

## ARTÍCULO ORIGINAL

# SOPORTE SOCIAL EN USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN UNA INSTITUCION DE SEGUNDO NIVEL

Maria Cristina Ochoa Estrada<sup>1</sup>, Jaqueline Karina Yonemoto Contreras<sup>2</sup>, Isaias Ivan Briceño Rodríguez<sup>3</sup>, David Jahel García Avendaño<sup>4</sup>, Monica Gallegos Alvarado<sup>5</sup>, Eloisa Esquivel Rodríguez<sup>6</sup>

### RESUMEN

**Objetivo:** describir el nivel del soporte social percibido por los usuarios de los servicios de salud de segundo nivel.

**Método:** estudio descriptivo, con una muestra de 287 usuarios de los servicios de salud del estado de Durango, México, aplicando la Escala de Soporte Social de Salud, utilizando en programa SPSS para el análisis de resultados.

**Resultados:** se encontró que el usuario de la consulta externa del hospital, percibe mayor soporte social por parte del personal de enfermería en comparación con el médico y trabajo social, presentando una media de (M=10.70, 10.19, 9.58) respectivamente; con una diferencia significativa de  $p < 0.05$ .

**Conclusión:** es el personal de enfermería el que brinda mayor soporte social a los usuarios de los servicios de salud, resolviendo cada una de las dudas que se les presenten y permitiéndoles expresar sus sentimientos.


**DESCRIPTORES:** Apoyo Social; Enfermería; Cuerpo Médico; Trabajadores Sociales; Pacientes.


### COMO REFERENCIAR ESTE ARTICULO:


Estrada COM, Contreras JKY, Rodríguez IIB, Avendaño DJG, Alvarado MG, Rodriguez EE. Soporte social en usuarios de los servicios de salud en una institucion de segundo nivel. Cogitare enferm. [Internet]. 2019 [acceso em "colocar data de acesso, dia, mês abreviado e ano"]; 24. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v24i0.59948>.





Este obra está licenciado com uma Licença [Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).


<sup>1</sup>Enfermera. Doctora en Ciencias de Enfermería. Profesora de tiempo completo. Facultad de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Juárez del Estado de Durango. Dgo, México. 

<sup>2</sup>Licenciada en Enfermería. Egresada de la Facultad de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Juarez del Estado de Durango. Dgo, México. 

<sup>3</sup>Enfermero. Maestro en Ciencias de Enfermería. Profesor de tiempo completo, Facultad de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Juárez del Estado de Durango. Dgo, México. 

<sup>4</sup>Enfermero. Maestro en Enfermería. Profesor de tiempo completo, Facultad de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Juárez del Estado de Durango. Dgo, México. 

<sup>5</sup>Enfermera. Doctora en Ciencias de Enfermería. Profesora de tiempo completo. Facultad de Enfermería y Obstetricia. Universidad Juárez del Estado de Durango. Dgo, México. 

<sup>6</sup>Enfermera. Doctora en Derecho. Profesora de tiempo completo. Facultad de Enfermería y Obstetricia. Universidad Juárez del Estado de Durango. Dgo, México. 

## **SOCIAL SUPPORT FOR HEALTH SERVICE USERS AT A SECONDARY-CARE INSTITUTION**

### **ABSTRACT**

*Objective:* To describe the level of social support perceived by users of a second-level health service.

*Method:* This was a descriptive study with 287 users of health services in the state of Durango, Mexico, using the Social Support Scale in Health to collect data and SPSS software to analyze the results.

*Results:* The outpatients perceived more social support from nursing staff than from physicians and social workers, with a mean of 10.70, 10.19, 9.58, respectively; with a  $p < 0.05$  significant difference.

*Conclusion:* Nursing professionals provide health service users with the greatest social support, answering their questions and allowing them to express their feelings.

**DESCRIPTORS:** Social Support; Nursing; Medical Staff; Social Workers; Patients.

## **SUPOORTE SOCIAL PARA USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE EM UMA INSTITUIÇÃO DE ATENÇÃO SECUNDÁRIA**

### **RESUMO**

*Objetivo:* Descrever o nível de suporte social percebido por usuários de serviços de atenção secundária.

