiales JEC. Arequipa 2017"

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
				1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel	1. Totalmente en desacuerdo	2. Desacuerdo	3. Acuerdo	4. Totalmente de acuerdo	1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
				El ítem no es claro.	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.	El ítem se encuentra esta relacionado con la dimensión que está midiendo.	El ítem puede ser eliminado o sin que se vea afectada a la medición de la dimensión.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.	El ítem es relativamente importante.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
<b>AGOTAMIENTO PROFESIONAL</b> Agotamiento Emocional o Burnout es estar o sentirse quemado, "conjunto de síntomas inespecíficos que pueden aparecer en el ambiente laboral y que son el resultado de una demanda profesional excesiva" Freudenberg (1974)	<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>  Se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos	<b>Fatiga Emocional</b>	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo				/			/			/		
			Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío				/			/			/		
			Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento fatigado				/			/			/		
			Trabajar con estudiantes todos los días es una tensión para mí				/			/			/		
		<b>Desgaste laboral</b>	Siento que mi trabajo me está desgastando				/			/			/		
			Me siento frustrado por mi trabajo				/			/			/		
			Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo				/			/			/		
			Trabajar en contacto directo con la gente me cansa				/			/			/		
	<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>  Se entiende como el desarrollo de	<b>Actitudes de frialdad</b>	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades				/			/			/		
			Creo que trato a las personas con indiferencia				/			/			/		
			Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo				/			/			/		
			Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente				/			/			/		



<p>sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo.</p> <p><b>REALIZACIÓN PERSONAL</b></p> <p>Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evita las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima</p>	<p><b>Distanciamiento</b></p>	<p>Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los demás</p>				/				/				/
		<p>Siento que las personas de mi entorno laboral me culpan de algunos de sus problemas</p>				/				/				/
	<p><b>Auto eficiencia</b></p>	<p>Siento que puedo entender con facilidad a quienes están en mi entorno laboral</p>				/				/				/
		<p>Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas de mi entorno laboral</p>				/				/				/
		<p>Siento que mediante mi trabajo, estoy influyendo positivamente en la vida de los otros</p>				/				/				/
		<p>Me siento con mucha energía en mi trabajo</p>				/				/				/
		<p>Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas de mi entorno laboral</p>				/				/				/
	<p><b>Realización personal</b></p>	<p>Me siento estimado después de haber trabajado con las personas de mi entorno laboral</p>				/				/				/
		<p>He realizado muchas cosas valiosas en este trabajo</p>				/				/				/
		<p>21. Siento que en mi trabajo, los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.</p>				/				/				/

  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

**OBJETIVO:** MEDIR EL AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN DOCENTES

**DIRIGIDO A** MEDIR EL AGOTAMIENTO PROFESIONAL EN DOCENTES

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** .....Arce Figueroa.....  
.....Mappy Luisa.....

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** .....Dra. en Ciencias de.....  
.....la Comunicación.....

**VALORACIÓN:**

BUENO	REGULAR	MALO
X		

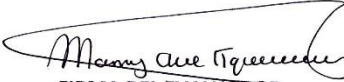
**FIRMA:** Mappy Arce Figueroa  
**POST FIRMA:** Mappy Arce Figueroa

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "El apoyo social y su influencia en el agotamiento profesional en docentes de I.E.E. policiales JEC. Arequipa 2017"

