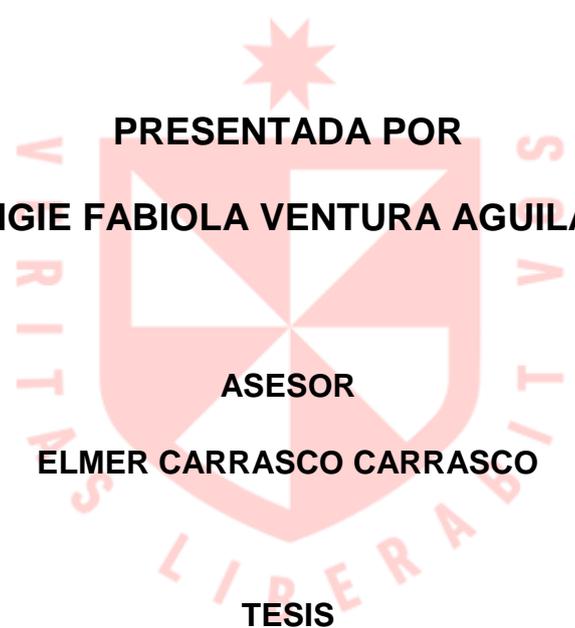


FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**APOYO SOCIAL Y ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES
DE EDUCACIÓN SECUNDARIA EN LA PROVINCIA DE
CHACHAPOYAS, 2022**



**PRESENTADA POR
ANGIE FABIOLA VENTURA AGUILAR**

**ASESOR
ELMER CARRASCO CARRASCO**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
PSICOLOGÍA**

CHICLAYO – PERÚ

2024



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**APOYO SOCIAL Y ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE
EDUCACIÓN SECUNDARIA EN LA PROVINCIA DE
CHACHAPOYAS, 2022**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**PRESENTADA POR:
ANGIE FABIOLA VENTURA AGUILAR**

**ASESOR:
Mgtr. ELMER CARRASCO CARRASCO**

**CHICLAYO, PERÚ
2024**

DEDICATORIA

Completar este proyecto no ha sido tarea sencilla, pero Dios ha puesto en mi camino a personas clave, quienes con el tiempo han demostrado ser verdaderamente incondicionales. A ellos dedico este logro, por motivarme, enseñarme a ser perseverante y, apoyarme continuamente en cada uno de mis sueños, permitiéndome alcanzar la finalización de este trabajo.

Para mi Carolina.

ÍNDICE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	II
ÍNDICE CONTENIDOS	III
RESUMEN	VI
INTRODUCCIÓN	IX
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	12
1.1. Bases Teóricas	12
1.1.1. Apoyo Social	12
1.1.2. Estrés laboral	16
1.2. Evidencias empíricas	22
1.3. Planteamiento del problema.....	25
1.4. Objetivos de la investigación.....	27
1.5. Hipótesis.....	28
CAPÍTULO II: MÉTODO.....	30
2.1. Tipo y diseño de investigación	30
2.2. Participantes.....	31
2.3. Medición	31
2.4. Procedimiento	32
2.5. Aspectos éticos	33
2.6. Análisis de datos	33
CAPÍTULO III: RESULTADOS	34
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	38
CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES	42
FUENTES DE INFORMACIÓN	43
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio	28
Tabla 2. Relación de apoyo social y estrés laboral en docentes de educación secundaria de chachapoyas, 2022.	34
Tabla 3. Nivel de apoyo social en docentes de educación secundaria de chachapoyas, 2022.	34
Tabla 4. Nivel de estrés laboral en docentes de educación secundaria de chachapoyas, 2022.	35
Tabla 5. La relación apoyo social y las dimensiones del estrés laboral en docentes de educación secundaria de chachapoyas, 2022.	35
Tabla 6. Estadístico de prueba para cada asociación entre dimensiones de estrés laboral y apoyo social	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de nivel relacional entre las variables de estudio	30
---	----

RESUMEN

Este estudio investigó la relación entre el apoyo social y el estrés laboral en profesores de secundaria en Chachapoyas. El objetivo principal fue determinar cómo el apoyo social influye en el estrés laboral entre los docentes. Se utilizó una metodología cuantitativa con un diseño no experimental de tipo correlacional, y participaron 53 docentes (30 hombres y 23 mujeres) de una institución secundaria en la provincia de Chachapoyas.

Para la recolección de datos, se emplearon dos instrumentos: el Inventario de Apoyo Social en el Trabajo, validado en Perú por Cruz, Merino y Zúñiga (2019), que mide el apoyo en el entorno laboral, y el Maslach Burnout Inventory, validado en Perú por Fernández, Merino, y Guimet, (2015) que evalúa los niveles de agotamiento emocional, indiferencia y eficacia personal.

Los resultados principales revelaron una relación inversa significativa entre el apoyo social y el estrés laboral. Específicamente, se encontró que un alto nivel de apoyo social (53%) estaba asociado con un nivel moderado de estrés laboral (53.6%). Estos hallazgos sugieren que el apoyo social puede ser un factor protector contra el estrés laboral entre los docentes. El estudio resalta la importancia de fomentar un entorno de trabajo colaborativo y de apoyo para reducir el estrés laboral en los docentes, lo cual podría tener implicaciones positivas tanto para su bienestar como para su desempeño profesional.

Palabras clave: Apoyo social, estrés laboral, relación.

ABSTRACT

This study investigated the relationship between social support and work-related stress among high school teachers in Chachapoyas. The main objective was to determine how social support influences stress levels among teachers. A quantitative methodology was used with a non-experimental, correlational design, and fifty-three teachers (30 men and 23 women) from a secondary school in the province of Chachapoyas participated in the study.

Two instruments were employed for data collection: the Social Support Inventory at Work, validated in Peru by Cruz, Merino, and Zúñiga (2019), which measures perceived support in the work environment, and the Maslach Burnout Inventory, validated in Peru by Fernández (2002), which evaluates levels of

The main results revealed a significant inverse relationship between social support and work-related stress. Specifically, it was found that a high level of social support (53%) was associated with a moderate level of work-related stress (56.6%). These findings suggest that social support may be a protective factor against work-related stress among teachers. The study highlights the importance of fostering a collaborative and supportive work environment to reduce work-related stress in teachers, which could have positive implications for both their well-being and professional performance.

Keywords: Social support, job stress, relationship.

NOMBRE DEL TRABAJO

**APOYO SOCIAL Y ESTRÉS LABORAL EN
DOCENTES DE EDUCACIÓN SECUNDARI
A EN LA PROVINCIA DE CHACHAPOYAS,
20**

AUTOR

ANGIE FABIOLA VENTURA AGUILAR

RECuento DE PALABRAS

8580 Words

RECuento DE CARACTERES

48750 Characters

RECuento DE PÁGINAS

50 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.4MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 4, 2024 6:43 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 4, 2024 6:45 PM GMT-5

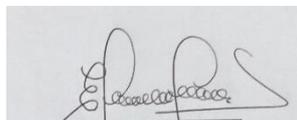
● **13% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material citado



Mgtr. ELMER CARRASCO CARRASCO

<https://orcid.org/0009-0005-8233-995X>

INTRODUCCIÓN

El aumento de las demandas en el sector educativo se ha visto impulsado por los cambios globales asociados a la globalización y por los requisitos del Ministerio de Educación para abordar las necesidades emergentes en este campo. Este incremento en las exigencias ha llevado a los trabajadores a experimentar una mayor tensión frente a cualquier cambio o nueva demanda (Salanova et al., 2014). Como resultado de estas transformaciones en el entorno laboral, se han observado diversos malestares, como el estrés en el trabajo.

El estrés es una reacción fisiológica que emerge como respuesta a estímulos del entorno, pudiendo manifestarse de manera tanto positiva como negativa. Esto varía depende de la capacidad de adaptación individual, las condiciones del ambiente en el que se encuentra la persona y las circunstancias particulares, como las del entorno laboral (Verduzco et al., 2018). Por otro parte, el apoyo social en un ámbito laboral se basa en la disposición de las personas para ofrecer ayuda y respaldo cuando se necesita. Este tipo de apoyo puede surgir tanto de la unidad de gestión administrativa de la empresa, a través de personas con mayor cargo, como también de los compañeros de trabajo. Se distinguen principalmente dos formas de apoyo: emocional y técnico (Gil Monte, 2014).

