



Ciencias Psicológicas

ISSN: 1688-4094

cienciaspsi@ucu.edu.uy

Universidad Católica del Uruguay

Dámaso Antonio Larrañaga

Uruguay

Aguirre Mas, Carla; Vauro Desiderio, Mirian Rossana; Labarthe Carrara, Javier
ESTRESORES LABORALES Y BIENESTAR EN EL TRABAJO EN PERSONAL
AERONÁUTICO DE CABINA

Ciencias Psicológicas, vol. 9, núm. 2, noviembre, 2015, pp. 293-308

Universidad Católica del Uruguay Dámaso Antonio Larrañaga

Montevideo, Uruguay

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459545411007>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

ESTRESORES LABORALES Y BIENESTAR EN EL TRABAJO EN PERSONAL AERONÁUTICO DE CABINA

LABOR STRESSOR AND WELLNESS AT WORK IN AUXILIARY CABIN STAFF

Carla Aguirre Mas*

Mirian Rossana Vauro Desiderio**

Javier Labarthe Carrara*

*Departamento de Psicología Social y Organizacional de la Facultad de Psicología, Universidad Católica del Uruguay

**Facultad de Psicología, Universidad de Salamanca. España

Resumen: La presente investigación tiene como objetivo identificar los factores desencadenantes del estrés laboral y la relación de éstos con la calidad de vida laboral de personal aeronáutico de cabina. La muestra está conformada por 136 individuos que trabajan como personal aeronáutico de cabina, a quienes se les aplicó el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional CVP-35 de Cabezas (2000), del cual se consideró para el análisis sólo el ítem que evalúa la dimensión global de esta variable; y el Instrumento de medición de detonantes de estrés laboral para pilotos (IMDELP) de Aguirre (2015). Los resultados encontrados indican que: (1) los tripulantes de cabina perciben un alto nivel de estrés laboral, (2) una moderada Satisfacción laboral, (3) una baja calidad de vida laboral, (4) y que existe una relación significativa entre la calidad de vida laboral y los factores desencadenantes del estrés de tipo organizacional, extra-organizacional y del ambiente físico, (5) además, las variables sociodemográficas se relacionan significativamente de la siguiente forma: sexo y factor ambiente físico, sexo y satisfacción con la supervisión, sexo y satisfacción con las prestaciones, sexo y satisfacción con el grado de participación, sexo y desempeño laboral, edad y desempeño laboral, hijos y desempeño laboral, número de hijos y desempeño laboral, permanencia laboral y satisfacción con el trabajo, permanencia laboral y desempeño laboral y permanencia laboral y calidad de vida laboral.

Palabras Clave: Estrés laboral; calidad de vida profesional; psicología aeronáutica; psicología de la aviación; azafatas

Abstract: This research aims to identify the triggers of workplace stress and its relationship with quality of working life of the aircraft cabin crew. The sample consisted of 136 individuals who worked as aviation cabin crew. They administered the questionnaire Quality of Life Professional CVP-35 Cabezas (2000), from which it was only considered the item that evaluates the overall dimension of this variable; and the instrument that measures the workplace stress triggers for pilots (IMDELP), Aguirre (2015).

The results show: (1) stewardess perceive a high level of labor stress, (2) just an average level of satisfaction, (3) a low quality of working life, (4) and there is a meaningful relation between the quality working life and the factors that cause organizational, extra organizational and physical atmosphere stress type, (5) in addition, social demographic variables are fully related as follows: gender and physical atmosphere factors, gender and satisfaction with the supervision, gender and satisfaction with benefits, gender and satisfaction with degree of participation, gender and labor performance, age and labor performance, children and labor performance, number of children and labor performance, permanence in the job and work satisfaction, permanence in the job and labor performance, permanence in the job and quality of working life.

Key Words: Labor Stress; Quality of Professional Life; Aeronautical Psychology; Aviation Psychology; stewardess

Introducción

El actual contexto globalizado caracterizado por cambios permanentes de las nuevas tecnologías y los cambios socioeconómicos y sociopolíticos impacta de manera notoria en los mercados, las actividades laborales y las organizaciones.

En este contexto las empresas han debido adaptarse promoviendo nuevas formas de organización del trabajo, obligándose a desarrollar y afinar recursos como la participación femenina o la modificación de las normativas laborales, con el objetivo de mantener y aumentar su capacidad para competir y subsistir. En este proceso gran parte de las actividades

Correspondencia: Carla Aguirre. Departamento de Psicología Social y Organizacional de la Facultad de Psicología, Universidad Católica del Uruguay. Correo Electrónico: andrea.aguirre@ucu.edu.uy

laborales, también sufrieron una importante transformación, inducidas por estos cambios en las organizaciones empresariales, las nuevas tecnologías, los mercados, los sistemas de valores y los cambios demográficos de la fuerza laboral, fenómeno que se evidencia en el ámbito aeronáutico (Aguirre, 2015).

Estos cambios pueden tener claras implicaciones y consecuencias para la salud y el bienestar de los trabajadores, así como también sobre la eficacia de las organizaciones.

Cada vez son más los resultados de investigaciones científicas que evidencian la necesidad de que las empresas tengan responsabilidad corporativa social orientada a promover la salud y lograr mejores lugares de trabajo si es que quieren obtener mejores resultados en sus productos y/o servicios (Aguirre, 2015). Sin embargo, un gran número de indicadores (absentismo por enfermedad, accidentes laborales, bajo desempeño, conflictos, etc.) muestran que la situación respecto al desarrollo de organizaciones sanas y la promoción de la salud en el lugar de trabajo no es tan alta como debería ser y, por tanto, es importante que las políticas y legislación de los gobiernos, así como las iniciativas públicas y privadas, contribuyan a la promoción de la salud en las empresas. Además las empresas tienen que desarrollar políticas y prácticas de salud y seguridad, promoviendo mejoras en los sistemas y condiciones de trabajo. Para lograrlo, el desarrollo de la gestión organizacional y la implicancia y compromiso de todos los actores organizacionales, desde la alta dirección hasta el último empleado, juega un papel importante a la hora de dirigir cambios eficientes y saludables.

Esto se justifica debido a que son muchas y variadas en cada caso las categorías organizacionales que afectan el bienestar de los individuos y de su salud física y mental, siendo las condiciones ambientales, el tipo de tarea, las relaciones sociales en la organización, las políticas de seguridad y salud, los roles que desempeñan los individuos, entre otros, los que determinan de forma importante el bienestar, la salud, la calidad de vida y la satisfacción de los miembros. Por ello es necesario tener en cuenta estos factores al evaluar la eficacia de una organización y no quedarnos únicamente con indicadores de tipo laboral como la productividad o económicos como los beneficios (Vauro, 2014).

En este ámbito, se ha puesto en evidencia

que los estresores asociados al trabajo en el medio aeronáutico inciden en que muchos profesionales padecen estrés. Estos ocupan el tercer lugar a nivel mundial de las profesiones con mayor exposición a estresores de orden laboral (Aguirre, 2006), por lo tanto, se debe estimar que los costes asociados a su salud a lo largo del tiempo, por esa exposición a los estresores, tanto física (afecciones músculo-esqueléticas o a los oídos, entre otras) como psíquica (como por ejemplo ansiedad y depresión), deberían ser tomados en cuenta en las estrategias de gestión empresarial, tanto en la prevención como en la promoción de la salud personal y grupal. Sólo de ese modo se puede lograr que estos profesionales pongan en práctica sus habilidades con éxito, dado que, si no es así, los costos derivados de un fallo, podrían llegar a ser infinitamente superiores (Aguirre, 2006).