*Método:* Estudo descritivo com uma amostra de 287 usuários de serviços de saúde do estado de Durango, México, aplicando a Escala de Suporte Social de Saúde, e utilizando o programa SPSS para a análise de resultados.

*Resultados:* Os usuários ambulatoriais do hospital perceberam maior suporte por parte da equipe de enfermagem quando comparado aos médicos e assistentes sociais, com uma média de  $M = 10,70$ ,  $10,19$ , e  $9,58$ , respectivamente; e com uma diferença significativa de  $p < 0,05$ .

*Conclusão:* A equipe de enfermagem fornece mais suporte social aos usuários dos serviços de saúde, respondendo às perguntas que são feitas e permitindo aos pacientes que expressem seus sentimentos.

**DESCRIPTORIOS:** Apoio Social; Enfermagem; Corpo Clínico; Assistentes Sociais; Pacientes.

## INTRODUCCIÓN

El soporte social puede ser definido como la existencia o disponibilidad de personas en quienes se puede confiar, personas que se muestra preocupadas con el individuo que lo valoran y le demuestran aprecio<sup>(1)</sup>. Es una variable positiva, además proporciona asistencia técnica y tangible, apoyo emocional por grupos o personas que tiene efectos positivos para el receptor/usuario<sup>(2)</sup>.

El apoyo o soporte social ha sido utilizado en muy diversos sentidos: como red social, como contactos sociales significativos, como posibilidad de tener confidentes a los que pueden expresar sentimientos íntimos y como compañía humana. También se le ha definido como la unión entre individuos o entre individuos y grupos, que mejora la competencia adaptativa para enfrentar los desafíos, tensiones y privaciones en el corto plazo<sup>(3)</sup> siendo es un elemento esencial en situaciones de enfermedad<sup>(4)</sup>.

El apoyo social se considera un factor protector y es un proceso que involucra la interacción entre la estructura social, las relaciones sociales y los atributos personales por lo que se ha relacionado constantemente con mayores niveles de bienestar<sup>(5)</sup>. Existen redes de apoyo social naturales, la familia, amigos y allegados, compañeros de trabajo, vecinos y compañeros espirituales<sup>(6)</sup>.

Por lo tanto, el apoyo social es un término referido a la existencia o disponibilidad de personas con las cuales se puede confiar o contar en periodos de necesidad; son personas que proveen al individuo de amor y de valor personal<sup>(7)</sup>. Este apoyo puede prestarse de forma inmediata dada la cercanía con los mismos; no obstante, este tipo de redes dependerá de la relación que previamente se haya establecido entre los miembros, ante una relación precaria, el apoyo será de igual forma.

Existe también, un apoyo social bajo una estructura bien definida y organizada y que es accesible a todos los individuos, las diferentes instituciones de salud, como parte de este apoyo social ofrece, por medio de un equipo multidisciplinario un apoyo que actúa como un factor protector en los acontecimientos y situaciones negativas de la vida diaria relacionadas con el estrés, angustia e incertidumbre derivada continuamente de los procesos de enfermedad, tratamiento y cuidado<sup>(8)</sup>.

Por medio de este soporte social, se influye en la experiencia del cuidado, mediante un proceso interactivo entre los profesionales y la persona de cuidado, estableciendo vínculos de amistad e información, proporcionando apoyo emocional, material o afectivo que brinda solución a situaciones cotidianas<sup>(9)</sup>.

Por lo anterior, surgió el interés de conocer el nivel del soporte social percibido por los usuarios de los servicios de consulta externa en el Hospital General 450 de la Secretaría de Salud en Durango, una herramienta útil para establecer el nivel de soporte social de los servicios médicos, enfermería y trabajo social desde el punto de vista de la persona, siendo de especial importancia para detectar áreas de mejora y más eficiente la asignación de los recursos y de aumentar la calidad del servicio y con ello la satisfacción.

