

**El agotamiento emocional en los profesores de Nuevo León, México:
un estudio de géneros**
Por Tevni Grajales G.

Agotamiento emocional en el contexto laboral se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir o sensibilidad se disipa o disminuye. Para Babakus, Cravens, Johnston y Moncrief (1999), el agotamiento emocional se caracteriza por la sensación de que el tanque emocional individual se encuentra vacío y falto de energía. Según Maslach y Jackson (1981) el agotamiento emocional junto con el cinismo o despersonalización y la falta de realización personal constituyen la triple dimensión del burnout; por ello propusieron el Maslach Burnout Inventory (MBI) que utiliza dos escalas de medición: una de intensidad y otra de frecuencia.

Después de dos décadas de estudios sobre el burnout existe consenso en señalar que el componente más determinante es el agotamiento emocional (Turnipseed y Moore, 1999), lo cual para algunos es la raíz del burnout (Cordes y Dougherty, 1993; Gaines y Jermier, 1983). El agotamiento emocional se manifiesta cuando el trabajador toma conciencia de su incapacidad para seguir sirviendo a sus clientes con el mismo entusiasmo como lo hacía en sus primeros tiempos y es potencialmente importante para explicar un amplio rango de conductas y actitudes por parte del servidor social (Gaines y Jermier, 1983; Lee y Ashforth, 1990; Singh, Goolsby y Rhodes, 1994). Los principales antecedentes del agotamiento emocional que se identifican en la literatura son la ambigüedad y el conflicto del papel (role) que cumple el empleado.

Babakus et al. (1999), en un estudio sobre personas dedicadas a ventas, encontraron que el conflicto del papel (role) tiene un impacto significativo en el agotamiento emocional y que la ambigüedad del papel (role) tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral. Al mismo tiempo señalan que el agotamiento emocional tiene un impacto negativo sustancialmente grande en la satisfacción laboral, lo que implica que el agotamiento emocional antecede al decaimiento de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral para Rosenbaum (1999) es hacer bien un trabajo que se disfruta sintiéndose recompensado por los esfuerzos y para Kreitner y Kinicky (1997) es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo. Lo que permite vislumbrar de qué manera el agotamiento emocional puede relacionarse en términos de causa y efecto con la satisfacción laboral.

Un antecedente del burnout y por consecuencia del agotamiento emocional es lo que se podría denominar el involucramiento o dedicación al trabajo. Se afirma que este deseo de lidiar exitosamente a favor de otros, particularmente cuando tienen problemas, genera una tensión emocional crónica que desemboca en agotamiento emocional (Maslach y Leiter, 1997).

Otra dimensión de la investigación sobre agotamiento emocional incluye estudios comparativos desde la perspectiva del género de los cuales se mencionan algunos a continuación. En un estudio realizado entre 344 administradores de asuntos estudiantiles, Howard-Hamilton,

Palmer, Johnson y Kicklighter (1998) encontraron que las mujeres informan mayores niveles de agotamiento emocional y que las relaciones entre el agotamiento emocional y varias de las características o actividades estudiadas son diferentes al observar mujeres y hombres. Estos resultados contrastan con los obtenidos por Van Horn, Schaufeli, Greenglass y Burke (1997), quienes estudiaron 1811 maestros canadienses y holandeses encontrando un mayor agotamiento emocional en los varones al compararlos con las mujeres. Una década antes Williams (1989), al estudiar 492 enfermeras, trabajadores sociales y maestros entre 23 y 80 años de edad en Carolina del Sur, encontró una relación significativa entre el agotamiento emocional con el grado de empatía emocional, siendo la empatía significativamente mayor en las mujeres que en los hombres. Otro estudio realizado por Strykowska y Trzeciakowska en Polonia (1994) concluyó que al comparar las mujeres entre sí, las que tiene mayores niveles de logro académico tiene una mayor susceptibilidad hacia el burnout y de manera particular con respecto al agotamiento emocional. Al comparar según su género a un grupo de 304 policías con el mismo grado institucional, Norvell, Hills y Murrin (1993) observaron que los varones experimentan un mayor grado de agotamiento emocional y mayor insatisfacción en el trabajo que sus compañeras oficiales.