Es por esto que el presente estudio tiene por objetivo identificar los factores que desencadenan estrés laboral y la relación que éstos tienen con la calidad de vida laboral de los profesionales de este rubro. Con respecto a ello la revisión bibliográfica no evidenció estudios similares donde ser relacionen los estresores laborales y los indicadores de calidad de vida propuestos (estresores laborales mas CVP-35). Este estudio, por tanto, se organizó con la intención de llenar ese vacío de información para generar estrategias que mejoren la organización del trabajo (disminución de errores, de absentismo, entre otros) y la calidad de vida de estos profesionales (promover salud y bienestar, desempeño, entre otros) (Aguirre, 2105).

Marco Teórico

Estrés Laboral

En la actualidad, se le ha puesto especial atención a las manifestaciones de estrés en profesionales que trabajan prestando servicios y particularmente a aquellos que lo hacen en contacto con público. Este tipo de actividad impone unas demandas y habilidades específicas con las que muchas veces no cuentan los trabajadores, debiendo éstos enfrentar situaciones con un bajo nivel de control personal (Amutio, 2004 ;Román, Ortíz, & Hernández, 2008). Tal es el caso en el que se encuentran los tripulantes de cabina, quienes teóricamente, están expuestos a altos índices de estrés laboral.

Pero, ¿Qué es el estrés?. El estrés es la respuesta del organismo ante las exigencias de su medio. Esta respuesta permite la adaptación pero si la misma se vuelve prolongada a lo largo del tiempo puede causar modificaciones en el propio organismo no reversibles. Es por ello que el estrés constituye un mecanismo de defensa natural, que ha permitido sobrevivir a nuestra especie. En definitiva, el ser humano requiere del estrés dado que éste es quien permite regular la capacidad de respuesta y por lo tanto de adaptación.

Entonces, el objetivo no es eliminar el estrés en el ser humano, sino lograr un manejo adecuado o de acuerdo a nuestra forma de vida (Rodríguez & Matus, 2002). Esto debido a que la respuesta de estrés del ser humano moderno es frecuentemente inapropiada por su nivel de intensidad y las situaciones a las que se enfrenta (Rodríguez & Matus, 2002).

Ciertamente, el estrés laboral es el principal factor de riesgo psicosocial que hoy día se produce en las empresas, dañando la salud de las personas. Este además es relatado por una gran cantidad de trabajadores como una experiencia que atraviesan en algún momento de su jornada laboral (Sierra, Zubeidat, & Ortega, 2003).

Satisfacción laboral

Otra variable ligada a la vida laboral es la satisfacción laboral, la que se puede definir como el resultado de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Esta puede afectar a la cantidad y calidad del trabajo que desempeñan los profesionales, de tal forma que pudiese estar ligado con la percepción de estrés laboral.

Algunos autores como Sánchez et al. (2014) señalan a Hopcock como el pionero en los estudios de satisfacción laboral en el trabajo, este comprendió que esta variable podría influir positivamente en el rendimiento de los trabajadores aunque los estudios subsiguientes como los de Locke (1976) y Brief (1998) ayudaron a determinar como la percepción así como los estados emocionales eran los aspectos que contribuían a la formación de este constructo.

Los indicadores de satisfacción laboral incluyen: satisfacción intrínseca con el trabajo, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción con la supervisión, satisfacción

con la participación, y otros factores de la satisfacción laboral.

En base al Cuestionario de Satisfacción laboral S20/23 Aguirre (2006) realiza modificaciones y lo incorpora al Instrumento de medición de detonantes de Estrés Laboral para pilotos (IMDELP) creado por la autora y utilizado para fines de esta investigación.

Calidad de Vida Laboral

La Calidad de Vida Laboral (CVL) presenta muchas y variadas definiciones, predominando diferentes términos como consecuencia de las experiencias de trabajo sobre la satisfacción laboral y salud mental de los individuos; mejorías para las personas y para la organización; enriquecimiento y humanización del trabajo; motivación, entre otros (Da Silva, 2006).

Estos aspectos cobran relevancia debido a que las contingencias sociales suelen provocar altos niveles de estrés que afectan la salud, la calidad de vida y la longevidad de las personas (Cockerham citado en Molina-Jiménez, Gutiérrez-García, Hernández-Domínguez y Contreras, 2008; Sandín, 2003).

Así, la calidad de vida laboral puede estar afectada por el estrés, por ejemplo, el nivel elevado de estrés laboral puede incrementar la práctica de hábitos insanos como fumar y abusar del alcohol, o reducir la práctica de hábitos saludables como la frecuencia de ejercicio físico, etc., lo cual sugiere que el estrés no sólo puede inducir efectos directos sobre la salud, sino también efectos indirectos a través de la modificación de los estilos de vida (Sandín, 2003).

Por su parte, Da Silva (2006) propone que la CVL es el resultado de las condiciones proveídas por una organización, las cuales impactan en la salud física, emocional y psicológica del trabajador. Además, la calidad de vida se puede determinar por la satisfacción que el empleado siente en relación a las circunstancias que rodean sus actividades laborales (Blanch et al., 2010; Jure, 2001).

Estrés laboral en Tripulantes de cabina

La *psicología aeronáutica* es quien se ocupa de los temas relacionados con el personal aeronáutico, teniendo como objetivo "Optimizar la relación entre el ser humano, sus actividades concretas y el medio en donde las desarrolla, con el fin de potenciar la seguridad y la salud

de los trabajadores de la industria aérea y, como consecuencia directa, la de sus clientes los pasajeros, a través de una función global tanto preventiva como de intervención" (Rubio, 2007). Es decir, contribuir a una mayor eficiencia en la relación hombre-máquina, aplicando conocimientos técnicos y psicológicos a los trabajadores (Hansen, 1990).

Es esta disciplina la que ha estudiado las múltiples causas del estrés, las cuales se han clasificado en un intento de analizar diversos factores por separado para fines prácticos, manteniendo siempre la visión de que durante las actividades aeronáuticas y operaciones relacionadas, ellas interactúan de forma multifactorial y compleja (Hein, 2005).

Ahora bien, el estrés laboral en los profesionales que se dedican a la atención de público, es causado por tres posibles fuentes o estresores. Por un lado, las exigencias de la empresa, ya que estos trabajadores/as suelen ser las personas que representan la imagen directa de la entidad. Por otro, las exigencias de los clientes que cada vez son más elevadas. Y, por último, la estructura de unas condiciones laborales concretas, que abarcan la organización del trabajo, el diseño de los puestos, etc. (Federación de Comunicación y Transporte, 2004).

Peiró propone el modelo de Desencadenantes de Estrés Laboral que ha sido aplicado a diversas áreas, entre ellas la aeronáutica, específicamente en pilotos comerciales chilenos y españoles y que luego es modificado por Aguirre, (Aguirre, 2015).

Este modelo, planteado por Aguirre, propone como antecedente del estrés laboral el factor humano, que corresponde a todos aquellos

factores que tienen relación con el entorno aeronáutico, esto quiere decir que ve a la persona en su entorno de trabajo y de la vida, sus relaciones con otras personas, máquinas, equipos y procedimientos (Aguirre, 2015 ; Covello, 2005; Canton, Alier, & Montesinos, 2005).

