

Relaciones de poder en el contexto laboral de edecanes, secretarias y enfermeras: su impacto en el burnout y el significado psicológico de la prestación de sus servicios

ADRIANA PATRICIA GONZÁLEZ-ZEPEDA,¹ ERANDI NALLELY ROMERO-YÁÑEZ,²
KARLA GABRIELA MEJÍA-CORDERO,³ LUCÍA MARÍA DOLORES ZÚÑIGA-AYALA⁴



Resumen

Con la finalidad de comparar el significado psicológico de las cualidades idóneas para realizar óptimamente actividades de edecanes, secretarias y enfermeras, con los de usuarios de tales servicios, y de explorar si la falta de coincidencia entre estos significados puede ser un factor facilitador para el desarrollo del síndrome de burnout, se contó con la colaboración de 20 prestadores de cada uno de estos servicios (PS) y de 294 usuarios de éstos, con quienes se utilizó la técnica de redes semánticas naturales. A los PS adicionalmente se les aplicó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) de Uribe-Prado (2010). Los resultados mostraron que las secretarias coincidieron casi en su cabalidad con la visión que los usuarios tienen de sus servicios, en tanto que las edecanes y las enfermeras mostraron una baja coincidencia. También se encontró que el gremio de secretarias fue el que contó con una mayor cantidad de elementos (68%) en peligro o en condiciones de estar quemados por el trabajo. De acuerdo con una r de Pearson la coincidencia entre la perspectiva de los PS con la de usuarios de sus servicios y sus niveles de burnout no guardan correlación. No obstante estos resultados, se considera que el grado de coincidencia entre las perspectivas de usuarios y PS, puede constituir una variable pertinente de contemplarse en otros estudios.

Palabras clave: Relaciones de poder, Burnout, Significado psicológico, Cualidades ideales.

Power Relationships in the Labor Context of Aides, Secretaries and Nurses: Impact on Burnout and Psychological Meaning of the Provision of Services

Abstract

In order to compare the significance of psychological hosts, secretaries and nurses, with the users of those services, concerning the optimal qualities for their activities and explore the mismatch between these meanings may be factors that facilitate the development of Burnout. We have the collaboration of 20 providers of these services and 294 users, who were applied the technique of natural semantic networks. The scale of occupational wear service providers Uribe Prado was applied. The results showed that the secretaries were those that coincided almost entirely with users and the hosts and nurses showed low coincidence. The secretaries benefited from higher stress for the activities they perform. According to Pearson's r match the perspective of the PS with users of these services and their levels of Burnout no resemblance. The results show that the degree of similarity between the perspective of the user and the PS, are part of a variable to consider in related studies.

Keywords: Power Relationship, Burnout, Psychological Meaning, Ideal Qualities.

Recibido: 1 de marzo de 2016
Aceptado: 4 de junio de 2016
Declarado sin conflicto de interés

- 1 Profesora investigadora Asociada C de tiempo completo. Facultad de Psicología, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Michoacán, México. adriapa19@hotmail.com
- 2 Pasante de Psicología. Facultad de Psicología, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Michoacán, México. erandi_nayes@hotmail.com
- 3 Pasante de Psicología, Facultad de Psicología, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Michoacán, México. psic.RH.karla@gmail.com
- 4 Profesora Investigadora Asociada "C" de tiempo completo. Facultad de Psicología, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Michoacán, México. luciapsic@yahoo.com.mx

Introducción

Uno de los riesgos laborales de carácter psicosocial a los que están potencialmente expuestas las personas que desarrollan sus actividades ocupacionales en el sector servicio es el denominado burnout (Gil-Monte, 2003; Quinceno y Vinaccia, 2007). Éste, de acuerdo con Mababu (2012: 225), puede ser entendido en términos generales como: “una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son un agotamiento físico o psicológico y emocional, una actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que se han de realizar”. Tal padecimiento se ve auspiciado por una gran variedad de factores, algunos asociados a las peculiaridades de la actividad laboral, como la exigencia y la carga de trabajo (Bosqued, 2008; Maslach, 2009), en tanto que otros son inherentes al propio trabajador, tales como su capacidad, recursos para enfrentar las demandas cotidianas y singularidades demográficas (Aranda, 2006).

El trabajo aquí presentado parte del reconocimiento de que se ha generado una vasta investigación sobre este tema, mayoritariamente con personal sanitario (Bernaldo y Labrador, 2006; Castañeda y García de Alba, 2010; Corredor y Monroy, 2009; Chacón et al., 2006; Gil Monte, García Juegas y Caro, 2008; Gómez, Ballester, Gil y Abizanda, 2015; Padilla, 2013; Ríos, Godoy y Sánchez, 2011; Robles y Cáceres, 2010; Segura et al. 2006; Serrano, Garcés e Hidalgo, 2008; Tuesta-Molina, Iguarán, Suárez, Vargas y Vergara, 2006), y personal docente de diferentes grados (Aldrete, González, Preciado y Pando, 2009; Aldrete, León, González, Hidalgo y Aranda, 2014; Espinoza, Tous y Vigil, 2015; Galván, Aldrete, Preciado y Medina, 2010; Latorre y Saéz, 2009; León-Rubio, Cantero y León-Pérez, 2011; Pando et al., 2006; Pena y Extremara, 2012). Poblaciones menos estudiadas han sido los conductores de transporte público (Aranda, Pando, Torres, Salazar y Sánchez, 2011; Arías, Mendoza y Masías, 2013; Chávez y Merino, 2014); los cuidadores formales tanto de ancianos (Hernández y Ehrenzweig, 2008; Menezes de Lucena, Fernández, Hernández, Ramos y Contador, 2006), como de niños autistas (Segui, Ortiz y De Diego, 2008); los cajeros de supermercado (Zaracho y Yanho, 2011); los empleados de sucursales bancarias (Jiménez, González y Reyes, 2009; Peña y Valerio, 2007); y el personal de centros de atención a personas con discapacidad (Gil-Monte, Carretero, Roldan y Nuñez-Román, 2005); los contadores (Loaiza

y Peña, 2013); los funcionarios públicos (Uribe, López, Pérez y García, 2014); personal de estancias infantiles (Pérez, Fulgencio y González, 2013); los policías (Arias y Jiménez, 2012); el personal de vigilancia y profesionales del sistema penitenciario (Hernández, Fernández, Ramos y Contador, 2006; Molina y Moreno, 2012); los soldados (López-Araujo, Oscar-Segovia, y Rodríguez, 2008); los bomberos (Moreno, Morett, Rodríguez y Morante, 2006); las trabajadoras en la costura industrial (Preciado, Pando y Vázquez, 2004); los psicólogos (Ortiz y Ortega, 2009) y las amas de casa (González, Landero y Moral de la Rubia, 2009).

