



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Despacho  
Viceministerial de  
Gestión Pedagógica

Dirección General de  
Desarrollo Docente

Dirección de Promoción  
del Bienestar y  
Reconocimiento Docente

## Evaluación de implementación del servicio de contención emocional TE ESCUCHO DOCENTE

Recomendaciones para el diseño, implementación y sostenibilidad

INFORME  
EJECUTIVO



### Resumen

El presente documento ofrece algunas propuestas para optimizar la gestión de la estrategia de atención y contención emocional “Te Escucho Docente” (TED).

A partir de la evaluación realizada, se concluye que la estrategia, en su primer año de implementación (2020), ha logrado cumplir la mayoría de metas previstas, teniendo una muy buena aceptación y amplia participación de los beneficiarios de la estrategia. Se resalta que el estrés laboral, la ansiedad y la necesidad de expresar la vivencia, han sido las problemáticas socioemocionales de mayor recurrencia, repercutiendo en que casi la tercera parte de beneficiarios tuvo dificultades para adaptarse a los nuevos retos pedagógicos.

La implementación conjunta de sus componentes ha promovido el autocuidado de la salud física y socioemocional de docentes, directivos y especialistas, posibilitando que puedan enfrentar los cambios experimentados a consecuencia de la crisis sanitaria, aislamiento social y las exigencias y desafíos de adaptación al trabajo remoto.

### Recomendaciones principales

La estrategia “Te Escucho Docente” deberá:

- Establecer una base común para el equipo implementador, con sesiones de inducción en temas relacionados a terminología específica del servicio, cómo opera el sistema y la comunidad educativa, así como el bienestar docente.
- Reestructurar el servicio ACEG y orientarlo hacia la consejería grupal, teniendo un sentido más preventivo y promocional, evitando acercarse a situaciones más complejas, que deberían ser atendidas mediante su derivación a ACEI y usando los recursos del Portal.
- Establecer un componente relacionado a la articulación interinstitucional, para impulsar la identificación, ordenamiento y canalización de recursos (intelectuales, técnicos y presupuestales), tanto internos como externos.
- Mejorar la estrategia de incidencia y comunicación, potenciando la difusión del Portal y ACEI en aquellas regiones con menor presencia, con acciones más intensivas a través de la radio y banners con criterios de difusión para las páginas web de las IGED.
- Mejorar el sistema de seguimiento y control, así como el de gestión de la información con matrices que validen la información a recolectar y automatizen el procesamiento y la generación de reportes de los indicadores principales.

**Nota:** El presente documento usa en los casos posibles formas neutras para referirse a hombres y mujeres por igual; en los demás casos, se emplea la forma genérica masculina para evitar una sobrecarga en el texto, de acuerdo con lo sugerido por la Real Academia de la Lengua Castellana y en concordancia con la Ley N.º 28983 de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres. El informe ha sido elaborado considerando las recomendaciones para la gestión de datos personales e información sensible, de acuerdo la Ley N.º 29733 Ley de Protección de Datos personales.

## Introducción

Los recientes eventos relacionados al brote y escalamiento del coronavirus COVID-19 en el mundo, han puesto a prueba la capacidad de los gobiernos para tomar decisiones acertadas y oportunas que puedan hacer frente al clima de incertidumbre generada por la pandemia. El desafío aborda lo sanitario, social, comunitario, económico, político y cultural, por lo que la experiencia que genera en la población a partir del cambio abrupto en su vida cotidiana, rutinas y hábitos, no tiene precedentes.

Esta pandemia ha generado que los sistemas educativos nacionales tomen decisiones drásticas como el cierre de escuelas, implicando no solo la interrupción del proceso educativo, sino también del rol asistencial y de contención social que ejerce la escuela en los países de la región latinoamericana (UNESCO, 2020). A fin de garantizar la continuidad de los aprendizajes, se tuvo el reto de transformar el modelo presencial a modelos de educación a distancia; de esta manera, en Perú se estableció “Aprendo en Casa”, estrategia que repercutió en 8 MM de estudiantes y alrededor de 500 mil docentes (BID, 2020). Esta medida representó un gran desafío para docentes, principalmente por la necesidad de adaptar sus prácticas a la modalidad remota, brindar soporte y contención emocional continua a estudiantes, y continuar con sus responsabilidades de cuidado en casa (Zhang et al, 2020), las cuales se intensifican ante factores como: grado de afectación a causa del COVID-19, comorbilidad existente, cuidado de adulto mayor o persona con discapacidad, número de hijos a cargo, presencia de vínculos afectivos de apoyo, recursos TIC para la enseñanza, entre otros.

Desde esta línea, el docente presenta dimensiones de bienestar física y socioemocional que responden naturalmente ante situaciones de amenaza e incertidumbre. En este contexto, algunos de los trastornos con mayor incidencia serían: reacción a estrés agudo, trastornos de adaptación, problemas de ansiedad, episodio depresivo, trastorno de estrés postraumático, síndrome de maltrato hacia poblaciones vulnerables, trastornos por consumo de alcohol, tabaco u otras sustancias psicoactivas, así como conductas suicidas (MINSAs, 2020).

Ante ello, el Ministerio de Educación recopiló la información reportada por las instancias de gestión educativa local (IGED), registrando hacia el cierre de junio 33,670 docentes que presentan factores de riesgo; del mismo modo, muchos otros docentes, administrativos y promotores fueron afectados de manera directa: 439 fallecidos y 1,841 contagiados, concentrándose en mayor medida en las regiones de Lambayeque, Loreto, Piura y Ucayali; e indirecta: 3,313 declaran que tuvieron contacto con alguna persona diagnosticada con COVID-19, mientras que otros presentan riesgo a contagiarse debido a que vive con alguna persona que labora en: servicios de salud (10,786), PNP(4,270), FFAA (1,156), bancos (3,131) y servicios de alimentación (8,734) (DITEN, 2020).

Además, para dicho período, 2 de cada 3 docentes declaró que se sintió estresado o ansioso debido a la carga de trabajo generada por la educación a distancia (Semáforo Escuela Remoto, 2020) y que, si bien la interacción con las

familias venía siendo alta durante el confinamiento, ello se limitaba por la accesibilidad a internet y a su baja calidad, así como a la ausencia de ciertos recursos digitales, sobre todo en ámbitos vulnerables (MINEDU-IPA-BID, 2020).

Adoptar esta modalidad resultaría compleja, considerando el panorama en el cual se encontraban los docentes antes de la pandemia. Al respecto, un estudio en docentes de educación básica regular, determinó que el 60% de ellos se encontraba en el nivel elemental y básico de habilidades tecnológicas, por lo que no podrían o tendrían muchas dificultades para interactuar dentro de un escenario de aprendizaje mediado por TIC (DITE, 2016). Adicional a ello, la Encuesta Nacional de Docentes evidenció que alrededor de la tercera parte no fue capacitado en TIC durante su formación inicial y que, de los que fueron capacitados solo el 26% consideraba su formación como “buena”; asimismo, se consultó respecto al grado de dificultad percibida en el uso de TIC para lograr propósitos de aprendizaje, siendo que más de la tercera parte de docentes mayores de 40 años encuentra difícil o muy difícil la adopción de tecnología en sus prácticas regulares, y que solo el 38% estaría interesado en recibir información para mejorar sus competencias digitales y uso de TIC en aula (ENDO, 2018).

Lo anterior expone un reto a los sistemas educativos en para garantizar el bienestar físico y mental de docentes para continuar con sus labores, tanto en la modalidad a distancia o ante una eventual reapertura de escuelas. Al respecto, el concepto de bienestar debe entenderse dentro del marco de los vínculos sociales que el docente establece con sus estudiantes, colegas, autoridades educativas y su familia, dado que estas relaciones originan experiencias emocionales que pueden afectar su vida personal de forma positiva o negativa (Copestake, 2008; Stiglitz, Sen y Fitoussi, 2009), así como su desempeño personal y laboral (Diener et al 2010; Kahneman y Deaton, 2010), lo cual podría repercutir en el logro de los aprendizajes de sus estudiantes (Duckworth, Quinn y Seligman, 2009). De ahí la importancia de contar con recursos y esfuerzos adicionales para financiar e implementar servicios que antes no se llevaban a cabo para atender la salud física y mental de docentes y actores educativos (UNICEF, 2020).