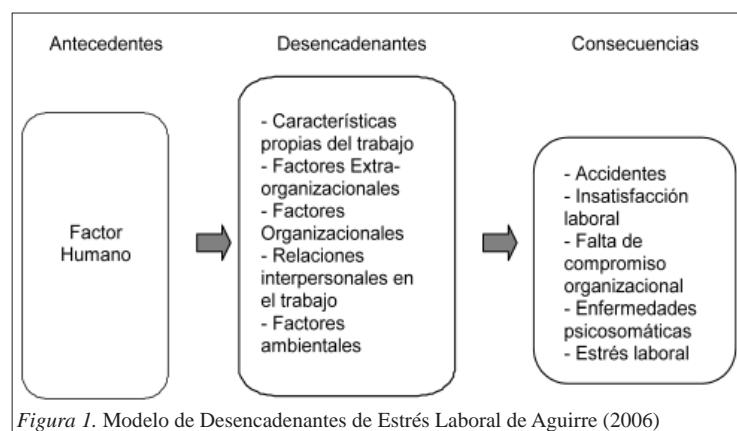
Como desencadenantes del estrés, se menciona la presencia de estímulos tensionantes de orden ocupacional, definidos por Peiró como un conjunto estimular laboral que con frecuencia produce tensión y otros resultados negativos en la persona. Aquí, se encuentran 5 dimensiones propuestas como estresores: las características propias del trabajo (horas de vuelo, permanencia laboral, horarios de trabajo, complejidad de las funciones, etc.), relación familia trabajo (falta de horas para estar con la familia), los factores organizacionales (falta de políticas de salud ocupacional, prevención del estrés, etc.), relaciones interpersonales en el trabajo (falta de planes de desarrollo de equipos de trabajo) y factores ambientales (tamaño inadecuado de los baños, falta de lugar adecuado para el descanso, etc.) (Aguirre, 2006).

Por último, podemos encontrar como consecuencias del estrés laboral factores como: la insatisfacción laboral, falta de compromiso organizacional, enfermedades psicosomáticas, etc. (Aguirre, 2006), (ver Figura 1).

Método

Objetivo general

Desarrollar un estudio exploratorio descriptivo de las condiciones laborales de los tripulantes de cabina delimitando la incidencia



de las mismas sobre las siguientes variables: calidad de vida laboral, estrés laboral, satisfacción laboral y variables socio demográficas.

Objetivos específicos

- Determinar el nivel de estrés laboral que perciben los tripulantes y la relación de este con la calidad de vida laboral
- Identificar si existe relación entre las variables socio demográficas y los niveles de estrés laboral y la calidad de vida laboral de los tripulantes de cabina.
- Identificar cuáles son las consecuencias de estrés laboral presentes en los tripulantes de cabina.

La investigación es de carácter descriptivo y se pretende a partir de la misma obtener información cuantificable que permitirá evaluar y seleccionar cursos de acción que podrán proyectarse en el tiempo. A su vez es de carácter correlacional, buscando determinar la relación existente entre factores desencadenantes de estrés laboral, calidad de vida laboral y variables socio-demográficas de la muestra analizada. (Hernández, Fernández, & Baptista, 1998).

Esta investigación además es no experimental y transversal. Es no experimental debido a que se observaron los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para ser analizados posteriormente sin manipular deliberadamente las variables. Por último, es transversal porque se recogieron datos en un solo momento (Hernández et al., 1998).

Procedimiento

La recolección de datos se llevó a cabo mediante la entrega de 500 cuestionarios, correspondientes a la población total de tripulantes de cabina de la muestra seleccionada. De ellos, retornaron 136 cuestionarios, cifra que constituye la muestra disponible de esta investigación.

La muestra presenta una tasa de respuesta que equivale a más del 10% de la población total, por lo tanto según lo establecido por Hernández et al. (1998) y considerando que los datos arrojaron una distribución normal, esta muestra es representativa de la población.

Por otra parte, los cuestionarios auto-administrados fueron entregados en formato digital vía intranet y en papel al sindicato de la compañía. El retorno de los cuestionarios se realizó a través de correo o por entrega personal.

De la información recolectada con los cuestionarios, se realizaron análisis estadísticos de las variables en estudio, con el programa estadístico SPSS 21.

Participantes

La muestra está compuesta por 136 tripulantes de cabina, de los cuales el 23% son hombres y el 77% mujeres. Un 64% de la misma tiene entre 31 y 41 años, el 30% es menor de 30 años, el 5% tiene entre 42 y 52 años, y el 1% más de 53 años.

En cuanto al estado civil, el 62% se encuentra soltero, el 33% casado, el 3% es separado, el 1% divorciado, el 1% pertenece a la categoría otro estado civil. Además, el 34% de la muestra tiene hijos y el 66% no los tiene.

Todos los participantes presentan contrato fijo y licencia de vuelo comercial para aviones.

El 53% de la muestra lleva entre 6 y 11 años trabajando en la compañía; el 28% lleva menos de 5 años; el 13% entre 12 y 17 años, el 5% entre 18 y 23 años, y por último, un 0.8% tiene más de 24 años trabajando en la misma.

Instrumentos

Para evaluar Calidad de vida laboral, se utilizó el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35), traducido al español por Cabezas y luego validado en una muestra chilena por Ormeño (2007). Está compuesto por 35 ítems con una escala tipo likert de 1 a 10 puntos en las siguientes categorías: nada (1 y 2), algo (3, 4 y 5), bastante (6, 7 y 8) y mucho (9 y 10). El cuestionario está constituido por 3 dimensiones que son: Apoyo Directivo (12 ítems), Demandas del Puesto (11 ítems) y Motivación Intrínseca (10 ítems). La confiabilidad global del instrumento es de 0.90. De este instrumento sólo se utilizó la medida global del constructo, por lo tanto en los análisis se consideró un ítem.

El otro instrumento utilizado fue el Instrumento de Medición de Detonantes de Estrés Laboral para Pilotos (IMDELP), creado por Aguirre (2015), el cual identifica desencadenantes de estrés laboral a partir de la percepción de los profesionales pilotos. Este instrumento ha sido validado en España, México, Colombia, Argentina, Panamá, Uruguay y Chile. Y está compuesto por 77 ítems y presenta un alfa de Cronbach de 0.92. Se agrupa en 5 factores:

Organizacionales, Extra-organizacionales, Contenidos y demandas del trabajo, Relaciones Interpersonales en el trabajo y Factores del Ambiente Físico. Además, mide Satisfacción Laboral, a través de la satisfacción con la supervisión, con las prestaciones, con el trabajo, con el grado de participación y con el ambiente físico del trabajo. A su vez, evalúa percepción de estrés y percepción de desempeño laboral.

El instrumento cuenta con una escala tipo Likert de 5 puntos con las siguientes categorías: muy de acuerdo (1); acuerdo (2); ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); en desacuerdo (4) y muy en desacuerdo (5).

Resultados

El 81,7% de los tripulantes encuestados presentan una percepción de moderada-baja Calidad de Vida Laboral como se ve en la Tabla 1.

Tabla 1
Porcentaje de frecuencia en Calidad de Vida laboral

Calidad de Vida Laboral Global	Porcentaje
Baja	36,8
Moderada	44,9
Buena	15,4
Excelente	2,9
Total	100

Detonantes del estrés laboral

Un 96.3% de la muestra puntuó alto en lo relativo al buen establecimiento de Relaciones Interpersonales mantenidas en el trabajo; mientras que el 3.7% restante presenta un nivel moderado en relación a este factor.

Con respecto al Contenido y Demandas del trabajo, el 99.3% de los participantes considera que éstas son altas; y el 3.7% le atribuye un nivel moderado. Ninguno de los participantes cree que su trabajo cuenta con un nivel bajo de Demandas.

En cuanto al factor relativo a las características del Ambiente Físico de la aeronave el 68.4% de los encuestados manifiesta que presenta altas exigencias; el 30.9% cree que son moderadas, mientras que el 0.7% considera a las mismas como bajas.

En lo que respecta al factor Organizacional, el cual refiere a las condiciones propias del trabajo que realizan los tripulantes, las políticas empresariales, etc., el 86% cree que las exigencias son altas y el 14% considera que son moderadas. Ningún participante cree que este factor se encuentra en un rango bajo.

Por su parte el factor Extraorganizacional, relativo al conflicto trabajo-familia, muestra que el 87,5% de los participantes creen que este es alto; el 10,3% considera que es moderado; y el 2,2% manifiesta que es bajo.

Satisfacción laboral

Además el IMDELP, como señalamos, mide los niveles de satisfacción que presenta la muestra. En relación a ello se obtuvo que el 29.4% de los tripulantes de cabina se encuentran altamente satisfechos en relación a la Supervisión en su trabajo; el 44.1% se ubica en el rango moderadamente satisfecho, y el 26.5% presenta una baja satisfacción con la supervisión laboral.

