

## Apoyo social del profesorado factor protector contra el estrés en estudiantes durante el servicio social

**José Félix Ortiz Brito**

[felix.brito@uabc.edu.mx](mailto:felix.brito@uabc.edu.mx)

<http://orcid.org/0000-0002-9435-1711>.

Doctor en Psicología, Académico de la Facultad de Ciencias de la Salud  
en la Universidad Autónoma de Baja California.  
Doctorante en Salud Pública en la  
Universidad Contemporánea de las Américas.

**Martha Eugenia Nava Gómez**

[martha.nava40@uabc.edu.mx](mailto:martha.nava40@uabc.edu.mx)

<http://orcid.org/0000-0003-2000-8520>

Doctora en Psicología, Académica de la Facultad de Ciencias de la Salud  
en la Universidad Autónoma de Baja California.

**Claudia Nelly Orozco González**

[cnorozcog001@profesor.uaemex.mx](mailto:cnorozcog001@profesor.uaemex.mx).

<https://orcid.org/0000-0002-8885-5198>

Doctora en Ciencias de la Salud Pública,  
Académica en la Facultad de Enfermería  
de la Universidad Autónoma del Estado de México.  
Académica en la Universidad Contemporánea de las Américas.

**Anzony Arturo Cruz González**

[anzony.cruz@uabc.edu.mx](mailto:anzony.cruz@uabc.edu.mx)

<https://orcid.org/0000-0003-2742-8587>

Doctor en Ciencias en Enfermería.  
Subdirector de la Facultad de Ciencias de la Salud,  
Campus Valle de las Palmas en la Universidad Autónoma de Baja California.

**Rubén Vargas Jiménez**

[ruben.vargas.jimenez@uabc.edu.mx](mailto:ruben.vargas.jimenez@uabc.edu.mx)

<https://orcid.org/0000-0002-6106-8020>

Doctor en Psicología, Coordinador de la  
Licenciatura en Psicología en la Facultad de Ciencias de la Salud,  
Campus Valle de las Palmas de la  
Universidad Autónoma de Baja California, UABC.

Correspondencia: ciro. [martha.nava40@uabc.edu.mx](mailto:martha.nava40@uabc.edu.mx)

Artículo recibido 26 diciembre 2022 Aceptado para publicación: 26 enero 2023

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) .

Cómo citar: Ortiz Brito, J. F., Nava Gómez, M. E., Orozco González, C. N., Cruz González, A. A., & Vargas Jiménez, R. (2023). Apoyo social del profesorado factor protector contra el estrés en estudiantes durante el servicio social. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 1751-1771. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4522](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4522)

## RESUMEN

**Objetivo.** Evaluar el apoyo social del profesorado percibido por estudiantes de enfermería durante su servicio social profesional. **Método.** Estudio observacional, transversal, descriptivo, correlacional, analítico. Muestra constituida por el 100% de la población en estudio, 63 estudiantes. Instrumento: cuestionario sobre el contenido del trabajo de Karasek. Para el análisis descriptivo se calculó la media y la desviación estándar de las variables numéricas apoyo social, control laboral, demandas psicológicas y estrés laboral; la correlación bivariada se llevó a cabo mediante la técnica de Pearson; el análisis del modelo de ecuaciones estructurales se realizó mediante el método de máxima verosimilitud. **Resultados.** En promedio se registraron niveles altos de apoyo social, niveles altos de control laboral, niveles moderados de demandas psicológicas y niveles moderados de estrés laboral. La correlación bivariada demuestra que a mayor apoyo social del profesorado menor es el estrés laboral de los estudiantes de enfermería durante su servicio social. En el modelo de ecuaciones estructurales se analizó la relación entre el apoyo social y el control laboral, los índices de ajuste del modelo fueron aceptables. **Conclusiones.** Se aceptó la hipótesis de estudio establecida mediante el modelo conceptual: el apoyo social del profesorado es un factor antecedente al control laboral de los estudiantes de enfermería que realizan servicio social, variable con valencia positiva del cuestionario de contenido del trabajo de Robert Karasek.

*Palabras clave:* factores psicológicos; factores sociales; enfermería; ayuda educativa.

## Social support from teachers protective factor against stress in students during social service

### ABSTRACT

**Objective.** To evaluate the social support of the faculty perceived by nursing students during their professional social service. **Method.** Observational, cross-sectional, descriptive, correlational, analytical study. **Sample** made up of 100% of the study population, 63 students. **Instrument:** questionnaire on the content of Karasek's work. For the descriptive analysis, the mean and standard deviation of the numerical variables social support, work control, psychological demands and work stress were calculated; bivariate correlation was carried out using the Pearson technique; the analysis of the structural equation model was performed using the maximum likelihood method. **Results.** On average, high levels of social support, high levels of job control, moderate levels of psychological demands and moderate levels of job stress were recorded. The bivariate correlation shows that the higher the social support of the teaching staff, the lower the job stress of nursing students during their social service. In the structural equations model, the relationship between social support and job control was analyzed, the model fit indices were acceptable. **conclusions.** The study hypothesis established by the conceptual model was accepted: the social support of the teaching staff is an antecedent factor to the job control of nursing students who perform social service, a variable with positive valence of the Robert Karasek work content questionnaire.

**Keywords:** *psychological factors; social factors; nursing; educational assistance.*

## INTRODUCCIÓN

El estudio de los factores psicosociales desde una perspectiva de factores de riesgo psicosocial en estudiantes de enfermería que realizan servicio social profesional, presenta un gran interés debido a que es un grupo especialmente vulnerable a sus efectos, reflejados en su salud mental y desempeño estudiantil (Ruidíaz-Gómez y Jiménez-Álvarez, 2020).