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
				1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel	1. Totalmente en desacuerdo	2. Desacuerdo	3. Acuerdo	4. Totalmente de acuerdo	1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
				El ítem no es claro.	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.	El ítem puede ser eliminado o sin que se vea afectada a la medición de la dimensión.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.	El ítem es relativamente importante.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
<p><b>APOYO SOCIAL</b></p> <p>"El apoyo social es el conjunto de provisiones expresivas o instrumentales, percibidas o recibidas, proporcionadas por la comunidad, las redes sociales y las personas de confianza, que se pueden producir en un tanto en situaciones cotidianas como de crisis" (Lin, 1988)</p>	<p><b>APOYO EMOCIONAL</b></p> <p>Conductas que fomentan los sentimientos de bienestar afectivo, y que provocan que el sujeto se sienta querido, respetado y seguro.</p>	<p><b>Familia</b></p>	<p>Mi familia es cariñosa conmigo</p>				/			/			/		
			<p>Mi familia me apoya y me ayuda cuando lo necesito.</p>				/			/			/		
			<p>Mi familia reconoce lo que hago bien.</p>				/			/			/		
			<p>Puedo hablar de mis problemas con mi familia sin temor</p>				/			/			/		
			<p>Mi familia me respeta y demuestra afecto por mi</p>				/			/			/		
		<p><b>Amigos y compañeros de trabajo</b></p>	<p>Mis compañeros de trabajo me apoyan emocionalmente cuando lo necesito.</p>				/			/			/		
			<p>Mis compañeros de trabajo y amigos me hacen sentir querido, estimado y respetado</p>				/			/			/		
			<p>Cuento con al menos un amigo(a) o compañero de trabajo que me hace saber cómo se sintió en una situación similar a la que estoy pasando</p>				/			/			/		
		<p><b>Otros</b></p>	<p>Mis estudiantes y padres de familia me demuestran su cariño</p>				/			/			/		
			<p>El director (a) demuestra afecto hacia mi persona</p>				/			/			/		
			<p>En mi trabajo, siento que formo parte de un grupo</p>				/			/			/		
			<p>Hay personas que valoran mis habilidades y competencias</p>				/			/			/		

<p><b>APOYO INSTRUMENTAL</b></p> <p>Es el comportamiento orientado a la prestación de ayuda directa o servicios.</p>	<p><b>Prestación de ayuda</b></p>	Tengo quien me apoye sin importar lo que esté haciendo o cómo me siento				/			/			/	
		Mis compañeros de trabajo me brindan ayuda cuando la requiero				/			/			/	
		Tengo alguien que me ayuda en las tareas que no son propias de mi trabajo (labores domésticas, realización de trámites, etc)				/			/			/	
		Frente a un problema personal, el director muestra disposición en ayudarme				/			/			/	
	<p><b>Asistencia material</b></p>	Cuando estoy pasando por situaciones económicas difíciles cuento con personas que me brindan su apoyo.				/			/			/	
		Las autoridades del colegio proveen de material para la realización de mi labor educativa evitando así frustración en mí.				/			/			/	
	<p><b>APOYO INFORMACIONAL</b></p> <p>Esta referido a la información que se ofrece a otras personas para que estas puedan usarla para hacer frente a las situaciones problemáticas</p>	<p><b>Información</b></p>	Cuento con alguien que me dé consejos útiles para aplicarlos a situaciones difíciles que se me puedan presentar.				/			/			/
			Cuanto con alguien dispuesto a ayudarme para tomar decisiones importantes.				/			/			/
El director informa con suficiente antelación de los cambios que puedan afectar mi labor docente						/			/			/	
Cuento con personas que me brindan información y me orientan para realizar bien mi trabajo docente.						/			/			/	
Tengo la posibilidad de hablar con alguien sobre mis problemas personales y familiares						/			/			/	

  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "CUESTIONARIO DE APOYO SOCIAL EN DOCENTES"

**OBJETIVO:** MEDIR EL NIVEL DE APOYO SOCIAL EN LOS DOCENTES

**DIRIGIDO A:** DOCENTES

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Arce Figueroa  
Mappy Luisa

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Dra. en Ciencias de la  
Comunicación