En relación a la satisfacción con las Prestaciones que reciben los trabajadores por parte de los empleadores, como por ejemplo el salario, oportunidades de promoción y formación, entre otros, el 9.6% de los tripulantes de cabina presentan niveles altos en esta dimensión, mientras que el 90.4% manifiesta una moderada-baja satisfacción con las prestaciones.

Con respecto a la satisfacción con los objetivos, metas y tasas de producción en el trabajo o qué tan conforme se encuentran los tripulantes de cabina con las actividades que realizan, el 29.4% de ellos presenta una satisfacción alta, el 50.7% manifiesta un moderado nivel de satisfacción con el trabajo y el 19.9% presenta un bajo nivel de satisfacción.

El 14% de los tripulantes de cabina presentan un nivel alto de satisfacción con el Grado de Participación en su grupo laboral con respecto a las decisiones que se toman relativas a la empresa, el 86% restante muestra un nivel moderado-bajo de satisfacción con el grado de participación.

La satisfacción con el Ambiente Físico del trabajo considera la temperatura, ventilación, luminosidad, espacios, limpieza, etc. Con respecto a estas características, el 11% de los tripulantes de cabina manifiesta un nivel alto de satisfacción, el 55.1% presenta un nivel moderado y el 33.8% presenta un nivel bajo de satisfacción.

Percepción de estrés laboral

El 47.8% de la muestra presenta una alta percepción de Estrés Laboral; el 36.8% manifiesta una percepción moderada, y el 15.4% presenta una baja percepción de estrés.

Estrés físico puntúa como el síntoma de Estrés Laboral más alto en los tripulantes de cabina, le sigue Complicaciones de salud, y luego tensión en el cuello y sensación de debilidad.

El síntoma que se presenta con menor prevalencia es sudoración en las manos como un signo de estrés laboral.

Tabla 2
Descripción de escala de Percepción de estrés síntomas psicosomáticos de estrés del IMDELP

Estadístico Descriptivo			
Síntoma	Media	D.T.	Nivel
Sudoración en las manos	4,04	1,25	Bajo
Tremblores en las manos	3,99	1,2	Moderado
Respiración acelerada	3,54	1,38	Moderado
Tensión en la cara	3,4	1,42	Moderado
Calambres o espasmos	3,24	1,45	Moderado
Tensión en el cuello	2,04	1,24	Alto
Taquicardias o palpitaciones	3,76	1,27	Moderado
Sensación de debilidad	2,7	1,49	Alto
Estrés físico	1,88	1,08	Alto
Complicaciones de salud	1,96	0,9	Alto

Desempeño Laboral percibido

En relación a este factor el 96.3% considera que su desempeño laboral es alto; el 1.5 % cree que su desempeño es moderado y el 2.2% manifiesta que es bajo.

Análisis de los resultados

De acuerdo a los análisis realizados podemos decir que los tripulantes de cabina evaluados consideran que su Calidad de Vida laboral se encuentra en un nivel entre moderada a baja.

En relación a los factores desencadenantes de estrés (Relaciones interpersonales, Contenidos y Demandas, Ambiente físico, Factores Organizacionales y Extra organizacionales) podemos decir que se encuentran presentes en un nivel alto en la presente muestra.

En lo que refiere a la Satisfacción Laboral, los participantes manifiestan que se encuentran en un nivel moderado de satisfacción. Mientras

que la Percepción de Estrés en la muestra, también se encuentra en un nivel moderado.

Análisis de correlaciones

Considerando los objetivos de la investigación relativos a determinar la relación existente entre estrés y calidad de vida laboral, además de las variables sociodemográficas con estos, a continuación se detallan las correlaciones existentes.

El estadístico de correlación de Pearson fue utilizado para el análisis de las variables Estrés Laboral (en sus factores) y Calidad de Vida Laboral en los tripulantes de cabina. Aquí se encontró como significativo el factor Organizacional, de Estrés Laboral, que muestra una correlación negativa y significativa con la Calidad de Vida Laboral ($r=-0.323$; $p=0,000$). Luego el factor Extraorganizacional, el cual correlacionó negativa y significativamente con la Calidad de Vida Laboral ($r=-0,207$; $p=0,016$) y por último, el factor Ambiente Físico, también correlaciona negativa y significativamente con la variable Calidad de Vida Laboral ($r=-0,17$; $p=0,047$).

La relación entre Estrés Laboral y Satisfacción Laboral, muestra que el factor Organizacional ($r= -0,325$; $p=0,000$), el factor Ambiente Físico ($r= -0,177$; $p=0,039$) y el factor Extrorganizacional ($r= -0,225$; $p= 0,008$) presentan una relación significativa y negativa con la Satisfacción con la supervisión.

Con respecto a la relación entre Estrés laboral (en sus factores) y la Satisfacción con las prestaciones, se obtuvo que solo el factor Organizacional está relacionado significativamente con este tipo de satisfacción y esta relación es negativa, es decir, a mayor presencia de factores organizacionales de estrés es menor la satisfacción con las prestaciones ($r=-0,369$; $p=0,000$).

A su vez, la Satisfacción con el trabajo presenta una relación significativa y negativa con los factores Organizacional ($r= -0,372$; $p=0,000$) y Extraorganizacional ($r=-0,208$; $p=0,015$) del Estrés Laboral.

Por su parte, la Satisfacción con el grado de participación en la empresa se relaciona significativa y negativamente solo con el factor Organizacional que desencadena estrés ($r=-0,193$; $p=0,025$).

La Satisfacción con el ambiente físico del trabajo se relaciona significativa y negativamente con los siguientes factores detonantes del

estrés: Ambiente Físico ($r = -0,315$; $p=0,000$), Organizacional ($r = -0,213$; $p=0,013$) y Extraorganizacional ($r = -0,271$; $p=0,001$).

En lo que respecta a la relación entre Estrés Laboral (en sus factores) y Percepción de Estrés, ésta se presenta significativa sólo en los factores Ambiente Físico ($r=0,256$; $p=0,003$) y Extraorganizacional ($r=0,233$; $p=0,006$).

Asimismo, la Percepción de Estrés se relaciona significativa y negativamente con todos los tipos de satisfacción presentes en el instrumento, de la siguiente forma: Satisfacción con la supervisión ($r = -0,261$; $p=0,002$), Satisfacción con las prestaciones ($r = -0,230$; $p=0,007$), Satisfacción con el trabajo ($r = -0,280$; $p=0,001$), Satisfacción con el grado de participación ($r = -0,204$; $p=0,017$) y Satisfacción con el ambiente físico en el trabajo ($r = -0,337$; $p=0,000$).

No se encontró que la Percepción de Estrés se relacione significativamente con el Desempeño Laboral percibido por los tripulantes de cabina.

Asimismo, los diferentes tipos de Satisfacción Laboral evaluadas por el instrumento, no se relacionan significativamente con el Desempeño Laboral.

Por último, podemos decir que la Calidad de Vida Laboral evaluada de una forma global, se relaciona significativa y negativamente con sus distintas dimensiones como: supervisión ($r = -0,296$; $p=0,000$), las prestaciones ($r = -0,226$; $p=0,008$), con el trabajo ($r = -0,391$; $p=0,000$) y con el ambiente físico del trabajo ($r = -0,256$; $p=0,003$).

Siendo la Satisfacción con el grado de participación la única dimensión que no se relaciona significativamente con la Calidad de Vida laboral de los tripulantes de cabina.

Relación entre variables sociodemográficas y Calidad de Vida Laboral

Se realizó un análisis de la relación entre las variables sociodemográficas y la Calidad de Vida Laboral, por medio del estadístico Anova de comparación entre grupos.

Se encontró como resultado que sólo la variable sociodemográfica permanencia laboral se relaciona significativamente con la Calidad de Vida Laboral ($F=3,314$; $p=0,013$), (Ver Tabla 3).