De acuerdo con Dios-Duarte y colaboradores, es fundamental conocer los factores psicosociales que perciben los estudiantes de enfermería durante su servicio social, ya que si son considerados factores de riesgo psicosocial con niveles altos pueden ser desencadenantes del estrés laboral; en este escenario es importante plantear intervenciones que permitan mantener en niveles bajos los indicadores que evalúan los factores de riesgo psicosocial (Dios-Duarte, Varela, Braschi y Sánchez, 2017).

Entre las situaciones vividas con más intensidad por los estudiantes de enfermería que generan estrés laboral durante las prácticas asistenciales en su servicio social profesional se encuentra la relación con el profesorado responsable del servicio social (Marín, Valenzuela, Lizalde, Escobedo, y Delgado, 2020).

En el campo de investigación en personal de enfermería, uno de los temas de mayor desarrollo últimamente es el estrés laboral y sus implicaciones sobre la salud del personal (Belizario, 2021). Este tema ha seguido varias líneas de investigación; por ejemplo, se ha progresado en el conocimiento sobre el estrés crónico conocido como burnout (Menor, Díaz y Fernández, 2017); también se ha profundizado en la exploración de factores estresores que percibe el personal de enfermería (Ferreira, Moreira, Guo & Noce, 2017; Orozco-Vásquez, Zuluaga-Ramírez; y Pulido-Bello, 2020), sin embargo poco se ha escrito sobre el estudio del estrés laboral en estudiantes de enfermería que realizan servicio social profesional (Meza-Benavides, 2018). Se considera que el estrés laboral en las (os) enfermeras (os) en formación al realizar su servicio social profesional podría ser la principal causa de desgaste psíquico, insatisfacción laboral, rotación excesiva, ausentismo y deserción (Moya y Cols., 2013).

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el término estrés laboral está conformado por los factores psicosociales demanda psicológica y control laboral, es una medida compuesta, procedente de las dos anteriores, los estudiantes pasantes de servicio social profesional de enfermería sufrirán estrés laboral cuando las demandas

psicológicas son altas y es bajo el control laboral que tiene sobre las mismas, cabe mencionar que el estrés laboral disminuye cuando se percibe altos niveles de apoyo social por parte del profesorado (OIT, 2016).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) describe los factores psicosociales en términos de una interacción entre los contenidos, la organización, la dirección del trabajo, las condiciones laborales y el entorno organizacional por un lado, y las competencias y necesidades del personal de enfermería que realiza servicio social profesional por el otro. Dicha interacción puede constituir un riesgo para la salud del personal de enfermería a través de sus experiencias y percepciones (OIT, 2018; Martínez-Mejía, 2022).

La preocupación por el estudio de los factores psicosociales en el entorno laboral surge fundamentalmente en cuanto a la relación encontrada entre los factores psicosociales y el estrés laboral, un modelo que tiene suficiente apoyo empírico como para relacionar directamente estos eventos es el Modelo Demanda-Control (Juárez, 2007, Carrillo-García, Ríos-Rísquez, Escudero-Fernández y Martínez-Roche, 2018). El autor del Modelo demanda-control es Robert Karasek, quien postula que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo: (1) las demandas y (2) el control que se tiene sobre las mismas. La dimensión demandas (job demand), hace referencia a las exigencias psicológicas del trabajo (exceso de trabajo, falta de tiempo, ritmo e intensidad del trabajo y conflictividad en las demandas). En la dimensión control (job decision latitude) es importante tanto el control sobre las tareas (decision authority), como el uso de las capacidades (skill discretion). El control sobre la tarea determina la autonomía que tiene el personal de enfermería que realiza servicio social a la hora de tomar decisiones, la posibilidad de elegir cómo hacer el trabajo y el nivel de influencia sobre éste; el uso de las capacidades determina la posibilidad de nuevos aprendizajes, el desarrollo de habilidades, así como la creatividad en el trabajo durante su servicio social (Carrillo-García, Ríos-Rísquez, Escudero-Fernández y Martínez-Roche, 2018, Patlán, 2022).

En el modelo demanda-control el estrés laboral se identifica con tensión psicológica (mental strain) y actúa como variable control aquella que modula la transformación del estrés en energía para la acción. Si por el contrario, existe un bajo poder de decisión, se transformará en tensión psicológica. Por tanto, Robert Karasek no utiliza la palabra estrés como un estado interno del individuo, ya que considera que sus investigaciones no

evalúan el estrés interno del individuo directamente, en su lugar, estudia tres términos relacionados con estrés laboral: demandas psicológica (demands), control sobre el mismo (job control or discretion) y tensión (job strain). A su vez, la tensión laboral o estrés laboral es una medida compuesta, procedente de las dos anteriores: el estudiante de enfermería que realiza servicio social sufrirá estrés laboral cuando las demandas psicológicas son altas y es bajo el control que tiene sobre las mismas (Patlán, 2022).

Las reacciones de estrés laboral más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física), aparecerán cuando las exigencias psicológicas del puesto son elevadas y el control en la toma de decisiones es muy escaso. La segunda predicción del modelo, hipótesis del aprendizaje activo, describe las condiciones bajo las que se produce motivación, aprendizaje y crecimiento personal: el personal de enfermería que realiza servicio social aprenderán, estarán motivados y se desarrollarán profesionalmente cuando, tanto las demandas psicológicas, como el control sobre las mismas sean elevadas (Johnson y Johansson, 1991; Patlán, 2022).

De acuerdo con lo anterior, los puestos de trabajo se pueden clasificar en función de la cantidad de demandas que exigen y el grado de control que tiene el estudiante de enfermería sobre las mismas. Así, hablaremos de: Puestos activos (altas demandas y mucho control): en ellos el estudiante de enfermería en servicio social tiene la posibilidad de enfrentarse a los retos y utilizar sus estrategias de afrontamiento; Puestos pasivos (bajas demandas y escaso control): el entorno de trabajo es poco motivador, produciéndose aprendizajes negativos para el estudiante de enfermería en servicio social o una pérdida gradual de capacidades adquiridas; Puestos con poca tensión (pocas demandas y posibilidad de controlar los problemas, alto control): se establece como la situación de menos estrés. Puestos con alta tensión (elevadas demandas sin posibilidad de control): esta es la situación más adversa y se asocia con altos niveles de tensión psicológica o estrés laboral (Patlán, 2022).

