



Universidad abierta Interamericana

Facultad de psicología y relaciones humanas

Licenciatura en psicología

Tesis de grado.

“Burnout y satisfacción laboral en controladores de tránsito aéreo”

Tesista: Bravo, Gabriela.

Tutor: Lic. Marina Sturfeiguen.

Febrero 2024

Agradecimientos

Quiero agradecer a mis padres, siempre dispuestos a darme su apoyo y su ayuda sin importar lo que necesite, sin ellos no sería posible nada de lo que soy hoy en día. A mi hermano, por darme siempre una palabra de aliento, acompañarme y alegrarme todos los días.

A mi tutora, Laura Marina Sturfeiguen, que respondió cada una de mis dudas y me guió en este camino difícil con una buena disposición.

A Gustavo, el cual fue mi apoyo en todo este proceso.

A mis amigos de toda la vida, los cuales me acompañaron y aconsejaron por este camino dándome su aliento cada vez que lo necesite.

A mis compañeras Abigail, Brenda, Denisse, Isabel, Janneth y Octavia, con las cuales compartí muchos momentos lindos en nuestro paso académico, sin ellas este camino no hubiera sido lo mismo.

Por último, a todos los profesores que me formaron en estos cinco años, los cuales se convirtieron en un ejemplo para mí.

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo general analizar la relación entre Burnout y la Satisfacción Laboral en controladores de tránsito aéreo que ejercen sus funciones en el aeropuerto internacional Ministro Pistarini (Ezeiza). Asimismo, como objetivos específicos: (1) indicar los niveles de satisfacción laboral que presenta el personal de tránsito aéreo del aeropuerto Ministro Pistarini; (2) Indicar si hay diferencias significativas entre aquellos sujetos que tengan diferencias con respecto a los años trabajados; (3) Indicar si hay diferencias significativas en los horarios trabajados en el personal del tránsito aéreo; (4) Indicar si hay diferencias significativas entre los distintos géneros del personal de tránsito aéreo; (5) Indicar si hay diferencias significativas en las edades del personal de tránsito aéreo.

Se aplicó una metodología cuantitativa. Para medir estrés laboral, se utilizó “El Inventario de Burnout de Maslach (MBI)” (Maslach y Jackson, 1986) y respecto a satisfacción laboral, se utilizó “La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction)” (Warr et al., 1979).

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, los cuales indican que a mayor satisfacción laboral, menor niveles de burnout, se puede determinar que se confirmó la hipótesis de este estudio.

A su vez, esta investigación encontró que el género masculino se encuentra más satisfecho que el grupo femenino, ya que el 11,1% del grupo masculino afirmó estar “muy satisfecho” y el grupo femenino, solo 5,6% está en esa categoría. También, el turno noche es el turno que presenta mayores niveles de satisfacción laboral, siendo el turno tarde el que encuentra menores niveles de satisfacción laboral. En cuanto a los grupos etarios, se encontró que todos los grupos se encuentran satisfechos laboralmente, lo cual se interpreta que la edad no es un indicador para el estrés en esta población. En cuanto a la antigüedad de la población en relación a los años trabajados, se encontró que todos los grupos se encuentran satisfechos laboralmente y que no se encontró ninguna diferencia entre los grupos.

En relación al estrés laboral, se halló que en relación con los géneros, no se encontró diferencias pero, aun así, el grupo femenino es el que cuenta con más indicadores de estrés que el grupo masculino. En cuanto a los grupos etarios, se encontró que no hay diferencias entre ellos y que ambos no presentan indicadores de estrés. Lo mismo ocurre con los grupos de antigüedad laboral, ningún grupo presenta indicadores de estrés. Al hablar de los turnos laborales, no se encuentran diferencias pero, aun así, cabe mencionar que el grupo laboral del turno tarde es el que presenta indicadores de estrés (4,2%) más que los otros grupos.

Palabras clave: Estrés laboral- Burnout- Satisfacción laboral- controladores de tránsito aéreo.

Abstract

The general objective of this research was to analyze the relationship between Burnout and Job Satisfaction in air traffic controllers who perform their duties at the Ministerio Pistarini International Airport (Ezeiza). Likewise, as specific objectives: (1) indicate the levels of job satisfaction presented by the air traffic personnel of the Ministerio Pistarini airport; (2) Indicate if there are significant differences between those subjects who have differences with respect to years worked; (3) Indicate if there are significant differences in the hours worked by air traffic personnel; (4) Indicate whether there are significant differences between the different genders of air traffic personnel; (5) Indicate if there are significant differences in the ages of air traffic personnel.

A quantitative methodology was applied. To measure job stress, "The Maslach Burnout Inventory (MBI)" was used (Maslach and Jackson, 1986) and with respect to job satisfaction, "The General Satisfaction Scale (Overall Job Satisfaction)" was used (Warr et al., 1979).

Taking into account the results obtained, which indicate that the greater the job satisfaction, the lower the levels of burnout, it can be determined that the hypothesis of this study was confirmed.

In turn, this research found that the male gender is more satisfied than the female group, since 11.1% of the male group stated that they were "very satisfied" and the female group, only 5.6% are in that category. . Also, the night shift is the shift that has the highest levels of job satisfaction, with the late shift being the one that has the lowest levels of job satisfaction. Regarding the age groups, it was found that all groups are satisfied at work, which means that age is not an indicator for stress in this population. Regarding the seniority of the population in relation to years worked, it was found that all groups are job-satisfied and that no difference was found between the groups.

In relation to work stress, it was found that in relation to gender, no differences were found but, even so, the female group is the one that has more stress indicators than the male group. Regarding the age groups, it was found that there are no differences between them and that both do not present stress

indicators. The same occurs with the groups of work seniority, no group presents stress indicators. When talking about work shifts, no differences are found but, even so, it is worth mentioning that the late shift work group is the one that presents stress indicators (4.2%) more than the other groups.

Keywords: Work stress- Burnout- Job satisfaction- air traffic controllers.

Índice

Agradecimientos	p.1
Resumen	p.2
Abstract	p.4
Capítulo 1	p.7
Problema de investigación	p.7
Objetivos generales	p.7
Objetivos específicos	p.7
Hipótesis	p.8
Relevancia	p.8
Capítulo 2	p.10
Estrés Laboral y Burnout	p.10
Satisfacción Laboral	p.17
Controladores de tránsito aéreo	p.21
Capítulo 3	p.26
Estado del arte	p.26
Capítulo 4	p.32
Metodología	p.32
Diseño	p.32
Participantes	p.32
Instrumentos	p.33
Procedimiento	p.35
Capítulo 5	p.37
Análisis de datos	p.37
Capítulo 6	p.63
Conclusión y discusión	p.63
Bibliografía	p.67
Anexos	p.71

Capítulo 1

Planteamiento del problema

1.1. Introducción

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de burnout y la satisfacción laboral en controladores de tránsito aéreo del aeropuerto internacional Ministro Pistarini (Ezeiza). A su vez, relacionar dicho nivel de burnout con las variables socio-demográficas que son; género, edad, salario, horarios de trabajo y antigüedad en el cargo actual.

Preguntas de investigación

¿Qué niveles de burnout presenta el personal de tránsito aéreo del aeropuerto internacional Ministro Pistarini? ¿Cuál es la relación existente entre la variable burnout y la satisfacción laboral del personal de tránsito aéreo del aeropuerto internacional Ministro Pistarini?

1.2. *Objetivo general*

Indicar la correlación existente entre las variables “burnout” y satisfacción laboral en el personal de tránsito aéreo del aeropuerto internacional Ministro Pistarini.

1.2.b. *Objetivos específicos*

Indicar los niveles de “burnout” del personal de tránsito aéreo del aeropuerto Ministro Pistarini.

Indicar los niveles de satisfacción laboral que presenta el personal de tránsito aéreo del aeropuerto Ministro Pistarini.

Indicar si hay diferencias significativas entre aquellos sujetos que tengan diferencias con respecto a los años trabajados.

Indicar si hay diferencias significativas en los horarios trabajados en el personal del tránsito aéreo.

Indicar si hay diferencias significativas entre los distintos géneros del personal de tránsito aéreo.

Indicar si hay diferencias significativas en las edades del personal de tránsito aéreo.

Hipótesis

Hipótesis general

A menor satisfacción laboral, mayor nivel de burnout.

Hipótesis específicas

H1: A mayor satisfacción laboral, menor cansancio emocional y despersonalización.

H2: A mayor realización personal, menor satisfacción laboral.

Relevancia teórica

Esta investigación pretende analizar la relación entre Burnout y la Satisfacción Laboral en controladores de tránsito aéreo que ejercen sus funciones en el aeropuerto internacional Ministro Pistarini (Ezeiza). Lo novedoso a nivel teórico se enfoca en llenar el vacío de conocimiento respecto a las funciones de los controladores aéreos y sus niveles de estrés laboral y de satisfacción laboral específicamente en Argentina ya que se hallan investigaciones sobre estas variables y esta población relacionadas en Latinoamérica en general pero ninguna que se especifique en la población argentina.

Relevancia práctica

A partir de la revisión bibliográfica, se establece que la satisfacción laboral tiene relación con la presencia de estrés en los trabajadores; la relación de ambas variables analizadas derivaría en la necesidad de poner en práctica programas orientados al control de los factores estresantes. Siendo así y luego de la confirmación de la hipótesis se podría pensar que dicha relevancia le podría servir, por ejemplo, al sistema de salud, a EANA (Empresa Argentina de

Navegación Aérea) y a aquellos profesionales encargados a la salud de los controladores de tránsito aéreo programas de políticas públicas, instrumentos de medición, estrategias de los controladores, a la organización institucional. Por otro lado, a la promoción y prevención de la salud, de los controladores a quienes les interesa, cómo llevarlo a cabo y prevención sobre la sobrecarga que su trabajo conlleva.

Relevancia social

El estrés laboral es una variable que puede generar el surgimiento de patologías en los individuos. Esto generó interés en investigaciones sobre el tema y en la sociedad en general, debido a que conlleva al malestar de la población y, en consecuencia, a la pérdida de productividad y en los resultados de organizaciones, lo cual en el ambiente aeronáutico puede significar una catástrofe. Esto generaría una sociedad más equitativa, construiría mejores ciudadanos y mejoraría el servicio y salud aeronáutica.

Marco teórico

Capítulo 2. Burnout y satisfacción laboral.

El término Burnout es uno de los más estudiados e investigados en la psicología. Este mismo está siendo investigado y utilizado en varios campos dentro de esta disciplina, tales como el ámbito educacional, clínico, laboral, entre otros.