Según la OMS (2019) el estrés puede ser causado por una organización inadecuada en el trabajo, caracterizada por roles que no cumplen con las expectativas y la falta de respaldo tanto de colegas como de superiores. Por ello, señalan que las redes que se hay en la sociedad mantienen una causa directa en la salud al facilitar la interacción social, proporcionar identidad y sentido de

pertenencia, y promover comportamientos saludables, así como un adecuado manejo emocional en el entorno laboral (Pérez et al., 2017).

Este estudio es relevante debido a cómo afecta al bienestar de los docentes, quienes enfrentan diariamente a diversas situaciones estresantes y desencadenantes de agotamiento. Estas situaciones incluyen la carga de trabajo, comportamientos disruptivos por parte de los estudiantes y la falta de respaldo social (Van et al., 2014). En consecuencia, el apoyo social es esencial para que los educadores gestionen el estrés mediante recursos emocionales que brindan apoyo psicológico, recursos materiales que consisten en bienes físicos necesarios, y recursos de información que proporcionan el conocimiento para la toma de decisiones. Todo ello ofrecido por las personas que los rodean, lo que subraya la importancia del apoyo social (Matud et al., 2002).

En vista de ello, el propósito fundamental del estudio es investigar la relación entre el apoyo social y el estrés laboral en los profesores de secundaria en Chachapoyas. La hipótesis postula que ambos factores están relacionados entre sí.

Se empleó un método cuantitativo para la recopilación y análisis de datos numéricos, a través de un diseño no experimental. Este diseño se caracteriza por la exploración de la relación entre dos variables sin realizar manipulación alguna, utilizando un enfoque correlacional para examinar su asociación. La población constó de 53 docentes, 30 hombres y 23 mujeres, todos pertenecientes a una institución secundaria ubicada en Chachapoyas.

La estructura de este estudio se organiza en cuatro apartados: primero, se desarrolla el marco teórico, que abarca las definiciones, teorías, dimensiones y

componentes relevantes de cada variable investigada. El siguiente apartado describe el método de investigación empleado, incluyendo el tipo de estudio y su diseño. En la tercera sección, se presentan los hallazgos obtenidos a través del análisis estadístico, detallando la correlación entre variables, así como los niveles y dimensiones evaluadas. Finalmente, en la discusión, se comparan y contrastan las teorías y antecedentes con la evidencia empírica obtenida.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Bases Teóricas

1.1.1. Apoyo Social

Definiciones

Según Vaux (1988; como se cita en Llosa et al., 2020) conceptualiza como un grupo de pensamientos que incluyen el sentido de pertenecer, el implicarse y de compromiso con grupos y relaciones, así como todos los procesos sociales, conductuales, cognitivos y afectivos asociados. Por lo tanto, se requiere una taxonomía multidimensional para abordar las posibles discrepancias conceptuales que surgen sobre esta variable.

Gil-Monte (2014, p. 532) lo define como una manera de afrontar las situaciones sociales mediante la percepción de que son queridas, valoradas y consideradas por otros, así como parte de una red de comunicación con deberes mutuos.

Barrón y Sánchez (2001) señala desde su punto de vista psicosocial y comunitaria. Infiere que el apoyo social expresado de muchas maneras influye en la salud de individuos o grupos. Por eso es importante analizar estrategias para optimizar las redes sociales en las que puedan incluirse estas personas. Además de analizar las consecuencias sobre el bienestar y salud de diferentes clases de interacciones psicosociales que se establecen entre las personas de una situación determinada, que se centra en algunas relaciones que presentan un riesgo.

Perspectivas teóricas

Modelo efecto directo: indica que el apoyo social beneficia a la persona sin importar si está experimentando estrés. Numerosos estudios han confirmado que genera una repercusión favorable en el estado de vida de las personas. Dicho tipo de apoyo puede influir en diversos procesos físicos y psicológicos, promoviendo la salud y previniendo enfermedades. Además, el apoyo que brindan puede contribuir al cambio de actitud en las personas, lo cual a su vez se traduce en resultados positivos para su bienestar general (Barrón y Sánchez, 2021).

Modelo efecto amortiguador: sugiere que actúa como un factor mediador entre el estrés y la patología. Este modelo puede manifestarse de dos maneras. En primer lugar, puede ayudar a las personas a analizar experiencias estresantes y enfrentarlas con estrategias adecuadas. En segundo lugar, puede prevenir el desequilibrio psicológico que podría surgir debido a la falta de apoyo emocional (Martínez et al., 2001).

Modelo de demandas, control: se fundamenta en conceptos clave como las demandas psicológicas, que implican las presiones surgidas en un contexto laboral, como el volumen de trabajo y la presión entre otros factores. Por otro lado, el control se refiere a los recursos personales del individuo, como la independencia y las habilidades, que pueden aliviar las exigencias psicológicas y reducir el estrés laboral asociado. Este modelo proporciona un marco teórico para entender cómo estos factores interactúan y repercuten en la condición física y emocional del personal (Fernández et al., 2017).

Dimensiones

Según el estudio de validación realizado en la población peruana, nos indican que el instrumento a utilizar es unidimensional (Calderón et al., 2019).

Componentes

Mediante esta variable de Apoyo social revisaremos sus componentes. Según Laireiter y Baumann (1992; como se cita en Gracia y Herrero, 2006) esta clasificación incluye cinco componentes: Empezamos por la integración social, que se refiere al grado de participación e involucramiento del individuo en su vida social, comunitaria y en el ambiente en el que se desenvuelve generalmente.

La segunda es la red de apoyo, conforma una parte de la red social a la que el individuo acudiría siempre buscado apoyo. Igualmente, está el tercer componente que es el ambiente de apoyo, el cual se refleja la calidad de los lazos tanto sociales, el ámbito familiar y entorno grupal (Laireiter y Baumann, 1992 como se cita en Gracia y Herrero, 2006).

La cuarta el apoyo proporcionado, abarca tanto el acto de brindar ayuda como el de recibirla, destacando la dinámica de intercambio entre individuos en términos de apoyo. Por último, el apoyo percibido, esto menciona la apreciación que la persona experimenta por medio de la disposición del apoyo cuando se presente una necesidad (Laireiter y Baumann, 1992 como se cita en Gracia y Herrero, 2006).

Tipos

El respaldo emocional, sensación individual de sentirse amado, la certeza de contar con alguien y la intimidad compartida con esa persona. El apoyo instrumental que engloba las conductas de soporte y ayuda que otros están dispuestos a ofrecer en diferentes momentos. Apoyo informacional, Implica ofrecer consejos o guías para asistir a las personas a encontrar soluciones a sus problemas. Cada tipo de apoyo cumple distintas funciones del apoyo social y está vinculado a necesidades específicas (Hombrados y Castro, 2013).

Importancia

Diversas investigaciones han subrayado la importancia del respaldo social. los cuales destacan cómo las relaciones adecuadas entre individuos contribuyen al bienestar general y ayudan a superar diversos eventos estresantes en distintas fases de la vida (Galván et al., 2014).

La premisa fundamental de estos estudios es que el respaldo social actúa como amortiguador, es decir, desempeña un papel mediador entre los factores que pueden impactar negativamente el bienestar personal (Martínez et al., 2001).

El apoyo social se considera crucial para promover el bienestar tanto individual como familiar, que responde a la necesidad y al proceso de desarrollo en cada persona. La definición de apoyo se da por interés, para comprender las relaciones sociales e inclinación por estar en presencia de otras personas, particularmente en momentos de estrés (Orcasita y Uribe, 2010).