**VALORACIÓN:**

BUENO	REGULAR	MALO
X		

**FIRMA:** Mappy Luisa Figueroa

**POST FIRMA:** Mappy Arce Figueroa

## ANEXO 12: BASE DE DATOS APOYO SOCIAL

Unidades	VARIABLE APOYO SOCIAL																										
	Apoyo emocional												Apoyo Instrumental						Apoyo Informacional						TOTAL		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Total	P12	P13	P14	P15	P16	P17	Total	P18	P19	P20	P21	P22		P23	Total
1	5	4	6	5	3	4	6	4	4	6	4	51	4	5	4	5	4	4	26	4	3	4	3	4	5	23	100
2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	50	3	2	5	2	5	4	21	4	2	3	3	4	3	19	90
3	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	47	5	3	3	3	4	1	19	4	4	4	3	3	4	22	88
4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	2	4	44	5	4	4	2	3	2	20	4	3	2	3	3	3	18	82
5	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	39	3	3	2	2	3	3	16	3	3	4	3	3	4	20	75
6	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	39	3	4	3	3	3	4	20	3	3	2	4	4	5	21	80
7	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	49	4	4	4	5	4	4	25	4	4	5	4	4	5	26	100
8	1	2	3	2	3	2	3	1	2	1	1	21	2	1	2	1	1	1	8	1	2	2	1	1	2	9	38
9	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3	3	45	5	3	5	4	5	3	25	4	4	2	3	3	3	19	89
10	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	46	5	3	5	4	4	5	26	4	4	5	4	5	4	26	98
11	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	53	3	4	1	5	3	5	21	4	4	5	4	4	4	25	99
12	1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	27	1	1	1	1	1	2	7	2	3	1	2	1	1	10	44
13	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	52	4	4	5	5	4	4	26	5	4	4	4	5	5	27	105
14	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	23	1	2	3	2	2	3	13	2	3	2	2	2	3	14	50
15	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	44	3	4	3	4	3	3	20	3	3	3	3	2	3	17	81
16	4	5	5	4	5	3	4	3	2	4	4	43	3	3	4	3	4	5	22	3	3	2	3	2	2	15	80
17	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	3	26	2	2	2	3	2	2	13	2	1	1	2	2	1	9	48
18	2	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3	27	1	2	3	3	2	3	14	3	1	2	2	2	2	12	53
19	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	51	2	2	3	2	3	2	14	3	3	2	2	2	2	14	79
20	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	49	4	4	4	5	5	4	26	1	3	2	3	2	2	13	88
21	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	40	4	3	4	3	3	3	20	3	4	3	3	4	3	20	80

22	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	47	4	5	5	4	5	2	25	3	4	3	4	4	4	22	94
23	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	44	4	4	5	2	4	3	22	4	4	4	3	3	2	20	86
24	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	35	3	2	3	3	2	2	15	2	3	4	2	3	4	18	68
25	4	3	2	3	5	3	2	3	4	4	3	36	3	3	4	4	4	2	20	4	4	2	2	3	4	19	75
26	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	43	3	4	4	3	4	4	22	4	4	3	4	4	4	23	88
27	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	19	1	2	2	2	1	1	9	2	1	3	2	1	2	11	39
28	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	49	3	3	3	4	4	1	18	4	4	4	4	5	5	26	93
29	3	2	1	2	3	3	1	2	2	3	3	25	2	3	3	2	1	1	12	1	3	3	1	3	1	12	49
30	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	46	4	3	4	3	4	3	21	4	3	4	5	3	4	23	90
31	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	41	4	4	2	3	3	2	18	3	3	2	2	4	2	16	75
32	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	52	4	5	4	3	4	2	22	3	3	3	3	3	3	18	92
33	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	44	4	3	4	3	2	2	18	2	3	2	3	2	3	15	77
34	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	37	3	3	1	2	2	4	15	2	2	3	3	3	3	16	68
35	5	5	5	4	4	2	2	3	3	3	4	40	2	2	1	2	1	3	11	3	4	3	3	4	3	20	71
36	5	4	5	3	5	3	4	4	5	4	3	45	4	3	2	3	3	2	17	2	4	3	2	3	4	18	80
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	2	4	3	3	20	4	4	3	3	3	3	20	84
38	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	48	3	3	1	2	2	2	13	4	3	3	3	4	3	20	81
39	5	4	4	5	5	2	4	3	4	3	2	41	4	3	4	4	4	2	21	4	5	3	3	3	4	22	84
40	5	3	3	4	5	3	5	5	3	2	3	41	3	4	4	3	4	2	20	3	4	4	4	4	3	22	83
41	3	3	5	4	4	3	4	3	3	2	5	39	5	2	2	2	5	2	18	4	5	1	3	3	1	17	74
42	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	41	3	4	3	4	4	3	21	3	3	2	3	3	4	18	80
43	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	2	41	4	4	3	4	4	2	21	3	3	2	3	3	2	16	78
44	2	3	1	3	2	2	3	3	3	1	2	25	2	2	2	1	1	2	10	4	2	2	1	2	1	12	47
45	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	41	4	2	3	4	2	3	18	4	3	3	4	3	4	21	80
46	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	44	3	3	2	2	2	3	15	4	5	4	3	4	4	24	83
47	4	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	32	4	4	3	3	4	2	20	3	3	3	4	3	4	20	72
48	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	50	5	4	3	3	5	2	22	3	3	2	3	3	3	17	89