En este capítulo, se describen las definiciones de burnout, comenzando por la definición de estrés, estrés laboral, burnout y satisfacción laboral, las cuales serán necesarias para comprender esta investigación.

1. Estrés laboral y burnout.

1.1. Concepto de estrés.

En 1930, el médico Hans Selye, siendo un estudiante de segundo grado de su carrera, observó que los pacientes que estudiaba presentaban síntomas similares entre ellos, sin importar qué enfermedad esté padeciendo. Selye denominó a este fenómeno como “el síndrome de estar enfermo”. En su comienzo, para Selye estrés significa una respuesta ante al estímulo, que recibía el nombre de estresor, el cual es el causante del estrés. Este autor realizó investigaciones con ratas de laboratorio en donde observó las alteraciones orgánicas que presentaban los animales luego de estar expuestos a estresores luego de un tiempo prolongado a las cuales llamó “Estrés biológico”; estas alteraciones incluyen elevaciones de las hormonas suprarrenales, la atrofia del sistema linfático y úlceras gástricas. A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas, con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas. Finalmente, luego de finalizar sus investigaciones, Selye llegó a la conclusión de que las alteraciones físicas no son los únicos agentes que influyen en el organismo para generar estrés sino que, en el caso de los humanos, también influyen aquellas características sociales y condiciones del ambiente en donde está situado el individuo. Estas variables influyentes requieren la capacidad de adecuación y provocan estrés (Sanchez, 2010).

Es así como Selye, en 1956, definió el estrés como “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” y “el estado que se produce por un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos que se inducen dentro de un sistema fisiológico” (Ortega Villalobos, 1999). Lazarus y Folkman, en 1986, definieron al estrés como un concepto organizador que se utiliza para entender un grupo de fenómenos adaptativos humanos y animales. Se produce estrés cuando el sujeto valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal (Atalaya, 2001).

Atalaya (2001) refiere al concepto de estrés como un estado de tensión y presión que surge ante situaciones exigentes del medio y que el individuo considera que están por encima de sus alcances y recursos; estas situaciones aparecen de diferentes maneras y afectan al individuo. Los que sufren de estrés pueden sentir ansiedad y sufrir enfermedades crónicas, también puede producir trastornos físicos, los cuales exigen al organismo su adaptación para superar esa situación de manera rápida.

Sánchez et al., (2001) teorizan que el estrés no es negativo, al motivarnos a ser mejores en el ámbito de trabajo y también en nuestra vida, lo definen como un factor positivo, ya que provoca satisfacción laboral y mejora la productividad en cuanto al trabajo. Por otro lado, refieren que cuando el factor de estrés se comporta de forma negativa comienza a perjudicar a la persona y tiene como consecuencia alteraciones físico-psíquicas.

Muchos autores comenzaron a definir al estrés desde distintas miradas y disciplinas, dentro de ellas la psicología, la cual comenzó a estudiar este fenómeno desde sus distintos ámbitos de trabajo.

1.2. Estrés laboral

El estudio del estrés laboral en psicología resultó de gran interés por sus efectos negativos en los trabajadores, en su salud y en las organizaciones. Hoy en día, nos encontramos ante un mundo donde uno de los estresores más presentes es el inestable y competitivo mundo laboral y la crisis económica que nos afecta a todos.

El estrés laboral fue definido como la consecuencia de los factores psicosociales de riesgo, siendo estos factores aquellas condiciones tanto intralaborales como extralaborales y del individuo que generan la aparición del estrés, o como riesgo psicosocial, el cual tiene “alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo”. El estrés es entendido como la adaptación del ser humano a demandas externas, a la capacidad del organismo para hacerle frente y a un estado del organismo con síntomas físicos, psicológicos, etc. (Osorio, & Cardenas Niño, 2016).

Según Martínez (2020), el estrés laboral implica respuestas psicofisiológicas por la percepción de un factor amenazante o factores psicosociales que afectan al individuo y a la empresa en la cual se encuentra. Este estrés conlleva una sensación de angustia, cansancio e intranquilidad, dificultades para tomar decisiones y problemas crónicos como cardiopatías, aumento de tensión arterial, entre otros. Este estrés se considera como una experiencia subjetiva de un sujeto ante la impresión de demandas excesivas y amenazantes, que están fuera de su control pero no solo afecta a la salud y bienestar, sino que causan efecto en la actividad laboral y su entorno.

Lazarus y Folkman (1986), plantean que el estrés laboral es producido cuando los individuos consideran que las demandas laborales superan o exceden los recursos de adaptación de ellos ante esa situación. En consecuencia, el estrés laboral hace referencia a un proceso de interacción complejo determinado por las características del trabajador y del ambiente laboral (De Quirós Aragón & Labrador Encinas, 2007).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2004) define el estrés laboral como la relación que tiene el individuo con las exigencias y las presiones en el ámbito laboral que superan sus conocimientos y capacidades, poniendo a prueba sus capacidades para enfrentar aquellas situaciones. Este estrés es el resultado ante las exigencias y presiones a las que se somete el individuo. Las causas de este tipo de estrés son una mala organización y gestión en el trabajo, el exceso de exigencias y presiones, la dificultad de los trabajos y la forma de abordarlos, no contar con suficiente apoyo de sus pares,

no tener control de la actividad llevada a cabo, el poco control y pocas tomas de decisiones en la actividad, las características del puesto (tareas monótonas, aburridas, repetitivas, desagradables, su escasez o excesos y plazos estrictos), la carga horaria, salario, entre otros. El estrés laboral afecta a cada persona de forma diferente pero, generalmente, genera un comportamiento disfuncional en el trabajo y genera una mala salud, tanto física como psicológica. Cuando un sujeto está sometido a largos periodos de estrés, no logra mantener un balance entre su vida laboral y personal, logrando cambios en su humor, teniendo problemas para dormir y disfrutando menos su trabajo, puede consumir sustancias como alcohol, drogas y tabaco; afecta al sistema inmunológico del sujeto, siendo más sencillo que sufra alguna condición física. Este estrés también afecta la empresa en la cual el sujeto se desenvuelve en sus actividades laborales, logrando que no lleguen a cumplir sus objetivos por la baja productividad y motivación de sus trabajadores, amenazando así a su supervivencia en un mercado competitivo.

Dentro de las distintas consecuencias negativas por el estrés laboral, uno de los más estudiados en la psicología en la actualidad es el síndrome de burnout o de “estar quemado” con el trabajo (De Quirós Aragón & Labrador Encinas, 2007).

1.3 Síndrome de burnout

La primera vez que se utilizó el término “burnout” fue en 1961, el autor Graham Green escribió una obra titulada “A burnout case” donde narra la historia de un arquitecto que, atormentado por la repetitividad de su trabajo, decide dejarlo todo y mudarse a África en búsqueda de su felicidad (Lovo, 2020). Unos años después, Freudenberg (1974) retoma este término al observar un grupo de trabajadores en una clínica de New York, en la cual él era voluntario, con las mismas características después de un año de trabajo repetitivo tales como: pérdida de energía, desmotivación, falta de interés por todo el trabajo, lo cual desemboca en síntomas de agotamiento que llevaban a cuadros de ansiedad y depresión. Estos empleados continuaban haciendo su labor pero sin motivación alguna, siendo agresivos y apáticos con los pacientes de la clínica, asignando a los mismos, culpa por los problemas que ellos

padecían. Freudenberger eligió la misma palabra Burnout (“estar quemado”, “consumido”, “apagado”) para describir la sintomatología de los voluntarios de la clínica y refiere al burnout como la sensación de fracaso y al desgaste provocado por las demandas excesivas del trabajo (Carlin & De los Fayos, 2010).

Edelwich y Brodsky (1980) describen al burnout como la disminución gradual de idealismo, energía y propósito de la gente como resultado de las condiciones de su trabajo. Estos autores hablan sobre cuatro fases por las que pasa todo individuo cuando experimenta el síndrome de burnout:

1. Entusiasmo, caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción de peligro.
2. Estancamiento, el cual aparece luego de no cumplirse aquellas metas originales, empezando a aparecer la frustración.
3. Frustración, en la que comienzan a surgir problemas emocionales, físicos y conductuales, con lo que esta fase sería el núcleo central del síndrome.
4. Apatía, que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración (Alvarez, 2011).

Más tarde, Maslach y Jackson (1981) definieron al burnout como un “trastorno adaptativo crónico, asociado a las demandas psicosociales que requiere el trabajo directo con personas, experimentando un desequilibrio prolongado entre las demandas y los recursos de afrontamiento”. Según las autoras, burnout es la respuesta al estrés laboral que se genera luego de una evaluación cognitiva debido a que las estrategias de afrontamiento no son suficientes para reducir el estrés laboral (Esteras et al., 2014).

En la actualidad, la mayor parte de los trabajos de investigación parten de la propuesta de Maslach y Jackson (1981), las cuales teorizan que el síndrome de “Burnout” es un estado psicológico de agotamiento emocional y despersonalización relacionado a la desmotivación, baja autoestima, sentimientos de fracaso y disminución del rendimiento. Al publicar el cuestionario de autoinforme de la evaluación del burnout (Maslach y Jackson, 1986), se considera a este síndrome como un constructo multidimensional que

está constituido por tres dimensiones: Despersonalización, agotamiento emocional y baja realización personal (Esteras et al., 2014).

Burke (1987) introdujo nuevos términos que pretendían completar las definiciones de Maslach. Este autor explica el Burnout como el proceso de adaptación del estrés laboral, que se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento (Martinez Perez, 2017).

Según las definiciones de Burnout por los autores Maslach y Jackson (1981), y Burke (1987), se puede observar una comparación. Para este último, la frialdad o distanciamiento emocional, así como el aislamiento, son factores a considerar. Esto se observa en el “inventario para la evaluación del burnout” de Maslach y Jackson (1981), en la dimensión de despersonalización, en su ítem 11: “Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente”. Si este ítem tiene un rol relevante en los esquemas de hipótesis, se podría incluir como parte de la definición de estrés.

Otra definición de burnout es la de los autores Gil Monte y Peiró (1997), los cuales lo definieron como una consecuencia del estrés crónico, en donde la persona experimenta una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes negativas, los cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales. Schaufeli y Enzmann (1998), definieron burnout como un estado mental relacionado con el trabajo, negativo, persistente y que se manifiesta por un sentimiento de incompetencia, malestar, desmotivación y disfuncionalidad laboral (Lovo, 2020).

Dimensiones del burnout

Maslach y Jackson (1981) definieron al síndrome de burnout como un síndrome psicológico que comprende:

Agotamiento emocional: Caracterizado como el agotamiento de los recursos emocionales y sentimientos de estar agotado emocional y psicológicamente. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás (Díaz Bambula, Gómez, 2016).

