



**VNIVERSIDAD
D SALAMANCA**

TESIS DOCTORAL

***Estresores laborales y calidad de vida en pilotos hispanoparlantes de
aeronaves comerciales.***

Carla Aguirre Mas

Director:

Dr. D. José Carlos Sánchez García

2014



**VNiVERSiDAD
D SALAMANCA**

***Estresores laborales y calidad de vida en pilotos hispanoparlantes de
aeronaves comerciales.***

***Tesis presentada en el Departamento de Psicología Social y Antropología
de la Universidad de Salamanca, dirigida por el profesor Dr. D. José
Carlos Sánchez García, para la obtención del Título de Doctor por la
Universidad de Salamanca.***

Salamanca, 2014



**VNIVERSIDAD
D SALAMANCA**

**Facultad de Psicología
Departamento de Psicología Social y Antropología**

D. Carla Andrea Ximena Aguirre Mas, con pasaporte chileno N° 12.614474-1, alumna del Doctorado en Psicología Social y Antropología de las Organizaciones,

SOLICITA

sea aceptada a trámite de evaluación y lectura para optar al Título de doctor, la tesis “Estresores laborales y calidad de vida en pilotos hispanoparlantes de aeronaves comerciales”.

Octubre/2014

Fdo. Prof. Dr. D. José Carlos Sánchez García

Director de la tesis

Alumna

Carla Andrea Ximena Aguirre Mas

SR. DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA SOCIAL Y ANTROPOLOGÍA

2014

Agradecimientos

Al profesor Dr. José Carlos Sánchez García, mi director, sin su ayuda esta tesis no habría sido posible.

A mis compañeros de trabajo, mis amigos, especialmente a Rossana y a mis “hijos mascotas”

A todos ellos mis infinitas gracias.

Índice General

Índice General	Pág. 4
<i>Índice de Tablas y Figuras</i>	8
<i>Índice de Tablas</i>	8
<i>Índice de Figuras</i>	12
<i>Introducción</i>	13
<i>Capítulo I. Planteamiento del problema</i>	17
1.1. Objetivos generales	21
1.2. Objetivos específicos	21
<i>Capítulo II. Marco teórico</i>	22
2.1. Factores humanos en aviación: el profesional piloto	22
2.2. Calidad de Vida en los profesionales Pilotos de la Aviación Civil	31
2.3. La psicología social y organizacional: herramientas para la mejora de la calidad de vida laboral	35
2.4. Los indicadores a estudiar	37
2.4.1. Los estresores laborales	38
2.4.2. Estrés y síntomas psicósomáticos de estrés	50
2.4.3. Burnout	60
2.4.4. Satisfacción laboral	74
2.4.5. Percepción de desempeño	79
2.5. Síntesis e integración teórica	80
2.5.1. Integración teórica de los indicadores de acuerdo al modelo de estresores en Pilotos (Aguirre, 2006)	80
2.5.2. Integración teórica de las variables de acuerdo al	

4.3. Análisis factorial confirmatorio (test estresores laborales)	114
4.4. Análisis de fiabilidad de las escalas	116
4.5. Resultados bivariados	117
4.5.1. Correlaciones de Pearson	117
4.5.2. Modelos de regresión	119
4.5.2.1. Modelo 1 VD: Síntomas psicossomáticos. de estrés	119
4.5.2.2. Modelo 2 VD: Agotamiento	121
4.5.2.3. Modelo 3 VD: Cinismo	123
4.5.2.4. Modelo 4. VD: Eficacia percibida	125
4.5.2.5. Modelo 5 VD: Satisfacción con la supervisión	127
4.5.2.6. Modelo 6 VD: Satisfacción con el trabajo	129
4.5.2.7. Modelo 7 VD: Satisfacción con el amb. físico	132
4.5.2.8. Modelo 8 VD: Desempeño percibido	134
4.5.2.9. Resumen resultados modelos de regresión	136
Capítulo V. Discusión	138
5.1. Estudio de las dimensiones de detonantes de estrés.	138
5.2. Resultados descriptivos	139
5.3. Los estresores laborales como variables influyentes	142
5.4. Modelo teórico de estresores y sus consecuencias en la calidad de vida de los profesionales pilotos	149
5.4.1. Cuestionamiento desde la psicología social del concepto de bienestar laboral y calidad de vida en el trabajo. Propuesta de modelo	149
5.5. Estrategia de intervención	154
Capítulo VI. Conclusiones	161
Referencias	166

Páginas webs consultadas	175
Anexos	177
<i>Anexo I Cuestionarios</i>	177
<i>Anexo II. Análisis Factorial Exploratorio Instrumentos</i>	187
<i>Anexo III. Análisis Factorial Confirmatorio Test Estresores</i>	221

Índice de Tablas y Figuras

Tablas

<i>Tabla</i>	<i>Página</i>
1. Datos sociodemográficos de la muestra	89
2. Datos normativos para corrección test estresores laborales	93
3. Datos normativos para corrección del test síntomas psicosomáticos de estrés	95
4. Datos normativos para la corrección del test Burnout	96
5. Datos normativos para la corrección test satisfacción laboral	97
6. Datos normativos para la corrección del test percepción de desempeño	98
7. Resultados de medias y desviaciones típicas	99
8. Resultados descriptivos estresores: Factores del ambiente físico	100
9. Resultados descriptivos estresores: Factores organizacionales	101
10. Resultados descriptivos estresores: Factores extra organizacionales	102
11. Resultados descriptivos estresores: Relaciones interpersonales	103
12. Resultados descriptivos: Síntomas psicosomáticos de estrés.	104
13. Resultados descriptivos Burnout: Agotamiento	105
14. Resultados descriptivos Burnout: Cinismo	105
15. Resultados descriptivos Burnout: Eficacia profesional	106
16. Resultados descriptivos Burnout	106
17. Resultados descriptivos Satisfacción laboral: con el trabajo	107
18. Resultados descriptivos Satisfacción laboral: ambiente físico	107
19. Resultados descriptivos Satisfacción laboral: Supervisión	108
20. Resultados descriptivos.: Desempeño percibido	108

21. Análisis factorial exploratorio instrumento Estresores laborales.	110
22. Análisis factorial exploratorio instrumento Síntomas psicossomáticos de estrés.	111
23. Análisis factorial exploratorio instrumento Burnout.	112
24. Análisis factorial exploratorio instrumento Satisfacción laboral	113
25. Análisis factorial exploratorio instrumento Desempeño percibido	113
26. Resultados de ajuste de los dos modelos estudiados para el Análisis Factorial Confirmatorio	114
27. Análisis de fiabilidad de las escalas	117
28. Correlaciones de Pearson	118
29. Resumen del Modelo 1	120
30. Anova modelo 1.	120
31. Coeficientes modelo 1	121
32. Resumen del modelo 2	122
33. Anova modelo 2	122
34. Coeficientes modelo 2	123
35. Resumen del modelo 3	124
36. Anova modelo 3	124
37. Coeficientes modelo 3	125
38. Resumen del modelo 4	126
39. Anova modelo 4	126
40. Coeficientes modelo 4	127
41. Resumen del modelo 5	128
42. Anova modelo 5	128
43. Coeficientes modelo 5	129
44. Resumen del modelo 6	130

45. Anova modelo 6	130
46. Coeficientes modelo 6	131
47. Resumen del modelo 7	132
48. Anova modelo 7	132
49. Coeficientes modelo 7	133
50. Resumen del modelo 8	134
51. Anova modelo 8	134
52. Coeficientes modelo 8	135
53. Resumen de resultados modelos de regresión.	136
54. Resumen de los ítems propuestos para cada instrumento	178
55. Comunalidades. Totalidad de los instrumentos	189
56. Varianza total explicada total. Totalidad instrumentos.	192
57 Matriz de componentes. Todos los instrumentos.	197
58. Matriz de componentes rotados. Todos los instrumentos	200
59. Matriz de transformación de los componentes. Todos los instrumentos	201
60. KMO y prueba de Barlett. Test Estresores Laborales.	202
61. Matriz de componentes. Test Estresores Laborales	203
62. Comunalidades. Test Estresores Laborales	204
63. Varianza total explicada. Test Estresores Laborales	204
64. Matriz de componentes rotados	205
65. Matriz de transformación de los componentes. Test Estresores Lab.	206
66. KMO y prueba de Barlett. Test Burnout	207
67 Comunalidades test Burnout	207
68. Varianza total explicada test Burnout	208
69. Matriz de componentes test Burnout	209
70. Matriz de componentes rotados test Burnout	210

71. Matriz de transformación de los componentes test Burnout.	210
72. KMO y prueba de Barlett test Satisfacción laboral	211
73. Comunalidades test Satisfacción laboral	211
74. Varianza total explicada test Satisfacción laboral	212
75. Matriz de componentes test Satisfacción laboral	213
76. Matriz de componentes rotados test Satisfacción laboral	214
77. Matriz de transformación de los componentes. Test Satisfacción	214
78. KMO y prueba de Barlett. Test Síntomas psicosomáticos de estrés.	215
79. Comunalidades test Síntomas psicosomáticos de estrés.	215
80. Varianza total explicada. Test Síntomas psicosomáticos de estrés	216
81. Matriz de componentes test Síntomas psicosomáticos de estrés.	216
82. Matriz de componentes rotados. Test Sint. Psicosom. de estrés.	217
83. KMO y prueba de Bartlett. Test Desempeño Percibido	218
84. Comunalidades. Test Desempeño Percibido	218
85. Varianza total explicada. Test Desempeño Percibido	218
86. Matriz de componentes. Test Desempeño Percibido	219
87. Matriz de componentes rotados	219

Índice de Figuras

<i>Figura</i>	<i>Página</i>
1 Modelo de Calidad de Vida de Schalock (2004)	32
2 Enfoques propuestos para las mediciones de éste trabajo	34
3. Modelo de desarrollo del Burnout	72
4. Modelo de estudio propuesto para pilotos de aeronaves comerciales	83
5. Modelo de Schalock (2004) con integración de las variables que se propone estudiar.	85
6. Modelo Confirmatorio Análisis de 4 factores	116
7. Modelo de resultados hallados en la investigación	152
8. Modelo de Schalock con integración de resultados del estudio.	153
9. Resultado 1 del Análisis Factorial Confirmatorio del modelo unifactorial del test Estresores Laborales	220
10. Resultado 1 del Análisis Factorial Confirmatorio del modelo de cuatro factores del test Estresores Laborales	221
11. Resultado 2 del Análisis Factorial Confirmatorio del modelo de cuatro factores del test de estresores laborales.	223

INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la experiencia de la autora, como psicóloga aeronáutica, y a la exhaustiva revisión bibliográfica, es posible afirmar que el escenario de trabajo de los pilotos de aeronaves comerciales está colmado de potenciales fuentes de estrés, constituyéndose éstos como una serie de estímulos tensionantes que impactan directamente sobre su bienestar y calidad de vida causando, en muchos casos, insatisfacción laboral, estrés y burnout, entre otros (Aguirre y Vauro, 2008). Y este efecto también repercute en el bienestar de las organizaciones.

Se ha podido comprobar que estas consecuencias en los pilotos, durante su actividad laboral, pueden dar lugar a errores de distinta magnitud, pudiendo incluso llegar a graves desastres como lo son los accidentes aéreos, dado que las consecuencias como el estrés y el burnout limitan capacidades físicas y mentales promoviendo diversas manifestaciones somáticas (dolores de espalda, cefaleas, etc.), cognitivas (olvidos, falta de atención, o concentración, entre otras) o conductuales, que repercuten en la actividad profesional de los pilotos (Aguirre y Vauro, 2008).

Así, no solo puede significar un costo inmediato para la organización y la empresa la falta de salud y el absentismo que este pueda generar en el trabajador como respuesta a los estresores laborales, sino que los costos del error humano asociados al estrés pueden significar millonarias pérdidas económicas y humanas a mediano y largo plazo.

De acuerdo con todos estos hechos se justifica que el objetivo fundamental de la presente investigación se centre en estudiar cuáles son los estresores laborales a los que están sometidos los pilotos de aeronaves comerciales y

cuál es el impacto de los mismos en una serie de indicadores laborales que determinan la calidad de vida profesional y personal de estos trabajadores.

Con respecto a ello la revisión bibliográfica no evidenció estudios correlacionales para esta muestra entre los estresores laborales y los indicadores de calidad de vida propuestos (satisfacción laboral, burnout, síntomas psicossomáticos de estrés y desempeño percibido), por lo cual este estudio se organizó con la intención de llenar ese vacío, prometiendo resultados reveladores para generar estrategias que mejoren la organización del trabajo (disminución de errores, de absentismo, entre otros) y la calidad de vida de estos pilotos (promover salud y bienestar, desempeño, entre otros).

Para lograr este objetivo se propuso estudiar a una muestra de 863 pilotos hispanoamericanos asociados a IFALPA de 7 nacionalidades distintas suministrándoles un instrumento de evaluación de estresores laborales construido por la autora, a los efectos de validarlo con el análisis factorial exploratorio y confirmatorio. También se suministraron instrumentos de evaluación de burnout, satisfacción laboral, síntomas psicossomáticos de estrés y desempeño percibido (estos dos últimos también construidos por la autora) los que sirvieron para realizar un estudio correlacional con los estresores laborales.

El estudio cuantitativo fue complementado con datos cualitativos extraídos de entrevistas semi estructuradas a los pilotos, a los efectos de que dichos datos evidenciaran la experiencia directa de los profesionales con los estresores laborales. Los estudios cuantitativos y cualitativos propuestos, permiten dar una visión fidedigna de la percepción de los profesionales en relación a las características de su trabajo, su jornada laboral y el impacto de los desencadenantes de estrés en su calidad de vida.

Los datos recogidos tuvieron carácter de censo puesto que se incluyó a toda la población hispanoparlante asociada a IFALPA, siendo ésta la primera y única vez que se realiza a la fecha un estudio de tal magnitud con las características técnicas orientadas a evaluar los estresores laborales y su impacto en una serie de indicadores laborales que determinan la calidad de vida de estos trabajadores.

La investigación realizada permitió, no solo establecer los estresores que en el ámbito organizacional laboral de estos profesionales atentan contra su bienestar, sino también elaborar un modelo de intervención que suprima dichas carencias y permita a los profesionales mejorar su calidad de vida y eficacia laboral.

La presente investigación tiene relevancia social, práctica y metodológica. Social porque contribuye a la prevención y enfrentamiento del estrés laboral a nivel individual y organizacional, promoviendo un movimiento estratégico en mejora de la calidad de vida de los profesionales y la eficacia de las organizaciones aeronáuticas.

Su relevancia práctica está afianzada en que sus resultados y conclusiones arrojan información que podría optimizar la gestión de Recursos Humanos de cualquier organización del medio aeronáutico, permitiendo a los especialistas del área una visión comprensiva y global de las causas del estrés laboral con el objetivo de establecer medidas correctivas.

Su aporte metodológico se debe a que éste es un estudio que ha sido realizado por primera vez con la combinación de instrumentos propuestos, validando 3 escalas, permitiendo una exhaustiva investigación con integración de metodología cuantitativa y cualitativa de la etiología organizacional del estrés laboral (estresores), y sus consecuencias en una serie de indicadores, lo que ha dado lugar a otro punto de vista (generando un modelo) en relación a

las variables organizacionales a desplegar para el óptimo rendimiento de los profesionales y la mejor eficacia de la organización.

Finalmente la relevancia integrada de la presente investigación es diagnosticar mediante identificación taxonómica los principales estresores de orden organizacional para los pilotos de aeronaves comerciales. Una vez tipificados se pueden intervenir y evitar así fallos a nivel de seguridad operacional pues afectan directamente la toma de decisiones de los pilotos a la hora de operar la aeronave en cabina, esto quedó demostrado en la investigación llevada a cabo por Aguirre y Vauro (2008) destacando la incidencia del estrés organizacional sostenido sobre las funciones cognitivas superiores para una muestra de pilotos chilenos, y como este último provocaba alteraciones recurrentes en funciones cognitivas superiores como memoria, atención y toma de decisiones.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés laboral cobra año tras año miles de víctimas, acarreado no solo costes económicos sino también sociales y culturales. Por éste motivo diversas organizaciones, nacionales e internacionales relacionadas con lo laboral (como por ejemplo la OIT) se esfuerzan por prevenir y advertir de los costes que significan para las empresas y los trabajadores dicha enfermedad.

En la medida en que las tareas laborales se caracterizan por presentar abundantes y poderosos estresores laborales, que se conjugan con elementos asociados tales como: características de personalidad de los trabajadores, o cambios supra organizativos, se corre el riesgo de que los trabajadores padezcan estrés y consecuentemente puedan ingresar en procesos de desequilibrios de la salud, como lo es el “Síndrome de estar quemado” (Burnout).

Estos procesos conllevan como características una serie de síntomas psicosomáticos y de disminución de las capacidades cognitivas como la limitación de la atención, el pensamiento, el lenguaje, la memoria o las habilidades aprendidas y automatizadas, dado que en ámbitos laborales estresantes estas capacidades tienden a ocupar un margen reducido por la necesidad de vigilar y reorganizar dichos ambientes con diferentes grados de caos, anomia y hostilidad que producen tensión, por lo que exigen una

continuada dedicación de gran parte de la capacidad cognitiva para comprenderlos y/o controlarlos.

En función de lo anterior merma, no solo las capacidades cognitivas sino otras variables psíquicas especialmente relevantes y predictoras del rendimiento, como la satisfacción laboral pudiendo llegar a grados elevados de insatisfacción y generando en los trabajadores falta de compromiso organizacional, intención de abandono y un descenso del desempeño laboral, lo cual volverá al profesional más propenso a cometer accidentes (Aguirre y Vauro, 2008).

Esta profesión, identificada por el Instituto de Ciencia y Tecnología de la Universidad de Manchester (Casalnova y Di Martino, 1994) como en tercer lugar en el ranking de profesiones más estresantes, se caracteriza por una serie de tareas especialmente complejas como la de ser responsable de la seguridad de la operación del avión y de sus ocupantes, contar con la autoridad para dar todas las órdenes que juzgue necesarias con el propósito de afianzar la seguridad del avión, las personas o sus propiedades, o asegurarse que el peso del avión y su mantenimiento del equilibrio están dentro de los límites calculados para operar, entre otras tantas tareas. Asimismo, una serie de estresores de variados órdenes se suman a las tareas, entre ellos se pueden mencionar los factores organizacionales (reglas que regulan las interacciones y comportamientos del individuo en el trabajo) o los factores del ambiente físico (ruido, iluminación, vibración, temperatura, higiene, toxicidad, condiciones climatológicas) (Aguirre, 2006), entre otros. De acuerdo con lo anterior es fácil comprender porqué según el Manual de gestión de la seguridad operacional de la OACI (2006), de cada 4 accidentes aéreos, 3 son por causa de errores humanos, en los cuales se identifican a individuos aparentemente sanos y con las calificaciones apropiadas que no pudieron actuar de manera óptima debido al peso de los factores organizacionales que determinan la calidad y carga de trabajo puesto que influyen en su toma de decisiones inmediatas.

El entorno laboral que posee el cargo tampoco favorece la calidad de vida laboral de los pilotos según Zoppi (2008), quien, en su artículo “Riesgo ergonómico en pilotos comerciales y controladores de tránsito aéreo”, presenta las características del lugar de trabajo de un piloto comercial como:

Equipo pequeño de trabajo.

Relación formal verticalista.

Escaso conocimiento personal entre los integrantes.

Procedimientos estrictos y estandarizados.

Elevada concentración y especialización.

Ambiente aislado del exterior.

Riesgo de vida para sí o para terceros.

Tomas de decisiones en tiempo acotado y basadas con frecuencia en información con alto grado de imprevisibilidad.

Frecuente alternancia de roles.

Driskell, Salas, Johnston y Wollert (2006) por su parte, plantean que existen diversas situaciones con altos niveles de estrés que una tripulación de avión comercial debe afrontar y como esto afecta a su desempeño, destacando dos investigaciones realizadas en las cuales se estudiaron los siguientes ámbitos:

Primero, que una tripulación en la que han volado todos juntos recientemente se desempeña mejor dentro de situaciones estresantes en comparación a una que se acaba de conocer.

Y segundo: el impacto que tiene el líder (en este caso el capitán) en el desempeño de la tripulación en situaciones de mucho estrés.

Como ya fue expresado al principio, un mal desempeño por parte de la tripulación y en este caso del piloto comercial se puede traducir en un accidente aéreo, lo que representa una gran pérdida para las Aerolíneas que sufren un eventual siniestro.

Según BOEING Co. los accidentes aéreos se producen porque en un 70% de los casos hay fallas de la tripulación, 10% fallas del avión, 6% meteorología, 5% controladores de tránsito, 4,7% otros (Driskell et al., 2006).

Entre 1978 y 1990, de los 37 accidentes más importantes en Estados Unidos, se identificaron 302 errores, donde los más comunes estaban relacionados a procedimientos, decisiones tácticas, y fallas de alguno de los miembros de la tripulación. El error más frecuente era una falla táctica del capitán, un error de omisión (Driskell et al., 2006).

De acuerdo con el manual de gestión de la seguridad operacional existen dos efectos que son considerados como altamente relevantes por las empresas en cuestión y es primero por el costo directo (monetario) que tiene un accidente aéreo y segundo, son los costos indirectos (menos tangibles) que se dan en estas situaciones (OACI, 1998).

Todos estos resultados en torno al error humano en los pilotos de aviación nos plantean las siguientes preguntas en relación a las causas organizacionales que lo afectan:

¿Cuáles son los estresores laborales en la profesión de pilotos? ¿Y cuál es la relación de estos estresores con la calidad de vida de estos profesionales?

Siguiendo estas preguntas que guían la investigación se proponen en esta tesis doctoral los siguientes objetivos:

1.1 Objetivos generales

Generar un modelo etiológico que permita determinar cuáles son los estresores organizacionales de más peso en la profesión de pilotos de aeronaves comerciales y a partir de ello promover impacto positivo a través de los siguientes indicadores de calidad de vida laboral: ausencia de síntomas psicosomáticos de estrés y burnout, aumento de la satisfacción laboral y de la percepción positiva de desempeño.

1.2. Objetivos específicos

1. Estudiar las propiedades psicométricas de la escala que evalúa los estresores laborales propios de la profesión de pilotos de aeronaves comerciales: comprobar empíricamente la estructura interna, analizar la fiabilidad de los factores y aportar indicios de validez discriminante de la escala investigada.
2. Realizar un relevamiento taxonómico descriptivo de los siguientes indicadores en la profesión de pilotos de aeronaves comerciales: estresores laborales, síntomas psicosomáticos de estrés, burnout, satisfacción laboral y percepción de desempeño.
3. Estudiar los estresores laborales que explican la disminución de la calidad de vida laboral de los trabajadores según su impacto en los siguientes indicadores: burnout, síntomas psicosomáticos de estrés, baja satisfacción laboral y percepción de desempeño.
4. Construir un modelo teórico de estresores para esta muestra y determinar sus consecuencias en la calidad de vida en base a los resultados obtenidos
5. Plantear una estrategia de intervención para reducir los estresores laborales y su impacto negativo en la calidad de vida de estos trabajadores

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1. Factores humanos en aviación: el profesional piloto.

“Mi trabajo comienza cuando me levanto, el día en que toca volar e inicio la preparación para la tarea: desayunar de acuerdo a la dieta necesaria para el mejor desempeño de funciones, arreglarme el uniforme, revisar que todo en el maletín este completo y dispuesto en orden (manuales del avión, manuales de navegación y demás herramientas necesarias).

Luego me despido de mi familia, a los cuales probablemente no veré dentro de varios días (con la probabilidad de perderme acontecimientos familiares y celebraciones importantes como ser cumpleaños, bautizos, bodas, navidad, año nuevo, entre otros) y recorro el trayecto de casa al aeropuerto. Hasta aquí los niveles de estrés que siento son relativamente bajos. Pero, al llegar al aeropuerto la tarea es revisar junto con el compañero de vuelo y el despachador el plan de vuelo, condiciones meteorológicas y el documento de peso y balance, los que podrían incrementar el estrés si surgiera cualquier dificultad. Al llegar al avión realizo los escaneos que requiere la aeronave tanto en el exterior como en el interior, ajusto los instrumentos de vuelo y navegación para dar paso al abordaje de los pasajeros.

La siguiente fase del proceso es el rodaje y posicionamiento en la pista para el despegue, el cual es una de las fases donde se necesita más concentración ya que es una de las más peligrosas y delicadas del vuelo, el estrés está casi en su punto máximo, esto precede al ascenso el cual es una maniobra delicada, pero en la cual puedo relajarme un poco. Posteriormente se da lugar a la parte

del vuelo llamada vuelo recto y nivelado, en donde me puedo relajar, con esto no quiere decir que no esté al tanto del vuelo y pierda la conciencia situacional, pero de hecho en esta fase del vuelo según la duración del mismo puedo comer, descansar y aún llegar a dormirme. La siguiente maniobra peligrosa y estresante es el descenso en donde debo volver a recuperar elementos de concentración ya que al igual que el ascenso requiere que los parámetros de vuelo sean detalladamente cuidados. Se da paso a la fase de aproximación y aterrizaje en donde los niveles de tensión aumentan al máximo, ya que la concentración debe ser total. De hecho en esta fase está prohibido hablar de cualquier cosa que no sea relativa al vuelo. Después del aterrizaje el piloto se relaja en el rodaje a la posición de llegada. Este proceso lo puedo repetir hasta 6 veces en un día.”

*Relato de un Piloto de la
Aviación Civil Comercial*

El relato presentado corresponde a una visión simplificada de la rutina laboral normal de un profesional piloto perteneciente a una de las agrupaciones hispanoamericana de pilotos asociados a IFALPA. En este relato se pueden apreciar algunas características de sus tareas y condiciones laborales.

IFALPA (“Federation International of Air Line Pilots Associations” o Federación Internacional de Pilotos de Líneas Aéreas), fundada en 1948, por Asociaciones de Pilotos comerciales de 13 países para tener voz en la entonces nueva agencia de la ONU (OACI: Organización Internacional de la Aviación Civil), tiene como misión “*ser la voz global de los pilotos de líneas aéreas, para promover el más alto nivel de seguridad en la aviación en todo el mundo y proveer representación, servicios y apoyo a las Asociaciones miembros*” (Gayon Aguilar, 2008, p. 4). Sus funciones y objetivos principales son “*proteger y mejorar la seguridad en la aviación buscando los más altos estándares, promoviendo un nivel único de seguridad en todo el mundo, así como también*

desarrollar y promover un punto de vista en común en cuanto a los pilotos en relación a: desarrollo técnico en la aviación, objetivos de seguridad aérea, estándares y reglamentos internacionales” (Gayon Aguilar, 2008, p. 4)

Cuando se habla del profesional piloto de la aviación civil aludimos a los factores humanos que más concisamente hacen posible los vuelos civiles, y enseguida los imaginamos situados en escenarios como el del relato, donde desarrollan una difícil actividad, tanto en sus ambientes de trabajo como en sus relaciones con el resto: personas, máquinas, equipos, y procedimientos.

Siguiendo a Montesinos, Giménez y Cantón (2005) los objetivos del estudio de los factores humanos son dos: seguridad y eficiencia. Dentro del sistema aeronáutico, los factores humanos se ocupan de diversos elementos: comportamiento, desempeño, toma de decisiones, relaciones interpersonales, diseño de mandos y presentaciones, disposición general del puesto de pilotaje y la cabina, eficacia en la comunicación, soporte lógico a los ordenadores, mapas, cartas, documentación, selección y personal. El estudio de los Factores Humanos es una parte obligatoria para la obtención de la licencia de los profesionales pilotos

En tal sentido se señala que a la hora de seleccionar un piloto se evalúan sus competencias, se busca en él una serie de cualidades que contribuyan a la seguridad del vuelo, la efectividad y la excelencia, recalcando tras éstas exigencias su importancia como recursos humanos imprescindibles. Dentro de los tópicos a evaluar se encuentran requerimientos que tienen que ver con capacidades intelectuales, físicas, fisiológicas y psicológicas. En general, estas capacidades por más que sean entrenadas, son limitadas, variables e inconstantes (Espinell, 1998). Respecto a las limitaciones intelectuales podemos mencionar el descenso de las capacidades cognitivas que puede darse como consecuencia de estrés; entre las limitaciones físicas, se plantea que estas se dan, debido a que el colapso de los sistemas sensoriales dentro del avión puede coartar la capacidad de reacción de un individuo, mientras que las limitaciones fisiológicas tienen que ver con la necesidad de oxígeno durante

el vuelo la cual puede provocar patologías, y por último las llamadas limitaciones psicológicas las cuales aluden a una serie de variables psíquicas que pueden imposibilitar al individuo a realizar la tarea de forma óptima. De acuerdo con Díaz (1999) las variables psicológicas que concretamente deben ser evaluadas en la selección de pilotos, son: moral y bienestar, motivación, expectativa profesional, idoneidad para el puesto de trabajo (personalidad, estabilidad, seguridad), entorno personal afectivo-emocional y sociabilidad.

Se considera que un alto dominio de las variables antedichas promete una alta eficacia del trabajo de éstos profesionales.

A los efectos de interiorizar al lector en las características del trabajo que realizan se expondrá, a continuación, una breve descripción de las exigencias de sus actividades laborales.

En cada país, el organismo del Estado que se encarga de operar y desarrollar el Sistema Aeronáutico Nacional con seguridad y eficiencia, con personal altamente cualificado y servicios de excelencia es la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC). Dicho organismo se encarga de normar y fiscalizar la actividad aérea, desarrollar la infraestructura aeronáutica y (entre otras cosas) de establecer las normas de vuelo para la tripulación (límites de tiempo de vuelo, períodos de servicio de vuelo, y períodos de descanso), para que las operaciones de las aeronaves se realicen dentro de los márgenes de seguridad aérea.

De acuerdo con la Dirección general de Aeronáutica Civil, los pilotos son parte de la tripulación de vuelo de un avión por ser titular de licencia, a quien se asignan obligaciones esenciales para la operación de la aeronave durante el tiempo de vuelo (OACI, 2006). Dentro de esta tripulación existen los cargos de Comandante de Aeronaves, Primer Oficial (copiloto) y Tripulante Técnico de vuelo (Ingeniero de Vuelo). Pero éste último era requerido en aeronaves más antiguos que las compañías aéreas ya en su mayoría no poseen, quedando

las tripulaciones de vuelo mínimas conformadas por un comandante y un primer oficial.

Los requisitos legales con los cuales un comandante debe cumplir son: contar con una licencia de Piloto de Transporte de Línea Aérea, estar en pleno goce de sus derechos civiles, tener entre 23 y 65 años (aunque a partir de los 60 debe someterse a un mayor control médico) y conocer la legislación aeronáutica nacional e internacional vigente. Este debe ser responsable del manejo y seguridad de la aeronave y la máxima y única autoridad a bordo durante el tiempo de vuelo, gozando de las atribuciones y responsabilidades que la ley y los reglamentos le otorgan para el ejercicio de sus funciones (OACI, 2006).

Los requisitos legales para el primer oficial son tener posesión de la Licencia de Piloto Comercial, Comercial de primera clase, o Piloto de Transporte de línea Aérea; tener una edad comprendida entre los 21 y 60 años, y tener conocimiento de la Legislación vigente y los tratados internacionales aplicables (OACI, 2006)

Algunos ejemplos de las funciones y responsabilidades de éstos profesionales en una compañía comercial incluyen:

Para el Comandante:

- Conocer y estar familiarizado con la legislación aérea pertinente, prácticas y procedimientos, junto con las disposiciones contenidas en el manual de operaciones de la compañía.
- Ser responsable de la seguridad de la operación del avión y la seguridad de sus ocupantes así como de la carga. Dicha responsabilidad comienza en el momento en que él o ella entran al avión con la intención de volar o cuando firman los documentos de vuelo, y termina cuando los documentos de post-vuelo se firman y completan.

- Contar con la autoridad para dar todas las órdenes que juzgue necesarias con el propósito de afianzar la seguridad del avión, las personas o sus propiedades.
- Asegurarse que el peso del avión y su mantenimiento del equilibrio están dentro de los límites calculados para operar.
- Asegurarse de que el repostaje del avión se realiza con la atención necesaria hacia: la correcta calidad y cantidad del combustible, precauciones en cuanto a la seguridad por fuego, y que se remplacen los tapones verificándolos correctamente después del repostaje.

Para el copiloto:

- Es responsable de ayudar al comandante de la seguridad y eficiencia del vuelo.
- Informará al comandante de cualquier incidente que exista y que ponga la seguridad en peligro.
- En caso de incapacidad del comandante el copiloto asumirá el mando.
- Llevar los deberes asignados por el comandante, de acuerdo con los procedimientos operacionales de la compañía.
- Ratificar de forma segura la navegación del avión, mientras mantiene un control continuo e independiente tanto de la posición geográfica del avión como las autorizaciones de los territorios.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto es lógico que los pilotos entiendan que su gestión está comprometida con la seguridad de la aviación, como lo indica la encuesta realizada a finales de 2003 por la Australian Transport Safety Bureau (ATSB) en Australia. La misma encuesta revela que la mayoría de los pilotos creen que las reglas y procedimientos de seguridad, equipamiento y mantenimiento, y la formación son los adecuados (Vogt, Matthews, Vandel y Waught, 2004) y permiten preservar la seguridad operacional en vuelo.

Pocas actividades son sometidas a pruebas y examen tan regular y frecuentemente como los pilotos de líneas aéreas. Estos deben renovar semestralmente sus licencias, para lo cual deben someterse a un examen neuropsicofisiológico muy completo, a un examen de conocimientos teóricos, y a un chequeo de procedimientos normales, anormales y de emergencia, en un simulador Sintético de Vuelo. Frente a cualquiera de éstos exámenes arriesga la pérdida de su licencia para volar, y por tanto, se arriesga también a perder su trabajo.

De acuerdo con las normas de la Dirección General de Aeronáutica Civil vigentes en los distintos países relativo a las limitaciones de tiempo de vuelo, períodos de servicio de vuelo y descanso para miembros de las tripulaciones de vuelo de aeronaves comerciales de pasajeros y/o carga, cuyo peso máximo sea igual o superior a 5.700 Kg. los periodos de tiempo a los que están sujetos los pilotos se enmarcan en los siguientes conceptos (DGAC, 1990):

“Período de descanso. Es todo tiempo continuo en tierra durante el cual el Operador Aerocomercial releva a un Miembro de la Tripulación de toda función relacionada con su empleo, con el objeto que éste se mantenga en descanso para recuperarse física y psíquicamente luego de un Período de Servicio o un Período de Servicio de Vuelo.

Período nocturno. Se entenderá como Período Nocturno el tiempo transcurrido entre las 21:00 horas y las 06:00 horas local, correspondiente al lugar donde se encuentra operando el tripulante.

Período de relevo en vuelo. Es el tiempo durante el transcurso de un vuelo, en el cual un Tripulante es relevado de sus obligaciones, con el objeto de someterse a un reposo a bordo de la aeronave. Este reposo debe efectuarse en un lugar adecuado, debiendo cumplir con los requisitos estipulados en la presente Resolución. El tiempo empleado en reposo no se considera como Período de Descanso.

Período de reten. Período de Servicio durante el cual el Tripulante permanece en calidad de retén, está considerando como Período de Servicio. No obstante en este caso particular no corresponde asignación de descanso entre el término del Período de Retén y el próximo Período de Servicio de Vuelo.

Período de Servicio (P. S.). Es el tiempo correspondiente a cualquiera actividad asignada por el Operador a un Tripulante, ajena al vuelo mismo y a las actividades consideradas como cursos teóricos, cursos prácticos (avión o simulador), seminarios, reuniones, etc.

Período de Servicio de vuelo (P. S. V.). Es el tiempo transcurrido, dentro de un período de veinticuatro horas consecutivas, desde el momento en que un Tripulante se presenta en las dependencias aeroportuarias (o lugar asignado por el Operador) con el objeto de preparar, realizar y finalizar operacional y administrativamente un vuelo comercial, hasta que es despachado liberándosele de toda función. Este puede comprender un vuelo o una serie de vuelos. Se calculará según el itinerario establecido u horario previsto según corresponda, desde una hora antes de comenzar el vuelo hasta treinta minutos después de finalizar éste. Serán considerados también Períodos de Servicio de Vuelo, las siguientes actividades (DGAC, 1990)

- a.- Reentrenamiento periódico en avión o en entrenadores sintéticos de vuelo.
- b.- Prácticas periódicas de evacuación y aterrizaje forzoso.
- c.- Traslado en vuelo, por conveniencia del Operador, para cumplir un Período de Servicio de Vuelo asignado, o el utilizado para trasladarse en vuelo de regreso.

Ahora bien, el tiempo de vuelo se debe distribuir equitativamente entre todos los pilotos que componen una tripulación. Pero, se debe tener en cuenta por norma general, que en ningún caso un piloto puede estar en los controles más de 8 horas, continuadas a pesar de que no siempre se cumple con esta normativa. Este período de tiempo fue cuestionado por las líneas aéreas chilenas en el año 2008, cuando se propuso asignar mayor carga horaria a esta

actividad. Esta proposición fue duramente cuestionada por el Circulo de Pilotos de Chile y por el Sindicato de tripulantes de Lan Chile, en tanto argumentaban que el aumento de la carga horaria ponía en riesgo la seguridad y salud del personal por cuestiones de fatiga y estrés (Aguirre y Vauro, 2008)

Los períodos de descanso, luego de un período de vuelo varían dependiendo del número de horas que este último haya durado, pero corresponde aproximadamente a dos o tres horas más de lo que el período de vuelo ha durado. Por ejemplo, si el período de vuelo fue de 7 horas (ejemplo Santiago-Punta Cana), el período mínimo de descanso deberá ser de 10 horas, pero si el período de vuelo se prolongó por 22 horas (Santiago-Madrid), se deberá descansar por lo menos durante 24 horas. Sin embargo, hay un incremento en las horas de descanso por cambio de longitud geográfica, aumentando en 2 horas por un cambio de 40° (ejemplo: Santiago-Isla de Pascua), y en 30' por cada 15° (ejemplo: Santiago-Buenos Aires) de longitud adicional (DGAC, 1990).

El rol de vuelo es la programación mensual de las actividades de un tripulante. Los roles son confeccionados para dar cumplimiento a los itinerarios publicados, actividades anexas (cursos teóricos, seminarios, cursos prácticos en el simulador de vuelo o avión, etc.) y períodos de retén (turnos). La programación se debe hacer dentro del marco de la normativa vigente en cada país, ya sea para las reglamentaciones de horarios de la jornada laboral o por cualquier otra que delimite las actividades de la profesión. Sin embargo, puede ocurrir que durante el transcurso del mes el rol de vuelo cambie por distintos motivos, y los pilotos deban reacomodar sus horarios (DGAC, 1990).

Las rutas que vuelan los pilotos dependen de los itinerarios de las distintas compañías y del tipo de avión que vuelan. En Chile, por ejemplo, se cuenta con ruta nacional y ruta internacional, cada una de las cuales posee sus particularidades que en algunos casos marca grandes diferencias (DGAC, 1990).

Los vuelos muchas veces incluyen la noche y algunos de ellos tienen cambios importantes de longitud lo que afecta el ciclo circadiano de los pilotos. Se utilizan para estos vuelos tripulaciones compuestas, en las que hay más de un comandante, y en algunos casos, más de un primer oficial. En estos casos tanto las rutas como los aeropuertos suelen estar congestionados y deben realizarse trámites de policía internacional y aduana (DGAC, 1990).

De ésta forma es posible comprender por qué en virtud de sus horarios y características laborales el piloto está sometido a potenciales estresores y es susceptible de padecer estrés, lo que condiciona su calidad de vida.

2.2. Calidad de Vida en los profesionales Pilotos de la Aviación Civil.

Hoy día el concepto de calidad de vida impregna los enfoques actuales de control de programas, planificación y evaluación de diversos servicios, que abordan tanto organismos privados como públicos, servicios que se definen como esenciales para el bienestar de las personas, como el que realizan los pilotos.

La OMS define la calidad de vida como la percepción individual de la posición en la vida en el sistema de valores y contexto de la cultura en el cual se vive y su relación con las metas, estándares, expectativas, e intereses (Gómez Mengelberg, 2009). En tal sentido el trabajo que aquí se presenta se orienta a la evaluación de la calidad de vida de los profesionales pilotos de la aviación civil, entre los que se destacan áreas de mayor incidencia, como el impacto en su salud, su bienestar físico y mental o la satisfacción con los tiempos disponibles para estar en su hogar y comunidad residente.

De acuerdo a la definición expuesta, se entiende que la calidad de vida es un fenómeno subjetivo basado en la percepción que tiene una persona de varios aspectos de las experiencias de su vida, incluyendo las características personales, condiciones objetivas de vida, y las

percepciones de los otros significativos. El bienestar subjetivo está en la base de la ponderación de la calidad de vida, entendido éste como lo que las personas sienten y piensan acerca de sus vidas y de las conclusiones cognitivas y afectivas que alcanzan cuando evalúan su existencia (Cuadra y Florenzano, 2003). Entonces el aspecto central del estudio de la calidad de vida percibida de una persona incluye la relación entre fenómenos objetivos y subjetivos.

