

## Apoyo Social y su Influencia en el Agotamiento de docentes de Instituciones Educativas Policiales

*Social Support and its Influence on the Exhaustion of Teachers of Police Educational Institutions*

### *Autora*

*Pilar Victoria Gálvez Galarza. <https://orcid.org/0000-0003-1858-2224> Universidad Cesar Vallejo, Perú.  
E-mail: [pilar20galvez@gmail.com](mailto:pilar20galvez@gmail.com)*

Fecha de recibido: 2019-10-30

Fecha de aceptado para publicación: 2020-03-10

Fecha de publicación: 2020-06-30



### *Resumen*

Los profesionales están expuestos a nuevos retos debido a la alta competitividad y el aumento de la demanda de profesionales preparados para enfrentar las presiones propias de su profesión. El estudio tuvo como objetivo analizar la influencia del apoyo social en el agotamiento profesional en docentes de instituciones educativas policiales en Arequipa 2018. La investigación se realizó bajo un enfoque empírico deductivo, correspondiendo a un tipo de investigación no experimental, desarrollado bajo un diseño correlacional causal, la población está conformada por docentes del nivel inicial, primario y secundario de los colegios policiales. La técnica que se utilizó fue la encuesta, y dos cuestionarios centrados en el apoyo social y agotamiento profesional dirigido a docentes. Se concluye que el apoyo social influye en la presencia del agotamiento profesional en un 70,10% demostrado a 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 31,5% de la variabilidad queda explicada por otros factores. **Palabras clave:** Agotamiento profesional; apoyo social; salud; síndrome de burnout.

### *Abstract*

Today all professionals are exposed to new challenges due to the high competitiveness and the increasing demand for professionals who are highly prepared to face the pressures of their



profession. The purpose of the study was to analyze the influence of social support on professional exhaustion in teachers in police educational institutions, Arequipa 2018. The research was carried out under an empirical-deductive approach, corresponding to a nonexperimental type of research, developed under a causal correlation design. The population is made up of teachers at the initial, primary and secondary levels of police schools. The technique used was the survey, in terms of the questionnaire aimed at social support and professional exhaustion aimed at teachers. It was concluded 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 while 31.5% of the variability is explained by other factors.

**Keywords:** Professional exhaustion; social support; health; burnout syndrome

### ***Introducción***

En la actualidad los profesionales deben presentar altos niveles de competitividad para enfrentar los continuos retos debido a las presiones propias de su profesión, por lo que el estudio tuvo el objetivo de analizar la influencia del apoyo social en el agotamiento profesional en docentes de instituciones educativas policiales. Desde esta perspectiva, las personas que laboran bajo un régimen institucional deben adaptarse 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, agobiamiento y agotamiento al no ser portadores de las competencias necesarias que brindan a la organización para poder satisfacer tales demandas, quedando relegados en relación a otros profesionales que poseen mejor capacidad de respuesta (Platán-Pérez, 2015).

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; todos estos inconvenientes pueden provocar en ellos problemas físicos incluso mentales que a la vez, redundan sobre el aspecto productivo de la organización (Jiménez-Figueroa et al., 2012).



Al respecto, hoy día la fuerza laboral está constituida por personas cada vez más jóvenes quienes con su trabajo construyen la economía y, 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. Las angustiantes condiciones laborales colocan a las personas bajo presión, sintiendo incapacidad, que ocasiona problemas físicos y psicológicos (García-Castro et al., 2016; Uribe-Prado, 2017) señalan que el clima laboral deteriora la salud física y psicológica en las organizaciones, la fatiga física a temprana edad, así como también al no prestarle las condiciones idóneas de bienestar, compromete la salud ocupacional que, constituye un prerrequisito para la productividad y competitividad.

La OPS y OMS (2015-2025) definen la salud ocupacional como la promoción que busca proporcionar a los trabajadores las condiciones necesarias y sobre todo cuidando su persona, que lleven una vida social adecuada, además permite el enriquecimiento humano y profesional en el trabajo. El área educativa no está excepta de esa 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 educador 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 pedagógico siempre está regido por un profundo sentimiento de identidad profesional (Salgado-Roa y Leria-Dulcic, 2018).