No obstante, dada la amplísima gama de actividades laborales que conforman el sector servicio, se evidencia el arduo trabajo pendiente que hay en el estudio del burnout, pudiendo vislumbrar como poblaciones candidatas en futuras investigaciones a: abogados, arquitectos, veterinarios, meseros, plomeros, electricistas, vendedores de tiendas departamentales, personal de estacionamiento, edecanes y secretarías, entre muchos otros.

De igual forma, también queda por explorar la influencia de ciertas variables favorecedoras tanto para desarrollar el síndrome, como para exacerbar los síntomas del mismo una vez adquirido. Probablemente, su estudio ha quedado suspendido debido a la consideración de su obviedad. Tal sería el caso del tipo de interacción que el trabajador establece precisamente con el usuario de sus servicios, el cual ineludiblemente está permeado por las sutiles *relaciones de poder* que se manifiestan implícitamente. Esta clase de relaciones presuponen una interacción diádica asimétrica entre los individuos que la sostienen, dado que uno de los implicados de la relación (el portador del poder), tiene una posición de superioridad ante el otro (receptor del poder), dada su capacidad para influir o afectar su comportamiento de manera predefinida (Ribes, 2001).

French y Raven (1971) han distinguido cinco bases sobre las que puede sustentarse el poder que un individuo puede ejercer sobre otro, distinguiendo así, las siguientes clases de poder:

- a) *De recompensa*, cuya base está en la alta posibilidad de gratificar al receptor del poder, con atractivos medios disponibles, como sucede, por ejemplo, cuando el supervisor de un área de producción, anuncia al personal la oportunidad de obtener un bono extra a quienes eleven un determinado porcentaje su producción habitual.
- b) *Por coerción*, basado en la capacidad para controlar al receptor, a través de la posibilidad de una sanción

si no se presentan ciertas condiciones, como podría suceder con un supervisor, que en lugar de ofrecer a los trabajadores un bono extra, advierte sobre la pérdida de una prestación laboral, si no se alcanza un mínimo en la producción.

- c) *Legítimo*, basado en la atribución arbitraria concedida por una autoridad a un individuo que interactuará con otro(s) en igualdad de condiciones, propiciando que el o los receptores del poder reconozcan el derecho del portador del mismo, para influenciarle y por tanto acepte(n) la obligación de acatarle, como sucede cuando un jefe tiene que asistir a una junta fuera de la oficina y designa a la secretaria como la responsable ante cualquier circunstancia que se suscite y con la autoridad para tomar decisiones en su ausencia.
- d) *De experto*, basado precisamente en los conocimientos especiales que el receptor del poder atribuye o reconoce en el portador del mismo, como sucede cuando en un taller mecánico un empleado con limitada experiencia pide a un compañero veterano su opinión respecto a cómo está procediendo para realizar una compostura determinada.
- e) *Por referencia*: basado en la admiración gratuita experimentada por un individuo (receptor del poder), hacia otro (portador del poder) dada una identificación por ciertos intereses en común, propiciando que incluso se trate de actuar como éste lo hace, como sucede con un fan adolescente que idolatra a un cantante o deportista famoso.

Esta clase de relaciones han sido ampliamente estudiadas tanto en condiciones de laboratorio (Camacho, 2013; Rangel, Ribes, Valdez y Pulido, 2011), como naturales en determinados contextos, tales como el escolar (Gold, 1971), el familiar (Megías y Montañés, 2012) e incluso el laboral, pero enfocadas a las establecidas entre los compañeros de trabajo y entre jefes y subalternos (Ariza, 1998; Barón, Munduate y Blanco, 2003), que son más comúnmente referidas como mobbing. De aquí que surgiera la inquietud por estudiar esta clase de relaciones en este mismo contexto específicamente del sector de servicios, contemplando así la relación entablada entre un "usuario" y el "prestador de un servicio" particular. Aunque en teoría en estas circunstancias el tipo de relación establecida en una interacción de este tipo sería de "intercambio", más que de "poder", en la práctica son más del segundo tipo, pese a ser esporádicas y efímeras. Ello se sugiere porque, ya sea por dinámicas sociales específicas u algunas otras condiciones, hay

situaciones en las que el usuario se posiciona como el miembro con poder en la interacción y en otras como el miembro bajo el poder del prestador del servicio.

Por ejemplo, el mismo individuo como comensal en un restaurante o como comprador en una tienda departamental, estaría como el miembro con poder, en el intercambio social establecido temporalmente con el mesero y el vendedor (tanto por recompensa como por asignación), pues popularmente en ambos casos: "el cliente siempre tiene la razón". Sin embargo, si tras algún tiempo en el que ha tenido cierto malestar estomacal que no ha podido controlar con remedios caseros, al decidir acudir con el gastroenterólogo, por el conocimiento que el especialista tiene de aquello que le aqueja, se pone a su plena disposición y por tanto, en la relación que establece con él asume el rol del receptor del poder, otorgándole así al médico el rol de portador del poder, específicamente el de experto.