Despersonalización: Es la respuesta negativa, insensible y excesivamente fría frente al otro. Es el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia las personas con las cuales se trabaja. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto se muestra cínico, irritable e irónico tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral a sus clientes o pacientes y a sus compañeros de trabajo (Apiquian, 2007).

Realización personal reducida: Refiere a una evaluación negativa de los logros personales en el trabajo y con las personas, generando que las personas se sientan descontentas consigo mismas e insatisfechas con sus logros en el trabajo. Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Genera la evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión, una baja autoestima, impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión (Apiquian, 2007).

Este modelo multidimensional contempla al agotamiento como dimensión única (agotamiento) y la amplía agregando otras dos dimensiones: respuesta hacia la demás (despersonalización) y la respuesta hacia uno mismo (realización personal reducida). Estos tres componentes han estado presentes en la mayoría de definiciones de burnout (Maslach y Jackson, 1997).

Consecuencias del burnout

La mayoría de las consecuencias del Burnout son de carácter emocional, según los estudios de Maslach, dichas consecuencias están relacionadas con la depresión (sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima, irritabilidad, disgusto, agresividad). Los síntomas cognitivos han sido menos estudiados aunque son de gran importancia, ya que en el comienzo del desarrollo del síndrome, hay una incoherencia entre las expectativas laborales y lo real, lo que lleva a una frustración y depresión de índole cognitiva, que es una de las características del síndrome (Martinez, 2017).

En cuanto al área conductual la consecuencia más importante es la despersonalización. Las consecuencias del síndrome en este aspecto se pueden sintetizar en:

- 1) la pérdida de acción preactiva;
- 2) las soluciones que llevan al consumo aumentado de estimulantes, abusos de sustancias y, en general, hábitos dañinos para la salud.

La persona llega a manifestar síntomas como cefaleas, dolores musculares (sobre todo dorsal), dolores de muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño. En general, pueden aparecer y/o aumentar los trastornos psicosomáticos y la fatiga crónica, síntomas que pueden deteriorar la salud, siendo que la persona se sienta sin energía (Martínez, 2017). Otra consecuencia de este síndrome son las alteraciones en el sueño, según un estudio realizado por Miro et al. (2007) se puso de manifiesto que los despertares nocturnos, menos horas de sueño y en general una mala calidad del sueño se relacionan de manera directa con el agotamiento emocional, ya que no permite que el sueño cumpla su facultad restauradora (Campo, Ortegón, 2012).

En otro orden, las consecuencias sociales se relacionan con la organización del trabajo que desarrolla el sujeto, siendo la más importante su reacción tendente al aislamiento y su desprecio de cualquier forma de interacción social. También se ha observado que las personas con altos niveles de Burnout tienen menos satisfacción con la pareja y las conductas en el hogar son de irritación, disgusto y tensión (Martínez, 2017).

2. Satisfacción laboral

En la literatura, existen diferentes maneras de conceptualizar la satisfacción laboral en dependencia a las distintas teorías postuladas por los distintos autores.

En 1935, Hoppock realizó las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral y la definió como una combinación de circunstancias

psicológicas, fisiológicas y ambientales que hacen que una persona diga con sinceridad que está satisfecha con su trabajo. De acuerdo a este enfoque, aunque la satisfacción laboral está bajo la influencia de muchos factores externos, sigue siendo algo interno que tiene que ver con la forma en que se siente el empleado. Es decir, la satisfacción laboral presenta un conjunto de factores que provocan un sentimiento de satisfacción. Vroom (1964), en su definición de satisfacción laboral, se centró en el papel del empleado en el lugar de trabajo. Así define la satisfacción laboral como las orientaciones afectivas por parte de los individuos hacia los roles laborales que desempeñan actualmente (Aziri, 2011).

Posteriormente, Locke (1976) considera que la satisfacción en el trabajo es un estado emocional agradable o positivo que resulta de la evaluación que realiza una persona sobre su trabajo o sus experiencias en el trabajo. Extremera et al., (2005) entiende a dicha variable como una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo en general o hacia alguna faceta de éste, la cual es positiva.

También, es de considerar que distintos autores, tienen definiciones que destacan diversos aspectos del fenómeno. Para Pujol-Cols, Dabos (2018) hay varias maneras de definir la satisfacción laboral, siendo esta el resultado de procesos emocionales o, también, cognitivos, como lo define Fisher (2000) indicando que la satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo. Weiss (2002) define este término como un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo. Brief (1998), consideran que la satisfacción laboral emerge tanto de procesos emocionales como cognitivos, a través de los cuales el sujeto evalúa su experiencia en el trabajo. En esta línea, Thompson y Phua (2012), sostienen que el estudio de la satisfacción laboral se da en términos de dos categorías distintas; por un lado, se encuentra la satisfacción laboral cognitiva, la cual surge como resultado de un proceso de evaluación más consciente de las características del trabajo y de su comparación con un estándar cognitivo (Moorman, 1993). Por el otro, está la llamada satisfacción laboral afectiva, la cual constituye un constructo unidimensional y es

representativa de una respuesta emocional positiva del empleado hacia el trabajo como un todo (Pujol-Cols, J. y Dabos, G.E., 2018).

Es de destacar que, el debate sobre la definición de satisfacción laboral, se inicia con una distinción entre circunstancias psicológicas, fisiológicas y ambientales. Para luego, explicarlo desde una perspectiva psicológica tanto emocional como racional. Aquí se evidencian las distinciones entre autores como Weiss (2002) entendiendo al fenómeno como de base en juicio evaluativo y, Fisher (2000) quien asegura que es una respuesta de base afectiva. A priori, se puede suponer que, la satisfacción laboral, cuenta con ambas dimensiones en simultáneo.

Bilbao y Vega (2010) consideran que las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador coinciden con la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo. Estas características personales son las que determinan los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción, como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico. Estas características limitan las expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionan los umbrales mencionados.

Asimismo, Bilbao, Vega (2010) sostiene que, el bajo salario, malas relaciones interpersonales, malas condiciones de trabajo, generan insatisfacción (considerando su test, serían punto 1, 3 y 7). Por otro lado, los factores que generan satisfacción son, realización exitosa del trabajo, reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros, promociones (ascenso) en la empresa (4, 10).

2.1. Teoría bifactorial de la satisfacción laboral de Herzberg (1959)

Herzberg (1959) plantea dos grupos de aspectos laborales que influyen en el trabajo. Los primeros son las condiciones de trabajo (condiciones extrínsecas) como el salario, las políticas de la empresa, el entorno físico, la seguridad del trabajo, entre otras. El segundo grupo de aspectos son los motivacionales (condiciones intrínsecas), lo que incluye el contenido del puesto

de trabajo, responsabilidad, los logros, etc. Según este modelo, los factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos (Bilbao y Vega, 2010).

Factores Motivadores	
Factores que cuando van bien producen Satisfacción	Factores que cuando van mal no producen insatisfacción
Satisfactores	- Realización exitosa del trabajo - Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros - Promociones en la empresa, etc

Factores Higiénicos	
Factores que cuando van bien no producen Satisfacción	Factores que cuando van mal producen insatisfacción
Insatisfactores	- Status elevado - Incremento del salario - Seguridad en el trabajo, etc - Malas relaciones interpersonales - Bajo salario - Malas condiciones de trabajo, etc

La satisfacción laboral solo se ve generada por los factores intrínsecos (los cuales Herzberg llama “factores motivadores”), mediante la presencia de estos. En tanto, la insatisfacción laboral se produce por los factores extrínsecos (a los que Herzberg llamó “factores higiénicos”), si no se encuentran presentes.

Para Herzberg (1959), la motivación de las personas se explica a través de dos factores:

- Factores higiénicos: involucran las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el sueldo, las políticas de la empresa, los reglamentos de la empresa, las oportunidades existentes, etc. Representan aquellos factores que las empresas utilizan para lograr la motivación del personal. Cuando estos factores son buenos, se evita la insatisfacción, ya que su influencia en el comportamiento no eleva la satisfacción de manera sustancial y duradera. Cuando no son existentes, producen insatisfacción y se denominan entonces factores de insatisfacción.

- Factores motivacionales: Son aquellos factores que tiene que ver con el contenido y las tareas del puesto. Tiene que ver con sentimientos de responsabilidad, realización, evolución y de reconocimiento profesional, correspondiente a la ejecución de tareas que tienen importancia en el trabajo. Cuando los factores motivacionales son buenos, elevan la satisfacción de modo sustancial, cuando son precarios, provocan la pérdida de satisfacción. Estos factores motivadores provocan una satisfacción que siempre perdurará (Giovannone, 2012).

3. Controladores de tránsito aéreo.

En este apartado, se describe el trabajo de los controladores de tránsito aéreo y por qué se considera importante el estudio del burnout y la satisfacción laboral en esta área.

Smith, R. (1980), como se cita en Zamora (2019), define que el Control de Tráfico Aéreo “es el trabajo de hacer malabarismos con aviones y tomar decisiones rápidas en las que miles de vidas dependen de estas, esto tiene consecuencias considerables de las enfermedades relacionadas con el estrés, provoca pesadillas y ansiedad aguda”.

El objetivo principal de los servicios de control del tránsito aéreo, según EANA (Empresa argentina de navegación aérea), es prevenir colisiones entre aeronaves y obstáculos en el área de maniobras. Asimismo, acelerar y mantener ordenadamente el movimiento del tránsito aéreo. La OACI (Organización de Aviación Civil Internacional), establece que un controlador de tránsito aéreo debe dar su servicio de acuerdo a tres principios: seguridad, orden y fluidez. Sus actividades son dar indicaciones a las aeronaves volando en un espacio aéreo definido con el objetivo de mantener los vuelos seguros y ordenados, así como las operaciones expeditas. Emite autorizaciones de aterrizaje y despegue, proporciona información esencial de condiciones meteorológicas o de tránsito, acepta o transfiere comunicación y control a otras dependencias o sectores, coordina con otras dependencias o sectores,

resuelve emergencias, maneja equipos de comunicación y vigilancia radar, maneja información técnica de planes de vuelo y aviación en general, monitorea y procesa información rápidamente y es necesario que tome decisiones en poco tiempo y sin posibilidad de error (Dirección de tránsito aéreo, 2004).

Ribeiro, V. et. al. (2011), determina que el control de tránsito aéreo es un servicio prestado por los controladores de tránsito aéreo para guiar a los pilotos, tanto en tierra como en aire, para que el tráfico aéreo sea seguro, ordenado y, si es posible, rápido. Los controladores dan indicaciones sobre direcciones, rumbos, velocidad, régimen de ascenso y régimen de descenso y autorizaciones de vuelo en función de las características de las aeronaves y de las condiciones del tráfico aéreo.