Las acciones de apoyo integral se han realizado principalmente a través del fortalecimiento del bienestar integral de docentes, estudiantes y familias, ofreciendo servicios de contención psicoemocional, apoyo al bienestar físico o difundiendo una oferta de actividades culturales y de recreación. En Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, México y Uruguay optaron por ofrecer guías descargables con recomendaciones y consejos de convivencia familiar para afrontar la nueva rutina y apoyo psicosocial a docentes; mientras que Ecuador, Guatemala, Panamá, Perú, México y República Dominicana, se puso a disposición estrategias de apoyo psicológico en línea (UNESCO, 2020).

En nuestro país, se ha previsto la implementación de la estrategia de atención y contención emocional “Te Escucho Docente” (TED), sobre la cual se ha realizado una evaluación al término de su primer año, y cuyos resultados y recomendaciones se exponen en el presente documento.

## Descripción del servicio

La estrategia de atención y contención emocional a docentes en el contexto de COVID-19 y desborde emocional, denominada “Te Escucho Docente” (TED), busca promover el autocuidado de la salud física y socioemocional de docentes para enfrentar los cambios experimentados a consecuencia de la crisis sanitaria, aislamiento social y las exigencias y desafíos de adaptación al trabajo remoto.

Con esta estrategia se pretende articular las líneas de promoción, prevención y respuesta de salud (con énfasis en la salud mental), para así brindar soporte emocional a docentes que vienen siendo afectados directamente por el COVID-19 o de manera indirecta, expresada en situaciones de duelo o de desequilibrio emocional a causa de la pandemia. Para ello, se ha estructurado un esquema de proyecto basado en tres componentes:

1. Portal: es una plataforma que busca cubrir diferentes propósitos de información, consejería, reflexión y orientaciones. Contiene diversos recursos (lecturas, gráficos y videos) y herramientas (protocolos o guías) enfocados en la promoción de la salud física, emocional y el autocuidado de docentes, así como protocolos para poder hacer frente a determinadas situaciones negativas generadas a partir de la emergencia y el confinamiento. Asimismo, permite la integración con la línea de ayuda a través del formulario de atención.
2. Acompañamiento socioemocional: es un conjunto de servicios que brindan contención emocional a docentes, directivos y especialistas de educación que atraviesan por una situación de crisis, favoreciendo la recuperación o mitigación de daños psicosociales, sufrimiento emocional e impactos en su integridad psicológica. Este componente se implementa a través de dos modalidades:

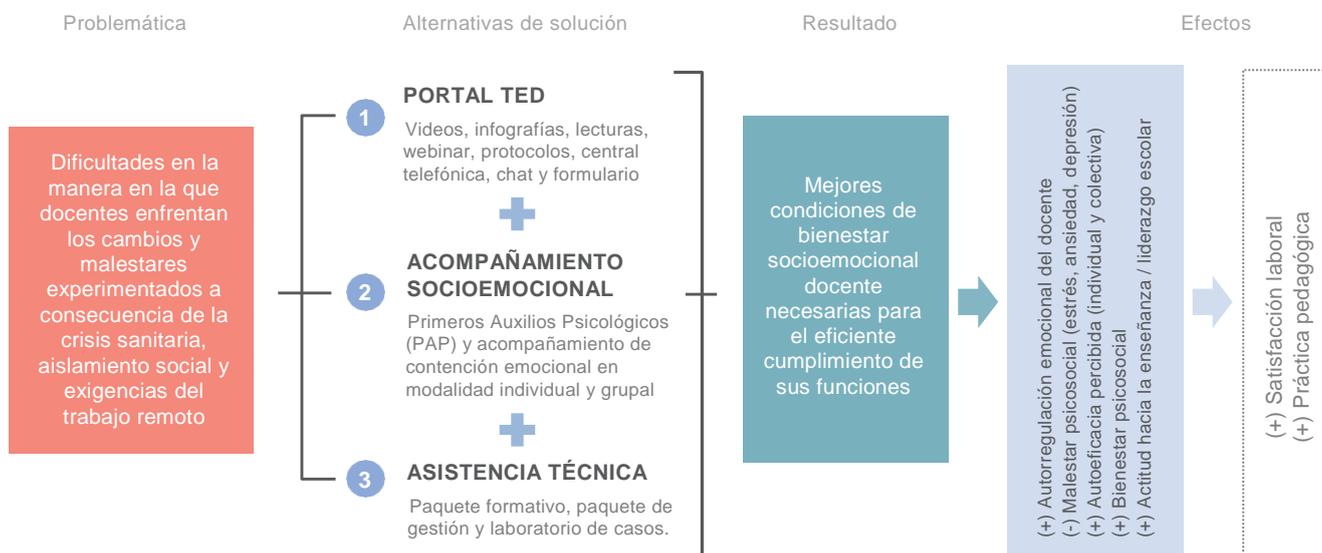
- Atenciones de Contención Emocional Individual (ACEI): servicio de acompañamiento individual que brinda atenciones personalizadas de contención socioemocional a través de llamadas telefónicas realizadas por un equipo de psicólogos. Se emplea la metodología de Aproximación Psicosocial (APS) y Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), para que el usuario identifique cómo se siente y qué información y herramientas básicas requiere para asegurar su estabilidad emocional; contando para ello con asistencia especializada de la IFRC. Dependiendo del nivel de gravedad, la llamada podría: a) concluir con la atención en una sola cita, b) requerir una segunda llamada de seguimiento y c) requerir derivación con una institución especializada.
- Atenciones de Contención Emocional Grupal (ACEG): servicio de acompañamiento grupal que brinda un espacio de escucha activa, con un máximo de 6 participantes guiados por un psicólogo y/o persona especializada a través de sesiones teleasistidas. Se emplea una metodología desarrollada por las instituciones IPEDEHP-EDUCA-CREA que consiste en brindar contención emocional y soporte grupal, fomentando un clima de confianza que posibilite la apertura y el abordaje psicológico.

3. Asistencia técnica a IGED: es una acción orientada a mejorar la capacidad de respuesta local frente a las demandas de soporte socioemocional (SE). Además, promueve y apoya las diferentes iniciativas y estrategias locales, para poder capitalizarlas, difundiendo aquellas experiencias pertinentes, innovadoras y efectivas. La AT brindada se realiza a través de paquetes:

- Paquete formativo en ACEI y ACEG
- Paquete de gestión
- Intercambio de experiencias
- Laboratorio de casos

Además, se cuenta con dos líneas transversales de soporte: a) comunicación e incidencia, y b) seguimiento y evaluación.

### Cadena de valor de la estrategia “Te Escucho Docente” (TED)



La estrategia cuenta a su vez con algunos principios que forman parte de su diseño: a) atención integral del docente, b) flexibilidad ante las necesidades del docente, c) abordaje sistémico con servicios de calidad y d) gestión articulada con actores descentralizados.

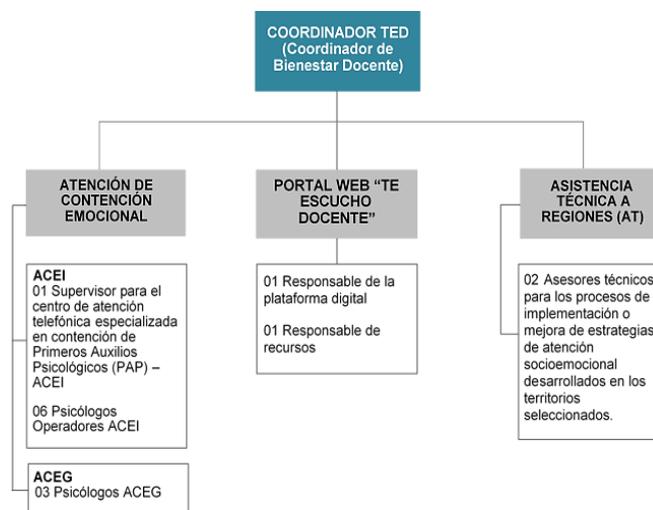
Por otro lado, se establecieron etapas de implementación durante la segunda mitad del 2020.