La inclinación por estar en presencia de otras personas en momentos de ansiedad o miedo se origina de la necesidad de tener un punto de referencia social,

que permite obtener información sobre la situación estresante y validar las propias respuestas (Orcasita y Uribe, 2010).

Estudios experimentales que demostraron que tanto los animales como los humanos que enfrentaron situaciones estresantes y recibieron un sólido apoyo social no experimentaron efectos negativos, en cambio que sí sufrieron aquellos sin dicho apoyo (Orcasita y Uribe, 2010).

1.1.2. Estrés laboral

Definiciones

Moreno y Báez (2010) el estrés en el ámbito laboral se define como el efecto de una combinación de diversos factores psicosociales que representan una amenaza significativa, con mayores probabilidades de perjudicar tanto el estado de salud del trabajador como su productividad dentro de la entidad en el corto y largo plazo (p. 50).

Pasca y Wagner (2012) es un conjunto de síntomas que abarcan aspectos psicológicos, sociales y físicos, en los cuales la persona tiene dificultades para alinear sus habilidades con las expectativas que se le exigen (p.379).

Maslach (1891; como se cita en García et al., 2017) considera tanto las consecuencias tanto favorables como desfavorables del estrés en las personas. El estrés laboral aumenta la probabilidad de desarrollar síntomas graves, de tal manera, experimentar el síndrome de burnout, que representa la etapa crónica del estrés laboral. La finalidad de este cuestionario es medir el entorno laboral mediante la identificación del síndrome de burnout, que es el estrés crónico que los empleados pueden experimentar en trabajos monótonos y repetitivos. Estos

síntomas suelen manifestarse a través de una actitud negativa hacia el ambiente laboral.

Perspectivas teóricas

El modelo transaccional: se fundamenta en el vínculo del sujeto con su entorno, donde el estrés se surge debido a una inestabilidad entre los medios accesibles y las exigencias que se les proponen. Este modelo sostiene que las creencias, valores, actitudes y comportamientos de una persona, desarrollados a lo largo de su vida e influenciados por factores genéticos, personales, sociales y ambientales, juegan un papel crucial en cómo perciben y responden a diferentes situaciones. Esto explica por qué dos individuos pueden percibir y reaccionar de manera diferente ante las mismas circunstancias (Lazarus et al., 1984, como se cita en Tremolada et al., 2016).

Modelo Self, Work, Social: plantea que el estrés resulta del equilibrio entre estos tres factores pueden contribuir negativamente mediante estresores presentes en diferentes ámbitos de la vida profesional de una persona, pero también pueden tener un efecto positivo mediante el apoyo recibido. Esto sugiere que la tolerancia al estrés y su nivel pueden deteriorarse especialmente en situaciones estresantes en el trabajo, pero también pueden ser mitigados por el apoyo que se recibe en estas tres áreas: personal, laboral y social (Ostermann y Gutiérrez, 2000).

Ivancevich y Matteson (1989; como se cita en Vargas, 2011). Los investigadores desarrollaron un modelo instructivo, el cual sugiere que el estrés está influenciado por los rasgos individuales del empleado y su capacidad de adaptación a las circunstancias. Se evaluará mediante estas características personales y su comportamiento en el contexto laboral, que pueden influir en el

esfuerzo tanto físico como emocional y en la manifestación de comportamientos relacionados con demandas extremas.

Dimensiones

El agotamiento emocional: se reconoce como la sensación de escasez de recursos emocionales y la creencia de no tener nada más que ofrecer a los demás, especialmente en el contexto laboral. Esto implica un estado de desgaste emocional y de agotamiento físico que se debe a la interacción diaria con personas en el entorno de trabajo (Maslach y Jackson, 1981).

Indiferencia: genera sentimientos y comportamientos negativos, falsedad e insensibilidad hacia los lugares que brindan servicios. Los profesionales comienzan a tratar estos entornos de manera deshumanizada debido a una crueldad afectiva (Maslach y Jackson, 1981).

Falta de eficacia profesional se caracteriza por la percepción de tener pocas oportunidades para el logro personal en el ámbito laboral, lo cual disminuye las expectativas individuales. Esto representa una autoevaluación poco positiva, incluyendo sentimientos de autodesprecio y decepción por los propios logros, así como una baja autoestima (Maslach y Jackson, 1981).

Componentes

Apiquian (2007) las condiciones que obstaculizan el desarrollo del estrés incluyen las características del entorno y las condiciones laborales. Cada empresa tiene la responsabilidad de planificar las tareas de su personal y fomentar su crecimiento profesional en el ámbito laboral. Es crucial que la planificación sea clara para evitar conflictos, incluyendo la definición adecuada de horarios y días libres,

entre otros aspectos. Esto contribuye a la adaptación de los trabajadores y ayuda a prevenir la presión laboral.

Los factores laborales como la competencia y el exceso de trabajo impactan en el desarrollo profesional de los empleados, afectando también su vida personal al cambiar el ritmo de vida de cada individuo. Esto puede llevar a sentimientos de angustia, agotamiento emocional y descuido de la salud física, por la ausencia de descanso para recuperar energías. Un ambiente laboral tenso, especialmente dictatorial y que no permite la participación en las decisiones, puede generar un ambiente de trabajo insoportable para el equipo. Los especialistas enfatizan que la sensibilidad y la colaboración dentro del equipo son esenciales para prevenir este síndrome (Apiquian, 2007).

La presión laboral constituye un elemento fundamental de las consecuencias del estrés en el contexto de trabajo, sin embargo, no representa el estrés en su totalidad (Karasek, 1979, como se cita en Williams y Smith, 2016).

Tipos

Estrés laboral episódico: se caracteriza por ser un episodio breve y ocasional, usualmente desencadenado por eventos específicos como la cercanía de una entrega importante o el proceso de ascenso en el trabajo. Los efectos suelen ser de intensidad moderada y se reducen cuando la situación estresante se ha superado (Ortiz, 2020).

Estrés laboral crónico: es el estrés con mayores riesgos, afecta al individuo durante períodos prolongados y se acumula con el tiempo. Este tipo de estrés surge de la interacción continua a diversos factores, como un entorno hostil o la

desorganización del trabajo, entre otros. Cuando esta situación se prolonga, las consecuencias serias a mediano y largo plazo (Ortiz, 2020).

El estrés positivo: caracterizado por las experiencias laborales que se perciben como desafiantes, como el inicio de nuevos proyectos que mantienen al individuo alerta. El objetivo es enfrentar estas situaciones con una perspectiva positiva y de crecimiento personal, aunque el resultado final está influenciado por varios factores. Mantener la motivación para desarrollar habilidades individuales puede contribuir significativamente para sobre llevar este episodio (Ortiz, 2020).

El estrés negativo: puede tener un impacto muy perjudicial, dado que influye durante todo el día y no se restringe al horario de trabajo, afectando su ámbito personal del trabajador. Se basa en pensamientos negativos, que afecta emocionalmente y puede causar un daño significativo. Ocurre cuando no existe una buena relación con el compañero de mayor jerarquía y se producen malentendidos continuos, lo que afecta a la persona incluso durante su tiempo de descanso (Ortiz, 2020).

Importancia

La importancia del estrés laboral se fundamenta en la relevancia que tienen las organizaciones en disponer de recursos humanos que puedan cumplir con las tareas diarias y alcanzar las metas propuestas, lo cual les permite mantenerse activas en el mercado. Además, los individuos dedican gran parte de su tiempo al trabajo, buscando maximizar su rendimiento, a menudo esperando que sus esfuerzos sean reconocidos por quienes están a cargo. Sin embargo, esta dedicación puede llevar a descuidar aspectos fundamentales como el núcleo familiar y el contexto social (Zuñiga, 2019).

Un fenómeno presente en el mundo desde tiempos remotos, como lo mencionó el sabio Hipócrates, quien lo asoció con la adversidad, el pesar, las situaciones negativas y el sufrimiento, considerándolo como una condición en la que se acumula energía. Sin embargo, los conceptos modernos sobre el estrés debido a la complejidad de los diversos factores que conforman este concepto (Verduzco, Hernández, y Mercado, 2018).