Aunque el agotamiento emocional ha sido objeto de estudio desde mediados de los años 70 son muy pocos los estudios realizados en el contexto latinoamericano, lo cual condujo al interés por observar la forma como el fenómeno del agotamiento emocional se presenta desde una perspectiva de géneros entre profesores de escuelas preparatorias del Estado de Nuevo León en México.

Problema

Según la teoría del agotamiento emocional, éste se presenta con mayor frecuencia entre personas que manifiestan un alto grado de involucramiento en sus tareas laborales motivadas por metas poco realistas suponiéndose una relación de causalidad entre involucramiento y agotamiento emocional. Por otra parte se considera que la satisfacción laboral del empleado disminuye en la medida que el agotamiento emocional se incrementa. De ser así entre los profesores de preparatoria en Nuevo León se buscó determinar si la experiencia es la misma tanto para los hombres como para las mujeres.

Este estudio realizado durante el año 2000 buscó dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Difieren las maestras de los maestros de preparatoria en Nuevo León según su nivel de agotamiento emocional y la forma como éste se relaciona con el grado de involucramiento en la labor docente y con la satisfacción laboral?

Se utilizaron tres escalas de medición: la primera consiste en los nueve indicadores del factor agotamiento emocional de la versión hispana del Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1997). La segunda escala mide el grado de involucramiento del maestro en su labor; con

ese propósito se utilizaron los 24 indicadores de respuestas múltiples del componente J del Inventario de Actividades de Jenkins (Jenkins, Zyzanski y Rosenman, 1992). La escala de satisfacción laboral fue elaborada por Viera Padilla (1998) y contiene catorce declaraciones para ser contestadas en una escala de 1 a 7 según grado de satisfacción.

Previa autorización de las autoridades correspondientes, la encuesta fue enviada durante el mes de mayo de 2000 a 1045 profesores de escuelas preparatorias en el Estado de Nuevo León, México seleccionados mediante un muestreo aleatorio estratificado de racimos de entre una población total 4905 maestros. Del total de encuestas distribuidas se recuperaron 704 formularios con información completa. Los resultados obtenidos se presentan a continuación.

Resultados

El total de profesores que constituyen la muestra de este estudio es de 704. De este total el 56% son varones y el 3% apenas cursa su primer año de trabajo, teniendo el 42% diez o menos años de experiencia. En el caso de las mujeres, que representa un total de 312 casos, el 4.5% tiene un año de experiencia y el 49% tiene menos de once años de servicio en contraste con los varones de los cuales el 64% tiene más de diez años de servicio. Un mayor porcentaje de varones (43% de 392) tiene empleo de tiempo completo comparado con las mujeres (34% de 312), en tanto el mismo porcentaje (3.8%) de cada sexo se dedica a reemplazo temporal.

Respecto a las variables en estudio se pudo observar que aunque los varones informan una media superior (668.1), no difieren de manera significativa con las mujeres (67.3) en el grado de satisfacción laboral ni en su grado involucramiento en el trabajo (varones = 197, mujeres = 192). Sin embargo en la variable denominada grado de agotamiento emocional las profesoras alcanzan una media (13.6) significativamente mayor ($t_{(632)}=2.65$, $p=.008$) a la de los varones (11.6).

Respecto a la relación que pueda existir entre el grado de agotamiento emocional con la satisfacción laboral y el involucramiento en el trabajo, se observó que en general existe una relación negativa significativa entre el agotamiento emocional y las variables satisfacción laboral ($r= -.33$, $p=.000$) e involucramiento en el trabajo ($r= -.11$, $p=.007$). Al observar las relaciones según se

presentan por género, se encontró que no existe relación significativa entre el grado de involucramiento en el trabajo y el cansancio emocional de las mujeres ($r = -.08$, $p = .162$).