Desde una perspectiva particular se asume factible que estas situaciones que pueden analizarse tanto desde la visión del usuario como del prestador de servicio, influyen en el *significado psicológico* (SP) que ambos implicados pueden construir sobre las actividades del sector de servicios del cual se forma parte o es beneficiario. De aquí que se considere interesante conocer el SP que los implicados en las actividades de servicio tengan al respecto, ya que tal y como lo han señalado los clásicos en el tema de SP (Giraud, 1960 y Osgood, 1973; citados en Valdés, 2000), éste es un fenómeno cognitivo derivado tanto del conocimiento como de la experiencia de los individuos, que los predispone a comportarse de determinadas maneras ante estímulos específicos, y de los que adicionalmente se pueden generar ciertas expectativas. Este fenómeno cognitivo ha sido estudiado tradicionalmente con la técnica de *redes semánticas naturales* (Ancer, Muñiz, Sánchez, Garza y Barrón, 2013; Contreras y López, 2011; Lozano, 2009; Salas-Menotti, 2008; Valdez, Cruz y García, 2004; Vera, Pimentel y Batista, 2005; Zermeño, Arellano y Ramírez, 2005), que consiste básicamente en presentarle al individuo un estímulo específico y pedirle en un primer momento que enliste una cantidad determinada de palabras que asocia con dicho estímulo; posteriormente, se le pide que jerarquice su lista en función de la importancia de cada palabra en relación con el estímulo presentado.

Otro supuesto del que parte el trabajo aquí presentado, es que el SP que tenga un trabajador del sector de servicios de su propia actividad, así como el que tengan los usuarios de dicha actividad (en fun-

ción de las experiencias vividas en esta clase de intercambios), puede impactar en la *realización personal* que experimente el trabajador en función de su actividad laboral (también nombrada por algunos otros autores como *ilusión por el trabajo*). De presentarse en niveles bajos, tal realización se reflejaría en sentimientos de incompetencia, ineficacia, carencia de logros y productividad en el trabajo, lo que constituye una de las tres dimensiones del *burnout*.

Por ello y con miras a recapitular lo expuesto hasta el momento, se asume altamente factible que un trabajador con burnout, brindará un servicio despersonalizado a los usuarios de sus servicios. Bajo estas condiciones, los usuarios tendrán una experiencia poco grata con el prestador del servicio, provocando que construya un SP poco positivo sobre el gremio de quien le brindó sus servicios, y que discrepe de lo que conciba que fuera el servicio idóneo que debería recibir al solicitarlo. Con tal SP, el usuario estará predisposto ante tal trabajador o hacia colegas del mismo gremio en una nueva ocasión en la que requiera sus servicios, propiciando que su comportamiento para dicha ocasión sea marcadamente renuente, hostil y/o exigente, lo que el prestador puede interpretar como altamente incómodo, ofensivo y discrepante con lo que asume que debería percibir en un usuario que está recibiendo sus servicios. De este modo se estarían favoreciendo las condiciones para exacerbar su vulnerabilidad al *burnout*, intensificando su despersonalización y reiniciando así nuevamente el círculo vicioso.

En función de lo anteriormente expuesto, el presente trabajo tuvo un doble objetivo. Por un lado, comparar el SP de usuarios de los servicios ofrecidos por edecanes, secretarías y enfermeras, con el de prestadores de dichos servicios; y por otro lado, explorar si la falta de coincidencia entre el SP de usuarios y prestadores de servicios, pueden ser un factor facilitador para el desarrollo del *burnout*.

Método

Participantes

Para el cumplimiento de los objetivos se requirió de la colaboración de cuatro grupos diferentes de participantes: uno de usuarios, y tres de prestadores de servicio. El grupo de usuarios quedó conformado con una muestra no probabilística accidental conformado por 294 personas cuyas edades oscilaron entre los 15 y los 84 años de edad, contactadas en tres entidades federativas de México; específicamente dos terceras partes de los participantes fueron contactados en el

atrio de una iglesia de la ciudad de Morelia, saliendo de un servicio religioso, en tanto que el resto de ellos se contactaron en la sala de espera de dos centros de atención comunitaria ubicados en la Ciudad de México. Mientras que 175 del total de los participantes fueron del sexo femenino, los 119 restantes fueron del masculino.

Uno de los grupos de prestadores de servicios (PS) quedó conformado por 20 edecanes, todas de sexo femenino. El segundo grupo de PS lo constituyeron 20 secretarías de las cuales 19 fueron de sexo femenino y uno de sexo masculino; por último, el tercer grupo de PS lo conformaron 20 enfermeras de las cuales 15 fueron de sexo femenino y 5 del sexo masculino. Los participantes de estos tres últimos grupos tuvieron como características en común el contar con mínimo un año de experiencia, la dedicación de por lo menos una hora diaria a su actividad laboral, y el desempeñarse en la ciudad de Morelia, Michoacán.

Instrumentos

El instrumento empleado con el grupo de usuarios fue una encuesta de opinión conformada por cuatro apartados: uno de recolección de datos sociodemográficos (edad, sexo, estado civil, ciudad de origen, nivel de estudios y ocupación) y tres destinados a obtener información respecto a opiniones sobre los servicios prestados por edecanes, secretarías y enfermeras. Cada uno de estos tres últimos apartados tenía: a) el nombre de alguna de estas actividades; b) una imagen en blanco y negro alusiva a dicha actividad; y c) una columna conformada por cinco líneas horizontales en las que el participante tenía que enlistar, en orden de prioridad, las cinco cualidades ideales a cubrir por personas dedicadas a tal actividad.

Con los participantes de los grupos de PS (edecanes, secretarías y enfermeras) se utilizaron dos instrumentos. Uno de ellos fue un cuadernillo conformado por cuatro apartados: a) presentación y consentimiento informado; b) recolección de datos sociodemográficos y laborales; c) consideraciones generales sobre su experiencia laboral; y d) listado jerárquico de cinco características principales que, desde su perspectiva, debían distinguir su actividad laboral.

El segundo instrumento empleado con los tres grupos de PS fue la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) de Uribe-Prado (2010).

