

## NTP 439: El apoyo social

Le support social  
Social support

Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición.

### Redactores:

Jesús Pérez Bilbao  
Licenciado en Psicología

Félix Martín Daza  
Licenciado en Psicología

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

### Introducción

El marco en el que ha de encuadrarse el estudio y el concepto de apoyo social es el de la persona en cuanto ser social. Así, las relaciones interpersonales que establecen las personas en los distintos ambientes en los que opera (familiar, laboral...) se configuran en elementos importantes en cuanto que cumplen una serie de funciones que, en última instancia, van a determinar la existencia de problemas o, por el contrario, de satisfacción.

A su vez, la persona, a través del trabajo, puede encontrar un desarrollo a su dimensión social. En este sentido, el mundo laboral ofrece la posibilidad de integrar a las personas en grupos, de ofrecerles estatus e identificación social con otras personas y grupos, puede contribuir a la satisfacción de necesidades sociales, etc.

El apoyo social es un concepto relativamente nuevo en cuanto relacionado con el estrés y la salud en general y con el estrés y la salud laboral en particular. El interés por este tema proviene de que el apoyo social reduce el estrés, mejora la salud y amortigua o modera el impacto del estrés laboral.

### Definiciones y concepto de apoyo social

Es este un concepto que todo el mundo comprende de manera genérica e intuitiva. Ahora bien, cuando se trata de pasar de esta idea general a la concreción y especificación de concepto, es cuando surgen los problemas y divergencias. La revisión de la literatura acerca del tema y la comparación de las definiciones que de este concepto se han propuesto hace evidente los diferentes tipos de apoyo social que pueden existir y los diversos componentes que lo constituyen. A partir de aquí es inevitable cuestionarse sobre cuáles son los tipos o formas de apoyo social especialmente relevantes y con efectos importantes sobre el estrés laboral, la salud o la relación entre ambos.

La importancia de la definición viene dada porque ésta acaba determinando la operacionalización concreta del concepto de apoyo social y su medida. A continuación se presentan varias definiciones que los investigadores han dado del apoyo social:

- "El apoyo social es definido por la presencia o ausencia relativa de recursos de apoyo psicológico provenientes de otras personas significativas".
- "La información que permite a las personas creer que: a) se preocupan de ellos y les quieren, b) son estimados y valorados y c) pertenecen a una red de comunicación y de obligaciones mutuas".
- "Transacciones interpersonales que implican la expresión de afecto positivo, la afirmación o respaldo de los valores y creencias de la persona y/o la provisión de ayuda o asistencia".
- "La disponibilidad de ayuda proveniente de otras personas".
- "El grado en que las necesidades sociales básicas se satisfacen a través de la interacción con los otros".

A continuación se señalan las cuatro perspectivas principales, teóricas y empíricas, que sobre el apoyo social se ha desarrollado. Estas perspectivas o aproximaciones han de considerarse no como excluyentes sino como complementarias: cada perspectiva representa diversos niveles de análisis y se presenta como una precondition del siguiente nivel.

## **Nivel I**

El nivel más básico en la conceptualización del apoyo social es aquel que lo aborda como "Integración social". Este nivel de análisis se centra en el número y fuerza de las asociaciones de una persona con los otros significativos. No se hace relación a la calidad de las relaciones sino a las características estructurales de la red social de una persona (número de contactos, clase de los mismos; matrimonio, amistad ... ). Este nivel no es capaz de explicar la relación entre salud y apoyo social.

## **Nivel II**

La perspectiva del apoyo social como "relaciones de calidad" añade una importante cuestión al nivel anterior. Desde este punto de vista se atiende a la calidad de las relaciones aunque éstas no sean muy numerosas. Son varias las vías por las que pueden influir unas relaciones de calidad sobre la salud y bienestar psicológico: contribuyen a satisfacer las necesidades de afiliación, cubren las necesidades de afecto, proporcionan un sentimiento de identidad y pertenencia, son fuente de evaluación positiva, proporcionan sentimientos de control de la situación, etc.