Malpica, H.M.D (2010) describe que los controladores de tránsito aéreo tienen un trabajo demandante ya este mismo necesita, para ser llevado a cabo con responsabilidad, un alto nivel de conocimientos, experiencia y un buen uso de habilidades como la atención, memoria, razonamiento lógico, toma rápida de decisiones y percepción espacial. En este trabajo, se puede tener bajo control muchas aeronaves durante procedimientos críticos tales como despegue y aterrizaje, llevando miles de vidas bajo su responsabilidad.

Zamora (2019) considera al control de tráfico aéreo como una de las profesiones más propensas al estrés por la carga que esta conlleva. Para la autora, el estrés en los controladores de tráfico aéreo prevalece por más tiempo debido a que viven en un constante temor a enfrentar condiciones de trabajo variables, lo cual en caso de presentarse un incidente menor les afecta por días e incluso semanas.

Las tareas que los controladores deben de cumplir, según Zamora (2019) son:

- Apego a la normatividad (acuerdos internacionales, leyes, reglamentos, manuales, cartas acuerdo, espacios aéreos, métodos, procedimientos)
- Monitorear y procesar información rápidamente.

- Planificar y prever situaciones inesperadas.
- Tomar decisiones en poco tiempo.
- Emitir instrucciones claras y precisas, sin posibilidad de confusión.
- Saber la identidad de cada aeronave debe conocerse en todo momento, para que no puedan confundirse entre ellas.
- Conocer siempre la posición de todas aeronaves para garantizar la seguridad.
- Ser capaz de ocuparse del tránsito sin ayuda de la máquina.
- Comunicarse mediante fraseología estándar.
- Manejar equipos especializados de vigilancia radar, información meteorológica y comunicaciones.
- Estar al tanto de las condiciones geográficas del espacio en el que están trabajando.
- Proporcionar información esencial de condiciones meteorológicas o de tránsito.
- Aceptar o transferir comunicación y control a otras dependencias o sectores.
- Conocer la ruta, nivel de vuelo, velocidad de cada aeronave, así como los cambios propuestos en el plan de vuelo.
- Coordinar con otras dependencias o sectores.
- Resolver emergencias o problemas.
- Manejar información técnica de planes de vuelo y aviación en general.
- Conocer las capacidades de las aeronaves.
- Resolver todos los conflictos potenciales con cada aeronave, antes de transferirlos.
- El controlador debe conocer la correcta serie de medidas en todas circunstancias.

Se podrían considerar como principales factores estresores a: (1) planificar y prever situaciones inesperadas; (2) tomar decisiones en poco tiempo; (3) resolver todos los conflictos potenciales con cada aeronave, antes de transferirlos; (4) ser capaz de ocuparse del tránsito sin ayuda de la máquina.

Vale aclarar, que son habilidades que, no están estandarizadas como otro tipo de conocimiento (matemático, física, etc.), y que responden a una necesidad de adaptación del individuo respecto al entorno.

En este sentido, Zamora (2019) propone que el individuo puede tener reacciones de estrés excedidas las cuales, se manifiestan cuando “el individuo está inmerso por el evento y el organismo se ve excitado por las respuestas” (p. 23). Al respecto, existen cuatro reacciones principales:

- La reacción de shock sucede como una respuesta inmediata a la repentina aparición del peligro, en todas las esferas de la mente: cognitiva, afectiva, psicomotor.
- La reacción de agitación desordenada.
- Escapar del pánico.
- Reacción automática.

Es para considerar que, el burnout es un proceso de agotamiento emocional (Maslach, Jackson, 1981) y, por tanto, tales reacciones de estrés, pueden ser acontecimientos circunstanciales. Frente a varios episodios de shock y sus reacciones asociadas, podría producirse un agotamiento emocional.

Martinussen, Richardsen (2006) señalan que las características del trabajo de los controladores son estresantes. La carga de trabajo suele ser alta y no puede ser manejada en condiciones normales, los turnos de trabajo pueden ser largos y cambiantes (tanto en la mañana como en la noche), la responsabilidad es muy alta, deben tener cuidado con la seguridad de las aeronaves y los errores pueden tener consecuencias desastrosas.

A través de la comunicación con una referente de Recurso Humanos de EANA, se pudo detallar distintos aspectos sobre la práctica profesional de controladores/as aéreos.

Por un lado, se cuenta en el Aeropuerto Ezeiza, con talleres obligatorios con recomendaciones para conciliar el sueño. En este sentido, se utiliza como documentación guía, el documento propuesto por EUROCONTROL, “*Gestión de la Fatiga y el Sueño*”. *Estrategias personales para reducir los efectos de la*

fatiga en el control de tránsito aéreo” (s.f.). Es importante tener en cuenta que, estos talleres, son parte de la carga horaria de trabajo.

También, la informante sostiene que, piensan en otras planificaciones, como la disminución de la luz, en horarios finales de trabajo, implementación de ejercicio físico, entre otras. Todo lo anterior, pone en evidencia que el trabajo de controlador/a de tránsito aéreo, es altamente estresante y supone, tal como sostiene Smith (1980) malabarismos constantes, y por tanto, demanda un rol activo por parte del área de Recursos Humanos, para reducir este factor.

Estado del arte

Capítulo 3

En este capítulo se muestra una revisión de antecedentes respecto a estudios que evalúan la relación entre estrés y satisfacción laboral.

Aguirre Mas, et al. (2018) en “Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile”. Este antecedente, es el único encontrado en castellano sobre el objeto de estudio de la presente tesina. La investigación tiene como objetivo hallar la relación entre el burnout, el estrés laboral, la satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia en controladores de tráfico aéreo. Asimismo, consideran variables diferenciales: edad, sexo, estado civil, permanencia laboral, tipo de contrato y presencia o ausencia de hijos. Con lo que respecta a la metodología, la investigación es de tipo descriptivo-correlacional de corte transversal. Se aplicaron los Cuestionario: MBI-GS de Burnout, Instrumento de Medición de detonantes de Estrés Laboral para pilotos (IMDELP) y el Cuestionario Conflicto Trabajo-Familia. La muestra fue de 161 personas, mediante muestreo intencional (Aguirre Mas, et al., 2018). Por tanto, no sería representativa.

Los resultados del relevamiento indican respecto a Niveles de Burnout, bajo en un 44.2%, alto en 27.3%, y crítico 26.1% (Aguirre Mas, et al., 2018). Por otro lado, considerando la variable edad, los autores concluyen:

Se encontraron diferencias significativas en la dimensión agotamiento según el rango de edad ($F=2.989$; $p=.021$). Los controladores aéreos en el rango de edad de 53 a 63 años reportan menor grado de agotamiento que los menores a 53 o mayores a 63 ($F=4.408$; $p=.044$). No se hallaron diferencias en cinismo ni en eficacia personal según la edad ($p>.05$) (p. 244).

Se puede inferir que, los grupos etarios de menor edad, cuentan con mayor agotamiento mental, que implica la base del fenómeno Burnout. Asimismo, también se encuentra diferenciales en el género:

También se hallaron diferencias significativas según el sexo: las mujeres tienden a percibir más agotamiento que los hombres ($F=4.408$; $p=.044$). No se hallaron estas diferencias según el sexo en las dimensiones cinismo y eficacia personal ($p>.05$) (p. 244).

Además, se avanza con la relación entre satisfacción laboral y edad. En este sentido, aseguran que “solo el grupo con mayor edad ($=64$) puntúa más alto en todas las dimensiones de satisfacción ($F=1.801$; $p=.131$)” (p. 245). Sucede lo inverso que los factores estresores o de agotamiento: a mayor edad, una mayor tendencia a la satisfacción laboral.

Por otro lado, respecto a la relación estrés laboral y satisfacción, los autores, proponen una relación inversa: “A mayor agotamiento menor satisfacción laboral y viceversa; y a mayor cinismo menor satisfacción laboral y viceversa. Ocurre lo contrario con la eficacia personal, mientras mayor es la satisfacción laboral también será mayor la eficacia personal y viceversa” (p. 245).

Por último, considerando el estrés laboral, relacionan al mismo con estresores vinculados al ambiente físico, factores organizacionales y extra organizacionales:

Se encontró que a mayor percepción favorable respecto a las relaciones interpersonales que se dan en el trabajo, disminuye la percepción de agotamiento en los controladores de la muestra y viceversa. Por el contrario, aumenta el reporte de agotamiento a medida que aumentan los estresores laborales relacionados con el ambiente físico, con los factores organizacionales y con los extra organizacionales (p. 245).

Aquí se coincide con la propuesta de Bilbao, Vega (2010), quienes sostienen que el reconocimiento por parte del entorno sobre el trabajo realizado, es un factor de satisfacción. De manera que, si el estrés tiene una relación negativa con la satisfacción, sería esperable que las variables

relacionadas con las relaciones interpersonales, disminuyan el agotamiento del personal.

Espinoza Huaranga (2018) en su tesis “Estrés laboral y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash”, tiene como objetivo determinar la incidencia del estrés laboral en la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash. Es una investigación de tipo descriptivo, no experimental, de corte transversal y su diseño es correlacional. La población estuvo conformada por 175 colaboradores. La recolección de datos se realizó a través de las encuestas como instrumento. El resultado fue que “el estrés influyó en la satisfacción laboral”.

Vásquez Gómez, Parco Carhuapoma (2018), en su tesis de “Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018”. Su objetivo es establecer la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018. Esta investigación es de tipo descriptivo y correlacional, de enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 38 trabajadores que constituyen el total de profesionales del Centro de Salud Tambo-Ayacucho. Los instrumentos utilizados para medir la variable “estrés laboral” fue el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y para la variable “satisfacción laboral” la escala tipo Lickert de Sonia Palma Carrillo (SL-PC). Los resultados definieron:

El 44,7% de los trabajadores tienen un bajo nivel de signos de estrés, seguido del 39,5% con nivel medio y el 15,8% con bajo nivel; en relación a la satisfacción laboral, el 92,1% afirma tener alta satisfacción, mientras que el 7,9% dice que es mediana satisfacción; se concluye que existe una relación débil ($Tau\ B = 0,291$) entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Tambo, el valor $p=0.064$, confirma la aceptación de la hipótesis nula. (p. 10)

Se observa que la problemática de la relación entre el estrés y la satisfacción laboral tiene que ver con cuestiones del entorno al cual se someten los individuos, dada las diferencias de resultados.