49	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	41	2	3	3	3	3	4	18	3	3	3	3	4	3	19	78
50	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	25	2	2	2	1	2	1	10	2	2	1	1	1	1	8	43
51	3	3	3	2	4	3	4	2	4	2	4	34	1	1	3	2	2	2	11	1	1	1	2	1	1	7	52
52	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	3	43	4	3	3	4	4	4	22	4	4	3	3	3	3	20	85
53	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	38	3	3	1	3	4	2	16	2	3	3	2	3	3	16	70
54	3	2	3	1	2	2	3	3	1	3	1	24	2	2	1	2	1	1	9	1	2	2	3	2	1	11	44
55	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	5	41	5	3	5	4	5	1	23	4	4	4	3	2	2	19	83
56	4	5	4	5	4	3	4	5	4	2	4	44	5	4	4	2	5	2	22	4	5	2	3	3	3	20	86
57	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	48	5	3	5	4	5	4	26	4	4	4	3	4	4	23	97
58	3	4	4	3	4	3	5	3	3	5	3	40	5	3	5	3	2	2	20	4	4	2	4	3	4	21	81
59	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	29	2	1	3	3	3	3	15	1	3	2	2	2	2	12	56
60	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	50	3	4	4	5	4	4	24	4	5	4	4	3	4	24	98
61	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	50	5	5	4	4	4	3	25	5	4	4	4	4	4	25	100
62	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	34	4	3	3	2	2	3	17	4	3	3	2	3	2	17	68
63	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	50	3	5	3	5	3	2	21	4	4	3	4	4	5	24	95
64	5	4	4	5	5	2	4	3	4	3	2	41	4	3	4	4	4	2	21	4	5	3	3	3	4	22	84
65	2	3	2	2	1	1	3	2	3	2	1	22	2	4	1	1	4	2	14	1	1	2	2	2	3	11	47
66	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	27	1	2	2	2	1	1	9	2	2	1	3	3	1	12	48
67	5	5	3	3	5	4	3	1	4	4	5	42	2	4	3	4	3	2	18	4	3	4	3	4	3	21	81
68	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	3	43	5	3	5	3	2	2	20	4	4	2	4	3	4	21	84
69	4	3	5	3	5	4	5	4	4	4	3	44	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	3	4	3	21	83
70	4	5	4	3	5	2	4	2	2	5	3	39	3	3	1	3	4	2	16	2	3	3	2	3	3	16	71
71	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	50	3	2	3	2	2	3	15	2	5	3	4	4	2	20	85
72	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	27	2	3	3	2	3	2	15	2	2	2	2	2	2	12	54
73	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	40	3	4	3	3	3	3	19	3	4	4	3	3	3	20	79
74	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	54	4	5	5	5	4	4	27	4	5	5	5	5	5	29	110
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	4	4	3	4	23	4	4	5	4	4	4	25	103