## **Nivel III**

Un tercer nivel es el apoyo social como "ayuda percibida". En este caso se hace referencia a la percepción de que en situaciones problemáticas hay en quien confiar y a quien pedir apoyo. La percepción de que existe ayuda disponible por parte de otros, puede hacer que la magnitud estresora de un evento aversivo se perciba reducida.

## **Nivel IV**

El último nivel consistiría, no ya en tener asociaciones con otros o que sean de calidad o que se perciba la posibilidad de ayuda, sino en la "actualización de tales conductas de apoyo". Es decir, se hace referencia en las conductas reales, al despliegue efectivo y concreto de tal apoyo.

## **Tipos de apoyo social**

Si bien ninguna de las concepciones antes mencionadas incluyen los cuatro tipos de apoyo social que a continuación se explican, estos tipos se derivan de tales concepciones. Todos estos tipos han de ser considerados como formas potenciales de apoyo y su capacidad para tener influencia en la salud ha de ser considerada de manera empírica. La importancia de un tipo u otro dependerá en cada caso de la relevancia de la fuente de apoyo para la persona y del problema concreto que requiera tal apoyo.

### **Apoyo emocional**

Un tipo de apoyo es el denominado "apoyo emocional". Este comprende la empatía, el cuidado, el amor, la confianza y parece ser uno de los tipos de apoyo más importantes. Este tipo de apoyo está recogido, de una u otra manera, en las concepciones de apoyo antes mencionadas. En general, cuando las personas consideran de otra persona que ofrece apoyo, se tiende a conceptualizar en torno al apoyo emocional.

El resto de tipos de apoyo social suelen ser menos utilizados en la explicación y estudio de este concepto pero en ciertas situaciones suelen tener una gran importancia.

### **Apoyo instrumental**

Se ofrece "apoyo instrumental" cuando se emiten conductas instrumentales que directamente ayudan a quien lo necesita; se ayuda a otro a hacer o acabar el trabajo, se cuida de alguien.... Es evidente que todo acto puramente instrumental tiene también consecuencias psicológicas (así, la ayuda en el trabajo puede ser una ayuda o una fuente de información y valoración, y no siempre positiva; necesitas ayuda y no eres autosuficiente, no tienes capacidad ... ).

Las siguientes formas de apoyo (apoyo informativo y evaluativo) son los tipos que mayor dificultad presentan para su definición y, por tanto, para su distinción de las otras formas de apoyo.

### **Apoyo informativo**

El "apoyo informativo" se refiere a la información que se ofrece a otras personas para que estas puedan usarla para hacer frente a las situaciones problemáticas. Se diferencia del apoyo instrumental en que la información no es en sí misma la solución sino que permite a quien la recibe ayudarse a sí mismo.

### **Apoyo evaluativo**

El "apoyo evaluativo", al igual que el apoyo informativo, sólo implica la transmisión de información, y no el afecto que se transmite en el apoyo emocional. Sin embargo, la información que se transmite en el apoyo evaluativo es relevante para la autoevaluación, para la comparación social. Es decir, otras personas son fuentes de información que los individuos utilizan para evaluarse a sí mismos. Esta

información puede ser implícita o explícitamente evaluativa.

## Fuentes del apoyo social

Las fuentes de apoyo social pueden ser muchas. Los autores, en un intento de sistematización, han propuesto diferentes clasificaciones y relaciones de fuentes. House (1981) propone una relación de nueve fuentes de apoyo social: esposo/a o compañero/a, otros familiares, amigos, vecinos, jefes o supervisores, compañeros de trabajo, personas de servicio o cuidadores, grupos de autoayuda y profesionales de la salud o servicios sociales.

Atendiendo a las fuentes de apoyo que provienen del ámbito laboral caben destacar el apoyo que puede ofrecer el supervisor y el de los compañeros de trabajo. El apoyo del superior es especialmente importante en aquellas situaciones en las que las oportunidades para la interacción entre compañeros es limitada. Esta situación se produce en muchos trabajos industriales y de oficina o en los que el trabajador tiene mucha movilidad o trabaja con mucha autonomía (comerciales, trabajos de servicio). En estos casos, suele ser de los supervisores de los que principalmente se espera el apoyo. Lógicamente, cuando el supervisor se constituye en la única fuente de apoyo, de él se demanda que ofrezca los cuatro tipos de apoyo.