El modelo que guía este trabajo, elegido para evaluar la calidad de vida de los profesionales pilotos, engloba una naturaleza multidimensional del concepto de calidad de vida. Este modelo, extraído de las teorizaciones de Verdugo y Schalock (2009, cfr. Instituto de Mayores y Servicios Sociales-IMSERSO, 2011) propone que la calidad de vida percibida de una persona se relaciona de forma significativa con factores pertenecientes a tres dominios principales de la vida: la vida en el hogar y en la comunidad, la escuela o el trabajo, y la salud y el bienestar.

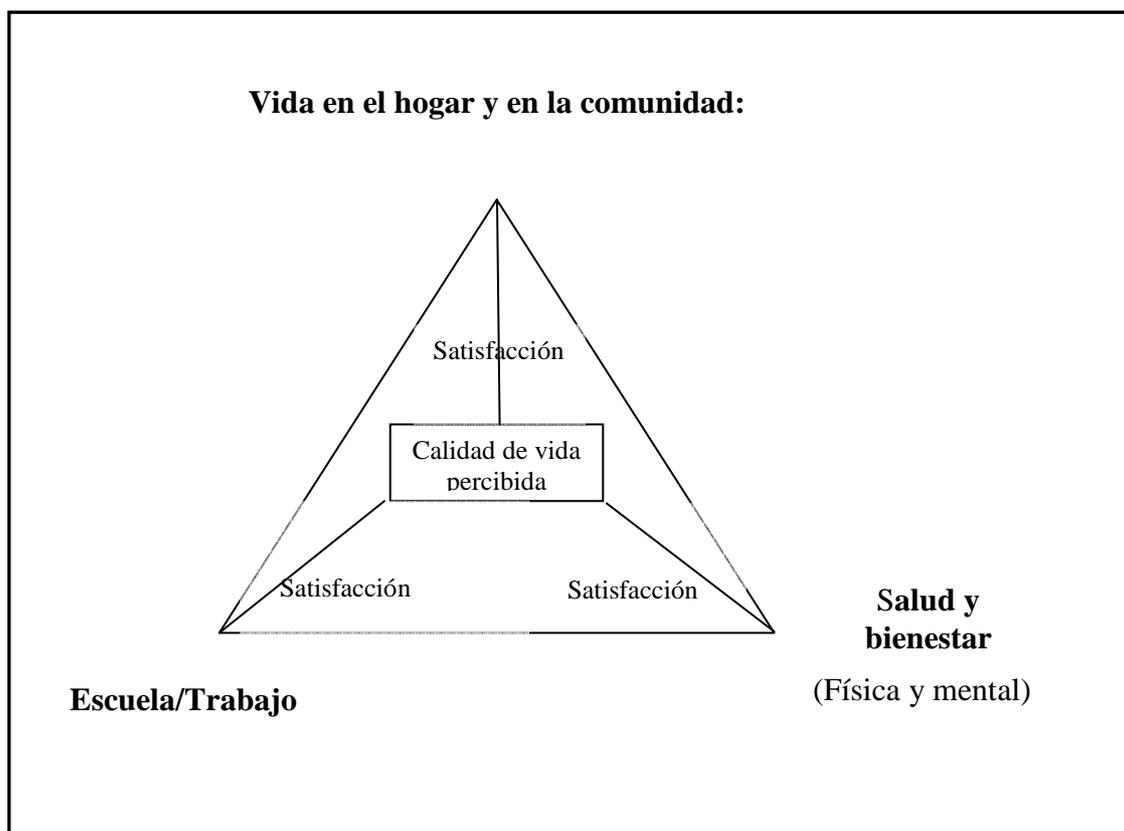


Figura1: Modelo de Calidad de Vida de Schalock (2004)

En la figura 1 se muestra la calidad de vida en el centro de un triángulo, en cuyos vértices están los tres dominios principales de la vida que según su satisfacción o insatisfacción sustentan la calidad de vida percibida.

La evaluación de la calidad de vida, de acuerdo a la naturaleza múltiple y compleja del concepto, y su enfoque objetivo-subjetivo hace que sus medidas adopten múltiples criterios en función de la opción tomada. En esta investigación, los enfoques adoptados para el estudio de la calidad de vida de los pilotos de la aviación civil son dos, el primero de ellos se centra en las variables objetivas, externas al sujeto, y el segundo en las variables subjetivas, de acuerdo a la percepción interna de los sujetos. Ambos enfoques requieren una metodología estricta y rigurosa, a la vez que se complementan mutuamente.

Nuestra investigación, en lo que a los aspectos objetivos se refiere, se ajusta a los indicadores sociales externos que constituyen las variables demográficas. Estos son: profesión (pilotos de aeronaves comerciales), edad, sexo, país, estado civil, cantidad de hijos, situación laboral (en paro o en actividad), tipo de contrato, tipo de licencia de vuelo, cantidad de años de trabajo, escuela de formación y cantidad de horas de vuelo por semana. Estos indicadores se proponen para el estudio descriptivo de la muestra.

En los aspectos subjetivos, los indicadores se ajustarán a las siguientes variables, a saber: estresores laborales (como variable central), burnout, síntomas psicósomáticos de estrés, percepción de desempeño, y satisfacción laboral. Estos indicadores subjetivos se proponen para realizar la investigación, siendo los estresores laborales las variables que explican el resto de los indicadores subjetivos.

Algunos aspectos de los indicadores propuestos se pueden catalogar como interactivos, como es el caso de los estresores laborales que incluyen dimensiones como el apoyo social y ajuste entre la persona y las demandas de

su ambiente. La figura 2 muestra los enfoques propuestos para las mediciones de éste trabajo en relación a aspectos de la calidad de vida laboral de los pilotos.

Evaluar la calidad de vida, y en particular la de éstos profesionales, implica saber que ésta es tanto un proceso como un resultado y que es necesario integrar principios y procedimientos de control de la calidad dentro de la estructura de un programa o estrategia. En tal sentido, la evaluación de los programas debe fundamentarse en resultados de calidad basados en la persona. La evaluación basada en los resultados requiere la realización de evaluaciones longitudinales basadas en la ejecución, que utilicen indicadores objetivos y subjetivos de calidad de vida para evaluar la calidad de vida percibida de una persona.

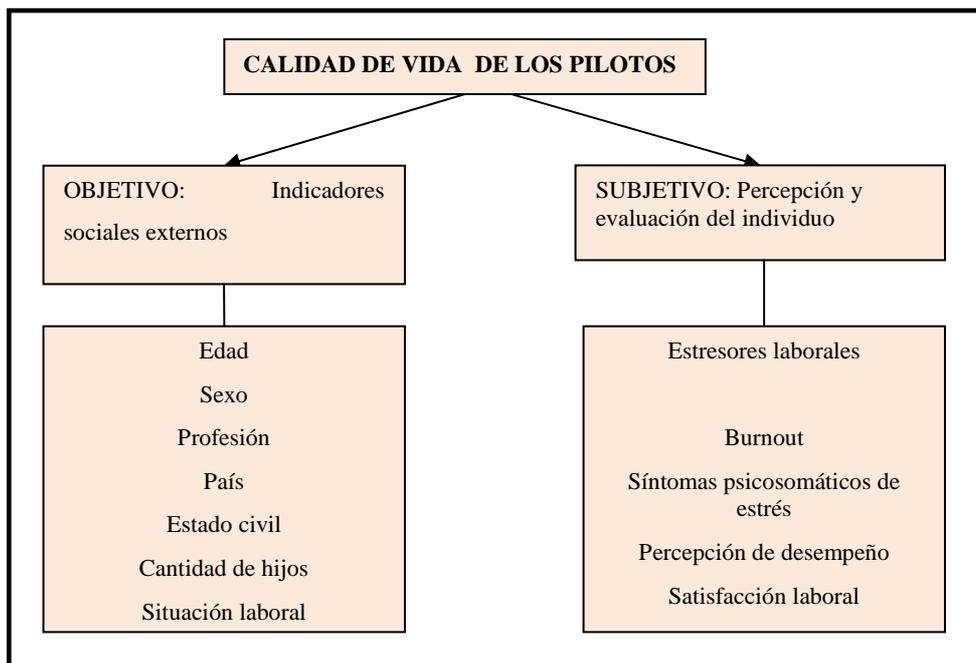


Figura 2. Enfoques propuestos para las mediciones de éste trabajo

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, y dado que los indicadores a evaluar pueden ser ubicados en cada uno de los tres ejes que indica la pirámide de Schalock (2004) (Vida en el hogar y comunidad, Salud –Bienestar y Trabajo/Escuela) y que a su vez estos se influyen mutuamente, los

resultados obtenidos en la investigación nos permitirán conocer la percepción de calidad de vida en los pilotos a estudiar ya sea como satisfactoria o insatisfactoria.

Lo que hasta aquí se despliega pretende introducir al lector en una visión holística del conocimiento de la profesión de piloto de aeronaves comerciales y como ésta puede afectar la “calidad de vida” en estos profesionales.

En razón de que este trabajo se orienta a ser una contribución para mejorar la calidad de vida general, y en concreto la calidad de vida laboral de estos profesionales, a continuación se profundizará en el concepto de calidad de vida laboral y se hará una reseña de las premisas de la psicología social que orientan ésta investigación, así como también de los desarrollos de la psicología aeronáutica y las herramientas y estrategias que ésta ha desarrollado para sus fines.

2.3. La psicología social y organizacional: herramientas para la mejora de la calidad de vida.

El estudio que aquí se propone de psicología laboral se afianza en las teorías y técnicas de Psicología Social y Antropología de las Organizaciones.

Una de las premisas fundamentales de la Psicología Laboral es que las condiciones del ambiente de trabajo (físico, organizacional, social, entre otros) en el cual se desenvuelven los trabajadores ocasionan manifestaciones en el comportamiento y en la productividad del individuo. De esta forma “la conformación de espacios, el diseño del mobiliario, el equipo, las condiciones de iluminación, las condiciones térmicas extremas, la ventilación adecuada, las vibraciones, la exposición a sustancias químicas, las condiciones ergonómicas, entre otras, propiciarán diferentes conductas en el trabajador, determinando actitudes particulares según sea el caso, de acuerdo a los mapas cognitivos y a

la capacidad individual para ubicarse en el ambiente de trabajo” (Turcotte, 1999, p.15).

La capacidad de los individuos para adaptarse a las condiciones del trabajo, muchas veces puede verse sobrepasada, esta situación puede tener consecuencias no solo para el bienestar del individuo sino también para la organización.

Es en este contexto que nace el término calidad de vida en el trabajo, que según Stoner (1995), hace referencia a la optimización de los recursos organizacionales y recursos humanos conjugados, incluyendo elementos como el desarrollo de los trabajadores a través de la participación, preservando su dignidad y eliminando los aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional.

La calidad de vida en el trabajo es un concepto presente en diversas áreas tales como las condiciones de seguridad, bienestar en el trabajo, oportunidades inmediatas para desarrollar las capacidades humanas, oportunidades de crecimiento continuo y seguridad e integración social en el trabajo.

Uno de los temas fundamentales desarrollados a partir del concepto de calidad de vida en el trabajo, y el que más interesa en la presente investigación, es el de la salud mental, entendida como “un estado de bienestar psicológico y social total, de un individuo en un entorno sociocultural dado. Indicativos de estados de ánimo positivos como por ejemplo placer, satisfacción y comodidad o negativos tales como ansiedad, depresión, estrés e insatisfacción” (Frontiñan, 1990, p. 12).

En tal caso, y de acuerdo al concepto de calidad de vida laboral, la salud mental puede verse amenazada por la falta o mala administración de los

recursos organizacionales orientados al óptimo desarrollo del trabajador en los términos que define el concepto de calidad de vida laboral.

La propuesta de esta investigación en psicología social y organizacional, es también, entre otras cosas, encontrar en los indicadores estudiados de acuerdo a la teoría y los instrumentos de medición elegidos (de los cuales hablaremos más adelante), las características organizacionales que se encuentran en la etiología, no solo de la insatisfactoria calidad de vida, sino también de la enfermedad (concretamente de estrés) a los efectos de generar estrategias validas también para la promoción de salud.

2.4. Los indicadores a estudiar

La salud mental en el trabajo puede verse alterada debido a múltiples desencadenantes entre los que encontramos características de la persona, como son los estilos de afrontamiento personal o estados crónicos de afrontamiento confrontacional debido a situaciones estresantes sin resolver.

Lo anterior permite conceptualizar a la salud mental no solo como un proceso sino también como una variable que influye en la conducta, pues “la relación existente entre las características del puesto de trabajo y la salud mental no laboral, sin contexto, está medida por el efecto sobre la salud mental relacionada con el trabajo” (Frontiñan, 1990, p.18).

A partir de esta idea se plantea un modelo que incorpora al medio ambiente de trabajo y las características de la persona. En relación con el medio ambiente, se postula que el clima psicosocial en que se desarrolla el trabajo, la estructura y las condiciones de vida de la colectividad de trabajo, determinan la productividad y la satisfacción laboral. Dichas condiciones necesariamente afectarán la psiquis del sujeto sirviendo de detonantes a la hora de presentar o no enfermedades psicosomáticas (Frontiñan, 1990).

De acuerdo con estos conceptos, a continuación se hace una introducción de los indicadores centrales de esta tesis doctoral: los estresores laborales

2.4.1 Estresores laborales

La variable central a estudiar de esta tesis son los estresores laborales. Este concepto está definido por Peiró *“como el conjunto estimular, presente en el trabajo, que con frecuencia produce tensión y otros resultados negativos en la persona”* (Peiró, 2000, p. 37). La taxonomía de estresores para la profesión de pilotos de aeronaves comerciales que guía este trabajo tiene como antecedente el estudio de la tesina de grado correspondiente al diploma de estudios avanzados de este mismo doctorado (Aguirre, 2006) y se diseñó a partir de la exploración de las necesidades específicas de éstos profesionales y de la clasificación de estresores presentada por Peiró (2000) en su obra *“Desencadenantes del estrés laboral”* Dicha clasificación se resume como sigue (Peiró, 2000):

1-Estresores del ambiente físico: entre estos estresores se encuentran el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, etc.

2- Demandas del propio trabajo: entre estos estresores se encuentran la propia actividad laboral que puede presentar fuentes del estrés, como el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos, etc.

3- Los contenidos del trabajo o las características de las tareas que hay que realizar: podemos mencionar entre ellos la oportunidad de control, el uso de habilidades que permite la realización de las tareas, el feedback que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo.

4- El desempeño de roles: el rol es definido como “conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una

determinada posición (*persona focal*). Son ampliamente conocidos como estresantes el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol.

5- *Las relaciones interpersonales y grupales*: podemos mencionar las relaciones con los superiores, con los compañeros, subordinados, clientes, etc.

6- *Estresores relacionados al desarrollo de la carrera*: entre ellos encontramos estresores como la inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, las promociones excesivamente rápidas o las demasiado ralentizadas, etc.

7- *Aspectos relacionados con las nuevas tecnologías*: se pueden mencionar problemas de diseño, de implantación y de gestión de esas tecnologías.

8- *Componentes de la estructura o del clima organizacional*: excesiva centralización o un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre los miembros de la organización.

9- *Relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida*: como la vida en familia y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares

Una vez expuesta la clasificación de Peiró a continuación se describe en detalle las 5 dimensiones teóricas de estresores halladas por la autora (Aguirre, 2006) para la profesión de pilotos de aeronaves comerciales (cuyas característica demográfica resultó ser el 97 % de sexo masculino).

1- *Factores del Ambiente Físico*: definida como todos aquellos factores ergonómicos, de diseño, características del lugar de trabajo que requieren una adaptación tanto física como psicológica, por parte del individuo que pueden afectar su bienestar psicológico. Estresores de ésta dimensión serían:

- *Ruido*: el ruido excesivo o intermitente, afecta negativamente la productividad y la vulnerabilidad a los accidentes, también existen relaciones entre ruido y fatiga, dolores de cabeza, irritabilidad y dificultades para concentrarse, esto lleva a un incremento en la posibilidad de accidentes y reduce la comunicación social en el puesto de trabajo (Peiró, 2000).
- *Vibración*: la exposición a vibraciones puede producir aumento en las cáteleminas, daños a la espina dorsal y alteraciones en el funcionamiento neurológico (Peiró, 2000).
- *Iluminación*: la falta de iluminación, la luz muy brillante o simplemente una iluminación inadecuada puede provocar dolores de cabeza, fatiga visual, tensión y frustración (Peiró, 2000).
- *Temperatura*: trabajos que requieren discriminaciones finas o decisiones críticas son afectados negativamente por el exceso de calor, la destreza manual se deteriora en condiciones de baja temperatura pudiendo ser causa de accidentes (Peiró, 2000).
- *Higiene*: deficiencias de higiene como suciedad, entorno polvoriento, falta de ventilación, inadecuación en las áreas de descanso y las condiciones de mantenimiento de los sanitarios pueden contribuir al contagio de infecciones y además producir en el individuo frustración, insatisfacción e irritabilidad (Peiró, 2000).
- *Toxicidad*: el manejo de productos tóxicos puede incidir en el rendimiento, el riesgo de accidentes y la satisfacción laboral (Peiró, 2000).
- *Condiciones climatológicas*: cuando son molestas pueden afectar el bienestar físico, la motivación y aumentar la vulnerabilidad a accidentes (Peiró, 2000).

- *Disponibilidad y disposición del espacio físico:* el hacinamiento, así como la falta de personas juegan un papel de potencial estresor, al igual que las oficinas abiertas, pues permiten menor privacidad, condición importante en el trabajo (Peiró, 2000).

- *Exposición a riesgos y peligros:* la percepción del individuo respecto a los riesgos puede producir en mayor o menor grado ansiedad, afectando las conductas de seguridad, rendimiento y bienestar psicológico.

2- *Relaciones interpersonales en el trabajo:* definida como el tipo de relaciones y contactos establecidos con otras personas en el lugar de trabajo. Es importante la percepción que el individuo tenga respecto del espacio personal y la distancia. En algunos individuos la densidad social en el lugar de trabajo, al permitir mayor contacto social, es un factor importante a la hora de determinar sus niveles de satisfacción laboral, pero para otros esta misma situación les hace sentir falta de privacidad y espacio personal (Peiró, 2000). La existencia de buenas relaciones entre los miembros de determinado grupo de trabajo, potencian la salud personal y organizacional. Mientras que las malas relaciones al interior de un grupo puede provocar altos niveles de tensión y estrés entre sus miembros (Peiró, 2000). En tal sentido, a continuación se describen los tipos de relaciones que el trabajador puede tener en su trabajo y sus consecuencias:

- *Relaciones con los superiores:* buenas y malas relaciones con el superior inmediato pueden provocar en el individuo satisfacción y tensión respectivamente (Peiró, 2000).

- *Relaciones con los compañeros:* la falta de apoyo emocional y de comunicación entre los compañeros de trabajo son una fuente potencial de Estrés (Peiró, 2000).

- *Relaciones con los subordinados:* la posibilidad de tener personas a cargo implica una responsabilidad que a la larga puede provocar Estrés (Peiró, 2000).

- *Relaciones con los usuarios y clientes:* aquellos trabajos que implican el contacto directo con las personas con problemas personales o familiares, son una fuente importante de Estrés. Las consecuencias que el individuo puede sufrir son despersonalización, agotamiento emocional y cinismo (Peiró, 2000).

- *Estresores grupales: falta de cohesión grupal:* esta situación puede provocar consecuencias sobre el bienestar psicológico del individuo, como inseguridad y ansiedad debido a la falta de comunicación y apoyo social presente en los grupos con poca cohesión (Peiró, 2000)

3- *Factores Organizacionales:* definida como un sistema de reglas que regulan las interacciones y comportamientos del individuo en el trabajo. Tal grupo de estresores estaría conformado por:

- *Políticas de salud ocupacional al interior de las empresas:* refiere a un conjunto de políticas de salud laboral que debieran ser gestionadas necesariamente como política empresarial para mantener la óptima salud de los trabajadores.

- *Cumplimiento del marco regulatorio legal:* entre ellas se encuentran, jornadas de trabajo (incluyendo los tiempos de descanso), extensión de la jornada, relevo de los turnos, posibilidades de negociación colectiva, derechos de afiliación a sindicato, normas de estabilidad laboral. Dentro de este tópico es de especial interés la falta de participación como predictor de tensión y estrés (Peiró, 2000)

- *Políticas de recursos humanos:* deberán ser eficientes para que permitan canalizar las inquietudes de los trabajadores en relación a su cargo, sino serán una fuente de estrés. En tal sentido las políticas de inseguridad laboral generan

la posibilidad de ser despedido del trabajo y consecuencias, tanto económicas como emocionales que pueden repercutir en el trabajador y su rendimiento.

4- *Factores extra-organizacionales: Relación familia - trabajo:* La familia se ubica dentro de los llamados factores extra organizacionales, donde también están la economía, la política nacional e internacional, entre otras cosas (Peiró, 2000). Así, a continuación se describen una serie de experiencias tensionantes que pudieran generar estrés entre el trabajo y la familia

- *Relaciones de las experiencias de estrés entre diversos ámbitos de la vida: procesos relacionados con el rol:* el conflicto entre roles hace referencia al conflicto al que se puede ver enfrentado un individuo al resultar incompatible el desempeño del rol laboral y familiar (Peiró, 2000).

- *Sobrecarga de rol:* ocurre debido a la acumulación de demandas de dos o más roles al superar los recursos con los que el individuo cuenta (Peiró, 2000).

- *Procesos de desbordamiento o de generalización:* dichos procesos hacen referencia a determinadas experiencias que se dan en el ámbito familiar que afectan al ámbito laboral o viceversa, esta situación se presenta como potencialmente estresante (Peiró, 2000)

- *Procesos de socialización:* la socialización que tiene lugar en el seno familiar no siempre es útil en el ambiente laboral y viceversa, la discordancia de ambos tipos de socialización puede resultar estresante para el individuo (Peiró, 2000).

- *Estrés por conflictos trabajo-familia y sus antecedentes:* la percepción que el individuo tenga de su trabajo, la cantidad de horas que le dedica, puede incidir en el tiempo que le dedique a su familia. Sumado a esto la posibilidad de que la pareja o cónyuge también trabaje pueden convertirse en estresores (Peiró, 2000).

5- *Contenidos y demandas del trabajo*: esta dimensión se define como una serie de características de la propia actividad laboral que si están presentes de forma adecuada presentan un importante potencial motivador y contribuyen al bienestar psicológico de los trabajadores (Peiró, 2000). Entre estos estresores se encuentran:

- *Número de despegues y número de aterrizajes*: hace referencia la cantidad de despegues y aterrizajes que realiza un individuo en un día. Aquí el piloto debe realizar un despliegue técnico de alta complejidad.

- *Cantidad de horas de vuelo*: Definido como la carga horaria laboral de un piloto en la semana. Esta área requiere una normativa legal vigente en cada país a partir de la cual cada Dirección General de Aeronáutica Civil entregara las respectivas restricciones que permitan asegurar la debida seguridad operacional del vuelo.

- *Complejidad del Trabajo*: orientado a la percepción que tiene el individuo de la complejidad de su trabajo y la cantidad de habilidades que debe ocupar en él. Cuando un trabajo tiene la característica de complejo, al exigir de parte del individuo el uso óptimo de sus habilidades y destrezas, se dan altos niveles de satisfacción y autoestima, pero también pueden presentarse depresión, ansiedad, irritabilidad y síntomas neuróticos si este proceso se vuelve dificultoso (Peiró, 2000).

- *Oportunidad para el uso de habilidades*: cuando las posibilidades que ofrece el trabajo para desarrollar y utilizar las habilidades del individuo son demasiado escasas, o por el contrario excesivas, pueden tener efectos en el bienestar psicológico (Peiró, 2000).

- *La sobrecarga de trabajo*: la sobrecarga puede ser cualitativa y cuantitativa. De esta forma la sobrecarga cualitativa tiene relación con la excesiva demanda

de las competencias, conocimientos y habilidades del individuo. Mientras que la sobrecarga cuantitativa hace referencia al exceso de actividades a realizar en un determinado período de tiempo. La sobrecarga de trabajo está relacionada con la conducta de fumar, incremento de ansiedad y disminución de la satisfacción laboral. También tiene que ver con la sobrecarga de trabajo el exceso de horas de trabajo, pues una de las formas de afrontarla es el alargamiento de la jornada laboral, cuando ambos fenómenos se dan conjuntamente el individuo puede presentar insatisfacción, tensión laboral y baja autoestima (Peiró, 2000). Sumado a lo anterior, Slipack (1996) plantea, que la sobrecarga de trabajo también puede ser objetiva o subjetiva, dependiendo de la valoración y las características del individuo.

- *Horarios de Trabajo:* Los individuos expuestos a trabajos por turnos rotativos o jornadas inestables y atípicas se quejan con mayor frecuencia de fatiga y problemas gastrointestinales, que aquellos individuos que trabajan bajo horarios normales. La influencia de trabajar por turnos o de noche tiene efectos biológicos y emocionales debido a la alteración de los ritmos circadianos, del ciclo de sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de secreción de adrenalina.

- *Oportunidad para el Control:* se refiere al grado en que el individuo, en su ambiente de trabajo, controla o no las actividades a realizar o los eventos. Dentro de esta categoría se pueden diferenciar dos tipos de control: el control extrínseco y el control intrínseco. El control extrínseco hace referencia a la percepción de control que tiene el individuo en lo que se refiere a aspectos del ambiente de trabajo, como salarios, horarios, políticas de la empresa, entre otras cosas. Este tipo de control es altamente valorado y deseado por los trabajadores, pero no se ha comprobado su relación con la salud mental. El control intrínseco hace referencia a la influencia que el sujeto tiene sobre el contenido de su propio trabajo, existiendo una relación positiva entre grado de control y la satisfacción laboral. La percepción de falta de control produce consecuencias psíquicas y somáticas negativas en el individuo, mientras que el

excesivo control, debido a la responsabilidad que conlleva igualmente, puede provocar consecuencias negativas en la salud del individuo (Peiró, 2000).

- *Variedad de la tarea:* En este caso se puede determinar la variedad intrínseca y extrínseca de la tarea. La variedad intrínseca hace referencia a la diversidad de actividades involucradas para llevar a cabo el trabajo, la falta de variedad intrínseca puede provocar en el individuo mayor irritación, ansiedad y depresión, sin embargo niveles excesivamente altos de variedad intrínseca pueden resultar estresantes, pues exigen mayor concentración y atención por parte del individuo. En este sentido Slipack (1996) plantea que la estimulación lenta y monótona al caracterizarse por una falta de estímulos fisiológicos y cognitivos afecta la creatividad y el pensamiento independiente, generando distracción, falta de atención y aumento de los accidentes de trabajo. Variedad extrínseca: hace referencia a aspectos del trabajo no relacionados con la tarea sino más bien con aspectos del ambiente laboral, como música ambiental, luz natural, posibilidad de mirar al exterior, entre otras cosas. Se ha comprobado que trabajos aburridos y con falta de estimulación del entorno producen en el individuo sentimientos negativos y tensión laboral.

- *Feedback de la tarea:* se refiere al grado en que los individuos obtienen información con respecto a la eficiencia de su trabajo, cuando existe información suficiente para el individuo, los trabajadores manifiestan mayor satisfacción, y motivación intrínseca, además de un menor grado de agotamiento emocional (Peiró, 2000).

Las 5 dimensiones presentadas son, en su conjunto, para los efectos de esta investigación, fuentes de estrés laboral, es decir que sus consecuencias pueden ser estrés, burnout y todos los síntomas que ellos conllevan.

Son varias las investigaciones que demuestran cómo estos estresores influyen en el Burnout, los síntomas psicossomáticos de estrés, y la satisfacción laboral, aunque no específicamente en el ámbito laboral de los profesionales pilotos.

Como ejemplo citamos a Cirera, Aparecida, Rueda y Ferras (2012) quienes encontraron en catorce investigaciones distintas realizadas entre los años 1998 y 2011 por autores de distintos países, que una serie de estresores asociados al contexto de varias organizaciones públicas y privadas influyen en la producción del Burnout. Estos estresores resultaron ser: desajuste en el clima y la dinámica organizacional, remuneración inadecuada, ausencia de apoyo de grupo y de la supervisión, falta de autonomía, relaciones interpersonales insatisfactorias, ausencia de un plan de carrera, condiciones desfavorables en el ambiente de trabajo, relaciones conflictivas con los superiores o falta de orientación para el desarrollo de las tareas. Los autores concluyen que un ambiente de trabajo amenazante para las necesidades de realización personal y profesional del individuo o para su salud física y mental desencadena el estrés laboral y puede causar burnout.

Por su parte, investigaciones como las de Soler Sánchez (2008) encontraron que estresores como la carga mental se relaciona de manera significativa y en sentido negativo con la salud general, concretamente con los síntomas psicosomáticos de estrés. Guic, Mora, Rey y Robles (2006) descubrieron en una muestra de 506 funcionarios de los centros de salud de Santiago de Chile que los estresores ocupacionales se mostraban como mejores predictores de estrés emocional y síntomas físicos de estrés. Para el caso de los síntomas físicos de estrés, estresores del orden laboral como variables de control, estamento, demandas laborales y apoyo de los superiores se asocian significativamente con síntomas físicos de estrés.

En relación a la influencia de los estresores laborales en la satisfacción laboral, se encuentra en la literatura información, pero no en muestras de pilotos de aeronaves comerciales. López-Araujo, Osca y Peiró (2007) evidenciaron en una muestra de 779 soldados del ejército español que algunos estresores como factores extrínsecos al trabajo, desempeño de rol o estructura y clima organizacional influenciaban a la satisfacción laboral, pero solo la última mencionada influenciaba de manera significativa (y negativa). Paris y Omar (2008), por su parte, al estudiar predictores de la satisfacción laboral en una

muestra de profesionales de la salud dejó en evidencia una serie de estresores laborales, como predictores de la satisfacción laboral. Entre ellos se encuentran cantidad de horas de trabajo semanal y el apoyo emocional del grupo familiar.

Según estudios realizados por Molina, Avalos, Valderraba y Uribe (2009) a 510 enfermeras de un hospital de Granada los siguientes estresores laborales se constituyen como variables predictoras de la satisfacción laboral: turnos de trabajo, tiempo de servicio, tiempo en el servicio.

Es posible encontrar muchos casos más de la influencia de los estresores laborales en el burnout, los síntomas psicossomáticos de estrés y la satisfacción laboral, pero sería imposible ingresarlos todos aquí como ejemplo.

No así es el caso de la influencia de los estresores laborales en la percepción de desempeño, ya que de acuerdo a la revisión bibliográfica no se encuentran antecedentes de este estudio en muestras de pilotos de aeronaves comerciales y si muy pocas en otro tipo de muestras. En un estudio realizado en Colombia para examinar la relación líder y comportamientos ciudadanos, planteando como variables mediadoras la satisfacción y confianza en el jefe, y las percepciones de justicia distributiva y procesal, Salgado, Molina, Orjuela y Pérez (2002) no encontraron relación estadísticamente significativa entre desempeño percibido y dos potenciales estresores (de acuerdo a la taxonomía planteada): confianza en el jefe y justicia organizacional (distributiva y procesal).

Son varias las investigaciones que demuestran cómo estos estresores influyen en el Burnout, los síntomas psicossomáticos de estrés, y la satisfacción laboral, aunque no específicamente en el ámbito laboral de los profesionales pilotos.

Una adaptación del test de estresores aquí presentado, creado por la autora Aguirre (2006) para evaluar el ámbito de pilotos de aeronaves comerciales, fue desarrollada por Vauro (2014) para evaluar estresores laborales en 475

profesionales de salud pública en Chile, evidenció que los estresores laborales a los cuales están sometidos estos trabajadores pueden sintetizarse en 6 categorías denominadas: factores extra-organizacionales, factores organizacionales de la dirección y el ministerio (esto es políticas dirigidas por el orden institutivo), factores organizacionales de seguridad y salud (políticas de salud y seguridad organizacional), relaciones interpersonales, contenidos y demandas del trabajo y factores del ambiente físico. Este estudio mostró que todas las categorías de estresores laborales mencionadas correlacionan positivamente y significativamente con los síntomas psicossomáticos de estrés, y con agotamiento y cinismo (dimensiones de burnout); y negativamente con el estado del contrato psicológico (percepción de justicia, confianza y cumplimiento del trato), y satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones (dimensiones de satisfacción laboral).

Boada-Grau, Prizmic-Kuzmica, Gozalez-Recio y Vigil-Colet (2013) evaluaron con el instrumento denominado EIBus-21 detonantes de estrés laboral de los conductores de autobuses en España. Los resultados obtenidos en una muestra de 287 conductores de autobuses concluyeron que existen tres factores que funcionarían como estresores laborales para estos trabajadores: las condiciones del tráfico, la sobre-carga/fatiga y la falta de confort personal. Los resultados evidenciados tras el estudio correlacional con otros instrumentos en este estudio mostraron que la categoría de estresores denominada condiciones del tráfico correlaciona positivamente con dos indicadores “por ejemplo días de cansancio en la última semana”, con la autoestima y con los trastornos psicofisiológicos, sin embargo, con el estrés de forma negativa. Por su parte la sobrecarga y la fatiga se asocia positivamente con tres indicadores externos (por ejemplo números de órdenes recibidas del supervisor) y con el afrontamiento y con los trastornos psicofisiológicos. Por su parte se asocia también negativamente con el estrés a las conductas de seguridad en el vehículo y a la autonomía. Finalmente el discomfort personal se asocia negativamente con la autonomía y con los días que el conductor ha ido al trabajo estando enfermo, en los últimos doce meses.

A continuación se desarrollan de manera teórica el estrés y los síntomas psicossomáticos de estrés.

2.4.2. Estrés y síntomas psicossomáticos de estrés.

Desde que el médico canadiense Hans Selye en 1956 formuló por primera vez el concepto de estrés, refiriéndose a la existencia de un nivel de estimulación ambiental a partir del cual se desencadenan toda una serie de reacciones psicofisiológicas que preparan al individuo para la defensa o la huida, se han desarrollado diversos modelos conceptuales de este término basados en el principio de balance entre las necesidades impuestas por el ambiente y los recursos que el sistema pone en manos de los sujetos con el fin de hacerles frente.

Así encontramos una falta de consenso en el ámbito científico con respecto a la reseña del término *estrés*.

Debido a esta situación es que para fines de la presente investigación conceptualizaremos el término Estrés como “*un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida*” (Peiró 2000, p. 10). Esta definición, no concuerda con lo que comúnmente se entiende por Estrés, pues si bien en algunas ocasiones este fenómeno puede ser considerado como una instancia que permite al individuo utilizar sus capacidades al máximo, en otras las habilidades y recursos del ser humano se ven sobrepasadas debido a una exposición prolongada a situaciones percibidas como incontrolables.

Ahora bien, es por esta razón que autores como Edwards, Cooper y Selye (Edwards y Cooper, 1988; Selye, 1956), atribuyen a este fenómeno una doble valoración, utilizando dos términos diferentes para establecer estos dos tipos

de reacciones del individuo ante el mismo fenómeno. Los términos son los siguientes:

Eutrés: Situaciones y experiencias en las que el Estrés tiene como resultados y consecuencias predominantemente positivas, porque produce la estimulación y activación adecuadas que permiten a las personas lograr en su actividad resultados satisfactorios con costes personales razonables.

- *Distrés*. Situaciones y experiencias personales desagradables, molestas y con probables consecuencias negativas para la salud y el bienestar psicológico.

Este último concepto es el que consensualmente es utilizado y entendido como Estrés. Ahora bien, aplicando este concepto al trabajo, podemos decir que el Estrés Laboral se constituye como todas aquellas situaciones y experiencias personales, presentes en la esfera del trabajo, que pueden resultar desagradables, molestas y con probables consecuencias negativas para la salud y el bienestar psicológico del individuo.

Las investigaciones han presentado sobre este concepto, dos grandes orientaciones básicas: la del estudio del estrés sobre el individuo (psicología clínica) y la del estudio de la organización laboral como sistema (psicología organizacional).

A continuación revisaremos las principales aportaciones teóricas y modelos del estrés laboral.

El estrés, puede estudiarse de diferentes maneras, ya sea como estímulo, como respuesta, como percepción o como interacción personal. Algunos enfoques, evalúan que emerge de los desajustes que se producen entre las demandas de la situación, y las capacidades que los individuos tienen para enfrentarlas. Hay también otras aportaciones teóricas y modelos como veremos a continuación.

French y Kahn (1962, cfr. Peiró, 2000), propusieron un modelo socio-ambiental, que se centra en las relaciones que existen entre estrés y salud física y mental. Se basa en una secuencia de causas en las que intervienen: el entorno percibido por el individuo objetivamente, la experiencia subjetiva del trabajador, su respuesta ante él y hasta los efectos a largo plazo. Las respuestas del individuo, pueden ser físicas, emocionales, y/o del comportamiento; y sus efectos pueden ser de salud o de enfermedad. Este modelo socio-ambiental, recoge los componentes básicos sobre el estrés, pero no da cuenta de los procesos que se producen entre los diversos estados.

McGrath (1976, cfr. Peiró, 2000), construyó un modelo basado en procesos cíclicos, que pone de manifiesto la importancia de los diferentes procesos involucrados en el estrés. El episodio de estrés, se caracteriza por cuatro elementos básicos: situación, situación percibida, selección de respuesta y conducta. Este autor caracterizó los procesos que ocurren en el individuo y entre cada una de los cuatro elementos citados y contempla la retroalimentación que ocurre sobre la situación. Esta elaboración, no tiene en cuenta las consecuencias del estrés sobre la salud, y los aspectos sociales.

Harrison (1978, cfr., Cooper y Payne, 1980) construyó un modelo que se basa en el ajuste entre el individuo y el ambiente laboral. Distingue entre aspectos objetivos y subjetivos de las personas y el ambiente. Destaca la importancia de determinar el ajuste entre el ambiente objetivo y la persona; y el grado de ajuste subjetivo entre el entorno, como es percibido, y la persona, tal como se percibe a sí misma. La exactitud de la auto-evaluación y el grado de contacto con la realidad, son elementos relevantes ya que se tienen en cuenta los desajustes que existen entre la persona, el ambiente, y las diferentes respuestas de los individuos, relacionadas con su bienestar. Con mecanismos de afrontamiento el sujeto trata de contrarrestar los desajustes. Por otra parte, los *mecanismos de defensa*, tratan de reducir la tensión del desajuste percibido, distorsionando la situación, o su auto-percepción.

El modelo de apreciación cognitiva de Lazarus y Folkman (1984, cfr., Peiró 2000), se basa en los procesos cognitivos intervinientes en el fenómeno del estrés, partiendo de una concepción dinámica e interactiva. El proceso de *apreciación primaria*, permite al individuo determinar la significación de un evento, o estímulo, según su bienestar. La apreciación secundaria, sería cuando se percibe un determinado evento como negativo; y se ponderan los recursos disponibles que el individuo tiene para enfrentarse al evento. El *afrentamiento*, sería cuando se aplican los esfuerzos cognitivos y comportamentales necesarios, para solucionar la situación. Y finalmente la *reevaluación* consiste en rever los resultados de los procesos antedichos, y valorar si los esfuerzos realizados, han tenido éxito en los objetivos que se pretendían alcanzar. Este modelo, destaca la importancia de la interacción persona-entorno.

Otro modelo de estrés orientado a la dirección es el de Matteson e Ivancevich (1987, cfr. Chacín, Corzo, Rojas, Rodríguez y Corzo, 2002) el cual integra estresores procedentes de la organización y de fuera de ella, y la apreciación que los individuos realizan de la situación. Los resultados tienen consecuencias sobre la salud individual, y el desempeño organizativo. Consideran dos tipos de variables moduladoras: las *diferencias individuales*, que inciden sobre los procesos de relación; y las *estrategias de afrontamiento*, que inciden sobre la relación entre la situación y su apreciación. Estos autores nos hablan de las diferencias entre los resultados a corto plazo, y las consecuencias a largo plazo.

Karsaek (1979, cfr., Peiró 2000) desarrolla un modelo de demandas, restricciones y apoyo. Contempla cuatro tipos de puestos: los que combinan bajas demandas con bajas competencias para tomar decisiones (puestos *pasivos*); mientras que también están los puestos con altas demandas y altas competencias en la toma de decisiones (puestos *activos*), en los que los retos del puesto, se combinan con buenas posibilidades para afrontarlos activamente. Así tenemos dos variables: la *capacidad de toma de decisiones en el trabajo* y las *demandas del puesto*. Los problemas surgen, cuando se

combinan demandas excesivas, con bajas competencias en la toma de decisiones. Esto lo relacionó con las enfermedades coronarias. El apoyo social, ocupa un lugar relevante, de cara a conseguir bienestar psicológico. En resumen, lo que desencadena la experiencia de estrés, es la falta de ajuste entre las demandas, las restricciones del puesto, y el apoyo social.