76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	2	4	3	3	20	4	4	3	3	3	3	20	84
77	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	50	5	4	4	4	4	3	24	3	4	4	4	4	3	22	96
78	5	5	5	4	4	3	4	3	5	2	5	45	5	2	2	2	5	2	18	4	5	1	3	3	1	17	80
79	6	5	6	4	4	5	4	5	5	6	4	54	4	5	4	5	4	6	28	3	2	2	1	2	3	13	95
80	3	4	5	4	4	3	3	5	3	4	4	42	5	3	5	4	5	4	26	4	4	2	4	3	4	21	89
81	3	2	1	1	2	3	1	3	1	2	3	22	1	3	1	3	2	2	12	1	2	2	1	3	2	11	45
82	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	44	3	4	1	5	3	5	21	4	4	5	4	4	4	25	90
83	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	48	4	4	4	5	4	4	25	4	4	5	4	5	4	26	99
84	4	5	5	5	5	3	4	3	3	1	4	42	5	4	3	2	3	1	18	3	4	3	4	4	4	22	82
85	2	2	1	1	2	3	2	3	1	4	4	25	2	3	3	1	2	1	12	1	2	1	2	1	2	9	46
86	4	5	4	5	4	3	4	5	4	2	4	44	5	4	4	2	5	2	22	4	5	2	3	3	3	20	86
87	2	4	2	1	1	3	2	2	4	2	3	26	1	1	2	2	2	1	9	2	2	1	3	1	2	11	46
88	4	5	3	3	5	3	3	3	4	4	4	41	4	2	3	2	3	3	17	4	3	4	3	3	4	21	79
89	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	45	4	3	4	4	3	4	22	4	3	4	3	4	3	21	88
90	5	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	44	4	3	4	4	4	4	23	4	5	3	3	4	4	23	90
91	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	1	18	2	2	2	2	3	1	12	2	2	1	3	3	3	14	44
92	4	4	3	5	2	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	3	3	22	3	4	3	3	4	4	21	85
93	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	42	4	3	3	2	3	3	18	3	4	3	3	4	3	20	80
94	1	1	3	1	2	1	3	1	2	3	1	19	1	1	1	1	2	2	8	3	1	2	1	2	2	11	38
95	3	4	4	3	4	3	5	3	3	5	5	42	5	3	5	3	4	2	22	4	4	2	4	3	4	21	85
96	4	4	5	4	5	3	3	4	3	3	3	41	3	4	4	3	3	3	20	4	3	3	4	3	4	21	82
97	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	46	3	3	2	3	2	2	15	2	3	3	2	3	3	16	77
98	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	3	46	4	2	4	2	3	3	18	4	3	3	4	3	3	20	84
99	5	4	5	3	5	3	4	4	3	4	3	43	4	3	2	2	3	2	16	3	4	5	3	3	5	23	82
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	3	3	22	4	4	3	3	3	3	20	86
101	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	25	1	1	4	2	2	2	12	1	2	3	2	1	2	11	48
102	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	41	3	4	3	4	3	3	20	4	3	4	3	3	3	20	81

### ANEXO 13: BASE DE DATOS AGOTAMIENTO PROFESIONAL

VARIABLE AGOTAMIENTO PROFESIONAL																										
Unidades	Cansancio Emocional										Despersonalización						Realización Personal								TOTAL	
	P1	P2	P3	P6	P8	P13	P14	P16	P20	Total	P5	P10	P11	P15	P22	Total	P4	P7	P9	P12	P17	P18	P19	P21		Total
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	5	5	6	6	6	6	46	46
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	48	48
3	1	1	0	1	1	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	4	4	6	6	6	5	5	4	40	45
4	1	0	0	1	1	0	1	0	0	4	1	0	1	1	1	4	5	6	5	6	6	6	5	5	44	52
5	2	2	2	2	1	2	3	3	3	20	0	2	1	2	1	6	6	6	4	6	4	4	6	5	41	67
6	1	0	2	0	2	2	0	1	2	10	2	3	2	1	0	8	4	4	5	4	5	5	4	4	35	53
7	0	2	1	0	1	1	0	1	1	7	0	1	1	0	0	2	4	4	4	5	5	4	4	5	35	44
8	6	6	5	6	6	6	5	6	6	52	5	5	5	5	5	25	2	2	2	2	1	2	2	2	15	92
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	0	5	4	5	5	5	1	5	5	5	35	40
10	0	1	1	0	0	0	1	1	0	4	0	1	0	0	1	2	4	5	5	4	4	5	5	5	37	43
11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	48	48
12	5	6	5	5	5	4	4	3	4	41	4	4	5	6	6	25	1	3	5	3	3	5	5	4	29	95
13	2	1	0	1	1	1	0	0	0	6	0	0	1	0	0	1	6	6	6	5	5	5	6	1	40	47
14	3	1	3	1	3	0	0	0	2	13	1	0	0	0	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	36	53
15	2	2	2	3	2	2	2	1	2	18	3	3	1	1	0	8	5	1	6	5	5	5	5	5	37	63
16	3	2	3	2	0	0	1	2	0	13	0	0	5	0	1	6	5	5	6	6	6	6	6	6	46	65
17	3	3	3	5	5	6	6	6	6	43	6	5	5	6	5	27	3	3	5	4	3	4	3	3	28	98
18	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3	0	1	1	6	0	8	6	6	6	6	6	5	5	6	46	57
19	1	1	1	0	1	0	0	1	1	6	3	3	2	3	1	12	6	6	6	6	6	6	6	6	48	66
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	5	5	5	4	6	43	43
21	3	2	3	2	2	2	2	2	3	21	1	0	0	0	0	1	5	4	5	6	6	6	5	6	43	65