Etapa	Plazo	Detalle
Etapa 1 (Atención focalizada)	Jun-Jul	ACEI en docentes que respondieron la declaración jurada de salud + ACEG para regiones priorizadas.
Etapa 2 (Atención abierta)	Ago-Dic	ACEI a docentes según demanda a través del Portal TED + AT en ACEG en regiones + Portal de recursos.
Etapa 3 (Asistencia técnica a regiones)	Oct-Dic	AT para el fortalecimiento de estrategias, intercambio de experiencias y de estándares de calidad de servicios locales de soporte socioemocional.

En cuanto a la gestión de la estrategia, lo que se busca asegurar es el logro de los resultados esperados. Estos resultados se plasman en indicadores de desempeño y evaluación, así también como la verificación de la entrega de los productos previstos. Se considera un resultado exitoso a aquel que ha sido bien planificado y ha ocurrido según lo programado en las metas físicas planificadas.

Resultado	
Se promueve el autocuidado de la salud física y socioemocional de docentes a través de recursos y servicios de atención que les permiten enfrentar los cambios experimentados a consecuencia de la crisis sanitaria, aislamiento social y las exigencias y desafíos de adaptación al trabajo remoto.	
Producto	Meta física
1. Comunidad educativa dispone de un portal web con diversos recursos y canales de atención que promocionan el cuidado de su salud física y socioemocional	50 recursos publicados
	200,000 visitas al portal web
2. Docentes acceden a estrategias de acompañamiento psicológico individuales y grupales que permiten prevenir y afrontar situaciones de desborde emocional	1,200 docentes con atención individual
	2,500 atenciones ACEI
	170 especialistas con atención grupal
3. Instancias de Gestión Educativa Descentralizada reciben asistencia para mejorar su capacidad de respuesta a las demandas de soporte socioemocional generadas a nivel local	60 especialistas capacitados en ACEI
	15 especialistas capacitados en ACEG
	12 especialistas capacitados en gestión

En cuanto al equipo responsable de la implementación, se cuenta con 13 profesionales organizados en componentes; cada uno de ellos cuenta con roles, funciones y tareas específicas a desarrollar durante la implementación de la estrategia. Este equipo se organiza de la siguiente manera:



La estrategia identificó algunos riesgos importantes a considerar antes de su implementación:

- Limitaciones presupuestales para financiar otros servicios de atención directa en personas afectadas por COVID-19, podrían afectar la sostenibilidad de la estrategia.
- Dificultades en conectividad de internet y cobertura de compañías telefónicas, podrían generar complicaciones para el acceso de docentes a los servicios ofertados.
- Pérdida de interés de la población beneficiaria para continuar con los servicios o desconocimiento de los mismos. Del mismo modo, la demanda puede aumentar y sobrepasar la capacidad de respuesta.
- Rotación del personal contratado para operar el servicio o afectación en su desempeño ante la posibilidad de que se afecte de manera directa o indirecta del COVID-19.

En cuanto al presupuesto de la estrategia, este se estructura en componentes de la siguiente manera:

Componente	Presupuesto
1. Portal	S/ 32,000
2. Atenciones de contención emocional	S/ 228,000
3. Asistencia técnica a regiones	S/ 48,000
<b>Total</b>	<b>S/ 308,000</b>

Al implementar la estrategia en los plazos, metas, presupuesto y términos previstos, y adoptando acciones que disminuyan los riesgos identificados, se esperaría una ejecución idónea. Esta evaluación se detalla a continuación.

## Metodología de evaluación

La evaluación a realizar será una de resultados, de enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), de diseño no experimental y de tipo explicativo; por lo tanto, no se espera correlacionar factores, sino explorar fenómenos y explicar dinámicas conducidas durante la implementación de la estrategia. En este sentido, se triangulará datos e información brindada por beneficiarios, implementadores y tomadores de decisión, desde un proceso inductivo, recurrente y estructurado a partir de los siguientes objetivos de análisis:

1. Evaluar el nivel de avance de la implementación en función a su diseño y planificación.
2. Registrar y analizar las percepciones de los beneficiarios y principales actores involucrados.
3. Identificar dificultades, aspectos de mejora y brindar recomendaciones al equipo implementador.

Este tipo de diseño fue seleccionado porque tiene la ventaja de brindar profundidad de significado, contextualizar procesos, otorgar amplitud a cuestionamientos específicos, y dotar de riqueza interpretativa desde la conjugación de diversos instrumentos y métodos de recolección de información (Hernández et al, 2010). A partir de los objetivos de análisis y la identificación de los actores involucrados en el diseño e implementación, se consideró la aplicación de las siguientes técnicas de recolección de información de manera remota:

- Entrevistas semiestructuradas: convenientes para la creación de situaciones que faciliten la expresión natural de percepciones, valoraciones, creencias y emociones; de esta manera, en la práctica si bien se parte de una guía de preguntas o temas propuestos, existe un margen para que el entrevistado espontáneamente incluya información que considere.
- Cuestionario: consta de un conjunto de preguntas o ítems acerca de un problema determinado que constituye el objeto de evaluación, teniendo para este caso una serie de respuestas cerradas a seleccionar dentro de un conjunto de opciones predeterminadas, y en otros casos serán abiertas.
- Análisis de contenido: tiene por característica la indagación objetiva, clara y verificable, a fin de describir de manera objetiva y sistemática determinado contenido consultado en lineamientos, informes, presentaciones, reportes, entre otros.

La muestra fue de tipo intencional y cualitativa, la cual sigue pautas distintas al muestreo cuantitativo, dado que busca incluir casos con la máxima variación posible, para así fortalecer el análisis a partir del contraste y comparaciones de grupos y sub grupos.

Para el proceso de selección, se emplearon las diversas bases de datos proporcionadas por el equipo TED. En ellas se encuentran los registros de requerimientos y atenciones, así como los padrones de beneficiarios, a nivel de regiones y otras categorías de interés que responden a los indicadores previstos.

Los criterios de control y selección para el muestreo y análisis fueron los siguientes:

- Distribución de selección controlando género, ámbito territorial y nivel educativo.
- Distribución según tipo de cargo (docentes, directivos y especialistas).
- Se prioriza a beneficiarios mayores de 45 años y contratados o nombrados.
- Selección de beneficiarios que laboran en IIEE según tamaño (en secciones y alumnos).
- Se controla la presencia de servicios de EBE, EBA y ETP, a modo de casos.
- Se controla la presencia de beneficiarios de rural 1, zona VRAEM y frontera, a modo de casos.
- Se controla que no existan respuestas de varios docentes de una misma IE.
- Se excluyen servicios educativos de gestión privada, dada su baja representatividad.
- Se excluyen servicios educativos que no sean mixtos.

De esta manera, el estudio seleccionó a 451 docentes beneficiarios del servicio ACEI, 166 especialistas de IGED beneficiarios del servicio ACEG, 59 especialistas capacitados en la asistencia técnica por el paquete formativo ACEI, 13 capacitados por el paquete formativo ACEG y 12 por el paquete de gestión.

## Resultados y conclusiones

**De manera general, la implementación ha sido positiva para su primer año de implementación y ha logrado las metas previstas en la mayoría de componentes.**

- El análisis del cumplimiento evidencia que el Portal fue el componente que más ha superado sus metas físicas, seguido de Atenciones de contención emocional individual (ACEI) y la asistencia técnica para el fortalecimiento ACEI y de gestión.
- Las atenciones de contención grupal (ACEG) y la asistencia técnica para el fortalecimiento en ACEG estuvieron ligeramente relegadas.
- No todas las atenciones grupales pudieron ser realizadas por factores externos; por ejemplo, en la UGEL Datem del Marañón, se presentó una toma del local, dificultando la realización de la actividad con especialistas.

Meta física	Valor logrado	%
50 recursos publicados	71	142.0
200,000 visitas al portal web	309,800	154.9
1,200 docentes con atención individual	1,384	115.3
2,500 atenciones ACEI	2,904	116.2
170 especialistas con atención grupal	130	76.5
60 especialistas capacitados en ACEI	59	98.3
15 especialistas capacitados en ACEG	13	86.7
12 especialistas capacitados en gestión	12	100.0

**Nota:** Se consideran la información de docente únicos. Las capacitaciones se consideran efectivas cuando se participa de todas las previstas.