En las últimas formulaciones del modelo a las dimensiones demanda y control, se le ha añadido la escala apoyo social, ya que las investigaciones indican que los estudiantes de enfermería al realizar su servicio social si esta expuesto a demandas elevadas, poco control y bajo apoyo social del profesorado presentan un riesgo dos veces mayor de morbilidad y mortalidad por enfermedad cardiovascular que los estudiantes que percibe

elevadas demandas, poco control y fuerte apoyo social del profesorado (Johnson y Hall, 1994, Patlan, 2022).

El modelo demanda-control de Karasek ha tenido un potencial predictivo para distintas variables de salud, que incluye agotamiento, depresión, salud mental y salud cardiovascular (Schnall, et. Al, 2000, citado en Juárez, Vera, Gómez y Schnall, 2008) entre muchos otros indicadores de salud. Esta capacidad predictiva y la parsimonia que lo caracteriza, lo han llevado a ser en definitiva el modelo más utilizado en los estudios de estrés en el trabajo e inclusive, un gran porcentaje de las investigaciones presentadas en los foros más importantes de estrés laboral en el ámbito mundial listan en sus métodos la utilización de este modelo.

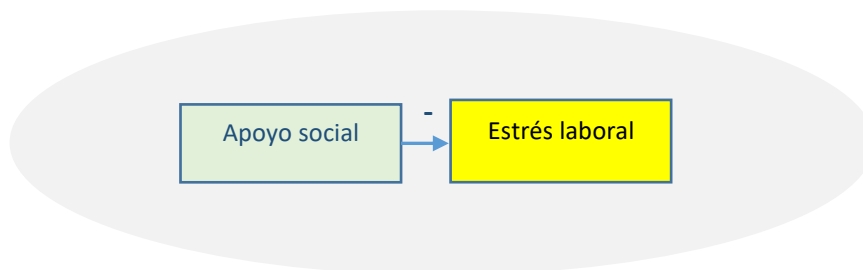
Los trabajadores jóvenes como los estudiantes de enfermería que realizan servicio social profesional son un grupo heterogéneo y los factores psicosociales inciden en el riesgo de percibir estrés laboral (OIT, 2018). No obstante lo anterior, la investigación de los factores psicosociales en estudiantes de enfermería que realiza su servicio social sigue siendo magra, la aplicación práctica y preventiva en los escenarios en donde se realizan su servicio social profesional sigue siendo ampliamente ignorada (Rodríguez y Mendoza, 2007, como se citó en Juárez et al., 2008). Las condiciones de trabajo del profesional de enfermería en formación en países subdesarrollados son más adversas que en países desarrollados, en México la falta de evaluación de los factores psicosociales no permite identificar el nivel que guarda la demanda psicológica, el control laboral y el apoyo social del profesorado, percibido por los estudiantes de enfermería que realizan servicio social profesional.

Es por esto que se requiere evaluar los factores psicosociales en este grupo de profesionales en formación, para ello se debe contar con un instrumento de medición valido y confiable; con relación al análisis de la confiabilidad y validez del cuestionario demanda-control-apoyo social (JCQ) en personal de enfermería, Escribá, Más y Flores (2001) analizaron dicho cuestionario en una muestra de 330 profesionales de enfermería de la provincia de Alicante, España, los autores identificaron la confiabilidad mediante la técnica alfa de Cronbach, para la dimensión apoyo social fue de .87; y para la dimensión control .74, con relación a la dimensión demandas psicológicas el estudio presentó un alfa de Cronbach de .74.

Considerando la correlación entre los factores psicosociales, en México existe una referencia que documenta la correlación entre la demanda psicológica, el control laboral y el apoyo social en personal de enfermería (Juárez, 2007).

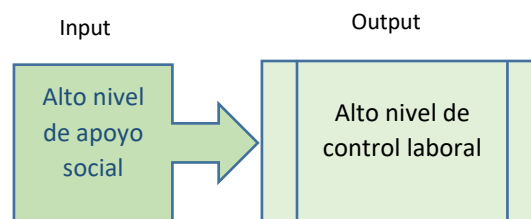
Hasta ahora, son pocos los estudios en nuestro país que analizan la correlación del estrés laboral percibido por personal de enfermería y el apoyo social; además, específicamente como predictor del control laboral al apoyo social (Juárez, 2006; Juárez, 2007, Juárez, 2012), menos aun estudios específicos en estudiantes de enfermería que realizan su servicio social profesional. Es por esto que se proponen dos modelos conceptuales representados en las figura 1 y 2.

**Figura 1.** Modelo hipotético sobre el apoyo social del profesorado y el estrés laboral.



Fuente: Elaboración propia.

**Figura 2.** Modelo hipotético entre apoyo social del profesorado y el control laboral.



Fuente: Elaboración propia.

### Planteamiento del problema

En México el estrés laboral es un problema grave que se encuentra en crecimiento constante: encuestas internacionales señalan que 75 por ciento de la población padece ese mal, lo cual coloca al país en el primer puesto de ocurrencia del padecimiento (Pulido, 2013). Por otra parte, las instituciones que ofertan servicios salud se caracterizan por generar, entre los trabajadores, altos niveles de estrés laboral, por ello resulta relevante conocer el nivel que guardan los factores psicosociales que desde una perspectiva de factores de riesgo psicosocial que generan estrés, como altos niveles demanda



psicológica, bajos niveles de control laboral y bajos niveles de apoyo social del profesorado en estudiantes de enfermería en formación, durante su servicio social profesional.

### **Objetivo general**

- Evaluar el apoyo social del profesorado, percibido por estudiantes de enfermería durante su servicio social profesional.