Procedimiento

El estudio se realizó en dos etapas. En la primera se trabajó con el grupo de usuarios y en la segunda

con los tres grupos de PS. En la primera etapa, los participantes contactados en el atrio de la iglesia, recibieron la invitación para participar en el estudio, de manera colectiva y su colaboración fue agradecida con la entrega de un boleto para participar en una rifa para un arcón navideño. En cambio, los contactados en la sala de espera de dos centros de atención comunitaria, recibieron la invitación de manera individual, como una alternativa para esperar su turno de atención. Independientemente del contexto, tras aceptar la invitación, se les proporcionaba un instrumento y un lápiz para responder, actividad para la que no tuvieron tiempo límite. Recabada la información, se procedió a la obtención del valor M de cada palabra alusiva a una cualidad ideal para cada actividad laboral.

Para la segunda etapa del estudio, se procedió a contactar a PS de las actividades contempladas en la investigación. De esta manera, se procedió a asistir a centros de trabajo en los que era factible localizar a esta clase de PS (agencia de modelos, para el caso de edecanes, oficinas de instituciones de educación, para el caso de secretarías y hospitales para el caso de las enfermeras), y tras contar con la autorización del superior a cargo, se contactaban de manera individual a posibles candidatos para invitarlos a participar en el estudio.

Resultados

Con la finalidad de comparar la perspectiva de los usuarios y los PS, en la Figura 1 se muestran las cualidades ideales para quienes se desempeñan como edecán, secretaria o personal de enfermería, organizadas en cuatro categorías generales:

- a) *actitudes interactivas* (Acl), correspondientes a los descriptores que aludieron al trato interpersonal que se espera de quienes practican alguna actividad en particular al momento de presentar sus servicios;
- b) *aptitudes laborales* (ApL), alusivas a las capacidades o habilidades que se considera que debe dominar un trabajador especializado en un campo específico para ejercer óptimamente su actividad laboral, y que por lo tanto lo distinguen de trabajadores de otros cargos;
- c) *actitudes laborales* (AcL), concernientes a los descriptores que aludieron a las habilidades que tradicionalmente se esperan en un trabajador idóneo en cualquier ámbito, que proyectan un alto compromiso laboral cualidades personales; y
- d) *cualidades personales* (CP), referentes a los descriptores que aludieron a características distintivas en

una persona tales como hábitos o peculiaridades físicas o de personalidad, que al estar asociadas con el ejercicio de alguna actividad laboral particular lo vuelven idóneo para su realización).

En la columna izquierda se presenta la perspectiva de los usuarios al respecto, y en la derecha la de los prestadores de tales servicios. En el eje X de cada uno de los gráficos, se muestran las categorías en las que se clasificaron los ideales, y en el eje Y el número de cualidades de cada categoría consideradas para la actividad laboral en cuestión. De este modo cada una de las cualidades enumeradas para cada actividad laboral está representada por un bloque individual (indicando su peso semántico entre paréntesis), y se ubicó sobre la categoría de pertenencia, quedando apilados los bloques de cada categoría de mayor a menor peso semántico. Sobre cada bloque se especifica el *peso semántico total* (PST) para cada categoría. Los bloques en gris representan las cualidades ideales para la actividad laboral en análisis, concebidas como importantes tanto para los usuarios como para los PS.

En relación con el servicio de *edecán*, considerando las coincidencias en cada categoría de cualidades ideales, se encontró que respecto tanto a las Acl como a las CP, usuarios y PS coincidieron en un 50%; no obstante no tuvieron la más mínima coincidencia respecto a las ApL y AcL, dando como resultado una coincidencia general de sólo el 25%. No obstante, por los PST se aprecia que tanto usuarios como PS, coinciden en considerar que para desempeñar óptimamente esta actividad, las cualidades de mayor importancia son las CP, en tanto que las ApL resultan triviales.

En el caso del servicio *secretarial*, se observó que usuarios y PS coincidieron totalmente en las Acl y CP, requeridas para desempeñarse óptimamente en este servicio, y en un 80% y 50% respectivamente, en relación a las ApL y a las AcL, dando como resultado una coincidencia general del 83%. Al considerar los PST también se observa coincidencias entre usuarios y PS respecto a que las CP resultan las peculiaridades menos importantes para esta actividad, en tanto que las Acl y a las ApL constituyen aspectos sumamente importantes.

En relación con el servicio de *enfermeras*, usuarios y PS coincidieron en un 60%, respecto a las ApL necesarias para prestar este servicio; no obstante respecto a las Acl, y las AcL, sus coincidencias fueron de sólo del 33% y 25% respectivamente. En relación con las CP no mostraron la más mínima coincidencia. En función de lo anterior, su coincidencia general sólo fue del 29%.