En consecuencia, 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 depende su progreso, por lo que se convierte en una de las profesiones de alto riesgo de ser afectadas por el agotamiento profesional (Marenco-Escudero y Ávila-Toscano, 2016). 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, 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 incomodidad (Jiménez-Figueroa et al., 2012).



Dentro de este marco (Bedoya-Marrungo 2017) considera que 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, no solo se da en el contexto áulico, sino en horarios destinados al hogar ocupándolo en planificar actividades que desarrollará con sus estudiantes en un próximo encuentro con ellos (Jiménez-Figueroa et al., 2012). 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.

En los países latinoamericanos se han realizado reformas en el sistema educativo dirigidas al docente como las evaluaciones contantes, los monitoreos dentro del aula, añadido a todo ello, tenemos las modificaciones al currículo 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. 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 (Salgado-Roa y Leria-Dulcic, 2018).

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 aún no ha tenido 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 (García-Torres et al., 2017)

Para Barra-Almagia (2012) 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 recursos 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) (Valdez-Huariche y Álvarez-Bocanegra, 2017). 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.

Dentro de este marco de ideas, Cerquera et al., (2017) remarca la importancia de ser portadores de un apoyo social adecuado, tanto fuera como 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 (García-Torres et al., 2017).

### ***Metodología***

La presente investigación se centra en analizar la influencia del apoyo social en el agotamiento profesional en docentes de instituciones educativas policiales de Arequipa, Perú. Para el desarrollo del estudio se abordó el enfoque de investigación cuantitativa, mediante el método hipotético-deductivo, orientado en conocer cómo influye en los profesionales de la educación de las instituciones policiales el apoyo social. Correspondiendo a un diseño de investigación no experimental, desarrollado bajo un tipo de investigación correlacional causal.

La población está conformada por 102 docentes del nivel inicial, primario y secundario de los colegios policiales, con 23 años de servicios entre hombres y mujeres, la muestra no probabilística, censal (Hernández et al., 2013). La técnica que se utilizó fue la encuesta, y como instrumentos se aplicaron dos cuestionarios tomando en cuenta las variables apoyo social y síndrome de burnout. El instrumento de apoyo social validado y adaptado (Londoño



et al., 2012) comprendiendo tres dimensiones de apoyo: emocional o informacional (consejos y orientación, comprensión empática), instrumental (Provisión de recursos, material que precisa la persona), transformacional (interacción social positiva y afectiva), y el síndrome de burnout por medio del cuestionario tomado de la escala de Maslach Burnout Inventory 1996, adaptado por la investigadora orientado por lo siguiente: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. La escala de respuesta empleada fue de tipo Likert con varias alternativas de respuestas, en base a la designación de puntos: bajo, regular y alto en cada dimensión.

### ***Resultados y discusión***

Los resultados determinaron que el 70,10% de la variabilidad del agotamiento profesional es interpretado por la relación lineal del apoyo social; mientras que el 29,9% de la variabilidad queda explicada por otros factores. Existe una correlación muy significativa con valor de  $R=0,837$  lo que refleja una relación inversa que a mayor apoyo social con que cuentan los docentes, menor es el agotamiento profesional.

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 organizaciones están cargadas de exigencia de ambos ministerios, el del interior y el de educación, que ocasionan conflictos personales e institucionales.

Al realizar la interpretación de los datos obtenidos sobre el apoyo social se ha identificado con respecto al nivel de apoyo emocional que involucra específicamente a personas muy cercanas a él, 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 ayudará a superar diversos inconvenientes que se les pueda presentar; de esta manera se afirma que los docentes son queridos y tienen personas que los hacen sentir bien, la ayuda de la familia, amigos o personas cercanas contribuyen de alguna manera a tener una buena calidad de vida.

En cuanto al apoyo instrumental referido específicamente a recibir material tangible, los docentes manifiestan poseerlo en un nivel regular con un 52% y la dimensión informacional está ligada al soporte que pueden recibir de sus colegas, supervisores, directivos y todos aquellos que potencian su labor en el centro laboral, así mismo encontramos que un 26% manifiestan obtenerlo en un nivel alto, solo el 19% en el nivel bajo y un 55% en un nivel



regular. Con respecto a la base Transformacional el 55% es regular el recibimiento de material tangible, mientras que un 26% es alto el sostenimiento por parte de sus colegas, supervisores y directivos y todos aquellos que puedan colaborar en el centro laboral y un 19% de apoyo es bajo.