22	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	1	6	43	47
23	0	1	1	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	1	4	6	5	6	5	4	4	5	39	43
24	1	4	1	1	1	0	0	0	0	8	0	1	0	6	0	7	6	6	6	6	6	6	6	6	48	63
25	1	1	1	1	0	0	0	0	1	5	3	2	1	1	2	9	5	6	6	6	6	6	3	6	44	58
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	4	6	6	6	6	6	5	45	45
27	6	6	6	6	5	5	6	5	6	51	5	6	5	6	6	28	2	1	2	0	2	3	2	2	14	93
28	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	6	6	6	6	6	6	6	43	45
29	5	6	5	4	5	5	5	5	4	44	6	6	6	6	6	30	2	2	2	3	3	4	3	3	22	96
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	3	6	5	5	5	6	6	6	5	44	47
31	1	1	0	0	0	0	0	1	0	3	3	3	1	2	0	9	6	4	6	4	5	3	4	6	38	50
32	2	2	3	2	1	0	1	1	0	12	1	0	0	0	0	1	4	6	6	6	4	4	4	5	39	52
33	2	2	2	0	1	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	2	44	51
34	2	1	2	2	3	2	3	1	3	19	0	1	1	0	0	2	6	6	6	6	6	6	6	1	43	64
35	1	4	5	3	4	3	2	1	0	23	1	4	3	1	0	9	6	6	6	6	6	6	1	6	43	75
36	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	48	51
37	4	3	1	1	0	0	0	1	0	10	0	0	1	0	0	1	5	5	6	6	6	6	6	5	45	56
38	2	2	1	2	2	1	1	3	0	14	0	0	0	0	0	0	6	6	3	4	6	5	6	2	38	52
39	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	6	0	6	4	6	6	6	6	6	6	1	41	49
40	3	1	3	0	2	0	0	3	0	12	0	1	0	1	0	2	6	6	6	6	6	6	6	6	48	62
41	1	4	3	5	0	0	0	0	2	15	0	0	0	0	2	2	6	0	4	6	6	6	2	3	33	50
42	1	5	1	1	1	1	0	1	0	11	0	0	0	0	0	0	6	5	6	5	6	5	6	6	45	56
43	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	48	50
44	6	4	6	4	5	6	5	6	5	47	4	4	4	4	4	20	2	3	3	3	2	2	2	4	21	88
45	1	4	1	1	1	0	0	0	0	8	0	1	0	6	0	7	6	6	6	6	6	6	6	6	48	63
46	1	3	1	5	1	0	1	1	0	13	0	0	0	0	1	1	5	5	6	6	3	3	6	6	40	54
47	3	5	5	5	4	4	4	5	5	40	6	6	6	6	6	30	4	4	3	5	3	4	4	2	29	99
48	3	2	3	1	2	0	2	1	1	15	0	0	0	1	0	1	4	4	6	4	3	5	5	4	35	51