### **Hipótesis**

- H1: Existe una correlación negativa entre el apoyo social del profesorado y el estrés laboral de los estudiantes de enfermería que realiza servicio social profesional.
- H2: El apoyo social del profesorado es un factor antecedente al control laboral de los estudiantes de enfermería que realiza servicio social profesional.

## **MÉTODO**

### **Estudio**

Se trató de un estudio observacional, trasversal, descriptivo, correlacional, analítico.

### **Participantes**

Muestra constituida por el 100% de la población en estudio, 63 estudiantes de enfermería que realizan servicio social profesional en la Facultad de Ciencias de la Salud Campus Valle de las Palmas en la Universidad Autónoma de Baja California, México.

### **Instrumentos**

La fuente de información utilizada fue primaria, mediante la técnica de cuestionario de auto llenado.

El instrumento de evaluación utilizado fue el cuestionario del contenido del trabajo (JCQ) de Karasek (Brito, Nava y Juárez, 2014). Incluye las siguientes variables: Demandas psicológicas: exigencias psicológicas del trabajo, exceso de trabajo, falta de tiempo, ritmo e intensidad del trabajo y conflictividad en las demandas (4 ítems; ejemplo “tengo que trabajar muy rápido en el servicio social”); Utilización de habilidades: determina la posibilidad de nuevos aprendizajes, el desarrollo de habilidades, así como la creatividad en el trabajo (5 ítems; ejemplo “mi trabajo en el servicio social requiere de un alto nivel de habilidad”); Autoridad de decisión: autonomía que tiene el personal de enfermería que realiza servicio social a la hora de tomar decisiones, la posibilidad de elegir cómo hacer el trabajo y el nivel de influencia sobre éste (3 ítems; ejemplo “tengo mucha libertad para decidir cómo hacer mi trabajo en el servicio social”); Control laboral: el valor

de la variable control laboral se obtuvo mediante la suma de la variable utilización de habilidades más la variable autoridad de decisión; Apoyo social: apoyo del profesorado responsable del servicio social (4 ítems; ejemplo: “el profesorado es bueno para lograr que se trabaje bien en equipo”). Los ítems se evalúan mediante una escala de frecuencia de 4 grados, que va de 1 (no, totalmente en desacuerdo) a 4 (sí, completamente de acuerdo).

### **Procedimiento**

Los datos fueron recogidos mediante selección no aleatoria y voluntaria de los participantes, en las que se garantizó la confidencialidad de las respuestas. Los cuestionarios se aplicaron a 63 estudiantes de enfermería pasantes en servicio social profesional durante el mes de diciembre del año 2019. Se convocó a los profesionales de enfermería en formación a participar en una reunión, donde se les explicó el objetivo de la aplicación de los instrumentos de evaluación y la importancia del estudio que se iba a realizar.

De manera individual, al ir llegando a la reunión, se les preguntó si aceptaban participar en el proyecto de investigación; haciendo énfasis en que sería confidencial la información que proporcionarían. En seguida, se les entregaron los cuestionarios, con la información indispensable para contestarlos. El personal de apoyo, que intervino en la aplicación de los cuestionarios, tenía instrucciones de no prestar ayuda a los participantes para la interpretación de las preguntas. En otras palabras, el personal que participó en la investigación no planeó ni controló la producción del fenómeno, ni sus resultados (Arias-Galicia, 2014).

### **Análisis de datos**

Para el cálculo de la consistencia interna se usó el coeficiente alfa de Cronbach, en el análisis descriptivo, se calculó la media y la desviación estándar de las variables numéricas apoyo social, control laboral, demandas psicológicas y estrés laboral; la correlación bivariada se llevó a cabo mediante la técnica de Pearson, utilizando el software SPSS versión 19.

El modelo de ecuaciones estructurales se estimó por Máxima Verosimilitud (ML) en el programa LISREL versión 8.30 (Jöreskog y Sörbom, 1996). El modelo hipotetizado de dos factores (apoyo social del profesorado y control laboral del estudiante de enfermería) fue puesto a prueba considerando los siguientes índices: La ji cuadrada dividida entre los

grados de libertad ( $\chi^2/\text{gl}$ ) siendo su rango máximo aceptable un valor de 5; la raíz cuadrada media del error de aproximación (RMSEA) los valores inferiores o iguales a .08 indican un ajuste aceptable, bondad de ajuste (GFI) entre más se acerque a cero indica un mal ajuste, los índices restantes (NNFI ajuste no normado, NFI ajuste normado, y CFI ajuste comparativo) son buenos indicadores cuando los valores son iguales o mayores de .90 (Escobedo, Hernández, Estebané y Martínez, 2016).

## RESULTADOS

### Características sociodemográficas de la muestra.

Participaron 63 pasantes de enfermería en servicio social profesional, el 49% de noveno semestre, y el 51% de decimo semestre, el 90% fueron mujeres, la media de edad fue de 25 años (edad mínima 23 años y máxima 33 años).

### Resultados descriptivos.

En las Tabla 1, 2 y 3 se presentan los estadísticos descriptivos de las variables en estudio, en comparación con otros proyectos de investigación publicados, en promedio se registran niveles moderados de demandas psicológicas, niveles altos de control laboral, niveles altos de apoyo social del profesorado (Juárez, Vera, Gómez y Schnall, 2008).