Se observa, en relación a la media de Permanencia Laboral de los tripulantes de cabina, que las personas que han trabajado menos de 17 años en el rubro aeronáutico, presentan una percepción de Calidad de Vida Laboral alta, y que las personas que llevan trabajando más de 18 años, tienen una percepción de Calidad de Vida Laboral de moderada a baja (Ver Tabla 4).

Las otras variables sociodemográficas: Sexo ($F=0,739$; $p=0,391$), Edad ($F=1,205$; $p=0,312$), Hijos ($F=0,001$; $p=0,981$), Número de hijos ($F=1,073$; $p=0,372$) y Horas de vuelo ($F=1,426$; $p=0,120$), no se relacionan significativamente con la Calidad de Vida Laboral.

Relación entre variables sociodemográficas e Instrumento de Medición de Detonantes de Estrés Laboral para pilotos (IMDELP).

Tabla 3
Anova Calidad de Vida Profesional (CVP-35) y Permanencia Laboral

ANOVA		Suma de cuadrados	gl.	Media cuadrática	F	Sig.
Calidad de Vida Laboral Global	Intergrupos	7,718	4	1,930	3,314	0,013
	Intergrupos	73,941	127	0,582		
	Total	81,659	131			

Tabla 4
Estadísticos de grupo para Calidad de Vida Profesional (CVP-35) y Permanencia Laboral

	Permanencia Laboral	N	Media	D.T.	Error típico
Calidad de Vida Laboral	<de 5 años	37	1,78	0,67	0,11
	6 a 11 años	70	1,77	0,80	0,10
	12 a 17 años	17	1,82	0,81	0,20
	18 a 23 años	7	2,86	0,69	0,26
	>de 24 años	1	2		
	Total	132	1,84	0,79	0,07

Se analizó la relación entre las variables sociodemográficas y los Detonantes de Estrés Laboral por medio del estadístico Anova de comparación entre grupos.

Encontramos que la variable Sexo se relaciona significativamente con el factor Ambiente Físico ($F=5,737$; $p= 0,018$); con el Desempeño Laboral ($F=4,402$; $p= 0,038$) y con la Satisfacción laboral en las dimensiones Supervisión ($F=4,946$; $p= 0,028$), Prestaciones ($F=4,278$; $p= 0,041$) y el Grado de Participación ($F=5,78$; $p= 0,018$) (Ver Tabla 5).

Al observar la media, se aprecia una puntuación más elevada en mujeres que en hombres, es decir, las mujeres perciben mayores características del ambiente físico como desencadenantes de estrés. En cuanto al Desempeño Laboral, ambos sexos presentan un nivel alto, con un rango superior las mujeres, si se considera la desviación estándar. Con respecto a las dimensiones de Desempeño Laboral que se presentaron como significativas, en todas ellas tienen medias más altas los hombres que las mujeres (Ver Tabla 6).

Tabla 5
Anova Instrumento de medición de detonantes de Estrés Laboral para pilotos (IMDELP) y Sexo

ANOVA		Suma de cuadrados	gl.	Media cuadrática	F	Sig.
Factor: Del ambiente físico	Inter-grupos	1,289	1	1,29	5,737	0,018
	Intra-grupos	29,447	131	0,225		
	Total	30,731	132			
Desempeño Laboral	Inter-grupos	0,44	1	0,44	4,402	0,038
	Intra-grupos	13,079	131	0,1		
	Total	13,519	132			
Satisfacción con la supervisión	Inter-grupos	2,688	1	2,688	4,946	0,028
	Intra-grupos	71,192	131	0,543		
	Total	73,88	132			
Satisfacción con las prestaciones	Inter-grupos	1,816	1	1,816	4,278	0,041
	Intra-grupos	55,627	131	0,425		
	Total	57,444	132			
Satisfacción con el grado de participación	Inter-grupos	2,944	1	2,944	5,78	0,018
	Intra-grupos	66,725	131	0,509		
	Total	69,669	132			

Tabla 6
Estadísticos de grupo para Instrumento de medición de detonantes de Estrés Laboral para pilotos (IMDELP) y Sexo

	Sexo	N	Media	D.T.	Error típico
Factor: Del ambiente físico	Hombre	30	1,13	0,346	0,063
	Mujer	103	1,37	0,505	0,05
	Total	133	1,32	0,483	0,042
Desempeño Laboral	Hombre	30	1,17	0,531	0,097
	Mujer	103	1,03	0,219	0,022
	Total	133	1,06	0,32	0,028
Satisfacción con la supervisión	Hombre	30	2,23	0,63	0,11
	Mujer	103	1,89	0,77	0,08
	Total	133	1,97	0,75	0,06
Satisfacción con las prestaciones	Hombre	30	2,6	0,5	0,09
	Mujer	103	2,32	0,69	0,07
	Total	133	2,38	0,66	0,06
Satisfacción con el grado de participación	Hombre	30	2,67	0,61	0,11
	Mujer	103	2,32	0,74	0,07
	Total	133	2,3	0,73	0,06

La variable Edad, muestra una relación significativa sólo con la variable Desempeño Laboral ($F=14,411$; $p=0,000$), (Ver Tabla 7).

Los tripulantes mayores a 64 años de edad, perciben su propio Desempeño laboral como bajo, comparado con las otras categorías etáreas, que en general perciben un nivel alto de desempeño laboral (Ver Tabla 8).

La variable Hijos, presenta una relación significativa con la variable Desempeño Laboral ($F= 6,287$; $p=0,013$), (Ver Tabla 9).

En promedio, tanto quienes tienen como quienes no tienen hijos, perciben un desempeño alto.

Sin embargo, si se analiza la desviación estándar, quienes poseen hijos presentan un desempeño moderado-alto, en relación con quienes no tienen hijos, los que siguen percibiendo un alto desempeño laboral (Ver Tabla 10).

La variable Número de hijos, se relaciona significativamente con la variable Desempeño laboral ($F=10,136$; $p=0,000$) (Ver Tabla 11).

Los tripulantes de cabina que tienen entre 1 y 3 hijos, perciben un desempeño laboral alto. Y quienes tienen 4 hijos, perciben un desempeño laboral bajo.

Tabla 7
Anova Instrumento de medición de detonantes de Estrés Laboral para pilotos (IMDELP) y edad

ANOVA		Suma de Cuadrados	gl.	Media cuadrática	F	Sig.
Desempeño Laboral	Inter-grupos	4,219	4	1,055	14,411	0,000
	Intra-grupos	9,296	127	0,073		
	Total	13,515	131			

Tabla 8
Estadísticos de grupo para Instrumento de medición de detonantes de Estrés Laboral para pilotos (IMDELP) y Edad

	Edad	N	Media	D.T.	Error típico
Desempeño Laboral	<de 30 años	39	1,03	0,160	0,026
	31 a 41 años	84	1,04	0,243	0,026
	42 a 52 años	7	1,29	0,756	0,286
	53 a 63 años	1	1	0,000	0,000
	>de 64 años	1	3	0,000	0,000
	Total	132	1,06	0,321	0,028

Tabla 9
Anova Instrumento de medición de detonantes de Estrés Laboral para pilotos (IMDELP) e Hijos

ANOVA		Suma de Cuadrados	gl.	Media cuadrática	F	Sig.
Desempeño Laboral	Inter-grupos	0,619	1	0,619	6,287	0,013
	Intra-grupos	12,900	131	0,098		
	Total	13,519	132			

Tabla 10
Estadísticos de grupo para Instrumento de medición de detonantes de Estrés Laboral para pilotos (IMDELP) e Hijos

	Hijos	N	Media	D.T.	Error Típico
Desempeño Laboral	Si	45	1,16	0,52	0,078
	No	88	1,01	0,11	0,011
	Total	133	1,06	0,32	0,028

La Permanencia Laboral, está relacionada significativamente con las variables Satisfacción con el trabajo ($F=2,802$; $p=0,029$) y con el Desempeño Laboral ($F=15,218$; $p=0,000$), (Ver Tabla 12).