Desarrollo humano: Adulthood

Esta investigación se realizó con una población de 20 a 60 años, abarcando así la etapa de la adultez según la cronología, que se extiende aproximadamente durante cuarenta años.

Socialmente, se nombra como “adulto” a una persona ya integrada en la sociedad, ocupando así un lugar reconocido en esta. Además, dichos individuos deben tener en cuenta sus derechos, responsabilidades y libertades (Monreal et al., 2001).

Psicológicamente, es difícil conceptualizar, ya que en el adulto se determina la madurez de la personalidad. Se menciona a un individuo cabal, responsable, con capacidades y aptitudes, que posee dominio personal y seriedad. Esto se refiere a las capacidades adaptativas, que implican enfrentar y adaptarse a los diversos cambios que se presentan (Monreal et al., 2001).

Conductualmente: busca establecerse laboralmente, tener un buen puesto socialmente, encontrar un compañero de vida y proyectar una buena imagen personal (Monreal et al., 2001).

Definición de términos básicos

Apoyo social: Este concepto proviene del deseo de entender cómo funcionan las dinámicas sociales y la importancia de contar con el respaldo de otras personas, especialmente en momentos de alta tensión durante el curso de la vida (Orcasita y Uribe, 2010).

Docente: La labor del maestro implica comprometerse con una causa de gran importancia tanto social como humana, dedicándose de manera significativa a la tarea educativa, que va más allá de la persona que la realiza (Castillo, 2010).

Estrés: La tensión generada por circunstancias estresantes, puede desencadenar respuestas psicósomáticas o incluso trastornos mentales graves (RAE, 2001).

Estrés laboral: originado por factores relacionados con el trabajo, como responsabilidades, tareas y presiones, entre otros (Ortiz, 2020).

1.2. Evidencias empíricas

Antecedentes internacionales

Blázquez, et al. (2021) el enfoque principal de esta investigación tuvo como objetivo explorar cómo el síndrome de burnout se vincula con el apoyo social percibido, realizado en muestra de 801 profesores de Educación Primaria en España. Utilizando herramientas como el cuestionario Duke-UNC-11 y Maslach Burnout Inventory (MBI), se empleó el análisis canónico de correspondencias para examinar esta relación. Los hallazgos indicaron que el 20.8% de los profesores presentaban síntomas de burnout. Igualmente, se evidenció que el apoyo social

percibido tenía una relación diferente con las distintas dimensiones de este síndrome, especialmente en lo que respecta a la restauración del equilibrio psicosocial.

Muñoz y Campiño (2020) el objetivo principal fue examinar el vínculo entre la satisfacción en el trabajo y el estrés laboral en profesores de bachillerato del centro educativo público en Pereira. Para ello, se empleó la Escala de Satisfacción Laboral junto y la prueba diseñada para medir el estrés laboral. Se enmarca en un enfoque cuantitativo y correlacional, utilizando una muestra de 32 docentes de bachillerato. Los resultados obtenidos indicaron una correlación muy baja entre la satisfacción laboral y estrés laboral, sugiriendo que esta relación no es estadísticamente significativa.

Antecedentes nacionales

Quispe (2023) dirigió un estudio destinado a explorar la conexión entre el apoyo social percibido y la satisfacción laboral en profesores de instituciones de educación pública ubicadas en la provincia de Huaral. Empleando un enfoque descriptivo correlacional con una estructura de investigación no experimental de tipo transversal. Se seleccionó una muestra de 215 profesores, se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral y la Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido (MSPSS) como instrumentos de medición. Se identificó un nivel moderado de apoyo social (46.0%) y una satisfacción laboral también moderada (55.8%). En el análisis inferencial, se encontró una correlación positiva moderada y significativa entre las variables ($Rho = .497$; $p < .01$) con respecto a la satisfacción laboral.

Sandoval (2022) condujo una investigación centrada en analizar la conexión entre el apoyo social percibido y el estrés laboral en profesores de educación inicial durante la pandemia, en un distrito de Pisco. La muestra incluyó a 200 docentes y una estructura de investigación no experimental de tipo transversal, correlacional. Se aplicaron la Escala de MOS y el instrumento OIT-OMS. Los hallazgos del estudio mostraron una correlación significativa y negativa entre el apoyo social percibido y el estrés laboral. Asimismo, 37% de los docentes reportó bajos niveles de apoyo social, mientras que un 44% experimentó altos niveles de estrés laboral.

Medina (2021) desarrolló una investigación para entender la conexión entre el apoyo social y el Burnout usando una metodología correlacional. La muestra consistió en 201 profesores, y se emplearon el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) y escala de Apoyo Social de la Batería de pruebas UNIPSICO como instrumentos de evaluación. Los hallazgos presentaron una correlación positiva y significativa, aunque de baja magnitud ($r = .239$), entre el apoyo social y la dimensión de eficacia profesional del síndrome de burnout.

Quintos y Zapata (2021) llevaron a cabo una evaluación para definir la conexión entre el estrés laboral y la autoeficacia laboral en docentes de una institución educativa en Chiclayo a lo largo de la pandemia de COVID-19. Adoptando un enfoque de investigación cuantitativa con una estructura transversal y correlacional no experimental. En una muestra compuesta por 100 docentes. Se utilizaron para recopilar datos la prueba de Autoeficacia Profesional (AU-10) y el Cuestionario de Estrés Laboral. Revelaron una relación estadísticamente significativa y directa entre el estrés laboral y la autoeficacia laboral ($r = .905$; $p < .01$). Además, el 62% de los profesores mostraron un nivel moderado de estrés.

1.3. Planteamiento del problema

Descripción de la realidad problemática

Según la OMS (2019), el estrés en el ámbito laboral ocurre cuando los empleados experimentan una presión que excede sus capacidades y conocimientos, lo cual les obliga a enfrentarse a desafíos adicionales. Este estrés se intensifica cuando los trabajadores perciben escaso respaldo por parte de sus compañeros y superiores, y cuando tienen poca influencia sobre el desarrollo de su trabajo. Es importante no confundir las presiones y desafíos inherentes al trabajo con el estrés, ya que en algunas ocasiones se utiliza el estrés como excusa para justificar un desempeño deficiente en la organización.

El estrés provocado por una organización inadecuada en la empresa puede deberse a varios factores, como sistemas de trabajo deficientes, una gestión ineficiente, una planificación inadecuada, un manejo inapropiado de las responsabilidades, la carencia de satisfacción de expectativas laborales, condiciones laborales desfavorables y la ausencia de respaldo de los compañeros y superiores jerárquicos (OMS,2019).

La OMS (2016), el estrés laboral impone una carga significativa tanto para el individuo como para el entorno laboral, presentando retos y condiciones que a menudo superan sus habilidades y capacidades. Este desequilibrio puede afectar negativamente a la salud, manifestándose en agotamiento emocional, baja satisfacción personal.

El estrés es un reto colectivo. Según la OMS, que realizó un estudio en América y otras regiones, este problema es significativo. Basado en un estudio sobre trabajo en salud realizado en Centroamérica en 2012, se encontró que

muchos encuestados a menudo se sienten estresados, nerviosos y tristes, y experimentan noches de insomnio debido a la intranquilidad causada por las circunstancias de su labor. En Argentina, en 2009, una encuesta reveló que los trabajadores mostraban estrés emocional por la carga excesiva de trabajo. En Brasil, una investigación evaluó las ausencias por emergencias e indisposición por salud en diversas profesiones, descubriendo que los servicios de salud están a menudo involucrados con trastornos mentales. Además, en Chile, en 2011, se observó que empleados y trabajadores de diversas compañías se muestran estresados y deprimidos.

Los factores laborales presentes, como la competencia o el exceso de trabajo, afectan el desarrollo profesional. Esto altera el ritmo de vida de las personas, generando angustia, cansancio emocional y descuido de la salud física, debido a la falta de descanso necesario para recuperar fuerzas. Este desequilibrio puede ocasionar dolor físico y psíquico, incrementando el deterioro de la salud.