**Tabla 1.** Control laboral items ( $n=63$ ).

Variable	Media	Mín	Máx.
<b>Control laboral</b>	<b>67.11</b>	<b>22</b>	<b>88</b>
Utilización de habilidades	32.13	10	40
Uh1 En mi servicio social necesito estar aprendiendo cosas nuevas	3.60	1	4
Uh2 Para mi trabajo en el servicio social necesito ser creativo(a)	3.25	1	4
Uh3 Mi trabajo en el servicio social requiere de un alto nivel de	3.24	1	4
Uh4 Existe variedad en las actividades que realizo en mi trabajo en	2.86	1	4
Uh5 En mi trabajo tengo oportunidad de desarrollar mis propias	3.11	1	4
Autoridad de decisión	34.98	12	48
Ad1 En mi trabajo puedo tomar muchas decisiones por mí	3.00	1	4
Ad2 Tengo mucha libertad para decidir cómo hacer mi trabajo en	2.90	1	4
Ad3 Mis opiniones cuentan mucho en mi trabajo en el servicio	2.84	1	4

La formulas utilizadas fueron: Utilización de habilidades= $(U_{h1}+U_{h2}+U_{h3}+U_{h4}+U_{h5}) \cdot 2$ .

Autoridad de decisión= $(2 \cdot (A_{d1}+A_{d2}+A_{d3})) \cdot 2$ .

Control laboral = Utilización de habilidades + Autoridad de decisión

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 2.** Demanda psicológica ( $n=63$ ).

Apoyo social del profesorado factor protector contra el estrés  
en estudiantes durante el servicio social

Variable	Media	Mín.	Máx.
Demandas psicológicas	25.03	14	38
Dp1 Tengo que trabajar muy rápido en el servicio social	2.68	1	4
Dp2 Tengo que trabajar muy duro en el servicio social	2.67	1	4
Dp3 Se me pide que realice una cantidad excesiva de trabajo en	2.40	1	4
Dp4 No tengo suficiente tiempo para terminar mi trabajo en el	2.10	1	4
Estrés laboral	.39	.18	1.27

La formulas utilizadas fueron: Demanda psicológica=3\*(Dp1+Dp2)+2\*(Dp3+(5-Dp4))

Estrés=Demanda psicológica/Control laboral

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 3.** Estadísticos descriptivos de los ítems del JCQ (n=63).

Variable	Media	Mín.	Máx.
Apoyo social del profesorado responsable del servicio social	11.81	4	16
Ap1 El profesorado se preocupa del bienestar del personal a su	3.03	1	4
Ap2 El profesorado presta atención a lo que yo digo	2.98	1	4
Ap3 El profesorado ayuda a que el trabajo se realice	2.95	1	4
Ap4 El profesorado es bueno para lograr que se trabaje bien en	2.84	1	4

La formula utilizada fue: Apoyo social=Ap1+Ap2+Ap3+Ap4

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la Dra. Juana Patlán Pérez, catedrática de la UNAM, el estrés laboral es la reacción que puede tener un trabajador ante exigencias y presiones laborales (demandas psicológicas) que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades (control laboral). En el presente proyecto de investigación el valor del estrés laboral al dividir la demanda psicológica entre el control laboral es .39 de un rango entre .1 y 1.7, se puede afirmar que es un nivel moderado de estrés laboral (Patlán, 2019).

Cabe señalar que el rango mínimo de estrés laboral se obtuvo dividiendo el nivel mínimo de demanda psicológica entre el nivel máximo de control laboral. El rango máximo de estrés laboral se obtuvo dividiendo el nivel máximo de demanda psicológica entre el nivel mínimo de control laboral (Patlán, 2022).

El cuestionario para evaluar los factores psicosociales mostró una adecuada confiabilidad, al utilizar la técnica Alfa de Cronbach, con un valor de .86 (Cascaes da Silva, Gonçalves, Valdivia, Grazielle, da Silva-Castro, Soleman & Rudney da Silva, 2015).

**Tabla 4.**

*Estadísticos descriptivos de las variables (n=63, alfa de Cronbach para el JCQ .86).*

Variables	Rango	Media	Desviación típica	Alfa de Cronbach
Demanda psicológica	10 – 40	29.67	5.59	.60
Control laboral	22 – 88	67.11	12.01	.84
Apoyo social académico	4 – 16	11.87	3.06	.90
Estrés laboral	.1 – 1.7	.39	.18	.68

Fuente: Elaboración propia.

### **Efecto del apoyo social del profesorado en el estrés laboral de los estudiantes.**

Considerando el modelo hipotético de la correlación entre el apoyo social del profesorado y el estrés laboral de los estudiantes de enfermería que realizan servicio social profesional, se calculó la matriz de correlación (Pearson). Se aprecia la correlación con el signo acorde a lo esperado ( $r=-.439$ ), es de hacer notar que la correlación es estadísticamente significativa, con nivel de significación con  $p<.01$ , se puede interpretar que, a mayor apoyo social del profesorado, menor es la percepción del estrés laboral de los estudiantes de enfermería que realiza servicio social profesional (Tabla 5).

**Tabla 5.** *Correlación (Pearson) entre el apoyo social del profesorado y el estrés laboral de los estudiantes de enfermería que realiza servicio social (n=63).*

Variables latentes	1	2	3	4
1. Apoyo social del profesorado	1			
2. Estrés laboral	-.439**	1		

Nota.  $p<.01$  \*\*

Nota. Fuente: Elaboración propia.

### **Efecto del apoyo social en el control laboral**

En la tabla 6, destacó la correlación con nivel de significación  $p < .01$ . El apoyo social del profesorado se asoció de manera positiva con el control laboral percibido por los estudiantes de enfermería que realizan su servicio social profesional ( $r=.492$ ).

**Tabla 6.** *Correlaciones (Pearson) entre control laboral y apoyo social (n=63).*

Variables latentes	1	2	3	4
1. Apoyo social del profesorado	1			
2. Control laboral	.492**	1		

\*\*Correlación significativa al nivel 0.01.

Fuente: Elaboración propia.

Con fundamento en los modelos conceptuales y las correlaciones obtenidas, se propone un modelo de ecuaciones estructurales compuesto por dos variables latentes, apoyo

social del personal académico y control laboral, dimensiones con valencia positiva del cuestionario de contenido del trabajo. Con respecto al modelo de ecuaciones estructurales, de acuerdo con Escobedo, Hernández, Estebané y Martínez, (2016), obtuvo un ajuste adecuado, ver tabla 5 y figura 1.