## METODO

Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, con un muestreo no probabilístico, con una muestra de 287 usuarios de la consulta externa del Hospital General 450 de la Secretaría de Salud en el Estado de Durango. Se utilizó la Escala de Soporte Social de Salud (ESSS). Objeto del presente estudio fue estructurado con base en la percepción presente en la persona acerca del apoyo que recibe por parte de médicos, enfermeras y trabajadores sociales en cuatro áreas básicas: dudas respecto a los padecimientos, necesidad de hablar con franqueza sobre los mismos, expresión de sentimientos respecto a las dolencias y disponibilidad del apoyo a la salud. La escala esta

conformada por doce ítems (cuatro para cada profesional de la salud), cada reactivo se contesta en una escala Likert de cuatro opciones, con puntajes de 0 a 3. Las puntuaciones mínima y máxima para cada profesional y para la escala completa son de 0 a 12 y de 0 a 36, respectivamente. Para el presente estudio el instrumento presentó una consistencia interna de 0.96. Para realizar el análisis de la información obtenida se utilizó el paquete estadístico SPSS, se hizo uso de la estadística descriptiva y estadística inferencias.

Posterior a la aprobación del comité de ética, se procedió a la recolección de la información haciendo una visita a la institución de salud, una vez obtenida la autorización requerida para llevar a cabo la investigación por parte de los directivos de esta institución, se procedió a iniciar la misma. De manera personalizada se les invitó a participar en el estudio a los usuarios de la consulta externa, los cuales fueron informados del objetivo general, se les solicitó la lectura y firma del consentimiento informado los cuales cumplen con los criterios de ética para los estudios de investigación en salud.

La recolección de datos se realizó en turnos matutino, vespertino durante dos semanas en el mes de enero del presente año. Esta investigación, se apoyó en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud. También se Enmarcó en la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial; considerando las recomendaciones para guiar la investigación biomédica en personas.

## RESULTADOS

Del total de población del hospital 450 de consulta externa que participaron en el Tabla 1 se observa que de los 287 participantes lo cual corresponde al 176 (61.3%) pertenece al género femenino; de estas 112 (39%) son casado, el 73 (25.4 %) el nivel de escolaridad es secundaria, el 164 (57%) es de la ciudad, el 117 (40.8%). Del total de los usuarios del servicio de consulta externa de los servicios de salud, se resalta que en porcentajes similares el tiempo de espera puede ser de 30 minutos a 3 horas, 223 (81.2%) puede recibir consulta en un lapso de hasta tres horas.

Tabla 1 - Datos sociodemográficos de los usuarios del servicio de salud. Durango, Dgo, México, 2017 (continúa)

Variable		n	%
Genero	Femenino	176	61.3
	Masculino	111	38.7
Ocupacion	Ama de casa	93	32.4
	Trabajador	166	57.8
	Estudiante	28	9.7
Estado Civil	Soltero	69	24
	Casado	112	39
	Viudo	38	13.2
	Unión libre	68	23.7
Escolaridad	Ninguna	15	5.2
	Primaria	63	22
	Secundaria	73	25.4
	Preparatoria	64	22.3
	Profesional	72	25.1

Lugar de Residencia	Urbano	164	57.1
	Rural	123	42.8

El soporte social para esta investigación está compuesto por cuatro dimensiones, en cada una de ellas el usuario de los servicios de salud puede hablar con franqueza de sus padecimientos frente a los profesionales ( $\bar{x}$  = 7.59 DE  $\pm$ 2.46), refiere que cada uno de ellos es participe en la resolución de cada una de las dudas que se le presenten ( $\bar{x}$  = 7.71 DE  $\pm$ 2.50), tiene la libertad de expresar sentimientos frente a ellos ( $\bar{x}$  = 7.56 DE  $\pm$ 2.55) y consideran que ha disponibilidad de apoyo ( $X$  = 7.60 DE  $\pm$ 2.56). Dentro de los grupos se observa una tendencia, en donde el usuario evidencia recibir un mayor soporte social por parte del personal de enfermería ( $\bar{x}$  = 10.70 DE  $\pm$ 2.56), en comparación con el personal médico ( $\bar{x}$  = 10.19 DE  $\pm$ 3.50) y el personal de trabajo social ( $\bar{x}$  = 9.58 DE  $\pm$  3.83).