En función al objetivo para determinar la situación final respecto al síndrome de agotamiento profesional presentan que los docentes de las instituciones educativas policiales evidencian cansancio emocional con un 71% manifiestan 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 experimentando 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 que dan lugar a actitudes irresponsables.

A su vez, en despersonalización el 58% de los docentes poseen un nivel bajo, 22% un nivel alto y 20% un nivel regular; 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, que los convierten en un ente insensible frente a las dificultades, presentes en sus estudiantes solo se limitan a cumplir al dictado de la sesión de clases. Por último, en realización personal reflejaron un nivel alto con un 44%, se sienten realizados gracias a su perseverancia y constancia, regular con un 33%, sienten que no se ha realizado por falta de apoyo y nivel bajo con un 23%, manifestó no sentirse realizado.

Al realizar el análisis de los datos obtenidos sobre el apoyo social se ha identificado con respecto al nivel de apoyo en docentes de las instituciones educativas policiales de Arequipa que el 36% de ellos perciben un alto apoyo social, el 47% recibe apoyo en un nivel regular y un 19% considera recibir un bajo nivel de apoyo social. Estas percepciones corroboran que mientras exista un apoyo social se muestran los efectos positivos que al parecer tiene en el bienestar y la salud integral de los individuos, lo que interpretaría porque el apoyo social aporta al ser humano estabilidad y control haciéndolo sentir mejor y percibir su ambiente positivamente (Barra-Almagia, 2012).

En cuanto al objetivo determinar la situación final respecto al síndrome de agotamiento profesional que presentan los docentes de las instituciones educativas policiales se 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; estudios sobre la prevalencia del síndrome del desgaste una de las profesiones que más se inclina son



las del sector educativo especialmente los profesores (Gómez et al., 2009) teniendo en cuenta los datos aportados por los encuestados para que exista la presencia del síndrome deben tener un alto nivel en las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización y un nivel bajo en la dimensión realización personal (Bambula y Gómez, 2016).

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, en este sentido, Hildebrando (2012) refleja que el agotamiento es una prevalencia en casi todos los trabajadores y que se manifiesta por diferentes factores de riesgos asociados, desencadenando el desgaste emocional y despersonalización como táctica para enfrentar el problema (Ballesteros, 2012).

### ***Conclusiones***

Al analizar la influencia del apoyo social en el agotamiento profesional en docentes de instituciones educativas policiales, Arequipa Perú, se evidenció que el apoyo social influyó en la presencia de agotamiento profesional, destacando que si un profesional es apoyado socialmente su bienestar y salud integral será positivo, caso contrario sería que al recibir poco apoyo social sus condiciones se deterioran, reflejando inestabilidad y descontrol que lo induce a percibir un ambiente negativo. Lo que permitió concluir que el apoyo social influyó en la presencia del agotamiento profesional, es decir que a mayor apoyo social con que cuenten los docentes, menor es el agotamiento profesional.

Cabe señalar que existen numerosas investigaciones sobre la diversidad de factores laborales como elementos de agotamiento, los docentes encuestados manifestaron no presentar agotamiento profesional, no obstante, un grupo moderado tienen tendencia a presentar este síndrome, mientras que un pequeño grupo si presenta agotamiento profesional. Estos factores como las relaciones interpersonales, la familia, los amigos, los recursos, materiales tangibles e informacional, indiferencia ante situaciones con los estudiantes, colegas y la organización educativa, el reconocimiento, entre otros influyen regularmente en el agotamiento profesional



más aun al no contar con el respaldo de las personas cercanas a ellas. Esto representa que estos elementos han contribuido a la aparición del desgaste.

Todo ello de algún modo repercute en la calidad de vida del docente que labora en estas instituciones educativas, que origina y desencadena consecuencias en el rendimiento disminuyendo la labor que presta. El educador no está exento de padecer desgaste o agotamiento profesional y cuando se tiene tantos años de servicio interactuando con los demás, cuidando, orientando y solucionando dificultades ajenas propios de los contextos socioeducativos este se hace vulnerable a tener agotamiento.