**Tabla 5.** Índices de ajuste del modelo confirmatorio entre apoyo social y control laboral.

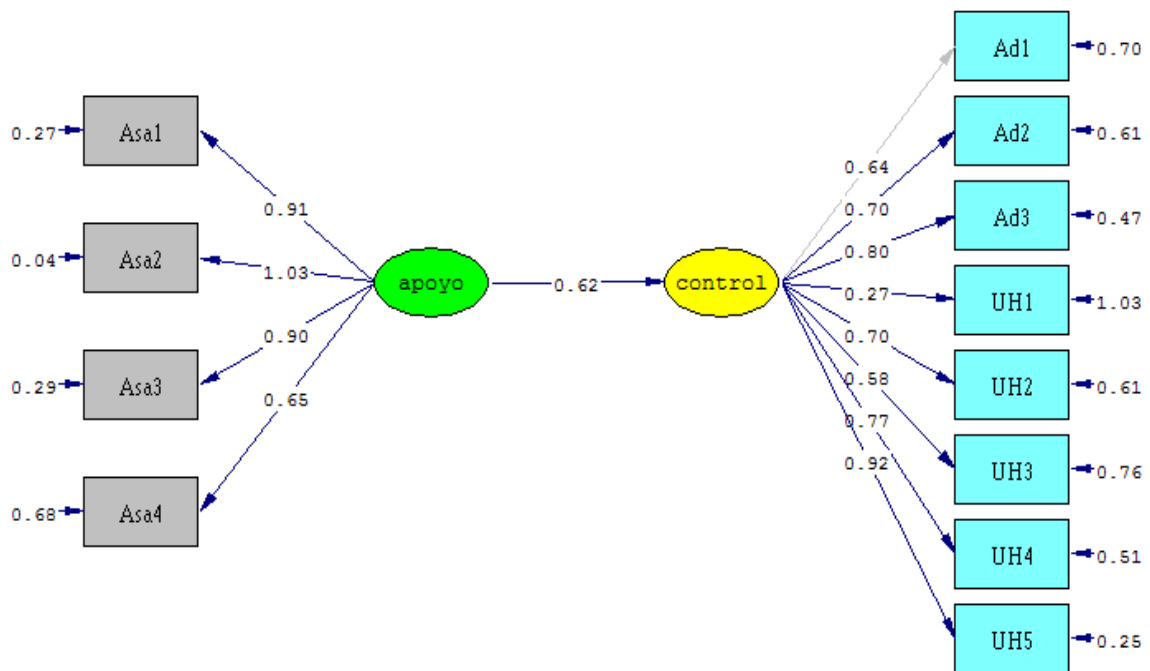
Chi <sup>2</sup>	Gl	P	Chi <sup>2</sup> /Gl	GFI	RMSEA	NNFI	NFI	CFI
119.58	53	.000	2.2	.76	.08	.96	.90	.97

Nota. Fuente: Elaboración propia

Chi<sup>2</sup>/Gl = Chi square normed, *GFI* = Goodness Fit Index, *RMSEA* = Root Mean Square Error of Approximation, *NNFI* = Non-Normed Fit Index, *CFI* = Comparative Fit Index, *NFI* = Normed Fit Index.

**Figura 5.**

*Análisis factorial confirmatorio apoyo social, control laboral.*



Chi-Square=119.58, df=53, P-value=0.00000, RMSEA=0.084

Fuente: Elaboración propia.

## DISCUSIÓN

Nos disponemos a contrastar y discutir nuestros resultados a la luz de la teoría, y estudios que han sustentado y orientado esta investigación, considerando el objetivo general formulado: Evaluar el apoyo social del profesorado, percibido por estudiantes de enfermería durante su servicio social profesional.

En promedio se registraron niveles altos de apoyo social, niveles altos de control laboral, niveles moderados de demandas psicológicas y niveles moderados de estrés laboral. Resulta relevante, que el nivel promedio de estrés laboral en nuestro estudio (.39) es moderado considerando el rango de la escala de medición (.1 a 1.7), es trascendente aclarar un punto, generalmente cuando se habla de estrés se le adjudican efectos nocivos, no obstante, sólo cuando alcanza ciertos niveles adopta ese tinte. De hecho, siempre estamos bajo cierto grado de estrés. Por lo cual, es imprescindible mantenerlo en un nivel moderado para no afectar la salud mental y alcanzar un excelente desempeño (Brito et al, 2015).

En nuestro estudio se encontró en promedio un nivel moderado de demanda psicológica (29.67) de un rango mínimo de 10 y máximo de 40; un alto nivel de apoyo social del profesorado (11.87) de un rango entre 4 y 16, y un alto nivel de la dimensión control (67.11) de un rango entre 22 y 88, resultados similares a los encontrados por Chiang, Gómez y Sigoña en una muestra conformada por 141 sujetos de estudio en centros de salud de Chile (2013).

Un dato importante es que el apoyo social del profesorado mostró tener una correlación negativa sobre el estrés laboral ( $r=-.439$ ), resultado similar al reportado por Brito, Nava y Juárez en el año 2015 ( $r=-.242$ ). Además, mediante un modelo de ecuaciones estructurales se comprobó que el apoyo social del profesorado es un factor antecedente al control laboral ( $\chi^2/GI=2.2$ ;  $GFI=.76$ ;  $RMSEA=.08$ ;  $NNFI=.96$ ;  $NFI=.90$ ;  $CFI=.97$ ), este resultado es consistente con lo identificado por Orgambidez-Ramos y Borrego-Alés (2017) quienes señalan que el apoyo social antecede a la satisfacción laboral, así también Acosta-Fernández, Aguilera-Velasco, Pozos-Radillo y Parra-Osorio (2020), puntualizan que las características del liderazgo influyen en el control y autonomía sobre el trabajo.