Al realizar una comparación entre grupos por cada una de las dimensiones que conforman el soporte social, en la dimensión resolución de dudas respecto a los padecimientos se observa una diferencia significativa al comparar los diferentes grupos, el profesional de enfermería con el medico ( $(\bar{x}$  = 10.70;  $\bar{x}$  = 10.19; DE  $p$  = .01); enfermería con trabajo social ( $\bar{x}$  = 10.70;  $\bar{x}$  = 9.58;  $p$  = .00), los usuarios de los servicios de salud refieren que es el profesional de enfermería quien resuelve las dudas que se les presentan como se observa en la Tabla 2.

Tabla 2 - Resolución de dudas respecto a los padecimientos en los usuarios de los servicios de salud. Durango, Dgo, México, 2017

Grupos		Medias	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
				li	ls
Medico	Enfermería	10.70	0,01	-0,234	-0,024
	T. Social	9.58	0,125	-0,018	0,22
Enfermería	Medico	10.19	0,01	0,024	0,234
	T. Social	9.58	0,000	0,104	0,355
T. Social	Medico	10.19	0,125	-0,22	0,018
	Enfermería	10.70	0,000	-0,355	-0,104

En la dimensión Necesidad de hablar con franqueza de los padecimientos, se presentan diferencias significativas entre los grupos de enfermería y medico ( $X$  = 10.70  $X$  = 10.19;  $p$  = 0.03); enfermería y trabajo social ( $X$  = 10.70;  $X$  = 9.58;  $p$  = .00) entre médicos y trabajo social ( $X$  = 10.19;  $X$  = 9.58;  $p$  = .01). Los usuarios de la consulta externa consideran que es el profesional de enfermería con quienes pueden hablar con franqueza de sus padecimientos, como se observa en la Tabla 3.

Tabla 3 - Necesidad de hablar con franqueza de los padecimientos de los usuarios de los servicios de salud. Durango, Dgo, México, 2017

Grupos		Diferencia de medias	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
				li	ls
Medico	Enfermería	10.70	0,003	-0,282	-0,045
	T. Social	9.58	0,012	0,027	0,28
Enfermería	Medico	10.19	0,003	0,045	0,282
	T. Social	9.58	0,000	0,184	0,451
T. Social	Medico	10.19	0,012	-0,28	-0,027
	Enfermería	10.70	0,000	-0,451	-0,184

En la Tabla 4 referente a la dimensión expresión de sentimientos, se presenta diferencias significativas entre los grupos de trabajo social y medico ( $X=9.58$ ;  $X=10.19$ ;  $p=0.01$ ); enfermería y trabajo social ( $X=10.70$ ;  $X=9.58$ ;  $p=0.00$ ). Nuevamente es el personal de enfermería quien permite que los usuarios expresen sus sentimientos respecto a las dolencias que se presentan.

Tabla 4 - Expresión de sentimientos respecto a las dolencias de los usuarios de los servicios de salud. Durango, Dgo, México, 2017

Grupos		Diferencia de medias	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
				Límite inferior	Límite superior
Medico	Enfermería	10.70	0,035	-0,251	-0,006
	T. Social	9.58	0,011	0,029	0,292
Enfermería	Medico	10.19	0,035	0,006	0,251
	T. Social	9.58	0	0,165	0,413
T. Social	Medico	10.19	0,011	-0,292	-0,029
	Enfermería	10.70	0	-0,413	-0,165

En el soporte social global en usuarios, se presentan diferencias significativas entre los grupos de enfermería y medico ( $X=10.70$ ;  $X=10.19$ ;  $p=0.01$ ); trabajo social y enfermería ( $X=9.58$ ;  $X=10.70$ ;  $p=0.00$ ). Los usuarios de la consulta externa del Hospital General consideran que es el profesional de Enfermería quien proporciona mayor soporte social, Tabla 5.