Los tripulantes de cabina que han trabajado menos de 23 años, perciben su propio desempeño laboral como alto. Los que llevan más de 24 años trabajando en el rubro, perciben

un bajo desempeño laboral. Así como a mayor cantidad de años trabajados va diminuyendo el nivel de satisfacción laboral en sus diferentes dimensiones que se presentan como significativas (Ver Tabla 13).

Las Horas de vuelo semanales que realizan los tripulantes de cabina no mantienen relaciones significativas con otras variables.

Tabla 11

Anova Instrumento de medición de detonantes de Estrés Laboral para pilotos (IMDELP) y Número de hijos

ANOVA		Suma de Cuadrados	gl.	Media cuadrática	F	Sig.
Desempeño Laboral	Inter-grupos	3,736	3	1,245	10,136	0,000
	Intra-grupos	4,669	38	0,123		
	Total	8,405	41			

Tabla 12

Anova Instrumento de medición de detonantes de Estrés Laboral para pilotos (IMDELP) y Permanencia laboral

ANOVA		Suma de Cuadrados	gl.	Media cuadrática	F	Sig.
Satisfacción con el trabajo	Inter-grupos	5,102	4	1,278	2,802	0,029
	Intra-grupos	57,807	127	0,455		
	Total	62,909	131			
Desempeño Laboral	Inter-grupos	4,379	4	1,095	15,218	0,000
	Intra-grupos	9,136	127	0,072		
	Total	13,515	131			

Tabla 13

Estadísticos de grupo para Instrumento de medición de detonantes de Estrés Laboral para pilotos (IMDELP) y Permanencia laboral

	Edad	N	Media	D.T.	Error típico
Satisfacción con el trabajo	<de 5 años	37	2,11	0,740	0,120
	6 a 11 años	70	1,93	0,670	0,080
	12 a 17 años	17	1,65	0,610	0,150
	18 a 23 años	7	1,43	0,530	0,200
	>de 24 años	1	1	0	0
	Total	132	1,91	0,690	0,060
Desempeño Laboral	<de 5 años	37	1	0	0
	6 a 11 años	70	1,029	0,168	0,020
	12 a 17 años	17	1,118	0,485	0,118
	18 a 23 años	7	1,286	0,756	0,286
	>de 24 años	1	3	0	0
	Total	132	1,601	0,321	0,028

Conclusiones

A la luz de los conocimientos actuales, existe un interés creciente entre los administradores, los empleados y los gobiernos, por mejorar la calidad de vida en el trabajo. Existe consenso de la necesidad de estudiar al trabajador en relación con su medio ambiente laboral en el cual está inserto, ya que cualquier variación en el conjunto integrado por el hombre, la organización y el medio ambiente, afectará forzosamente a los demás. De ahí deriva la necesidad de investigar cientos de fenómenos que ocurren a diario dentro de la organización, y uno de ellos es la satisfacción laboral, ya que extensos y variados estudios han indicado una serie de relaciones que este fenómeno tiene con la calidad de vida del trabajador, con la organización en sí y, como efecto final, con la sociedad (Fernández & Paravic, 2003).

Existe evidencia clara que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, tales como: cefaleas, problemas de salud mental, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, entre otros (Fernández & Paravic, 2003). Estos problemas provocarán ausentismo, rotación de personal, gastos médicos para el trabajador y costos para la empresa, los cuales van en desmedro de la organización. Como contrapartida, los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social (Fernández & Paravic, 2003).

A su vez se ha comprobado teóricamente que existe una relación entre la calidad de vida y el ambiente laboral en la adquisición y posterior desarrollo de síntomas del síndrome de estrés (Novoa, Nieto, Forero, Caycedo, Palma, Montalegre, Bayona, & Sánchez, 2005).

Basado en los resultados expuestos en el apartado anterior, podemos concluir lo siguiente:

Se encontraron niveles altos y moderados en ambos cuestionarios. En el cuestionario de Calidad de Vida Profesional los tripulantes de cabina, presentaron un nivel moderado-bajo en su medida global. Esto se condice con lo encontrado por Ortega y Revilla (2008), quienes en su estudio obtuvieron niveles moderados de Calidad de Vida Laboral en una muestra de azafatas. En esta misma investigación, se plantea que para mejorar la Calidad de Vida Laboral de

estos trabajadores se debe partir desde generar un equilibrio entre las demandas familiares y laborales que se plantean como incompatibles.

En el Instrumento de medición de detonantes de Estrés Laboral para pilotos-azafatas-controladores de tráfico aéreo (IMDELP) se encontraron niveles altos y moderados, presentando la siguiente distribución: alto en el factor de Relaciones Interpersonales, lo que significa que los Tripulantes de cabina (TCP) mantienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, sus superiores y con los pasajeros. El factor Contenidos y Demandas del Trabajo presenta un nivel de percepción alto, lo que se traduce en que los TCP observan que su trabajo es altamente demandante y complejo. El factor Ambiente Físico presenta un nivel alto, lo que indica que las características físicas de una aeronave como vibraciones, ruidos, entre otros causan molestias y pueden ser generadoras de estrés en los TCP.

Factores Extra-organizacionales y Organizacionales presentan niveles altos, lo que se entiende como que los TCP perciben que las características propias de la organización como las políticas laborales y el diseño de trabajo además de la percepción de conflictos entre el ámbito familiar y laboral constituyen factores altamente vinculados con la aparición de estrés.

Lo expuesto en el párrafo anterior, es apoyado por Rodríguez, Roque, y Molerio (2002), quienes proponen que el trabajador se encuentra ante situaciones que resultan de alta demanda, en muchas ocasiones desconocidas, en cierto sentido inciertas, en algunos casos pueden provocar incertidumbre y desconfianza, o no sentirse totalmente preparado para enfrentarlas. Al igual el entorno social resulta complejo con situaciones nuevas cambiantes y de alta significación en aspectos de importancia cardinal para el desempeño de los distintos roles dentro de la sociedad.

Según los mismos autores, el estrés laboral aparece cuando como consecuencia del contenido o la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral (Rodríguez, Roque, & Molerio, 2002).

Por otra parte, los resultados obtenidos muestran que en relación a la Satisfacción laboral los tripulantes de cabina presentan niveles moderados-bajos, lo que se traduce en que éstos sienten una moderada satisfacción con la

supervisión que reciben, con la motivación que brinda el trabajo y con el ambiente físico en el que se desempeñan. Y una baja Satisfacción con las prestaciones que se les entrega y con el grado de participación que tienen en la toma de decisiones relativas a la empresa.

Estos resultados también se encuentran en la investigación realizada por Ortega y Revilla (2008), quienes plantean que la insatisfacción laboral y la fatiga que experimentan los TCP se deben a las condiciones laborales en las que trabajan. Al mismo tiempo que al no estar comprometidos ni satisfechos con su trabajo, los empleados no realizan mayores esfuerzos para lograr un buen desempeño laboral, lo que va en oposición a lo que espera la empresa de ellos.

Es por esto que nuestra investigación toma importancia ya que al intervenir en aquellos factores ambas partes podrían ganar. Así, los TPC mejorarían su satisfacción en el ámbito laboral y la empresa obtendría mejor rendimiento laboral de parte de sus empleados, lo que finalmente se traduce en mayor rentabilidad.

Además, la Percepción de Estrés de los TCP se situó en niveles altos-moderados, presentando sintomatologías propias de este síndrome, como tensión en el cuello, permanente cansancio, estrés físico, taquicardia, respiración acelerada, entre otros.