Discusión

Según los resultados obtenidos en este estudio y desde una perspectiva general, la dedicación al trabajo y la satisfacción laboral que perciben los profesores responde a una teoría generalizada que supone que a mayor agotamiento emocional la satisfacción laboral y el grado de involucramiento de los maestros en su trabajo es menor.

Los resultados ofrecen evidencias de una tendencia por parte de los varones a disminuir su involucramiento en el trabajo a medida que su agotamiento emocional aumenta suponiendo que exista una relación de causa-efecto entre agotamiento emocional e involucramiento en el trabajo; situación diferente en el caso de las profesoras quienes no muestran relación significativa entre el agotamiento emocional y el grado de involucramiento en el trabajo. Esta situación resulta interesante al considerar que las mujeres observadas experimentan niveles de agotamiento emocional significativamente mayor que los varones. Se puede decir que las mujeres, a pesar de sus niveles de agotamiento emocional significativamente mayores que los varones, conservan una mejor disposición hacia el involucramiento en el trabajo al compararlas con sus colegas varones. Los hombres con menores niveles de agotamiento emocional claudican con mayor facilidad ante el involucramiento en su trabajo.

La mayoría de los estudios realizados desde que Goleman (1995) popularizó el concepto de inteligencia emocional parecen indicar que la mujer tiene una inteligencia emocional significativamente superior a la del hombre, lo que se puede verificar si consideramos que las escalas de medición de la inteligencia emocional proponen criterios de evaluación diferentes para hombres y para mujeres (Mehrabian, 1996; Mehrabian, Young y Satos, 1988). La sensibilidad emocional de la mujer puede explicar su mayor propensión al agotamiento emocional según puede inferirse de los resultados de enfermeras presentados por Williams (1989), pero al mismo tiempo esa sensibilidad puede contribuir a su capacidad para conservar la ecuanimidad ante la responsabilidad laboral.

Los resultados de este estudio concuerdan con Howard-Hamilton et al. (1998) al atribuir a las mujeres un mayor nivel de agotamiento emocional, pero contrasta con los resultados obtenidos entre profesores holandeses y canadienses en que los varones manifestaron mayor nivel de agotamiento emocional que las mujeres (Van Horn et al,1997). El estudio del agotamiento emocional entre oficiales de policía en el estado de Florida, EE. (Norvell, Hills y Murrin,1993) también encontró mayor agotamiento emocional entre los varones, lo que lleva a suponer que la forma en que las personas experimentan el agotamiento emocional está determinado de alguna manera por factores de orden socio-cultural además de los factores relacionados con la persona y con la organización , como lo propone la literatura.

Al considerar las condiciones de trabajo de las profesoras en Nuevo León, se observa que a diferencia de los varones, la mayoría de las mujeres trabajan como profesoras de tiempo parcial (54%) en contraste con el 43% de sus compañeros profesores. Esta situación implica que son más las mujeres que los varones que pueden estar concurriendo a más de una institución para completar su salario. Por lo que no resulta difícil entender que las profesoras de preparatoria en Nuevo León manifiesten niveles de agotamiento emocional significativamente superiores a los de sus colegas varones.

Richardsen, Burke y Mikkelsen (1999) afirman que las iniciativas organizacionales para apoyar y desarrollar las carreras profesionales de las mujeres contribuyen a disminuir el grado de agotamiento entre ellas conduciendo a mayor satisfacción en la vida. De ser así, es evidente la necesidad de que en Nuevo León se tomen medidas administrativas para facilitar las condiciones laborales de las profesoras reconociendo las diferencias prácticas que se presentan por causa del género, acción que se justifica ante la evidente disposición de la mujer por mantenerse involucrada en su labor a pesar de enfrentar un mayor nivel de agotamiento emocional.