Cox (1981, cfr. Peiró 2000) proporciona un modelo transaccional del estrés ocupacional donde se lo concibe como una variable que intercede, siendo reflejo de las transacciones entre el ambiente y la persona, formando parte de un sistema cibernético dinámico que presenta 5 pasos: existencia de demandas objetivas del ambiente, y de recursos y capacidades objetivos de la persona más o menos adecuados para satisfacerlas; la percepción de las demandas del ambiente y de los propios recursos, sobreviniendo el estrés cuando el individuo percibe que sus capacidades no pueden afrontar las demandas; la respuesta a dichos desequilibrios (emocionales, fisiológicas, cognitivas y comportamentales); otro estadio contempla los resultados anticipados de las acciones de afrontamiento del ítem anterior y finalmente la última fase contempla el “feedback” que influirá sobre todas las anteriores pautas y los eventuales resultados de dicha influencia.

Edwards (1988, cfr., Peiró, 2000) postula el modelo de discrepancias entre *situaciones percibidas y deseos y las respectivas conductas de afrontamiento* plantea que el estrés es la apreciación cognitiva realizada por el individuo del desajuste entre la situación y sus deseos que no se concretan en tal situación. Introduce dos contribuciones. La primera considera las discrepancias entre deseos y percepciones de la situación, haciendo que las definiciones que comparan demandas y capacidades incluyan una discriminación entre percepciones y deseos. Estos afectarían dos grupos de variables: el bienestar psicológico y somático y las estrategias de afrontamiento.

Frankenhaeuser (1991, cfr. Peiró, 2000) desarrolló un modelo biopsicosocial del estrés laboral, según el cual, las consecuencias sobre la salud individual y sobre la eficiencia organizacional están mediadas por el afrontamiento que se

hace de las demandas del rol, según los recursos y capacidades disponibles en el individuo. Describió los factores esfuerzo y malestar como dos mediadores cognitivo-conductuales, que de forma significativa se asocian con incrementos relativos de noradrenalina y cortisol plasmáticos respectivamente. Logro correlacionar los estilos de afrontamiento con estos importantes marcadores biológicos del estrés padecido.

En este mismo sentido, Mingote, Gozalo, Fernández y colaboradores (1998, cfr. Mingote, 2002) realizaron investigaciones sobre las causas del Burnout en personal sanitario y han encontrado el predominio relativo de la respuesta simpático-adrenal en los varones y de la respuesta cortico-suprarrenal en las hembras, y que la primera se asocia de forma significativa con un estilo de afrontamiento orientado a la acción (que predomina entre los varones), mientras que entre las mujeres destaca la mayor utilización de estrategias de afrontamiento emocionales, así como mayores índices psicopatológicos.

Otra aportación interesante es la consideración dinámica y transaccional del estrés y sus consecuencias desarrollada por Frese y Zapf (1988, cfr. Peiró, 2000), ellos señalan la insuficiencia del supuesto de la estabilidad de las variables y defienden que las diferentes interacciones contempladas se despliegan y cambian a lo largo del tiempo. Así estos autores han identificado patrones temporales en la influencia de los estresores sobre los resultados y consecuencias del estrés distinguiendo entre los efectos que se producen por el impacto inicial con el estresor, y los efectos en un tiempo prolongado de exposición, donde encontramos diversos tipos de incidencia.

Estos modelos y teorías son los antecedentes que han permitido lograr avances importantes en el estudio del estrés y también del estrés en la organización.

Una integración de las aportaciones más relevantes de éstas teorías ha permitido producir un modelo de estrés que, poniendo énfasis en la

aproximación que contempla la calidad de vida laboral, resuelve algunas de las limitaciones que se presentan en las distintas teorías.

Peiró (2000) es quien desarrolla este modelo que asimismo es el que hemos elegido utilizar en este trabajo tomando en cuenta que el estrés es un fenómeno multidimensional que afecta a varias esferas de la vida cotidiana de los sujetos y también porque propone la integración más completa de los diversos elementos agrupando las diferentes variables que intervienen en varios bloques.

En tal sentido este autor (Peiró, 2000), postula un modelo de Estrés de seis bloques de variables, a partir de los aportes realizados por diversos autores al modelo socio-ambiental de French y Kahn planteado en 1962. Estas variables son:

- *Variables ambientales (estresores y recursos)*: las variables agrupadas en este bloque han sido conceptualizadas como aquellas discrepancias o desajustes entre los recursos disponibles y las demandas del medio ambiente, moduladas por la importancia que el ser humano concede a dichas discrepancias Peiró (2000).

- Las características de la persona: dentro de las variables consideradas en este bloque encontramos a la personalidad de tipo A¹, el neuroticismo, la autosuficiencia, la personalidad resistente, los estilos cognitivos, el locus de control, los valores y otras características personales, más o menos estables.

¹Hace referencia a un tipo de personalidad cuyas características son: interés desmesurado por el logro de metas elevadas y la perfección, implicación muy profunda con su profesión que lleva al desarrollo de grandes esfuerzos, a una tensión constante y a una preocupación constante por el tiempo. Estos sujetos son activos, enérgicos, competitivos, ambiciosos, agresivos, impacientes y diligentes. No son rasgos estáticos de personalidad sino estilos de comportamiento con el que las personas responden habitualmente ante las situaciones y circunstancias que les rodean.

- La experiencia subjetiva: aquí Peiró (2000), considera el aporte realizado por Lazarus y Folkman (1984, cfr. Peiró, 2000) referente al proceso de apreciación que según dichos autores se da en dos etapas:

- La apreciación primaria, donde el sujeto determina al evento como irrelevante, benigno o maligno.

- La apreciación secundaria, que consiste en la evaluación de los recursos disponibles de afrontamiento.

- *Respuesta del individuo: estrategias de afrontamiento:* dentro de este bloque se consideran estrategias de afrontamiento, estas estrategias pueden afectar a los determinantes del Estrés por medio de seis vías:

a) alterando aspectos del ambiente físico y social del individuo

b) cambiando alguna característica del individuo

c) cuestionando la información social en la que se basa la percepción

d) influyendo en la construcción cognitiva individual de la realidad

e) ajustando los deseos para así minimizar las discrepancias

f) reduciendo la importancia de la discrepancia.

- Los resultados de la experiencia de estrés: esta instancia considera todas aquellas reacciones fisiológicas, cambios en los estados y procesos psicológicos y en el comportamiento, producto de la experiencia de estrés.

- Las consecuencias del Estrés: considera todas aquellas alteraciones más o menos permanentes sobre la salud del ser humano, debidas a experiencias

duraderas y/o intensas de estrés con imposibilidad de afrontamiento adecuado por parte del individuo.

En relación a éste último punto el capítulo 5 de la *“Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo”* (OIT, 2001) indica que existe potencial de estrés cuando una situación del medio se percibe como una demanda que amenaza superar las capacidades y recursos de la persona para satisfacerla, en condiciones en las que el individuo espera una diferencia sustancial en las recompensas y costes de satisfacer o no esa demanda.

También refiere la citada Enciclopedia de la OIT (2001) que el grado en que la demanda excede la expectativa percibida y el grado de recompensa diferencial esperado del cumplimiento o no de esa demanda reflejan la magnitud del estrés a que la persona se ve sometida. Y agrega que el estrés puede manifestarse a través de una valoración cognitiva en la que el estrés experimentado subjetivamente depende de la percepción de la situación por la persona. En esta categoría, en las respuestas emocional, fisiológica y del comportamiento influye la interpretación que hace la persona de la situación de estrés “objetiva” o “externa”.

Los síntomas a los que refiere la OIT (2001) y diversos autores (Peiró, 2000; Gil Monte, 2008), respecto al estrés son varios. El agotamiento es una forma de estrés, que va acompañado a menudo por una falta de motivación. Es una sobrecarga que tiende, a lo largo del tiempo, a afectar a las actitudes, al estado de ánimo y a la conducta general. Los síntomas del agotamiento se manifiestan a nivel físico como molestias psicósomáticas difusas, alteraciones del sueño, fatiga excesiva, trastornos gastrointestinales, dolores de espalda, cefaleas, distintos procesos cutáneos o dolores cardíacos vagos inexplicables. Los cambios mentales y del comportamiento se manifiestan de forma más sutiles.

Otros signos afectivos y del estado de ánimo pueden observarse en un progresivo distanciamiento, menor autoestima, pérdida de la confianza en sí

mismo, depresión, grandes oscilaciones del estado de ánimo, incapacidad para concentrarse o prestar atención, mayor cinismo y pesimismo, y una sensación general de futilidad. La persona contenta se hace malhumorada, la afectiva se vuelve silenciosa y distante y el optimista se convierte en pesimista. Las alteraciones más frecuentes de los afectos parecen ser la ansiedad y la depresión. La primera se asocia sobre todo al rendimiento laboral. Las características de las condiciones de trabajo que parecen más importantes en el desarrollo de esta forma de ansiedad son la ambigüedad de rol y la sobrecarga de rol según señala Srivastava (1989). Los recortes de las prestaciones de los trabajadores, los cambios laborales, el cambio de propiedad, la frecuente necesidad de horas extraordinarias o la reducción de plantilla tienden a acelerar la aparición del estrés. El trabajo por turnos y el trabajo nocturno producen la ruptura del ritmo circadiano y se manifiestan en desórdenes como enfermedad coronaria y úlcera péptica entre otros (Knutsson, 2003).

Asimismo, las empresas informan de que un número creciente de sus trabajadores padecen problemas de abuso de alcohol o sustancias psicoactivas. Entre los factores de estrés más comunes se encuentran los problemas matrimoniales o divorcios, junto a otros de carácter familiar agudos o crónicos (OIT, 2001).

El oficio de piloto aeronáutico es peligroso, fatigante y a menudo agotador, lo cual sumado a potenciales estresores del entorno (Aguirre, 2006) como ruido, frío, menos oxígeno y exceso de radiación, provocarían severos estados de estrés. Las variables organizacionales actúan como fuente de tensión permanente y la dificultad de los propios sujetos de conjugar la vida laboral con vías de escape y contención efectivas, nos indican que ésta profesión por sus características propias en cuanto a contenidos y demandas del trabajo y por el medio en el que debe ejecutarse, está sometido a una fuente permanente de estresores laborales. Esto concuerda con lo descubierto por el Instituto de Ciencia y Tecnología de la Universidad de Manchester (Casalueva y Di Martino, 1994) que plantea una medición de 1 a 10 por medio de una escala,

tendiente a identificar que profesiones serían más estresantes, destacando aquellas profesiones donde los estresores eran de origen laboral.

Así la profesión de piloto comercial estaría en el tercer lugar con una puntuación de 7,5. Afirman de esta forma que el estrés profesional no solo es propio de algunas profesiones o culturas ya que, en la misma investigación se compararon resultados con grupos de profesionales de las mismas áreas pero con ejercicio laboral en países tan diversos como Brasil o Sudan, y se encuentra que el nivel de estrés era similar. Y si bien la instrucción académica recibida por los pilotos (CRM) y los manuales de seguridad de vuelo (Gain, 2001) aportan técnicas de control y disminución del estrés, esto no es concluyente para que estos profesionales dejen de padecerlo, generando múltiples problemas, como ser, ausentismo, accidentes, problemas de salud, entre otros.

El desarrollo crónico del estrés laboral da lugar al Burnout, el que se describe a continuación.

2.4.3 Burnout

La necesidad de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo se apoya en el derecho a la protección de la salud que todo trabajador tiene al estar inserto en una organización. Este derecho implica el no exponerse a aquellos factores que son origen de enfermedad. En tal caso, el burnout se produce por causas de exposición a riesgos psicosociales, organizativos o de ordenación del trabajo en los entornos de demandas de servicio humano, exigencias que, en el actual entorno socioeconómico, cada vez son mayores, específicamente en lo que se refiere a los elementos emocionales. El trabajo emocional, el cual se define como la exigencia de expresar emociones socialmente deseables durante la transacción en los servicios es un elemento imprescindible en la producción del burnout (Fidalgo, 2011).

Por su parte, el interés por el estudio de los procesos de estrés laboral y cierta preocupación de las organizaciones sobre la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados abundan en la necesidad de un mayor conocimiento del fenómeno del síndrome de estar quemado o burnout. Una empresa es más competitiva y eficaz si sus trabajadores tienen mejor salud y calidad de vida en el trabajo, ya que de no ser así repercute negativamente sobre la organización (más incidentes y accidentes, absentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, etc.) (Peiró, 2000). Asimismo para la sociedad las consecuencias que se derivan de que los profesionales se vean afectados por este síndrome se perciben tanto en costes de servicio como económicos (Fidalgo, 2011).

Freudenberger (1974) fue el primero en conceptualizar el síndrome de estar quemado en el ámbito del trabajo y aludió al término “burnout” para referirse al proceso de deterioro en los cuidados y atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicios (voluntariado, organizaciones sanitarias, de servicios sociales, educativas, etc.).

Así, aunque existen diversas definiciones sobre el síndrome de burnout, una de las más aceptadas, y la que tomaremos para este trabajo, es la propuesta por Maslach, Schaufeli y Leiter (2001); quienes definen el burnout como: “una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional” (p. 397).

Nos dice Gil-Monte (2005) que aunque el síndrome de quemarse por el trabajo afecta a los individuos en cualquier tipo de actividad, es más relevante en el caso de los profesionales de servicios de ayuda por su intensidad, frecuencia, y consecuencias para los usuarios y para los profesionales.

La profesión y el trabajo producen satisfacción, autorrealización e identidad cuando comportan crecimiento personal, y sobre todo, cuando se encuentra en

el trabajo un sentido de perspectiva vital y de identidad; sin embargo, pueden generar también desilusión, apatía y frustración si el trabajo es interpretado como intrascendente, pasajero y distante de las metas propuestas, muchas veces la frustración aparece precisamente a causa de unas metas idealizadas no alcanzables.

Por otra parte, muchos profesionales se desbordan ante las presiones exteriores a las que se ven sometidos, el empeoramiento de las condiciones laborales y salariales, los horarios excesivos y los cambios de turno, la falta de expectativas, las carencias de recursos materiales y humanos indispensables para un correcto ejercicio de la actividad laboral, el aumento de exigencias por parte de la organización o las instituciones. Un ejemplo de ello, es el tener que hacer frente a responsabilidades que superan lo que se define como rol profesional asumible (un ascenso, por ejemplo, supone un reconocimiento en la carrera profesional, pero ello conlleva otros aspectos de responsabilidad que no siempre resultan fáciles de asumir).

De acuerdo a la recapitulación que hace Hermosa (2006) la perspectiva psicosocial permite clasificar el estudio del Burnout en tres grupos.

El primero de ellos es la teoría socio cognitiva de Bandura que plantea que las cogniciones de los individuos determinan lo que ellos perciben. Estos procesos se pueden ver modificados por los efectos de las conductas y por la observación de las conductas de los demás. Por tanto el grado de seguridad de un sujeto en sus propias conductas y capacidades es un determinante activo de la motivación que este se impondrá para conseguir sus objetivos. Desde esta óptica la autoeficacia percibida es la variable nuclear del síndrome.

El segundo es la teoría del intercambio social (Worchel, Cooper, Goethals y Olson, 2002), modelo que incluye la teoría de la equidad y de la conservación de los recursos. Para estos autores lo que puede gatillar la presencia del síndrome de Burnout es la falta de percepción de equidad o de ganancia que

los individuos desarrollan cuando se comparan con otros. En suma, cuando un sujeto piensa que da más de lo que recibe puede desarrollar el síndrome.

En el tercer orden los *modelos elaborados desde la teoría organizacional* (Furnham, 2001) se caracterizan por la importancia que le otorgan a los estresores de dicho contexto, asumiendo que el Burnout es una respuesta al estrés laboral. Así incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones de rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional.

Desde el modelo psicosocial, Maslach y Jackson (1981) identifican tres elementos en el proceso de estar quemado:

a) Agotamiento emocional, donde el individuo comienza a sentirse sobrepasado por las tareas que tiene que realizar en su trabajo, percibiendo un cansancio físico y psicológico, que habitualmente es referido como la sensación de no ser capaz de hacer nada por las personas que tiene en frente y de estar completamente saturado.

b) Despersonalización, que se caracteriza ante todo por un distanciamiento emocional de las personas con las que se trata habitualmente en el trabajo y por un cierto cinismo, de manera que se tiende a dosificar a los demás en el trabajo, manteniendo la distancia, o tendiendo a etiquetarlos de forma negativa. Aunque un cierto grado de distancia puede ser necesario e incluso beneficioso cuando se trata con situaciones estresantes y de emergencia, demasiada separación puede generar en el individuo actitudes negativas hacia el cliente.

c) Por último cuanto menor sea el logro personal, que hace referencia a la percepción de eficacia en el trabajo, a la atribución de que lo que se está haciendo está sirviendo para algo positivo y a una percepción de uno mismo con energía, capaz de crear un buen ambiente de trabajo, etc., mayor será el burnout.

Aunque el síndrome de estar quemado por el trabajo aparece en un contexto clínico (de orientación psicoanalítica, principalmente, y encabezado por Freudenberguer), es claro que la mayoría de estudios, al igual que el que aquí presentamos, son orientados más desde la Psicología Social y de las Organizaciones (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Para Gil-Monte y Peiró (1997), desde la formulación clínica el burnout se define como un estado derivado del estrés laboral, mientras que la consideración psicosocial hace referencia a un proceso que resulta de la interacción de variables del entorno laboral y personales. Según esta última sería un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado por la relación profesional-cliente y por la relación profesional-organización. En el primer caso (formulación clínica), se alude a una serie de síntomas y sentimientos asociados al estrés laboral, y en el segundo caso (consideración psicosocial), se hace referencia a una serie de fases, con diferentes sintomatologías asociadas.

Desde la perspectiva clínica Freudenberguer (1974) se refiere al síndrome de quemarse en el trabajo como una especie de “agotamiento emocional” (acompañado de síntomas físicos y mentales: sensación de cansancio y fatiga, catarro crónico, jaquecas frecuentes, alteraciones gastrointestinales, insomnio, alteraciones respiratorias, irritabilidad, tendencia a la frustración, dificultad para reprimir las emociones, omnipotencia y suspicacia, entre otros), “decepción” y pérdida de interés por la actividad laboral” entre las personas que trabajan en contacto directo con otras personas, durante un tiempo prolongando. Pines y Arosón (1988) mencionan un estado caracterizado por fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, pérdida de entusiasmo por el trabajo y por la vida en general, además de baja autoestima. También la búsqueda de expectativas inalcanzables sería un factor importante a tener en cuenta en la aparición de este síndrome (Freudenberguer, 1974). Flórez (1994), menciona además un elevado nivel de absentismo laboral entre estos profesionales, tanto por

problemas de salud física como psicológica, siendo frecuente la aparición de situaciones depresivas hasta la automedicación, ingesta de psicofármacos y aumento del consumo de tóxicos, alcohol y otras drogas.

Desde el enfoque psicosocial, Gil-Monte y Peiró (1997) consideran el síndrome de burnout como una respuesta al estrés laboral crónico, que aparece cuando el individuo utiliza estrategias de afrontamiento inapropiadas. El burnout se entiende como un proceso de estrés laboral específico de las personas que trabajan en la relación de ayuda, de manera que se produce una interacción entre las demandas que genera las distintas situaciones (naturaleza del medio) y los recursos disponibles del sujeto (características del sujeto). Si las demandas (evaluación amenazante de las mismas) excede a los recursos se producirá la respuesta de estrés y viceversa.

Ante la presencia de estresores laborales permanentes, el individuo activa una serie de estrategias dirigidas al afrontamiento tanto del estrés percibido, como de los mismos estresores. Cuando estas estrategias de afrontamiento no son adecuadas, se generan los tres elementos anteriormente expuestos del modelo de Maslach y Jackson (1981), como se mencionó anteriormente: los sentimientos de baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional, y despersonalización, que actúan a modo de afrontamiento defensivo, lo cual va contra la "ética" profesional, sobre todo, cuando nos referimos a las profesiones donde el "objeto" y el "objetivo" son las personas, con una demanda específica. El Burnout se comporta como una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias.

Es preciso diferenciar entre el estrés y el burnout. Gil-Monte y Peiró (1997) consideran que todos los autores están de acuerdo en que el burnout es una respuesta al estrés laboral y lo califican como una forma de tensión, entendiendo por tensión aquellos cambios psicológicos y conductuales del estrés sobre la persona y que son el resultado de la acción de uno o varios estresores. Se trata de una respuesta a corto o medio plazo, en relación a las consecuencias que a

más largo plazo tiene el estrés crónico sobre las personas. No obstante, el aspecto que mejor diferencia el burnout del estrés laboral es el que el síndrome de “estar quemado” tiene lugar en el proceso de interrelación entre personas: es una respuesta de estrés laboral que se da en personas que trabajan con otras personas, en la relación de ayuda, tal y como se aludió en la definición inicial.

Por su parte Breso, Salanova, Nogareda y Schaufeli (2007) nos dicen que hay tres factores que inciden en el desarrollo del burnout. Estos son: *variables individuales* (género, edad, locus de control, autoeficacia, autoestima, etc.), *variables sociales*, y *variables organizacionales*.

Entre las *variables individuales* tenemos al género, en tanto se observa una diferencia en las puntuaciones entre hombres y mujeres, sobre todo en las dimensiones de agotamiento e ineficacia profesional. Las mujeres puntúan más alto en agotamiento y en ineficacia profesional que los hombres; en cambio, algunos estudios han puesto de manifiesto la tendencia de los hombres a mostrar más actitudes negativas hacia el trabajo.

También se ha estudiado la relación del burnout con la edad, la existencia de hijos, la antigüedad en el puesto y en la profesión, entre otras.

Se considera que la experiencia en el trabajo otorga seguridad y minimiza la vulnerabilidad de padecer burnout. De acuerdo con ello se ha identificado que los profesionales más jóvenes y con menor experiencia laboral son más vulnerables a padecer el síndrome (Maslach y Jackson, 1982). Otros estudios, como el de Farber (1984) encuentran que los más jóvenes no tienen un elevado nivel de burnout, sino que éste aparece después de un tiempo y que hacia los 40 años este nivel desciende. La edad por sí sola no parece ser una variable determinante en el síndrome de burnout, sin embargo, los primeros años del desempeño de la profesión puede generar ciertos riesgos a padecerlo,

sobre todo cuando estos inicios están marcados por un exagerado idealismo y unas expectativas inalcanzables.

A la hora de explicar la influencia de la personalidad como factor mediador del síndrome de quemarse por el trabajo, la mayoría de las investigaciones encuentran un perfil de personalidad con características comunes entre las personas más proclives a desarrollar este trastorno (personas empáticas, sensibles, con dedicación profesional, entusiastas, idealistas, altruistas, con rasgos obsesivos, dependientes y con tendencia a identificarse con los demás).

Se considera que los profesionales con un patrón de personalidad tipo A experimentan con más frecuencia burnout. El patrón tipo A se caracteriza por un comportamiento hostil, agresivo, competitivo, obsesionado por el tiempo, con necesidad de obtener muchos resultados en corto tiempo pero desde un punto de vista poco realista, viviendo en un estado continuo de competición. Este tipo de personalidad es más propensa a padecer burnout, por la auto exigencia y las prisas, así como también por el grado de implicación personal que los trabajadores con estas características tienen en sus tareas. Ciertas personas con determinadas características de personalidad (depresión, introversión, neuroticismo, psicoticismo, personalidad antisocial, agresiva, esquizoide y con problemas de ansiedad o adicción al trabajo) son más vulnerables a la hora de padecer el trastorno de estar quemado por el trabajo (Hernández Zamora y Olmedo Castejón, 2004).

Asimismo, las personas que se perciben como eficaces y competentes tienden a sentirse realizadas en el trabajo y experimentan bajos sentimientos de agotamiento emocional y despersonalización (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000)

Por su parte, la autoestima positiva protege contra los sentimientos de agotamiento emocional y despersonalización, favoreciendo la sensación de realización personal en el trabajo (Salanova et al., 2000).

El locus de control interno implica el recurso a unos comportamientos reactivos más eficaces y centrados en los problemas por parte de estos individuos, mientras que los sujetos con un locus de control externo deben aplicar menos técnicas reactivas de resolución de problemas, puesto que consideran que los acontecimientos de la vida quedan fuera de su control (Visdómine y Luciano, 2006).

Las *variables sociales* hacen alusión al apoyo social, a la ayuda real o percibida que el trabajador obtiene de las redes sociales (compañeros, amigos, familiares, etc.). El apoyo social permite sentirse querido, valorado y apreciado en el puesto de trabajo así como en la organización. Además, es importante la percepción del apoyo social porque la realidad para el individuo es fundamentalmente la realidad percibida. Fusilier, Ganster y Mays (1987) hallaron que el locus de control y el apoyo social determinan conjuntamente el modo de reaccionar de los trabajadores frente al estrés en el trabajo, y Cummins (1989) señaló que el apoyo social amortigua los efectos del estrés en el trabajo únicamente en los individuos con un locus de control interno y sólo si el apoyo se relaciona con el trabajo.

Se ha relacionado el apoyo social con el estrés y el burnout, llegando a conclusiones dispares entre los diferentes estudios (Cronin-Stubbs y Brophy, 1984; Cobb, 1976)

La falta de apoyo social en el trabajo posee efectos negativos sobre la salud laboral, facilitando la aparición del síndrome de quemarse por el trabajo. El apoyo social laboral posee un efecto positivo cuando resulta eficaz, sobre todo, para afrontar los estresores presentes (Cohen y Wills, 1985).

Las *variables personales y sociales* pueden afectar a la aparición del burnout, en cambio las *variables organizacionales* (estresores percibidos con carácter crónico que ocurren en el ambiente laboral), básicamente aquellas vinculadas

al desempeño del puesto de trabajo lo *desencadenan*. De esta manera, todos los estresores deberán tenerse en cuenta a la hora de diseñar la prevención psicosocial a nivel primario.

Por último, los estilos de afrontamiento de los individuos (que no serán estudiados en esta investigación) juegan un papel importante en la producción de estrés, según la evaluación que hace de la misma en la aparición de una respuesta de estrés. “Definimos el afrontamiento como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/ o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman, 1984, p. 164). En este sentido, cuando ciertas características de las situaciones se evalúan como peligrosas o amenazantes para una persona, es más probable la aparición de respuestas de estrés (Lazarus y Folkman, 1984). Los distintos estilos de afrontamiento comprenden combinaciones caracterológicas de pensamientos, creencias y comportamientos resultantes de la experiencia de estrés y pueden manifestarse independientemente del tipo de estresor. Un estilo de afrontamiento es una variable de disposición. Son sumamente estables en el tiempo y en distintas situaciones y, aunque influidas por los rasgos de la personalidad, son distintos de ellos.

Respecto a la tipología de estrategias de afrontamiento más común, Lazarus y Folkman (1984) establecen dos categorías: el “afrontamiento centrado en el problema” (respuestas dirigidas a manejar o modificar las relaciones persona-ambiente que suponen fuente de estrés) y el “afrontamiento centrado en las emociones” (cuando lo que se pretende es regular las emociones de estrés). Ambos se complementan en ocasiones con un tercero, el estilo centrado en la valoración (cuyos componentes son: denegación, aceptación, comparación social, redefinición y análisis lógico). Por otra parte, estos autores elaboran un listado de estrategias cognitivas y conductuales capaces de activarse en un individuo ante una situación estresante: por una parte, las estrategias centradas en el problema pueden referirse, por ejemplo, a esfuerzos agresivos interpersonales para alterar la situación o intentos racionales, fríos para

solucionar el problema, y por otro, las estrategias centradas en regular la emoción, como el distanciamiento, el autocontrol, la evitación y el escape, frente a la búsqueda de apoyo o la aceptación de la responsabilidad y la reinterpretación positiva.

Ahora bien, como se dijo anteriormente, todo esto desencadena en los trabajadores los síntomas puntuales del síndrome de burnout y también trae consecuencias para la empresa. ¿Y cuáles son concretamente esos síntomas y esas consecuencias? Gil Monte y Peiró (1997) nos dice que pueden aparecer en el trabajador la siguiente serie de síntomas:

- Psicosomáticos: cansancio hasta el agotamiento y malestar general (que a su vez van en desmedro de la calidad de vida), alteraciones funcionales y fatiga crónica en casi todos los sistemas del organismo (cardiorrespiratorio, digestivo, reproductor, nervioso, reproductivo, etc.) con síntomas como problemas de sueño, dolores de cabeza, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, molestias y dolores musculares, hipertensión, crisis de asma, pérdida de peso, entre otros.
- Conductuales: conducta distante en la relación con el cliente, absentismo laboral, desarrollo de conductas de exceso como abuso de alcohol, barbitúricos, estimulantes y otros tipos de sustancias (café, tabaco, etc.), cambios bruscos de humor, tensión crónica, incapacidad de concentrarse, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas hiperactivas y agresivas.
- Emocionales: agotamiento emocional, disforia, ansiedad, distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, sentimientos de culpa, irritabilidad e impaciencia, baja tolerancia a la frustración, soledad, sentimientos de alienación, sentimientos de impotencia, desorientación, aburrimiento, vivencias de baja realización personal, depresión.

- Actitudinales: actitudes de cinismo, hostilidad, desconfianza, apatía, suspicacia e ironía hacia los clientes de la organización, y poca verbalización en las interacciones.

Podemos entender como esta serie de manifestaciones deterioran también las relaciones interpersonales y sociales de los individuos generando actitudes negativas hacia la vida en general, disminución general de la calidad de vida personal, aumento de los problemas de pareja, familiares y en la red social extra laboral del sujeto (debido a que las interacciones son hostiles, la comunicación es mala, no se verbaliza, se tiende al aislamiento, etc.).

Respecto a la organización, las consecuencias se manifiestan en un deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad con las personas con las que trabaja); disminuye el compromiso, la capacidad de trabajo y la satisfacción laboral, bajan el rendimiento y la eficacia, acontece un mayor absentismo y una mayor desmotivación, aumentan las rotaciones y los abandonos de la organización, disminuye la calidad de los servicios a los clientes, surgen sentimientos de desesperación e indiferencia frente al trabajo, se produce un aumento de quejas de usuarios o clientes, aumento de los conflictos interpersonales con compañeros, usuarios y supervisores, entre otros.

La figura 3 resume el modelo de desarrollo del burnout, de acuerdo a lo expuesto.

Integrando los diversos estudios que describen la transición por etapas del Burnout, se pueden destacar cinco fases en el desarrollo de éste síndrome (Fidalgo, 2011).

Fase inicial, de entusiasmo: Se experimentan por parte del trabajador, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral

Fase de estancamiento: El trabajador percibe que las expectativas profesionales no se cumplen. Se percibe que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada, valorando las contraprestaciones del trabajo. Se da un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés); por tanto, definitoria de un problema de estrés psicosocial. El profesional se siente incapaz de dar una respuesta eficaz.

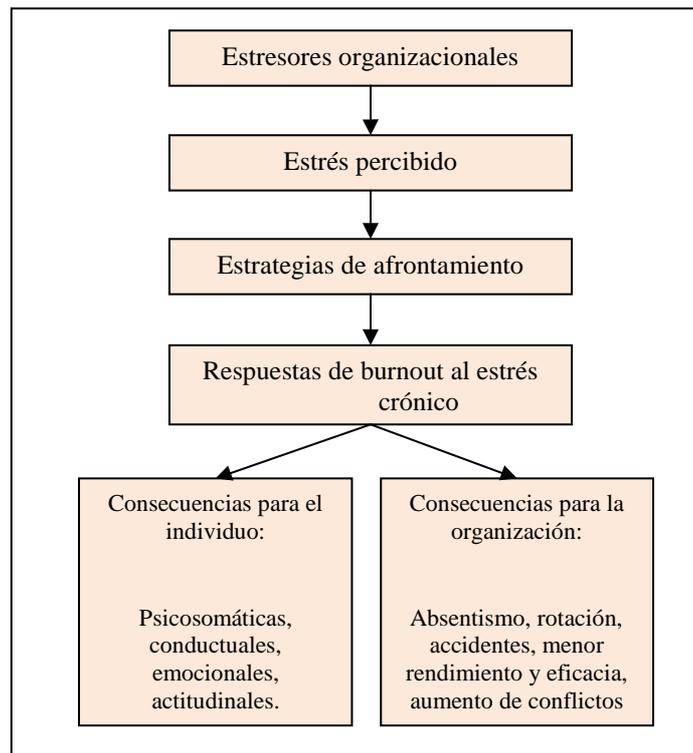


Figura 3: Modelo de desarrollo del Burnout

Fase de frustración: En esta fase la frustración, desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos, también a nivel grupal. Pueden aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

Fase de apatía: Aquí se suceden una serie de mecanismos de defensa del individuo que se aprecian en cambios actitudinales y conductuales (afrontamiento defensivo) como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición de la satisfacción de las propias

necesidades al mejor servicio al cliente y un afrontamiento defensivo-evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal.

Fase de quemado: Esta etapa se caracteriza por un colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Muchas veces en esta etapa el trabajador deja el empleo y se arrastra a una vida profesional de frustración e insatisfacción.

Esta descripción de la evolución del burnout tiene carácter cíclico, a través del cual, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral.

El clima de sensibilidad generado por muchas investigaciones hacia los problemas psicosociales del entorno laboral susceptibles de originar la aparición de estrés laboral y de sus patologías asociadas ha permitido que el burnout haya sido considerado una patología laboral para la OIT (2001). Sin embargo, a pesar de que en muchos países rigen estas consideraciones, en algunas profesiones, como la de los pilotos de aeronaves comerciales, aún no existe una reglamentación nacional e internacional avalada por estudios científicos amparados en criterios de salud que pueda especificar los límites laborales, (ya sea en la carga horaria o en la asignación de tareas) entre el óptimo y sano rendimiento y la propensión a la enfermedad. Es por ello que esta investigación pasa a ser una contribución fundamental para el sector industrial y para quienes gestionan las debilidades y fortalezas del sector, y por tanto los procesos de desarrollo y la calidad del servicio. Queremos establecer la importancia de estos estudios, ya que las pérdidas a la hora de cometer errores por éstos profesionales son incalculables, tanto en vidas humanas, como en recursos humanos e infraestructura.

A continuación se desarrollará otro indicador que puede afectar la integridad psicológica de los profesionales pilotos: la satisfacción laboral

2.4.4. Satisfacción laboral

Las consecuencias negativas de la exposición a estresores laborales por tiempo prolongado, y a situaciones de estrés, generan insatisfacción laboral (Peiró, 1988).

Locke (1976) definió la Satisfacción Laboral como un estado emocional placentero o positivo de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Más tarde, autores como Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) la definen como actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o facetas específicas del mismo. La Satisfacción Laboral se puede estimar como una discrepancia entre la percepción que tiene el profesional de los aspectos procesuales de una organización y su valoración acerca de cuáles son los más adecuados para cubrir sus necesidades. Desde ésta perspectiva, resulta razonable asumir que a partir de un índice que recoja la discrepancia entre dicha percepción y valoración, se puede obtener un índice de Satisfacción Laboral.

La satisfacción laboral podrá denominarse general si afecta a todas las variables de la situación laboral (remuneración, relaciones, participación, supervisión, etc.). Puede suceder que unas variables compensen otras de puntuaciones más bajas, resultando una buena satisfacción general, indicando esto que para tener una buena satisfacción laboral general no es necesario puntuar alto en todas las variables de satisfacción (Sánchez-Anguila Muñoz, 2006).

Ferras, Grau, Alberola, Gil-Monte y García (2012) indican que la satisfacción laboral es un predictor e indicador de productividad y permanencia en el trabajo, además de ser un indicador de bienestar psicológico.

Según Sánchez - Anguila Muñoz (2006) las investigaciones realizadas en el área de la psicología organizacional sobre satisfacción laboral han centrado su

objeto de estudio en 3 áreas: los aspectos intrínsecos del propio trabajo, las dimensiones sociales del trabajo, las diferencias individuales de los trabajadores. Dependiendo del objeto de estudio, las teorías se pueden clasificar en los 2 modelos que a continuación se describen de acuerdo a dicho autor:

El primero de ellos lo conceptualizamos como el “modelo de contenido”. En este modelo se incluyen todas las teorías sobre satisfacción laboral que fundamentan sus principios en intereses y necesidades del trabajador. En tal caso la satisfacción se encontraría condicionada al grado en que se consiguen determinados beneficios. En este modelo se incluyen las siguientes teorías

- Teoría de Taylor la cual parte de la base de que el sujeto trabaja por dinero y que es la recompensa económica, la fuente de su satisfacción o insatisfacción (motivación, desmotivación) (Sánchez - Anguita Muñoz, 2006)
- Teoría de Elton Mayo quien entiende que la satisfacción laboral no viene por el incentivo económico o físico, sino que intervienen otras variables como el grado de participación en el grupo, las relaciones, la comunicación (Sánchez - Anguita Muñoz, 2006).
- Teoría de las necesidades de Mc.Clelland y Atkinson (quienes fundamentan la motivación laboral en la satisfacción de determinadas necesidades del trabajador, entre las que se destacan la necesidad de logro, la necesidad de poder, y la necesidad de afiliación o de pertenencia (Sánchez - Anguita Muñoz, 2006).
- Teoría bifactorial de Brayfield, Herzberg y Crockett en la que se diferencian factores jerarquizados en un primer nivel integrados por las siguientes necesidades: relaciones interpersonales, supervisión, responsabilidad, logro, posibilidad de desarrollo personal, promoción, salario, política de la empresa, trabajo en sí mismo, vida privada y status, y factores de segundo nivel o

subjetivos integrados por las necesidades siguientes: reconocimiento, logro, posibilidad de desarrollo personal, responsabilidad, afiliación, orgullo personal, salario, trabajo en sí mismo, status, seguridad, justicia. Estos autores también identificaron factores que causaban satisfacción (motivadores) y otros cuya ausencia generaba insatisfacción y que denominaron “higiénicos” (Sánchez - Anguita Muñoz, 2006).

El segundo modelo se denomina “modelo de proceso” y en él se incluyen las teorías que centran sus estudios en el proceso de cómo se consigue la satisfacción. Las teorías que se incluyen en este modelo son (Sánchez - Anguita Muñoz, 2006).

- Teoría de las expectativas de Vroom De acuerdo con esta teoría la satisfacción laboral depende de los resultados esperados por el individuo y el valor que los resultados tienen para el sujeto. Así la satisfacción laboral se fundamenta en tres conceptos: expectativa de que un acto llevará a ciertos resultados, valor subjetivo de recompensa y percepción de que unos resultados llevan a otros (Sánchez - Anguita Muñoz, 2006).
- Teoría de la equidad de Heider. Esta teoría enfatiza el proceso de comparación social como fuente principal de la satisfacción laboral. Consideran la aceptación y recompensas sociales como motores de la conducta que dirige la satisfacción (Sánchez - Anguita Muñoz, 2006).
- Teoría de la finalidad de Locke donde se enfatiza que la propia realización de la tarea puede constituir un fin en sí mismo y ser una fuente de satisfacción o insatisfacción. La satisfacción está determinada por el nivel de ejecución del individuo, en la medida que iguale las metas previstas (Sánchez - Anguita Muñoz, 2006).

Para resumir las distintas teorías expuestas en los dos modelos podemos decir que las variables determinantes de la satisfacción laboral serían las siguientes:

- Las características del puesto de trabajo: tipo de tareas, funciones, sistemas de retribución, tipos de colaboradores y estilos directivos.
- Los resultados obtenidos los cuales pueden ser positivos (generan satisfacción y realización personal) o negativos (generan frustración e insatisfacción), de importancia extrínseca o de valor intrínseco.
- Las necesidades del trabajador las cuales según su grado de satisfacción o insatisfacción determinara la satisfacción laboral. Entre estas necesidades investigadas que determinan la satisfacción laboral están las variables del puesto de trabajo, las variables personales y las variables organizacionales.

Entre las variables personales tenemos responsabilidad, competencia, formación, nivel de aspiraciones, aptitudes, actitudes, edad, sexo, situación familiar, nivel cultural. En este caso se destacan investigaciones como las de Chimenti, Corrales y Cornide (2000) donde se constata que el nivel profesional influye en la satisfacción laboral, dado que en la medida que se es profesional varia la responsabilidad, las posibilidades de promoción, el sueldo y el estatus social. Otra investigación, en relación a la edad, destaca que si se mantiene el nivel profesional existe una correlación positiva entre edad y satisfacción laboral hasta llegar a edades próximas a la jubilación en que descende. En relación a las investigaciones que implican la variable sexo se constata que no existen diferencias significativas en hombre o en mujeres. Los trabajos en los que están implicadas tareas de tipo más manual, mecánicas y repetitivas presentan un mayor nivel de satisfacción. En relación a las personas que ejercen tareas por debajo de su formación académica se ha podido constatar que se relacionan de forma negativa con la satisfacción laboral. En relación a la salud mental se ha constatado que correlaciona y es un buen predictor de la satisfacción laboral.

Finalmente, decimos que entre las variables organizacionales se encuentran: tamaño de empresa, ambiente del centro de trabajo, estructura jerárquica,

estilos de mando, clima laboral, comunicación, formas de participación, etc. Los estudios indican, por ejemplo, que el mayor número de niveles jerárquicos proporciona mayor satisfacción y que la participación de los empleados en los procesos de decisión aumenta la satisfacción de éstos

La presente investigación se propone estudiar los estresores laborales del profesional piloto y su correlación con la satisfacción laboral tomando en cuenta la perspectiva de 5 dimensiones teóricas planteadas por Meliá y Peiró (1989) en la elaboración del instrumento S20/23. Estas dimensiones teóricas son:

Satisfacción con la supervisión: forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.