**Fecha de corte:** 20/12/20.

**El Portal Web TED ha superado ampliamente la meta de visualización prevista; sin embargo, su notoriedad se ha concentrado en muy pocas regiones.**

- Para el cierre de año, se contaba con ~310 mil visitas realizadas, muy por encima de las 200 mil previstas inicialmente.
- Para dicho periodo, se contabilizaron ~53 mil sesiones, en donde se revisaron entre 3 y 4 recursos por sesión.
- La mayor cantidad de usuarios que visitaron más de una vez el Portal se concentra en Lima Metropolitana (48.5%), La Libertad (15.9%), Arequipa (8.8%) y Lambayeque (4.3%).
- Resalta el hecho de que si bien se cuenta con ~39 mil usuarios registrados, éstos son extremadamente bajos en las regiones de Tumbes (0.02%), Madre de Dios (0.03%), Moquegua (0.12%), Amazonas (0.15%), Pasco (0.18%) y Huancavelica (0.22%).

**El banco de recursos cuenta con una variada oferta producida por MINEDU e instituciones aliadas que ha logrado ser de interés para la comunidad educativa.**

- El banco de recursos cuenta con gráficos (49.3%), videos (32.4%) y lecturas (18.3%).
- Los recursos más utilizados según categoría son los gráficos (infografías y cartillas) para temáticas referidas al rol de soporte y contención al estudiante; videos (cortos, series y webinars) para el manejo de emociones en el ámbito profesional; y, lecturas (artículos, guías y protocolos) para abordar el manejo de emociones en tiempos de COVID-19. Ello no implica que los 3 tipos de recursos puedan ser utilizados para todas las categorías previstas.
- En su mayoría, los recursos fueron realizados por organizaciones aliadas (66.2%), tales como UNESCO, UNICEF, Fundación Wiese, entre otros; mientras que el resto fue elaborado por MINEDU (33.8%), principalmente por DIGEBR, DIGC y DIFODS.

**Pese a ello, el Portal no ha sido muy efectivo para difundir el servicio de soporte emocional, pero sí para captar demanda de atenciones telefónicas del servicio.**

- La manera en la que se enteraron del servicio ACEI fue principalmente a través de la página web del MINEDU (22.5%), seguido del Facebook institucional (16.6%), recomendaciones de colegas (12.0%), Llamadas del equipo TED (8.4%), SMS (7.7%), correo electrónico (5.1%) y el Portal TED (4.3%).

**El perfil del beneficiario recurrente de la línea de ayuda se caracteriza por ser mujer de entre 45 a 59 años, con cargo docente nombrada en servicios educativos de secundaria y de ámbito urbano.**

- Se observan marcadas diferencias en la demanda del servicio según género. El 70.4% de los beneficiarios de ACEI es mujer, mientras que 29.6% es hombre.
- El grupo etario más recurrente ha sido el de 45 a 59 años (53.5%), seguido del de 35 a 44 años (27.3%), el de 16 a 34 (11.4%) y el de 60 a más (7.8%).
- El 84.7% de beneficiarios son docentes, mientras que 12.9% son directivo y 2.4% jerárquico.
- Según su situación laboral, el 68.7% es nombrado, mientras que el 31.3% contratado.
- En cuanto nivel educativo, resalta el de secundaria

- (40.2%), seguido de primaria (34.4%) e inicial (20.3%).
- Si bien el 61.4% de los beneficiarios atendidos es de ámbito urbano, resalta el 38.6% correspondiente a ámbito rural, de los cuales el 15.5% pertenece a la tipología rural 1 (aquellos más dispersos en territorio).
- Las regiones con mayor demanda fueron las de Lima Metropolitana (19.7% de los beneficiarios), Apurímac (9.7%), Piura (7.1%) y Loreto (5.8%).

**La mayoría de atenciones se ha realizado el mes de septiembre. El día más demandado fue lunes. El horario más solicitado fue el de 4 a 6 pm.**

- De acuerdo a las atenciones realizadas, se evidencia una tendencia en campana, teniendo picos bajos en los meses de julio (16%) y agosto (17%), para dispararse en septiembre (25%) y volver a bajar paulatinamente en octubre (19%), noviembre (16%) y diciembre (7%).
- El 86% de beneficiarios ha tenido una o más llamadas de seguimiento, luego de la primera atención brindada.
- Las atenciones fueron mayormente solicitados los días lunes (19.9%), miércoles (18.5%) y viernes (18.3%).
- Los horarios más solicitados fueron el de la tarde de 4 a 6 (24.1%) y el de la mañana de 10 a 12 (23.6%).
- La duración media por atención realizada fue de ~44 min. Se registraron llamadas en un rango de 7 min. y un máximo de 75 min. Asimismo, una llamada de seguimiento promedio dura ~18 min., con un mínimo de 5 min. y un máximo de 50 min. registrados.

**Se resalta que el estrés laboral, la ansiedad y la necesidad de expresar la vivencia, han sido las problemáticas socioemocionales de mayor recurrencia, repercutiendo en que casi la tercera parte de beneficiarios tuvo dificultades para adaptarse a los nuevos retos pedagógicos.**

- A través de las atenciones ACEI se pudo identificar los indicadores socioemocionales más recurrentes, siendo los de mayor prevalencia el estrés laboral (33.7%), ansiedad (30.4%), necesidad de expresar la vivencia (28.7%), temor asociado al contagio de COVID-19 (20.6%), duelo (9.6%) y tristeza (9.3%).
- Ello se expresa en dificultades para dormir (23.0%), pérdida de la paciencia con facilidad en situaciones cotidianas (21.0%), pocas ganas de realizar actividades regulares (19.0%) y pérdida del apetito (18.0%).
- La mayor incidencia de estrés laboral se registra en las regiones de Amazonas (56.3%) y Tumbes (52.9%); ansiedad en las de Lambayeque (44.8%), Moquegua (43.8%), Ica (43.2%) y Ancash (42.9%); y la necesidad de expresar su propia vivencia en Apurímac (72%), Pasco (42.9%), Ancash (39.7%) y Tacna (38.5%).

**Las atenciones más complejas (incluyen derivación a instituciones especializadas) se han dado en personal de servicios educativos de zonas de frontera del país.**

- La distribución de atenciones ACEI, según semaforización ha sido 79.5% para llamadas de psicoeducación y PAP (verde), 19.2% de atenciones psicológicas breves (amarillo) y 1.3% en llamadas para la derivación o referencia a instituciones de salud (rojo).
- Las llamadas más complejas, se evidencia que éstas han sido más recurrentes en personal que labora en servicios educativos de zonas de frontera (6.0%), rural 1 (2.9%), ámbitos bilingües (2.7%) e inicial (2.6%).

**La implementación del ACEI ha tenido muy buena recepción de sus beneficiarios. La mayoría se encuentra satisfecho y se ha sentido acompañado y escuchados a partir de la atención recibida. No obstante, en algunas de las regiones con alta positividad y en el grupo de docentes mayores de 60 años, este valor ha sido menor.**

- El 83.7% de los beneficiarios se encuentra satisfecho o totalmente satisfecho con la atención recibida.
- El 93.9% considera que la atención recibida fue clara y de utilidad porque le ayudó a resolver su problema.
- El 98.5% fue atendido adecuadamente y se sintió escuchado por la persona que le brindó el servicio.
- El 97.7% fue atendido de forma puntual (en el día y horario previsto).
- En promedio, la satisfacción ha sido menor en las regiones de Lambayeque (80.0%), Puno (82.4%), Huancavelica (85.7%) y La Libertad (87.5%).
- Este indicador fue menor en los servicios de Educación Técnico Productiva (71.4%) y EBA avanzado (80%), a diferencia de los de EBR (>90%) y EBE (100%).
- Se resalta que la población de personas atendidas mayores de 60 años tiene la satisfacción más baja (90.5%), en contraste con los otros rangos etarios.
- Luego de la atención se sintieron acompañados (27.9%), escuchados (24.8%), fortalecidos (22.1%), apoyados (20.4%) y aliviados (15.0%).
- La mayoría de beneficiarios solicita que el servicio continúe, ampliando cobertura y aumentando la frecuencia de llamadas y sesiones.