Teran Tejada (2022) en “El estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca”, tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios: estrés laboral (OIT – OMS) y satisfacción laboral (SL-SPC). Los resultados de la investigación dieron que “la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca es inversa ($r = -0.612$) y significativa ($\text{sig.} = 0.001$)” (p. 2). De esta manera, se puede proponer que, a menor estrés, mayor satisfacción laboral y viceversa.

Bolaños Valenzuela (2022) en su proyecto de investigación “Nivel de estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un centro de salud de segundo nivel de atención”, tiene como objetivo evaluar el nivel de estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un centro de salud de segundo nivel de atención. Esta investigación es de tipo descriptivo, no experimental, correlacional, de corte transversal. Se utilizaron los siguientes instrumentos; el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y para satisfacción laboral, la segunda versión del “Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23” (Bolaños Valenzuela, 2022). En los resultados, “se identificó que el 7 % de los profesionales manifiestan sentir estrés y en los resultados de satisfacción laboral, que el 81% de profesionales se encuentran satisfechos laboralmente. Con un valor p menor al nivel de significancia (0.05), en el presente trabajo, se concluye que el nivel de estrés laboral tiene una correlación fuerte e inversa con la satisfacción laboral en todas sus dimensiones” (p. 6).

Saavedra Vargas (2021) en “Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud de la Micro Red de Anta – Cusco 2021”, tiene como objetivo detectar la relación entre Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de los centros de salud de la micro red Anta - Cusco 2021. La investigación tiene un diseño no experimental transversal descriptiva correlacional de tipo cuantitativo y se aplicaron los cuestionarios de Estrés

Laboral y de Satisfacción Laboral. Sus resultados señalan una presencia de relación inversa y estadísticamente significativa.

Palomino Quispe (2022) en su tesis “Estrés y satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Subregional de Andahuaylas, 2021”, establece como objetivo conocer la relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del Servicio de Emergencia del HSRA, 2021. Es una investigación de enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal, de nivel descriptivo y alcance correlacional. Los instrumentos fueron cuestionarios para medir la variable estrés laboral y satisfacción laboral. Los resultados obtenidos muestran evidencia de que existe una relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. La investigación obtuvo resultados similares a las anteriores investigaciones: “A mayores valores de estrés laboral, encontraremos menores niveles de satisfacción laboral” (p. 7).

Alvarez Rojas (2021) en “Estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020”, tiene como objetivo determinar el efecto del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020. Esta investigación es de tipo correlacional, no experimental y cuantitativa. Sus conclusiones describen que el estrés laboral afecta de forma significativa a la satisfacción laboral a un nivel de significación del 0.045 y una correlación Rho de Spearman negativa baja de - 0.336.

Cabay-Huebla, Noroña-Salcedo, Vega-Falcón (2022) en su tesis “Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba”, tienen como objetivo determinan la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital General Riobamba, de Ecuador, durante la pandemia de COVID-19. Es un estudio transversal, correlacional y descriptivo, se aplicaron los cuestionarios “Cuestionario sobre estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud”, y el “Cuestionario de satisfacción laboral S20/23”. En los resultados, los autores describen que “no hubo relación

en el análisis de configuración entre el estrés y la satisfacción laboral; lo que se encontró fueron inferencias entre los diferentes factores de ambos cuestionarios. No existió una relación estadísticamente significativa entre el estrés y la satisfacción laboral” (p. 2).

Cumbicus Astudillo, et al. (2023) en “Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal de la clínica ecuatoriana San Pablo”, define como objetivo del estudio relacionar el estrés laboral con la satisfacción del personal de salud de la clínica San Pablo, de la ciudad de Loja, en Ecuador. En cuanto a la metodología, es un estudio de tipo observacional, transversal, analítico y prospectivo, correspondiente al nivel relacional. Se aplicaron dos encuestas: el Cuestionario del estrés laboral de la OMS/OIT (2006), y el Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá. Como resultados, se concluyó que la exposición al estrés laboral observado en el grupo poblacional influyó positivamente en la satisfacción del trabajo, con lo que la tensión laboral fue percibida de manera beneficiosa permitiendo adaptabilidad y complacencia.

Metodología

Capítulo 4

Diseño

Esta investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, ya que se realizó un procedimiento estructurado para la medición de variables, se elaboró una hipótesis y se llevó a cabo un análisis estadístico; de tipo no experimental, ya que no se manipularon las variables en cuestión y no se trabajó con grupo experimental y grupo control; de temporalidad transversal, donde los protocolos de administración en un solo momento; su alcance es correlacional, ya que se relacionan las dos variables.

Participantes

La muestra estuvo conformada por 72 controladores aéreos, cuyas edades comprenden entre los 25 y 60 años. Se trata de una muestra no probabilística, ya que los sujetos fueron seleccionados en base a los criterios de la presente investigación. Se aplicó una fórmula para tamaño muestral de poblaciones finitas (Aguilar-Barojas, 2005) para luego establecer una distribución por cuotas considerando los parámetros de edad y género. Se tomaron en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de Inclusión:

- Controladores aéreos que ejercen en el aeropuerto internacional Ministro Pistarini.
- Que deseen participar en esta investigación.

Criterios de exclusión:

- Personas que no deseen participar en esta investigación.

Instrumentos

La recolección de datos se ha llevado a cabo a partir de los siguientes instrumentos: Un cuestionario sociodemográfico Ad-Hoc con el fin de controlar

aquellos factores intervinientes en la investigación pero no contemplados en los instrumentos.

Para medir estrés laboral, se utilizó “El Inventario de Burnout de Maslach (MBI)” (Maslach y Jackson, 1986). Este instrumento está constituido de 22 ítems, de tipo Likert, con cinco opciones de respuesta que van desde “*nunca*” hasta “*diariamente*”. Consta de tres escalas: Cansancio emocional (CE), Despersonalización (D) y Realización personal (RP), además de una escala para medir la distorsión.

- La escala cansancio emocional (CE) refiere al desgaste, a la pérdida de energía, al agotamiento y fatiga que se manifiesta de forma física y/o mentalmente. Abarca 8 ítem de la prueba: (2), (3), (6), (8), (12), (14), (16), (20). El puntaje máximo alcanzable en la respuesta es de 32 puntos.

- La escala “Despersonalización”(D) consiste en el cambio de actitud de las respuestas hacia otras personas, las cuales dificultan la comunicación del personal y presenta un incremento de la distancia afectiva. Abarca 7 ítem de la prueba (4), (5), (10), (11), (15), (21), (22). El puntaje máximo alcanzable en las respuestas es de 28 puntos.

- La escala “Realización Personal” (RP) comprende las valoraciones negativas hacia uno mismo y hacia el trabajo, la baja moral, la frustración en el trabajo, tanto como la evitación del contacto y las relaciones interpersonales en la actividad laboral. Abarca 7 ítem de la prueba (1), (7), (9), (13), (17), (18), (19) El puntaje máximo alcanzado es de 28 puntos.

La clave de calificación indica 14 ítems directos, los cuales se evalúan de izquierda a derecha de 0 a 4 puntos (1, 2, 3, 5, 6, 8, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 20 y 22) y 8 ítems inversos, los cuales se evalúan de derecha a izquierda de 0 a 4 puntos (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21). Se indicará niveles de estrés cuando el puntaje llegue a 50. Para considerar estrés laboral debe obtenerse más del 50% en el resultado de la prueba del máximo de puntos posibles y así con cada una de las dimensiones. Para medir la confiabilidad y validez de dicha escala se deben restar los puntajes en todos los pares de ítem, se suman las diferencias encontradas en cada dimensión y todas ellas, se divide el puntaje

resultante de esa suma entre 7 (número de pares) para obtener la diferencia promedio y luego, ese promedio se divide entre 4 (puntos máximos posibles que califican cada ítem), para finalizar el resultado se multiplica por 10 para expresar el resultado en una escala de diez puntos, lo que se tomará como índice de incoherencia en las respuestas a la prueba o test. Siendo de 0 a 2.0 Muy Baja Más Confiable, de 2.1 a 4.0 Baja Confiable, de 4.1 a 6.0 Media Dudosa, de 6.1 a 8.0 Alta Poco Confiable y de 8.1 a 10 Muy Alta No confiable.

Para medir satisfacción laboral, se utilizó “La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction)”. Fue desarrollada por Warr et al., (1979). Su creación responde a la necesidad de escalas cortas y robustas que permitan ser completadas con facilidad por cualquier tipo de trabajador, más allá de la formación que este tenga. Debido a que es una escala muy breve, sus respuestas son muy puntuales, y que tiene vocabulario sencillo la convierten en una escala de aplicación apta para cualquiera (Siempre que posea un nivel básico de comprensión lectora y vocabulario) y no requiere que los administradores estén profundamente especializados (Pérez Bilbao y Fidalgo Vega, 2010). Sus principales características son dos: La primera de ellas es que realiza una operacionalización del constructo de Satisfacción Laboral resaltando la experiencia de los individuos que poseen un empleo remunerado. La segunda característica es que registra la respuesta afectiva al contenido del trabajo mismo. Se conforma de dos subescalas:

- Subescala de Factores Intrínsecos: Aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Está conformada por los ítems: 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14.
- Subescala de Factores Extrínsecos: Indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Está conformada por los ítems: 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15.

Las puntuaciones de dicha escala se basan en juicios subjetivos y apreciaciones personales sobre determinadas características del contexto laboral, por lo cual se ve condicionado por las características de las personas.

Por ello, esta escala no habilita a realizar un análisis objetivo acerca de las condiciones de trabajo. Sin embargo, es un buen instrumento para la recolección y análisis de las vivencias personales que los empleados tienen en esas condiciones. La valoración puede hacerse en tres niveles:

- Satisfacción general
- Satisfacción Extrínseca
- Satisfacción Intrínseca

Puntuaciones: Se asigna un valor de 1 a “Muy Insatisfecho” y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a “Muy Satisfecho”. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que mayor puntuación refleja mayor Satisfacción Laboral. La misma lógica aplica para las otras dos subescalas, a diferencia del puntaje: 7 a 49 (en Satisfacción Intrínseca); 8 y 56 (en Satisfacción Extrínseca). Para los propósitos de la presente Investigación se utilizó la versión española: Escala de Satisfacción Laboral (Pérez Bilbao y Fidalgo Vega, 2010). Los coeficientes de Alpha de Crombach corresponden:

- Para la Satisfacción general: entre .85 y .88
- Para la Subescala de Satisfacción Intrínseca: entre .79 y .85
- Para la Subescala de Satisfacción Extrínseca: entre .74 y .78

Procedimiento

Se concurrió al lugar donde los sujetos realizan sus actividades laborales y, con el permiso de los mismos, se le solicitó su participación en la investigación, siendo primero el test sociodemográfico, luego el instrumento de burnout y el de satisfacción laboral. Se aplicaron los instrumentos de forma presencial, de forma individual o grupal, de acuerdo a las posibilidades.