Tabla 5 - Soporte social global en los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital General 450. Durango, Dgo, México, 2017

Grupos		Diferencia de medias	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
				Límite inferior	Límite superior
Medico	Enfermería	10.70	0,002	-0,878	-0,153
	T. Social	9.58	0,002	0,181	1,038
Enfermería	Medico	10.19	0,002	0,153	0,878
	T. Social	9.58	0,000	0,681	1,57
T. Social	Medico	10.19	0,002	-1,038	-0,181
	Enfermería	10.70	0,000	-1,57	-0,681

## DISCUSIÓN

Con el soporte social se fomenta o se genera en el individuo actitudes positivamente ante una enfermedad para hacerle frente a esta<sup>(4)</sup>, para nuestra población de estudio se presentan niveles altos de soporte social en sus diferentes dimensiones: dudas respecto a los padecimientos, necesidad de hablar con franqueza sobre los mismos, expresión de sentimientos respecto a las dolencias y disponibilidad del apoyo a la salud; por lo tanto, es importante considerar que el soporte social puede promover la adaptación del sujeto ante una enfermedad generando mecanismo de afrontamiento positivo el cual puede ser un condicionante para hacerle frente a la situación de salud. El apoyo social puede actuar directamente como un efecto positivo sobre la salud, por lo tanto deben considerarse como necesidades básicas imprescindibles e importantes en la salud y el bienestar de las personas<sup>(10)</sup>. Es importante mencionar que, para el resultado global, los usuarios de la consulta externa del Hospital General que participaron en la presente investigación consideran que es el profesional de Enfermería quien les proporciona mayor soporte social.

Una adecuada información a las personas permite afrontar mejor la enfermedad o una situación estresante, generando con ello estrategias de afrontamiento que permite adaptarse a un evento nuevo o desconocido<sup>(4)</sup>. Para nuestra población se presenta un nivel considerablemente alto en la dimensión "dudas respecto a padecimientos", evidenciando que la población de estudio considera que el profesional a diferencia del médico y trabajo social quien les brinda mayor apoyo en todo lo relacionado con su padecimiento. Dado el contacto que tiene la profesional enfermería con las personas usuarias de esta institución, les permite generar un nivel de confianza elevado para que las personas acudan a estos para resolver dudas con todo lo relacionado a su enfermedad o tratamiento.

Una comunicación adecuada permite un elevado nivel de satisfacción de las personas. Cuando el personal de salud logra identificar y entender los problemas de los usuarios de los diferentes servicios hospitalarios, es capaz de; en conjunto, generar estrategias de afrontamiento para hacerle frente a la enfermedad, y la persona es capaz de generar un mayor bienestar en su salud. En nuestra población, se evidencia un buen soporte en la dimensión de "necesidad de hablar con franqueza u expresión de sentimientos", por lo tanto, la población del estudio, puede hablar y expresar sus sentimientos con el profesional de salud<sup>(11)</sup>. Las personas que acuden a la institución de salud generan un vínculo con el profesional de salud, pero es importante reconocer que es más fuerte con el profesional de enfermería, el cual le da confianza de poder expresar sus sentimientos y emociones generadas por eventos estresantes.

Respecto a la función del apoyo social se reconocen cuatro tipos, el emocional que provee al individuo sentimientos de estima, afecto, confianza, seguridad; el valorativo,

representa la sensación percibida por el individuo en la que puede contar con alguien, y sentirse acompañado socialmente; el informacional, también conocido como consejo o guía cognitiva, que ayuda a definir y enfrentar los eventos problemáticos mediante asesoramiento; el instrumental constituye la ayuda tangible y material, con base en lo anterior, consideramos que nuestra población de estudio cuenta con un buen soporte social, para generar estrategias efectivas en el afrontamiento, no solo de enfermedades, sino de cualquier evento estresante que se le presente.