**Si bien el servicio de ACEG fue altamente valorado por sus beneficiarios, ninguna de las regiones priorizadas pudo lograr una capacitación efectiva del total de asistentes previstos (participación en 3 sesiones).**

- Al estar estructurada la atención grupal en sesiones, era necesaria la participación en todas y cada una de ellas para poder asimilar el contenido mínimo.
- Ucayali tuvo la mayor dificultad para lograr que todos los participantes culminen las 3 sesiones previstas (75.6%), seguido de Loreto (75.6%), Piura (80.0%) y Madre de Dios (83.3%).
- A partir del análisis de contenido, se resalta que el 95% de participantes afrontaba COVID-19 o alguna situación de duelo.
- No existen marcadas diferencias a nivel de participación según género, en donde las mujeres representaron el 53.6% y los hombres 46.4%.
- De los participantes con asistencia efectiva, se registra que la experiencia significó una vivencia de alivio, tranquilidad, acogida, desafíos, esperanza en sí mismos, soporte de sentido colectivo y valoración de las construcciones propias generadas en las sesiones.

**En la mayoría de sesiones programadas se pudo iniciar y culminar de manera esperada, a excepción de aquellos grupos con más de 6 participantes.**

- El 90.0% de las sesiones pudo iniciar y concluir puntualmente (90 minutos, según protocolo).
- En grupos mayores de 6, se dificulta culminar a tiempo pues se genera una mayor participación que extiende los bloques previstos, en ocasiones por más de 15 min.

- Algunos factores que limitaron el cumplimiento y requirieron de una reprogramación se dieron por indisposición por salud, trabajo, problemas políticos y eventos regionales.
- Se resalta que, en la región de Loreto, se presentaron dificultades debido a la conectividad, por lo que requirió de una reprogramación, así como el uso de la plataforma Meet de Google en vez de Zoom.

**El método seleccionado para el ACEG tiene mucho potencial para generar réplica en lo preventivo y promocional, debiendo evitar acercarse a situaciones más complejas que deberían ser abordadas por ACEI.**

- Se resalta la importancia de retornar lo verbalizado en cada sesión, pues permitió situar el diálogo en el contexto que se ofrece el acompañamiento.
- Si bien la idea fue lograr una cascada de especialistas a docentes y, éstos a su vez a estudiantes; se declara que el potencial del método para el ámbito familiar y laboral; es decir, los beneficiarios se apropiaron del método y lo transmitieron en sus espacios cercanos.
- Los moderadores destacan que el ACEG no debería ser pensada como una estrategia que facilite la contención socioemocional, tampoco como una capacitación o talleres, pues el método está configurado sobre todo para brindar acompañamiento y consejería grupal. Este sería el límite del servicio grupal.
- Algunas de las lecciones aprendidas por los beneficiarios para aprender a superar la incertidumbre se dieron a nivel personal (cuidado del cuerpo, salud mental, ejercicios, nutrición), familiar (destinar tiempo para el esparcimiento, viajes de encuentro, mejora de espacio familiar), laboral (organización de tiempo, priorizar tareas, mejora del clima laboral, replanteamiento y priorización de objetivos), estudios (culminar proyectos, capacitaciones en línea, mejora de competencias TIC), seguridad (ahorro, priorización de gastos, respeto de normas de cuidado) y social (apoyo a vecinos, solidaridad con comunidad, articulación con organizaciones locales).

**La Asistencia Técnica formativa en ACEI y ACEG, se han dado principalmente a especialistas de UGEL, haciendo énfasis en los de convivencia escolar y tutoría y orientación educativa.**

- La mayoría de participantes de la Asistencia Técnica (AT) con el paquete formativo en ACEI pertenece a una UGEL (67.8%), mientras que el resto a las DRE (32.2%).
- De este mismo grupo, se resalta la participación de personal de IGED femenino (64.4%), seguido del masculino (35.6%).
- En cuanto a la AT con el paquete formativo en ACEG, la mayoría de participantes corresponde a DRE (53.8%), mientras que el resto a UGEL (46.2%).
- Para esta estrategia, la participación de personal IGED ha sido sobre todo femenina (61.5%), seguida de la masculina (38.5%).

**La Asistencia Técnica formativa tuvo una amplia participación del personal convocado; sin embargo, en Amazonas y Loreto se presentaron algunas dificultades para lograr la capacitación efectiva (participación en 4 sesiones).**

- En cuanto al cumplimiento de las sesiones previstas para el ACEI, se evidencia que la cuarta sesión (duelo y pérdida) es la única que no ha logrado tener participación total (93.2%).
- Al respecto, Amazonas tuvo la mayor dificultad para lograr que todos los participantes culminen las 4 sesiones previstas (70.0%), seguido de Loreto (88.9%). En las demás regiones se logró participación total.
- En el caso de las sesiones previstas para el ACEG, la cuarta sesión fue la única que tuvo complicaciones para ser realizada (46.1% de participación general).
- Si bien todos los participantes estuvieron presentes en al menos 3 sesiones, se resalta en cuanto a participación efectiva que Loreto tuvo mayores complicaciones, pues ninguno de sus participantes logró culminar las 4 sesiones previstas, seguido de Moquegua (60.0%) y Amazonas (75.0%).

**Las jornadas formativas para ACEI han sido estructuradas adecuadamente. La adquisición de nuevos conocimientos se ha evidenciado en temáticas novedosas para especialistas, tales como APS y PAP.**

- El proceso formativo ACEI consta de 3 jornadas, cada una de 4 horas: a) autocuidado y triaje psicológico, b) apoyo psicosocial (APS), y c) primeros auxilios psicológicos (PAP) y habilidades de intervención.
- En promedio los resultados en las pruebas de entrada 14.4 puntos en relación de los de la prueba de salida 16.3 puntos, evidencian una mejora en la asimilación de contenido específico de las sesiones.
- Al respecto, este aumento ha sido mayor en la segunda jornada, relacionada a APS, teniendo en la prueba de entrada 12.6 puntos y en la de salida 16.1 puntos.
- Los participantes declaran que realizan diversas actividades de intervención emocional en sus regiones, tales como: cursos, talleres de motivación y sesiones grupales de relajación a través de videoconferencias, llamadas telefónicas, envío de recursos por grupos de WhatsApp y participación en programas radiales.
- Se resalta que las estrategias de autocuidado que resultan más efectivas para relajarse son la respiración profunda (84.6%), meditación (69.2%) y realización de pasatiempos (57.7%).
- Asimismo, resaltan que un especialista de intervención socioemocional debe poseer principalmente las habilidades de empatía, escucha activa, asertividad, persuasión, tolerancia, confidencialidad y respeto, para el trabajo con docentes y PPMFF y estudiantes.

**Se ha podido capitalizar el recurso instalado en las IGED que fue capacitado tanto en ACEI como ACEG, pero también en temas de gestión, los cuales deberían irradiar en sus localidades y contribuir a la sostenibilidad de las estrategias locales.**

- Se resalta que 8 especialistas fueron capacitadas tanto para ACEI como ACEG.
- Asimismo, 9 especialistas fueron capacitados tanto en ACEI y formaron parte de las reuniones de gestión.
- De este grupo, 4 de ellos formaron parte de los paquetes de ACEI, ACEG y gestión (correspondientes a Moquegua y Amazonas), representando un recurso valioso a considerar para próximos periodos.