Análisis de los resultados.

Se realizó el análisis de los resultados con el programa “Statistical Package for the Social Sciences” (SPSS), con medidas paramétricas o no paramétricas. Se determina como criterio de significación de $p < 0.05$.

Se utilizó la medida de asociación ETA cuyo valor siempre está comprendido entre 0 y 1. El valor 0 indica que no hay asociación entre las

variables de fila y de columna. Los valores cercanos a 1 indican que hay gran relación entre las variables (IBM, 2022).

Análisis de datos

Capítulo 5

Tabla 1.

Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	29	40,3	40,3	40,3
	Masculino	43	59,7	59,7	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Nota: n = 72.

Como se puede observar en este gráfico, la muestra se encuentra conformada con 72 participantes, de los cuales 29 son del género femenino y 43 del género masculino. Se observa que son más los participantes del género masculino.

Tabla 2.

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Entre 25 y 43 años.	37	51,4	51,4	51,4
	Entre 44 y 60 años o más.	35	48,6	48,6	100,0

Total	72	100,0	100,0
--------------	----	-------	-------

Se observa la edad de la población dividida en dos grupos (entre 25 y 43 años y entre 44 y 60 años). El grupo de edades comprendidas entre 25 y 43 años está conformado por 37 participantes y el grupo de edades entre 44 y 60 años está conformado por 35 participantes.

Tabla 3.

Antigüedad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Entre 1 y 10 años	28	38,9	38,9	38,9
	Entre 11 y 20 años	15	20,8	20,8	59,7
	Entre 21 y 30 años	17	23,6	23,6	83,3
	Entre 31 o más	12	16,7	16,7	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

En esta tabla, se observa la antigüedad de los participantes en su trabajo, dividido en cuatro grupos. El primer grupo, comprendido entre 1 y 10 años de antigüedad, cuenta con 28 participantes. El segundo grupo, comprendido entre 11 y 20 años, posee 15 participantes. El tercer grupo, con años de antigüedad comprendido entre 21 y 30 años, cuenta con 17 participantes y por último, el grupo que cuenta con antigüedad comprendida entre 31 años o más, cuenta con 12 particulares.

Tabla 4.

Turnos laborales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Turno mañana	27	37,5	37,5	37,5
	Turno noche	17	23,6	23,6	61,1
	Turno tarde	28	38,9	38,9	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Esta tabla expone a los participantes en su turno de trabajo. El turno mañana, cuenta con 27 participantes. El turno noche, posee una población de 17 participantes y el turno tarde, cuenta con una población de 28 participantes.

Tabla 5.

Puntuación de estrés.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin indicadores de estrés	67	93,1	93,1	93,1
	Con indicadores de estrés	5	6,9	6,9	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

En esta tabla, se observa la puntuación de estrés que presentan los participantes en base a su trabajo. Queda en evidencia que hay 5 participantes que presentan sintomatología de estrés, mientras que los otros 67 participantes no.

Tabla 6.

Tabla cruzada, género vs. puntuación de estrés.

			Puntuación estrés		
			Sin indicadores de estrés	Con indicadores de estrés	Total
Género	Femenino	Recuento	26	3	29
		% del total	36,1%	4,2%	40,3%
	Masculino	Recuento	41	2	43
		% del total	56,9%	2,8%	59,7%
Total	Recuento		67	5	72
	% del total		93,1%	6,9%	100,0%

En esta tabla, se evidencia la puntuación de estrés en relación al género de los participantes. Se muestra que, en ambos grupos, no hay diferencias significativas en base al factor estrés. Pero el grupo que presenta más niveles de estrés es el grupo femenino con 4,9%.

Tabla 7.

Tabla cruzada, edad vs puntuación de estrés.

			Puntuación estrés		
			Sin indicadores de estrés	Con indicadores de estrés	Total
Edad	Entre 25 y 43 años.	Recuento	34	3	37
		% del total	47,2%	4,2%	51,4%

	Entre 44 y 60 años o más.	Recuento	33	2	35
		% del total	45,8%	2,8%	48,6%
Total		Recuento	67	5	72
		% del total	93,1%	6,9%	100,0%

En esta tabla, se evidencian los niveles de estrés de los participantes a partir de sus edades. Se puede observar que, en ambos grupos, no hay presencia de indicadores de estrés. Se puede concluir que la edad no es un indicador de estrés en esta población.

Tabla 8.

Tabla cruzada, antigüedad vs puntuación de estrés.

			Puntuación estrés		
			Sin indicadores de estrés	Con indicadores de estrés	Total
Antigüedad	Entre 1 y 10 años	Recuento	25	3	28
		% del total	34,7%	4,2%	38,9%
	Entre 11 y 20 años	Recuento	13	2	15
		% del total	18,1%	2,8%	20,8%
	Entre 21 y 30 años	Recuento	17	0	17
		% del total	23,6%	0,0%	23,6%
	Entre 31 o más	Recuento	12	0	12
		% del total	16,7%	0,0%	16,7%
Total		Recuento	67	5	72

	% del total	93,1%	6,9%	100,0%
--	--------------------	-------	------	--------

Se puede observar la relación existente entre la antigüedad de los participantes y su puntuación en estrés. Ningún grupo presenta un número alto en indicadores de estrés, por lo tanto se puede concluir que los años de antigüedad en la población no repercuten en sus indicadores de estrés.

Tabla 9.

Tabla cruzada, turnos laborales vs puntuación de estrés.

			Puntuación estrés		
			Sin indicadores de estrés	Con indicadores de estrés	Total
¿En qué franja horaria trabajás?	Turno mañana	Recuento	26	1	27
		% del total	36,1%	1,4%	37,5%
	Turno noche	Recuento	16	1	17
		% del total	22,2%	1,4%	23,6%
	Turno tarde	Recuento	25	3	28
		% del total	34,7%	4,2%	38,9%
	Total	Recuento	67	5	72
		% del total	93,1%	6,9%	100,0%

Se observa la relación existente entre los horarios trabajados por los participantes y su puntuación en estrés. El turno tarde es el turno con más participantes que presentan indicadores de estrés (4,2%).

Tabla 10.

Satisfacción laboral en términos generales.

¿Cómo te sentís en tu trabajo en términos generales?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho/a	1	1,4	1,4	1,4
	Insatisfecho/a	2	2,8	2,8	4,2
	Moderadamente insatisfecho/a	3	4,2	4,2	8,3
	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	12	16,7	16,7	25,0
	Moderadamente satisfecho/a	15	20,8	20,8	45,8
	Satisfecho/a	27	37,5	37,5	83,3
	Muy satisfecho/a	12	16,7	16,7	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

En la siguiente tabla, se observa la satisfacción laboral de los participantes de la muestra. El 75% de los participantes presentan satisfacción laboral. En cambio, el 8.4% de los participantes se encuentran insatisfechos laboralmente. El 16.7% de la población se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho laboralmente.

Tabla 11.

Tabla cruzada, género vs. satisfacción laboral en términos generales.

Ahora, tomando todos los ítems anteriores a consideración, ¿Cómo te sentís en tu trabajo en términos generales?	Total
---	-------

Género			Insatisfecho/a	Moderadame nte insatisfecho/ a	Moderadam ente satisfecho/a	Muy insatisfech o/a	Muy satisfecho /a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/ a	Satisfecho/ a	
Femenino	Recuento		1	2	5	0	4	4	13	29
	% del total		1,4%	2,8%	6,9%	0,0%	5,6%	5,6%	18,1%	40,3%
	Masculino	Recuento	1	1	10	1	8	8	14	43
	% del total		1,4%	1,4%	13,9%	1,4%	11,1%	11,1%	19,4%	59,7%
Total	Recuento		2	3	15	1	12	12	27	72
	% del total		2,8%	4,2%	20,8%	1,4%	16,7%	16,7%	37,5%	100,0%

La categoría que cuenta con mayor porcentaje, es “satisfecho/a” con 37,5%. De este valor, es de considerar que entre géneros, tienen un comportamiento similar. Por un lado, el género masculino, tiene un 19,4% de satisfacción, mientras que el grupo femenino, un 18,1%. No es la misma situación, que se da, en la categoría “muy satisfecho/a”. Ya que, el grupo femenino tiene un 5,6%. en contraposición a un 11,1% del grupo masculino. En este sentido, los varones que se perciben muy satisfechos con el trabajo, casi duplican a las mujeres. Lo mismo sucede con la categoría “moderadamente satisfecho/a”, en donde los del género masculino son los predominantes en esta categoría.

Tabla 12.

Tabla cruzada, franja horaria vs. satisfacción laboral en términos generales.

	¿Cómo te sentís en tu trabajo en términos generales?	Total
--	--	-------

			Ni							
			Moderadam ente	Moderada mente	Muy	Muy	satisfecho/ a, ni			
			Insatisfecho la	insatisfecho la	satisfecho/ a	insatisfech o/a	satisfecho/ a	insatisfech o/a	Satisfecho la	
¿En qué franja horaria trabajás?	Turno mañana	Recuento	1	0	6	1	7	3	9	27
		% del total	1,4%	0,0%	8,3%	1,4%	9,7%	4,2%	12,5%	37,5%
	Turno noche	Recuento	0	0	5	0	1	4	7	17
		% del total	0,0%	0,0%	6,9%	0,0%	1,4%	5,6%	9,7%	23,6%
	Turno tarde	Recuento	1	3	4	0	4	5	11	28
		% del total	1,4%	4,2%	5,6%	0,0%	5,6%	6,9%	15,3%	38,9%
Total	Recuento		2	3	15	1	12	12	27	72
	% del total		2,8%	4,2%	20,8%	1,4%	16,7%	16,7%	37,5%	100,0%

Se puede observar que el turno mañana es el grupo más satisfecho ya que cuenta con el 9,7% en la categoría “Muy satisfecho”. Al mismo tiempo, el grupo tarde es el que predomina en la categoría “Satisfecho” con el 15,3%. Ningún grupo se destaca en las categorías de insatisfacción.

Tabla 13.

Tabla cruzada, turnos laborales vs satisfacción laboral en general.