## CONCLUSIÓN

La persona percibe que el personal de enfermería le brinda mejor mayor soporte social en el área de expresión de sentimientos. De igual forma permite que la persona pueda resolver cualquier duda respecto a su enfermedad; en general la persona percibe que existe un buen soporte social, por parte del equipo de salud, sin embargo, es el profesional de enfermería el que apoya en gran medida a las personas bajo su cuidado.

## REFERÊNCIAS

1. Baptista MN, Baptista ASD, Dias RR. Estrutura e suporte familiar como fatores de risco na depressão de adolescentes. *Psicol., cienc. prof.* [Internet]. 2001 [acceso el 07 jun 2016]; 21(2). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-98932001000200007>.
2. Rivera-Ledesma A, Montero-López L, Astudillo-García CI. Escala desoporte social de Tagaya, Okuno, Tamura y Davis: propiedades psicométricas en adultos mayores. *Diversitas. perspect. psicol* [Internet]. 2013 [acceso el 10 feb 2016]; 9(2). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67932397012>.
3. Linde JMM, Velasco MAI, Velasco BI. El apoyo social como modulador de la carga del cuidador de enfermos de alzheimer. *Psicol. salud* [Internet]. 2005 [acceso el 10 feb 2016]; 15(1). Disponible en: <http://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/817>.
4. Herrera A, Flórez IE, Romero E, Montalvo A. Soporte social a cuidadores familiares de personas con enfermedad crónica en Cartagena. *Aquichán* [Internet]. 2012 [acceso el 22 abr 2017]; 12(3). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5294/aqui.2012.12.3.7>.
5. Pineda LTO, Rodríguez AFU. La importancia del apoyo social en el bienestar de los adolescentes. *Psychol. av. discip.* [Internet]. 2010 [acceso el 22 abr 2017]; 4(2). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=297224090010>.
6. Roda ABL de, Moreno ES. Estructura social, apoyo social y salud mental. *Psicothema* [Internet]. 2001 [acceso el 22 abr 2017]; 13(1). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72713103>.
7. Saranson BR, Saranson IG, Hacker TA, Bashman RB. Concomitants of social support: Social skills, physical attractiveness and gender. *J Pers Soc Psychol* [Internet]. 1985 [acceso el 22 abr 2017]; 49(2). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.49.2.469>.
8. Pedraza HMP. Soporte social percibido en cuidadores familiares de personas en tratamiento contra el cáncer. *Rev Cuid* [Internet]. 2017 [acceso el 20 jun 2017]; 8(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v8i1.345>.
9. Angarita OMV, Escobar DSG. Apoyo social: elemento clave en el afrontamiento de la enfermedad crónica. *Enferm glob* [Internet]. 2009 [acceso el 25 abr 2017]; 8(2). Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/66351>.
10. Beltrán CA, Baltazar RG, Moreno MP, Santacruz GH. Factores de riesgo psicosocial laborales, apoyo social y síndrome de Burnout en médicos de familia de tres instituciones públicas de salud de Guadalajara



(México). Salud Uninorte. [Internet]. 2013 [acceso el 20 jun 2017]; 29(3). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730431010>.

11. Rodríguez MJ, Pastor MA, Lopez Roig S. Afrontamiento, apoyo social, calidad de vida y enfermedad. Psicothema [Internet]. 1993 [acceso el 20 jun 2017]; (6). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72709924>.

Recibido: 14/06/2018  
Finalizado: 02/05/2019

**Autor Correspondente:**

Isaias Iván Briceño Rodríguez  
Universidad Juárez del Estado de Durango  
Prolongación Boulevard de las Rosas, No. 512, Colonia Masiè. CP: 35217  
E-mail: isaiasibr@gmail.com

**Contribuição dos autores:**

Contribuições substanciais para a concepção ou desenho do estudo; ou a aquisição, análise ou interpretação de dados do estudo - MCOE, JKYC, IIBR, DJGA

Elaboração e revisão crítica do conteúdo intelectual do estudo - MCOE, JKYC

Aprovação da versão final do estudo a ser publicado - EER

Responsável por todos os aspectos do estudo, assegurando as questões de precisão ou integridade de qualquer parte do estudo - MGA

---