### **Referencias Bibliográficas**

- Ballesteros, S. (2012). Factores asociados al desgaste profesional en los trabajadores del soporte vital básico del País Vasco: Un estudio cualitativo// *Med. segur. trab.* vol.58 no.229. Pp.294-302.
- Bambula, F., Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de Burnout en América Latina entre 200 y el 2010. *Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte.* Vol. 33 (1). Pp. 113131.
- Barra-Almagia, E. (2012) Influencia de la autoestima y del apoyo social percibido sobre el bienestar psicológico de estudiantes universitarios chilenos // *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, vol. 8, núm. 1. Pp. 29-38.
- Bedoya-Marrugo, E. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público colombiano. Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco, Cartagena, Bolívar, Colombia// *Revista médica Santiago de Cuba.* 21(11). Pp. 3172
- Cerquera, A M., Uribe-Rodríguez, A F., Matajira-Camacho, Y J., Delgado-Porras M P. (2017). Apoyo social percibido y dependencia funcional en el adulto mayor con dolor// *Divers.: Perspect. Psicol.* / Vol. 13 / No. 1. Pp. 215-227
- García-Castro, P., Gatica-Barrientos, M., Cruz-Sosa, E., Luis-Gatica, K. Vargas-Hernández, R. Hernández-García, J. Ramos-Velázquez, V. Macías-Díaz, D. (2016). Factores que detonan el síndrome de burnout // *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración* Vol. 5, Núm. 9.
- García-Padilla, A A., Escorcía-Bonivento, C V., y Pérez-Suarez, B S. (2017). Síndrome de Burnout y sentimiento de autoeficacia en profesores universitarios. *Propósitos y Representaciones*, Vol. 5, N° 2. Pp. 65-126