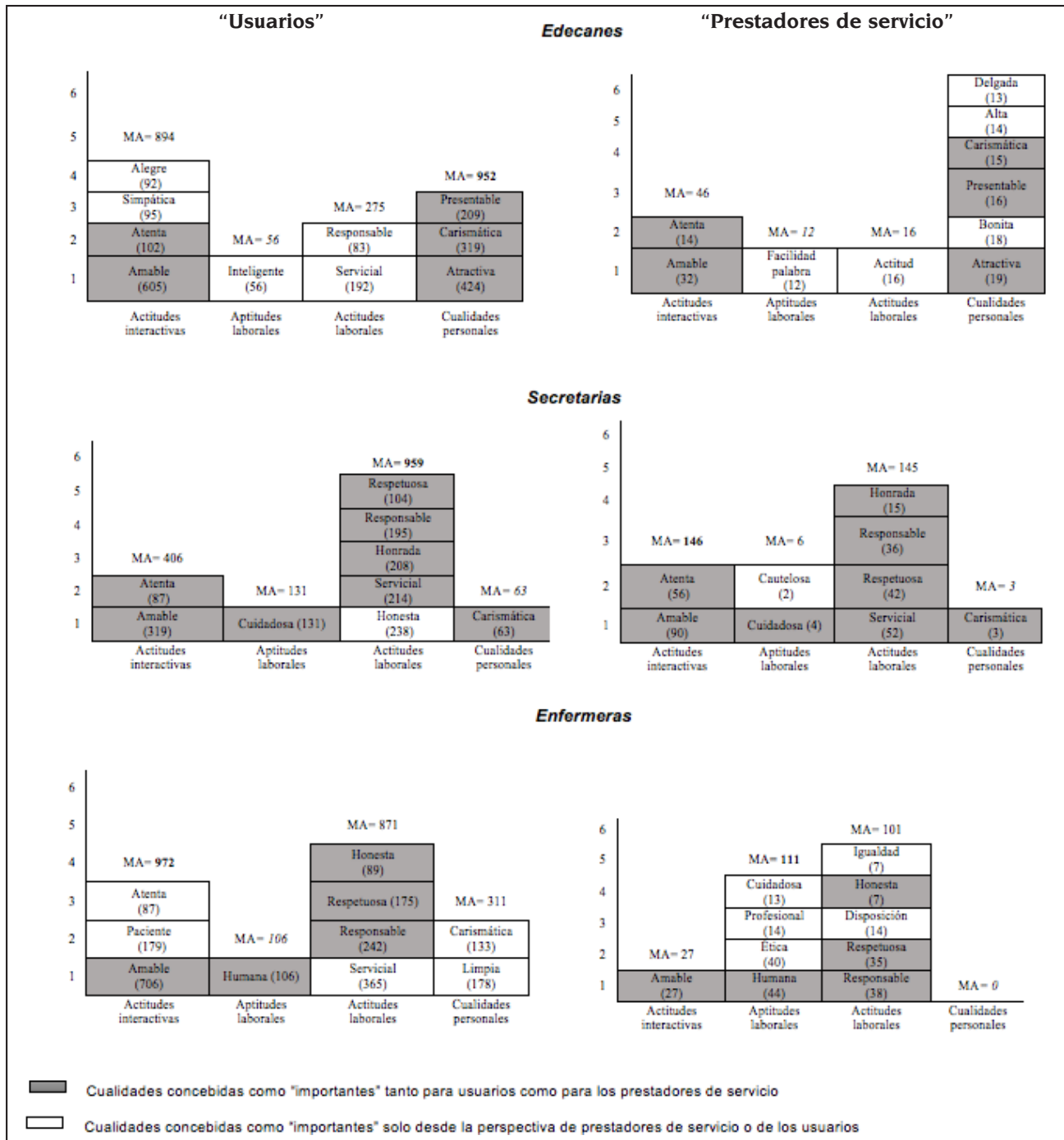


Figura 1. Cualidades ideales en quienes se desempeñan como edecanes, secretarias y enfermeras desde la perspectiva de usuarios y de prestadores de tales servicios

Los PST colocados sobre cada bloque de cualidades en negritas indican que se trata del más alto en relación a las otras categorías de cada gráfico y la PST en cursiva, el más bajo.

Por la importancia otorgada a las cualidades de cada categoría se aprecian discrepancias entre usuarios y PS, pues mientras que para los primeros las Apl constituyen las cualidades de mayor relevancia y las CP (carisma y limpieza) tienen cierto valor, para las PS

sus ApL son las de mayor trascendencia, en tanto que sus CP no tienen el más mínimo peso (ver Figura 1).

Aludiendo ahora a los niveles de burnout experimentados por las PS se encontró que tanto en el caso de las edecanes como en el de enfermeras, un 65%

mostró niveles oscilantes entre normal y sano y sólo un 35% presentó niveles altos de burnout. En contraste, sólo un 21% de las secretarías obtuvieron niveles de normales a sanos, en tanto que un 68% exhibió niveles que las ubican en peligro de desarrollar el *burnout* y el 11% restante el ya presentar el máximo nivel de estar quemado por el trabajo.

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante el análisis de correlación r de Pearson, entre “el porcentaje de coincidencia que cada PS tuvo con la perspectiva de los usuarios de sus servicios, respecto a las cualidades ideales para desarrollar óptimamente su trabajo” y sus “niveles de burnout” se encontró una carencia de correlación entre ellos, tanto en el caso de edecanes ($r = .200$; $p = .397$), como en el de secretarías ($r = -.074$; $p = .764$) y el de enfermeras ($r = -.032$; $p = .893$).

Discusión

Los resultados antes descritos vinculados con el primer objetivo del estudio (comparar el SP de usuarios de los servicios ofrecidos por edecanes, secretarías y enfermeras, con el de prestadores de dichos servicios), sugieren que existen actividades laborales (ya sea profesiones u oficios), cuyos perfiles están bien definidos, tanto para quienes las desempeñan como para quienes optan por otras ocupaciones. Esto se vio reflejado en el presente estudio con las grandes semejanzas entre las perspectivas de personas dedicadas a actividades secretariales y sus beneficiarios. Desde ambas posturas, se concluye que las cualidades personales tienen un peso mínimo, en tanto que las actitudes laborales resultan primordiales.

En cambio, hay otras actividades laborales que propician que quienes se desempeñan o se forman en una actividad particular, construyan una concepción respecto a las cualidades que pueden distinguirlos como dignos representantes de su gremio, no concorde con la de personas ajenas a tal actividad, pero relacionadas con ellas tras la búsqueda del cubrimiento de una necesidad. Este fue el caso de las edecanes y enfermeras, pues mientras que para las primeras ciertas cualidades personales resultan factores relevantes para su actividad (ser delgada, alta y bonita), los usuarios no las contemplan, en tanto que estiman que ser alegres y simpáticas constituyen actitudes interactivas necesarias para su labor; siendo ambas cualidades no consideradas por quienes ejercen la actividad.

En el caso de las enfermeras la falta de coinciden-

cia entre las perspectivas de quienes prestan el servicio y quienes se benefician de él, se ejemplificó con el hecho de que mientras quienes prestan el servicio de enfermería juzgan fútiles las cualidades personales para desempeñarse óptimamente en su actividad laboral, los usuarios consideran que el carisma y la limpieza son cualidades personales esenciales de quienes ejercen la profesión de enfermería.