La apreciación del apoyo social tiene un valor cognitivo significativo, ya que se relaciona de manera confiable con los demás y proporciona ayuda en situaciones necesarias. Las redes sociales desempeñan una función fundamental en la salud, ya que interactuar con los demás ofrece identidad social, pertenencia y participación. Además, estas redes fomentan comportamientos saludables y un buen control emocional en el entorno (Pérez et al., 2017).

Formulación del problema de investigación

¿Qué relación presenta el apoyo social y estrés laboral en docentes de educación secundaria de Chachapoyas, 2022?

Preguntas específicas

- ¿Cuál es el nivel de apoyo social en docentes de educación secundaria de Chachapoyas, 2022?
- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en docentes de educación secundaria de Chachapoyas, 2022?
- ¿Qué relación presenta el apoyo social y las dimensiones de estrés laboral en los docentes de educación secundaria de Chachapoyas, 2022?

1.4. Objetivos de la investigación

Objetivo General

Establecer la relación entre apoyo social y estrés laboral en docentes de educación secundaria de Chachapoyas, 2022.

Objetivos Específicos

- Analizar el nivel de apoyo social en docentes de educación secundaria de Chachapoyas, 2022.
- Describir el nivel de estrés laboral en docentes de educación 'secundaria de Chachapoyas, 2022.
- Determinar la relación entre apoyo social y las dimensiones de estrés laboral en los docentes de educación secundaria de Chachapoyas, 2022.

1.5. Hipótesis

Formulación de las hipótesis de investigación

Hipótesis general

H1: El apoyo social y estrés laboral presenta una relación significativa e inversa en docentes de educación secundaria de Chachapoyas, 2022.

Ho: El apoyo social y estrés laboral no presenta una relación significativa e inversa en docentes de educación secundaria de Chachapoyas, 2022.

Hipótesis Específicos

H2: El apoyo social y las dimensiones de estrés laboral presenta una relación inversa en docentes de educación secundaria de Chachapoyas, 2022.

Ho: El apoyo social y las dimensiones de estrés laboral no presenta una relación inversa en los docentes de educación secundaria de Chachapoyas, 2022.

Definición operacional de las variables

Tabla 1

Variab les	Definición	Dimensiones	Ítems	Tipo Variable	Escala de medición
Apoyo Social	Vaux. (1988) citado por Llosa (2020). conceptos que abarcan la pertenencia la implicación y compromiso entre individuos.	Unidimensional	6	Cuantitativa ordinal	"nunca" (0) hasta "muy frecuentemente" (4).

Estrés laboral	Maslach (1891) comprende que posee efectos que son positivos y negativos para la persona.	Agotamiento emocional Indiferencia Eficacia profesional	16	Cuantitativa ordinal	0 nunca a 6 todos los días
---------------------------	--	---	----	-----------------------------	--------------------------------------

Operacionalización de las variables de estudio

Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO II: MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

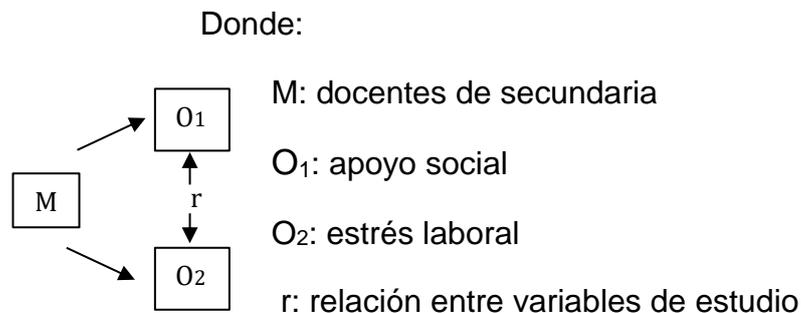
Este estudio empleó un enfoque cuantitativo, basado en la recopilación y análisis de datos numéricos, utilizando mediciones, conteos y técnicas estadísticas para identificar y comprender tendencias conductuales dentro de una población (Hernández et al., 2010).

De tipo correlacional, ya que tiene como objetivo explorar la relación entre dos o más variables sin manipularlas directamente. Para ello, se empleó un análisis de correlación simple, utilizando coeficientes de correlación adecuados a la métrica de las variables estudiadas para determinar la fuerza y dirección de las relaciones existentes (Hernández et al., 2010).

Asimismo, su es diseño es no experimental y de corte transversal, dado que los datos se recopilan en un momento específico (Hernández et al., 2010).

Figura 1.

Esquema de nivel relacional entre las variables de estudio



Nota. Este esquema muestra la relación entre las variables

2.2. Participantes

Se incluyeron los 53 docentes (30 hombres y 23 mujeres) de la institución, abarcando así la totalidad de la población. Según Moncho (2014) la población es un conjunto de personas del que se pretende estudiar una determinada característica.

Criterios de inclusión

- Docentes que están empleados en la enseñanza del nivel secundaria.
- Docentes con más de 1 año de experiencia laboral en el mismo establecimiento.
- Consentimiento informado firmado.

Criterios de Exclusión:

- Docentes que laboren menos de 24 horas semanales.

2.3. Medición

Escala de Apoyo social en el trabajo

En Perú, Calderón, Merino y Medina (2019) validaron la EAST en un estudio realizado con operarios, confirmando una sólida estructura unidimensional para su evaluación: Consta de 6 ítems que miden el apoyo social de la dirección, supervisores y compañeros, con respuestas desde "nunca" (0) hasta "muy frecuentemente" (4). La confiabilidad se analizó utilizando el coeficiente Omega ($\omega = .796$) y el coeficiente de alfa de Cronbach ($\alpha = .791$).

Maslach Burnout Inventory-General Survey (Maslach et al., 1996)

Se empleó la versión adaptada al contexto peruano por Fernández, Merino, y Guimet, (2015). Compuesto por 16 ítems que se distribuyen en tres dimensiones: Agotamiento emocional (5 ítems), Indiferencia (5 ítems) y Eficacia profesional (6 ítems). Cada ítem se responde utilizando una escala tipo Likert de 7 puntos, que varía desde 0 (Nunca) hasta 6 (Todos los días). La estructura interna del instrumento se evaluó mediante un análisis factorial, que confirmó la consistencia del modelo tridimensional del MBI-GS. Sin embargo, se decidió excluir el ítem 13 de la dimensión de Indiferencia debido a sus bajas correlaciones con el constructo, tal como se reporta en la literatura peruana. En cuanto a las propiedades psicométricas de la versión adaptada, los análisis de confiabilidad basados en la consistencia interna arrojaron valores aceptables: Agotamiento emocional ($\alpha = .885$; $\omega = .886$), Indiferencia ($\alpha = .774$; $\omega = .790$) y Eficacia profesional ($\alpha = .771$; $\omega = .761$).

2.4. Procedimiento

Una vez establecidos y validados los instrumentos en el contexto peruano, se obtuvo el permiso de la institución educativa para llevar a cabo la evaluación. Esta se realizó en dos sesiones grupales: la primera con 38 docentes, que duró una hora, y la segunda con 15 docentes, que tomó media hora.

Antes de la evaluación, se explicó a los participantes el propósito del estudio y la fiabilidad de los instrumentos, subrayando la importancia de su colaboración.

En cuanto a los aspectos éticos, primero se presentó el consentimiento informado, el cual los participantes debían leer y firmar antes de completar los instrumentos.

Los cuestionarios aplicados garantizaron la discreción respecto a los participantes y los datos recopilados se utilizaron únicamente para esta investigación.

2.5. Aspectos éticos

La investigación se llevó a cabo conforme al Código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú (2017), que establece varios principios clave. Se garantizó el respeto hacia todos los participantes, asegurando que su colaboración fuera voluntaria y basada en una decisión informada. Se comprometió a mantener la confidencialidad y el anonimato de la información proporcionada por los participantes. Además, se les informó sobre los objetivos y la finalidad del estudio, y se aseguró que el análisis de los datos se realizaría de manera honesta y transparente.