Conclusión

Se concluye que las profesoras de preparatoria en Nuevo León, a pesar de experimentar mayores niveles de agotamiento emocional que sus compañeros varones, no permiten que esa situación interfiera en la forma como se comprometen con su función profesional; cosa que sí

sucede con sus colegas varones. Además se advierte la necesidad de estudios que identifiquen y orienten medidas administrativas que tiendan a apoyar y facilitar las condiciones de trabajo particulares de la mujer como profesora especialmente de aquellas que laboran como docentes de tiempo parcial.

Referencias

- Babakus, Emin; Cravens, David W., Johnston, Mark y Moncrief, William C. (1999). The role of emotional exhaustion in sales force attitude and behavior relationships. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 27(1), 58-70.
- Cordes, C. L. y Dougherty, T.W. (1993). A review of an interation of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Gaines, J. y Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26, 567-586.
- Goleman, Daniel. (1995). *La inteligencia emocional*. México: Javier Vergara.
- Howard-Hamilton, Mary F.; Palmer, Carolyn; Johnson, Susan y Kicklighter, Melissa. (1998). Burnout and related factors: Differences between women and men in student affairs. *College Student Affairs Journal*, 17(2), 80-91.
- Jenkins C. D.; Zyzansky S. J. y Rosenman, R. H. (1992). *Inventario de Actividades de Jenkins -JAS*. Madrid: Publicaciones de Psicología Aplicada.
- Kreiter, Robert y Kinicki, Angelo. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid: McGraw-Hill.
- Maslach, Christina y Jackson, Susan. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, Christina y Leiter, Michael. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Mehrabian, A. (1996). *Manual for the Balanced Emotional Emphaty Scale (BEES)*. Alta Mesa, CA: Mehrabian.
- Mehrabian, A., Young, A. L. y Satos, S. (1988). Emotional empathy and associated individual differences. *Current Psychology: Research & Reviews*, 7, 221-240.
- Norvell, Nancy K.; Hills, Holly A. y Murrin, Mary R. (Sep. 1993) Understanding stress in female and male law enforcement officers. *Psychology of Women Quarterly*, 17(3), 289-301.
- Richardsen, Astrid M.; Burke, Ronald J. y Mikkelsen, Aslaug. (1999). Job pressures, organizational support, and health among Norwegian women managers. *International Journal o Stress Management*, 6(3), 167-177.

- Rosenbaum, Mike (1999). *Job satisfaction: Point to consider*. On line documento www. URL (<http://www.diamond.ge.ic.ac.uk./msr/careers/page-4--html>)
- Singh, Jagdip; Goolsby, Jerry G. y Rhodes, Gary K. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representative. *Journal of Marketing Research*, 31, 558-569.
- Strykowska, M. y Trzeciakowska, A. (1994). Social support, job satisfaction and professional burn-out in women. *Przegląd Psychologiczny*, 37(3), 387-393.
- Turnipseed, D. y Moore, J. (1999). *The emotional exhaustion and stress of health care professionals and exploratory study* University of Indiana On line (<http://www.sbaer.uca.edu/docs/proceedingsII/97wds515.txt>)
- Viera Padilla, Sara. (1998). *Expectativas formales e informales del sistema educativo como predictoras de la satisfacción en el trabajo de docentes de secundaria en el Estado de Nuevo León, México*. Tesis doctoral, Universidad de Morelos, Morelos, Nuevo León, México.
- Van Horn, Joan E.; Schaufeli, Wilmar B.; Greenglass, Esther R. y Burke, Ronald J. (1997). A Canadian-Dutch comparison of teacher's burnout. *Psychological Reports*, 81(2), 371-382.
- Williams, Carol A. (1989). Empathy and burnout in male and female helping professionals. *Research in Nursing & Health*, 12(3), 169-178.