En el caso de los compañeros de trabajo existen factores, relacionados principalmente con la estructura de la organización, que influyen en el apoyo que éste proporciona. Por ejemplo, los trabajos a destajo y con remuneración individual tienden a tener un nivel de apoyo social entre compañeros mucho menor que trabajos que suponen interacción y cooperación.

Pero las fuentes de apoyo social no lo son en abstracto: no son los jefes o los compañeros, sino que es el jefe o compañero X en una estructura organizativa que presenta unas características Y. Es decir, existen factores de tipo personal y organizacional que van a modular y determinar la forma y tipo de apoyo social concreto que se presta en la realidad.

Por ello, es preciso hacer referencia a las características personales que facilitan o dificultan las habilidades de dar o recibir apoyo, de la propia competencia relacional y de los determinantes organizativos y sociales.

## Características personales y competencia relacional

Al hablar de las características personales de los sujetos que intervienen en la relación de apoyo social, es imprescindible diferenciar entre quien ofrece el apoyo (emisor) y quien lo recibe (receptor).

En este sentido se considera que los factores principales que determinan la frecuencia y calidad del apoyo social son la tendencia a prestar atención a las personas (orientación hacia las personas) y de estilo participativo, la estabilidad emocional, la extraversión, la capacidad de escucha empática y activa y la asertividad. En definitiva, un "buen" jefe, en cuanto a proveedor de apoyo social, lo ha de ser de los cuatro tipos de apoyo mencionados. La cuestión que queda un tanto inconclusa es cómo se llega a ser un buen proveedor de apoyo social. ¿Es una cuestión de rasgos de personalidad? ¿de experiencias sociales y psicológicas previas?, ¿se puede aprender?

La concepción tradicional del apoyo social lo ha considerado como una característica propia del ambiente. Sin embargo, no es posible olvidar que el apoyo es básicamente un proceso transaccional, por lo que la disponibilidad de este apoyo dependerá, además de factores organizacionales y situacionales, de características de personalidad de las partes. Se habla de competencia relacional en cuanto que estas características de personalidad del individuo inciden sobre la situación a través de los comportamientos que manifiesta.

Puede definirse la competencia relacional como el conjunto de características de personalidad y comportamentales que facilitan la adquisición, desarrollo y mantenimiento de relaciones mutuamente satisfactorias. Cuatro son las formas en como esta variable puede influir sobre el apoyo social:

1. En la génesis y elaboración de las relaciones (extraversión, sociabilidad, asertividad).
2. En el desarrollo y mantenimiento de las relaciones (estabilidad emocional, cooperación, empatía y sensibilidad).
3. En la conceptualización de las relaciones (autoestima, afectividad positiva o negativa).
4. En el empleo de las relaciones para propósitos de apoyo social y la habilidad para movilizar los sistemas de apoyo.

Es inevitable que de todo esto surja una pregunta; ¿es posible desarrollar competencias relacionales; se puede aprender o, por el contrario, atiende a causas difícilmente mutables? La respuesta hay que buscarla en la experiencia, en el entrenamiento y aprendizaje de estas habilidades, y esta experiencia es positiva e indica que, con entrenamientos y supervisión adecuada es posible aprender y desarrollar habilidades sociales y mejorar en el papel de oferente de apoyo social.

Desde el punto de vista del receptor cabe decir que no todas las personas tienen la misma capacidad de encajar y aceptar el apoyo que se les ofrece. Entre las características que facilitan una mejor disposición para la recepción del apoyo cabe destacar el grado de interés o predilección por buscar apoyo, la propia competencia relacional la asertividad y sociabilidad, la ausencia o bajos niveles de ansiedad social, el sentirse cómodo en situaciones de intimidad, la capacidad de empatía, las habilidades para resolver problemas sociales, la capacidad para percibir correctamente las señales sociales, un estilo de afrontamiento que permita desarrollar recursos sociales.