Por último, el Desempeño Laboral es percibido como alto por los TCP, esto evaluado a través de tasas de producción y cumplimiento de manuales de procedimientos impuestos por la empresa. De este modo, Rodríguez, Roque, y Molerio (2002) hallaron una relación entre el factor relaciones interpersonales y el desempeño, con esto la presencia de buenas relaciones en el trabajo se traduce en un mejor desempeño laboral.

En cuanto al análisis de las hipótesis correlacionales, se encontró que la Calidad de Vida laboral se relaciona de forma significativa y negativamente con varios de los factores Organizacionales, Extraorganizacionales y del Ambiente físico. Lo anterior se interpreta como sigue: a mejor Calidad de Vida Laboral, se perciben mejores políticas laborales, mejores condiciones del puesto de trabajo, buenas políticas de conciliación trabajo-familia y buenas condiciones ambientales en las que los ruidos, las vibraciones y cargas pesadas no afectan negativamente la aparición de estrés. Para los TCP estos datos se encontraron a la inversa, vale decir, la Calidad de Vida Laboral se per-

cibe como negativa afectada por los factores mencionados.

Estos resultados son explicados por Valerio (2006), quien vincula Calidad de vida laboral con la calidad ambiental, operacionalizada en condiciones del ambiente atmosférico, el ruido, la calidad del agua, del aire, etc. Además, este tipo de Calidad de vida estaría relacionada con el plano interpersonal de los sujetos; así se considerarían las relaciones familiares, de amistad, con los demás miembros de la comunidad, el tiempo libre, el ocio y la recreación, evaluado en esta investigación como factor de Relaciones Interpersonales.

Otro aspecto evaluado en este investigación fue la escala de Satisfacción Laboral, la cual fue analizada estadísticamente, y todas sus dimensiones se correlacionaron significativamente con el factor Organizacional que desencadena estrés. Esto muestra que a mayor presencia de factores organizacionales de estrés que perjudican el ambiente laboral de los sujetos, menor será la satisfacción que ellos perciban en cuanto a la supervisión, las prestaciones, el trabajo, el grado de participación y el ambiente físico del trabajo.

Debido a que la satisfacción en esta investigación fue considerada como una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, el análisis que se hace de esta variable manifiesta que los individuos pueden reaccionar de manera diferente ante la misma situación, por esta razón un factor relevante es la subjetivación que el sujeto hace de la situación en que se encuentra. Por ello, la satisfacción puede ser vista como un medio para evaluar si una situación es estresante o no, según los parámetros propios de cada individuo (Peiró, 2000a).

En base a lo anteriormente planteado, se encontró que el factor Extra-organizacional se relaciona significativamente con la Satisfacción con: la supervisión, el trabajo y el ambiente físico del trabajo.

Según lo que plantea Peiró (2000b), una serie de fuentes de estrés que no están dentro de la organización, pero que afectan el comportamiento del individuo, como los problemas familiares, las crisis personales, problemas económicos, los conflictos entre las creencias personales y los principios de la organización, etc., son algunos de los aspectos que pueden crear situaciones estresantes para los sujetos que allí trabajan.

Por su parte, el factor del Ambiente Físico se relaciona significativamente con la Satisfacción con la supervisión, esto quiere decir que a mejores condiciones del ambiente físico laboral, mejor será la percepción de Satisfacción con la supervisión de los TCP. En esta línea, Peiró (2000c), afirma que la Satisfacción laboral depende aparentemente de cuán apreciado sea el trabajo realizado, por parte de los supervisores.

Además, la relación existente entre la Calidad de Vida Laboral y la Satisfacción Laboral está mediada por 4 de las 5 dimensiones de esta última variable, y ellas son: Satisfacción con la supervisión, con las prestaciones, con el trabajo y con el ambiente físico del trabajo. Según Ortega y Revilla (2008), esto estaría explicado por el hecho de que los empleados comprometidos y satisfechos realizan mayores esfuerzos para realizar bien su trabajo, lo que se ve reflejado en un aumento de la Calidad de Vida Laboral.

Cabe mencionar que la escala Percepción de Estrés se correlaciona significativa y positivamente con el factor Ambiente Físico y el factor Extra-organizacional, lo que se interpreta de la siguiente forma: a mayor incidencia de factores ambientales negativos, como por ejemplo ruido y vibraciones, y a menor presencia de políticas de conciliación trabajo-familia, mayor será la aparición de síntomas causados por estrés laboral.

De esta forma Rodríguez, Roque y Molerio (2002), establecen que aproximadamente entre el 30% y 50% de los trabajadores reportan estar expuestos a altos riesgos físicos, químicos, biológicos, inexplicables sobrecargas de trabajo pesado además de factores ergonómicos que son una amenaza para su salud y su capacidad de trabajo, lo que va en la misma línea de lo encontrado en esta investigación.

Con respecto a lo planteado en el marco teórico en cuanto a la relación entre los cuestionarios y las variables sociodemográficas, se encontró que sólo algunas de ellas se relacionaban. Y sólo la permanencia laboral se relacionó con la Calidad de Vida laboral, mostrando que a menor cantidad de años de trabajo en el rubro, mejor es la Calidad de Vida laboral percibida por los TCP. Así como a menor cantidad de años de permanencia laboral, mejor es el Desempeño laboral.

De este modo, si la Calidad Vida Laboral fuera deficiente, puede originar insatisfacción y comportamientos desajustados, que traen consigo errores de desempeño, ausentismo y otros (Herrera & Cassals, 2005). Igualmente, los

resultados encontrados en esta investigación se justificarían con el hecho de que el trabajo que los TCP realizan tiene características particulares que hacen que la Calidad de Vida laboral disminuya.

Asimismo, el Desempeño laboral se relaciona con el sexo, la edad y el número de hijos que la persona tenga, presentándose de la siguiente forma: las mujeres presentan un mejor desempeño; a menor edad, mayor es el desempeño laboral; los TCP que no tienen hijos, presentan un mejor desempeño laboral; a mayor cantidad de hijos, menor es el desempeño.

Por consiguiente, el conflicto trabajo-familia produce una baja en la productividad del trabajador, siendo la mujer la que resiente esta situación. Y cada vez que aumenta el número de hijos, se contraponen más los roles (Aguirre & Martínez, 2006 ; Rodríguez, Roque, & Molerio, 2002).

En la misma línea se encontró que el sexo se relaciona significativamente con el factor de Ambiente físico, siendo las mujeres quienes perciben mayores efectos negativos del ambiente en su salud causados por el estrés laboral.

La mayor reactividad al estrés de la mujer, es explicada por su mayor exposición a más estresores y por su menor disponibilidad de recursos de afrontamiento al estrés (Serrano, 2002). A lo anterior se agrega que las mujeres presentan un mayor nivel de estrés causado por la presencia de los estereotipos sexuales tradicionales (Domínguez, 2004).

De allí que estudios realizados para medir el estrés en otros contextos, señalan que las mujeres casadas y los hombres solteros registran niveles más altos "en todos los indicadores de estrés, ya sean palpitaciones al corazón, mareos, dolores de cabeza, pesadillas, desmayos, insomnios y temor a las crisis nerviosas. Por su parte, las mujeres no casadas, cualquiera sea su concepción del estigma social, y los hombres casados puntúan bajo en todos los indicadores de estrés" (Salinero, 2008).

Discusión

Con esta investigación se encontró que los tripulantes de cabina se desempeñan en un ambiente de trabajo hostil, en donde se encuentran expuestos a condiciones tanto físicas como psicológicas que pueden generar problemas en su salud. Muchas veces las medidas de regulación laboral de los gobiernos no tienen un

gran impacto sobre las mismas. En esta línea, la investigación demuestra que son los factores organizacionales y extra-organizacionales de desencadenantes de estrés los que más influyen en la percepción de satisfacción con el trabajo en el rubro aeronáutico.