49	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	48	50
50	4	4	6	6	4	6	6	6	5	47	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	3	4	4	2	28	93	
51	6	6	5	6	5	5	5	5	5	48	3	1	2	5	3	14	4	3	3	5	4	3	2	2	26	88	
52	3	3	1	1	0	0	3	0	0	11	0	0	0	0	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	48	60	
53	1	1	1	1	1	3	2	2	1	13	1	1	2	0	0	4	4	5	4	5	4	5	4	6	37	54	
54	2	4	4	2	2	5	5	4	4	32	5	6	6	5	6	28	4	4	3	4	3	3	3	4	28	88	
55	2	2	2	0	0	1	2	1	1	11	0	1	2	0	1	4	5	5	4	4	5	4	4	4	35	50	
56	1	0	2	1	1	1	1	0	0	7	2	1	0	1	1	5	4	5	5	5	4	4	4	4	35	47	
57	2	1	0	1	0	1	2	0	0	7	1	0	1	0	0	2	5	5	4	5	4	5	4	5	37	46	
58	2	1	1	1	2	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	56	
59	0	2	0	1	1	2	1	1	3	11	0	2	2	3	2	9	4	5	5	5	5	5	5	5	39	59	
60	0	0	0	2	2	2	1	1	2	10	2	1	0	1	0	4	5	3	5	4	4	4	3	5	33	47	
61	1	0	1	0	0	0	1	0	0	3	0	1	1	0	1	3	5	5	4	6	4	5	6	5	40	46	
62	0	1	1	1	1	3	2	2	1	12	1	1	0	1	1	4	5	5	5	4	4	4	3	4	34	50	
63	1	0	0	2	1	2	1	0	1	8	2	1	1	0	1	5	5	5	3	4	4	4	5	5	35	48	
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	0	0	1	5	4	4	6	5	5	6	5	2	37	60	
65	4	5	4	4	4	6	5	5	5	42	1	4	6	4	0	15	4	4	6	4	2	5	5	2	32	89	
66	4	4	4	2	4	3	3	3	4	31	5	6	5	5	6	27	3	4	4	6	3	3	4	6	33	91	
67	4	1	1	1	1	3	2	2	1	16	1	1	2	1	1	6	5	5	5	4	5	5	4	5	38	60	
68	0	2	1	2	1	0	2	2	1	11	1	0	0	2	1	4	4	5	5	5	4	5	4	5	37	52	
69	4	5	3	2	0	0	1	1	0	16	2	2	2	1	0	7	5	4	6	4	5	5	5	4	38	61	
70	4	5	3	2	1	0	1	1	0	17	2	1	1	3	1	8	4	4	5	5	5	4	5	5	37	62	
71	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	4	5	6	5	5	4	5	6	40	42	
72	4	5	4	5	5	4	5	4	5	41	6	6	6	6	6	30	3	4	4	3	2	3	3	3	25	96	
73	3	0	2	1	1	3	0	2	1	13	0	0	0	1	0	1	4	6	5	4	5	6	4	5	39	53	
74	3	1	4	3	4	2	2	4	3	26	0	0	0	1	0	1	4	2	4	1	1	4	4	1	21	48	
75	2	0	0	0	2	2	3	1	1	11	0	0	0	0	0	0	5	6	5	4	4	4	4	4	36	47	