**De manera general, la implementación de la Asistencia Técnica formativa ha tenido buena acogida de parte de sus beneficiarios, sobre en las jornadas de PAP.**

- Los beneficiarios consideran que las jornadas han sido de utilidad (91.4%), el contenido ha cubierto sus expectativas (91.0%) y que la manera en la que se expuso el contenido fue clara (90.9%); debiendo mejorar la profundidad en los temas abordados (78.9%) y en la duración de las jornadas (75.3%).
- Si bien las jornadas PAP son las que consideran de mayor utilidad (95.2%), se resalta que ésta debería mejorar la profundidad en los temas abordados (69.3%), en el dominio de la materia por formadores (78.6%) y las condiciones para llevarlo a cabo (78.6%).
- Las jornadas de APS son percibidas de maneras muy positiva, siendo las que obtuvieron mayor aceptación por cumplir con las expectativas de los participantes (95.5%), tener condiciones adecuadas para llevarlo a cabo (94.5), abordar los temas con la profundidad debida (88.9%) y tener una duración adecuada (88.9%).
- Finalmente, las jornadas de autocuidado destacan por la claridad expuesta (99.4%), el dominio de materia por formadores (92.9%), la motivación e interés que generaron (85.8%) y la pertinencia de la metodología (85.7%), debiendo mejorar en su duración (67.8%).

## Recomendaciones

### De diseño

- El retorno a la presencialidad y el contexto de austeridad, traerá nuevos desafíos en los docentes; por lo que sería ideal establecer un componente relacionado a la articulación interinstitucional, prestando especial atención y seguimiento a las acciones realizadas a nivel interno (otras direcciones MINEDU), como externo (instituciones aliadas, gobiernos regionales y municipios locales) y poder identificar, ordenar y canalizar recursos (intelectuales, técnicos y presupuestales) que aporten al modelo y eviten la duplicidad en el sector.
- Un banco de recursos que no incorpora nuevo material ni se actualiza constantemente, perderá eventualmente interés, vigencia y utilidad. A partir del acuerdo generado con la Fundación Wiese, repotenciar y visibilizar la plataforma web, incluyendo la funcionalidad de cargar documentos y generar reportes automáticos de los principales indicadores con desagregación a nivel regional y local, brindando un retorno adecuado de información y siendo una fuente de consulta de IGED.
- Esta acción debe ir acompañada de un perfil que asuma las funciones a tiempo completo de diseño, gestión y evaluación de recursos, adecuándolo a las diversas poblaciones y sus realidades lingüísticas, culturales, necesidades específicas y de accesibilidad.
- El servicio ACEI debe adecuarse en función de los perfiles de sus beneficiarios. Las diversas problemáticas socioemocionales generan afectaciones diferenciadas en los subgrupos analizados (sobre todo según factores de género e interculturales).
- Considerando los picos de atención del ACEI, se podría establecer momentos específicos para que el mismo personal que opera el servicio pueda realizar acciones de Asistencia Técnica durante el año.

- El perfil deberá ser versátil, por lo que sería ideal contar con el recurso humano ya capitalizado en esta experiencia. Se recomienda continuar con los espacios de ventilación emocional con apoyo especializado.
- El servicio ACEG debe reestructurarse, considerando la pertinencia de permanecer como una modalidad grupal dentro del componente de contención emocional o, como uno adicional, enfocado en la consejería grupal. Se mencionó en el análisis que éste debería tener un sentido más hacia lo preventivo y promocional, debiendo evitar acercarse a situaciones más complejas, que deberían ser atendidas mediante su articulación con el ACEI.
- Un especialista que pase por la experiencia ACEG y/o Asistencia Técnica, debería ser punto focal para continuar con la realización de réplicas en regiones.
- Aprovechar las potencialidades que trae consigo la virtualización de la educación a distancia y establecer una serie de cursos MOOC con terminología, métodos y protocolos para las atenciones ACEI y ACEG, tomando como referencia la experiencia llevada a cabo en el paquete formativo; los mismos que pueden complementarse con talleres virtuales a nivel regional y liderado por especialistas IGED y el equipo de asistencia técnica de MINEDU, estableciendo el balance de los cursos y brindando recomendaciones respecto a la planificación, articulación y sostenibilidad de estrategias a nivel local.

### De implementación

- Establecer sesiones de inducción para el equipo implementador, en temas relacionados a terminología y cómo opera el sistema y la comunidad educativa a nivel central y regional, así como otros asociados al bienestar docente. Con ello se logrará una base común sobre la cual desplegar las estrategias planificadas.
- Establecer hojas de ruta y protocolos claros que incluyan flujogramas y plazos de las tareas a realizar; asimismo, para las atenciones ACEI y ACEG, se deberán establecer cajas de herramientas que faciliten el trabajo según casuística y definir un plan de formación interno, con apoyo de instituciones aliadas.
- Con el fin de optimizar los tiempos en la carga, validación, sistematización, procesamiento y seguimiento, un equipo transversal deberá establecer: a) matrices que validen la información cargada, b) gráficos y tablas generadas automáticamente, y c) formatos que estandaricen los reportes y presentaciones. Su procedimiento deberá contar con un espacio de 4 hrs en la sesión de inducción al equipo, así como en el tratamiento de data.
- Todos los instrumentos de evaluación o medición, deberán tener previamente una revisión metodológica para determinar su utilidad, pertinencia y coherencia con los productos esperados por la estrategia.
- Gestionar la información que se genera por la estrategia implica: a) mejorar su desempeño basado en los resultados logrados, b) fortalecer los procesos de toma de decisión poniendo a disposición información clara y oportuna, c) contribuir al aprendizaje institucional, identificando lecciones aprendidas que sirvan para futuras implementaciones, y d) favorecer el conocimiento colectivo de la estrategia y cómo opera.
- Mejorar la estrategia de comunicación, potenciando principalmente la difusión del Portal Web y ACEI, para ello se deberá establecer pautas de difusión. Esta acción debe incidir principalmente en aquellas regiones con menor presencia con acciones más intensivas como spots radiales y el envío de afiches o banners para las páginas web de las IGED, así como la grabación de videos cortos de los beneficiarios que promocionen los servicios desde los canales y redes del MINEDU.

### De sostenibilidad

- Racionalizar el gasto público implica adoptar una lógica de atención a necesidades sectoriales, pero operadas por diversos responsables. Así un mismo objetivo podría ser abordado por varios servicios, con distintos responsables que coordinan para alinear conceptos y articular sus acciones bajo un horizonte común a mediano y largo plazo; posibilitando el diseño, escalamiento y conclusión de estrategias orientadas al bienestar socioemocional en docentes (y otros mediadores de aprendizaje) de manera organizada, progresiva, en función a resultados esperados y sin perjuicio de las otras alternativas existentes.
- Ejercer rectoría en materia de bienestar docente, requiere del establecimiento de normativa que regule el diseño e implementación de estrategias que aborden la temática a nivel nacional, estableciendo criterios que aseguren calidad en IGED y faciliten el seguimiento y control concurrente por el MINEDU. Para ello, se tendrá que establecer un proyecto de dispositivo normativo, validado a través de mesas técnicas con actores representantes de la política educativa en regiones.
- Lo presupuestal ha limitado el alcance y la continuidad de la estrategia, por lo que será crucial establecer una plataforma sostenible para la puesta en marcha de servicios de este tipo, con presupuesto previsible en un marco multianual y con procesos de transferencia a regiones. Se requerirá pasar de APNOP (acciones presupuestales que no terminan en productos) a Productos o Actividades que formen parte de uno o más Programas Presupuestales (PP) con componente docente. Para ello, será necesario “empaquetar” esta experiencia, con evidencia sobre la problemática, su correspondencia con el objetivo y alternativas de solución que la justifiquen.
- Es importante destacar que la agenda de bienestar socioemocional, se encuentra como uno de los cuatro propósitos del PEN al 2036; asimismo, se cuenta con la orientación estratégica referida a docentes, en donde se establece la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo y el ejercicio de la labor de docentes para que sean desafiantes, satisfactorias, consoliden su vocación y contribuyan a su bienestar tanto material como social. Desde este marco, se pueden establecer propuestas técnicas que operativicen los propósitos y orientaciones, en servicios específicos de apoyo socioemocional para docentes, directivos y especialistas. Esta acción debería concretizarse en el proyecto de Política Nacional de Desarrollo Docente a través de lineamientos, servicios o medidas específicas a implementar.
- Ya sea a través de una política nacional o de programas presupuestales, se tendrá que brindar asistencia técnica a regiones para la incorporación de estas acciones en los documentos institucionales a nivel regional y local, buscando alineamiento e incidencia para promover una agenda común de atención al bienestar integral docente, según sus problemáticas específicas.