Una de las cuestiones del estudio del apoyo social es que habitualmente se viene haciendo desde un punto de vista meramente descriptivo, es decir, estudiando si existen relaciones de apoyo, de qué fuentes se reciben, etc., asumiendo que las conductas de apoyo son valoradas positivamente por los receptores. Sin embargo, se hace necesario añadir a esta perspectiva descriptiva un

enfoque valorativo, que considere la valoración que el receptor hace del apoyo social de que es objeto. Esto es así porque, a veces, estas conductas de apoyo no son apreciadas ni valoradas por los receptores y, en algunos casos, incluso pueden tener efectos contraproducentes. Por tanto, es interesante poder determinar, no sólo si existen conductas de apoyo, sino también si las conductas pretendidamente de apoyo son evaluadas por el receptor como eficaces, ineficaces o contraproducentes.

## Contexto organizacional y social

El entorno organizacional y social en el que se generan y mantienen relaciones juega un papel fundamental en la génesis, cantidad, calidad y tipo de apoyo social. Los factores que configuran este entorno, y que finalmente determinan el apoyo social, son muchos y variados y van desde factores puramente físicos y estructurales a aspectos de cultura y valores organizativos.

Entre los aspectos que han de ser considerados, caben citar los siguientes:

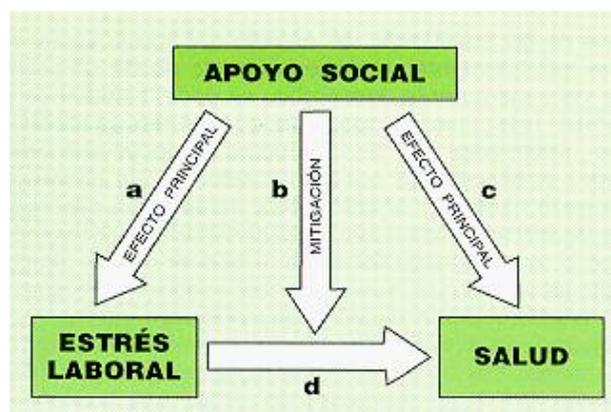
- Valores predominantes, según sean de competitividad o solidaridad, de individualismo o sociabilidad.
- Estructura organizacional; participativa o centralizada y formalizada.
- Número de empleados o supervisores; la presencia de muchas personas puede provocar anonimato social ya que se despersonaliza la percepción de la situación inhibiendo las conductas de apoyo social.
- Tipo de objetivos.
- Estilos de mando.
- Disposición física.

## Funcionamiento y efectos del apoyo social

Fundamentalmente se postulan tres formas diversas de cómo el apoyo social puede afectar al estrés laboral y a la salud. El punto de partida es que el estrés laboral tiene sus efectos en la salud mental y física. El apoyo social puede modificar o influir de tres formas en este efecto del estrés sobre la salud (ver cuadro 1):

- El apoyo social puede influir positivamente, y de forma directa, sobre la salud y el bienestar en la medida que contribuye a satisfacer necesidades humanas como las de seguridad, contacto social, pertenencia, estima, afecto... En este sentido, los efectos positivos de apoyo social sobre la salud pueden compensar los negativos del estrés (flecha "c" en el cuadro 1).
- El apoyo puede reducir directamente los niveles de estrés laboral de distintas maneras y, por ello, mejorar indirectamente la salud. Por ejemplo, los jefes o compañeros, con su apoyo, pueden minimizar tensiones interpersonales... (flecha "a" en el cuadro 1).
- Estos dos efectos del apoyo social son efectos principales e importantes, pero también evidentes para la mayoría de la gente. El interés que ha suscitado el apoyo social se deriva de un tercer tipo de efecto, que sería el potencial del apoyo social para mitigar o amortiguar el impacto del estrés laboral sobre la salud. En esta tercera forma, el apoyo social no tiene un efecto directo ni sobre el estrés ni sobre la salud (flecha "b" en el cuadro 1), sino que modifica, altera la relación entre ellos (flecha "d" en el cuadro 1). En este sentido, el apoyo social se manifiesta como un elemento importante para ayudar a las personas a vivir de manera más saludable incluso en presencia de situaciones estresantes, cuestión que a veces es inevitable.

**Cuadro 1: Efectos del apoyo social sobre el estrés laboral y la salud**



La necesidad de distinguir entre efectos principales y amortiguadores surge cuando se considera cómo el estrés y el apoyo social se pueden combinar para afectar la salud.