Investigaciones como ésta han sido determinantes a la hora de legislar en la materia. En Chile por ejemplo, la ley contemplada en el Código del trabajo y aeronáutico, se orienta a brindar protección al trabajador, es por ello que han surgido ciertas modificaciones como la disminución de las horas de trabajo, que en el caso de los tripulantes de cabina corresponde a 12 horas semanales comparado con las 14 que antes debían trabajar. En la misma línea, la legislación del Trabajo pesado incluye beneficios como bonos y jubilación anticipada, con el objetivo de mejorar la Calidad de vida laboral del trabajador, pero aún así no ha sido suficiente porque en el caso de esta investigación los tripulantes de cabina siguen presentando una elevada percepción de estrés laboral.

Por ello, se requieren políticas innovadoras, que consideren el bienestar del colectivo de trabajadores, no como una política instrumental para minimizar el descontento, sino como una política integral de un nuevo tipo de organización: empresa a escala humana, para lograr resultados superiores (Mutual de Seguridad, 2007).

En Chile en los últimos años se ha venido hablando de modernizar la gestión de los recursos humanos, pero esta modernización ha privilegiado la incorporación de nuevas tecnologías, en vez de priorizar el desarrollo del capital humano y su capacitación (Mutual de Seguridad, 2007).

A su vez, en las empresas chilenas no se han desarrollado políticas de promoción y prevención de la salud de los trabajadores, así como tampoco se entregan posibilidades para mejorar los ambientes de trabajo y así mejorar la calidad de vida de las personas (Mutual de Seguridad, 2007).

La salud en el trabajo y los entornos laborales saludables se cuentan entre los bienes máspreciados de personas, comunidades y países. Un entorno laboral saludable es esencial, no sólo para lograr la salud de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general (Boada 2013; Barrios & Paravic, 2006).

En este contexto, al revisar la bibliografía existente en esta temática, se encontró que la mayoría de las investigaciones se enfocan al trabajo de los pilotos y sus condiciones laborales, y se deja de lado a la tripulación auxiliar. Por ejemplo, un aspecto característico de esta población es la prevalencia de abortos espontáneos que sufren las tripulantes de cabina, situación que no ha sido considerada en los estudios y que tampoco se incluye en el Instrumento de medición de detonantes de estrés laboral para pilotos (IMDELP), utilizado en esta investigación. Entonces, habría que analizar cómo inciden en este hecho las condiciones medioambientales así como la organización del trabajo en su conjunto, dentro de esta profesión, para corroborar este fenómeno (Federación de Comunicación y transporte, 2004).

Referencias

- Aguirre, C. (2006). De los estresores laborales al estrés. Mach 82. *Revista de SEPLA*, 126, 20-23.
- Aguirre, C. (2015). *Estresores Laborales y Calidad de Vida en Pilotos Hispanoparlantes de Aeronaves Comerciales*. (Tesis Doctoral). Universidad de Salamanca. España.
- Álvarez, A. & Gómez, C. (2011). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento psicológico*, 9(16), 89-106.
- Amutio, A. (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: Un programa de manejo a nivel individual/grupal. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 20(1), 77-93.
- Barrios, S. & Paravic, T. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Revista Latino-am Enfermagem*, 14(1), 136-41.
- Boada-Grau J., Prizmic-Kuzmica A., González-Recio S., & Vigil-Colet, A. (2013) Estresores laborales en conductores de autobuses (ELBus-21: estructura factorial, fiabilidad y validez. *Universitas Psychologica*, 2(1), 249-259.
- Brief, A. P. (1998). *Attitudes In and Around Organizations*. Thousand Oaks. Sage.
- Blanch J., Sahagún M., Cantera L., & 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.
- Cantón, J., Alier, E. & Montesinos, O. (2005). Factores Humanos en Aviación. España: Ediciones de la Universidad Autónoma de Madrid.
- Covello, A. (2005). *Factores Humanos, Seguridad y Calidad en la Aviación*. Serie Perspectivas Funde C: Buenos Aires.
- Da Silva, M. (2006). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional*. (Tesis Doctoral). Universidad de Barcelona. España.
- Domínguez, J. (2004). Estrés en el profesorado universitario. Estudio piloto en dos centros de la universidad de Huelva (España). *Salud de los Trabajadores*, 12(2), 5-25.
- Federación de Comunicación y Transporte (2004). La atención a público y la salud de las trabajadoras. España. Proyecto Alborde, 1-166.

- Fernández, B. & Paravic, T. (2003). Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la Provincia de Concepción, Chile. *Ciencia y Enfermería*, 9(2), 57-66.
- Hansen, D. (1990). La psicología en los ejércitos europeos (Bloque OTAN). *Papeles del Psicólogo*, 46 y 47.
- Hein, L (2005). Fatiga y Estrés, conceptos básicos de la fisiología de aviación. *Centro de Medicina Aeroespacial*. Fuerza Aérea de Chile.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1998). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Herrera, R. & Cassals, M. (2005). Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. *Revista Cubana Enfermería*, 21(1).
- Jure, J. (2001). *Calidad de vida laboral en función de percepción de equidad en mandos intermedios de empresas de bienes y servicios*. (Tesis de Maestría). Universidad de las Américas de Puebla, México.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1297-1349). Chicago, IL: Rand McNally.
- Molina-Jiménez, T., Gutiérrez-García, A., Hernández-Domínguez, L., & Contreras, C. (2008). Estrés psicosocial: Algunos aspectos clínicos y experimentales. *Anales de Psicología*, 24(2), 353-360.
- Novoa, M., Nieto, C., Forero, C., Caycedo, C., Palma, M., Montealegre, M.,..., Sánchez, C. (2005). Relación entre perfil psicológico, calidad de vida y estrés asistencial en personal de enfermería. *University Psychological*, 4(1), 63-75.
- Ortega, C. & Revilla, M. (2008). *Cultura trabajo-familia, calidad de vida profesional y satisfacción laboral en una muestra de tripulantes de cabina de Lan Chile S.A.* (Memoria de grado). Chile. Universidad de Talca.
- Peiró, J.M. (2000). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Madrid. Pirámide.
- Rodríguez, C. & Matus, G. (2002). El estrés y la ciudad. *Revista del Centro de Investigación*, 5(17-18), 71-77.
- Román, C. A., Ortiz, F., & Hernández, Y. (2008). El estrés académico en estudiantes latinoamericanos de la carrera de Medicina. *Revista Iberoamericana de Educación*, 7(46), 1-8.
- Rodríguez, R., Roque, Y., & Molerio, O. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Psicología Científica*.
- Rubio, S. (2007). Psicología de la aviación: un camino por recorrer. *Ponencia. Congreso Nacional de estudiantes de Psicología*. Universidad Miguel Hernández, España.
- Salinero, J. (2008). Tenues trazos de equidad: Una mirada al género en los contratos y convenios colectivos de grandes tiendas por departamento. *Cuaderno de Investigación Nº 34. División de Estudio Dirección General del Trabajo*. Santiago de Chile.
- Sánchez-Sellero, M. C., Sánchez-Sellero, P., Cruz-González, M. M., & Sánchez-Sellero, F. J. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de Administração De Empresas*, 54(5), 537-547.
- Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 3(1), 141-157.
- Serrano, M. (2002). *La educación para la salud del siglo XXI: Comunicación y Salud*. España: Díaz de Santo.
- Sierra, J., Zubeidat, I., & Ortega, V. (2003). Ansiedad, Angustia y Estrés: tres conceptos a diferenciar. *Mal-Estar E Subjetividad*, 3(1), 10-95.
- Valerio, J. (2006). *Las representaciones sociales de la calidad de vida en personas en situación de calle de la Región Metropolitana*. (Memoria de grado). Universidad de Chile.
- 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.

Para citar este artículo:

Aguirre Mas, C., Vauro Desiderio, M. R., & Labarthe Carrara, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Ciencias Psicológicas*, 9(2), 293 - 308.

Recibido: 02/2015

Revisado: 08/2015

Aceptado: 10/2015