			¿Cómo te sentís en tu trabajo en términos generales?							
			Insatisfecho/a	Moderadamente insatisfecho/a	Moderadamente satisfecho/a	Muy insatisfecho/a	Muy satisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Total
¿En qué	Turno	Recuento	1	0	6	1	7	3	9	27

franja horaria trabajás?	mañana	% dentro de ¿En qué franja horaria trabajás?	3,7%	0,0%	22,2%	3,7%	25,9%	11,1%	33,3%	100,0%
	Turno noche	Recuento	0	0	5	0	1	4	7	17
		% dentro de ¿En qué franja horaria trabajás?	0,0%	0,0%	29,4%	0,0%	5,9%	23,5%	41,2%	100,0%
	Turno tarde	Recuento	1	3	4	0	4	5	11	28
		% dentro de ¿En qué franja horaria trabajás?	3,6%	10,7%	14,3%	0,0%	14,3%	17,9%	39,3%	100,0%
Total		Recuento	2	3	15	1	12	12	27	72
		% dentro de ¿En qué franja horaria trabajás?	2,8%	4,2%	20,8%	1,4%	16,7%	16,7%	37,5%	100,0%

La categoría que cuenta con mayor porcentaje en esta tabla es “satisfecho/a” con 37,5%. De este valor, es de destacar que el turno tarde es el que se encuentra más “satisfecho/a” (15,3%), el turno mañana es el que destaca en el grupo “muy satisfecho/a” con el 9,7% y el turno tarde, es que demuestra ser el que estar “moderadamente insatisfecho/a” con el 4,2%. Se puede observar que la mayoría de los participantes se encuentran satisfechos, ya que en la categoría “insatisfecho/a” solo cuenta con un 1,4%.

Ahora bien, si se analizan los datos con un porcentaje en filas, de manera que los turnos sean comparables indistinto de la cantidad de casos, el turno noche, es el que cuenta con mayor satisfacción. El 76,5% del turno noche, tiene una posición de satisfacción laboral (“satisfecho/a”, “muy satisfecho/a”, “moderadamente satisfecho/a”).

Tabla 14.

Tabla cruzada, género vs. satisfacción laboral según reconocimiento del trabajo.

		"Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho".									
			Insatisfech	insatisfech	satisfecho/	insatisfech	satisfecho/	insatisfech	Satisfecho		
			o/a	o/a	a	o/a	a	o/a	/a		
Género	Femenino	Recuento	2	5	7	1	3	5	6	29	
		% del total	2,8%	6,9%	9,7%	1,4%	4,2%	6,9%	8,3%	40,3%	
	Masculino	Recuento	2	1	12	3	5	9	11	43	
		% del total	2,8%	1,4%	16,7%	4,2%	6,9%	12,5%	15,3%	59,7%	
Total		Recuento	4	6	19	4	8	14	17	72	
		% del total	5,6%	8,3%	26,4%	5,6%	11,1%	19,4%	23,6%	100,0%	

En este gráfico, se puede observar la satisfacción de los trabajadores ante el reconocimiento a su trabajo dependiendo del género. Se puede observar que el grupo masculino es el que predomina en la categoría “moderadamente satisfecho/a” con 16,7% y que el grupo femenino se encuentra con el 9,7% en la misma categoría. El grupo masculino es el que se encuentra “satisfecho/a” con el 15,3% y el grupo femenino se encuentra “moderadamente insatisfecho/a” con el 6,9%. *Se puede inferir que el grupo femenino se encuentra menos satisfecho en el reconocimiento de su trabajo que el grupo masculino.*

Tabla 15.

Tabla cruzada, turno de trabajo vs. satisfacción laboral según reconocimiento del trabajo.

	"Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho".	Total
--	--	-------

		Insatisfecho/a Moderadamente insatisfecho/a Moderadamente satisfecho/a Muy insatisfecho/a Muy satisfecho/a Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a Satisfecho/a								
¿En qué franja horaria trabajás?	Turno	Recuento								
mañana	mañana	Recuento	1	1	4	1	4	8	8	27
		% del total	1,4%	1,4%	5,6%	1,4%	5,6%	11,1%	11,1%	37,5%
	noche	Recuento	2	2	5	1	1	1	5	17
		% del total	2,8%	2,8%	6,9%	1,4%	1,4%	1,4%	6,9%	23,6%
tarde	tarde	Recuento	1	3	10	2	3	5	4	28
		% del total	1,4%	4,2%	13,9%	2,8%	4,2%	6,9%	5,6%	38,9%
Total		Recuento	4	6	19	4	8	14	17	72
		% del total	5,6%	8,3%	26,4%	5,6%	11,1%	19,4%	23,6%	100,0%

Se observa que el turno mañana está dividido en las categorías “ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a”, ambas categorías con un 11,1%. El turno noche también se encuentra dividido en dos categorías, primeramente en “moderadamente satisfecho/a” y en “satisfecho”, ambas con el 6,9%. Para finalizar, el turno tarde prevalece en la categoría “moderadamente satisfecho/a” con un 13,9%.

Tabla 16.

Tabla cruzada, turno vs. satisfacción laboral según compañeros de trabajo.

"Tus compañeros de trabajo".						Total
	Moderadam ente	Moderadam ente	Muy satisfecho/ a	Ni satisfecho/ a, ni insatisfech o/a	Satisfecho/ a	
Insatisfech o/a	insatisfech o/a	satisfecho/ a	satisfecho/ a	insatisfech o/a	Satisfecho/ a	

¿En qué franja horaria trabajás?	Turno mañana	Recuento	1	2	4	9	0	11	27
		% del total	1,4%	2,8%	5,6%	12,5%	0,0%	15,3%	37,5%
	Turno noche	Recuento	0	1	0	5	2	9	17
		% del total	0,0%	1,4%	0,0%	6,9%	2,8%	12,5%	23,6%
	Turno tarde	Recuento	2	2	8	6	0	10	28
		% del total	2,8%	2,8%	11,1%	8,3%	0,0%	13,9%	38,9%
Total		Recuento	3	5	12	20	2	30	72
		% del total	4,2%	6,9%	16,7%	27,8%	2,8%	41,7%	100,0%

En esta tabla, se puede observar que el turno mañana es el grupo que prevalece en la categoría “satisfecho/a” con 15,3%, siendo también que la categoría “muy satisfecho/a” con 12,5%. En cuanto al turno noche, se observa que la categoría que tuvo más puntaje fue “muy satisfecho/a” con un 12,5%, siguiendo la categoría de “muy satisfecho/a” con 6,9%. El turno tarde prevalece en la categoría “satisfecho/a” con 13,9%, siguiendo la categoría “ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a” con 11,1%. Se puede interpretar que los tres turnos se encuentran satisfechos con sus compañeros de trabajo, siendo el turno mañana el más satisfecho de todos.

Tabla 17.

Tabla cruzada, género vs. satisfacción laboral según compañeros de trabajo.

	"Tus compañeros de trabajo".	Total
--	------------------------------	-------

			Insatisfecho/a	Moderadamente insatisfecho/a	Moderadamente satisfecho/a	Muy satisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	
Género	Femenino	Recuento	2	2	5	7	0	13	29
		% del total	2,8%	2,8%	6,9%	9,7%	0,0%	18,1%	40,3%
	Masculino	Recuento	1	3	7	13	2	17	43
		% del total	1,4%	4,2%	9,7%	18,1%	2,8%	23,6%	59,7%
Total		Recuento	3	5	12	20	2	30	72
		% del total	4,2%	6,9%	16,7%	27,8%	2,8%	41,7%	100,0%

Se observa que ambos grupos se encuentran casi iguales. El grupo masculino es el predominante en la categoría “satisfecho/a” con 23,6%, mientras que el grupo femenino cuenta con el 18,1% en la misma categoría, siendo esta su puntuación más alta.

Tabla 18.

Tabla cruzada, género vs. satisfacción laboral según salario.

		"Tu salario".								
			Insatisfecho/a	Moderadamente insatisfecho/a	Moderadamente satisfecho/a	Muy insatisfecho/a	Muy satisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni	Satisfecho/a	Total
Género	Femenino	Recuento	5	3	10	0	1	6	4	29
		% del total	6,9%	4,2%	13,9%	0,0%	1,4%	8,3%	5,6%	40,3%
	Masculino	Recuento	7	2	9	2	4	9	10	43

	% del total	9,7%	2,8%	12,5%	2,8%	5,6%	12,5%	13,9%	59,7%
Total	Recuento	12	5	19	2	5	15	14	72
	% del total	16,7%	6,9%	26,4%	2,8%	6,9%	20,8%	19,4%	100,0%

En esta tabla, se puede inferir cuán satisfechos se encuentran los trabajadores con respecto a su salario según su género. Se observa que el grupo masculino es el que se encuentra predominante en la categoría de “satisfecho/a” con un 13,9%, siguiendo la categoría de “moderadamente satisfecho/a” y “ni satisfecho/a ni insatisfecho/a” con un 12,5%. En cambio, en el grupo femenino, la categoría predominante es “moderadamente satisfecho/a” con 13,9%, siguiendo la categoría “ni satisfecho/a ni insatisfecho/a” con un 8.3%. Se puede asumir que el grupo masculino es el que se encuentra más satisfecho con su salario.

Tabla 19

Tabla cruzada, turno vs. satisfacción laboral según salario.

		"Tu salario".									
			Moderadame nte	Moderadam ente	Muy insatisfech o/a	Muy satisfecho/ a	Ni satisfecho/a , ni insatisfech o/a	Satisfecho /a	Total		
		Insatisfecho/a	a	satisfecho/a							
¿En qué franja horaria trabajás?	Turno mañana	Recuento	4	2	8	0	2	7	4	27	
		% del total	5,6%	2,8%	11,1%	0,0%	2,8%	9,7%	5,6%	37,5%	
	Turno noche	Recuento	1	1	3	0	1	5	6	17	
		% del total	1,4%	1,4%	4,2%	0,0%	1,4%	6,9%	8,3%	23,6%	
	Turno tarde	Recuento	7	2	8	2	2	3	4	28	
		% del total	9,7%	2,8%	11,1%	2,8%	2,8%	4,2%	5,6%	38,9%	
			Recuento	12	5	19	2	5	15	14	72

Total	% del total	16,7%	6,9%	26,4%	2,8%	6,9%	20,8%	19,4%	100,0%
--------------	--------------------	-------	------	-------	------	------	-------	-------	--------

Se puede observar que la mayor puntuación del turno mañana es en la categoría “moderadamente satisfecho/a” con un 11,1%, siguiendo la categoría “ni satisfecho/a ni insatisfecho/a” con un 9,7%. El turno noche predomina la categoría “Satisfecho/a” con 8,3% y en el turno tarde predomina la categoría “moderadamente satisfecho/a” con 11,1%, aun así, la categoría “insatisfecho/a” cuenta con una puntuación de 9,7%, siendo una de las más altas en ese grupo.

Tabla 20.

Tabla cruzada, edad vs. Satisfacción laboral según compañeros/as.