Respecto a los efectos del apoyo social, House (1981) indica que los cuatro tipos de apoyo mencionados (emocional, instrumental, informativo y evaluativo) reducen los estresores percibidos (responsabilidad respecto a personas, ambigüedad de rol, infrautilización de

capacidades, habilidades), incrementan la satisfacción laboral y disminuyen la depresión y la ansiedad.

A su vez, el apoyo social de los compañeros correlaciona positivamente con la satisfacción laboral general, la satisfacción laboral intrínseca y la satisfacción con la supervisión. Se han encontrado correlaciones negativas con la ansiedad relacionada con el trabajo, la depresión y los síntomas somáticos.

## Operacionalización y medida del apoyo social

La medición y estudio en un entorno laboral u organizacional complejo ha de tener como cuestión previa la consideración precisa del concepto de apoyo social que se quiere investigar. En las líneas anteriores se ha indicado cómo el apoyo social, existiendo sobre él un concepto genérico común, puede entenderse y abordarse desde perspectivas diferentes, que no excluyentes, de este fenómeno.

Las investigaciones suelen tener limitaciones que obligan a optar por aquellos aspectos que en cada momento resulten más interesantes. En esta línea se proponen a continuación algunas cuestiones a examinar, y sobre las que tomar decisiones, en el estudio de apoyo social sobre situaciones concretas:

1. Elección del tipo de medidas a utilizar: objetivas (contrastación empírica mediante observación u otros medios) o subjetivas (percepción del apoyo social).
2. Orientación de las medidas: centradas en el emisor del apoyo, en el receptor o en ambos.
3. Tipo de medidas de apoyo; apoyo general (poco informativas) o centradas en problemas específicos (requieren un esfuerzo considerable en la obtención de información).
4. Medidas estructurales (redes de apoyo, tamaño, densidad, estabilidad, reciprocidad, accesibilidad) o funcionales (función, calidad y grado de satisfacción del apoyo social).
5. Fuentes de apoyo; generales o específicas.
6. Contenido del apoyo; emocional, instrumental, informativo, evaluativo.
7. Enfoque; descriptivo frente a evaluativo.
8. Disponibilidad del apoyo; ¿está disponible o hay que movilizarlo?.

Existen muchos cuestionarios sobre apoyo social. Lo importante es saber cómo es medido éste por cada cuestionario. En concreto, el cuestionario que se adjunta (de House y Wells, 1978), se caracteriza por distinguir entre apoyo emocional e instrumental para cuatro diferentes fuentes de apoyo social. Se trata de un cuestionario de aplicación individual que permite la identificación, a partir de las respuestas, de las principales fuentes de apoyo social para cada persona (laboral y extralaboral), así como del tipo de apoyo (instrumental y emocional) que se obtiene (ver cuadro 2). En este sentido, el apoyo emocional que proviene del entorno laboral es medido por los ítems 1a, 1b, 2a, 2b y 5. El apoyo emocional de origen extralaboral, por los ítems 1c, 1d, 2c y 2d. Y el apoyo instrumental de origen laboral lo miden los ítems 3a, 3b y 4. La puntuación para cada bloque se obtiene por la suma de los valores de la escala. Así, cada bloque tendrá una puntuación máxima (reflejando el máximo apoyo social percibido) de 15, 12 y 9 puntos respectivamente.

### **Cuadro 2: Apoyo social (House and Wells, 1978)**

1. ¿Hasta qué punto puede confiar en las siguientes personas cuando tiene problemas en el trabajo?

	En absoluto	Poco	Algo	Mucho	
a. Su jefe inmediato .....	0	1	2	3	
b. Compañeros de trabajo .....	0	1	2	3	
c. Su esposa o marido .....	0	1	2	3	Soltero
d. Sus amigos o familiares .....	0	1	2	3	

2. ¿En qué grado están dispuestas las siguientes personas a escuchar sus problemas en el trabajo?

	En absoluto	Poco	Algo	Mucho	
a. Su jefe inmediato .....	0	1	2	3	
b. Compañeros de trabajo .....	0	1	2	3	
c. Su esposa o marido .....	0	1	2	3	Soltero
d. Sus amigos o familiares .....	0	1	2	3	

3. ¿En qué grado le resultan útiles las siguientes personas para hacer su trabajo?