Satisfacción con el Ambiente Físico: entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación

Satisfacción con las Prestaciones: evalúa el grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.

Satisfacción Intrínseca del trabajo: satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar

Satisfacción con la Participación: refieren a la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, o del departamento

Muchos estudios han determinado que la satisfacción o insatisfacción laboral tiene efectos sobre el comportamiento del individuo en la organización.

De acuerdo con las investigaciones realizadas por López-Araujo et al. (2007) no todos los estresores laborales reducen la satisfacción laboral, sino solo algunas categorías de éstos, si bien aún no se ha investigado con la taxonomía de estresores propuesta en este estudio, ni con la muestra a estudiar, sino que éste es un aporte particular de ésta investigación.

Sánchez-Anguita Muñoz, (2006) indica que la satisfacción laboral influye en la salud física, como ser cardiopatías, cefaleas, trastorno gastrointestinales, fatiga, entre otros y también en la salud mental se ha podido determinar la influencia de la satisfacción laboral en variables como: depresión, estrés y ansiedad.

Otra correlación negativa de la satisfacción laboral es que predice el burnout, y genera un descenso de la productividad y el rendimiento; y entre las correlaciones positivas se encuentran el compromiso organizacional, la voluntad del trabajador por ejercer altos niveles de esfuerzo a favor de la organización, la creencia y aceptación de los valores y metas principales de ésta (Bravo et al., 1996).

A continuación se propone revisar otra de las variables a estudiar en relación a la influencia que los estresores laborales ejercen sobre ella: el desempeño percibido.

2.4.5. Percepción de desempeño.

Tomando en cuenta que el desempeño es una variable que incide directamente en el producto final de las organizaciones, en este caso las organizaciones aeronáuticas y en la calidad de su servicio, se considera de especial importancia evaluar la percepción de desempeño de los profesionales pilotos.

Según Chiavenato (2000) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 359)

En tal sentido es importante destacar que lo que se evaluará será la percepción de desempeño, y no el desempeño (el cual debiera ser evaluado a partir de indicadores de producción).

La percepción de desempeño que tengan los profesionales a evaluar dependerá de múltiples factores individuales y organizacionales, tanto objetivos (por ejemplo edad) como subjetivos (por ejemplo satisfacción laboral). En esta investigación solo se podrá correlacionar el desempeño percibido con los estresores laborales a estudiar.

En la revisión bibliográfica no se han encontrado más estudios relativos a la influencia directa de los estresores laborales en la percepción de desempeño que el estudio realizado por Vauro (2014) mencionado en el apartado de estresores laborales, donde los estresores laborales de las categorías de relaciones interpersonales en el trabajo, y contenidos y demandas del trabajo correlacionaron de forma negativa y significativa con el desempeño percibido y de manera positiva y significativa con los factores organizacionales de la dirección y el ministerio.

Hasta aquí hemos expuesto las variables a estudiar. A continuación se realizará una integración teórica de dichas variables de acuerdo a los modelos que guían este estudio.

1.5. Síntesis e integración teórica

2.5.1 Integración teórica de los indicadores de acuerdo al modelo de desencadenantes del estrés laboral en Pilotos

De acuerdo a la exhaustiva revisión bibliográfica que guía esta investigación y que ha sido expuesta en los apartados anteriores se puede decir que los estresores laborales tienen como consecuencia una disminución en la calidad de vida de muchos trabajadores, evaluados en una serie de indicadores como

son el Burnout, los Síntomas Psicosomáticos de Estrés, la Satisfacción Laboral y el Desempeño percibido.

Es en este sentido que el desarrollo de ésta investigación apunta a evaluar los estresores laborales insertos en el ámbito laboral de los profesionales pilotos de líneas aéreas comerciales y las consecuencias que éstos generan en dicha muestra en los indicadores de calidad de vida mencionados, desarrollando una visión exploratoria descriptiva y correlacional de los estresores y sus consecuencias en la calidad de vida, afectando así tanto al trabajador en los distintos ámbitos de su vida como a la organización del trabajo.

A los efectos de hacer una integración de los distintos conceptos anteriormente presentados, es pertinente presentar el modelo diseñado por Aguirre (2006) surgido a partir de anteriores investigaciones en pilotos de aeronaves comerciales.

Dicho modelo presenta como antecedentes al factor humano, el cual para las muestras previamente estudiadas se presentan con las características de ser profesionales pilotos de aeronaves comerciales y el 98% de ellos del sexo masculino (Aguirre, 2006).

Como desencadenantes del estrés laboral localizamos la presencia de estímulos tensionantes de orden ocupacional definidos por Peiró (2000) y encerradas en los factores validados por Aguirre (2006): contenidos y demandas del trabajo (características propias del trabajo), relación familia trabajo, los factores organizacionales, relaciones interpersonales en el trabajo y factores ambientales.

Como se expuso anteriormente, los estresores laborales pueden provocar estrés y con él una serie de síntomas entre los que se encuentran los síntomas psicosomáticos (Peiró, 2000). También han demostrado ser antecedentes de la insatisfacción laboral (López-Araujo et al., 2007) y el burnout (Peiró, 2000) y

siendo que la satisfacción laboral así como el estrés y burnout correlatan negativamente con un descenso del desempeño laboral se debe entender que en la medida que se identifique una alta percepción de estímulos tensionantes, y/o se perciban a sí mismos estresados los profesionales, ello podría redundar en una posibilidad muy alta de menor desempeño (y tal vez de menor percepción de su propio desempeño), siendo esta una consecuencia negativa para la organización.

Así, esta investigación se propone demostrar con la validación de un instrumento los estímulos tensionantes que se encuentran en el ámbito laboral de los profesionales pilotos de líneas aéreas comerciales hispanoparlantes. Por otra parte se propone también demostrar que combinados estos estresores con los antecedentes característicos del factor humano de los profesionales pilotos, darían como resultado aumento de los síntomas psicósomáticos de estrés, del burnout, insatisfacción laboral y percepción de menor desempeño.

Corresponde destacar otras tantas consecuencias para la organización y el trabajador que se mencionan en la bibliografía. Estas son: accidentes, ausentismo, bajo rendimiento, bajo compromiso del trabajador con la organización, entre otros.

En la figura 4 se grafica el modelo propuesto, y en él las variables que serán estudiadas. El modelo grafica en principio los antecedentes que más se destacan de la muestra de acuerdo a estudios anteriores (100% pilotos de aeronaves comerciales y 97% del sexo masculino) (Aguirre, 2006). Estos antecedentes del factor humano se conjugan con las 5 dimensiones de desencadenantes de estrés propuestas para dar lugar a más o menos burnout, síntomas psicósomáticos de estrés, insatisfacción laboral y desempeño percibido

Una vez expuesto el modelo que guía esta investigación, a continuación se realizará una integración de las variables consideradas para el estudio a partir del modelo de calidad de vida de Schallock (2004), ya que dicho modelo

permitirá finalmente evaluar la calidad de vida de los profesionales a estudiar, de acuerdo a su percepción.

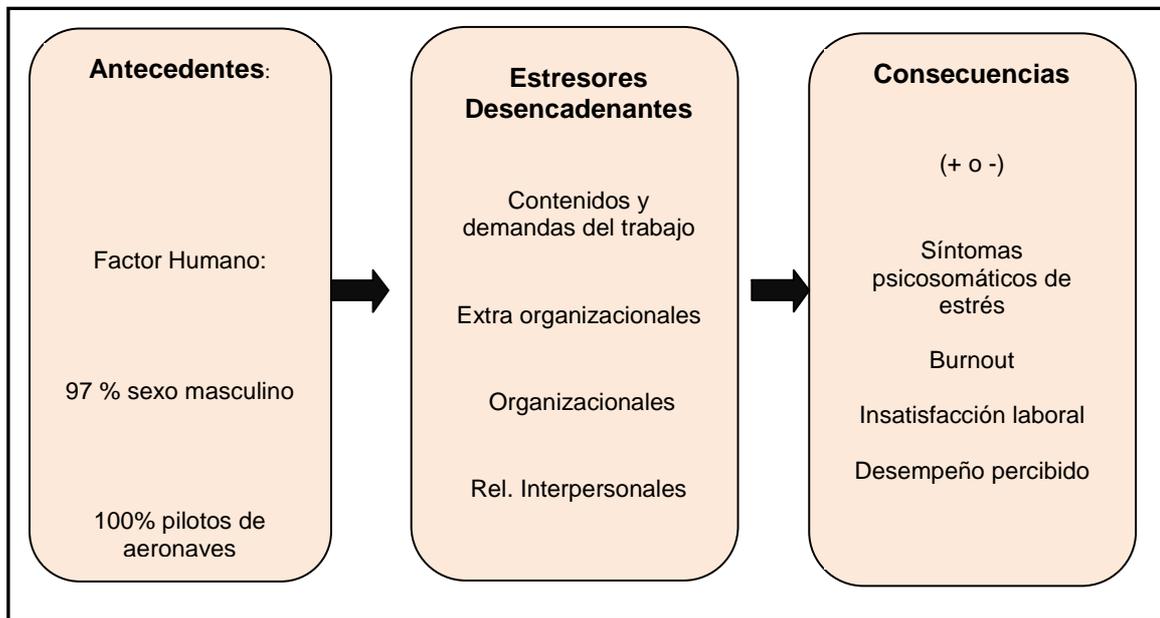


Figura 4. Modelo de estudio propuesto para pilotos de aeronaves comerciales (Aguirre, 2006)

2.5.2. Integración teórica de las variables de acuerdo al modelo de calidad de vida de Schalock (2004)

Como se dijo anteriormente, el modelo elegido en esta investigación para evaluar la calidad de vida de los profesionales pilotos de la muestra es el modelo de Schalock (2004).

En tal sentido, una vez expuesta la teoría de las distintas variables, estamos en condiciones de poder ubicarlas en los tres dominios de la vida que sustentan la calidad de vida percibida de una persona. Estos dominios, como se dijo anteriormente, son: vida en el hogar y en la comunidad, vida en la escuela o el trabajo, y la salud y el bienestar.

A continuación ubicaremos de forma teórica primero cada dimensión de estresores a estudiar en el correspondiente dominio de la vida propuesto por el modelo de Schalock (2004). Luego ubicaremos el resto de las variables a estudiar en el modelo de Schalock (2004), las cuales de acuerdo a la revisión bibliográfica se constituirían como consecuencia de los estresores (pautando así las hipótesis de esta tesis), para finalmente exponer la figura de las distintas variables en el triángulo que grafica su modelo.

Es así como las 5 dimensiones teóricas de *estresores laborales* se ubican en el área de la “*vida en el trabajo*” (o en la escuela). La dimensión denominada Factores extra organizacionales que agrupa estresores tensionantes de la relación trabajo-familia incide también en “la vida en el hogar y en la comunidad”, por lo cual decimos que se ubica en los dos dominios mencionados.

Las variables desempeño percibido y satisfacción laboral también se ubican en el área laboral, pero al igual que todas las variables a estudiar, incide indirectamente sobre otras áreas de la vida por las consecuencias que pueda traer (despido, baja de salario, etc.), cumpliéndose de esta manera lo que se dijo en la teoría en relación al hecho de que los distintos dominios se influyen mutuamente, en virtud de la incidencia de las distintas variables.

Finalmente, las siguientes variables a estudiar, burnout y síntomas psicosomáticos de estrés inciden de forma directa en el área de la vida denominada “salud y bienestar” y si bien pueden ser desencadenados de forma directa por los estresores laborales, como se explicó en la teoría, inciden de forma indirecta en los otros dos dominios del triángulo de Schalock (2004), estos son “la vida en el trabajo” y “la vida el hogar y la comunidad”.

La figura 5 muestra el triángulo que grafica el modelo de Schalock (2004) integrando en sus vértices las distintas variables a estudiar.

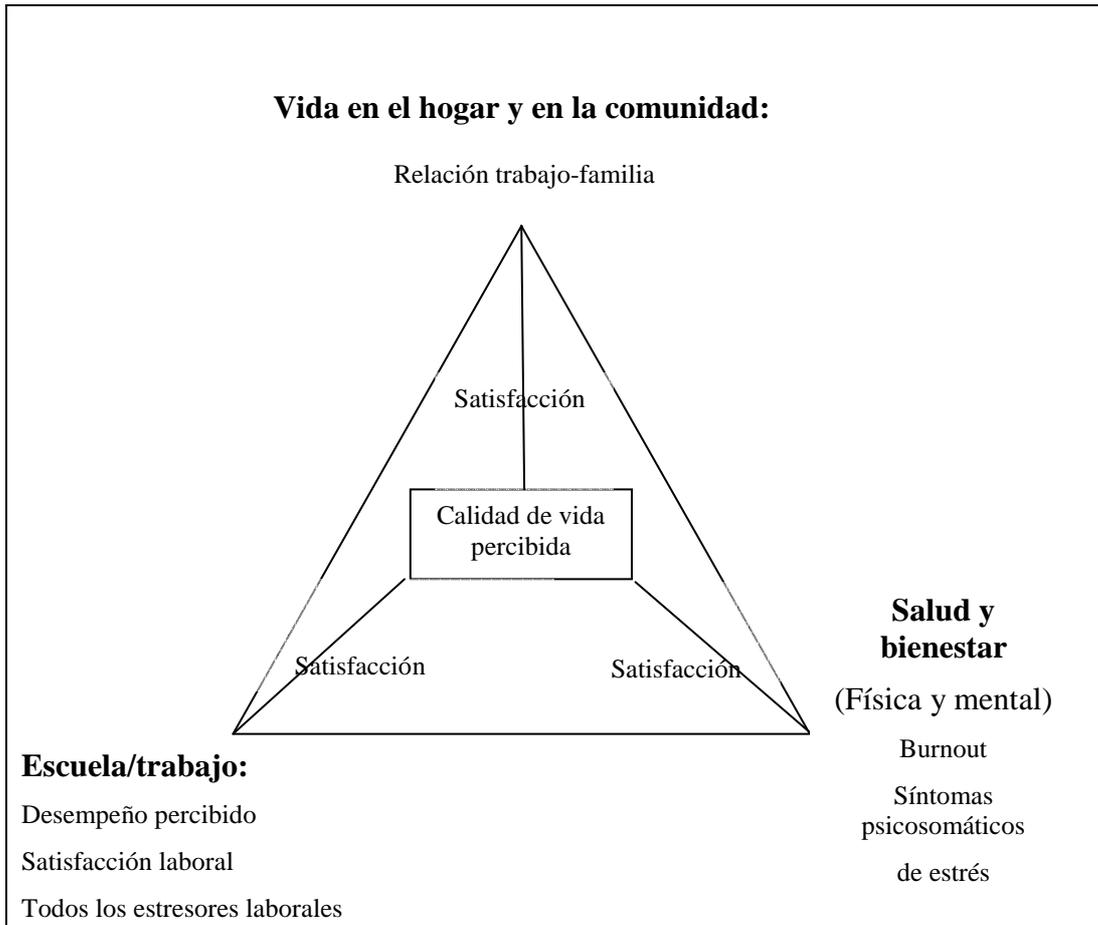


Figura 5: Modelo de Schallock (2004) con integración de variables a estudiar.

2.5.3. Hipótesis

De acuerdo al marco teórico anteriormente expuesto y a la revisión bibliográfica de estudios previos se está en condiciones de plantear una serie de hipótesis en relación a como se promueve la calidad de vida percibida de estos trabajadores. Así los estresores laborales se constituirían como la variable central a estudiar, e influyen al resto de los indicadores promoviendo una determinada calidad de vida

. A continuación se desarrollan las hipótesis a comprobar:

1. Los estresores laborales se agrupan en 4 factores determinados por las siguientes dimensiones teóricas planteadas en la teoría y en estudios exploratorios previos: factores del ambiente físico, relaciones interpersonales, factores organizacionales y factores extra-organizacionales.

2. Los estresores laborales influyen positivamente en los síntomas psicosomáticos de estrés

3. Los estresores influyen positivamente en el burnout

- 3a. Los estresores laborales influyen positivamente en el agotamiento

- 3b. Los estresores laborales influyen positivamente en el cinismo

- 3c. Los estresores laborales influyen negativamente en la realización personal

4. Los estresores laborales influyen negativamente en la satisfacción laboral

- 4a. Los estresores laborales influyen negativamente en la satisfacción con la supervisión

- 4b. Los estresores laborales influyen negativamente en la satisfacción con el trabajo

- 4c. Los estresores laborales influyen negativamente en la satisfacción con el ambiente físico.

5. Los estresores laborales influyen negativamente en la percepción positiva de desempeño.

Capítulo III

METODOLOGÍA

La población de estudio considerada fueron los pilotos de aeronaves comerciales hispanoparlantes asociados a IFALPA, con licencia profesional de vuelo al día. Se constituían en una cantidad aproximada de 8450 profesionales a la fecha de recogida de datos distribuyéndose de la siguiente manera según la localidad de la empresa donde desempeñan funciones: España 5000, Chile 200, México 2000, Colombia 450, Argentina 620, Panamá 120 y Uruguay 60.

Se realizó un estudio descriptivo correlacional de corte transversal y no experimental. Se buscó establecer correlaciones entre los estresores laborales y las siguientes variables de calidad de vida laboral: burnout, síntomas psicossomáticos de estrés, satisfacción laboral y desempeño percibido.

Las características demográficas de la muestra se describen en la tabla 1. Las características son las siguientes: la distribución de los participantes por país se divide en: Panamá con un 4,7% de los pilotos, España con 27,6%, Chile con 27,3%, México con 16,0%, Argentina con 5,7%, Colombia con 17,5% y Uruguay 1,2%. Esta muestra presenta las siguientes características: 97,1% son hombres y un 2,9% mujeres. Según la edad, 59,1% tienen entre 20 a 52 años y un 40,9% más de 53 años. Un 16,4% son solteros, 71,6% son casados, 6,1% separados, 3,3% divorciados, 0,4% viudo y un 2,2% tiene otro estado civil. Un 76,6% tiene hijos, respecto a un 23,4% que no lo tiene. En relación a su situación laboral, 96,9% se encuentra empleado y 3,1% en paro. 94,0% posee contrato fijo y 6,0% tiene contrato temporal. El 93,9% tiene licencia de avión, 5,8% tiene licencia de helicóptero y ambas licencias (0,3%).

Dato sociodemográfico	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
País	Panamá	41	4,7
	España	238	27,6
	Chile	236	27,3
	México	138	16,0
	Argentina	49	5,7
	Colombia	151	17,5
	Uruguay	10	1,2
	Total	863	100
Sexo	Hombre	837	97,1
	Mujer	26	2,9
	Total	863	100
Rango Edad	20 a 52 años	510	59,1
	>53 años	353	40,9
	Total	863	100
Estado Civil	Soltero	142	16,4
	Casado	618	71,6
	Separado	53	6,1
	Divorciado	28	3,3
	Viudo	3	0,4
	Otro	19	2,2
	Total	863	100
Tiene hijos	Si	661	76,6
	No	202	26,4
	Total	863	100
Situación laboral	En actividad	836	96,9
	En paro	27	3,1
	Total	863	100
Tipo contrato	Fijo	811	94
	Temporal	52	6
	Total	863	100
Tipo licencia	Avión	810	93,9

	Helicóptero	50	5,8
	Avión y Helicóptero	3	0,3
	Total	863	100
Antigüedad laboral	0 a 17 años	680	78,8
	>17 años	183	21,2
	Total	863	100
Formación	FFAA	316	36,6
	Escuela # FFAA	561	65
	FFAA y otros	12	1,4
	Total	863	100
Horas de vuelo por semana	0 a 40 hrs.	805	93,3
	>40 hrs.	58	6,7
	Total	863	100

Tabla 1. Datos sociodemográficos de la muestra

Además, 78,8% lleva entre 0 y 17 años de trabajo, frente a un 21,2% que lleva más de 17 años trabajando. Con respecto a la escuela de formación un 65,0% estudió en otra escuela que no es FFAA, un 36,6% estudió en FFAA y un 1,4% estudió en FFAA y otros. El número de horas de vuelo a la semana para el 93,3% es de 0-40 horas y el 6,7% vuela más de 40 horas a la semana.

3.1. Técnica de recolección de datos

La técnica de muestreo tuvo características de censo, con un muestreo por cuotas no probabilístico según países y se consideró como mínimo aceptable de datos, aquellos en los que cada agrupación entregara un 10 por ciento de respuesta efectiva por país, con la finalidad de reducir nivel de error. La cantidad mínima aceptable de observaciones estuvo determinada por la siguiente fórmula proporcionada por Hernández, Fernández y Baptista (1991) para determinar poblaciones finitas:

$$N = \frac{Z^2 \times (P \times Q) \times N}{e^2 \times (N-1) + Z^2 \times (P \times Q)}$$

Dónde:

Z: 1,96 corresponde a un valor de tabla normal para un nivel de confiabilidad del 95%

e: 0.05 corresponde a un margen de error del 5 %

N: tamaño poblacional

P: Q: 0.5 corresponde al caso en que se estima P con varianza máxima

De esta forma se obtiene un "N" igual a 374. Así el tamaño muestral mínimo queda determinado en 374 individuos, siendo este el número mínimo de observaciones que justifica la muestra. Finalmente fueron obtenidas 863 observaciones válidas.

3.2. Tratamiento de los datos.

Para el estudio se consideraron solamente datos cuantitativos los que fueron recolectados mediante cuestionarios que evaluaban estresores laborales, burnout, síntomas psicossomáticos de estrés, satisfacción laboral y desempeño percibido. Los cuestionarios fueron auto-administrados. Se realizó también una recolección de datos cualitativos a través de entrevistas semi-estructuradas a un número menor de 52 pilotos para aportar información complementaria de fuente directa de la experiencia de los profesionales en relación a los estresores categorizados y sus consecuencias.

Los datos analizados fueron los cuantitativos. Se realizó Análisis Factorial Exploratorio (AFE) a todos los instrumentos suministrados y también Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) al test de Estresores Laborales para probar la estructura factorial de la escala para finalmente estimar la fiabilidad de los instrumentos mediante el índice de Alfa de Cronbach. Se realizaron también

estudios descriptivos de todas las variables a estudiar, correlaciones de Pearson y modelos de regresión lineal múltiple. Los datos perdidos de los datos demográficos y los test se sustituyeron por la media de cada serie (porque eran muy pocos y no generaban variación en los porcentajes), excepto en el estudio del Análisis Factorial Confirmatorio (ya que en este caso resultan más ajustados los resultados).

Se utilizó el programa estadístico SPSS 15 y planilla de cálculo EXCEL para todos los análisis mencionados, excepto para el Análisis Factorial Confirmatorio que se utilizó el programa LISREL v. 8.8 (Scientific Software International, 2006).

A continuación se describen los instrumentos utilizados para la recolección de estos datos.

3.3. Instrumentos

3.3.1 Estresores laborales

De acuerdo a las investigaciones realizadas anteriormente por la autora (Aguirre, 2006) los estresores de orden laboral con los que cuenta la profesión de pilotos de aeronaves comerciales pueden ser medidos con un instrumento que identifica los desencadenantes del estrés laboral a partir de la percepción de los profesionales pilotos.

Dicho instrumento se formuló a partir de un antecedente: en el año 2000 el Sindicato Español de Pilotos de Líneas Aéreas (SEPLA, 2000), procuró crear un instrumento para evaluar los principales desencadenantes de Estrés presentes en su profesión, pero dicho instrumento fue invalidado por razones metodológicas. A partir de ésta intención surgió la necesidad por parte de los pilotos comerciales de crear un instrumento con mayores exigencias científicas, que evaluara los desencadenantes de estrés laboral, que fuera coherente al

entorno en el cual se desempeñan y que poseyera firmes criterios de fiabilidad estadística.

Así el proceso de creación del instrumento que en esta tesis se presenta comienza en el año 2000 y surge como una demanda del sector, con un primer objetivo de realizar un estudio exploratorio descriptivo para generar un modelo que permitiera identificar las características de estresores laborales en los profesionales pilotos que se desempeñaban en el sector aeronáutico chileno asociados al Círculo de Pilotos de Chile. Con este objetivo se propuso un diseño instrumental en forma de cuestionario piloto para identificar detonantes de estrés laboral, el cual constaba de 74 ítems, a ser respondidos mediante una escala likert de 5 puntos (que iba de 1 “muy de acuerdo” a 5 “muy en desacuerdo”). Dicho instrumento fue suministrado en una primera investigación en el año 2002 a 47 pilotos chilenos. Posteriormente en el año 2005, se aplicó el mismo instrumento depurado de aquellos ítems que mostraban bajo peso factorial en el estudio estadístico denominado análisis factorial exploratorio, a 99 pilotos españoles (Aguirre, 2006). A los datos de ésta nueva muestra se le realizaron los mismos análisis estadísticos que a la anterior, depurando nuevamente el instrumento de los ítems que tenían bajo peso en el análisis factorial exploratorio.

En éste último proceso mencionado de depuración efectuada para el trabajo de grado para el doctorado de Psicología Social y Antropología de las Organizaciones (“Validación de una escala para medir detonantes de estrés laboral en pilotos comerciales españoles”), el instrumento quedó con 51 ítems (Aguirre, 2006). Para esta investigación mencionada (tesina) se ejecutaron los juicios de expertos, por ítems, la estructuración de las dimensiones de acuerdo al postulado teórico y finalmente el análisis factorial exploratorio para dar forma al instrumento propuesto. De acuerdo a dicha investigación los estresores de orden laboral con los que cuenta la profesión de pilotos de aeronaves comerciales pueden ser medidos con un instrumento que identifica los desencadenantes del estrés laboral a partir de la percepción de los profesionales pilotos. Luego del proceso antedicho, las dimensiones de

estresores propuestas en la teoría (factores del ambiente físico, factores organizacionales, relación-trabajo familia, relaciones interpersonales en el trabajo, y contenidos y demandas del trabajo), mostraron una consistencia interna (Alfa de Cronbach) $>,7$ excepto la dimensión denominada “contenidos y demandas del trabajo” que daba una fiabilidad baja ($<0,7$) según el estadístico denominado Alfa de Cronbach (Alfa 0,502) (Aguirre, 2006).

Dicho instrumento denominado *Instrumento de medición de detonantes de Estrés Laboral para pilotos* cursa en esta tesis doctoral una validación confirmatoria para una muestra general de pilotos hispanoparlantes de los siguientes países: España, México, Colombia, Argentina, Panamá, Uruguay y Chile. En el presente estudio, luego de realizado análisis factorial exploratorio y confirmatorio, el instrumento quedó validado con 25 ítems y cuatro factores. Su fiabilidad medida con el coeficiente de Alfa de Cronbach para la totalidad de los ítems es de 0,9199.

Puntaje likert	Estresores laborales				
	Factores del ambiente físico	Factores organizacionales	Factores extra organizacionales	Relaciones interpersonales	Contenidos y demandas del trabajo
[0-1,75[Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo
[1,75-2,5[De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
[2,5-3,5[Parcialmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo
[3,5-4,25[En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
[4,25-5]	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo

Tabla 2. Datos normativos para corrección test estresores laborales.

Los puntos de corte establecidos para ésta escala Likert fueron establecidos según lo indica la tabla 2.

El instrumento presenta una escala tipo Likert de 5 puntos, que va de 1 (“muy de acuerdo”) a 5 (“muy en desacuerdo”). A mayor nivel de acuerdo, mayor es el reconocimiento del factor estresante en el individuo.

Si bien la escala Likert va de 1 (muy de acuerdo) a 5 (muy en desacuerdo), los intervalos acordados para interpretar la escala se organizaron de la siguiente forma:

[1 - 1,75[

[1,75 - 2,5[

[2,5 - 3,5[

[3,5 - 4,25[

[4,25 - 5]

de tal manera que la simbología propuesta significa lo siguiente en este caso y en todos los casos siguientes de instrumentos a considerar:

[El intervalo no incluye el número puesto anteriormente al símbolo. Ejemplo: [1-1,75[, significa que incluye el 1 pero el 1,75 queda fuera. El nº 1,74999 si estaría considerado, pero el 1,75 no.

] El intervalo incluye el número puesto anteriormente al símbolo. Ejemplo: [4,25-5] significa que incluye tanto el 4,25 como el 5.

3.3.2 Síntomas Psicosomáticos de Estrés

Como se explicó anteriormente es posible hacer una evaluación de la activación fisiológica de las respuestas de estrés. En éste sentido se construyó un cuestionario que recoge información de síntomas psicosomáticos de estrés. Dicho cuestionario consta de 7 ítems con frases afirmativas relativas a la percepción del individuo de los síntomas. Tales ítems fueron contestados con una sola alternativa de una escala Likert de 5 puntos, respuesta que van de muy de acuerdo (1) a muy en desacuerdo (5). El estadístico de Alfa de

Cronbach para la totalidad de los ítems al suministrarse a la muestra de éste estudio fue: 0,926.

Los datos normativos para la corrección de las puntuaciones han sido establecidos según lo indica la tabla 3:

Puntaje likert	Síntomas psicosomáticos de estrés
[0-1,75[Muy de acuerdo
[1,75-2,5[De acuerdo
[2,5-3,5[Parcialmente de acuerdo
[3,5-4,25[En desacuerdo
[4,25-5]	Muy en desacuerdo

Tabla 3: Datos normativos para corrección del test síntomas psicosomáticos de estrés

3.3.3. Burnout

La escala que se propone para la medición de burnout es una versión española del MBI General Survey (Schaufeli, Leiter, Maslach, Jackson, 1996) traducida al español por Salanova y Grau en 1999 (Salanova et al, 2000). Dicho cuestionario mide la frecuencia e intensidad de ésta patología, consta de 15 ítems en total y en él se pueden diferenciar 3 escalas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La escala original utiliza un sistema de puntuación tipo Likert de 7 puntos que va de 0 (nunca) a 6 (diariamente). A los efectos de adaptarla a la población de pilotos a estudiar se estableció una escala Likert de 6 puntos, la que va de 1 (ninguna vez al día) a 6 (todos los días). El alfa de Cronbach en la toma de ésta muestra de 863 pilotos fue de: Agotamiento 0.91 (5 ítems), Cinismo 0.851 (4 ítems), eficacia profesional 0.854 (6 ítems).

Los puntos de corte establecidos para ésta escala Likert fueron establecidos como lo indica la tabla 4:

Puntaje Likert	Agotamiento	Cinismo	Eficacia percibida
[1-2[Muy bajo	Muy bajo	Muy bajo
[2-3[Bajo	Bajo	Bajo
[3-4[Medio	Medio	Medio
[4-5[Alto	Alto	Alto
[5-6]	Muy alto	Muy alto	Muy alto

Tabla 4: Datos normativos para la corrección del test Burnout

La teoría determina que altos niveles de agotamiento y despersonalización unidos a bajos niveles de realización personal indican que los individuos padecen Burnout (Salanova et al., 2000). En tal sentido aquellos individuos que registran tanto en la escala de cinismo como de agotamiento puntajes entre [4 y 6] a la vez que puntajes en la escala de eficacia de entre [1 y 3[indica que padecen Burnout.

3.3.4 Satisfacción laboral

En la década de los '80, José Luís Meliá y José María Peiró (1989) diseñaron los cuestionarios de Satisfacción Laboral S10/12, 20/23 y S4/82. Fueron concebidos desde una perspectiva científica, pero con una vocación inmediata hacia la aplicación práctica y profesional. Hoy en día son la alternativa más frecuentemente utilizada en idioma español para obtener una evaluación adecuada, asequible y correcta del estado de la satisfacción laboral en una empresa, tal como es el caso de la presente investigación.

Basándose en esta teoría aportada por Meliá y Peiró (1989), es posible construir un instrumento que indague la satisfacción laboral de los trabajadores pilotos, adaptándolos a las características propias de su trabajo. En este sentido se construyó un instrumento para evaluar la satisfacción laboral de los pilotos, basado en el S20/23. Dicho instrumento se propone con 20 ítems, las cuales son frases afirmativas adaptadas a la realidad de los pilotos, y en él se presentan 5 opciones de respuesta por pregunta en una escala tipo Likert de 5 puntos que va de 1 (muy insatisfecho) a 5 (muy satisfecho). Este instrumento posee cinco dimensiones: satisfacción con la supervisión, con el trabajo, con el ambiente físico, con las prestaciones, y con el grado de participación. De acuerdo a los resultados estadísticos realizados en este estudio finalmente fueron validadas 3 dimensiones: satisfacción con la supervisión (Alfa de Cronbach: 0,834), con el trabajo (Alfa de cronbach: 0,745) y con el ambiente físico (Alfa de cronbach: 0,743), y quedó con 10 ítems.

En tal sentido los datos normativos para la corrección de las puntuaciones han sido establecidos como lo indica la tabla 5.

Puntaje Likert	Satisfacción laboral
[0-1,75[Muy insatisfecho
[1,75-2,5[Insatisfecho
[2,5-3,5[Ni satisfecho ni insatisfecho
[3,5-4,25[Insatisfecho
[4,25-5]	Muy insatisfecho

Tabla 5: Datos normativos para la corrección test satisfacción laboral.

3.3.5 Desempeño percibido

A los efectos de evaluar la percepción de desempeño de los profesionales pilotos se construyó un instrumento con solo dos ítems. Dicho instrumento debió ser respondido con una escala Likert de 5 puntos que va de muy de acuerdo (1) a muy en desacuerdo (5). El estadístico de Alfa de Cronbach para la totalidad de la muestra en esta escala fue de 0,730.

Los datos normativos para la corrección de las puntuaciones han sido establecidos como lo indica la tabla 6

Puntaje Likert	Percepción de desempeño
[0-1,75[Muy de acuerdo
[1,75-2,5[De acuerdo
[2,5-3,5[Parcialmente de acuerdo
[3,5-4,25[En desacuerdo
[4,25-5]	Muy en desacuerdo

Tabla 6: Datos normativos para la corrección del test percepción de desempeño.

Los cuestionarios con los instrumentos según fueron suministrados a los profesionales pilotos se encuentran en el Anexo I.

Capítulo IV

RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Medias y desviaciones típicas.

La tabla 7 informa los resultados de medias y desviaciones típicas de los indicadores evaluados

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típ.
Factores del Ambiente Físico	863	1,00	5,00	3,0387	,84431
Factores Organizacionales	863	1,00	5,00	3,4658	,88662
Factores Extra Organizacionales	863	1,00	5,00	3,5307	,89867
Relaciones Interpersonales	863	1,00	5,00	1,8704	,66510
Satisfacción con la Supervisión	863	1,00	5,00	3,2419	,84130
Satisfacción con el Trabajo	863	1,00	5,00	3,4456	,94474
Satisfacción con el Ambiente Físico	863	1,00	5,00	3,3725	,91722
Síntomas Psicosomáticos de Estrés	863	1,00	5,00	1,8367	,91336
Agotamiento	863	1,000	6,000	2,98257	1,256560
Cinismo	863	1,00	6,00	2,4734	1,31011
Eficacia Percibida	863	1,00	6,00	4,5231	1,12909
N válido (según lista)	863				

Tabla 7: Resultados de medias y desviaciones típicas

4.1.2. Resultados por indicador

A continuación se exponen los resultados descriptivos de cada indicador evaluado de acuerdo a los rangos planteados en la metodología y se complementan con los datos cualitativos recogidos.

4.1.2.1. Estresores laborales

Los primeros indicadores corresponden a la variable central en estudio: los estresores laborales. Los factores detonantes de estrés laboral se interpretan de la siguiente forma: a mayor nivel de acuerdo, más alto es el reconocimiento del factor estresante en el ambiente laboral.

Así, como indica la tabla 8, la percepción de los pilotos en relación a los Factores del Ambiente físico se distribuye de la siguiente manera: 25,9 % de ellos perciben baja o muy baja incidencia de los factores del ambiente físico; 43,5 % percibe incidencia media, y 30,5 % percibe alta o muy alta incidencia de estos estresores.

Factores del ambiente físico

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy bajo	52	6,0
	Bajo	172	19,9
	Medio	376	43,5
	Alto	212	24,6
	Muy alto	51	5,9
	Total	863	100,0
Perdidos	Sistema	0	0,0
Total		863	100,0

Tabla 8. Resultados descriptivos estresores: Factores del ambiente físico

Las siguientes frases resumen la experiencia de los pilotos en relación a los estresores del ambiente físico:

- “No solo tenemos que adecuarnos al excesivo tiempo que pasamos fuera de nuestro hogar, sino también dentro del avión a las condiciones de baños pequeños, a los horarios discordantes, o a eventuales problemas medioambientales, como las turbulencias en pleno vuelo”

– “Periodos de servicio excesivos en tanto cumplimos de 12 a 13 horas. ¿Cómo no va a existir riesgo?”.

En relación a los estresores de la categoría denominada Factores organizacionales los resultados informados en la tabla 9 indican que 14 % de los pilotos percibe baja o muy baja incidencia; 29,8 % percibe una incidencia media y 56,1 % percibe alta o muy alta incidencia de estos estresores.

Factores organizacionales

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy bajo	30	3,5
	Bajo	91	10,5
	Medio	257	29,8
	Alto	290	33,5
	Muy alto	195	22,6
	Total	863	100,0
Perdidos	Sistema	0	0,0
Total		863	100,0

Tabla 9. Resultados descriptivos estresores: Factores organizacionales

Algunos ejemplos que resumen la reflexión y experiencia de estos pilotos en relación a los estresores de los Factores Organizacionales se resumen en las siguientes reflexiones extraídas de las entrevistas:

- “Los pilotos ocultamos el estrés porque nos quitan la licencia o porque sencillamente no lo reconocemos y utilizamos vías de escape o estrategias de afrontamiento poco adaptativas”

- “Hay gente despedida por exceso de licencias médicas, para el caso de algunos países como Chile, Colombia, Argentina y Panamá.”

En relación a los estresores de la categoría denominada Factores extra organizacionales la tabla 10 indica que 11,4 % de los pilotos percibe baja o muy baja incidencia de ellos, 30,5 % percibe una incidencia media y 57,2 % percibe alta o muy alta incidencia de dichos factores. En la tabla siguiente se muestran estos resultados

Factores extra organizacionales

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy bajo	28	3,2
	Bajo	79	9,2
	Medio	263	30,5
	Alto	288	33,4
	Muy alto	205	23,8
	Total	863	100,0
Perdidos	Sistema	0	0,0
Total	Total	863	100,0

Tabla 10. Resultados descriptivos estresores: Factores extra organizacionales

De las entrevistas cualitativas se extraen las siguientes reflexiones de los pilotos que resumen su experiencia en relación al tema:

- “Las empresas a veces niegan los permisos en momentos dificultosos de la vida personal” (Accidente de familiares, nacimiento de un hijo, duelo, entre otros)

- “Imposibilidad de planificar el tiempo libre”; “dificultades para tener vacaciones y planificarlas o para realizar una vida familiar y personal relativamente ordenada”

Los estresores de la dimensión Relaciones interpersonales son percibidos por los pilotos, según lo informa la tabla 11, de la siguiente manera: 88% percibe baja o muy baja incidencia de estos factores; 8,8 % percibe una incidencia media y 3,3 % percibe alta o muy alta incidencia de estos estresores.

Relaciones interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy bajo	364	42,2
	Bajo	395	45,8
	Medio	76	8,8
	Alto	16	1,9
	Muy alto	12	1,4
Perdidos	Sistema	0,0	0,0
Total		863	100,0

Tabla 11. Resultados descriptivos estresores: Relaciones interpersonales

Las siguientes frases exponen la experiencia de algunos pilotos en relación a los estresores interpersonales:

-“No tenemos mucha posibilidad de negociar nuestras condiciones laborales o las recompensas con las autoridades de la empresa”

- “O aceptas o te vas, ellos ponen las condiciones en este rubro”

4.1.2.2. Síntomas psicosomáticos de estrés.

La distribución de los síntomas psicosomáticos de estrés lo informa la tabla 12 y es la siguiente: 80,5 % los padece de manera baja o muy baja, 13,1 % de forma media y 6,2 % de forma alta o muy alta.

Síntomas psicosomáticos de estrés

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy bajo	474	54,9
	Bajo	221	25,6
	Medio	114	13,1
	Alto	32	3,7
	Muy alto	22	2,5
	Total	863	100,0
Perdidos	Sistema	0,0	0,0
Total		863	100,0

Tabla 12. Resultados descriptivos: Síntomas psicosomáticos de estrés.

4.1.2.3. Burnout

En relación al Burnout, las dimensiones que lo integran, son percibidas por los profesionales pilotos como se informa a continuación.

En relación al agotamiento la evaluación indica que 47,7 % de los pilotos tiene bajo o muy bajo agotamiento, 29,9 % informa un agotamiento medio y 22,2 % de ellos alto o muy alto agotamiento. La tabla 13 informa estos resultados.

Agotamiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy bajo	203	23,6
	Bajo	209	24,3
	Medio	259	29,9
	Alto	120	13,9
	Muy alto	72	8,3
	Total	863	100,0
Perdidos	Sistema	0	0,0
Total		863	100,0

Tabla 13. Resultados descriptivos Burnout: Agotamiento

La evaluación del cinismo indica que 65,4 % de estos profesionales se percibe con bajo o muy bajo cinismo, 17,6 % tiene un cinismo medio y 16,8 % tiene alto o muy alto cinismo. La tabla 14 informa estos resultados. La tabla 14 informa estos resultados.

Cinismo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy bajo	343	39,8
	Bajo	223	25,8
	Medio	152	17,6
	Alto	92	10,7
	Muy alto	53	6,1
	Total	863	100,0
Perdidos	Sistema	0	0,0
Total		863	100,0

Tabla 14. Resultados descriptivos Burnout: Cinismo

Finalmente, la eficacia profesional, la última de las variables que evalúa el Burnout indica la siguiente distribución: 10,8 % de los trabajadores tienen baja

o muy baja eficacia; 12,5 % eficacia media y 76,6 % alta o muy alta eficacia profesional. La tabla 15 informa estos resultados

Eficacia profesional

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy bajo	30	3,5
	Bajo	63	7,3
	Medio	108	12,5
	Alto	274	31,6
	Muy alto	388	45,0
	Total	863	100,0
Perdidos	Sistema	0	0,0
Total		863	100,0

Tabla 15. Resultados descriptivos Burnout: Eficacia profesional

Los resultados arrojaron la siguiente información en relación a los profesionales con burnout: 1,6 % de los profesionales pilotos padecen burnout, contra 98,4 % que no padecen la enfermedad. La tabla 16 informa de estos resultados.

Burnout	Sin presencia	Con presencia	Total
Frecuencia	849	14	863
Porcentaje	98,4	1,6	100,0

Tabla 16. Resultados descriptivos Burnout

4.1.2.4. Satisfacción laboral

En relación a la satisfacción con el trabajo los datos indican que 17,7 % de los profesionales se encuentra Insatisfecho o muy Insatisfecho, 30,8 % ni satisfecho ni insatisfecho y 51,9 % satisfecho o muy satisfecho. La tabla 17 informa estos resultados.

Satisfacción con el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy insatisfecho	48	5,6
	Insatisfecho	101	11,7
	Ni satisfecho ni insatisfecho	266	30,8
	Satisfecho	273	31,6
	Muy satisfecho	175	20,3
	Total	863	100,0
Perdidos	Sistema	0	0,0
Total		863	100,0

Tabla 17. Resultados descriptivos Satisfacción laboral: con el trabajo

La evaluación de la satisfacción con el ambiente físico informada en la tabla 18 indica que 18,6 % se encuentra insatisfecho o muy insatisfecho con el ambiente físico, 32,8 % ni satisfecho ni insatisfecho y 48,5 % satisfecho o muy satisfecho. La tabla 18 informa estos resultados

Satisfacción con el ambiente físico

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy insatisfecho	51	5,9
	Insatisfecho	110	12,7
	Ni satisfecho ni insatisfecho	283	32,8
	Satisfecho	265	30,7
	Muy satisfecho	154	17,8
	Total	863	100,0
Perdidos	Sistema	0	0,0
Total		863	100,0

Tabla 18. Resultados descriptivos Satisfacción laboral: ambiente físico

Finalmente, la evaluación de la satisfacción con la supervisión informada en la tabla 19 indica que 16,2 % de los profesionales se encuentran insatisfechos o muy insatisfechos con la supervisión, 37,9 % ni satisfechos ni insatisfechos y 46,9 % satisfechos o muy satisfechos.

Satisfacción con la supervisión

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy insatisfecho	32	3,7
	Insatisfecho	108	12,5
	Ni satisfecho ni insatisfecho	327	37,9
	Satisfecho	279	32,3
	Muy satisfecho	117	13,6
	Total	863	100,0
Perdidos	Sistema	0	0,0
Total		863	100,0

Tabla 19. Resultados descriptivos Satisfacción laboral: Supervisión

4.1.2.5. Desempeño percibido

La tabla 20 expone estos resultados de la percepción de desempeño.

Desempeño percibido

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy alto	442	51,2
	Alto	283	32,7
	Medio	97	11,1
	Bajo	25	2,8
	Muy bajo	16	1,9
	Total	863	100,0
Perdidos	Sistema	0	0,0
Total		863	100,0

Tabla 20. Resultados descriptivos: Desempeño percibido

La evaluación del desempeño percibido arrojó la siguiente información: 83,9 % indican una alta o muy alta percepción de desempeño, 11,1 % desempeño medio y 4,7 % bajo o muy bajo desempeño

4.2 Análisis factorial exploratorio

Se realizó un análisis factorial exploratorio a todas las escalas suministradas. Se utilizó como método de extracción el de análisis de componentes principales con rotación varimax. El peso factorial de corte fue de 0.40. A continuación se desarrollan los resultados de los análisis realizados a cada uno de los instrumentos.

4.2.1 Estresores laborales

El análisis de este instrumento arrojó catorce factores principales y se consideraron solo aquellos que explicaban más de un 5% de la varianza. Así quedaron incluidos los 5 primeros que agrupan los ítems relativos a las cinco dimensiones teóricas de: Factores Organizacionales, Relaciones interpersonales, Factores extra organizacionales, Contenidos y demandas del trabajo y Factores del Ambiente físico expuestas en la teoría. Los ítems extraídos por dimensión son los siguientes:

Factores Organizacionales: 44-49

Relaciones Interpersonales en el Trabajo: 9-10-4-6

Factores Extra organizacionales: 61

Factores del Ambiente físico: 38-39-40-41

Contenidos y demandas del trabajo: 13-14-19

Finalmente la dimensión Contenidos y demandas del trabajo se extrajo por completo, puesto que la subescala constituida por los ítems con peso factorial superior a 0,40 arrojó un Alfa de Cronbach bajo (0,45). Los cuatro factores que quedaron explican en conjunto 60,124 % de la varianza.

En la tabla 21 que se muestra a continuación se explicita el análisis factorial exploratorio de acuerdo a como quedó finalmente el instrumento.

Dimensión	Factor	% de la varianza explicada	Ítem	Peso factorial
Factores Organizacionales	1	28,491	45	,679
			46	,738
			47	,761
			48	,644
			50	,714
			51	,608
			52	,788
Relaciones interpersonales	2	16,248	53	,824
			1	,833
			3	,798
			5	,821
			7	,823
			8	,734
Factores extra organizacionales	3	8,791	12	,801
			57	,686
			58	,818
			59	,820
			60	,756
			62	,612
Factores del ambiente físico	4	6,593	63	,634
			31	,811
			32	,827
			34	,605
			36	,638
			42	,588

Tabla 21 Análisis factorial exploratorio instrumento Estresores laborales.

4.2.2 Síntomas psicossomáticos de estrés

En la tabla 22 que se muestra a continuación se describe el análisis factorial exploratorio del instrumento que evalúa síntomas psicossomáticos de estrés, de acuerdo a como quedó finalmente. El análisis arrojó un solo factor que se corresponde con la dimensión expuesta en la teoría, y en ella se agrupan los ítems con peso factorial mayor a 0,40. Este único factor explica 71,831 % de la varianza. Los ítems extraídos son los siguientes: 74-75

Dimensión	Factor	% de la varianza explicada	Ítem	Peso factorial
Síntomas psicossomáticos de estrés	1	71,831	67	,802
			68	,879
			69	,901
			70	,875
			71	,890
			72	,680
			73	,883

Tabla 22. Análisis factorial exploratorio instrumento Síntomas psicossomáticos de estrés.

4.2.3. Burnout

En la tabla 23 que se muestra a continuación se describe el análisis factorial exploratorio del instrumento que evalúa burnout. El análisis arrojó tres factores que se corresponde con las tres dimensiones expuestas en la teoría. En ellas se agrupan todos los ítems presentados en el instrumento, ya que todos ellos demostraron tener peso factorial mayor a 0,40. Estos tres factores explican 67,261 % de la varianza total.

Dimensión	Factor	% de la varianza explicada	Ítem	Peso factorial
Agotamiento	1	38,867	1	,845
			2	,857
			3	,850
			4	,748
			6	,674
Eficacia percibida	2	20,615	5	,713
			7	,736
			10	,847
			11	,754
			12	,628
			15	,816
Cinismo	3	7,779	8	,780
			9	,779
			13	,749
			14	,753

Tabla 23. Análisis factorial exploratorio instrumento Burnout.

4.2.4. Satisfacción laboral

El análisis arrojó tres factores que agrupan los ítems con peso factorial mayor a 0,40, en las tres dimensiones de satisfacción con la supervisión, con el trabajo y con el ambiente físico, las que explican en conjunto 65,616 % de la varianza. Las dimensiones denominadas Satisfacción con las prestaciones y Satisfacción con el grado de participación quedaron excluidas del análisis porque todos sus ítems fueron excluidos por presentar un peso factorial inferior a 0,4. Los ítems extraídos por dimensión fueron los siguientes:

Satisfacción con la supervisión ítem 54

Satisfacción con las prestaciones ítems 16-56-24-27-28

Satisfacción con el trabajo ítems 17

Satisfacción con el grado de participación 55

Satisfacción con el ambiente físico del trabajo 35-43

En la tabla 24 que se muestra a continuación se describe el análisis factorial exploratorio de acuerdo a como quedó finalmente el instrumento de satisfacción laboral.

Dimensión	Factor	% de la varianza explicada	Ítem	Peso factorial
Supervisión	1	37,807	2	,806
			11	,805
			23	,591
			29	,677
Con el trabajo	2	15,552	64	,798
			65	,851
			66	,856
Ambiente físico	3	12,257	30	,872
			33	,856
			37	,638

Tabla 24. Análisis factorial exploratorio instrumento Satisfacción laboral

4.2.5 *Desempeño percibido*

La dimensión denominada Desempeño percibido agrupo sus dos únicos ítems, siendo que estos resultaron tener un peso factorial superior a 0,4, explicando 80,1 % de la varianza. La tabla 25 informa estos resultados.

Dimensión	Factor	% de la varianza explicada	Ítem	Peso factorial
Desempeño percibido	1	80,131	25	,825
			26	,825

Tabla 25. Análisis factorial exploratorio instrumento Desempeño percibido

4.3. Análisis Factorial Confirmatorio (Estresores Laborales)

De acuerdo a los objetivos planteados en relación a la estructura factorial del instrumento de estresores laborales se realizó un análisis de dos modelos, a los efectos de probar el mejor ajuste. Se usó el método de estimación de máxima verosimilitud.

Se identificaron dos modelos para ser sometidos a estudio: el primero de ellos (Modelo 1) de un factor (unidimensional) y el segundo de ellos (Modelo 2) con cuatro factores, relativos a los cuatro factores resultantes del análisis factorial exploratorio. La tabla 26 muestra los resultados de ajuste de los dos modelos. En el cabezal de cada columna se pone entre paréntesis la referencia de ajuste de los datos.

En el cabezal de cada columna se pone entre paréntesis la referencia de ajuste de los datos.

Modelo	χ^2	df	RMSEA	SRMR	CFI	GFI	AGFI	NFI	NNFI
Modelo Unifactorial*	2577.33	275	0,099	0,486	0,903	0,943	0,933	0,893	0,893
Modelo de cuatro factores*	1379.44	269	0,0693	0,221	0,953	0,970	0,963	0,943	0,948

* p value = 0,000 (p < .001)

Nota. RMSEA: Root mean square error of approximation; SRMR: Standardized root mean square residual; CFI: Comparative fit index; GFI: Goodness of fit index; AGFI: Adjusted Goodness of Fit Index; NFI: Normed Fit Index; NNFI: Non-Normed fit index

Tabla 26. Resultados de ajuste de los dos modelos estudiados para el Análisis Factorial Confirmatorio

El índice de ajuste por excelencia en los modelos AFC es χ^2 el que no ajusta en ninguno de los dos modelos estudiados, pero esto es bastante frecuente en muestras grandes (N=855), por lo cual este índice raramente es utilizado como prueba única o concluyente de bondad del ajuste de modelos. Para superar estos inconvenientes, se han desarrollado multitud de índices parciales de

ajuste, tanto de carácter absoluto (ej., SRMR, GFI, AGFI, PGFI), como parsimonioso (e.g., RMSEA), predictivo (ej., ECVI, CAIC, BIC) o incremental (ej., CFI, TLI, NFI, PNFI, RNI, PCFI) (Arias, 2008). De acuerdo a los parámetros de los datos aceptados para una buena bondad de ajuste (Arias, 2008) y a los resultados informados en relación a éstos índices de los modelos encontramos que el índice RMSEA mostró solo en el modelo de cuatro factores un valor por debajo de ,08 (0,0693) (modelo unifactorial ,099). Indicando en el primer modelo mencionado un buen ajuste pero no en el modelo unifactorial. Además los valores de los índices CFI, GFI, AGFI, NFI y NNFI en el modelo de cuatro factores tienen un mejor ajuste considerando que todos ellos superan el 0,9 y el índice CFI supera el ,95; no así en el modelo unifactorial ya que en este último caso los índices NFI y NNFI se encuentran por debajo de ,9 y el índice CFI por debajo de ,95. Por último el índice SRMR no confirma un mejor ajuste de los modelos en ninguno de los dos casos, ya que en los dos casos tienen índices más altos que ,08.

Estos resultados estarían confirmando la estructura mayormente ajustada del instrumento con cuatro factores y 25 ítems según se grafica en la figura 6 que se muestra a continuación. En ella se expone el resultado final del modelo con los coeficientes de regresión estandarizados entre ítems y factores y las saturaciones factoriales estandarizadas (comunalidades) de cada uno de los ítems.

Todos los detalles de este análisis según los resultados del programa LISREL se encuentran en el Anexo III.

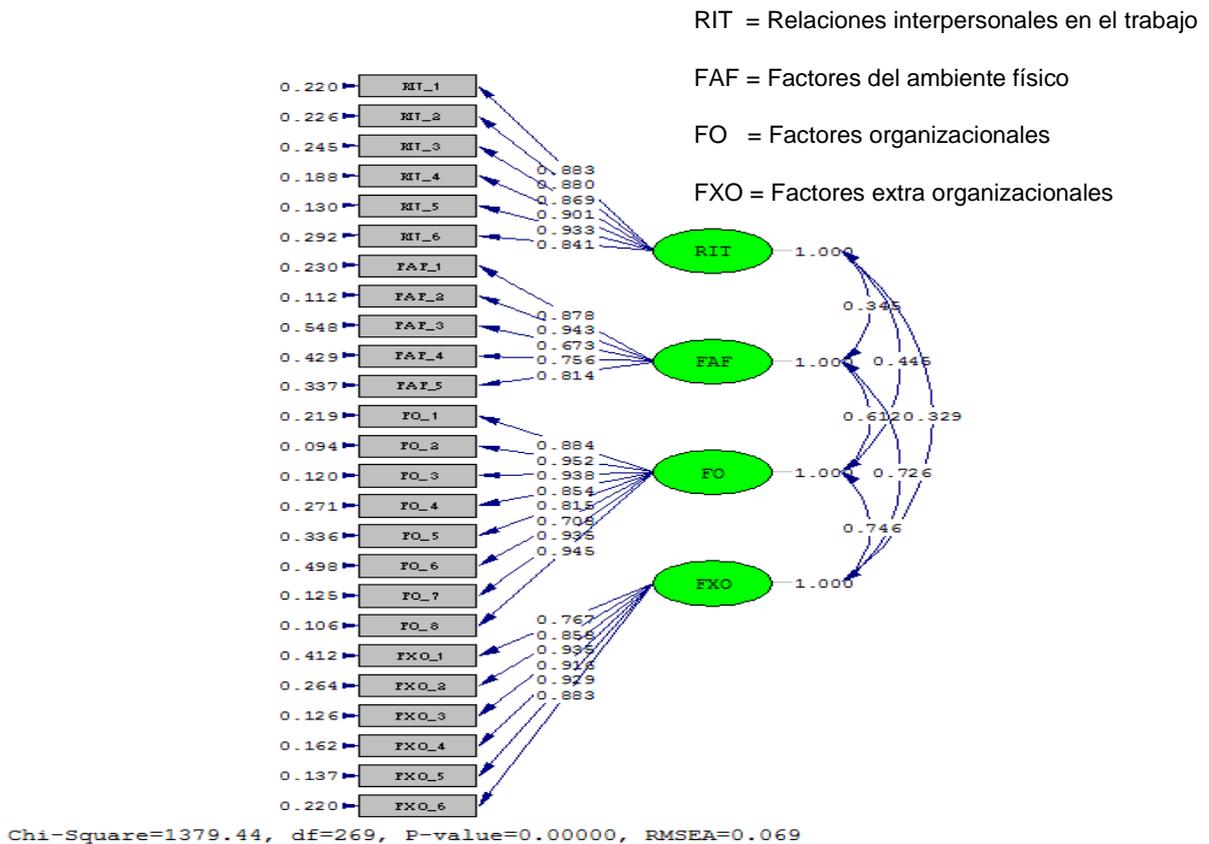


Figura 6 Resultado 1 del Análisis Factorial Confirmatorio del modelo de cuatro factores del test Estresores Laborales

4.4. Análisis de fiabilidad de las escalas

En la tabla 27 se muestra el análisis de fiabilidad de las escalas: escalas administradas, lo que evalúan, la cantidad de ítems de cada escala y el resultado obtenido del estadístico de Alfa de Cronbach (α) por cada una suministrada a la totalidad de la muestra (855 observaciones). De acuerdo con estos resultados, todas las dimensiones demuestran tener una consistencia interna estable (Alfa de Cronbach > 0,7). (Se extrajo la dimensión Contenidos y demandas del trabajo cuyo Alfa de Cronbach resultó de 0,45)

Escala	Nº Ítems	Dimensión	Alfa de Cronbach
Estresores laborales	25	Factores del ambiente físico	0,772
		Factores organizacionales	0,888
		Relación Trabajo-familia	0,867
		Relaciones interpersonales	0,891
Síntomas Psicosomáticos de Estrés	7	Síntoma Psicosomáticos de estrés	0,926
Burnout (MBI-GS)	15	Agotamiento	0,900
		Cinismo	0,851
		Eficacia profesional	0,853
Satisfacción laboral	10	Satisfacción con el trabajo	0,834
		Satisfacción con el ambiente físico	0,743
		Satisfacción con la supervisión	0,745
Percepción de desempeño	2	Percepción de Desempeño	0,730

Tabla 27. Análisis de fiabilidad de las escalas

4.5. Resultados bivariados

4.5.1. Correlaciones de Pearson

En la tabla 28 se presentan las correlaciones de Pearson de los estresores laborales con el resto de los test cuantitativos.

		Factores del Ambiente Físico	Factores Organizacionales	Factores Extra Organizacionales	Relaciones Interpersonales
Factores del Ambiente Físico	Correlación de Pearson	1			
Factores Organizacionales	Correlación de Pearson	,328**	1	.	
Factores Extra Organizacionales	Correlación de Pearson	,402**	,536**	1	
Relaciones Interpersonales	Correlación de Pearson	,196**	,139**	,019	1
Satisfacción con la Supervisión	Correlación de Pearson	-,274**	-,539**	-,355**	-,399**
Satisfacción con el Trabajo	Correlación de Pearson	-,249**	-,363**	-,314**	-,308**
Satisfacción con el Ambiente Físico	Correlación de Pearson	-,349**	-,231**	-,257**	-,205**
Síntomas Psicosomáticos de Estrés	Correlación de Pearson	,302**	,099**	,138**	,393**
Agotamiento	Correlación de Pearson	,318**	,374**	,475**	,154**
Cinismo	Correlación de Pearson	,242**	,338**	,366**	,214**
Eficacia Percibida	Correlación de Pearson	-,151**	-,143**	-,153**	-,123**
Desempeño	Correlación de Pearson	,120**	-,063	-,133**	,482**

**La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 28. Correlaciones de Pearson

Los resultados indican lo siguiente:

Todas las dimensiones de estresores laborales correlacionan de forma positiva entre si y también significativa, exceptuando en este último caso, entre las dimensiones Relaciones interpersonales y Factores extra organizacionales, dimensiones que correlacionaron de forma positiva pero no significativa.

Todas las dimensiones de estresores laborales correlacionan de forma negativa y significativa con las tres variables de satisfacción laboral

Todas las dimensiones de estresores laborales correlacionan de forma positiva y significativa con los síntomas psicossomáticos de estrés

Todas las dimensiones de estresores laborales correlacionan de forma positiva y significativa con el cinismo y el agotamiento.

Todas las dimensiones de estresores laborales correlacionan de forma negativa y significativa con la eficacia percibida

Las dimensiones del ambiente físico y las relaciones interpersonales en el trabajo correlacionan de forma positiva y significativa con la percepción de desempeño. Los factores organizacionales y los extra-organizacionales correlacionan de manera negativa con el desempeño pero solo los factores extra organizacionales de manera significativa.

4.5.2. Modelos de regresión.

Los modelos de regresión que a continuación se presentan estudian a los estresores laborales como explicativas de los síntomas psicossomáticos de estrés, el burnout, la satisfacción laboral y el desempeño percibido.

4.5.2.1. Modelo 1: VD Síntomas psicossomáticos de estrés

La Variable dependiente de este modelo son los Síntomas psicossomáticos de estrés y las Variables independientes las siguientes: Factores del ambiente físico, Factores organizacionales, Factores extra organizacionales y Relaciones interpersonales en el trabajo. Como se expone en la siguiente tabla 29 que

resume el modelo las variables independientes incluidas en el análisis explican 20,7 % de la varianza de la variable dependiente

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. De la estimación
1	,459 ^a	,211	,207	,81369

a. Variables predictoras: (Constante), Dimensión Relaciones Interpersonales en el Trabajo, Dimensión Factores Extra Organizacionales, Dimensión Factores del Ambiente Físico, Dimensión Factores Organizacionales

Tabla 29 Resumen del Modelo 1

La tabla 30 de Anova de este modelo presenta información sobre la existencia o no de relación significativa entre la variable dependiente y las independientes tomadas en conjunto. Como observamos en dicha tabla el valor de F (57,255) resultó significativo ($p=,000$)

ANOVA^b

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	151,632	4	37,908	57,255	,000 ^a
	Residual	566,750	856	,662		
	Total	718,382	860			

a. Variables predictoras: (Constante), Dimensión Relaciones Interpersonales en el Trabajo, Dimensión Factores Extra Organizacionales, Dimensión Factores del Ambiente Físico, Dimensión Factores Organizacionales

b. Variable dependiente: Dimensión Síntomas Psicossomáticos de Estrés

Tabla 30. Anova modelo 1.

El valor de los coeficientes de regresión Beta tipificados se resume en la tabla 31. De acuerdo con estos resultados se informa que las variables relaciones interpersonales en el trabajo ($,357$), Factores del ambiente físico ($,221$) y factores extra organizacionales ($,075$) resultaron significativas ($\text{sig} < 0,05$) según el orden de importancia mencionado, y siendo que los beta tienen signo

positivo debemos interpretar que cuando los estresores laborales aumentan la los síntomas psicosomáticos de estrés también aumentan.

Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Estadísticos de colinealidad	
	B	Error típ.	Beta			Tolerancia	FIV
1 (Constante)	,146	,150		,973	,331		
Dimensión Factores del Ambiente Físico	,240	,037	,221	6,487	,000	,793	1,261
Dimensión Factores Organizacionales	-,065	,038	-,063	-1,716	,087	,687	1,456
Dimensión Factores Extra Organizacionales	,076	,038	,075	1,990	,047	,647	1,545
Dimensión Relaciones Interpersonales	,491	,043	,357	11,429	,000	,942	1,061

a. Variable dependiente: Dimensión Síntomas Psicosomáticos de Estrés

Tabla 31. Coeficientes modelo 1

4.5.2.2. Modelo 2. VD. Agotamiento

La Variable dependiente de este modelo es Agotamiento y las Variables independientes las siguientes: Factores del ambiente físico, Factores organizacionales, Factores extra organizacionales y Relaciones interpersonales en el trabajo. Como se expone en la tabla 32 que resume el modelo las variables independientes incluidas en el análisis explican 26,6 % de la varianza de la variable dependiente

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. De la estimación
1	,519 ^a	,270	,266	1,076027

a. Variables predictoras: (Constante), Dimensión Relaciones Interpersonales en el Trabajo, Dimensión Factores Extra Organizacionales, Dimensión Factores del Ambiente Físico, Dimensión Factores Organizacionales

Tabla 32. Resumen del modelo 2

La tabla 33 de Anova de este modelo presenta información sobre la existencia o no de relación significativa entre la variable dependiente y las independientes tomadas en conjunto. Como observamos en dicha tabla el valor de F (78,996) resultó significativo ($p=,000$)

ANOVA^b

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	365,858	4	91,464	78,996	,000 ^a
	Residual	991,106	856	1,158		
	Total	1356,963	860			

a. Variables predictoras: (Constante), Dimensión Relaciones Interpersonales en el Trabajo, Dimensión Factores Extra Organizacionales, Dimensión Factores del Ambiente Físico, Dimensión Factores Organizacionales

b. Variable dependiente: Agotamiento

Tabla 33. Anova modelo 2

El valor de los coeficientes de regresión Beta tipificados se resume en la tabla 34.

Coefficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Estadísticos de colinealidad	
	B	Error típ.	Beta			Tolerancia	FIV
1 (Constante)	-,301	,198		-1,521	,129		
Dimensión Factores del Ambiente Físico	,162	,049	,109	3,311	,001	,793	1,261
Dimensión Factores Organizacionales	,187	,050	,132	3,740	,000	,687	1,456
Dimensión Factores Extra Organizacionales	,500	,051	,358	9,851	,000	,647	1,545
Dimensión Relaciones Interpersonales	,203	,057	,107	3,569	,000	,942	1,061

a. Variable dependiente: Agotamiento

Tabla 34. Coeficientes modelo 2

De acuerdo con estos resultados se informa que todas las variables independientes resultaron significativas (sig. < 0,05) en el siguiente orden de importancia: Factores extra organizacionales (,358), Factores organizacionales (,132), Factores del ambiente físico (,109) y Relaciones interpersonales (,107). Siendo que los betas tienen signo positivo debemos interpretar que cuando los estresores laborales aumentan el Agotamiento también aumenta.

4.5.2.3. Modelo 3. VD: Cinismo

La Variable dependiente de este modelo es el Cinismo y las Variables independientes las siguientes: Factores del ambiente físico, Factores organizacionales, Factores extra organizacionales y Relaciones interpersonales

en el trabajo. Como se expone en la tabla 35 que resume el modelo las variables independientes incluidas en el análisis explican 19,4 % de la varianza de la variable dependiente

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. De la estimación
1	,444 ^a	,197	,194	1,17648

a. Variables predictoras: (Constante), Dimensión Relaciones Interpersonales en el Trabajo, Dimensión Factores Extra Organizacionales, Dimensión Factores del Ambiente Físico, Dimensión Factores Organizacionales

Tabla 35. Resumen del modelo 3

La tabla 36 de Anova de este modelo presenta información sobre la existencia o no de relación significativa entre la variable dependiente y las independientes tomadas en conjunto. Como observamos en dicha tabla el valor de F (52,655) resultó significativo ($p=,000$)

ANOVA^b

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	291,520	4	72,880	52,655	,000 ^a
	Residual	1184,788	856	1,384		
	Total	1476,308	860			

a. Variables predictoras: (Constante), Dimensión Relaciones Interpersonales en el Trabajo, Dimensión Factores Extra Organizacionales, Dimensión Factores del Ambiente Físico, Dimensión Factores Organizacionales

b. Variable dependiente: Cinismo

Tabla 36. Anova modelo 3

El valor de los coeficientes de regresión Beta tipificados se resume en la tabla 37.

Coefficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Estadísticos de colinealidad	
	B	Error típ.	Beta			Tolerancia	FIV
1 (Constante)	-,555	,217		-2,558	,011		
Dimensión Factores del Ambiente Físico	,081	,053	,052	1,511	,131	,793	1,261
Dimensión Factores Organizacionales	,237	,055	,160	4,339	,000	,687	1,456
Dimensión Factores Extra Organizacionales	,372	,056	,255	6,703	,000	,647	1,545
Dimensión Relaciones Interpersonales en el Trabajo	,346	,062	,176	5,581	,000	,942	1,061

a. Variable dependiente: Cinismo

Tabla 37. Coeficientes modelo 3

De acuerdo con estos resultados se informa que las variables independientes que han resultado significativas (sig. < 0,05) se resumen a continuación según el orden de importancia: Factores extra organizacionales (,255), Relaciones interpersonales (,176) y Factores Organizacionales (, 160). Siendo que los betas tienen signo positivo debemos interpretar que cuando los estresores laborales aumentan el Cinismo también aumenta.

4.5.2.4. Modelo 4. V.D.: Eficacia percibida

La Variable dependiente de este modelo es la Eficacia Percibida y las Variables independientes las siguientes: Factores del ambiente físico, Factores organizacionales, Factores extra organizacionales y Relaciones interpersonales

en el trabajo. Como se expone en la tabla 38 que resume el modelo las variables independientes incluidas en el análisis explican 4,1 % de la varianza de la variable dependiente

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. De la estimación
1	,214 ^a	,046	,041	1,10603

a. Variables predictoras: (Constante), Dimensión Relaciones Interpersonales en el Trabajo, Dimensión Factores Extra Organizacionales, Dimensión Factores del Ambiente Físico, Dimensión Factores Organizacionales

Tabla 38. Resumen del modelo 4

La tabla 39 de Anova de este modelo presenta información sobre la existencia o no de relación significativa entre la variable dependiente y las independientes tomadas en conjunto. Como observamos en dicha tabla el valor de F (10,294) resultó significativo ($p=,000$)

ANOVA^b

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	50,370	4	12,592	10,294	,000 ^a
Residual	1047,146	856	1,223		
Total	1097,516	860			

a. Variables predictoras: (Constante), Dimensión Relaciones Interpersonales en el Trabajo, Dimensión Factores Extra Organizacionales, Dimensión Factores del Ambiente Físico, Dimensión Factores Organizacionales

b. Variable dependiente: Eficacia Percibida

Tabla 39. Anova modelo 4

El valor de los coeficientes de regresión Beta tipificados se resume en la tabla 40.

Coefficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Estadísticos de colinealidad	
	B	Error típ.	Beta			Tolerancia	FIV
1 (Constante)	5,802	,204		28,469	,000		
Dimensión Factores del Ambiente Físico	-,105	,050	-,078	-2,092	,037	,793	1,261
Dimensión Factores Organizacionales	-,070	,051	-,055	-1,357	,175	,687	1,456
Dimensión Factores Extra Organizacionales	-,115	,052	-,091	-2,198	,028	,647	1,545
Dimensión Relaciones Interpersonales en el Trabajo	-,167	,058	-,098	-2,863	,004	,942	1,061

13. a. Variable dependiente: Eficacia Percibida

Tabla 40. Coeficientes modelo 4

De acuerdo con estos resultados se informa que las variables independientes que han resultado significativas (sig. < 0,05) se resumen a continuación según el orden de importancia: Relaciones interpersonales (-,098) Factores extra organizacionales (-,091), y Factores del Ambiente físico (-,078). Siendo que los betas tienen signo negativo debemos interpretar que cuando los estresores laborales aumentan la Eficacia Percibida disminuye.

4.5.2.5. Modelo 5. V.D.: Satisfacción con la supervisión

La Variable dependiente de este modelo es la Satisfacción con la supervisión y las Variables independientes las siguientes: Factores del ambiente físico, Factores organizacionales, Factores extra organizacionales y Relaciones interpersonales en el trabajo. Como se expone en la tabla 41 que resume el

modelo las variables independientes incluidas en el análisis explican 40,5 % de la varianza de la variable dependiente

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. De la estimación
1	,639 ^a	,408	,405	,64931

a. Variables predictoras: (Constante), Dimensión Relaciones Interpersonales en el Trabajo, Dimensión Factores Extra Organizacionales, Dimensión Factores del Ambiente Físico, Dimensión Factores Organizacionales

Tabla 41. Resumen del modelo 5

La tabla 42 de Anova de este modelo presenta información sobre la existencia o no de relación significativa entre la variable dependiente y las independientes tomadas en conjunto. Como observamos en dicha tabla el valor de F (147,479) resultó significativo ($p=,000$)

ANOVA^b

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	248,710	4	62,177	147,479	,000 ^a
Residual	360,890	856	,422		
Total	609,600	860			

a. Variables predictoras: (Constante), Dimensión Relaciones Interpersonales en el Trabajo, Dimensión Factores Extra Organizacionales, Dimensión Factores del Ambiente Físico, Dimensión Factores Organizacionales

b. Variable dependiente: Dimensión Satisfacción con la Supervisión

Tabla 42. Anova modelo 5

El valor de los coeficientes beta tipificados se detallan en la tabla 43

Coefficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Estadísticos de colinealidad	
	B	Error típ.	Beta			Tolerancia	FIV
1 (Constante)	5,868	,120		49,043	,000		
Dimensión Factores del Ambiente Físico	-,024	,029	-,024	-,827	,408	,793	1,261
Dimensión Factores Organizacionales	-,404	,030	-,426	-13,419	,000	,687	1,456
Dimensión Factores Extra Organizacionales	-,103	,031	-,110	-3,363	,001	,647	1,545
Dimensión Relaciones Interpersonales en el Trabajo	-,421	,034	-,333	-12,291	,000	,942	1,061

b. Variable dependiente: Dimensión Satisfacción con la Supervisión

Tabla 43. Coeficientes modelo 5

De acuerdo con estos resultados se informa que las variables factores organizacionales (-,426), relaciones interpersonales en el trabajo (-,333) y Factores extra organizacionales (-,110) resultaron significativas (sig. < 0,05) según el orden de importancia mencionado, y siendo que los beta tienen signo negativo debemos interpretar que cuando los estresores laborales aumentan la satisfacción con la supervisión disminuye.

4.5.2.6. Modelo 6. V.D: Satisfacción con el trabajo

La Variable dependiente de este modelo es la Satisfacción con el trabajo y las Variables independientes las siguientes: Factores del ambiente físico, Factores organizacionales, Factores extra organizacionales y Relaciones interpersonales en el trabajo. Como se expone en la tabla 44 que resume el modelo las variables independientes incluidas en el análisis explican 22,5 % de la varianza de la variable dependiente

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error tí. De la estimación
1	,478 ^a	,228	,225	,83229

a. Variables predictoras: (Constante), Dimensión Relaciones Interpersonales en el Trabajo, Dimensión Factores Extra Organizacionales, Dimensión Factores del Ambiente Físico, Dimensión Factores Organizacionales

Tabla 44. Resumen del modelo 6

La tabla 45 de Anova de este modelo presenta información sobre la existencia o no de relación significativa entre la variable dependiente y las independientes tomadas en conjunto. Como observamos en dicha tabla el valor de F (63,337) resultó significativo ($p=,000$)

ANOVA^b

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	175,494	4	43,874	63,337	,000 ^a
	Residual	592,950	856	,693		
	Total	768,444	860			

a. Variables predictoras: (Constante), Dimensión Relaciones Interpersonales en el Trabajo, Dimensión Factores Extra Organizacionales, Dimensión Factores del Ambiente Físico, Dimensión Factores Organizacionales

b. Variable dependiente: Dimensión Satisfacción con el Trabajo

Tabla 45. Anova modelo 6

El valor de los coeficientes de regresión Beta tipificados se resume en la tabla 46. De acuerdo con estos resultados se informa que las variables relaciones interpersonales en el trabajo (-,264), factores organizacionales (-,214) y Factores extra organizacionales (-,171) resultaron significativas (sig. < 0,05) según el orden de importancia mencionado, y siendo que los beta tienen signo negativo debemos interpretar que cuando los estresores laborales aumentan la satisfacción con la supervisión disminuye.

Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Estadísticos de colinealidad	
	B	Error típ.	Beta			Tolerancia	FIV
1 (Constante)	5,781	,153		37,699	,000		
Dimensión Factores del Ambiente Físico	-,068	,038	-,061	-1,796	,073	,793	1,261
Dimensión Factores Organizacionales	-,228	,039	-,214	-5,916	,000	,687	1,456
Dimensión Factores Extra Organizacionales	-,180	,039	-,171	-4,583	,000	,647	1,545
Dimensión Relaciones Interpersonales en el Trabajo	-,375	,044	-,264	-8,538	,000	,942	1,061

a. Variable dependiente: Dimensión Satisfacción con el Trabajo

Tabla 46. Coeficientes modelo 6

4.5.2.7. Modelo 7 V.D. Satisfacción con el ambiente físico.

La Variable dependiente de este modelo es la Satisfacción con el ambiente físico y las Variables independientes las siguientes: Factores del ambiente físico, Factores organizacionales, Factores extra organizacionales y Relaciones interpersonales en el trabajo. Como se expone en la tabla 47 que resume el modelo las variables independientes incluidas en el análisis explican 15,9 % de la varianza de la variable dependiente

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. De la estimación
1	,403 ^a	,162	,159	,84191

a. Variables predictoras: (Constante), Dimensión Relaciones Interpersonales en el Trabajo, Dimensión Factores Extra Organizacionales, Dimensión Factores del Ambiente Físico, Dimensión Factores Organizacionales

Tabla 47. Resumen del modelo 7

La tabla 48 de Anova de este modelo presenta información sobre la existencia o no de relación significativa entre la variable dependiente y las independientes tomadas en conjunto. Como observamos en dicha tabla el valor de F (41,499) resultó significativo ($p=,000$)

ANOVA^b

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	117,659	4	29,415	41,499	,000 ^a
	Residual	606,746	856	,709		
	Total	724,405	860			

a. Variables predictoras: (Constante), Dimensión Relaciones Interpersonales en el Trabajo, Dimensión Factores Extra Organizacionales, Dimensión Factores del Ambiente Físico, Dimensión Factores Organizacionales

b. Variable dependiente: Dimensión Satisfacción con el Ambiente Físico de Trabajo

Tabla 48. Anova modelo 7

El valor de los coeficientes de regresión Beta tipificados se resume en la tabla 49.

Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Estadísticos de colinealidad	
	B	Error típ.	Beta			Tolerancia	FIV
1 (Constante)	5,234	,155		33,737	,000		
Dimensión Factores del Ambiente Físico	-,274	,038	-,252	-7,174	,000	,793	1,261
Dimensión Factores Organizacionales	-,068	,039	-,066	-1,739	,082	,687	1,456
Dimensión Factores Extra Organizacionales	-,119	,040	-,117	-2,999	,003	,647	1,545
Dimensión Relaciones Interpersonales en el Trabajo	-,199	,044	-,145	-4,485	,000	,942	1,061

a. Variable dependiente: Dimensión Satisfacción con el Ambiente Físico de Trabajo

Tabla 49. Coeficientes modelo 7

De acuerdo con estos resultados se informa que las variables relaciones interpersonales en el trabajo (-,145), factores extra organizacionales (-,117) y Factores organizacionales (-,066) resultaron significativas (sig. < 0,05) según el orden de importancia mencionado, y siendo que los beta tienen signo negativo debemos interpretar que cuando los estresores laborales aumentan la satisfacción con el ambiente físico disminuye.

4.5.2.8. Modelo 8. V.D. Desempeño percibido

La Variable dependiente de este modelo es el Desempeño Percibido y las Variables independientes las siguientes: Factores del ambiente físico, Factores organizacionales, Factores extra organizacionales y Relaciones interpersonales en el trabajo. Como se expone en la tabla 50 que resume el modelo las variables independientes incluidas en el análisis explican 26,4 % de la varianza de la variable dependiente

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. De la estimación
1	,517 ^a	,267	,264	,66891

13. a. Variables predictoras: (Constante), Dimensión Relaciones Interpersonales en el Trabajo, Dimensión Factores Extra Organizacionales, Dimensión Factores del Ambiente Físico, Dimensión Factores Organizacionales

Tabla 50. Resumen del modelo 8

La tabla 51 de Anova de este modelo presenta información sobre la existencia o no de relación significativa entre la variable dependiente y las independientes tomadas en conjunto. Como observamos en dicha tabla el valor de F (77,939) resultó significativo ($p=,000$)

ANOVA^b

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	139,493	4	34,873	77,939	,000 ^a
	Residual	383,012	856	,447		
	Total	522,505	860			

a. Variables predictoras: (Constante), Dimensión Relaciones Interpersonales en el Trabajo, Dimensión Factores Extra Organizacionales, Dimensión Factores del Ambiente Físico, Dimensión Factores Organizacionales

b. Variable dependiente: Desempeño

Tabla 51. Anova modelo 8

El valor de los coeficientes de regresión Beta tipificados se resume en la tabla 52.

Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Estadísticos de colinealidad	
	B	Error típ.	Beta			Tolerancia	FIV
1 (Constante)	1,115	,123		9,047	,000		
Dimensión Factores del Ambiente Físico	,104	,030	,113	3,435	,001	,793	1,261
Dimensión Factores Organizacionales	-,081	,031	-,092	-2,605	,009	,687	1,456
Dimensión Factores Extra Organizacionales	-,120	,032	-,138	-3,786	,000	,647	1,545
Dimensión Relaciones Interpersonales en el Trabajo	,557	,035	,476	15,776	,000	,942	1,061

13. a. Variable dependiente: Desempeño percibido

Tabla 52. Coeficientes modelo 8

De acuerdo con estos resultados se informa que todas las variables independientes han resultado significativas (sig. < 0,05) en el siguiente orden de importancia: Relaciones interpersonales (,476), Factores extra organizacionales (-,138), Factores del Ambiente físico (,113) y Factores Organizacionales (-,092). De acuerdo a los signos de los coeficientes Betas debemos interpretar que cuando los estresores de las relaciones interpersonales y del Ambiente físico aumentan entonces la percepción positiva de desempeño también aumenta significativamente. En relación a los factores extra organizacionales y los factores organizacionales debemos entender que cuando estos estresores aumentan entonces la percepción positiva de desempeño disminuye significativamente.

4.5.2.9. Resumen resultados modelos de regresión.

A continuación se despliega en la tabla 53 un resumen de resultados de los modelos de regresión.

Modelo	R cuadrado corregida	VD	VI Significativas según orden de importancia	Betas VI
1	,207	Síntomas Psicosomáticos de Estrés	Relaciones interpersonales Factores del ambiente físico Factores extra organizacionales	,357 ,221 ,075
2	,266	Agotamiento	Factores extra organizacionales Factores organizacionales Factores del ambiente físico Relaciones interpersonales	,358 ,132 ,109 ,107
3	,194	Cinismo	Factores extra organizacionales Relaciones interpersonales Factores Organizacionales	,255 ,176 ,160
4	,041	Eficacia profesional	Relaciones interpersonales Factores extra organizacionales Factores del Ambiente físico	-,098 -,091 -,078
5	,405	Satisfacción Supervisión	Factores organizacionales Relaciones interpersonales Factores extra organizacionales	-,426 -,333 -,110
6	,225	Satisfacción Trabajo	Relaciones interpersonales Factores organizacionales Factores extra organizacionales	-,264 -,214 -,171
7	,159	Satisfacción Ambiente físico	Relaciones interpersonales Factores extra organizacionales Factores organizacionales	-,145 -,117 -,066
8	,264	Desempeño percibido	Relaciones interpersonales Factores extra organizacionales Factores del Ambiente físico Factores Organizacionales	,476 -,138 ,113 -,092

Tabla 53. Resumen de resultados modelos de regresión.

Las columnas de izquierda a derecha informan lo siguiente: número del modelo, R cuadrado corregida, variable dependiente (VD), variable independiente (VI) significativa según orden de importancia y los betas de cada variable independiente significativa.

Todos los modelos resultaron tener relación significativa entre la variable dependiente y las variables independientes tomadas en conjunto, explicando considerables porcentajes de la varianza dependiente.

Capítulo V

DISCUSIÓN

A continuación se desarrolla la discusión de los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos y las hipótesis planteadas.

5.1. Estudio de las dimensiones de detonantes de estrés.

Como se propuso en los objetivos se ha podido validar exitosamente en una muestra de pilotos profesionales de líneas aéreas comerciales hispanoparlantes asociados a IFALPA el instrumento que evalúa estresores laborales.

El análisis factorial exploratorio del instrumento de estresores laborales validó los siguientes cuatro factores: Factores Organizacionales, Relaciones interpersonales, Factores extra organizacionales y Factores del Ambiente físico, los que explican en su conjunto 60,124 % de la varianza total.

El análisis factorial confirmatorio probó la validez del instrumento en un buen ajuste con una estructura factorial de 4 factores (25 ítems), según los indicadores de este mismo modelo y la comparación con la línea de base del modelo unifactorial.

Estos resultados confirman la hipótesis uno que postula que los estresores laborales se agrupan en 4 factores determinados por las siguientes dimensiones teóricas planteadas en la teoría: factores del ambiente físico, relaciones interpersonales, factores organizacionales y factores extra-organizacionales. Estos resultados solo son similares a un estudio exploratorio descriptivo previo realizado por la autora a un grupo mucho menor de pilotos

españoles y chilenos (Aguirre, 2006), no habiendo ningún otro estudio que abarque a todos los pilotos de países de habla hispana como en este caso.

Por otra parte se ha podido constatar que los estresores laborales correlacionan de forma positiva y significativa (excepto en el caso de las dimensiones Relaciones interpersonales y Factores extra organizacionales) entre sí indicando que cuando la incidencia de un estresor asciende la incidencia del resto de los estresores también asciende significativamente. En el caso de las dimensiones Relaciones interpersonales y Factores extra organizacionales esta correlación positiva no es estadísticamente significativa. Estos resultados correlacionales indican que en la medida que una categoría de estresores sea disminuida el resto de los estresores también disminuirán.

5.2 Resultados descriptivos de los indicadores estudiados

Los resultados descriptivos arrojaron la información central relativa a los estresores laborales y luego la información relativa a la evaluación de síntomas psicosomáticos de estrés, burnout satisfacción laboral, y percepción de desempeño.

En relación a los estresores laborales se revela que la percepción de los pilotos se distribuye mayormente hacia la alta incidencia de estresores de la categoría denominada Factores extra organizacionales (57,2 % alta incidencia y 30,5 % incidencia media), le siguen los Factores organizacionales (56,1 % alta incidencia y 29,8 % incidencia media), los Factores del Ambiente físico (30,5 % alta incidencia y 43,5 % incidencia media).

De acuerdo a estos resultados es posible afirmar que la revisión más importante que se debiera hacer en éste ámbito de trabajo abarca medidas para reducir los estresores extra organizacionales y los organizacionales. La reducción de los estresores extra organizacionales implican medidas para mayor equilibrio entre el rol profesional y personal, debiendo contemplar situaciones particulares familiares y personales, La reducción de los estresores

organizacionales implica la revisión y mejora de las políticas de salud ocupacional, el cumplimiento del marco regulatorio legal y las políticas de recursos humanos. Finalmente y en menor medida le siguen la necesidad de hacer una revisión de los factores del ambiente físico considerando la posibilidad de reducción de algunos estresores de éste orden, como ser ruido, vibración, iluminación, temperatura, higiene, toxicidad y exposición a riesgos físicos.

En relación a los estresores de las relaciones interpersonales se muestra que su incidencia es muy baja como promotores de estrés en esta muestra (3,3 % alta incidencia y 8,8 % incidencia media), no mostrándose como una urgencia a la hora de revisar los detonantes.

Los síntomas psicósomáticos de estrés se distribuyen mayormente hacia la percepción de bajo (80,5 %), siendo 6,2 % los trabajadores más afectados y 13,1 % de forma media. Esta tendencia a la baja es lógica en los profesionales en actividad si pensamos que los síntomas psicósomáticos de estrés, si son muy masivos, imposibilitan la gestión laboral. En tal caso muchos trabajadores que padecen estos síntomas podrían estar vivenciando algún momento puntual de estrés o en proceso de generación del burnout., los que tienen consecuencias directas sobre la organización. Entre estas consecuencias encontramos absentismo, bajo rendimiento, accidentes, etc.

En relación a los resultados de cada una de las variables de burnout es posible afirmar que el agotamiento es la dimensión que requiere mayor urgencia si pensamos en promover una estrategia saludable, ya que 22,2 % de los trabajadores informan alto agotamiento y 29,9 % medio; le sigue la dimensión de cinismo (17,6 % cinismo medio y 16,8 % alto cinismo) y finalmente la eficacia profesional (10,8 % baja y 12,5 % media).

La evaluación de los datos de burnout indica que hay 1,6 % de pilotos padeciendo burnout, contra 98,4 % de profesionales que no padecen la enfermedad. Estos resultados indican que no es un alto porcentaje de

profesionales que se encuentran padeciendo la enfermedad. Dichos ínfimos resultados, al igual que los síntomas psicosomáticos de estrés son lógicos en trabajadores en actividad, ya que el burnout es una patología incapacitante, y se espera, entre otras cosas, que estos trabajadores padezcan ausentismo por enfermedad.

De todas maneras, los resultados de alto agotamiento, alto cinismo y baja eficacia profesional por separado influyen en la salud y la calidad de vida de estos profesionales, generando tendencia a patologías inespecíficas o específicas e incidiendo en los distintos ámbitos de la vida en que se desarrollan estos individuos.

La distribución de los resultados de la evaluación de satisfacción laboral informan que la satisfacción con el ambiente físico se percibe como la más crítica (18,6 % insatisfecho o muy insatisfecho con el ambiente físico, 32,8 % ni satisfecho ni insatisfecho). En este caso, nuevamente al igual que en el caso de los estresores del ambiente físico, sería necesario hacer una revisión de los aspectos ergonómicos y físicos en que se desarrolla la labor de estos profesionales para establecer una mejor satisfacción laboral. En relación a la satisfacción con el trabajo los elevados índices de insatisfacción (17,7 % Insatisfecho, 30,8 % ni satisfecho ni insatisfecho) ameritan una atenta revisión de las oportunidades que el mismo ofrece de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar. La satisfacción con la supervisión (16,2 % insatisfechos, 37,9 % ni satisfechos ni insatisfechos) muestra índices de insatisfacción relativamente similares a los otros dos por lo cual debemos comprender que para un alto porcentaje de individuos es necesario revisar la forma en que los superiores juzgan la tarea, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo, las relaciones personales con los superiores y la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.

Si promediamos estos resultados porcentuales bastantes similares, podemos concluir que la satisfacción laboral general muestra importantes índices de insatisfacción. Y si consideramos que, como se ha podido determinar en varias

investigaciones, la satisfacción laboral correlata negativamente con el nivel de rendimiento, la rotación laboral, el absentismo, la salud física y la salud mental (Sánchez y Anguita, 2006) hay muchas razones para considerarlo un índice a tener en cuenta para modular los objetivos organizacionales.

Finalmente, la evaluación del desempeño percibido indica una distribución mayor hacia la percepción de alto desempeño (83,9 %) (11,1 % medio). Estos resultados, junto con los resultados correlacionales podrán aportar elementos que guíen futuras hipótesis de investigación, ya que no se han encontrado antecedentes en la literatura.

5.3. Los estresores laborales como variables influyentes.

De acuerdo a la revisión bibliográfica de las algunas investigaciones previas halladas se plantó como objetivo estudiar la influencia de los estresores laborales en el resto de los indicadores estudiados. Así, de acuerdo a los resultados de Alfa de Cronbach ($>0,7$), las dimensiones de estresores laborales que ingresaron al estudio de Correlaciones de Pearson y a los modelos de regresión lineal múltiple como variables independientes fueron las siguientes: Relaciones interpersonales, Factores del ambiente físico, Factores Organizacionales y Factores Extra-organizacionales.

Las correlaciones de Pearson indicaron que todas las variables de estresores laborales correlacionaban significativamente y de la manera que se indica a continuación con el resto de las variables aptas para ingresar a los modelos (Alfa $>0,7$):

- positivamente con síntomas psicossomáticos de estrés (a mas estresores más síntomas psicossomáticos de estrés)
- positivamente con agotamiento y el cinismo (a mas estresores más agotamiento y cinismo)
- negativamente con eficacia (a mas estresores menos eficacia profesional)

- negativamente con las variables de satisfacción laboral (ambiente físico, trabajo y supervisión) indicando que a más estresores menos satisfacción laboral

En relación al desempeño percibido las correlaciones de Pearson indican que las dimensiones del ambiente físico y las relaciones interpersonales en el trabajo correlacionan de forma positiva y significativa con la percepción de desempeño (a más estresores de dichas categorías mayor percepción positiva de desempeño). Por su parte los estresores de las categorías Factores organizacionales y Factores extra-organizacionales correlacionan de manera negativa con el desempeño percibido (a más estresores de esta categoría mayor percepción negativa de desempeño) pero solo los factores extra organizacionales de manera significativa.

En relación a los modelos de regresión que prueban la influencia de las cuatro categorías de estresores laborales en las variables de satisfacción laboral, burnout, síntomas psicossomáticos de estrés y percepción de desempeño se indica que todos ellos resultaron tener relación significativa entre las variables dependientes y las independientes tomadas en conjunto, explicando así cada uno de ellos considerables porcentajes de la varianza.

El modelo 1 probó la hipótesis 2 que indica que los estresores laborales influyen positivamente en los síntomas psicossomáticos de estrés (a más estresores laborales más síntomas psicossomáticos de estrés) resultando estadísticamente significativos según su orden de importancia las siguientes dimensiones de estresores: relaciones interpersonales en el trabajo, factores del ambiente físico y factores extra organizacionales. Esto se condice con lo comprobado por Guic et al. (2006) quienes descubrieron en una muestra de 506 funcionarios de los centros de salud de Santiago de Chile que los estresores ocupacionales se mostraban como mejores predictores de síntomas físicos de estrés: para el caso de los síntomas físicos de estrés, estresores del orden laboral como variables de control, demandas laborales y

apoyo de los superiores se asocian significativamente con síntomas físicos de estrés.

El modelo 2 probó la hipótesis 3a que indica que los estresores laborales influyen de forma positiva en el agotamiento resultando las cuatro variables de estresores significativas, de manera que a más estresores mayor agotamiento.

El modelo 3 probó la hipótesis 3b que indica que los estresores laborales influyen de forma positiva en el cinismo resultando estadísticamente significativas las variables que a continuación se resumen según su orden de importancia: Factores extra organizacionales, Relaciones interpersonales y Factores Organizacionales. De acuerdo a su influencia positiva significativa debemos entender que a mayor número de estos estresores el cinismo aumenta significativamente.

El modelo 4 probó la hipótesis 3c que indica que los estresores laborales influyen de forma negativa en la eficacia profesional (a más estresores menos eficacia profesional) resultando estadísticamente significativas las siguientes variables independientes según su orden de importancia: Relaciones interpersonales, Factores extra organizacionales, y Factores del Ambiente físico.

Los modelos dos, tres y cuatro prueban así la hipótesis 3 que plantea que los estresores laborales influyen positivamente en el burnout, de manera que a más estresores más burnout (más agotamiento, más cinismo y menos eficacia profesional), aunque solo resultaron significativas las cuatro variables de estresores en el modelo 2 que propone a la variable dependiente “agotamiento”

Revisiones como las de Cirera et al. (2012) en catorce investigaciones distintas realizadas entre los años 1998 y 2011 por autores de distintos países, coinciden con estos resultados, ya que una serie de estresores como los de esta taxonomía probada (ausencia de apoyo de grupo y de la

supervisión, falta de autonomía, relaciones interpersonales insatisfactorias, condiciones desfavorables en el ambiente de trabajo, relaciones conflictivas con los superiores o falta de orientación para el desarrollo de las tareas, entre otras) influyen en alguna de las variables de burnout (a más estresores más agotamiento y/o cinismo y/o menos eficacia profesional) y/o en la producción de burnout.

El modelo 5 informa que los estresores laborales influyen negativamente en la satisfacción con la supervisión (a más estresores laborales menos satisfacción con la supervisión), resultando estadísticamente significativos según su orden de importancia las siguientes variables de estresores: factores organizacionales, relaciones interpersonales en el trabajo, y factores extra organizacionales. Queda demostrada así la hipótesis 4a

El modelo 6 prueba que los estresores laborales influyen negativamente en la satisfacción con el trabajo (a más estresores laborales menos satisfacción con el trabajo) resultando estadísticamente significativos según su orden de importancia las siguientes variables de estresores: relaciones interpersonales en el trabajo, factores organizacionales y factores extra organizacionales. Queda probada así la hipótesis 4b.

El modelo 7 concluye que los estresores laborales influyen negativamente en la satisfacción con el ambiente físico (a más estresores laborales menos satisfacción con el ambiente físico) resultando estadísticamente significativos según su orden de importancia las siguientes categorías de estresores: relaciones interpersonales en el trabajo, factores extra organizacionales y factores organizacionales. Se prueba así la hipótesis 4c.

De acuerdo a los resultados de los modelos 5,6 y 7 se prueba la hipótesis 4 que indica que los estresores laborales influyen negativamente en la satisfacción laboral, aunque no todas las variables resultaron estadísticamente significativas en los tres modelos.

En relación a estos resultados, se encontraron en la literatura similares, pero no en muestras de pilotos de aeronaves comerciales, siendo este un aporte original. Así, investigaciones como las de López-Araujo et al (2007), Paris y Omar (2008), Boada et. (2013) o Molina et al. (2010) apoyan los resultados de esta tesis.

Es posible encontrar muchos casos más de la influencia de los estresores laborales en el burnout, los síntomas psicósomáticos de estrés y la satisfacción laboral, pero sería imposible ingresarlos todos aquí como ejemplo.

No así es el caso de la influencia de los estresores laborales en la percepción de desempeño, ya que de acuerdo a la revisión bibliográfica no se encuentran muchos antecedentes de este estudio en muestras de pilotos de aeronaves comerciales u otras, sino solo la de Vauro (2014).

En tal caso en esta tesis doctoral los resultados del modelo 8 informan que los estresores de las categorías Relaciones interpersonales y Factores del Ambiente físico (en ese orden de importancia) influyen de manera positiva y significativa la percepción de desempeño (a más de estos estresores aumenta la percepción positiva de desempeño); y que los estresores de las categorías Factores extra organizacionales y Factores organizacionales (en ese orden de importancia) influyen de manera negativa y significativa la percepción de desempeño (a más de estos estresores disminuye la percepción positiva de desempeño).

De acuerdo a estos resultados no se prueba la hipótesis 5 que indica que los estresores laborales influyen negativamente en la percepción de desempeño, ya que solo dos de las categorías de estresores cumplen este requisito.

El único caso hallado en la literatura de evaluación de percepción de desempeño (Vauro, 2014), aunque en una muestra diferente también reviste resultados similares, ya que con las mismas categorías de estresores estudiadas en esta tesis, los estresores laborales influyen en algunos casos

de manera positiva y en otros de manera negativa a la percepción de desempeño.

Dichos resultados de esta tesis doctoral merecen una indagación más a fondo que permita formular hipótesis en torno a los resultados. Podría ser, por ejemplo, que pudieran estar afectando un mayor número de variables mediadoras entre los estresores y el desempeño percibido que dieran lugar a los resultados hallados.

Así la percepción de síntomas psicosomáticos de estrés, burnout, satisfacción laboral y percepción de desempeño en los sujetos de la muestra nace del desequilibrio entre los esfuerzos realizados y la inexactitud de recursos (estímulos tensionantes) que la organización facilita para desempeñar y desarrollar las habilidades requeridas.

El esfuerzo por adaptarse a la situación estresante genera la prevalencia de un desgaste que con el tiempo tiene efectos nocivos. Ellos quedan demostrados en las investigaciones presentadas en este informe, las cuales en sus resultados porcentajes importante de trabajadores expresan padecer variados síntomas físicos (como ser dificultades para dormirse, cansancio excesivo, dolor de cuello, de espalda, taquicardia, lumbago, gastritis, dolor de ojos), burnout o alguna de sus variables tendiente al burnout (alto agotamiento, alto cinismo y baja eficacia profesional), baja satisfacción laboral y bajo desempeño percibido.

Todo ello conlleva importantes efectos a nivel individual. La indiferencia de las empresas ante esta situación implica la relativa ignorancia que supone desconocer los efectos que esto puede tener en el ámbito laboral, al generar los efectos demostrados y como producto de ello, mayor probabilidad de accidentes y grandes pérdidas tanto en factores humanos, como en infraestructura.

Hemos puesto en evidencia los estresores asociados al trabajo en el medio aeronáutico y si bien sabemos que por ejemplo el 28 % de los

trabajadores europeos padece estrés (Gil-Monte, Núñez-Román y Selva Santoyo, 2006) podríamos estimar, que muchos profesionales aeronáuticos se encuentran dentro de éste grupo, ya que, como se comprobó es una profesión expuesta a importantes estresores. Por tanto debemos estimar que los costes asociados a su salud física a lo largo del tiempo por su exposición a los estresores encontrados (como ser afecciones músculo-esqueléticas, afecciones a los oídos, entre otras) y psíquica (como por ejemplo burnout, insatisfacción laboral y bajo desempeño percibido), deberían de ser tomados especialmente en cuenta en las estrategias de gestión tanto en la prevención como en la promoción de salud personal y grupal, para que dichas destrezas finalmente se realicen con éxito, dado que sino los costos en las pérdidas a la hora de un fallo, podrían llegar a ser infinitamente superiores.

Entre los motivos más leves de los costes para las empresas podemos mencionar por ejemplo que las personas que se encuentran sometidas a estrés tienden a abandonar el empleo como respuesta de huida, lo que determina un alto índice de rotación de personal y por otra parte, las personas enferman cuando se sienten superadas por las demandas provenientes del ámbito laboral. Esta situación implica cuantiosos gastos, generalmente determinados por crecientes índices de ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales, aumento del lucro cesante, y lo que es más importante, la incidencia sobre la salud mental y física de los trabajadores que por muchos motivos pueden ser recursos humanos valiosos para la empresa y también escasos, que si bien podrán ser cuantificados por los gastos en salud, la misma no debe ser encarada como un mero costo a reducir.

Siguiendo con la discusión de estos resultados, a continuación se desarrolla el modelo hallado y sus consecuencias en la calidad de vida de estos profesionales.

5.4. Modelo teórico de estresores y sus consecuencias en la calidad de vida de los profesionales pilotos

De acuerdo a los resultados expuestos es posible afirmar que en la muestra estudiada cuyas características más importantes es que son todos pilotos de líneas aéreas comerciales hispanoparlantes asociados a IFALPA, y 97,1 % del sexo masculino, los estresores laborales de mayor impacto en su medio laboral son: factores del ambiente físico, factores organizacionales, factores extra organizacionales y relaciones interpersonales en el trabajo.

Estos estresores influyen de manera positiva en la producción de una serie de indicadores de su calidad de vida como son: síntomas psicósomáticos de estrés, y burnout (alto agotamiento, alto cinismo y baja eficacia profesional) y negativamente en la satisfacción laboral. En relación al desempeño percibido se ha podido comprobar en los modelos que los estresores laborales influyen de forma significativa en la percepción de desempeño. En el caso de los Factores del ambiente físico y las Relaciones interpersonales la influencia es de forma positiva, y en el caso de los estresores de las categorías factores organizacionales y factores extra organizacionales la influencia es negativa.

Así, la calidad de vida de estos profesionales podría elevarse en función de generar estrategias para la reducción de estos estresores generando un impacto positivo en su desempeño, en salud y satisfacción.

5.4.1 Cuestionamiento desde la psicología social del concepto de Bienestar Laboral y Calidad de Vida en el Trabajo. Propuesta de modelo.

El propósito de la presente investigación fue generar un modelo etiológico que permitiera determinar cuáles son los estresores organizacionales de más peso en la profesión de piloto de aeronave comercial y a partir de ellos promover el impacto positivo a través de los siguientes indicadores de calidad de vida

laboral: ausencia de síntomas psicossomáticos de estrés y burnout, y acrecentamiento de satisfacción laboral y de percepción de desempeño.

De acuerdo a la revisión reciente de bibliografía sobre el tema encontramos en la literatura dos posturas medulares del concepto de bienestar y calidad de vida en el trabajo, una la propuesta por Blanch, Sahagún, Cantera, y Cerantes (2010) y la otra la que presenta el grupo WONT coordinado por la Dra. Mariza Salanova (Salanova, Martínez, Llorens, Rodríguez, Cifre, Lorente, Vera, Bresó, Ventura 2009) en el modelo RED. Josep Blanch et al. (2010) en su investigación sobre bienestar laboral general postula un modelo que se presenta con variables integradas por los antecedentes que serían afectos, competencias y expectativas y sus efectos colaterales: somatización, desgaste y alienación. El modelo plantea que midiendo los efectos colaterales como somatización, desgaste, y alienación y correlacionando esas variables con afectos, compensación y expectativas se completa la visión psicosocial de la psicología que comprende tanto antecedentes como resultados para medir el bienestar laboral y la calidad de vida laboral.

Por su parte el Modelo RED, del grupo WONT ejemplifica en su investigación sobre la incidencia del trabajo en la salud mental de trabajadores de PYMES en España, que el estrés laboral se ha incrementado en los últimos años entre otras circunstancias porque se les exige más a los trabajadores. En esta investigación (Salanova et al., 2009) la autora describe que en la V encuesta sobre condiciones de trabajo de INSHT aparece como una de las principales quejas de los trabajadores el 48% de incidencia de estrés versus el 28% que se presentó en la tercera versión de la misma encuesta años atrás. Así la evaluación del impacto de las condiciones de trabajo en la salud y salud mental de los trabajadores es un tema relevante ya que las perspectivas modernas de análisis de condiciones de trabajo deben poner énfasis en las variables positivas que conlleva el trabajo, tales como salud y bienestar. De esta manera, Salanova et al. (2009) define la salud ocupacional como “el estudio del funcionamiento óptimo de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como su gestión efectiva, el objetivo es describir y predecir el

funcionamiento óptimo en estos contextos así como optimizar y potenciar la calidad de vida laboral y organizacional, se trata de descubrir las características de la buena vida organizacional o mejor dicho de la vida organizacional positiva” (Salanova et al., 2009, p. 6). Su modelo plantea que evaluando los recursos laborales y sociales, la salud psicosocial mediante resultados y las prácticas y resultados organizacionales se presenta un modelo completo de análisis que mide también las competencias emocionales, mentales, físicas y especialmente las creencias de eficacia (así llamado RED: recursos experiencias y demandas).

Con estos antecedentes podemos afirmar que la presente tesis cumple de manera novedosa para la muestra con un modelo metodológico y teórico que permite gestionar la óptima salud organizacional de los trabajadores pilotos de aeronaves comerciales, por un lado la taxonomía de estresores laborales da un detalle específico de los indicadores a corregir en un sector industrial tan profesionalizado como el aeronáutico, relatando estos indicadores la incidencia sobre los buenos niveles de salud ocupacional y satisfacción laboral así como una positiva percepción de desempeño potenciando buenos niveles de eficacia profesional que se demuestran en la muestra como variables protectoras ante un trabajo desgastante, permitiendo que los indicadores de burnout sean bajos. Esto demuestra que la profesionalización a nivel de gestión es fundamental para obtener buenos niveles de calidad de vida laboral, así para esta muestra el rastreo a nivel de taxonomía de estresores que detallan el funcionamiento organizacional a nivel de recursos humanos y como este funcionamiento influye en la percepción de los sujetos, nos presenta valores específicos y contrastables en el tiempo que ningún otro modelo de los revisados aporta en tal especificidad.

Presentamos entonces un modelo nuevo que incorpora lo sostenido por Blanch et al.(2010) a nivel de enfoque psicosocial ya que evalúa variables contextuales (estresores laborales) que influyen en el bienestar directo con sus efectos en indicadores subjetivos de calidad de vida y psicología ocupacional positiva como son salud mental y recursos personales (concretamente satisfacción

laboral, disminución de síntomas psicossomáticos de estrés y burnout y percepción de desempeño positivo) (Salanova et al., 2009).

Así podemos confirmar que en esta investigación lo propuesto por Schalook (2004) como evaluación de calidad de vida global, se conjuga de forma positiva en esta muestra ya que los indicadores laborales contextuales personales y sociales sirven de eficiente soporte técnico ante sujetos que pueden estar bajo riesgo de estrés laboral. Demuestra la investigación que la evaluación directa de las condiciones de trabajo a través de la taxonomía de estresores aporta una herramienta eficiente de intervención organizacional, permitiendo entonces la corrección de aquellas fuentes que no contribuyan a un adecuado modelo de gestión de salud ocupacional.

La figura 7 resume estas relaciones halladas.

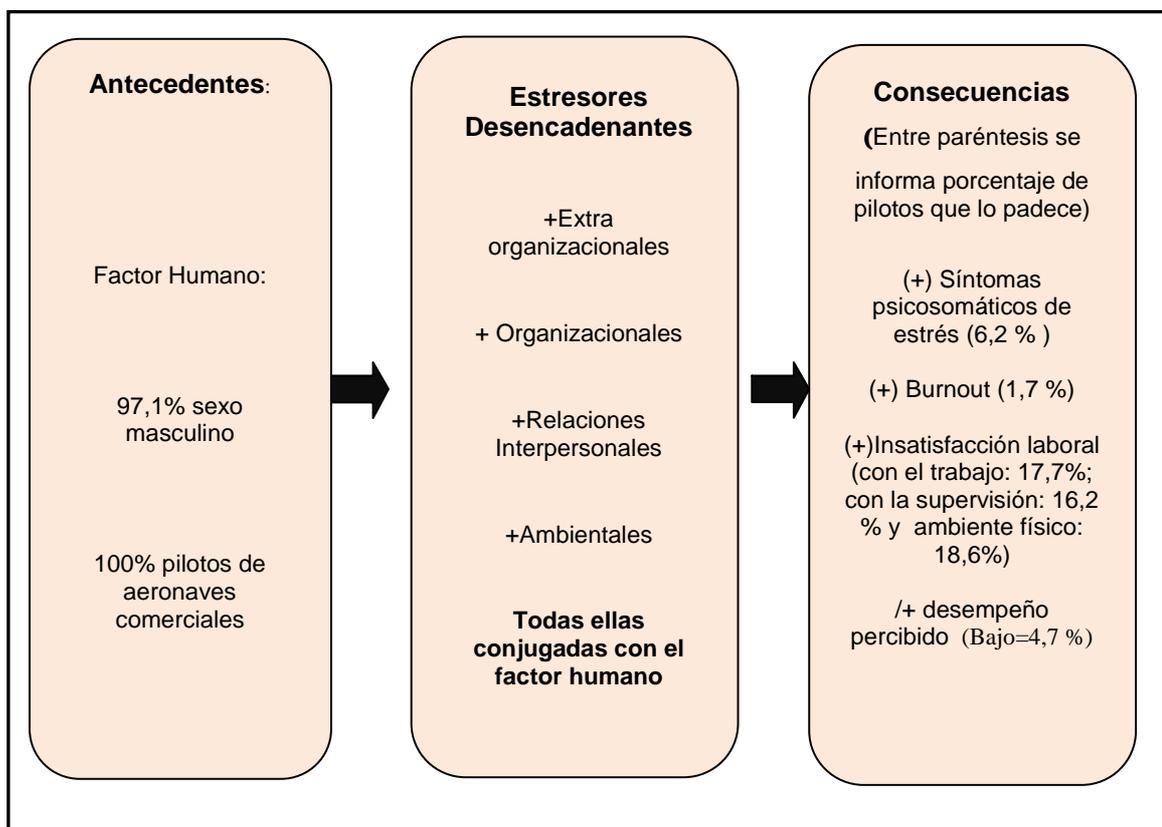


Figura 7. Modelo de resultados hallados en la investigación

En relación al modelo de calidad de vida de Schalock (2004) contamos con los datos necesarios para pensar cómo afectan los estresores a la calidad de vida de estos trabajadores. Así la influencia de estos desencadenantes de estrés hallada a través de los modelos de regresión en los Síntomas psicopatológicos de estrés, Burnout, Satisfacción Laboral y Percepción de desempeño, afecta de forma directa o indirecta los distintos ámbitos de la vida de estos trabajadores: en el hogar, en el trabajo y la salud y bienestar, influenciándose mutuamente.

Si queremos mejorar la calidad de vida de estos trabajadores debemos generar estrategias para bajar el nivel de estresores laborales encerrados en las cuatro categorías estudiadas.

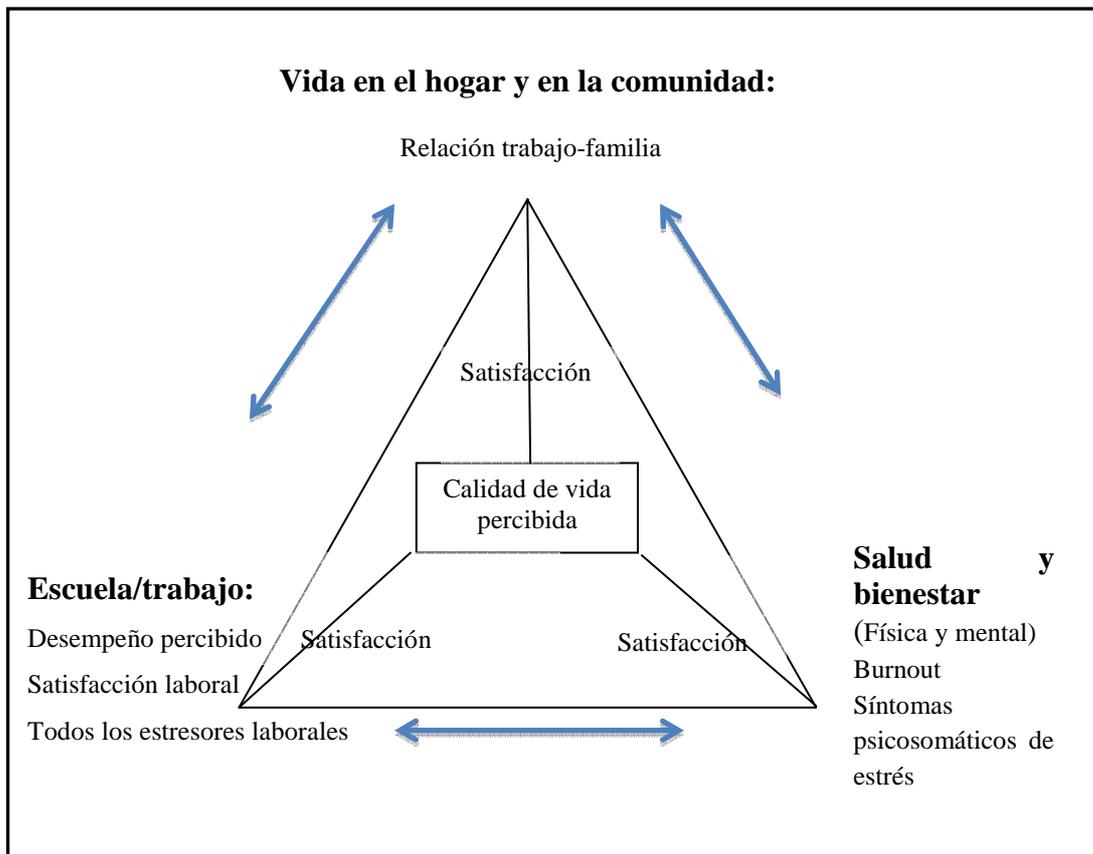


Figura 8: Modelo de Schalock (2004) con integración de resultados del estudio.

La figura 8 presenta el esquema de Schalock en relación al modelo etimológico de estresores y su influencia en la calidad de vida de los profesionales pilotos de acuerdo a los resultados y su influjo recíproco.

5.4. Estrategia de intervención

El estudio hasta aquí planteado arroja suficiente información como para jerarquizar una serie de estrategias orientadas a disminuir los estresores laborales y generar impacto positivo en los indicadores de calidad de vida estudiados, ya que, como se pudo probar en los modelos de regresión al disminuir los estresores laborales disminuyen los síntomas psicósomáticos de estrés, el burnout, la insatisfacción laboral y se puede promover percepción positiva de desempeño (en este caso a través de los estresores del ambiente físico y las relaciones interpersonales), pero también es posible generar estrategias para promover salud, bienestar y mejorar la calidad de vida.

Para prevenir los efectos que en esta tesis se demuestran es necesario tomar medidas a nivel individual, grupal y organizacional.

Así para disminuir los estresores del ambiente físico sería importante que las empresas realizaran un relevamiento del espacio laboral, el diseño, la ergonomía, y las características del lugar de trabajo a los efectos de que fueran más compatibles con la adaptación tanto física como psicológica de los profesionales pilotos. Las estrategias a considerar deben contemplar la disminución del ruido y vibración, mejora de iluminación, temperatura, e higiene; evaluación y ponderación periódica de la toxicidad y condiciones climatológicas; disponibilidad y disposición del espacio físico, y exposición innecesaria a peligros. La revisión de la literatura muestra que además de los efectos demostrados en esta tesis estos factores, producen fatiga, cefaleas, irritabilidad, dificultades para concentrarse, alteraciones en el sistema neurológico, tensión, frustración, infecciones, bajo rendimiento y desmotivación (Peiró, 2000). Todo ello no solo afecta directamente al piloto, sino que también afecta negativamente la productividad y genera alta vulnerabilidad a los accidentes.

En relación a los estresores de índole interpersonal, si bien los resultados descriptivos informaron que es bajo el porcentaje de pilotos que en esta muestra encuentran alta incidencia de ellos, fue demostrado que su influencia es significativa en todas las variables dependientes estudiadas en esta tesis. Por tanto las estrategias relativas a la disminución de este grupo de estresores son también importantes.

Estas estrategias que debiera implementar la gestión de recursos humanos para promover relaciones interpersonales eficaces y protectoras de estrés para los pilotos, abarcan la promoción de relaciones satisfactorias de estos con los superiores, con los compañeros, con los subordinados, con los usuarios y con el equipo de trabajo de a bordo y de tierra. Estas buenas relaciones pueden ser fomentadas por distintos agentes y estrategias dentro de la empresa, promoviendo una red de comunicación efectiva y eficaz. Como ejemplo de ello podemos citar el desarrollo de instancias para la creación de equipos de alto desempeño, donde sea desarrollada la inteligencia grupal e individual, o incluso las estrategias de coaching y la formación específica a pilotos y gerentes, para el desarrollo y adquisición de herramientas vinculares y liderazgos acordes a cada situación.

Es conocido que las malas relaciones entre los actores mencionados generan, además de los efectos demostrados en esta tesis, efectos como tensión, distintas manifestaciones de estrés, inseguridad y ansiedad debido a la falta de comunicación y apoyo social presente en los grupos con poca cohesión. Por cierto que todo ello, así como los efectos sobre los indicadores de calidad de vida de los pilotos demostrados en esta tesis también predicen efectos sobre la organización entre los que se destacan menor productividad y rendimiento, ausentismo (Peiró, 2000) o incluso vulnerabilidad a accidentes y pérdidas económicas (Aguayo, 1996). Si tomamos las medidas aquí planteadas el impacto a corto plazo sería la disminución de estos efectos negativos.

Las estrategias para disminuir los estresores de la dimensión denominada Factores Organizacionales engloban la revisión del sistema de reglas que regulan las interacciones y comportamientos del individuo en el trabajo. Así la revisión de las políticas de salud ocupacional, el efectivo cumplimiento del marco regulatorio legal y la creación de políticas de recursos humanos eficiente debiera ser una prioridad en la agenda estratégica de las empresas. Debiera abrirse un proceso a través del cual se pudieran implementar medidas contra la exposición tanto a riesgos materiales como psicosociales, así como también considerar la posibilidad de normatizar algunos derechos como los sindicales, promover la revisión de normativas que consideren la cantidad de horas de vuelo, de ausentismo del hogar, de tiempos de descanso acordados, contemplación de situaciones particulares como el nacimiento de un hijo, crear normas de estabilidad laboral e incluso espacios de participación y discusión de estos tópicos, entre otras. En razón de estas carencias en el ámbito de los profesionales pilotos se revela que la falta de participación y la inseguridad que genera la inestabilidad laboral son predictores de tensión y estrés (Peiró, 2000)

Finalmente las estrategias para reducir los estresores extra organizacionales deben considerar la disminución de una serie de experiencias tensionantes entre la familia o el rol social y el trabajo. Para ello debiera ponerse en el eje de la discusión la posibilidad de generar espacios donde se pudiera desarrollar sin dificultades el rol familiar (padre, pareja, etc.) y el rol profesional, donde cada uno de ellos permita el desarrollo del otro. Para ello es necesaria la regulación normada de estos espacios (licencia por maternidad/paternidad, matrimonio, amamantamiento, defunción, etc.). También debiera considerarse la posibilidad de revisar la sobrecarga de rol profesional, ya que este genera conflictos con el espacio familiar al superar los recursos con los que el individuo cuenta. Esta situación se presenta como potencialmente estresante.

Además de una estrategia dirigida directamente a la disminución de los estresores laborales es posible también tomar una serie de medidas para prevenir el estrés y el burnout.

A nivel individual los autores plantean:

- Entrenar al sujeto a fin de conseguir un ajuste individuo-puesto de trabajo (Fidalgo, 2011).
- Considerar los procesos cognitivos de autoevaluación de los profesionales pilotos, y el desarrollo de estrategias cognitivo-conductuales que les permitan eliminar o mitigar la fuente de estrés, evitar la experiencia de estrés, o neutralizar las consecuencias negativas de esa experiencia, mejorando los recursos de resistencia y protegiendo a la persona para afrontar las situaciones estresantes (Gil Monte, 2001; Fidalgo, 2011).
- Formar en la identificación, discriminación y resolución de problemas (Fidalgo, 2011), a través del paradigma de condicionamiento contextual entrenado al sujeto a resolver razonadamente los problemas que se suscitan en cabina y no de manera automática, mediante técnicas entrenadas de toma de decisiones grupales e individuales.
- Empleo de estrategias de afrontamiento de control o centradas en el problema. Entre ellas se encuentran: entrenamiento en solución de problemas, en asertividad y del manejo eficaz del tiempo. Aquí corresponde destacar que por el contrario el empleo de estrategias de evitación o de escape facilita la aparición del síndrome de Burnout (Gil Monte, 2001).
- Olvidar los problemas laborales al acabar el trabajo (Gil Monte, 2001), mediante ejercicios prácticos guiados por psicólogos de manejo de condicionamiento contextual.
- Tomar pequeños momentos de descanso durante el trabajo (Gil Monte, 2001) , break guiados por personal entrenado en manejo de conducta y estrés que permitan reducir las variables emocionales presentes en la activación de la

respuesta de estrés, para ello se propone entrenar al personal en dichas técnicas en pro de establecer guías dentro del equipo de trabajo.