## CONCLUSIÓN.

En los resultados de este estudio mediante la escala para evaluar los factores psicosociales de Robert Karasek, hemos expuesto las evidencias sobre el nivel del apoyo social del profesorado, el control laboral y el estrés laboral de los estudiantes de enfermería que realizan servicio social, además, la evidencia de la correlación estadísticamente significativa entre el apoyo social del profesorado con el estrés laboral de los estudiantes de enfermería que realizan servicio social y el buen ajuste del modelo de ecuaciones estructurales conformado por las variables latentes: apoyo social del profesorado y control laboral de los estudiantes. Para una mejor descripción de lo que presentamos, expondremos de forma pormenorizada las conclusiones, ateniéndonos a la formulación de las hipótesis del trabajo de investigación, para terminar con una conclusión final.

Sobre la primera hipótesis formulada “Existe una correlación negativa entre el apoyo social del profesorado y el estrés laboral de los estudiantes de enfermería que realiza servicio social profesional”, resultó aceptada.

La segunda hipótesis formulada “El apoyo social del profesorado es un factor antecedente al control laboral de los estudiantes de enfermería que realiza servicio social profesional”, también resultó aceptada.

Así, a partir de todos los datos que hemos venido aportando en el presente proyecto de investigación, y teniendo en cuenta la teoría transaccional de Lazarus y Folkman, el estrés es un fenómeno psíquico mediado por una serie de factores del ambiente y del individuo que interactúan entre sí, para que el estrés se produzca y el individuo evalúe su capacidad y recursos para afrontarlo (Collados, 2012; Viñas, González, García, Malo y Casas, 2015). Concluimos señalando que el moderado grado de estrés laboral percibido por los estudiantes de enfermería en servicio social en la muestra en estudio, estuvo mediado por altos niveles control laboral y altos niveles de apoyo social del profesorado. Se propone realizar intervenciones tendientes a mantener altos niveles de apoyo social del profesorado, y altos niveles de control laboral en los estudiantes de enfermería que realizan servicio social profesional, cabe señalar que el estrés laboral que perciben los estudiantes tiene un carácter global, está referido a un escenario particular donde convergen factores sistémicos e individuales y las intervenciones deben ser diseñadas y aplicadas justo en el escenario educativo-laboral donde surgen (Acosta-Fernández et al, 2020).



## REFERENCIAS

- Arias-Galicia, L.F. (2014). *Metodología de la investigación*, Trillas (ed), Recopilación de datos (pp. 279-280). Biblioteca técnica de psicología. Biblioteca de ciencias de la administración. México.
- Acosta-Fernández, M., Aguilera-Velasco, M.A., Pozos-Radillo, B.E. y Parra-Osorio, L. (2020). Factores psicosociales en residentes sub-especialistas de neonatología. Análisis de contenido desde el modelo demanda-control-apoyo social. *Investigación en educación médica*, 9(36), pp. 17-29. <https://doi.org/10.22201/fm.20075057e.2020.36.20232>
- Belizario, J. (2021). Factores estresores en profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas hospitalarias. *Revista Innova Educación*, 3(3), pp, 97-108, DOI: <https://doi.org/10.35622/j.rie.2021.03.006.es>
- Brito, J., Nava, G. y Juárez, A. (2014). Validación factorial del cuestionario escala de estrés percibido en una muestra de enfermeras en Morelos, México. En: Juárez A. (Coord). *Investigaciones Psicométricas de Escalas Psicosociales en Trabajadores Mexicanos*. México: Plaza y Valdez Editores; pp. 30-42.
- Brito, J., Nava, G., Juárez A. (2015). Un modelo estructural de las relaciones entre apoyo social, estrés percibido y burnout en enfermeras mexicanas. *Psicología y Salud*, 25 (2), pp.157-167. DOI: <https://doi.org/10.25009/pys.v25i2.1816>
- Carrillo-García, C., Ríos-Rísquez, M.I., Escudero-Fernández, L. y Martínez-Roche, M.E. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*, 17(50), 304-324. DOI: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
- Cascaes da Silva, F., Gonçalves, E., Valdivia Arancibia, B.A., Grazielle Bento, G., da Silva Castro, T. L., Soleman Hernandez, S. S., & da Silva, R. (2015). Estimadores de consistencia interna en las investigaciones en salud: el uso del coeficiente alfa. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 32(1), 129-138. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v32n1/a19v32n1.pdf>
- Chiang, M., Gómez, N. y Sigofña, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 21(2), 111-128. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=375839307002>

- Collados, J.M. (2012). Riesgo de estrés en estudiantes de enfermería durante las prácticas clínicas. *Revista Científica de Enfermería*.  
[http://www.recien.scele.org/documentos/num\\_4\\_may\\_2012/art\\_original\\_riesg\\_estres\\_estud\\_enfermer\\_practic.pdf](http://www.recien.scele.org/documentos/num_4_may_2012/art_original_riesg_estres_estud_enfermer_practic.pdf)
- Dios-Duarte, M.J., Varela, I., Braschi, L. y Sánchez, E. (2017). Estrés en estudiantes de enfermería. *Educación Médica Superior*.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412017000300013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412017000300013)
- Escobedo, M., Hernández, J., Estebané, V. y Martínez, G. (2016). Modelos de Ecuaciones Estructurales: Características, Fases, Construcción, Aplicación y Resultados. *Ciencia & Trabajo*, 18 (55), 16-22. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000100004>
- Escribá, A., Más, P. y Flores, R. (2001). Validación del Job Content Questionnaire en personal de enfermería hospitalario. Escuela Valenciana de Estudios para la Salud. *Conselleria de Sanitat. Generalitat Valenciana*. <http://http://zl.elsevier.es>
- Ferreira, T. S., Moreira, C. Z., Guo, J., & Noce, F. (2017). Effects of a 12-hour shift on mood states and sleepiness of Neonatal Intensive Care Unit nurses. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 51(1). DOI: <https://doi.org/10.1590/s1980-220x2016033203202>
- Johnson, J.V., y Hall, B.M. (1994). Social support in the work environment and cardiovascular disease. In S. Shumaler, & S. Czajkowski. (Eds.), *Social Support and Cardiovascular Disease*. Nueva York: Baywood.
- Johnson, J. V., & Johansson, G. (1991). *The Psychosocial Work Environment: Work Organization, Democratization and Health*. Amityville. Nueva York: Baywood.
- Jöreskog, K., y Sörbom, D. (1996). *LISREL 8: User's reference guide*. Chicago: Scientific Software International.
- Juárez, A., Vera, C., Gómez, O. y Schnall, P. (2008). *El Modelo Demanda/Control y la Salud Mental en Profesionales de la Salud: Un Estudio en Tres Países Latinoamericanos*. Segundo Foro de las Américas en Investigaciones sobre Factores Psicosociales, México. Disponible en: <http://factorespsicosociales.com/segundoforo/simposio.html>