## Bibliografía

- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2020a). La opinión de más de 8,000 familias sobre la educación remota durante la pandemia. BID: Washington D.C. <https://blogs.iadb.org/educacion/es/opinieducacionremota/>
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2020b). 8,000 familias en Perú nos cuentan sobre el costo socioemocional de la pandemia COVID-19. BID: Washington D.C. [https://blogs.iadb.org/educacion/es/costosocioemocionalcovid19/#\\_ftn1](https://blogs.iadb.org/educacion/es/costosocioemocionalcovid19/#_ftn1)
- Copestake, J. (2008). Wellbeing and Development in Peru. Local and Universal Views Confronted. Prepared for delivery at the 2009 Congress of the Latin American Studies. Palgrave Macmillan. [https://www.researchgate.net/publication/228942146\\_Wellbeing\\_and\\_Development\\_in\\_Peru\\_Global\\_and\\_Local\\_Views\\_Confronted](https://www.researchgate.net/publication/228942146_Wellbeing_and_Development_in_Peru_Global_and_Local_Views_Confronted)
- Diener, E., Ng, W., Harter, J., & Arora, R. (2010). Wealth and happiness across the world: Material prosperity predicts life evaluation, whereas psychosocial prosperity predicts positive feeling. *Journal of Personality and Social Psychology*, 99(1), 52–61. <https://content.apa.org/record/2010-12776-004>
- Duckworth, A., Quinn, L. y M. Seligman (2009). Positive predictors of teacher effectiveness, *The Journal of Positive Psychology: Dedicated to furthering research and promoting good practice*, 4:6, 540-547. [https://www.researchgate.net/publication/233069767\\_Positive\\_Predictors\\_of\\_Teacher\\_Effectiveness](https://www.researchgate.net/publication/233069767_Positive_Predictors_of_Teacher_Effectiveness)
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (2020a). Educación en pausa. Una generación de niños y niñas en América Latina y el Caribe está perdiendo la escolarización debido al COVID-19. <https://www.unicef.org/lac/media/18251/file/Educacion-en-pausa-web-1107.pdf>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (2020b). Contención emocional de equipos directivos y herramientas para docentes y familia: el acompañamiento a la comunidad educativa en un contexto de emergencia. <https://www.unicef.org/argentina/media/8436/file/Serie-Conduccion-Covid-3.pdf>
- Kaffenberger, M. 2020. Modeling the Long-Run Learning Impact of the COVID-19 Learning Shock: Actions to (More Than) Mitigate Loss. RISE Insight. <https://riseprogramme.org/publications/modeling-long-run-learning-impact-covid-19-learning-shock-actions-more-mitigate-loss>
- Kahneman, D. y Deaton, A. (2010). High income improves evaluation of life but no emotional well-being. *PNAS* September 21, 2010 107 (38). <https://www.pnas.org/content/107/38/16489>
- MINSA (2020). Guía técnica para el cuidado de la salud mental en la población afectada, familias y comunidad en el contexto del covid-19 (RM N° 186-2020-MINSA). [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/581977/RM\\_186-2020-MINSA.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/581977/RM_186-2020-MINSA.PDF)
- Programa de Naciones Unidas Para el Desarrollo (PNUD). (2020). COVID-19 y educación primaria y secundaria: repercusiones de la crisis e implicaciones de política pública para América Latina y el Caribe. PNUD LAC C19 PDS No. 20. <https://www.unicef.org/lac/media/16851/file/CD19-PDS-Number19-UNICEF-Educacion-ES.pdf>
- Stiglitz, Sen y Fitoussi (2009). Report by the Commission on the Measurement of Economic Performance and Social Progress. <http://files.harmonywithnatureun.org/uploads/upload112.pdf>
- Zhang, W., Wang, Y., Yang, L., & Wang, C. (2020). Suspending classes without stopping learning: China's education emergency management policy in the COVID-19 Outbreak. *Journal of Risk and Financial Management*. <https://www.mdpi.com/1911-8074/13/3/55/pdf>

## Anexo 1 – Matriz de indicadores

RESULTADO	
Se promueve el autocuidado de la salud física y socioemocional de docentes a través de recursos y servicios de atención que les permiten enfrentar los cambios experimentados a consecuencia de la crisis sanitaria, aislamiento social y las exigencias y desafíos de adaptación al trabajo remoto.	
Indicador R1. Porcentaje de beneficiarios que considera que la atención de soporte socioemocional recibida fue clara y le fue utilidad porque le ayudó a resolver su problema	93.9%
Indicador R2. Porcentaje de beneficiarios que se encuentra satisfecho o totalmente satisfecho con la atención de soporte socioemocional recibida	83.7%
Indicador R3. Porcentaje de beneficiarios que consideran que la asistencia técnica les fue de utilidad y cubrió sus expectativas	91.2%
Indicador R4. Porcentaje de beneficiarios que considera que la duración, metodología y condiciones ambientales de la asistencia técnica fueron adecuadas	79.6%
PRODUCTOS	
<b>PRODUCTO 1. PORTAL WEB:</b> Docentes disponen de un portal web con diversos recursos y canales de atención que promociona el cuidado de su salud física y socioemocional	
Indicador P1.1. Número total de sesiones registradas en el portal web (visitas)	309,800
Indicador P1.2. Número de usuarios registrados en el portal web	30,627
Indicador P1.3. Número de recursos disponibles a través del portal web	71
<b>PRODUCTO 2. ACOMPAÑAMIENTO SOCIOEMOCIONAL:</b> Docentes acceden a estrategias de acompañamiento psicológico individuales y grupales que permiten prevenir y afrontar situaciones de desborde emocional	
Indicador P2.1. Número de docentes atendidos por ACEI	1,384
Indicador P2.3. Número de atenciones ACEI realizadas	2,904
Indicador P2.2. Número de especialistas atendidos por ACEG	166
Participantes en 1 sesión	16.9%
Participantes en 2 sesiones	9.6%
Participantes en 3 sesiones (apoyo efectivo)	78.3%
<b>PRODUCTO 3. ASISTENCIA TÉCNICA:</b> Instancias de Gestión Educativa Descentralizada reciben asistencia técnica para mejorar su capacidad de respuesta a las demandas de soporte socioemocional generadas en sus localidades	
Indicador P3.1. Número de especialistas participantes de las sesiones de capacitación en ACEI (paquete formativo)	59
Participantes en 3 sesiones	6.8%
Participantes en 4 sesiones (capacitación efectiva)	93.2%
Indicador P3.2. Número de especialistas participantes de las sesiones de capacitación en ACEG (paquete formativo)	13
Participantes en 3 sesiones	53.8%
Participantes en 4 sesiones (capacitación efectiva)	46.2%
Indicador P3.3. Número de especialistas participantes de las reuniones de trabajo para el fortalecimiento (paquete de gestión)	12
Indicador P3.4. Número de psicólogos participantes de los laboratorios de casos	125
Indicador P3.5. Número de especialista y directores de gestión pedagógica en DRE participaron del intercambio de experiencias	22
ACTIVIDADES	
<b>ACTIVIDAD 1. SELECCIÓN Y DIFUSIÓN DE RECURSOS</b>	
Indicador A1.1. Porcentaje de recursos publicados según tipo	
Recursos del tipo gráficos	49.3%
Recursos del tipo videos	32.4%
Recursos del tipo lecturas	18.3%