2.6. Análisis de datos

Para realizar el análisis de los datos, se utilizó el programa estadístico SPSS. Primero, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad de los datos. Dado que una de las variables no presentó una distribución normal, se optó por utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que es adecuado para datos que no cumplen con el supuesto de normalidad.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Objetivo general

Tabla 2.

Relación de apoyo social y estrés laboral en docentes de educación secundaria de Chachapoyas, 2022.

Apoyo Social		
Estrés	Spearman's rho	-0.615 **
Laboral	p-value	< .001

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

Tabla 2, se obtiene que si existe correlación significativa e inversa (0,615) entre las variables ya mencionadas, así mismo el nivel de significancia es $P < .001$. Esto quiere decir que las variables se influyen entre si.

Objetivos Específicos

Tabla 3.

Nivel de apoyo social en docentes de educación secundaria de Chachapoyas, 2022.

Nivel	Número de docentes	Porcentaje
Bajo	9	17
Medio	16	30
Alto	28	53
Total	53	100%

Nota. *Elaboración propia*

Tabla 3, se nota que el nivel predominante es alto, con un 53% de apoyo social entre los docentes de educación secundaria y un nivel medio del 30% y un

nivel bajo del 17%. Esto señala que se cuenta con un alto nivel de apoyo dentro de la institución educativa, facilitado por el respaldo del director y los colegas.

Tabla 4.

Nivel de estrés laboral en docentes de educación secundaria de Chachapoyas, 2022.

Nivel Estrés	Frecuencia	Porcentaje
Medio	30	56.6
Bajo	23	43,4
Total	53	100,0

Nota. Elaboración propia

Tabla 4, se muestra que el nivel predominante es el intermedio, con un 56.6%, y el nivel bajo sigue en segundo lugar con un 43.4%. Estos niveles se caracterizan por agotamiento emocional, frustración, indiferencia y falta de eficacia profesional.

Tabla 5.

La relación apoyo social y las dimensiones del estrés laboral en docentes de educación secundaria de Chachapoyas, 2022.

Tabla 5, se identifica una correlación moderada inversa entre apoyo social y

		Agotamiento emocional	Indiferencia	Eficacia profesional
Apoyo social	Rho de Spearman	-0.614 **	-0.068	0.27
	valor p	< .001	0.629	0.04

*Nota. * p < .05, ** p < .01*

agotamiento emocional (-0.614), en cambio no existe una correlación significativa entre el apoyo social y la indiferencia (0,068). Respecto al apoyo social y eficacia

profesional, se halló una correlación baja (0.274*) con un nivel de significancia de $P < 0.001$. Estos hallazgos sugieren que los docentes pueden experimentar agotamiento emocional, manifestado en síntomas desgaste emocional, fatiga y falta de motivación, el cual afecta negativamente su desempeño laboral y bienestar personal cuando el apoyo social es escaso o insuficiente.

CONTRASTE DE HIPOTESIS

1. Contraste de hipótesis general

a. Planteamiento de hipótesis

Ho: El apoyo social y estrés laboral no presenta una relación significativa e inversa en docentes de educación secundaria de Chachapoyas, 2022.

H1: El apoyo social y estrés laboral presenta una relación significativa e inversa en docentes de educación secundaria de Chachapoyas, 2022.

b. Nivel de significancia: $\alpha = 5\% = 0.05$

c. Estadística prueba: $Z = -0.615 \times \sqrt{53 - 1} = -4.428$

d. Regla de decisión: $P_{\text{valor}} = 0.001 < 0.05$ (ver P_{valor} en tabla 5°). Se rechaza Ho a un nivel de significancia del 5%

e. Conclusión: Se cuenta con datos estadísticos que muestran una relación inversa significativa entre las variables de apoyo social y estrés laboral en docentes de educación secundaria de Chachapoyas, 2022.

2. Contraste de hipótesis específicas

a. Planteamiento de hipótesis

Ho: Las dimensiones de estrés laboral y apoyo social no presenta relación inversa en docentes de educación secundaria de Chachapoyas, 2022.

H1: Al menos una de las dimensiones de estrés laboral presenta una relación inversa con el apoyo social en docentes de educación secundaria de Chachapoyas, 2022.

b. Nivel de significancia: $\alpha = 5\% = 0.05$

c. Estadística prueba: $Z = r * \sqrt{n - 1}$

Tabla 6.

Estadístico de prueba para cada asociación entre dimensiones de estrés laboral y apoyo social

Dimensiones de estrés laboral	Variable	Z	P-Valor
Agotamiento emocional		4.428	0.001
	Apoyo social		
Indiferencia		0.490	0.629
Eficacia profesional		1.976	0.047

Nota. Elaboración propia

d. Regla de decisión:

Como los p_ valores entre el agotamiento emocional, eficacia profesional y apoyo social son menores a 0.05, se rechaza Ho, a un nivel de significancia del 5%.

e. Conclusión: Al menos una de las dimensiones del estrés laboral, como el agotamiento emocional, mostró una relación inversa con el apoyo social en docentes de educación secundaria en Chachapoyas durante el año 2022.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

Se presentarán las evidencias halladas en este estudio, detallando sus semejanzas con diversas investigaciones y teorías que la avalan.

Siguiendo el fin principal del estudio, se evidenció una relación significativa y inversa entre las variables de apoyo social y estrés laboral, en una población de 53 docentes de secundaria en Chachapoyas (coeficiente de correlación -0.614 , $p < 0.01$). Este hallazgo es consistente con el estudio de Sandoval (2022) realizado en Pisco, Perú, donde se trabajó con una muestra de 200 docentes y se identificó una relación significativa e inversa entre apoyo social y estrés laboral (-0.521 , $p < 0.05$). El apoyo social se relaciona inversamente con el agotamiento por burnout, sugiriendo que puede ejercer una función protectora contra este síndrome (Jiménez et al., 2012).

El primer objetivo consistió en establecer el nivel de apoyo social utilizando la Escala de Apoyo Social en el Trabajo. Que se encontró que el nivel predominante fue alto, con un 53%, también por un nivel medio del 30% y un nivel bajo del 17%, en una población de 53 docentes de secundaria en Chachapoyas. Este resultado es comparable al de la investigación desarrollada por Quispe (2023) en Huaral, Perú, en la cual se empleó la Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido (MSPSS) en una muestra de 215 docentes. En dicha investigación, se encontró que el 28.4% de los profesores en instituciones públicas experimentaban un alto nivel de apoyo social, el 46.0% presentaba un nivel moderado y el 25.6% mostraba un nivel bajo. Es crucial destacar la relevancia del respaldo social para el bienestar de los docentes. Sentirse querido y respaldado les permite enfrentar de manera más

efectiva las situaciones estresantes y las presiones asociadas con su trabajo (García et al., 2017).

El segundo objetivo se centró en medir el nivel de estrés laboral utilizando el Maslach Burnout Inventory, determinando que el nivel medio fue el predominante con un 56.6%, y el nivel bajo siguió con un 43.4%, en una población de 53 docentes de nivel secundaria en Chachapoyas. Estos hallazgos son comparables con el trabajo de investigación llevado a cabo por Quintos y Zapata (2021) en Chiclayo, Perú, se empleó el cuestionario de Estrés Laboral a 100 docentes, encontrando que el nivel predominante de estrés era moderado, con un 62% de la población, por lo tanto, el 25% reveló un bajo nivel de estrés, en contraste con el 13% que presentó un nivel alto. Esto refleja que la función de los docentes en la actualidad es altamente estresante debido a múltiples factores, como la asignación de tareas no preparadas, debido a la ausencia de reconocimiento y, la responsabilidad administrativa y los constantes cambios de roles experimentados por los docentes (Fernández, 2002).