- Juárez, A. (2006). *El Modelo Demanda/Control en México: resultados del JCQ en distintas ocupaciones*, ponencia presentada en el 1er. Foro de las Américas en Investigaciones Sobre Factores Psicosociales, Cuernavaca, Morelos, México.
- Juárez, A. (2007). Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. *Revista de Salud Pública* México, 49, 109-117. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342007000200006](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342007000200006)
- Juárez, A. (2012). "Factores psicosociales asociados al agotamiento laboral (Burnout) y al entusiasmo (engagement) en enfermeras de un hospital público en México". *Agotamiento profesional y estrés, hallazgos desde México y otros países latinoamericanos*, Porrúa (ed), pp. 125-153. México: Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
- Juárez, A., Vera, C., Gómez, O. y Schnall P. (2008). *El Modelo Demanda/Control y la Salud Mental en Profesionales de la Salud: Un Estudio en Tres Países Latinoamericanos*. Segundo Foro de las Américas en Investigaciones sobre Factores Psicosociales. México.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Karasek, R, & Theorell, T. (1990). *Healthy Work, Stress, Productivity, and the reconstruction of Working Life*, pp. 1-82. New York: Basic Books,
- Marín, M.M., Valenzuela J., Lizalde, A., Escobedo, C.A. y Delgado, M.A. (2020). Estrés laboral en prestadores de servicio social de enfermería en hospitales de Michoacán. *Praxis Investigativa ReDIE*, 12 (22), pp. 46-57. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7378870>
- Martínez-Mejía, E. (2022). Espectro de los factores psicosociales en el trabajo: Progresión desde los riesgos psicosociales hasta los protectores psicosociales. *CIENCIA ergo-sum*, 30(2). Postprint. Sección: Ensayo. <https://cienciaergosum.uaemex.mx/article/view/17540>
- Menor, M.R, Díaz, R.M. y Fernández, L.O.L. (2017). Factores estresores y síndrome de Burnout en enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de EsSalud nivel

- III-2 Lima Metropolitana. Cuidado y salud: Kawsayninchis, 2(1), 137-147. DOI: [https://doi.org/10.31381/cuidado\\_y\\_salud.v2i1.1119](https://doi.org/10.31381/cuidado_y_salud.v2i1.1119)
- Meza-Benavides, MA. (2018). Estrés laboral en profesionales de Enfermería: Estudio sobre evaluación cognoscitiva y afrontamiento. *Revista Enfermería*. Escuela de Enfermería de la Universidad de Costa Rica. Sección de Salud Mental y Psiquiatría. <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v25n1/7.pdf>
- Moya, M., Larrosa, S., López, C., López, I., Morales, L. y Simón, Á. (2013) Percepción del estrés en los estudiantes de Enfermería ante sus prácticas clínicas. *Enfermería Global*, (31), 232-243. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412013000300014](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300014)
- OIT. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Organización Internacional del Trabajo. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_473270.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_473270.pdf)
- OIT. (2018). Mejorar la Seguridad y la Salud de los Trabajadores Jóvenes. Organización Internacional del Trabajo. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_625298.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_625298.pdf)
- Orgambidez-Ramos, A., Y Borrego-Alés, Y. (2017). Apoyo social y engagement como antecedentes de la satisfacción laboral en personal de enfermería. *Enfermería Global*, 16(48), 208-225. DOI: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.4.260771>
- Orozco-Vásquez, M.M., Zuluaga-Ramírez, Y.C. y Pulido-Bello, G. (2019). Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. *Revista Colombiana de Enfermería*, 18(1). DOI: <https://doi.org/10.18270/rce.v18i1.2308>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), pp. 156-184. <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>
- Patlán, J. (2022). Construcción y validación de una Escala Demanda-Control-Apoyo para medir el estrés laboral. *Revista Médica Herediana*, 33(1), pp. 24-34. DOI: <https://doi.org/10.20453/rmh.v33i1.4165>
- Pulido, M. (2013). En el sistema capitalista los individuos viven para trabajar, no trabajan para vivir. *Semanario de la UAM*, 19(22), 45. [https://www.uam.mx/semanario/xix\\_22/files/assets/common/downloads/xix\\_2\\_2.pdf](https://www.uam.mx/semanario/xix_22/files/assets/common/downloads/xix_2_2.pdf)

Ruidíaz-Gómez, K.S. y Jiménez-Álvarez, S. (2020). Factores psicosociales en estudiantes de una escuela de Enfermería y su influencia en la comunidad institucional. *Ciencia y Salud Virtual*; 12 (2): 77-87. DOI: <https://doi.org/10.22519/21455333.1529>

Viñas Poch, Ferran, González Carrasco, Mónica, García Moreno, Yolanda, Malo Cerrato, Sara, & Casas Aznar, Ferran. (2015). Los estilos y estrategias de afrontamiento y su relación con el bienestar personal en una muestra de adolescentes. *Anales de Psicología*, 31(1), 226-233. DOI: <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.1.163681>