- Realizar una orientación profesional al inicio del trabajo (Fidalgo,2011), guiada por especialistas en conducta y manejo de estrés, fundamentalmente trabajar con coaching el tema del trabajo en equipo y la importancia del mismo a la hora de reducir los errores en la toma de decisiones, tema altamente generador de estrés en esta profesión.

- Poner en práctica programas de formación continua y reciclaje (Fidalgo, 2011), en este caso mejorando la inclusión temática de programas de formación como los denominados CRM, ALAR, CRM/RVSM, CFIT. Para ello se propone integrar a las formaciones antes mencionadas temas como el entrenamiento en el manejo de la distancia emocional con el trabajo, manteniendo un equilibrio entre la sobre implicación y la indiferencia.

A nivel grupal o interpersonal se sugiere potenciar la formación de las habilidades sociales y de apoyo social de los equipos de profesionales. Así se pueden especificar las siguientes técnicas:

- Ofrecer apoyo emocional (Gil Monte, 2001) mediante terapeutas especializados en el rubro aeronáutico que puedan asistir al personal en caso de crisis.

- Realizar evaluación periódica de los profesionales (Gil Monte, 2001) que incluya como tema central la evaluación de las habilidades interpersonales.

- Realizar retroinformación sobre el desarrollo de rol de los profesionales (Gil Monte, 2001) entre pares.

- Es preciso promover, planificar y fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores, favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento (Gil Monte,

2001; Fidalgo, 2011). Para ello sería importante promover el coaching en los breafing.

- Implementar estrategias formales entre los profesionales, con integración horizontal y vertical (jerarquías y profesionales) de colaboración y cooperación grupal (Gil Monte, 2001; Fidalgo, 2011). Entre estas estrategias debiera considerarse talleres de toma de decisiones, para así dirigir bien y con un estilo adecuado, y formar adecuadamente a los gestores en ello (Gil Monte, 2001; Fidalgo, 2011).

- Establecer trabajos de supervisión profesional (en grupo) a los trabajadores (Fidalgo, 2011), dirigida por pilotos de más experiencia.

A nivel organizacional algunos autores sugieren:

- Desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima de la organización (Gil Monte, 2001).

- Desarrollar programas de socialización, con el objetivo de acercar a los nuevos profesionales a la realidad laboral y evitar el choque con sus expectativas irreales (Gil Monte, 2001; Fidalgo, 2011).

- Desarrollar procesos de retroinformación sobre el desempeño del rol (Gil Monte, 2001; Fidalgo, 2011).

- Dar retroinformación desde la dirección de la organización y desde la unidad o el servicio en el que se ubica el trabajador (Gil Monte, 2001)

- Implantar programas de desarrollo organizacional con el objetivo de mejorar el ambiente y el clima organizacional mediante el desarrollo de equipos de trabajo eficaces (v.g., formación de grupos T) (Gil Monte, 2001; Fidalgo, 2011).

- Realizar la identificación y evaluación de riesgos psicosociales, modificando aquellas condiciones específicas y antecedentes que promueven la aparición

del SQT (Fidalgo, 2011), mediante diagnósticos serios sobre Clima de Seguridad y Diagnóstico Organizacional.

- Disponer de oportunidad para la formación continua y desarrollo del trabajo (Fidalgo, 2011), mediante coaching y cursos adaptados de los programas de formación denominados CRM, ALAR, CFIT y RVSM.
- Promover la participación en la organización (Fidalgo, 2011) mediante espacios abiertos con el supervisor de pilotos que permita incluir temas de seguridad operacional, clima de seguridad y riesgos individuales psicosociales en el trabajo.
- Crear, si no se puede eliminar el foco del riesgo, grupos de soporte para proteger de la ansiedad y la angustia (Fidalgo, 2011), a través de técnicos guías en estrategias de afrontamiento.
- Promover la seguridad en el empleo (Fidalgo, 2011) como variable de clima de seguridad y gestión operacional.
- Se puede establecer asistencia, por parte de personal especializado (Fidalgo, 2011).
- También informar al personal de los servicios que ofertan las instituciones que brindan apoyo (Fidalgo, 2011).

De acuerdo al desarrollo hasta aquí establecido podemos decir que tenemos un paquete de medidas para promover el funcionamiento óptimo de las personas y de los grupos en las organizaciones aeronáuticas, así como su gestión efectiva, orientado a optimizar y potenciar la calidad de vida laboral y organizacional positiva.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

¿Cómo es posible lograr un equilibrio que vaya orientado a mejorar la calidad de vida en el trabajo de este fragmento social y que a la vez garantice la estabilidad económica del sector industrial?

El desarrollo histórico del concepto de seguridad de vuelo está ligado al nacimiento de la aviación civil comercial. Desde la creación de la Organización de la Aviación Civil Internacional (OACI) en el año 1947 sus objetivos fundamentales se abocaron a la mejora de las relaciones multilaterales entre los pueblos tan afectados por la segunda guerra mundial. La idea central era y es fomentar la amistad y el entendimiento entre las naciones a partir de la cooperación mediante la comunicación globalizada. Los estados firmantes se comprometen a respetar las normas y métodos recomendados para el ejercicio del sector industrial.

¿Dónde se produce el vacío? Podríamos pensar que sencillamente ese vacío no existe pero lo cierto es que nace del concepto mismo de seguridad aplicado al sector. El primer enfoque históricamente se orientó casi en su totalidad a la ingeniería y diseño de aeronaves más seguras intentando producir aviones a prueba de fallos y técnicamente bien diseñados, en menos de cien años el avance en aeronáutica ha dado pasos gigantes en comparación con otras áreas.

El cuestionamiento de este enfoque se presenta cuando a pesar de que se implementan múltiples técnicas para mejorar la seguridad, los sistemas fallan y los errores se presentan con consecuencias desastrosas. Esta como

ninguna otra profesión cobra costes en vidas a la hora de un error y no solo la del propio piloto sino que también la de los que confían su vida a él.

Teóricos como Reason (2008) postulan un nuevo enfoque orientado a la dirección y gestión del factor humano, a partir de él se anclan las modernas técnicas de entrenamiento y desarrollo del llamado factor humano, pero aun así queda un vacío. Este enfoque es aplicado por las empresas con el fin de resguardar la supervivencia de las mismas sin integrar de manera totalmente efectiva la concepción de que al final quien moviliza dicha organización son personas y que las personas cometen errores y que esos errores en su mayoría se pueden predecir y evitar.

La presente investigación ha pretendido captar la realidad psico-social específica de un grupo de trabajadores pertenecientes al mundo laboral de la aeronáutica civil, estos sujetos son los pilotos de aeronaves comerciales civiles asociados a IFALPA e Hispanoamericanos. Para ello se propuso validar un instrumento que evaluó y validó cuatro categorías de estresores laborales en el sector. Así, de esta investigación surge un instrumento validado para estudiar los estresores laborales y también una serie de resultados o efectos de estos estresores sobre variables de calidad de vida en pilotos, lo que generó un modelo.

En este caso es posible de acuerdo a dicho modelo afirmar que para la muestra estudiada en cuyos antecedentes encontramos que son todos pilotos de avión y en su mayoría del sexo masculino, existen potenciales estímulos tensionantes, los cuales tienen que ver con el desempeño mismo de las funciones que impone el cargo. Dentro de estos estímulos tensionantes encontramos:

- Factores extra organizacionales relación familia trabajo: falta de horas para planificar el tiempo libre disponible entre otras.

- los factores organizacionales: falta de políticas de salud ocupacional al interior de las empresas, falta de coordinación de los estamentos empresariales y de los trabajadores para ajustar los requerimientos orientados a la prevención del estrés.

- relaciones interpersonales en el trabajo: los sujetos de la muestra a la hora de poner en práctica sus habilidades y destrezas profesionales manifiestan que existe una estrecha relación de estas últimas con el trabajo en equipo, lo que implicaría que buenos planes de desarrollo de equipos de trabajo actuarían como protectores de estrés laboral.

- factores ambientales: tamaño inadecuado de los baños, falta de lugar adecuado para el descanso, condiciones climatológicas, entre otras.

Esta tesis doctoral finalmente demostró que estas cuatro categorías de estresores laborales influyen a los síntomas psicossomáticos de estrés, al burnout, a la satisfacción laboral y la percepción de desempeño, de manera que se pueden generar estrategias para promover el funcionamiento óptimo de las personas y de los grupos en las organizaciones aeronáuticas, así como su gestión efectiva, orientado a optimizar y potenciar la calidad de vida laboral y organizacional positiva.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984) nos dice del estrés laboral que esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad al afectar la salud psicofísica de los trabajadores. Y agrega una recomendación: las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas.

La propuesta de este trabajo parte de la premisa de que se desea por sobre todo generar conciencia general sobre el estrés laboral para este

grupo, dejando pues un campo abierto para futuras investigaciones que promuevan el desarrollo de técnicas más avanzadas en el afrontamiento del estrés laboral. Es claro que cualquier intento aislado no es suficiente.

Y finalmente como recomendaciones sabemos que tanto el entrenamiento como el funcionamiento de los sistemas estratégicos de ejercicio operacional en vuelo se rigen por el paradigma del condicionamiento automático.

En tal sentido, el aprendizaje asociativo, a partir del reforzamiento contextual puede ser inducido en condiciones apropiadas (por ejemplo menores fuentes de estrés) para que los individuos tengan mayores posibilidades de aprendizaje. Esto implica considerar que el factor humano a diferencia de la maquina o material, debe ser entrenado y preparado en especificidad y contexto para que cada tarea ancle y así se limiten las posibilidades no solo de cometer errores, sino de presentar patologías de orden laboral, tales como el Burnout (reconocido internacionalmente) o los efectos de un estrés laboral sostenido de carácter inhabilitante, registrado por la OMS como el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Por otro lado teóricos como José María Peiró (2000) o Salanova et al. (2009) entre otros llaman la atención al mundo laboral y científico no solo por los costes personales que implica el burnout, sino que también por los costes económicos que conlleva dicha patología.

Como limitaciones del estudio se encuentran los factores propios del diseño y de la metodología, el difícil acceso a la muestra debido a la negativa de las empresas del rubro a realizar la investigación al interior de las mismas, lo que limita las conclusiones a la hora de generalizar, la imposibilidad de acceder a datos objetivos que pudiera brindar la empresa en cuanto a indicadores de desempeño, bajas médicas, estadísticas de errores cometidos, etc., con los cuales sería más que interesante triangular la información.

Los resultados arrojados por esta tesis doctoral quedan abiertos a la posibilidad de fundamentar nuevas hipótesis sobre la realidad de este grupo estudiado y

de todos los grupos de pilotos mundiales que seguramente día a día viven experiencias similares en relación al error humano. Así una línea futura de investigación promueve correlacionar justamente los errores objetivos con los estresores laborales y las experiencias puntuales de estrés de los pilotos en los momentos en que se cometió el error. Varias líneas más de investigación fundamentan el estudio de los estresores en relación a la percepción definida por los grupos que arrojan las variable sociodemográfica, en especial por la percepción surgida a partir de las distintas formaciones en entrenamiento de vuelo.

Para finalizar se considera importante destacar la relevancia social, práctica y metodológica de esta tesis. Su relevancia social tiene un efecto fundamental y esperado en el medio aeronáutico, al demostrar como cuatro categorías de estresores laborales impactan sobre la calidad de vida de los pilotos de aeronaves comerciales hispanoparlantes generando efectos que pueden ser minimizados para el bienestar de todos los pilotos y sus círculos laborales.

Su relevancia práctica se orienta a demostrar que en la medida que estos efectos puedan ser minimizados con las estrategias sugeridas tendrá mayor equilibrio la calidad de vida de estos trabajadores en sus distintos ámbitos de vida, y redundará en menores pérdidas y mayor efectividad para la organización.

Finalmente su relevancia metodológica se afianza en la validación de un instrumento de evaluación de estresores (y en menor medida de dos más que evalúan síntomas psicósomáticos de estrés, y percepción de desempeño) en una muestra de 863 profesionales pilotos y la correlación de los resultados del mismo con una serie de variables que arrojan especial información a ser considerada para el desarrollo positivo del profesional y la organización.

REFERENCIAS

- Aguayo, F. (1996) Estrés Ocupacional: Una Perspectiva Ergonómica y su Protección en el Diseño Organizacional. *Revista MAPFRE Seguridad. N° 62 Segundo Trimestre, 21-31. Madrid.*
- Aguirre, C (2006) *Validación de una escala para medir detonantes de estrés laboral en pilotos comerciales de avión españoles.* Tesina de grado. Universidad de Salamanca. España.
- Aguirre, C y Vauro, M. (2008) *Diagnóstico de estrés sostenido sobre la memoria.* Trabajo técnico no publicado correspondiente a investigación realizada para el Círculo de Pilotos de Chile. Chile
- Aguirre, C y Mancilla, P. (2002) Construcción y validación del cuestionario de Desencadenantes de Estrés Laboral en Pilotos Comerciales Chilenos. *Revista Chilena de la Fuerza Aérea.* Santiago de Chile.
- Boada-Grau J, Prizmic-Kuzmica A, González-Recio S, Vigil-ColetA (2013) Estresores laborales en conductores de autobuses (ELBus-21: estructura factorial, fiabilidad y validez. *Universitas Psychological, 12 (1), 249-259.* Bogotá, Colombia.
- Bravo M. J., Peiró J. M. y Rodríguez I. (1996). *Satisfacción laboral.* En J. Peiró y F. Prieto (Eds.). *Tratado de psicología del trabajo, 1. La actividad laboral en su contexto.* España: Ed. Síntesis S.A. 343-394.
- Blanch J, Sahagún M, Cantera L, y Cerantes G (2010) Cuestionario de bienestar laboral general, estructura y propiedades psicométricas, LqBLG. *Revista de psicología del trabajo y de las Organizaciones, 26 (2), 157-170.* España.

- Breso E, Salanova M, Nogareda C, y Schaufeli W (2007) Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): instrumento de medición. *Nota técnica de prevención, 732, 21. Serie instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo.* España
- Casalnueva B. y Di Martino V. (1994). Por la Prevención del Estrés en el Trabajo. Las Estrategias de la OIT. *Revista Salud y Trabajo, 102, 17-23.* España.
- Chimenti, Corrales y Cornide (2000) Grado de satisfacción profesional en el Hospital Clínico San Carlos de Madrid. *VI Jornadas de Medicina Preventiva y Salud Pública. Universidad complutense de Madrid, (6. 2000), 229-239.* Madrid
- Chiavenato (2000) *Administración de recursos humanos.* Quinta Edición. Santa Fe de Bogotá. Editorial McGraw-Hill
- Cirera Y, Aparecida E, Rueda V, Ferras O (2012) Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. Análisis de investigaciones publicadas. *Revista Invenio. 2012 15 (29) Universidad Autónoma de México.* México.
- Cobb SV (1976) Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine. 38.* 300-314. Estados Unidos.
- Cohen S and Wills T A, (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychol. Bull. 98:310-57. Department of Psychology, Carnegie Mellon University, Pittsburgh.*
- Cooper CI and Payne R (1980) *Stress at work, 175-205.* New York.

- Cronin-Strubbs D, Brophy E.G. (1984) Burnout: can social support save the psych nurse? *Psychosocial Nurs Mental Health Services*, 23, 8-13. USA
- Cuadra H y Florenzano, R (2003) El bienestar subjetivo: hacia una psicología positive. *Revista de Psicología*, 12 (1), 83-96. Universidad de Chile. Chile
- Cummins, RC (1989) Locus of control and social support: Clarifiers of the relationship between job stress and job satisfaction. *Journal of Applied Social Psychology* 19, 772-778
- Chacín AB, Rojas L, E. Rodríguez E y Corzo, G (2002) Estrés organizacional y exposición a ruido en trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera. *Rev. Invest*, 43 (4), 1-18.
- DGAC (1990) *Código Aeronáutico Ley 18916*. Chile
- Díaz J. (1999). Factores Humanos en Aviación. *Revista de Aeronáutica y Astronáutica*. Mayo, n683, 425-435. Ministerio de Defensa. Madrid.
- Driskell JE, Salas E, Johnston JH and Wollert, TM (2006) *Performance under stress*. Editado por Hancock y Szalma. Ashgate. U.K.
- Edward (1988) *The determinants and consequences of coping with stress*. In Cooper and Payne (eds) *Causes, coping and consequences of Stress and work*, Chichester, John Wiley, 233-263
- Edwards Jr y Cooper C I (1988) The impacts of positive Psychological state on Physical health: and theoretical framework. *Social Science and medicine*, número 27, 1447-1454

- Espinell M. (1998). Psicología Aeronáutica y la Organización. CRM Selección de Pilotos y RRHH, 20-35. *Revista de seguridad aeroespacial*. Chile
- Farber, B.A. (1984) Stress and burnout in suburban teachers. *Journal Of Educational Research*; (776) 325-31.
- Ferras H, Grau E, Gil Monte PR y García JA (2012) Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de la enfermería. *Revista Psicothema*. 24 (2), 271- 276. España.
- Flórez JA (1994) *Síndrome de estar quemado*. Barcelona: Edikete med, 1994.
- Frankenhaeuser M. (1991) The psychophysiology, workload, stress, and health. *Annals of Behavioural Medicine* V4, 197-204.
- Freudenberger H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165.
- French y Kahn (1962) A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health. *The journal of social issues*, 18:1-47
- Frontiñan, M. (1990) *Condiciones y ambiente de trabajo*. Pp 12-25. Ed. Cursos de Medicina. Buenos Aires. Argentina
- Furnham, A, (2001) *Psicología Organizacional: el comportamiento de los individuos en las organizaciones*. Ed. Universidad Iberoamericana. México.
- Fusilier MR, Ganster , DC and Mays BT (1987) . Effects of social support, role stress, locus of control on health. *J Manage* 13: 517-528.

- Gain (2001) *Manual de Seguridad de Vuelo Para Operadores. Declaración del CEO sobre el compromiso corporativo en materia de seguridad.* Segunda Edición. Flight Safety Fundation
- Gayon Aguilar, S (2008) *IFALPA Conferencia I+D 2008 Mercosur. Cielo único. Armonización de seguridad operacional.* Montevideo 18, 19 y 20 de junio 2008.
- Gil Monte PR (2008) El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) como fenómeno transcultural. *Revista Dossier. Información psicológica* Numero 91-92. Setiembre 07-Abril 08, 4 - 11. España
- Gil Monte PR y Peiró JC (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse.* Madrid: Síntesis.
- Gil Monte PR, Núñez EVM, Selva-Santoyo Y (2006) Relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y síntomas cardiovasculares: un estudio en técnicos de prevención de riesgos laborales. *Interam. j. psychol*, 40 (2) Porto Alegre ago. 2006
- Gil Monte PR (2001) El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista electrónica psicología científica.* España
- Gil-Monte P. R. (2005) *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar.* Ed. Pirámide.
- Guic E, Mora P, Rey R Robles A (2006) Estrés organizacional y salud en funcionarios de centros de atención primaria de una comuna de Santiago. *Acta colombiana de Psicología.* Colombia

- Harrison (1978) *Person environment fit and job stress*, en Cooper y Payne *Stress and work*. Chichester, John Wiley and Sons. 175-208
- Hermosa A. (2006) Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista colombiana de psicología*. Vol. 1. Colombia.
- Hernández Zamora E. y Olmedo Castejón E. (2004) Un estudio correlacional acerca del síndrome del “estar quemado” (burnout) y su relación con la personalidad. *Apuntes de Psicología*, Vol. 22, (1), 121-136.
- Hernández R, Fernández, C y Baptista, P (1991) *Metodología de la investigación*. Ed. Mc Graw Hill. México.
- IMERSO (Instituto de Mayores y Servicios Sociales) (2011) Modelo de calidad de vida aplicado a la atención residencial de personas con necesidades complejas de apoyo. *Número 21020*. Pp 128 . En Español.
- Knutsson A. (2003). *Health disorders of shift workers*. Occupational medicine (Oxford, England).4
- Lazarus R y Folkman, S. (1984) *Stress, Coping and Adaptation*. Nueva York. Ed. Springer.
- Locke J (1976) *The nature and causes of jobs satisfaction, indunnette*. *Handbook of industrial and organizational psychology*. USA. Rand Mc Nally College Ediciones.
- López-Araujo B, Osca Segovia A. y Peiró J.M. (2007) *El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral* *Revista Psicothema* 2007, (19) 1, 81-87. UNED. España.

- Maslach C. Y Jackson S. E. (1981) Maslach Burnout Inventory. *Research Edition. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.*
- Maslach C. & Jackson S. E. (1982) *The role of sex and family variables in burnout.* Volumen 12, 837 - 851. EEUU. Springer link.
- Maslach C, Schaufeli W. y Leiter M.P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology, 52, 397-422.*
- Matteson, M.T.; y Ivancevich, J.M. (1987) *Controlling Work Stress.* Effective Human Resource and Management Strategies, San Francisco, Jossey-Bass Publishers
- McGrath (1976) *Stress and behavior in organization,* en Dunette *Handbook of industrial and organizational Psychology.* Chicago. Rand McNally, 1351-1396
- Meliá JL y Peiró JC (1989) El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez [The S10/12 Job Satisfaction Questionnaire: Factorial structure, reliability and validity]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 4 (11), 179-187.*
- Mingote J (2002) *Estrés laboral, alteraciones del sueño y trastornos cardiovasculares en médicos.* SEN. Madrid.
- Mingote C, Gonzalo H, Fernández C y otros (1998). *Diferencias de género en la respuesta de estrés.* Ponencia presentada en el Congreso Nacional de Medicina Psicosomática. 1998. Madrid.
- Molina, JM, Avalos F, Valderrama, LJ y Uribe AF (2009) Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico

quirúrgico investigación y educación en enfermería. *Vol. XXVII (2)*
218-225. *Universidad de Antioquia*. Colombia.

Montesinos O, Giménez A, Cantón E (2005). *Factores Humanos en Aviación*.
Editorial Universidad Autónoma de Madrid. Madrid

OACI (1998) *Human Factor Training*. Ed. OASIS Internacional.

OACI (2006) *Convenio sobre aviación civil internacional*. Documento número
7300/9. Novena edición. OACI Internacional

OIT (1984) *Factores Psicosociales en el Trabajo*. Alfa-omega. México.

OIT (1984) *Informe del Comité Mixto OIT-OMS* reunido en Ginebra en
septiembre de 1984.

Paris y Omar (2008) Predictores de satisfacción laboral en médicos y
enfermeros. *Estudios de Psicología 2008*, 13 (3), 233-244

Peiró, JM. (2000) *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Editorial Pirámide.
Madrid.

Pines, A. y Arosón E. (1988). *Career burnout: causes and cures*. New York:
The Free Press

Reason (2008) *The human contribution. Unsafe acts, accidentes and heroic
recoveries*. Ashgate

Salanova M, Schaufeli W, Llorens S, Peiró JM y Grau R (2000) Desde el
burnout al engagement: una nueva perspectiva. *Revista de
Psicología del Trabajo y las Organizaciones* 16 (2), 117-134.

- Salanova, Martínez, Llorens, Rodríguez, Cifre, Lorente, Vera, Bresó, Ventura (2009). *ANEXO III Evaluación de la incidencia del trabajo en la salud mental de trabajadores de PYMES*. Proyecto de investigación. INSHT. España.
- Sánchez-López MP y Quiroga-Estévez MA (1995) Relaciones entre satisfacción familiar y laboral: variables moduladoras. *Servicio de publicaciones. Anales de Psicología*, 11 (1) Universidad de Murcia, Murcia.
- Sánchez-Anguila Muñoz, A. (2006). *Salud Laboral. Autoeficacia, ansiedad y satisfacción*. Salamanca: Amarú Ediciones.
- Schaufeli W, Leiter MP, Maslach C, y Jackson SE (1996) *Maslach Burnout Inventory General Survey*. En: Maslach C, Jackson SE, Leiter MP, ed. *Maslach Burnout Inventory Manual*. 30 edición. Palo Alto, California.
- Selye, H (1956) *The stress of life*. Mc Graw Hill. Nueva York.
- SEPLA Sindicato Español de Pilotos de Líneas Aéreas (2000) El Estrés. *Revista Match.82*, Abril, 15-20. Madrid.
- Soler-Sánchez MI (2008) *La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS*. Tesis doctoral. Murcia España .
- Srivastava AK. (1989). Moderating effect of self-actualization on the relationship of role stress with job anxiety. *Psychol Stud* 34:106-109.
- Stoner J, (1995) *Administración*. México. Ed.: Prentice Hall.

- Turcotte P. (1999). Salud y Trabajo. *Revista Alcmeon (Revista de Clínica Neuro-Psiquiátrica de Argentina) N°1*, 10-17. Buenos Aires. Argentina.
- Vauro, M (2014) *El Estado del contrato psicológico y su relación con la calidad de vida laboral en profesionales de salud pública de Chile*. Tesis doctoral. Universidad de Salamanca. España
- Verdugo, M.A. y Schalock, R.L. (2009) Quality of life: From Concept to Future Applications in the Field of Intellectual Disabilities. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, 2009.
- Visdómine, J.C. y Luciano, C. (2006). *Locus de control y autorregulación conductual*. Universidad Autónoma del Estado de México. México.
- Vogt, J, Matthews S, Vandell, R, Waugh, J (2004) Australian Survey Finds Pilot Confidence in Workplace Safety Climate. *Flight Safety Digest Flight Safety Foundation Human Factors & Aviation Medicine*. Vol. 51 Núm. 6. Australia
- Worchel S, Cooper J, Goethals G. R. y Olson J. M. (2002). *Psicología Social*. México: Thompson

Páginas Webs consultadas

- Gómez- Mengelberg E. (2011) *Un recorrido histórico del concepto de salud y calidad de vida a través de los documentos de la OMS*. TOG (A Coruña) [Internet]. 2009 [citado 14 marzo 2011]; 6(9). Hallado el 25 de mayo de 2014 en: www.revistatog.com/num9/pdfs/original2.pdf.
- Fidalgo M (2011) *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Instituto Nacional de

Seguridad e Higiene en el Trabajo. NTP:704. Consultado el 25 de mayo de 2014 en:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf

OIT (2001) *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Madrid. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Disponible el 26 de mayo 2014 en: <http://www.mtas.es/insht/EncOIT/Index.htm>

Salgado Elvira, Molina Claudia, Orjuela René, Pérez Cecilia. (2002) ¿Tiene algún efecto la rosca? Efectos del liderazgo intercambio líder-miembro en la organización Academia. *Revista Latinoamericana de Administración [en línea] 2002*: [Fecha de consulta: 26 de mayo de 2014] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71602803>> ISSN 1012-8255

Schalock R (2004) *Publicaciones del inicio* Universidad de Salamanca. USAL España. Extraído el 19 de mayo de 2014 de: <http://campus.usal.es/~inico/investigacion/jornadas/jornada1/confer/con2.html>

Slipak O. (1996) Estrés laboral. ALCMEON. *Revista Argentina de clínica neuropsiquiátrica*. Fundación Argentina de clínica neuropsiquiátrica. 4 (19). Fecha de consulta 22 septiembre 2014. Disponible en: http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm

Zoppi A (2008) *Riesgo ergonómico en pilotos comerciales y controladores de tránsito aéreo*. Artículo extraído el 25 de Mayo de 2014 en: <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/911-riesgo-ergonomico-en-pilotos-comerciales-y-controladores-de-transito-aereo.html>

ANEXOS

Anexo I: Cuestionarios

Antes de exponer los cuestionarios según fueron presentados para ser confeccionados por los profesionales pilotos se muestra la tabla 54 que resume los ítems propuestos para cada instrumento.

Instrumento	Subescala	Ítem
Estresores laborales	Relaciones interpersonales	Cuestionario A: 1-3-4-5-6-7-8--9-10-12
	Factores del ambiente físico	Cuestionario A: 31-32-34-36-38-39-40-41-42
	Factores organizacionales	Cuestionario A: 44-45-46-47-48-49-50-51-52-53
	Factores extra organizacionales	Cuestionario A: 57-58-59-60-61-62-63
	Contenidos y demandas del trabajo	Cuestionario A: 13-14-15-18-19-20-21-22
Satisfacción laboral	Supervisión	Cuestionario A: 2-11-23-29-54-
	Prestaciones	Cuestionario A: 16-56-24-27-28
	Con el trabajo	Cuestionario A: 64-65-66-17
	Grado de participación	Cuestionario A: 55
	Ambiente físico	Cuestionario A: 30-33-35-37-43
Síntomas psicossomáticos de estrés		Cuestionario A: 67-68-69-70-71-72-73-74-75
Desempeño percibido		Cuestionario A: 25-26

Burnout	Agotamiento	Cuestionario B: 1-2-3-4-6
	Cinismo	Cuestionario B: 8-9-13-14
	Eficacia percibida	Cuestionario B: 5-7-10-11-12-15

Tabla 54. Resumen de los ítems propuestos para cada instrumento

Cuestionario A

Instrucciones: a continuación usted encontrará una serie de afirmaciones acerca de su trabajo. Frente a cada una de ellas tendrá cinco alternativas de respuesta que son las siguientes:

- (1) Muy de acuerdo
- (2) De acuerdo
- (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- (4) En desacuerdo
- (5) Muy en desacuerdo

Deberá marcar con una X la alternativa que según su opinión describe con más exactitud su opinión frente a cada una de las afirmaciones. No existen respuestas buenas ni malas, pero debe *marcar solo una alternativa*.

Esta encuesta es absolutamente personal y confidencial, por lo que no corresponde señalar su nombre, ni ninguna marca que lo identifique.

Debe contestar todas las afirmaciones

1-Siento que tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
2-Estoy satisfecho con las relaciones que mantengo con mi superior inmediato	1	2	3	4	5
3-Tengo buena comunicación con mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
4- Siento apoyo emocional de parte de mis compañeros de trabajo cuando tengo algún problema	1	2	3	4	5
5-Tengo buena relación con el persona a mi cargo	1	2	3	4	5
6-Me desagrada relacionarme con los pasajeros (me desagrada hablar por el PA)	1	2	3	4	5
7-Tengo buenas relaciones de trabajo con la tripulación de cabina	1	2	3	4	5
8- Tengo buenas relaciones de trabajo con el personal de la línea aérea	1	2	3	4	5
9-Tengo buenas relaciones de trabajo con el personal del aeropuerto	1	2	3	4	5
10-Tengo buenas relaciones de trabajo con los controladores de tránsito aéreo (ATC)	1	2	3	4	5
11-Estoy satisfecho con el apoyo que recibo de mis superiores	1	2	3	4	5
12.Tengo buenas relaciones de trabajo con la tripulación de mando	1	2	3	4	5
13-Los vuelos nocturnos me cansan	1	2	3	4	5
14- La duración de los períodos de servicio son excesivos	1	2	3	4	5
15- La alteración de mis horas de sueño me ocasiona cansancio	1	2	3	4	5
16- Estoy satisfecho con el salario que recibo	1	2	3	4	5
17- Estoy satisfecho con los objetivos, metas y tasas de	1	2	3	4	5

producción que debo alcanzar					
18- Me gustaría que me consultaran sobre los beneficios sociales que necesito	1	2	3	4	5
19- Esta profesión me da la posibilidad de desarrollar y utilizar mis habilidades	1	2	3	4	5
20- Este trabajo implica una variedad de actividades que exigen el uso de muchas habilidades	1	2	3	4	5
21-Me agrada participar en el briefing de tripulaciones	1	2	3	4	5
22-Este trabajo es altamente complejo	1	2	3	4	5
23-Estoy satisfecho con la proximidad y frecuencia con la que soy supervisado	1	2	3	4	5
24-Estoy satisfecho con las oportunidades de promoción que tengo.	1	2	3	4	5
25-Permanentemente cumplo con las tasas de producción y con los niveles de rendimiento que me impone la empresa	1	2	3	4	5
26-Permanentemente cumplo con los manuales de procedimientos impuestos por la empresa para el ejercicio de mi profesión	1	2	3	4	5
27.Estoy satisfecho con las oportunidades de formación que me ofrece la empresa	1	2	3	4	5
28-Estoy satisfecho con la forma en que se da la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales.	1	2	3	4	5
29-Estoy satisfecho con la forma en que los supervisores juzgan mi tarea	1	2	3	4	5
30-Estoy satisfecho con los sistemas que regulan la temperatura de la aeronave durante el vuelo	1	2	3	4	5
31-Durante el vuelo, las vibraciones me molestan.	1	2	3	4	5

32-Durante el vuelo, el ruido me molesta	1	2	3	4	5
33-Estoy satisfecho con los sistemas de ventilación de la aeronave que se activan durante el vuelo	1	2	3	4	5
34-La falta de iluminación, en los vuelos nocturnos me tensa	1	2	3	4	5
35-Estoy satisfecho con la luminosidad, brillo y contraste en los vuelos diurnos	1	2	3	4	5
36-Los cambios en las condiciones climáticas durante el vuelo me tensan	1	2	3	4	5
37-Estoy satisfecho con el entorno físico y el espacio de que dispongo en mi lugar de trabajo	1	2	3	4	5
38-Durante los vuelos largos, no tengo un lugar adecuado para descansar	1	2	3	4	5
39-El tamaño de los baños del avión es incómodo	1	2	3	4	5
40-La disposición del equipo técnico de la cabina me incomoda	1	2	3	4	5
41-Durante los vuelos largos el ruido del avión me impide descansar adecuadamente	1	2	3	4	5
42-El cinturón de seguridad me causa molestias	1	2	3	4	5
43-Estoy satisfecho con la limpieza, higiene y salubridad de mi lugar de trabajo	1	2	3	4	5
44-Siento que los directivos de la empresa donde trabajo no se preocupan por sus trabajadores	1	2	3	4	5
45-Faltan políticas de salud ocupacional en la empresa donde trabajo	1	2	3	4	5
46-Siento que la empresa donde trabajo no se preocupa de mi bienestar psicológico	1	2	3	4	5
47-La empresa para la que trabajo no le da espacios a sus trabajadores para que se expongan sus problemas e	1	2	3	4	5

inquietudes					
48-Siento que no tengo a donde recurrir si tengo problemas laborales.	1	2	3	4	5
49-El tipo de contrato que tengo no me da seguridad laboral	1	2	3	4	5
50-Las políticas laborales de la empresa donde trabajo no me protegen	1	2	3	4	5
51-Las políticas de la DGAC no son respetadas por la empresa donde trabajo	1	2	3	4	5
52-La empresa donde me desempeño no valora mi trabajo	1	2	3	4	5
53-La empresa donde trabajo no valora mi opinión	1	2	3	4	5
54-Estoy satisfecho con la "igualdad" y "justicia" que recibo de la empresa	1	2	3	4	5
55-Estoy satisfecho con la participación de mi grupo laboral en las decisiones relativas a la empresa	1	2	3	4	5
56-Estoy satisfecho con el grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y las leyes laborales.	1	2	3	4	5
57-Me gustaría tener más tiempo libre para compartir con mis amigos	1	2	3	4	5
58-Debido a mi trabajo no tengo tiempo libre para compartir con mi familia	1	2	3	4	5
59-Mi trabajo me impide participar o planificar actividades sociales	1	2	3	4	5
60-Mi trabajo no me permite planificar mi tiempo libre	1	2	3	4	5
61-Para mí el trabajo es mi primera prioridad	1	2	3	4	5
62-Cuando regreso del trabajo llego tan cansado que no me dan ganas de hacer nada	1	2	3	4	5
63-Debido a mi trabajo debo separarme de la familia. Esta	1	2	3	4	5

situación me tensa.					
64-Estoy muy conforme con las satisfacciones que me produce mi trabajo por sí mismo	1	2	3	4	5
65-Estoy satisfecho con las oportunidades que me ofrece mi trabajo de realizar las cosas en que destaco	1	2	3	4	5
66-Estoy satisfecho con las oportunidades que me ofrece mi trabajo de hacer las cosas que me gustan	1	2	3	4	5
67-Durante el día siento permanentemente sudoración en las manos	1	2	3	4	5
68-Durante el día siento permanentemente temblores en las manos	1	2	3	4	5
69-Durante el día siento permanentemente la respiración acelerada	1	2	3	4	5
70-Durante el día siento permanentemente tensión en la cara	1	2	3	4	5
71-Durante el día siento permanentemente calambres o espasmos	1	2	3	4	5
72-Durante el día siento permanentemente tensión en el cuello	1	2	3	4	5
73-Durante el día siento permanentemente taquicardia o palpitaciones	1	2	3	4	5
74-Durante el día siento permanentemente débil	1	2	3	4	5
75-Es correcto afirmar que mi trabajo me produce estrés físico	1	2	3	4	5

Cuestionario B

Instrucciones:

A continuación usted encontrará una serie de afirmaciones acerca de su trabajo. Frente a cada una de ellas tendrá seis alternativas de respuesta que deberá graduar según su presencia e intensidad desde ninguna vez al día (1)

a todos los días (6). No existen respuestas buenas o malas, pero debe marcar solo una alternativa.

Esta encuesta es absolutamente personal y confidencial, por lo que no corresponde señalar su nombre, ni ninguna marca que lo identifique.

Debe contestar todas las afirmaciones.

1-Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo	1	2	3	4	5
2-Estoy consumido al final de un día de trabajo	1	2	3	4	5
3-Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto	1	2	3	4	5
4-Trabajar todo el día es una tensión para mi	1	2	3	4	5
5-Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo	1	2	3	4	5
6-Estoy quemado por el trabajo	1	2	3	4	5
7-Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización	1	2	3	4	5
8-He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto	1	2	3	4	5
9-He perdido entusiasmo por mi trabajo	1	2	3	4	5
10-En mi opinión soy bueno en mi puesto	1	2	3	4	5
11.Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo	1	2	3	4	5
12-He conseguido muchas cosas valiosas en éste puesto	1	2	3	4	5
13-Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo	1	2	3	4	5
14-Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo	1	2	3	4	5
15-En mi trabajo tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas	1	2	3	4	5

ANTECEDENTES SOCIO DEMOGRÁFICOS

1. Sexo

<i>FEMENINO</i>		<i>MASCULINO</i>	
-----------------	--	------------------	--

2. Selecciones su rango de edad

<i><=30</i>	<i>31-41</i>	<i>42-52</i>	<i>53-63</i>	<i>>=64</i>
----------------	--------------	--------------	--------------	----------------

2. Estado Civil

<i>Soltero(a)</i>	<i>Casado(a)</i>	<i>Separado(a)</i>	<i>Divorciado(a)</i>	<i>Viudo(a)</i>	<i>Otro</i>
-------------------	------------------	--------------------	----------------------	-----------------	-------------

4. Hijos

<i>SI</i>	<i>NO</i>
-----------	-----------

Si su respuesta es Si marque el numero _____

3. Situación Laboral

<i>EMPLEADO</i>	<i>EN PARO (Desempleado)</i>
-----------------	------------------------------

4. Tipo de contrato

<i>Fijo</i>	<i>Temporal</i>
-------------	-----------------

5. Tipo de licencia de vuelo comercial

<i>Avión</i>	<i>Helicóptero</i>
--------------	--------------------

6. Permanencia laboral: indique el rango de tiempo en años que lleva trabajando en su actual empresa

1-5	6-11	12-17	18-23
-----	------	-------	-------

7. Indique el número de horas de vuelo a la semana: _____

8. Indique el número de aterrizajes y despegues que realiza en una semana (última semana), señalando cuantos son diurnos y cuantos nocturnos.

Noche:	Día:	Aterrizajes:	Despegues:
--------	------	--------------	------------

9. Marque con una X el lugar en el que se formó para ser piloto de avión.

FFAA	Otro
------	------

Gracias por su cooperación

Anexo II.

Análisis factorial exploratorio de los instrumentos

Análisis factorial exploratorio:

Totalidad de los instrumentos para la depuración de ítems.