Tales resultados sugieren que quienes decidan formarse y/o desempeñarse en una actividad laboral particular, además de procurar el desarrollo de determinadas actitudes laborales, también deben preocuparse por conocer las cualidades que se esperan de sus servicios. Al hacer esto ejercitarían una adopción de perspectiva, la que de acuerdo con Martínez, Méndez y García-Sevilla (2015), constituye un componente de la empatía, capacidad esencial para la óptima convivencia, dado que implica, entre otras habilidades, la tendencia a comprender la situación que están viviendo otros, aspecto sumamente relevante en el ámbito organizacional, al grado de representar un factor protector ante el desarrollo del burnout, comprobado en el caso de cuidadores profesionales de adultos mayores.

De lo anterior, resulta atractivo plantear como tarea para los psicólogos que se desempeñan en el ámbito laboral, el diseño de mecanismos que propicien altas coincidencias entre las expectativas de los usuarios de servicios, con las convicciones que los prestadores de éstos tienen respecto a cómo brindarlos. De lograr lo anterior, implícitamente se estaría favoreciendo la solidez de cierta empatía entre ambas partes, resultando en un sentimiento de realización por parte del prestador por el servicio brindado, y en el óptimo y complaciente cubrimiento de las necesidades del usuario.

Considerando ahora los resultados del presente estudio concernientes al segundo objetivo, se encontró que la coincidencia o falta de ésta entre los significados psicológicos que construyen tanto los prestadores de ciertos servicios, como sus usuarios, resultó un factor no correlacionado con el burnout experimentado por edecanes, secretarías y enfermeras.

No obstante, pese a que no exista dicha relación, se insiste en la procuración de fomentar estas coincidencias, por los motivos expuestos en el párrafo anterior, lo que representa un factor tan importante como la prevención del desarrollo del burnout.

Considerando las limitaciones del estudio, se contempla que para futuras propuestas de investigación en esta línea se procure aumentar el tamaño de la

muestra con el objeto de generalizar los resultados. Asimismo, resultaría pertinente explorar estas coincidencias con otras actividades laborales, y su relación con otras variables. Otra alternativa para considerar en futuros estudios sería contemplar actividades laborales que impliquen la presencia de un tercer elemento y que en algunos casos funge como mediador entre usuario y prestadores de servicios, que sería específicamente el “empleador (jefe)” del prestador. De esta forma, podrían hacerse comparaciones entre las coincidencias no sólo entre “prestador-usuario”, sino también entre “prestador-empleador (jefe)” y “empleador (jefe)-usuarios”. Con un estudio de este tipo, probablemente podría apreciarse que se carece de coincidencias entre el usuario y el prestador del servicio, pero no entre de éste último con su empleador, manifestando con ello la inadecuación de las políticas de la empresa que ofrece el servicio.

Finalmente, en el estudio aquí reportado se dio por supuesto que por los servicios ofrecidos, en el caso de las edecanes y las secretarías, los usuarios son los portadores del poder (de recompensa y legítimo, respectivamente), en tanto que en el de las enfermeras, son las prestadoras del servicio las poseedoras del poder (de experto). De aquí que se advierta necesario explorar alternativas más formales para especificar la clase de relación de poder entablada entre un usuario y el prestador de determinado servicio, reconociendo así al auténtico portador del mismo. No obstante la identificación de ciertas limitantes del estudio, se considera que su bondad radica precisamente en constituir una invitación a realizar réplicas en esta línea de investigación y generar así conocimiento sobre las relaciones de poder en el contexto laboral.

Referencias

- ALDRETE, M., GONZÁLEZ, J., PRECIADO, M., y PANDO, M. (2009). Variables socio demográficas y el síndrome de burnout o de quemarse en profesores de enseñanza media básica (secundaria) de la Zona Metropolitana de Guadalajara. *Revista Educación y Desarrollo*, 10, 33-40.
- ALDRETE, M., LEÓN, S., GONZÁLEZ, R., HIDALGO, G., y ARANDA, C. (2014). Estrés y factores sicosociales laborales en profesoras de preescolar de la zona metropolitana de Guadalajara. *Revista de Educación y Desarrollo*, 28, 69-75.
- ANCER, L., MUÑIZ, M., SÁNCHEZ, M., GARZA, A., y BARRÓN, V. (2013). Redes semánticas naturales sobre la practicidad del significado psicológico en escuelas públicas federales. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 8 (3), 27-43.
- ARANDA, C. (2006). Diferencias por sexo, síndrome de burnout y manifestaciones clínicas en los médicos familiares de dos instituciones de salud. *Revista costarricense de salud pública*, 15 (29), 1-7.
- ARANDA, C., PANDO, M., TORRES, T., SALAZAR, J., Y SÁNCHEZ, J. (2011). Factores psicosociales y patologías laborales en trabajadores de un sistema de transporte público urbano, México. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 40 (2), 266-278.
- ARIAS, W., y JIMÉNEZ, N. (2012). Estudio comparativo del síndrome de burnout en enfermeras, policías y docentes de Arequipa. *Revista psicológica*, 2 (2), 180-206.
- ARIAS, W., MENDOZA, L., y MASÍAS, M. (2013.) Síndrome de burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa. *Revista de Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 2 (2), 111-122.
- ARIZA, J. (1998). El uso del poder en las organizaciones y sus efectos sobre el compromiso: una revisión crítica de las evidencias empíricas. *Investigaciones Europeas de dirección y economía de la empresa*, 4 (2), 57-76.
- BARÓN, M., MUNDUATE, L., y BLANCO, M. (2003). La espiral del mobbing. *Papeles del psicólogo*, 84, 71-82.
- BERNALDO, M., y LABRADOR, F. (2006). Evaluación del estrés laboral y burnout en los servicios de urgencia extrahospitalaria. *Revista International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7 (2), 323-335.
- BOSQUED, M. (2008). *Quemados*. Madrid: Paidós.
- CASTAÑEDA, E., y GARCÍA DE ALBA, J. (2010). Prevalencia del síndrome de agotamiento profesional (burnout) en médicos familiares mexicanos: análisis de factores de riesgo. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 9 (1), 67-84.
- CAMACHO, E. (2013). *Tipos de poder y conflictos de poder en interacciones diádicas: un análisis descriptivo*. Tesis doctoral. Universidad de Guadalajara.
- CHACÓN, M., GRAU, J., MASSIP, C., INFANTE, I., GRAU, R., y ABADAL, Y. (2006). El control del síndrome de desgaste profesional o burnout en enfermería oncológica: Una experiencia de intervención. *Terapia psicológica*, 24 (1), 39-53.
- CHÁVEZ, G., y MERINO, E. (2014). Acción planificada, burnout, sentido de vida, valores y temeridad en choferes de ruta urbana. *Revista psicológica Arequipa*, 4 (2), 145-170.
- CONTRERAS, C., y LÓPEZ, E. (2011). Sobre la representación conceptual y el significado de autoestima y del concepto de jóvenes. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 13 (1), 99-114.
- CORREDOR, M.E., y MONROY, J.P. (2009). Descripción y comparación de patrones de conducta, estrés laboral y burnout en personal sanitario. *Hacia la Promoción de la Salud*, 14 (1), 109-123.
- ESPIÑOZA, I., TOUS, J., y VIGIL, A., (2015). Efecto del clima psicosocial del grupo y de la personalidad en el síndrome de quemado en el trabajo de los docentes. *Anales de psicología*, 31 (2), 651-657 <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.2.174371>.
- FRENCH, J.R. y RAVEN, B. (1971). Bases del poder social.