Con el tercer objetivo específico, se relacionó el apoyo social con las dimensiones del estrés laboral, en una población 53 docentes de secundaria en Chachapoyas, se identificó una correlación significativa e inversa (-0.614) entre el apoyo social y el agotamiento emocional relacionado con el estrés laboral. Sin embargo, no se comprobó una correlación significativa (-0.068) entre el apoyo social y indiferencia. En cuanto al apoyo social y eficacia profesional, se identificó una correlación baja pero significativa (0.274*). Estos hallazgos son consistentes con el proyecto de investigación desarrollado por Medina (2021) en Lima, Perú. En su investigación con 201 docentes, utilizando la Escala de Apoyo Social y el Maslach Burnout Inventory/General Survey (MBI-GS), donde se observa una

correlación inversa, moderada (-.389) y altamente significativa con el apoyo social y el agotamiento emocional. También, se encuentra una correlación negativa, moderada (-.354) y altamente significativa con el apoyo social y la dimensión de indiferencia del Burnout. En cuanto al apoyo social y la dimensión de eficacia profesional del Burnout, se observa una correlación positiva, baja (.239), pero igualmente significativa. La presencia de apoyo social no solo contribuye a reducir los síntomas de agotamiento e indiferencia, sino que también fomenta una mayor sensación de eficacia profesional. Este apoyo también impacta a los estudiantes, ya que un mayor nivel de conexión afectiva y relación con los alumnos generalmente se asocia con niveles más bajos en las dimensiones del estrés laboral (Milatz et al., 2015).

CONCLUSIONES

Este hallazgo confirma la hipótesis planteada, al revelar una relación inversa entre dichas variables, de esta manera se demuestra que entre mayor apoyo social hay una organización, apoyo, sentido común y el sentirse apreciado ayudará a sobrellevar cualquier situación estresante en que la persona expuesta. Así, se reducirá el estrés en el entorno de trabajo de los educadores y podrán aliviar sus responsabilidades laborales.

En el nivel de apoyo social en docentes de educación secundaria en la provincia de Chachapoyas predominaron el nivel alto el 53%, presente mediante el apoyo mutuo entre los colaboradores, emocionalmente, material e información necesaria para enfrentar cualquier dificultad presente.

Dentro del nivel Estrés laboral en la población de docentes de educación secundaria en la provincia de Chachapoyas fueron predominante el nivel medio 56.6%, esto quiere decir que está presente medianamente la sintomatología del estrés laboral, a causa de la ausencia de habilidades para gestionar las circunstancias de tensión que se enfrentan.

En relación con el apoyo social y su vínculo con las dimensiones del estrés laboral en docentes de secundaria en Chachapoyas, se identificó una correlación inversa significativa (-0.614) del apoyo social con el agotamiento emocional relacionado con el estrés laboral. A sí mismo, entre apoyo social y indiferencia, no existe correlación (0,068). Acerca del apoyo social y eficacia profesional, existe una correlación significativa, baja (0,274*). El apoyo social no solo reduce el agotamiento, sino que también mejora la eficacia profesional, lo que impacta positivamente en la relación docente-estudiante y reduce el estrés.

RECOMENDACIONES

A la plana administrativa de la institución se recomienda realizar un plan de prevención y talleres para el personal docente, sobre estrés y habilidades blandas, ya que interfiere en los docentes, para mejorar el rendimiento en su centro educativo.

Para futuros investigadores ampliar nuevas investigaciones con la variable apoyo social por su particularidad, aportando al desarrollo del conocimiento en esta área de estudio tan relevante.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Apiquian, A. (2007). El Síndrome del Burnout en las Empresas. Recuperado el 22 de marzo de 2019. <https://bit.ly/4cXLy4H>
- Barrón, A., y Sánchez, E (2001). Estructura social, apoyo social y salud mental. *Psicothema*, 13,17-23. <https://bit.ly/4eKa7Dy>
- Blázquez, A., León, A., Patino, A., y Feu, S. (2021). Síndrome de «burnout» y apoyo social en maestros de Educación Primaria. *Estudios sobre Educación*, 42,79-98. <https://bit.ly/3xzFVdO>
- Calderón, G., Merino, C. y Medina, P. (2019). Validez estructural de la Escala de Apoyo Social en el Trabajo en peruanos. *Ansiedad y Estrés*, 25(2), 148-154. <https://bit.ly/460jCLf>
- Castillo, M. (2010). La profesión docente. *Rev Med Chile*,138, 902-907. <https://bit.ly/45LExBh>
- Fernández, M., Juárez, A., y Merino, C. (2015). Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos. *Liberabit*, 21(1), 9-20. <http://surl.li/eahxps>
- Fernández, A., José, M. y Calderón, G. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. *Revista Medica Herediana*, 28(4), 281-282. <https://bit.ly/3L40OAY>
- García, A., Escorcía, C., y Pérez, B. (2017). Síndrome de Burnout y sentimiento de autoeficacia en profesores universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 5(2),65-126. <https://bit.ly/3xB9USB>

- Gracia, E., y Herrero, J. (2006) La comunidad como fuente de apoyo social: evaluación e implicaciones en los ámbitos individual y comunitario *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38(2), 327-342. <https://bit.ly/45GEgQj>
- Gil-Monte, P. (2014). *La intervención en riesgos psicosociales: coaching y apoyo social en el trabajo*. En. Gil- Monte (Ed.), Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales (pp. 515–540). España: Pirámide. 91.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5° Ed.). Mansabo. <https://bit.ly/3xBB1Ni>
- Hombrados, I. y Castro, M. (2013). Apoyo social, clima social y percepción de conflictos en un contexto educativo intercultural. *Canales de psicología*, 29(1), 108-122. <https://bit.ly/3VZVXH7>
- Llosa, J., Agulló, E., Menéndez, S., Rodríguez, J., y Boada, J. (2020). Incertidumbre Laboral, Salud Mental y Apoyo Social en trabajadores pobres. *Athenea digital. Revista e pensamiento investigación social*, 20(1), e-2178. <https://bit.ly/4cikL33>
- Maslach, C., and Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113. <https://is.gd/9U5oVF>
- Matud, P., Carballeira, M., López, M., Marrero, R., y Ibáñez, I. (2002). Apoyo social y salud: Un análisis de género. *Salud Mental*, 25(2), 32-37. <https://is.gd/T64Alq>

- Martínez, M., García, M., y Maya, I. (2001). El efecto amortiguador del apoyo social sobre la depresión en un colectivo de inmigrantes. *Psicothema*, 13, 605-610.
<http://surl.li/qddxfs>
- Medina, R. (2021). *Apoyo social y síndrome de burnout en docentes de dos centros educativos de Lima*. (Tesis de posgrado). Universidad San Martín de Porres.
- Milatz, A., Lüftenegger, M. end Schober, B. (2015). Teachers' Relationship Closeness with Students as a Resource for Teacher Wellbeing: A Response Surface Analytical Approach. *Frontier in Psychology*, 6, 1-16.
<https://is.gd/KaYDw6>
- Moreno, B., y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. <https://is.gd/saXMG0>
- Monreal, C., Marco, M., y Amador, L. (2001). El adulto: etapas y consideraciones para el aprendizaje. *Eúphoros*, 3, 97-112. <https://is.gd/pccFw4>
- Moroncho, J. (2014). *Estadística aplicada en las ciencias de la salud*. (2ª ed.). Elsevier España.
- Muñoz, V. y Campiño, A. (2020). *Relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en docentes de bachillerato de una institución educativa pública de la ciudad de Pereira*. Universidad Católica de Pereira. <https://is.gd/C3RBC6>
- Orcasita L., y Uribe, A. (2010). La importancia del apoyo social en el bienestar de los adolescentes. *Psychologia. Avances de la Disciplina*, 4(2), 69-82.
<https://is.gd/juW0cU>

- Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Daena: International Journal of Good Conscience*. 15(3),1-19.
- Ostermann, R. y Gutiérrez, R. (2000). *Conceptualization of Work Stress, Work Support in Mexican simple*. 108 th Annual Convention. American Psychological Association. <https://is.gd/DdNRR3>
- Pasca, R., end Wagner, S. (2012). Occupational stress, mental health, and satisfaction in the Canadian multicultural workplace. *Soc Indic Res*, 109(3), 377-393. <https://is.gd/9G69pW>
- Pérez, P., González, A., Mieles, I. y Uribe, A. (2017). Relación del apoyo social, las estrategias de atontamiento y los factores clínicos y sociodemográficos en pacientes oncológicos. *Pensamiento Psicológico*, 15(2), 41-54. <https://is.gd/ZyUldK>
- Quintos, S. y Zapata, W. (2021). *Estrés laboral y autoeficacia laboral en docentes de una institución educativa de Chiclayo en tiempos Covid-19, 2021* (Tesis para título de licenciado). Universidad Señor de Sipán. <https://is.gd/Uvzue0>
- Quispe, J. (2023). *Apoyo social percibido y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas públicas de la Provincia de Huaral* (Tesis para Título de Licenciado). Universidad Cesar Vallejo. <https://is.gd/2DSwKY>
- Sandoval, J. (2022). *Apoyo Social Percibido y Estrés Laboral en Docentes de Educación Inicial en Contexto de Pandemia del Distrito de Pisco 2022* (Tesis para título de Licenciado). Universidad Cesar Vallejo. <https://is.gd/VUYIXa>

- Salanova, M., Martínez, M., y Llorens, S. (2014). Una Mirada más “Positiva” a la Salud Ocupacional desde la Psicología Organizacional Positiva en tiempo de crisis: Aportaciones desde el Equipo de Investigación de WoNT. *Papeles del Psicólogo*, 35(1), 22-30. <https://is.gd/isprLC>
- Tremolada, M., Bonichini, S. and Taverna, L. (2016). Coping Strategies and Perceived Support in Adolescents and Young Adults: Predictive Model of Self-Reported Cognitive and Mood Problems. *Psychology*, 7, 1858-1871. <https://is.gd/mgqH9c>
- Van, F., Spruyt, B. end Vanroelen, C. (2014). Burnout among senior teachers: Investigating the role of workload and interpersonal relationships at work. *Teaching and Teacher Education*, 43, 99-109. <https://is.gd/7v0EUV>
- Vargas, R. (2011). Estrés laboral en el personal de una empresa de estudios a distancias. Venezuela. Universidad Rafael Urdaneta. <https://is.gd/DdNRR3>
- Verduzco, R., Hernández, C. y Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica*, (64). <https://is.gd/zyFpQL>
- Williams, G. y Smith, A. (2016). Using Single-Item Measures to Examine the Relationships between Work, Personality, and Well-Being in the Workplace. *Psychology*, 7, 753-767. <https://is.gd/Pn2SZA>
- Zuñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(44), 115-120. <https://is.gd/79w052>

ANEXOS

A: Consentimiento de la I.E.

INSTITUCION EDUCATIVA EMBLEMATICA
"SAN JUAN DE LA LIBERTAD"
Jr Amador N° 216 Telfax 041-477188
CHACHAPOYAS

07 NOV 2022

Academia de Psicología

USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES
Filial Norte

TRAMITE DOCUMENTARIO
Registro N° 01828
N° de Folios (s) 56 (206)
Hora 9:56 Firma: JS

FORMATO PARA SOLICITAR ACCESO A LA POBLACION COMO PARTE DE CURSO DE SEMINARIO DE TESIS II

- DATOS DEL CURSO:
NOMBRE DEL CURSO: SEMINARIO DE TESIS II
CICLO: X
PROGRAMA: PSICOLOGÍA
- DATOS DEL DOCENTE RESPONSABLE:
NOMBRES Y APELLIDOS: Mg. JULIO CESAR SUAREZ LUNA
PROGRAMA: PSICOLOGÍA USMP-FN
CORREO ELECTRONICO: jsuarezl@usmp.pe
- ACTIVIDAD A REALIZAR:

Evaluación psicométrica como parte de investigación del proceso del Curso de Seminario de Tesis II

B: APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- ESCALA DE APOYO SOCIAL EN EL TRABAJO

24

CONSENTIMIENTO INFORMADO:	
<p>Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Angie Fabiola Ventura Aguilar. He sido informado (a) de que el objetivo de este estudio es Establecer la relación entre apoyo social y estrés laboral en docentes de educación secundaria de Chachapoyas, 2022.</p>	
<p>Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente de 15 minutos a menos.</p>	
<p>Asimismo, la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.</p>	
Desea participar:	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

ESCALA DE APOYO SOCIAL EN EL TRABAJO

A continuación, hay algunas afirmaciones con relación a su trabajo y sobre las consecuencias que se derivan de esa relación para usted como profesional y como persona. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación. Para responder marque con una "x" la alternativa (el número) que más se ajusta a su situación:

0 nunca

1 raramente: algunas veces al año

2 a veces: algunas veces al mes

3 frecuentemente: algunas veces por semana

4 muy frecuentemente: todos los días

		0	1	2	3	4
1	¿Se siente apreciado en el trabajo por su supervisor/a directo?			X		
2	¿Se siente apreciado/a en el trabajo por sus compañeros?					X
3	¿Se siente apreciado/a en el trabajo por la dirección del centro?	X				
4	¿Con qué frecuencia le ayuda su supervisor/a cuando surgen problemas en el trabajo?				X	
5	¿Con qué frecuencia le ayudan sus compañeros/as cuando surgen problemas en el trabajo?				X	
6	¿Con qué frecuencia le ayuda la dirección del centro cuando surgen problemas en el trabajo?	X				

- **MASLACH BURNOUT INVENTORY: GENERAL SURVEY**

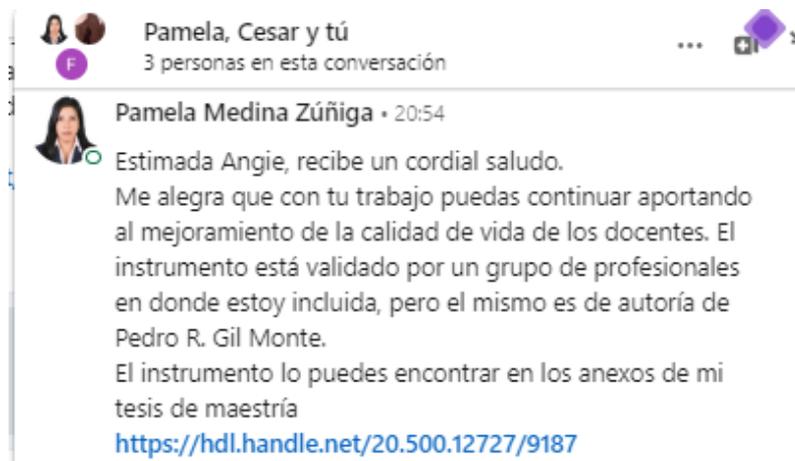
MASLACH BURNOUT INVENTORY- GENERAL SURVEY

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

- 0- Nunca/Ninguna vez.
- 1- Casi nunca/Pocas veces al año
- 2- Algunas veces/Una vez al mes o menos
- 3- Regularmente/Pocas veces al mes
- 4- Bastantes veces/Una vez por semana
- 5- Casi siempre/Pocas veces por semana
- 6- Siempre/Todos los días

		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					X		
2	Me siento acabado al final de la jornada.						X	
3	Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.			X				
4	Trabajar todo el día realmente es estresante para mí.			X				
5	Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.				X			
6	Me siento quemado "agotado" por mi trabajo.				X			
7	Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral.						X	
8	Desde que empecé en este puesto, he ido perdiendo interés en mi trabajo.		X					
9	He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.			X				
10	En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo.					X		
11	Me siento realizado cuando logro algo en mi trabajo.						X	
12	He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.						X	
13	Me he vuelto más crítico y pesimista en mi trabajo.		X					
14	Dudo de la importancia de mi trabajo.			X				
15	En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.					X		

C: AUTORIZACIÓN DEL AUTOR



D: PRUEBA DE NORMALIDAD

c	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Apoyosocial	.190	53	<.001
Estreslaboral	.162	53	.001

a. Corrección de significación de Lilliefors