76	2	2	1	2	1	2	0	2	2	14	2	0	0	2	1	5	6	4	4	5	4	3	5	5	36	55
77	2	0	0	1	0	1	2	1	1	8	1	1	0	1	0	3	4	3	5	5	5	4	6	3	35	46
78	3	5	3	3	3	2	2	1	1	23	2	1	2	1	1	7	4	6	4	5	5	5	4	3	36	66
79	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	5	4	5	6	6	6	5	6	43	44
80	1	0	1	0	1	0	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	1	6	43	47
81	4	6	4	5	6	5	6	4	5	45	6	6	5	6	5	28	3	3	4	3	4	3	3	3	26	99
82	1	4	1	1	1	0	0	0	0	8	0	1	0	1	0	2	5	6	4	4	3	4	6	6	38	48
83	1	3	1	1	0	0	0	0	1	7	0	0	0	0	0	0	6	4	5	6	5	6	5	4	41	48
84	3	2	2	1	3	2	3	1	3	20	0	2	0	1	0	3	4	6	5	4	4	4	4	3	34	57
85	5	5	6	4	4	5	5	6	5	45	6	5	6	5	6	28	3	1	1	1	2	2	2	3	15	88
86	2	3	2	2	4	3	2	2	2	22	3	2	2	3	2	12	5	3	5	4	4	4	4	5	34	68
87	4	4	4	3	4	5	5	4	5	38	6	6	6	6	6	30	2	2	3	3	3	4	2	3	22	90
88	0	0	1	2	2	1	2	2	1	11	1	1	1	2	0	5	4	5	5	3	3	5	5	4	34	50
89	0	0	1	1	0	1	1	0	0	4	0	0	0	0	1	1	5	5	5	4	6	5	5	6	41	46
90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	6	5	4	5	5	4	6	5	40	42
91	5	4	4	4	5	5	5	4	4	40	5	6	6	6	5	28	2	3	3	4	3	4	4	4	27	95
92	2	2	1	2	1	0	2	1	1	12	0	0	0	0	1	1	4	4	5	4	5	4	4	5	35	48
93	4	2	3	2	0	0	1	1	0	13	2	2	2	1	2	9	5	5	4	5	5	5	6	5	40	62
94	4	4	4	6	4	6	6	4	5	43	5	6	5	5	5	26	3	2	3	2	2	3	3	2	20	89
95	2	2	4	3	2	2	3	4	4	26	2	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	48	80
96	2	2	1	2	1	2	0	2	2	14	6	6	6	6	6	30	3	4	3	4	5	3	5	3	30	74
97	2	3	3	1	4	2	2	3	4	24	2	3	2	2	1	10	5	4	5	6	6	4	6	4	40	74
98	0	0	1	2	1	2	2	1	1	10	3	1	0	1	0	5	5	3	4	5	4	4	4	5	34	49
99	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	2	1	1	7	6	4	5	5	6	5	4	5	40	47
100	1	0	1	0	1	0	1	0	0	4	1	0	0	0	0	1	5	4	5	6	6	6	5	6	43	48
101	4	5	4	5	4	5	4	4	5	40	4	5	3	5	4	21	4	4	3	3	3	4	4	3	28	89
102	3	3	1	3	1	2	1	1	4	19	2	1	2	2	1	8	6	5	5	6	6	6	5	5	44	71

## ANEXO 14: AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA



### CONSTANCIA

EL SUB DIRECTOR DE ESTUDIOS DE LA INSTITUCION EDUCATIVA DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU "7 DE AGOSTO" – AREQUIPA, QUE SUSCRIBE:

#### HACE CONSTAR

Que la Mg. **PILAR VICTORIA GALVEZ GALARZA**, ha solicitado la autorización para aplicar las Encuesta denominadas "Apoyo Social en Docentes" y Agotamiento Profesional" instrumentos de medición de la tesis doctoral que viene desarrollando. Habiéndole aprobado la autorización, la encuesta fue aplicada a todos los docentes de los dos niveles de la Institución Educativa y desarrollada en los términos y condiciones solicitadas por la docente.

Se le expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Arequipa, 14 de junio del 2018



  
CUI 0657289  
**GILMAR FERNANDO LAZO RONDON**  
SOB SPNP  
INSTITUCION EDUCATIVA PNP "7 DE AGOSTO"  
SUB DIRECTOR DE ESTUDIOS

“Año del Diálogo y Reconciliación Nacional”

## CONSTANCIA

LA DIRECTORA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA PNP. “NEPTALI VALDERRAMA AMPUERO” DE LA CIUDAD DE AREQUIPA.

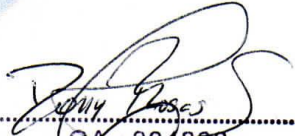
### HACE CONSTAR

Que la Mg. **PILAR VICTORIA GALVEZ GALARZA**, ha solicitado la autorización para aplicar las Encuesta denominadas “Apoyo Social en Docentes” y Agotamiento Profesional” instrumentos de medición de la tesis doctoral que viene desarrollando. Habiéndole aprobado la autorización, la encuesta fue aplicada a todos los docentes de los tres niveles de la I.E y desarrollada en los términos y condiciones que ha solicitado la docente.

Se le expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Arequipa, 14 de junio del 2018



  
Dolly I. ROSAS CUADROS  
MAYOR PNP  
DIRECTORA I.E. PNP NVA