<b>Indicador A1.2. Porcentaje de recursos publicados según derecho de autor</b>	
Recursos elaborados por organizaciones aliadas	66.2%
Recursos elaborados por MINEDU	33.8%
<b>ACTIVIDAD 2. GESTIÓN DEL PORTAL WEB</b>	
<b>Indicador A2.1. Número de sesiones realizadas</b>	<b>53,297</b>
<b>Indicador A2.2. Promedio de documentos revisados por sesión</b>	<b>3.7</b>
<b>ACTIVIDAD 3. PROGRAMACIÓN DE LAS ATENCIONES ACEI</b>	
<b>Indicador A3.1. Porcentaje de atenciones según forma en la que se enteró del servicio</b>	
Buscando ayuda psicológica en internet	3.3%
Correo electrónico enviado por MINEDU	5.1%
Director/a compartió enlace de página web	3.3%
Facebook	16.6%
Llamada de equipo "Te Escucho Docente" (TED)	8.4%
Página Web del MINEDU	22.5%
Portal PerúEduca	11.8%
Portar Web "Te Escucho Docente" (TED)	4.3%
Recomendación de colega	12.0%
SMS enviado por MINEDU	7.7%
UGEL envió enlace a través de WhatsApp	4.9%
<b>Indicador A3.2. Porcentaje de atenciones según región</b>	
Amazonas	1.1%
Ancash	4.5%
Apurímac	8.7%
Arequipa	2.8%
Ayacucho	3.3%
Cajamarca	4.4%
Callao	2.8%
Cusco	3.2%
Huancavelica	2.3%
Huánuco	2.5%
Ica	3.0%
Junín	4.8%
La Libertad	4.1%
Lambayeque	2.2%
Lima Metropolitana	20.5%
Lima Provincias	4.1%
Loreto	5.7%
Madre De Dios	0.4%
Moquegua	1.3%
Pasco	1.1%
Piura	6.9%
Puno	4.5%
San Martín	1.6%
Tacna	1.0%
Tumbes	1.1%
Ucayali	2.2%
<b>Indicador A3.3. Porcentaje de atenciones según indicadores socioemocionales</b>	
Estrés laboral	16.1%
Ansiedad	14.5%
Necesidad de expresar su vivencia	13.7%
Temor asociados a contagio	9.8%
Duelos	4.6%
Sentimientos de tristeza	4.4%
Dificultades médicas relacionadas a la COVID19	3.6%
Frustración	3.5%
Estrés agudo y estrés post traumático (distinto a estrés laboral)	3.4%
Dificultad para regular emociones	3.4%
Somatizaciones	2.3%

Depresión	2.2%
Problemas en la conyugalidad	2.0%
Irritabilidad	2.0%
Problemas en la parentalidad	1.4%
Inadecuado soporte social	1.3%
Disminución de la autoeficacia	1.2%
Problemas de Comunicación con el entorno	1.0%
Problemas médicos (padecimientos médicos)	1.0%
Incertidumbre	1.0%
Impotencia	0.9%
Sentimiento de soledad	0.8%
Preocupación por dificultades económicas	0.7%
Preocupación por familiares con enfermedades físicas	0.7%
Problemas médicos (enfermedades crónicas)	0.7%
Sentimiento de culpa	0.7%
Presencia de trastornos psiquiátricos en el docente	0.7%
Impaciencia	0.6%
Violencia familiar	0.5%
Preocupación por familiares con problemas psicológicos	0.4%
Dudas sobre procesos administrativos	0.3%
Temor asociado enfermedad	0.2%
Dificultades en el sueño	0.1%
Aislamiento social	0.03%
Dolores e inflamaciones secuelas post covid.	0.03%
<b>Indicador A3.4. Porcentaje de atenciones según nivel de complejidad (semáforo)</b>	
Llamadas de psicoeducación y PAP (verde)	79.5%
Llamadas de atención psicológicas breves (amarillo)	19.2%
Llamadas para derivación o referencia a instituciones de salud (rojo)	1.3%
<b>Indicador A3.5. Porcentaje de atenciones según mes de atención</b>	
Julio	15.7%
Agosto	17.2%
Septiembre	24.6%
Octubre	19.1%
Noviembre	16.5%
Diciembre	6.9%
<b>Indicador A3.6. Duración media por atención realizada (en minutos)</b>	<b>43.8</b>

**ACTIVIDAD 4. DESARROLLO DE ATENCIONES DE CONTENCIÓN INDIVIDUAL (ACEI)**

<b>Indicador A4.1. Porcentaje de beneficiarios ACEI según género</b>	
Mujer	70.4%
Hombre	29.6%
<b>Indicador A4.2. Porcentaje de beneficiarios ACEI según tipo de cargo</b>	
Docente	84.7%
Directivo	12.9%
Jerárquico	1.7%
Auxiliar De Educación	0.8%
<b>Indicador A4.3. Porcentaje de beneficiarios ACEI según grupos etarios</b>	
16 a 34	11.4%
35 a 44	27.3%
45 a 59	53.5%
60 a más	7.8%
<b>Indicador A4.4. Porcentaje de beneficiarios ACEI según ámbito laboral</b>	
Urbano	61.4%
Rural 1	15.5%
Rural 2	12.2%
Rural 3	10.8%
<b>Indicador A4.5. Porcentaje de beneficiarios ACEI según nivel de enseñanza</b>	
Básica Regular Inicial	20.3%
Básica Regular Primaria	34.4%
Básica Regular Secundaria	40.2%
Básica Alternativa	1.4%
Básica Especial	1.7%
Técnico Productiva	1.7%
Administración	0.4%

<b>ACTIVIDAD 5. DESARROLLO DE LLAMADAS DE SEGUIMIENTO ACEI</b>	
<b>Indicador A5.1. Porcentaje de beneficiarios atendidos por ACEI que tuvieron llamadas de seguimiento</b>	<b>86.0%</b>
<b>Indicador A5.2. Duración media por llamada de seguimiento realizada (en minutos)</b>	<b>17.5</b>
<b>ACTIVIDAD 6. PERCEPCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS RESPECTO A LOS PSICÓLOGOS ACEI</b>	
<b>Indicador A6.1. Porcentaje de docentes beneficiarios que fueron atendidos adecuadamente y se sintieron escuchados por la persona que lo atendió</b>	<b>98.5%</b>
Psicólogo 1	94.5%
Psicólogo 2	100.0%
Psicólogo 3	97.0%
Psicólogo 4	98.6%
Psicólogo 5	100.0%
Psicólogo 6	100.0%
<b>Indicador A6.2. Porcentaje de docentes beneficiarios que fueron atendidos de forma puntual</b>	<b>97.7%</b>
Psicólogo 1	96.4%
Psicólogo 2	100.0%
Psicólogo 3	94.0%
Psicólogo 4	98.6%
Psicólogo 5	98.4%
Psicólogo 6	98.7%
<b>ACTIVIDAD 7. DESARROLLO DE ATENCIONES DE CONTENCIÓN GRUPAL (ACEG)</b>	
<b>Indicador A7.1. Porcentaje de beneficiarios de ACEG según género</b>	
Mujer	53.6%
Hombre	46.4%
<b>Indicador A7.2. Porcentaje de beneficiarios ACEG según tipo de IGED en la que laboran</b>	
DRE	39.8%
UGEL	60.2%
<b>ACTIVIDAD 8. DESARROLLO DE LA ASISTENCIA TÉCNICA - PAQUETE FORMATIVO ACEI</b>	
<b>Indicador A8.1. Porcentaje de beneficiarios AT ACEI según género</b>	
Mujer	64.4%
Hombre	35.6%
<b>Indicador A8.2. Porcentaje de beneficiarios AT ACEI según tipo de IGED en la que laboran</b>	
DRE	32.2%
UGEL	67.8%
<b>Indicador A8.3. Porcentaje de asistencia según sesión prevista para la AT ACEI</b>	
Autocuidado y Triage	100.0%
Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) y Habilidades de intervención	100.0%
Apoyo Psicosocial	100.0%
Duelo y Pérdida	93.2%
<b>ACTIVIDAD 9. DESARROLLO DE LA ASISTENCIA TÉCNICA - PAQUETE FORMATIVO ACEG</b>	
<b>Indicador A9.1. Porcentaje de beneficiarios AT ACEG según género</b>	
Mujer	38.5%
Hombre	61.5%
<b>Indicador A9.2. Porcentaje de beneficiarios AT ACEG según tipo de IGED en la que laboran</b>	
DRE	53.8%
UGEL	46.2%
<b>Indicador A9.3. Porcentaje de asistencia según sesión prevista para la AT ACEI</b>	
Primera sesión	100.0%
Segunda sesión	100.0%
Tercera sesión	100.0%
Cuarta sesión	46.2%

## Anexo 2 – Alcance de las atenciones de contención emocional individual