- En: D. Cartwright y A. Zander (Eds.). *Dinámica de Grupos investigación y teoría* (285-297). México: Trillas.
- GALVÁN, M., ALDRETE, M., PRECIADO, L., y MEDINA, S. (2010). Factores psicosociales y síndrome de burnout en docentes de nivel preescolar de una zona escolar de Guadalajara, México. *Revista de educación y desarrollo*, 14, 5-11.
- GIL-MONTE, (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista psicológica científica*, 3 (5), 77-SS.
- GIL-MONTE P.R., CARRETERO, N., ROLDÁN, D. y NUÑEZ-ROMAN, E.M. (2005). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) En monitores de taller para personas con discapacidad. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 21 (1-2), 107-123.
- GIL-MONTE, P.R. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 19 (2), 181-197.
- GIL-MONTE, P.R., GARCÍA-JUESAS, J., y CARO, M. (2008). Influencia de la sobrecarga laboral y la autosuficiencia sobre el síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Interamericana de Psicología*, 42 (1), 113-118.
- GOLD, M. (1971). El poder en el salón de clases. En: D. CARTWRIGHT, A. ZANDER. (Eds.) *Dinámica de grupos. Investigación y teoría* (277-284). México: Trillas.
- GÓMEZ, S., BALLESTER, R., GIL, B., y ABIZANDA, R. (2015). Ansiedad, depresión y malestar emocional en los profesionales sanitarios de las Unidades de Cuidados Intensivos. *Anales de psicología*, 31 (2), 743-750 <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.2.158501>.
- GONZÁLEZ, M.T., LANDERO, R., y MORAL DE LA RUBIA, J (2009). Cuestionario de burnout para amas de casa (CUBAC): evaluación de sus propiedades psicométricas y del modelo secuencial de burnout. *Universitas Psychologica*, 8 (2), 533-543.
- HERNÁNDEZ, L., FERNÁNDEZ, B., RAMOS, F., y CONTADOR, I. (2006). El síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6 (3), 599-611.
- HERNÁNDEZ, Z., y EHRENZWEIG, Y. (2008). Percepción de sobrecarga y nivel de burnout en cuidadores formales del adulto mayor institucionalizado. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 13 (1), 127-142.
- JIMÉNEZ, A., GONZÁLEZ, C., y REYES, D. (2009). Satisfacción familiar y laboral de mujeres con distintas jornadas laborales en una empresa chilena de servicios financieros. *Acta colombiana de psicología*, 12 (1), 77-83.
- JONES, E., GERGEN, K., GUMPURT, P. y THIBAUM, J. (1971). Algunas condiciones que afectan el uso del congraciamento para influir sobre la evaluación de la ejecución. En: D. CARTWRIGHT, A. ZANDER. (Eds.) *Dinámica de grupos. Investigación y teoría* (307-320). México: Trillas.
- LATORRE. I., y SÁEZ, J., (2009). Análisis del burnout en profesores no universitarios de la región de Murcia (España) en función del tipo de centro docente: Público versus concertado. *Anales de psicología*, 25 (1), 86-92.
- LEÓN-RUBIO, J., CANTERO, F., y LEÓN-PÉREZ, J., (2011). Diferencias del rol desempeñado por la autoeficacia en el burnout percibido por el personal universitario en función de las condiciones de trabajo. *Anales de psicología*, 27 (2), 518-526.
- LOAIZA, B., y PEÑA, A. (2013). Niveles de estrés y síndrome de burnout en contadores públicos colombianos. *Actualidad Contable FACES*, 16 (26), 27-44.
- LÓPEZ-ARAÚJO, B., OSCA-SEGOVIA y RODRIGUEZ, M. (2008). Estrés de rol, implicación con el trabajo y burnout en soldados profesionales españoles. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 40 (2), 293-304.
- LOZANO, I. (2009). El significado de homosexualidad en jóvenes de la ciudad de México. *Enseñanza en Investigación en Psicología*, 14 (1), 153-168.
- MABABU, M.R. (2012). El constructo del trabajo emocional y su relación con el síndrome del desgaste profesional. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 12 (2), 219-244.
- MARTÍNEZ, J., MÉNDEZ, I., Y GARCÍA-SEVILLA, J. (2015). Burnout y empatía en cuidadores profesionales de personas mayores. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 5 (3), 325-333.
- MASLACH, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y Trabajo*, 11 (32), 37-43.
- MEGÍAS, J., y MONTAÑÉS, P., (2012). Percepción de las mujeres víctimas de malos tratos sobre la asimetría de poder en la pareja y su relación con la violencia: estudio preliminar. *Anales de psicología*, 28 (2), 405-416 <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.28.2.148901>.
- MENEZES DE LUCENA, V.A., FERNANDEZ, B., HERNANDEZ, L., RAMOS, F., y CONTADOR, I. (2006). Resiliencia y el modelo de burnout-engagement en cuidadores formales de ancianos. *Psicothema*, 18 (4), 791-796.
- MOLINA, M., y MORENO, M. (2012). Síndrome de burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense. *Revista Ciencias Sociales*, 3, 65-81.
- MORENO, B., MORETT, N., RODRIGUEZ, A., y MORANTE, E. (2006). La personalidad resistente como variable moduladora del síndrome de burnout en una muestra de bomberos. *Psicothema*, 18 (3), 413-418.
- ORTIZ, G., y ORTEGA, M. (2009). El síndrome de burnout en psicólogos y su relación con la sintomatología asociada al estrés. *Psicología y salud*, 19 (2), 207-214.
- PANDO, M., CASTAÑEDA, J., GÓMEZ, M., ÁGUILA, A., OCAMPO DE AGUILA, L., y NAVARRETE, R. (2006). Factores psicosociales y síndrome de Burnout en docentes de la Universidad del Valle de Atemajac, Guadalajara, México. *Salud en Tarasco*, 12 (3), 523-529.
- PADILLA, E., (2013). *Síndrome de burnout en el personal de enfermería del Hospital Dr. Rodolfo Robles Valverde*. Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar.