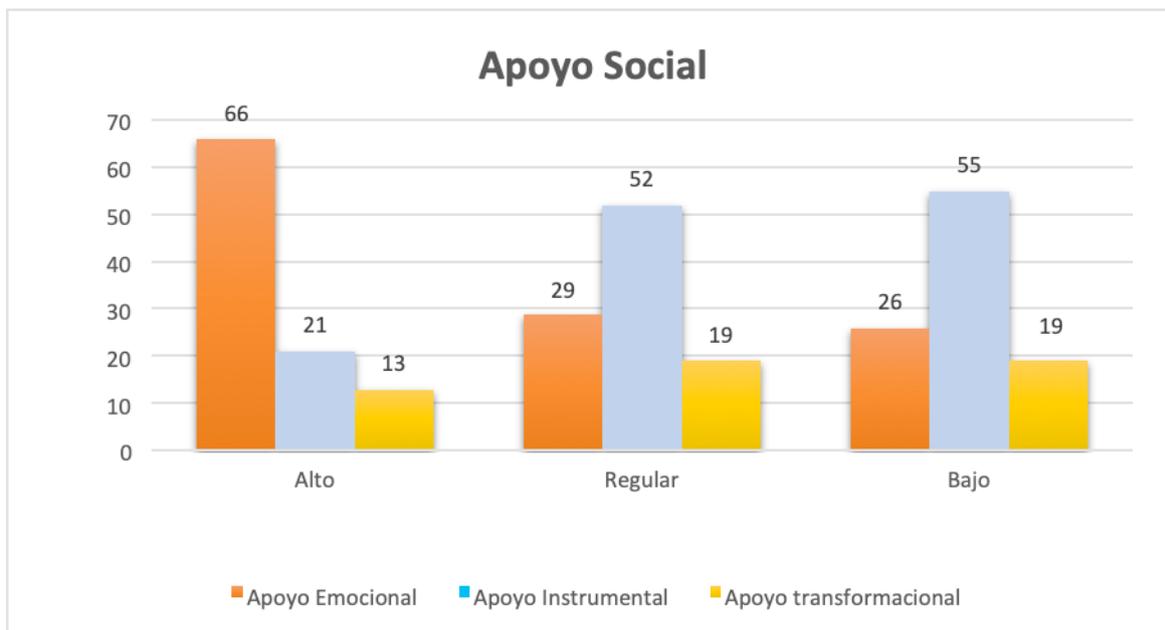


- García-Torres, M; García-Méndez, M; Rivera-Aragón, S. (2017). Apoyo social en adultos mexicanos: validación de una escala. *Acta de Investigación Psicológica - Psychological Research Records*, vol. 7, núm. 1. Pp. 2561-2567
- Gómez, MC., Álamo., MC., Amador., M., Ceacero, F., Mayor, A., Muñoz, A., Izquierdo M. (2009). Estudio de seguimiento del desgaste profesional en relación con factores organizativos en el personal de enfermería de medicina interna // *Med. segur. trab.* vol.55 no.215. Pp. 52-62
- Hernández, S., Baptista, L., Fernández, C. (2013), *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*. Universidad Ricardo Palma Facultad De Medicina Humana. Lima-Perú
- Jiménez-Figueroa, A., Jara-Gutiérrez, M., Miranda-Celis, E. (2012). *Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. Psicología Escolar e Educativa*. Pp.125-134
- Londoño, N., Rogers, H., Castilla, F., Posada, S., Ochoa, N., Jaramillo, M., Aguirre, D. (2012). Validación en Colombia del cuestionario MOS de apoyo social. *International Journal of Psychological Research*, 5(1). Pp. 142-150.
- Marengo-Escudero, AD., & Ávila-Toscano, JH. (2016). Dimensiones de Apoyo Social asociadas con Síndrome de Burnout en docentes de media académica. *Revista Pensamiento Psicológico*, Vol 14, No 2. Pp. 7-18.
- Maslach C., Jackson S., Leiter M. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. 3rd ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- OPS y OMS (2015-2025). *Plan de Acción sobre la Salud de los Trabajadores*. [http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/33983/CD54\\_10Rev.%201spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/33983/CD54_10Rev.%201spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Platán-Pérez, J. (2015). *Calidad de Vida en el Trabajo*. Ediciones Manual Moderno. Ciudad de México.
- Salgado-Roa, J.A., y Leria-Dulčić, F.J. (2018). Síndrome de burnout y calidad de vida profesional percibida según estilos de personalidad en profesores de educación primaria. *Rev.CES Psico*// 11(1), Pp. 69-89.
- Uribe-Prado, JF. (2017). El clima laboral y su relación con salud y factores psicosociales en trabajadores mexicanos. *Calidad de vida en las organizaciones, las familias y la sociedad*.

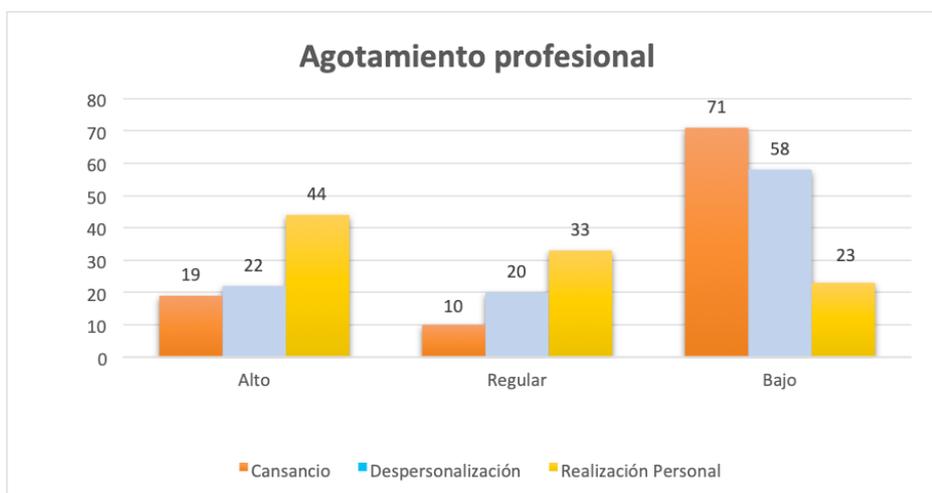


Valdez-Huirache, M y Álvarez-Bocanegra, C. (2017). *Calidad de vida y apoyo familiar en adultos mayores adscritos a una unidad de medicina*. Horizonte sanitario / vol. 17, no. 2. <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v17n2/2007-7459-hs-17-02-00113.pdf>

### Anexos



**Figura 1.** Distribución de Porcentajes Dimensiones: Variable Apoyo Social



**Figura 2.** Distribución de Porcentajes Dimensiones: Variable Agotamiento Profesional