	En absoluto	Poco	Algo	Mucho	
a. Su jefe inmediato .....	0	1	2	3	
b. Compañeros de trabajo .....	0	1	2	3	

Indique hasta qué punto son correctas las siguientes frases sobre su jefe inmediato.

	Nada	Algo	Bastante	Mucho
4. Mi jefe es competente en su trabajo .....	0	1	2	3
5. Mi jefe está muy preocupado por el bienestar de quienes están bajo sus órdenes .....	0	1	2	3

## Recomendaciones para la acción

Las relaciones entre el apoyo social y el estrés laboral y la salud informan de los efectos positivos de un clima laboral favorecedor del apoyo social, que permita a todos los trabajadores el acceso a tal apoyo de aquellos con quienes trabajan normalmente.

En primer lugar se ha de procurar la accesibilidad. Sólo hay posibilidad de ser fuente de apoyo o de recibirlo si hay accesibilidad física y psicológica. En este sentido, hay que asegurar unas condiciones de trabajo que faciliten, más que impidan, las posibilidades de contactos libres y frecuentes entre trabajadores. Hay muchos factores que impiden la accesibilidad pero entre ellos cabe destacar el aislamiento físico, el aislamiento social (ausencia de alguien con quien comunicarse sobre el trabajo incluso en ausencia de aislamiento físico), las estructuras y las tecnologías de trabajo, etc.

La accesibilidad es necesaria pero no suficiente. Además es preciso que las personas se comporten entre sí de modo que efectivamente se genere apoyo social. Y en esto, la formación y el entrenamiento han de jugar un papel esencial. No basta con indicar a las personas que ofrezcan más apoyo social sino que es preciso instruirlos y entrenarlos para ofrecer los cuatro tipos de apoyo. Es el apoyo emocional el que parece más importante para el estrés y la salud, más general en sus efectos pero también el más difícil de transmitir como habilidad. Por ello debe ser el foco central de los esfuerzos de entrenamiento. Pero éstos no sólo deben orientarse a la toma de conciencia y al aprendizaje, sino también al uso continuo de tales habilidades sociales. Por ello, su uso debe ser recompensado y reforzado en todos los niveles de la organización.

Finalmente, se recomienda una focalización estratégica. Los primeros esfuerzos para favorecer el apoyo social deben dirigirse a aquellos trabajadores y contextos laborales caracterizados por altos niveles de estrés laboral.

## Bibliografía

(1) CAZALS, M.P. Y ALMUDEVER, B.

**Social support, coping strategies and psychological well-being among young people awaiting employment**  
European Work and Organizational Psychologist, 1993, 3 (3), 205-216

(2) FISHER, S.

**Stress, control, worry prescriptions and the implications for health at work: a psychobiological model**  
In S. L. Sauter, J. J. Hurrell & C. L. Cooper (Eds.), Job control and worker health. Chichester, Wiley, 1989

(3) HOUSE, J. S.

**Work stress and social support**  
Addison-Wesley Publishing Company. USA, 1981

(4) JOHNSON, J.V. Y JOHANSSON, G.

**The psychosocial work environment: work organization, democratization and health**  
Baywood Publishing Company, Inc. New York, USA, 1991

(5) MARINO, J.K.E. Y WHITE, S.E.

**Departmental structure, locus of control and job stress: the effect of a moderator.**

(6) MILLER, S.M. Y BIRNBAUM, A.

**When to whistle while you work: towards a cognitive social learning approach to coping and health**

In S. L. Sauter, J. J. Hurrell & C. L. Cooper (Eds.), Job control and worker health. Chichester; Wiley, 1989

(7) PEIRÓ, J.M. Y SALVADOR, A.

**Control del estrés laboral**

Ed. Eudema. Madrid, 1993

(8) VALDES, M. Y FLORES, T.

**Psicobiología del estrés**

Ed. Martínez Roca. Barcelona, 1990

(9) SAINFORT, P.C.

**Stress, job control and other job elements: a study of off ice workers**

International Journal of Industrial Ergonomics, 1991, nº 7.- pgs. 11-23