- PEÑA, L., y VALERIO, R. (2007). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en empleados de sucursales de un banco dominicano. *Ciencia y Sociedad*, 32 (4), 645-667.
- PENA, M., y EXTREMERA, N. (2012). Inteligencia emocional percibida en el profesorado de primaria y su relación con los niveles de burnout e ilusión por el trabajo (engagement). *Revista de educación*, 359, 604-627 <<http://dx.doi.org/10.4438/1988-592X-RE-2011359-109>>.
- PÉREZ, A., FULGENCIO, M., y GONZÁLEZ, A. (2013). Burnout en personas de estancias infantiles y su relación con las habilidades y conocimientos requeridos para el puesto. *Revista Educación y Desarrollo*, 24, 5-12.
- PRECIADO, M.L. PANDO, M. y VÁZQUEZ, J.M. (2004). Agotamiento emocional escala de Burnout adaptada para mujeres trabajadoras en la costura industrial. *Investigación en Salud*, 6 (2), 91-96.
- QUICENO, J., y VINACCIA, S. (2007). Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta colombiana de psicología* 10 (2) 117-125.
- RANGEL, N., RIBES, E., VALDEZ, V., y PULIDO, L. (2011). Las funciones de poder en la obediencia y el cumplimiento de niños escolares. *Revista Mexicana De Análisis de la Conducta*, 37(2), 205- 227.
- RIBES, E. (2001). Functional Dimensions of Social Behavior: Theoretical Considerations and Some Preliminary Data. *Revista Mexicana de Análisis de la Conducta*, 27, 285-30.
- RÍOS, M., GODOY, C., y SÁNCHEZ, J. (2011). Síndrome de quemarse por el trabajo, personalidad resistente y malestar psicológico en personal de enfermería. *Anales de psicología*, 27 (1), 71-79.
- ROBLES, R., y CÁCERES, L. (2010). Síndrome burnout en cirujanos dentistas de hospitales de Lima Metropolitana. *Odontología Sanmarquina*, 13 (1), 7-10.
- SALAS-MENOTTI, I. (2008). Significado psicológico de la violencia y la agresión en nuestra urbana colombiana. *Corporación Universitaria Iberoamericana, Bogotá Colombia*, 4 (2), 331-343.
- SEGUÍ, J., ORTIZ, M., y DE DIEGO, Y., (2008). Factores asociados al estrés del cuidador primario de niños con autismo: Sobrecarga, psicopatología y estado de salud. *Anales de psicología*, 24 (1), 100-105.
- SEGURA, J., FERRER, M., PALMA, C., GER, S., DOMÈNECH., M., GUTIÉRREZ, I., y CEBRIÀ, B. (2006). Valores personales y profesionales en médicos de familia y su relación con el síndrome de burnout. *Anales de psicología*, 22 (1), 45-51.
- SERRANO, M.F., GARCÉS, E.J., y HIDALGO, M.D. (2008). Burnout en fisioterapeutas españoles. *Psicothema*, 20 (3), 361-368.
- TUESCA-MOLINA, R., IGUARAN, M., SUÁREZ, M., VARGAS, G., y VERGARA, D., (2006). Síndrome de desgaste profesional en enfermeras/os del área metropolitana de Barranquilla. *Salud Uninorte*, 22 (2), 84-91.
- URIBE, J., LÓPEZ P., PÉREZ, C., y GARCÍA, A. (2014). Síndrome de desgaste ocupacional (burnout) y su relación con salud y riesgo psicosocial en funcionarios públicos que imparten justicia en México, D.F. *Acta de investigación psicológica*, 4 (2), 1554-1571.
- VALDES, J., (2000). *Las redes semánticas naturales. Usos y aplicaciones en psicología social*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- VALDEZ, J., CRUZ, A., y GARCÍA, R. (2004). Significado psicológico de "México" entre niños. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*, 14 (1), 101-111
- VERA, J., PIMENTEL, C., y BATISTA, J. (2005). Redes semánticas: Aspectos teóricos, técnicos metodológicos y analíticos. *Ra Ximhai*, 1 (3), 439-451.
- ZARACHO, E., y YANHO, C. (2011). Correlación de la calidad de vida- satisfacción y niveles de burnout en cajeros de supermercados de Asunción. *Eureka: Asunción (Paraguay)*, 8 (1), 19-34.
- ZERMEÑO, A., ARELLANO, A., y RAMÍREZ, V. (2005). Redes semánticas naturales: técnica para representar los significados que los jóvenes tienen sobre televisión, internet y expectativas de vida. *Estudios sobre las culturas contemporáneas. Época II*, 22 (2), 305-334.