Communalities		
	Initial	Extraction
SMEAN(est1_fin)	1.000	0.737
SMEAN(est2_inv)	1.000	0.601
SMEAN(est3_fin)	1.000	0.686
SMEAN(est4_fin)	1.000	0.657
SMEAN(est5_fin)	1.000	0.656
SMEAN(est6_inv)	1.000	0.632
SMEAN(est7_fin)	1.000	0.692
SMEAN(est8_fin)	1.000	0.710
SMEAN(est9_fin)	1.000	0.701
SMEAN(est10_fin)	1.000	0.494
SMEAN(est11_inv)	1.000	0.691
SMEAN(est12_fin)	1.000	0.630
SMEAN(est13_inv)	1.000	0.660
SMEAN(est14_inv)	1.000	0.614
SMEAN(est15_inv)	1.000	0.703
SMEAN(est16_inv)	1.000	0.607
SMEAN(est17_inv)	1.000	0.505
SMEAN(est18_inv)	1.000	0.492
SMEAN(est19_fin)	1.000	0.608
SMEAN(est20_fin)	1.000	0.678
SMEAN(est21_fin)	1.000	0.673
SMEAN(est22_inv)	1.000	0.607

SMEAN(est23_inv)	1.000	0.543
SMEAN(est24_inv)	1.000	0.579
SMEAN(est25_inv)	1.000	0.626
SMEAN(est26_inv)	1.000	0.587
SMEAN(est27_inv)	1.000	0.593
SMEAN(est28_inv)	1.000	0.657
SMEAN(est29_inv)	1.000	0.508
SMEAN(est30_inv)	1.000	0.750
SMEAN(est31_inv)	1.000	0.708
SMEAN(est32_inv)	1.000	0.729
SMEAN(est33_inv)	1.000	0.706
SMEAN(est34_inv)	1.000	0.537
SMEAN(est35_inv)	1.000	0.513
SMEAN(est36_inv)	1.000	0.496
SMEAN(est37_inv)	1.000	0.543
SMEAN(est38_inv)	1.000	0.547
SMEAN(est39_inv)	1.000	0.605
SMEAN(est40_inv)	1.000	0.468
SMEAN(est41_inv)	1.000	0.553
SMEAN(est42_inv)	1.000	0.494
SMEAN(est43_inv)	1.000	0.426
SMEAN(est44_inv)	1.000	0.666
SMEAN(est45_inv)	1.000	0.664
SMEAN(est46_inv)	1.000	0.733
SMEAN(est47_inv)	1.000	0.667
SMEAN(est48_inv)	1.000	0.580
SMEAN(est49_inv)	1.000	0.640
SMEAN(est50_inv)	1.000	0.667
SMEAN(est51_inv)	1.000	0.497
SMEAN(est52_inv)	1.000	0.682

SMEAN(est53_inv)	1.000	0.690
SMEAN(est54_inv)	1.000	0.519
SMEAN(est55_inv)	1.000	0.506
SMEAN(est56_inv)	1.000	0.579
SMEAN(est57_inv)	1.000	0.581
SMEAN(est58_inv)	1.000	0.713
SMEAN(est59_inv)	1.000	0.754
SMEAN(est60_inv)	1.000	0.717
SMEAN(est61_inv)	1.000	0.477
SMEAN(est62_inv)	1.000	0.612
SMEAN(est63_inv)	1.000	0.582
SMEAN(est64_inv)	1.000	0.678
SMEAN(est65_inv)	1.000	0.803
SMEAN(est66_inv)	1.000	0.765
SMEAN(est67_inv)	1.000	0.646
SMEAN(est68_inv)	1.000	0.772
SMEAN(est69_inv)	1.000	0.800
SMEAN(est70_inv)	1.000	0.753
SMEAN(est71_inv)	1.000	0.783
SMEAN(est72_inv)	1.000	0.659
SMEAN(est73_inv)	1.000	0.772
SMEAN(est74_inv)	1.000	0.659
SMEAN(est75_inv)	1.000	0.566
Extraction Method: Principal Component Analysis.		

Tabla 55. Comunalidades. Totalidad de los instrumentos

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	14.814	19.752	19.752	14.814	19.752	19.752	8.305	11.074	11.074
2	9.466	12.621	32.374	9.466	12.621	32.374	6.532	8.710	19.784
3	4.504	6.006	38.379	4.504	6.006	38.379	5.443	7.257	27.041
4	2.840	3.787	42.166	2.840	3.787	42.166	4.257	5.676	32.717
5	2.224	2.966	45.132	2.224	2.966	45.132	2.837	3.783	36.500
6	1.967	2.623	47.755	1.967	2.623	47.755	2.567	3.422	39.922
7	1.765	2.353	50.108	1.765	2.353	50.108	2.410	3.214	43.136
8	1.470	1.960	52.068	1.470	1.960	52.068	2.358	3.144	46.280
9	1.392	1.856	53.924	1.392	1.856	53.924	2.056	2.741	49.021
10	1.269	1.692	55.616	1.269	1.692	55.616	2.044	2.725	51.746
11	1.230	1.640	57.257	1.230	1.640	57.257	1.950	2.600	54.346
12	1.160	1.546	58.803	1.160	1.546	58.803	1.871	2.494	56.841
13	1.127	1.503	60.306	1.127	1.503	60.306	1.752	2.337	59.177
14	1.095	1.460	61.766	1.095	1.460	61.766	1.543	2.057	61.235
15	1.061	1.414	63.180	1.061	1.414	63.180	1.459	1.945	63.180
16	0.985	1.314	64.494						
17	0.930	1.241	65.735						
18	0.907	1.209	66.944						
19	0.871	1.161	68.105						
20	0.866	1.154	69.259						
21	0.815	1.086	70.346						
22	0.761	1.015	71.361						
23	0.745	0.994	72.355						
24	0.731	0.975	73.330						
25	0.720	0.960	74.290						
26	0.707	0.943	75.233						
27	0.681	0.908	76.141						
28	0.672	0.896	77.038						

29	0.652	0.870	77.907						
30	0.628	0.837	78.744						
31	0.597	0.796	79.540						
32	0.592	0.789	80.329						
33	0.577	0.769	81.098						
34	0.568	0.758	81.856						
35	0.542	0.723	82.579						
36	0.533	0.711	83.289						
37	0.526	0.701	83.991						
38	0.515	0.687	84.677						
39	0.494	0.659	85.336						
40	0.484	0.646	85.982						
41	0.466	0.622	86.603						
42	0.455	0.606	87.210						
43	0.447	0.595	87.805						
44	0.429	0.573	88.378						
45	0.416	0.555	88.932						
46	0.408	0.544	89.476						
47	0.398	0.531	90.007						
48	0.393	0.524	90.531						
49	0.372	0.495	91.027						
50	0.359	0.478	91.505						
51	0.355	0.473	91.978						
52	0.350	0.467	92.445						
53	0.344	0.459	92.903						
54	0.333	0.444	93.348						
55	0.330	0.440	93.787						
56	0.322	0.429	94.216						
57	0.310	0.413	94.630						
58	0.292	0.389	95.019						
59	0.286	0.382	95.400						
60	0.277	0.370	95.770						
61	0.267	0.356	96.126						
62	0.263	0.351	96.478						

63	0.255	0.340	96.817												
64	0.252	0.336	97.154												
65	0.246	0.328	97.482												
66	0.240	0.319	97.801												
67	0.224	0.298	98.099												
68	0.216	0.288	98.388												
69	0.203	0.271	98.659												
70	0.198	0.264	98.923												
71	0.190	0.253	99.176												
72	0.174	0.232	99.408												
73	0.162	0.217	99.625												
74	0.157	0.209	99.834												
75	0.125	0.166	100.000												

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tabla 56. Varianza Explicada total. Totalidad instrumentos.

Component Matrix(a)

	Component														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
SMEAN(est1 _fin)	0.30 1	0.55 2	- 0.32 6		0.31 1										
SMEAN(est2 _inv)	- 0.50 6		0.30 6												
SMEAN(est3 _fin)	0.36 6	0.52 9													
SMEAN(est4 _fin)	0.41 1							- 0.36 5		0.30 1					
SMEAN(est5 _fin)		0.58 7	- 0.32 7												

SMEAN(est2 0_fin)		0.54 8												
SMEAN(est2 1_fin)	0.30 1	0.34 8											- 0.33 6	- 0.3 34
SMEAN(est2 2_inv)		- 0.40 7												- 0.32 0
SMEAN(est2 3_inv)	- 0.40 5													
SMEAN(est2 4_inv)	- 0.56 8													
SMEAN(est2 5_inv)	- 0.57 6													- 0.30 8
SMEAN(est2 6_inv)	- 0.56 5													
SMEAN(est2 7_inv)	- 0.57 4		0.33 7											
SMEAN(est2 8_inv)	- 0.56 1	0.44 4												
SMEAN(est2 9_inv)	- 0.57 2													
SMEAN(est3 0_inv)	- 0.34 2			0.44 0	0.39 9									
SMEAN(est3 1_inv)	0.36 4			- 0.39 6		0.34 2			0.37 3					
SMEAN(est3 2_inv)	0.40 5			- 0.46 6		0.30 5			0.32 1					

		1																		
SMEAN(est4 7_inv)	0.62 9	- 0.33 4																		
SMEAN(est4 8_inv)	0.60 4																			
SMEAN(est4 9_inv)	0.40 5								0.30 1											
SMEAN(est5 0_inv)	0.58 6																			
SMEAN(est5 1_inv)	0.50 7					0.30 3														
SMEAN(est5 2_inv)	0.65 6					0.32 6														
SMEAN(est5 3_inv)	0.67 9																			
SMEAN(est5 4_inv)	- 0.55 4	0.30 4																		
SMEAN(est5 5_inv)	- 0.48 1	0.36 3																		
SMEAN(est5 6_inv)	- 0.59 1	0.34 7																		
SMEAN(est5 7_inv)	0.35 4	- 0.43 9																		
SMEAN(est5 8_inv)	0.52 0								- 0.33 1	0.32 3										
SMEAN(est5 9_inv)	0.53 4	- 0.31 3							- 0.32 2	0.31 0										
SMEAN(est6 0_inv)	0.53 2									0.38 1										
SMEAN(est6																				

Rotated Component Matrix(a)

	Component														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
SMEAN(est1_fin)			0.705											-	
SMEAN(est2_inv)	-		-											0.419	
SMEAN(est3_fin)	0.365		0.316							0.369				0.396	
SMEAN(est4_fin)			0.673											-	
SMEAN(est5_fin)			0.391											0.371	
SMEAN(est6_inv)			0.760											-	
SMEAN(est7_fin)			0.752											0.596	
SMEAN(est8_fin)			0.773												0.718
SMEAN(est9_fin)			0.722												
SMEAN(est10_fin)			0.599												
SMEAN(est11_inv)	-														
SMEAN(est12_fin)	0.574		0.646							0.304					
SMEAN(est13_inv)							0.713								
SMEAN(est14_inv)				0.360			0.548								
SMEAN(est15_inv)							0.686								
SMEAN(est16_inv)									0.605						
SMEAN(est17_inv)									0.390						
SMEAN(est18_inv)											0.394				
SMEAN(est19_fin)			0.304								-				
SMEAN(est20_fin)			0.340								0.534				
SMEAN(est21_fin)			0.318								-				
SMEAN(est22_inv)											0.320				0.639
SMEAN(est23_inv)											0.625				
SMEAN(est24_inv)	-									0.644					
SMEAN(est25_inv)	0.482								0.443						
			0.332							0.519					

SMEAN(est26_inv)	-					0.524				
		0.353								
SMEAN(est27_inv)	-									
	0.522								0.370	
SMEAN(est28_inv)	-									
	0.569					0.460				
SMEAN(est29_inv)	-									
	0.399								0.355	
SMEAN(est30_inv)						0.821				
SMEAN(est31_inv)			0.781							
SMEAN(est32_inv)			0.799							
SMEAN(est33_inv)						0.801				
SMEAN(est34_inv)			0.594							
SMEAN(est35_inv)						0.368			0.328	
SMEAN(est36_inv)			0.526							
SMEAN(est37_inv)						0.502			-	
									0.310	
SMEAN(est38_inv)									0.631	
SMEAN(est39_inv)									0.710	
SMEAN(est40_inv)									0.384	
SMEAN(est41_inv)			0.473						0.379	
SMEAN(est42_inv)		0.338	0.351							
SMEAN(est43_inv)						0.304				
SMEAN(est44_inv)	0.758									
SMEAN(est45_inv)	0.715									
SMEAN(est46_inv)	0.771									
SMEAN(est47_inv)	0.750									
SMEAN(est48_inv)	0.548								0.401	
SMEAN(est49_inv)									0.701	
SMEAN(est50_inv)	0.622								0.474	
SMEAN(est51_inv)	0.520								0.367	
SMEAN(est52_inv)	0.749									
SMEAN(est53_inv)	0.785									
SMEAN(est54_inv)	-									
	0.578									
SMEAN(est55_inv)	-									
	0.493							0.387		
SMEAN(est56_inv)	-									
	0.545							0.363		
SMEAN(est57_inv)			0.669							

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	0.628	0.291	0.266	0.358	0.244	-	0.195	-	-	-	-	0.142	0.127	-	0.105
2	-	0.577	0.526	-	0.038	-	-	-	-	-	-	-	0.040	-	0.113
3	0.377	-	0.260	0.298	0.263	0.193	0.129	0.062	0.150	0.229	0.201	0.198	0.086	0.121	0.039
4	-	0.593	0.440	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	0.248	-	0.106	0.491	0.047	0.222	0.455	0.047	0.060	0.108	0.330	0.190	0.069	0.085	
6	0.393	0.377	0.132	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	-	-	0.523	0.309	0.021	0.253	0.323	0.469	0.140	0.253	0.156	0.100	0.252	0.115	0.183
8	0.072	0.095	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	0.334	-	0.153	-	0.409	0.544	-	-	0.103	0.176	0.138	0.137	0.216	0.027	0.028
10	0.048	0.158	0.194	0.475	0.112	0.217	0.481	0.238	0.033	0.118	0.148	0.007	0.470	-	-
11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	0.172	0.132	0.046	0.189	0.077	0.106	0.185	0.185	0.471	0.036	0.399	0.208	0.236	0.542	0.241
13	0.161	-	-	-	0.524	-	-	0.370	0.074	0.162	-	-	0.348	-	-
14	-	-	0.091	0.065	0.473	0.033	0.370	0.074	0.162	0.055	0.291	0.348	0.278	0.016	
15	0.106	0.148	0.091	0.065	0.524	0.473	0.033	0.370	0.074	0.162	0.055	0.291	0.348	0.278	0.016
16	-	0.005	0.017	-	-	-	0.210	-	-	0.563	-	0.394	0.241	-	0.318
17	0.078	-	0.238	0.339	0.201	0.210	0.088	0.219	0.102	0.394	0.241	0.200	-	0.318	
18	-	0.036	0.257	-	0.001	-	-	0.034	0.069	0.217	0.561	0.255	-	0.316	-
19	0.005	-	0.099	0.001	0.435	0.222	0.034	0.069	0.217	0.561	0.255	0.163	0.316	0.355	
20	0.048	0.028	0.060	-	-	-	0.329	-	0.309	0.261	0.147	-	0.172	0.222	0.024
21	0.037	0.099	0.065	0.329	0.499	0.309	0.261	0.147	0.597	0.172	0.222	0.024	-	-	
22	0.222	0.072	-	0.022	-	-	-	-	0.579	0.210	-	0.118	-	-	-
23	0.095	0.035	0.069	0.152	0.172	0.579	0.210	0.197	0.118	0.372	0.523	0.182	-	-	
24	-	-	-	-	-	-	0.286	0.058	0.419	-	0.398	0.242	0.330	-	0.118
25	0.069	0.067	0.019	0.125	0.194	0.064	0.286	0.058	0.419	0.525	0.398	0.242	0.330	0.238	0.118
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
27	0.046	0.036	0.130	-	-	0.102	0.406	0.100	0.000	0.024	-	0.143	0.264	0.049	-
28	0.004	0.065	0.102	0.406	0.100	0.000	0.024	0.337	0.143	0.264	0.049	0.764	-	-	

Tabla 59. Matriz de transformación de los componentes. Todos los instrumentos

Análisis factorial exploratorio instrumento estresores laborales (Ítems depurados)

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.	,897
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado
	10939,235
	gl
	300
	Sig.
	,000

Tabla 60. KMO y prueba de Barlett test Estresores Laborales.

Matriz de componentes^a

	Componente			
	1	2	3	4
Siento que tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo		,788		
Tengo buena comunicación con mis compañeros de trabajo		,753		
Tengo buena relación con el persona a mi cargo		,799		
Tengo buenas relaciones de trabajo con la tripulación de cabina		,806		
Tengo buenas relaciones de trabajo con el personal de la línea aérea		,665		
Tengo buenas relaciones de trabajo con la tripulación de mando		,777		
Durante el vuelo, las vibraciones me molestan.			,567	-,429
Durante el vuelo, el día me molesta	,427		,590	
La falta de iluminación, en los vuelos nocturnos me tensa	,405			
Los cambios en las condiciones climáticas durante el vuelo me tensan	,456		,456	
El cinturón de seguridad me causa molestias	,522			
Faltan políticas de salud ocupacional en la empresa donde trabajo	,601			
Siento que la empresa donde trabajo no se preocupa de mi bienestar psicológico	,706			
La empresa para la que trabajo no le da espacios a sus trabajadores para que expongan sus problemas e inquietudes	,703			
Siento que no tengo a donde recurrir si tengo problemas laborales	,648			

Las políticas laborales de la empresa donde trabajo no me protegen	,651		
Las políticas de la DGAC no son respetadas por la empresa donde trabajo	,531		
La empresa donde me desempeño no valora mi trabajo	,704		
La empresa donde trabajo no valora mi opinión	,727		
Me gustaría tener más tiempo libre para compartir con mis amigos	,465	-,406	
Debido a mi trabajo no tengo tiempo para compartir con mi familia	,631		,475
Mi trabajo me impide participar o planificar actividades sociales	,659		,452
Mi trabajo no me permite planificar mi tiempo libre	,643		,405
Cuando regreso del trabajo llego tan cansado que no me dan ganas de hacer nada	,668		
Debido a mi trabajo, debo separarme de mi familia. Esta situación me tensa.	,657		

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

a. 4 componentes extraídos

Tabla 61. Matriz de componentes. Test Estresores Laborales

Comunalidades

	Extracción
Siento que tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo	,695
Tengo buena comunicación con mis compañeros de trabajo	,651
Tengo buena relación con el persona a mi cargo	,680
Tengo buenas relaciones de trabajo con la tripulación de cabina	,693
Tengo buenas relaciones de trabajo con el personal de la línea aérea	,580
Tengo buenas relaciones de trabajo con la tripulación de mando	,651
Durante el vuelo, las vibraciones me molestan.	,668
Durante el vuelo, el ruido me molesta	,701
La falta de iluminación, en los vuelos nocturnos me tensa	,404
Los cambios en las condiciones climáticas durante el vuelo me tensan	,471
El cinturón de seguridad me causa molestias	,462
Faltan políticas de salud ocupacional en la empresa donde trabajo	,518
Siento que la empresa donde trabajo no se preocupa de mi bienestar psicológico	,646
La empresa para la que trabajo no le da espacios a sus trabajadores para que expongan sus problemas e inquietudes	,638

Siento que no tengo a donde recurrir si tengo problemas laborales	,498
Las políticas laborales de la empresa donde trabajo no me protegen	,553
Las políticas de la DGAC no son respetadas por la empresa donde trabajo	,398
La empresa donde me desempeño no valora mi trabajo	,669
La empresa donde trabajo no valora mi opinión	,720
Me gustaría tener más tiempo libre para compartir con mis amigos	,545
Debido a mi trabajo no tengo tiempo para compartir con mi familia	,717
Mi trabajo me impide participar o planificar actividades sociales	,736
Mi trabajo no me permite planificar mi tiempo libre	,648
Cuando regreso del trabajo llego tan cansado que no me dan ganas de hacer nada	,536
Debido a mi trabajo, debo separarme de mi familia. Esta situación me tensa.	,550

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla 62. Comunalidades test Estresores Laborales

Varianza total explicada

Componente	Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	7,123	28,491	28,491	4,636	18,545	18,545
2	4,062	16,248	44,740	4,054	16,216	34,762
3	2,198	8,791	53,531	3,586	14,344	49,105
4	1,648	6,593	60,124	2,755	11,018	60,124

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla 63. Varianza total explicada. Test Estresores Laborales.

Matriz de componentes rotados^a

	Componente			
	1	2	3	4
Siento que tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo		,833		
Tengo buena comunicación con mis compañeros de trabajo		,798		
Tengo buena relación con el persona a mi cargo		,821		
Tengo buenas relaciones de trabajo con la tripulación de cabina		,823		
Tengo buenas relaciones de trabajo con el personal de la línea aérea		,734		
Tengo buenas relaciones de trabajo con la tripulación de mando		,801		
Durante el vuelo, las vibraciones me molestan.				,811
Durante el vuelo, el ruido me molesta				,827
La falta de iluminación, en los vuelos nocturnos me tensa				,605
Los cambios en las condiciones climáticas durante el vuelo me tensan				,638
El cinturón de seguridad me causa molestias				,588
Faltan políticas de salud ocupacional en la empresa donde trabajo	,679			
Siento que la empresa donde trabajo no se preocupa de mi bienestar psicológico	,738			
La empresa para la que trabajo no le da espacios a sus trabajadores para que expongan sus problemas e inquietudes	,761			
Siento que no tengo a donde recurrir si tengo problemas laborales	,644			
Las políticas laborales de la empresa donde trabajo no me protegen	,714			
Las políticas de la DGAC no son respetadas por la empresa donde trabajo	,608			
La empresa donde me desempeño no valora mi trabajo	,788			
La empresa donde trabajo no valora mi opinión	,824			
Me gustaría tener más tiempo libre para compartir con mis amigos			,686	
Debido a mi trabajo no tengo tiempo para compartir con mi familia			,818	
Mi trabajo me impide participar o planificar actividades sociales			,820	
Mi trabajo no me permite planificar mi tiempo libre			,756	
Cuando regreso del trabajo llego tan cansado que no me dan ganas de hacer nada			,612	
Debido a mi trabajo, debo separarme de mi familia. Esta situación me tensa.			,634	

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

Tabla 64. Matriz de componentes rotados

Matriz de transformación de las componentes

Componente	1	2	3	4
1	,709	,206	,558	,378
2	-,115	,948	-,276	,107
3	-,605	-,070	,296	,736
4	-,343	,231	,724	-,552

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

Tabla 65. Matriz de transformación de los componentes. Test Estresores
Laborales

Análisis Factorial exploratorio Test Burnout

(Ítems depurados)

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,895
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	7375,699
	gl	105
	Sig.	,000

Tabla 66. KMO y prueba de Barlett. Test Burnout

Comunalidades

	Inicial	Extracción
Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo	1,000	,782
Estoy consumido al final de un día de trabajo	1,000	,757
Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto	1,000	,787
Trabajar todo el día es una tensión para mi	1,000	,648
Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo	1,000	,524
Estoy quemado por el trabajo	1,000	,675
Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización	1,000	,549
He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto	1,000	,740
He perdido entusiasmo por mi trabajo	1,000	,787
En mi opinión soy bueno en mi puesto	1,000	,719
Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo	1,000	,642
He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto	1,000	,515
Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo	1,000	,661
Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo	1,000	,620
En mi trabajo tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas.	1,000	,683

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla 67. Comunalidades test Burnout

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	5,830	38,867	38,867	5,830	38,867	38,867	3,618	24,123	24,123
2	3,092	20,615	59,481	3,092	20,615	59,481	3,490	23,265	47,388
3	1,167	7,779	67,261	1,167	7,779	67,261	2,981	19,873	67,261
4	,746	4,974	72,235						
5	,605	4,032	76,266						
6	,507	3,381	79,647						
7	,504	3,362	83,009						
8	,441	2,941	85,950						
9	,411	2,739	88,689						
10	,379	2,528	91,217						
11	,360	2,400	93,618						
12	,297	1,978	95,596						
13	,253	1,685	97,281						
14	,246	1,637	98,918						
15	,162	1,082	100,000						

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla 68. Varianza total explicada test Burnout

Matriz de componentes^a

	Componente		
	1	2	3
Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo	,746		
Estoy consumido al final de un día de trabajo	,637	-,438	
Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto	,752		
Trabajar todo el día es una tensión para mi	,716		
Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo		,613	
Estoy quemado por el trabajo	,786		
Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización		,630	
He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto	,759		
He perdido entusiasmo por mi trabajo	,794		
En mi opinión soy bueno en mi puesto		,776	
Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo	,530	,601	
He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto	,505	,495	
Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo	,704		
Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo	,641		-,457
En mi trabajo tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas.	,435	,699	

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

a. 3 componentes extraídos

Tabla 69. Matriz de componentes test Burnout

Matriz de componentes rotados^a

	Componente		
	1	2	3
Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo	,845		
Estoy consumido al final de un día de trabajo	,857		
Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto	,850		
Trabajar todo el día es una tensión para mi	,748		
Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo		,713	
Estoy quemado por el trabajo	,674		,449
Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización		,736	
He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto			,780
He perdido entusiasmo por mi trabajo	,418		,779
En mi opinión soy bueno en mi puesto		,847	
Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo		,754	
He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto		,628	
Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo			,749
Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo			,753
En mi trabajo tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas.		,816	

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

Tabla 70. Matriz de componentes rotados test Burnout

Matriz de transformación de las componentes

Componente	1	2	3
1	,671	,409	,618
2	-,427	,895	-,129
3	,606	,177	-,775

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

Tabla 71. Matriz de transformación de los componentes test Burnout.

Análisis Factorial Exploratorio: test Satisfacción laboral (ítems depurados)

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,787
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	2996,155
	gl	45
	Sig.	,000

Tabla 72. KMO y prueba de Barlett test Satisfacción laboral

Comunalidades

	Inicial	Extracción
Estoy satisfecho con las relaciones que mantengo con mi superior inmediato	1,000	,667
Estoy satisfecho con el apoyo que recibo de mis superiores	1,000	,693
Estoy satisfecho con la proximidad y frecuencia con que soy supervisado	1,000	,384
Estoy satisfecho con la forma en que los supervisores juzgan mi tarea	1,000	,551
Estoy satisfecho con los sistemas que regulan la temperatura de la aeronave durante el vuelo	1,000	,773
Estoy satisfecho con los sistemas de ventilación de la aeronave que se activan durante el vuelo	1,000	,746
Estoy satisfecho con el entorno físico y el espacio del que dispongo en mi lugar de trabajo	1,000	,480
Estoy muy conforme con la satisfacción que me produce mi trabajo por si mismo	1,000	,684
Estoy satisfecho con las oportunidades que me ofrece mi trabajo de realizar las cosas en que destaco	1,000	,804
Estoy satisfecho con las oportunidades que me ofrece mi trabajo de hacer las cosas que me gustan.	1,000	,779

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla 73. Comunalidades test Satisfacción laboral

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	3,781	37,807	37,807	3,781	37,807	37,807	2,297	22,967	22,967
2	1,555	15,552	53,359	1,555	15,552	53,359	2,259	22,591	45,558
3	1,226	12,257	65,616	1,226	12,257	65,616	2,006	20,059	65,616
4	,807	8,072	73,688						
5	,658	6,583	80,271						
6	,575	5,755	86,026						
7	,452	4,521	90,547						
8	,367	3,667	94,214						
9	,310	3,103	97,317						
10	,268	2,683	100,000						

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla 74. Varianza total explicada test Satisfacción laboral

Matriz de componentes^a

	Componente		
	1	2	3
Estoy satisfecho con las relaciones que mantengo con mi superior inmediato	,611		,490
Estoy satisfecho con el apoyo que recibo de mis superiores	,676		,444
Estoy satisfecho con la proximidad y frecuencia con que soy supervisado	,516		
Estoy satisfecho con la forma en que los supervisores juzgan mi tarea	,667		
Estoy satisfecho con los sistemas que regulan la temperatura de la aeronave durante el vuelo	,495	,724	
Estoy satisfecho con los sistemas de ventilación de la aeronave que se activan durante el vuelo	,488	,710	
Estoy satisfecho con el entorno físico y el espacio del que dispongo en mi lugar de trabajo	,527	,450	
Estoy muy conforme con la satisfacción que me produce mi trabajo por si mismo	,663		-,450
Estoy satisfecho con las oportunidades que me ofrece mi trabajo de realizar las cosas en que destaco	,743		-,403
Estoy satisfecho con las oportunidades que me ofrece mi trabajo de hacer las cosas que me gustan.	,697		-,458

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

a. 3 componentes extraídos

Tabla 75. Matriz de componentes test Satisfacción laboral

Matriz de componentes rotados^a

	Componente		
	1	2	3
Estoy satisfecho con las relaciones que mantengo con mi superior inmediato	,806		
Estoy satisfecho con el apoyo que recibo de mis superiores	,805		
Estoy satisfecho con la proximidad y frecuencia con que soy supervisado	,591		
Estoy satisfecho con la forma en que los supervisores juzgan mi tarea	,677		
Estoy satisfecho con los sistemas que regulan la temperatura de la aeronave durante el vuelo			,872
Estoy satisfecho con los sistemas de ventilación de la aeronave que se activan durante el vuelo			,856
Estoy satisfecho con el entorno físico y el espacio del que dispongo en mi lugar de trabajo			,638
Estoy muy conforme con la satisfacción que me produce mi trabajo por si mismo		,798	
Estoy satisfecho con las oportunidades que me ofrece mi trabajo de realizar las cosas en que destaco		,851	
Estoy satisfecho con las oportunidades que me ofrece mi trabajo de hacer las cosas que me gustan.		,856	

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 4 iteraciones.

Tabla 76. Matriz de componentes rotados test Satisfacción laboral

Matriz de transformación de las componentes

Componente	1	2	3
1	,640	,622	,451
2	-,264	-,373	,889
3	,721	-,689	-,075

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

Tabla 77. Matriz de transformación de los componentes. Test Satisfacción laboral

Análisis Factorial exploratorio: Test Síntomas Psicosomáticos de Estrés (Items depurados)

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,909
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	4990,903
	gl	21
	Sig.	,000

Tabla 78. KMO y prueba de Barlett. Test Sintomas psicossomáticos de estrés.

Comunalidades

	Inicial	Extracción
Durante el día siento permanentemente sudoración en las manos	1,000	,643
Durante el día siento permanentemente temblores en las manos	1,000	,773
Durante el día siento permanentemente la respiración acelerada	1,000	,813
Durante el día siento permanentemente tensión en la cara	1,000	,765
Durante el día siento permanentemente calambres o espasmos	1,000	,792
Durante el día siento permanentemente tensión en el cuello	1,000	,462
Durante el día siento permanentemente taquicardia o palpitaciones	1,000	,779

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla 79. Comunalidades test Síntomas psicossomáticos de estrés.

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	5,028	71,831	71,831	5,028	71,831	71,831
2	,663	9,469	81,300			
3	,412	5,887	87,187			
4	,308	4,397	91,583			
5	,244	3,480	95,063			
6	,201	2,867	97,931			
7	,145	2,069	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla 80. Varianza total explicada. Test Síntomas psicossomáticos de estrés

Matriz de componentes^a

	Componente
	1
Durante el día siento permanentemente sudoración en las manos	,802
Durante el día siento permanentemente temblores en las manos	,879
Durante el día siento permanentemente la respiración acelerada	,901
Durante el día siento permanentemente tensión en la cara	,875
Durante el día siento permanentemente calambres o espasmos	,890
Durante el día siento permanentemente tensión en el cuello	,680
Durante el día siento permanentemente taquicardia o palpitaciones	,883

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

a. 1 componentes extraídos

Tabla 81. Matriz de componentes test Síntomas psicossomáticos de estrés.

Matriz de componentes rotados^a

--

a. Sólo se ha extraído un componente. La solución no puede ser rotada.

Tabla 82. Matriz de componentes rotados. Tests Síntomas psicossomàtics de estrès.

Análisis Factorial exploratorio: Test Desempeño percibido

(Items depurados)

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,500
	Chi-cuadrado aproximado	388,287
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	1
	Sig.	,000

Tabla 83. KMO y prueba de Bartlett. Test Desempeño Percibido

Comunalidades

	Inicial	Extracción
Desempeño Percibido 1	1,000	,801
Desempeño Percibido 2	1,000	,801

Tabla 84. Comunalidades. Test Desempeño Percibido

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	1,603	80,131	80,131	1,603	80,131	80,131
2	,397	19,869	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla 85. Varianza total explicada. Test Desempeño Percibido

Matriz de componentes^a

	Componente
	1
Desempeño Percibido 1	,895
Desempeño Percibido 2	,895

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

a. 1 componentes extraídos

Tabla 86. Matriz de componentes. Test Desempeño Percibido

Matriz de componentes rotados^a

--

a. Sólo se ha extraído un componente. La solución no puede ser rotada.

Tabla 87. Matriz de componentes rotados

Anexo III

Analisis factorial confirmatorio instrumento Estresores Laborales (Ítems depurados)

Modelo 1

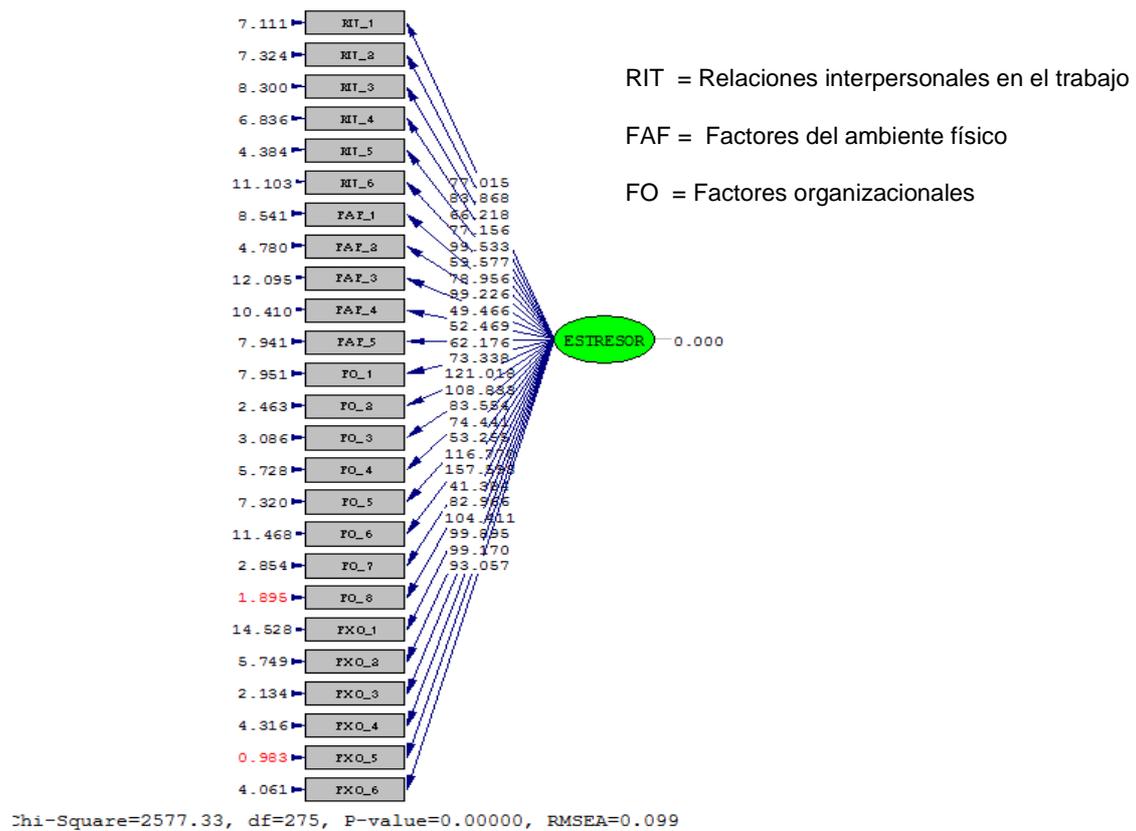


Figura 9. Resultado 1 del Análisis Factorial Confirmatorio del modelo unifactorial del test Estresores Laborales



Figura 10. Resultado 2 del Análisis Factorial Confirmatorio del modelo unifactorial del test Estresores Laborales

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 275

Minimum Fit Function Chi-Square = 2577.332 (P = 0.0)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 2302.332

90 Percent Confidence Interval for NCP = (2143.481 ; 2468.575)

Minimum Fit Function Value = 2.997

Population Discrepancy Function Value (F0) = 2.677

90 Percent Confidence Interval for F0 = (2.492 ; 2.870)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.0987

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0952 ; 0.102)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.000

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 3.113

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (2.928 ; 3.306)

ECVI for Saturated Model = 0.756

ECVI for Independence Model = 28.032

Chi-Square for Independence Model with 300 Degrees of Freedom =
24057.827

Independence AIC = 24107.827

Model AIC = 2677.332

Saturated AIC = 650.000

Independence CAIC = 24251.780

Model CAIC = 2965.237

Saturated CAIC = 2521.381

Normed Fit Index (NFI) = 0.893

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.894

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.818

Comparative Fit Index (CFI) = 0.903

Incremental Fit Index (IFI) = 0.903

Relative Fit Index (RFI) = 0.883

Critical N (CN) = 111.942

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.486

Standardized RMR = 0.486

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.943

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.933

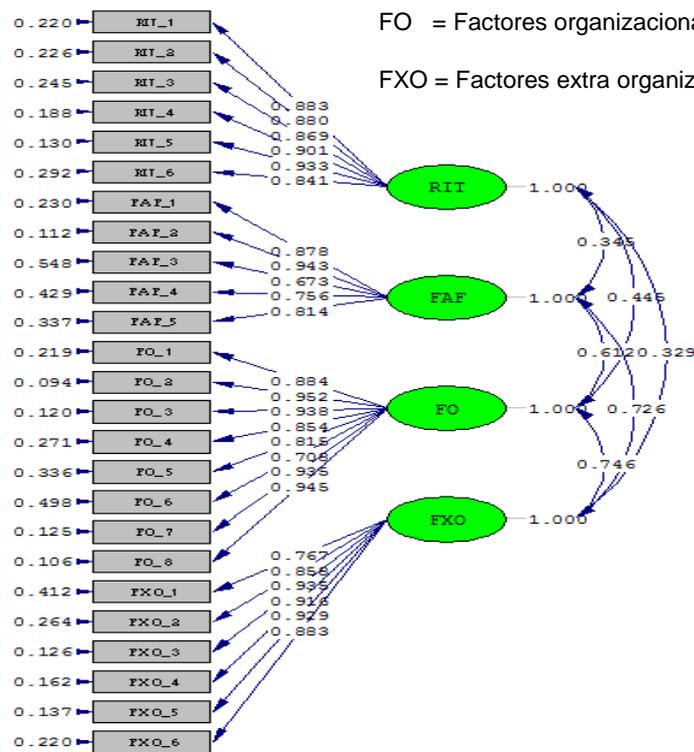
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.798

RIT = Relaciones interpersonales en el trabajo

FAF = Factores del ambiente físico

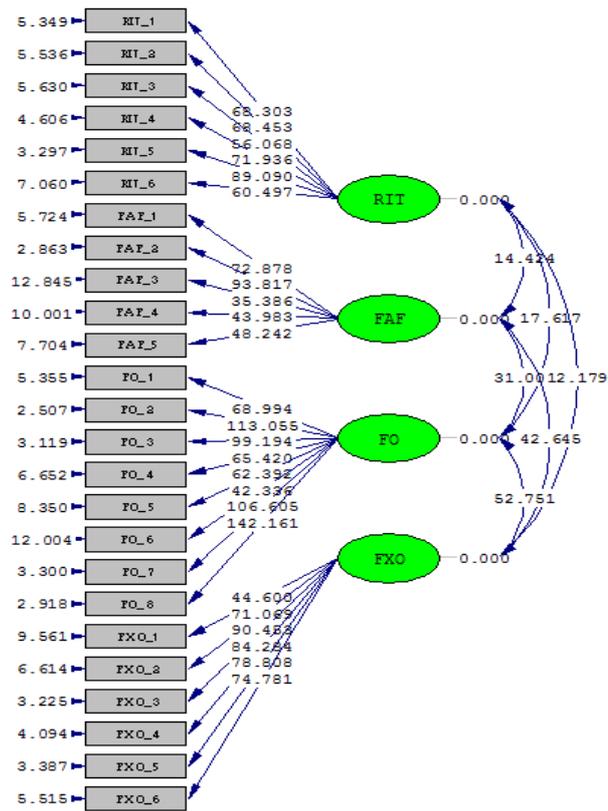
FO = Factores organizacionales

FXO = Factores extra organizacionales



Chi-Square=1379.44, df=269, P-value=0.00000, RMSEA=0.069

Figura 11 Resultado 1 del Análisis Factorial Confirmatorio del modelo de cuatro factores del test Estresores Laborales



Chi-Square=1379.44, df=269, P-value=0.00000, RMSEA=0.069

Figura 12 Resultado 2 del Análisis Factorial Confirmatorio del modelo de cuatro factores del test Estresores Laborales

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 269

Minimum Fit Function Chi-Square = 1379.438 (P = 0.0)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 1110.438

90 Percent Confidence Interval for NCP = (998.072 ; 1230.297)

Minimum Fit Function Value = 1.604

Population Discrepancy Function Value (F0) = 1.291

90 Percent Confidence Interval for F0 = (1.161 ; 1.431)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.0693

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0657 ; 0.0729)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.000

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 1.734

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (1.604 ; 1.874)

ECVI for Saturated Model = 0.756

ECVI for Independence Model = 28.032

Chi-Square for Independence Model with 300 Degrees of Freedom =
24057.827

Independence AIC = 24107.827

Model AIC = 1491.438

Saturated AIC = 650.000

Independence CAIC = 24251.780

Model CAIC = 1813.892

Saturated CAIC = 2521.381

Normed Fit Index (NFI) = 0.943

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.948

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.845

Comparative Fit Index (CFI) = 0.953

Incremental Fit Index (IFI) = 0.953

Relative Fit Index (RFI) = 0.936

Critical N (CN) = 204.168

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.221

Standardized RMR = 0.221

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.970

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.963

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.803