			"Tus compañeros de trabajo".						
			Insatisfecho /a	Moderadam ente insatisfecho /a	Moderadam ente satisfecho/a	Muy satisfecho/a	Ni satisfecho/a , ni insatisfecho /a	Satisfecho/a	Total
Edad	Entre 25 y 43 años.	Recuento	0	5	7	12	0	13	37
		% del total	0,0%	6,9%	9,7%	16,7%	0,0%	18,1%	51,4%
	Entre 44 y 60 años o más.	Recuento	3	0	5	8	2	17	35
		% del total	4,2%	0,0%	6,9%	11,1%	2,8%	23,6%	48,6%
Total	Recuento		3	5	12	20	2	30	72
	% del total		4,2%	6,9%	16,7%	27,8%	2,8%	41,7%	100,0%

En la siguiente tabla, se puede observar cuán satisfechos están los trabajadores con respecto a sus edades. Para las edades comprendidas entre 25 y 43 años, las categorías predominantes fueron “satisfecho/a” con 18,1% y “muy satisfecho/a” con 16,7%. En cuanto a las edades de 44 y 60 años, la categoría con más puntaje es “satisfecho/a” con 23,6%. Se puede concluir que no se ven diferencias entre las edades, ya que ambas se perciben “satisfecho/a” con su trabajo.

Tabla 21.

Tabla cruzada, edad vs. satisfacción laboral según reconocimiento por el trabajo.

			"Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho".							Total
			Insatisfech o/a	Moderada mente insatisfech o/a	Moderada mente satisfecho/a	Muy insatisfech o/a	Muy satisfecho/a	Ni satisfecho/ a, ni insatisfech o/a	Satisfecho /a	
Edad	Entre 25 y 43 años.	Recuento	1	5	9	1	3	10	8	37
		% del total	1,4%	6,9%	12,5%	1,4%	4,2%	13,9%	11,1%	51,4%
	Entre 44 y 60 años o más.	Recuento	3	1	10	3	5	4	9	35
		% del total	4,2%	1,4%	13,9%	4,2%	6,9%	5,6%	12,5%	48,6%
Total	Recuento		4	6	19	4	8	14	17	72
	% del total		5,6%	8,3%	26,4%	5,6%	11,1%	19,4%	23,6%	100,0%

En la tabla, se visualiza que tan satisfechos se encuentran las edades de trabajadores con el reconocimiento de su trabajo. En el caso del grupo de las edades comprendidas entre 25 y 43 años, la categoría predominante es “ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a” con 13,9%, siendo “moderadamente satisfecho/a” la siguiente con 12,5%. En el siguiente grupo, la categoría predominante es “moderadamente satisfecho/a” con 13,9%, siendo “satisfecho/a” la siguiente con 12,5%. Aquí se puede ver como hay una pequeña discrepancia entre los grupos, aunque ambos se encuentran parcialmente satisfechos con el reconocimiento de su trabajo.

Tabla 22.

Tabla cruzada, edad vs. satisfacción laboral según salario.

			"Tu salario".							
			Insatisfecho/a	Moderadamente insatisfecho/a	Moderadamente satisfecho/a	Muy insatisfecho/a	Muy satisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Total
Edad	Entre 25 y 43 años.	Recuento	4	4	14	1	2	8	4	37
		% del total	5,6%	5,6%	19,4%	1,4%	2,8%	11,1%	5,6%	51,4%
	Entre 44 y 60 años o más.	Recuento	8	1	5	1	3	7	10	35
		% del total	11,1%	1,4%	6,9%	1,4%	4,2%	9,7%	13,9%	48,6%
Total		Recuento	12	5	19	2	5	15	14	72
		% del total	16,7%	6,9%	26,4%	2,8%	6,9%	20,8%	19,4%	100,0%

Se observa que el grupo de edades comprendidas entre 25 y 43 años se encuentra “moderadamente satisfecho/a” con su salario, siendo esta categoría la más seleccionada con 19,4%, siguiendo “ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a” con 11,1%. En cambio, en el siguiente grupo de edades comprendidas entre 44 y 60 años, la categoría predominante es “satisfecho/a” con 13,9%, siguiendo la categoría “insatisfecho/a” con 11,1%. En conclusión, aunque la mayoría de trabajadores de ambos grupos seleccionaron categorías relacionadas a la satisfacción de su trabajo, una gran parte de ellos también seleccionaron encontrarse poco satisfechos con este.

Tabla 23.

Tabla cruzada, edad vs. satisfacción laboral según satisfacción general.

¿Cómo te sentís en tu trabajo en términos generales?	Total
--	-------

			Insatisfecho/a	Moderadamente insatisfecho/a	Moderadamente satisfecho/a	Muy insatisfecho/a	Muy satisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	
Edad	Entre 25 y 43 años.	Recuento	1	2	11	0	3	6	14	37
		% del total	1,4%	2,8%	15,3%	0,0%	4,2%	8,3%	19,4%	51,4%
	Entre 44 y 60 años o más.	Recuento	1	1	4	1	9	6	13	35
		% del total	1,4%	1,4%	5,6%	1,4%	12,5%	8,3%	18,1%	48,6%
Total	Recuento		2	3	15	1	12	12	27	72
	% del total		2,8%	4,2%	20,8%	1,4%	16,7%	16,7%	37,5%	100,0%

Esta tabla muestra la satisfacción general de los trabajadores con respecto a su trabajo. En el grupo de edades comprendido entre 25 y 43 años, la categoría predominante es “satisfecho/a” con 19,4%. En el otro grupo de edades comprendidas entre 44 y 60 años, la categoría dominante es “satisfecho/a” con el 18,1%, siguiendo la categoría “muy satisfecho/a” con 12,5%. Se puede concluir que ambos grupos se sienten satisfechos con su trabajo en términos generales.

Tabla 24.

Tabla cruzada, antigüedad vs. satisfacción laboral según satisfacción por compañeros/as.

			"Tus compañeros de trabajo".							
			Insatisfecho/a	Moderadamente insatisfecho/a	Moderadamente satisfecho/a	Muy insatisfecho/a	Muy satisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Total
Antigüedad	Entre 1 y 10 años	Recuento	2	2	3	11	1	9		28

	% del total	2,8%	2,8%	4,2%	15,3%	1,4%	12,5%	38,9%
Entre 11 y 20 años	Recuento	1	2	4	3	0	5	15
	% del total	1,4%	2,8%	5,6%	4,2%	0,0%	6,9%	20,8%
Entre 21 y 30 años	Recuento	0	1	3	4	0	9	17
	% del total	0,0%	1,4%	4,2%	5,6%	0,0%	12,5%	23,6%
Entre 31 o más	Recuento	0	0	2	2	1	7	12
	% del total	0,0%	0,0%	2,8%	2,8%	1,4%	9,7%	16,7%
Total	Recuento	3	5	12	20	2	30	72
	% del total	4,2%	6,9%	16,7%	27,8%	2,8%	41,7%	100,0%

En la siguiente tabla, se observa que tan satisfechos se encuentran cada grupo de trabajadores con sus compañeros de trabajo. El primer grupo, comprendido en antigüedad de entre 1 a 10 años, seleccionó la categoría “muy satisfecho/a” con 15,3%, continuando con la categoría “satisfecho/a” con 12,5%. En el segundo grupo, con antigüedad entre 11 y 20 años, la categoría predominante es “satisfecho/a” con 6,9%. El grupo con antigüedad entre 21 y 30 años señalaron la categoría “satisfecho/a” 12,5%. El último grupo, con antigüedad de 30 o más, indicaron que la categoría “satisfecho/a” es la que más se adapta a cómo se sienten con sus compañeros de trabajo. Como se puede apreciar, los cuatro grupos se encuentran satisfechos con sus compañeros.

Tabla 25.

Tabla cruzada, antigüedad vs. Satisfacción laboral según satisfacción por reconocimiento.

"Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho".							Total
Insatisfech o/a	Moderada	Moderada	Muy insatisfech o/a	Muy satisfecho/ a	Ni		
	mente	mente			satisfecho/ a, ni		
	insatisfech o/a	satisfecho/ a			insatisfech o/a	Satisfecho /a	

Antigüedad	Entre 1 y 10 años	Recuento	2	4	5	2	3	6	6	28
		% del total	2,8%	5,6%	6,9%	2,8%	4,2%	8,3%	8,3%	38,9%
	Entre 11 y 20 años	Recuento	1	1	5	1	1	2	4	15
		% del total	1,4%	1,4%	6,9%	1,4%	1,4%	2,8%	5,6%	20,8%
	Entre 21 y 30 años	Recuento	1	1	4	1	3	2	5	17
		% del total	1,4%	1,4%	5,6%	1,4%	4,2%	2,8%	6,9%	23,6%
	Entre 31 o más	Recuento	0	0	5	0	1	4	2	12
		% del total	0,0%	0,0%	6,9%	0,0%	1,4%	5,6%	2,8%	16,7%
Total		Recuento	4	6	19	4	8	14	17	72
		% del total	5,6%	8,3%	26,4%	5,6%	11,1%	19,4%	23,6%	100,0%

En la siguiente tabla se observa la satisfacción de los trabajadores con respecto al reconocimiento del trabajo bien hecho. El primer grupo, con antigüedad de 1 a 10 años en el trabajo, muestra estar en dos categorías con el mismo porcentaje: la categoría “ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a” y “satisfecho/a” con 8,3%. En el segundo grupo de antigüedad de 11 a 20 años, la categoría predominante es “moderadamente satisfecho/a” con 6,9% de la puntuación. El tercer grupo, con antigüedad comprendida entre 21 a 30 años expresó encontrarse en la categoría “satisfecho/a” con 6,9%. Para finalizar, el último grupo de antigüedad entre 31 o más, demostraron encontrarse en la categoría “Moderadamente satisfecho/a” con 6,9%. Se puede observar que no hay diferencias entre los grupos, todos se encuentran satisfechos con el reconocimiento a su trabajo.

Tabla 26.

Tabla cruzada, antigüedad vs. satisfacción laboral según satisfacción por salario.

	"Tu salario".	Total
--	---------------	-------

			Insatisfecho/a	Moderadamente insatisfecho/a	Moderadamente satisfecho/a	Muy insatisfecho/a	Muy satisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	
Antigüedad	Entre 1 y 10 años	Recuento	2	2	8	0	2	8	6	28
		% del total	2,8%	2,8%	11,1%	0,0%	2,8%	11,1%	8,3%	38,9%
	Entre 11 y 20 años	Recuento	4	1	6	1	1	2	0	15
		% del total	5,6%	1,4%	8,3%	1,4%	1,4%	2,8%	0,0%	20,8%
	Entre 21 y 30 años	Recuento	4	2	2	0	2	2	5	17
		% del total	5,6%	2,8%	2,8%	0,0%	2,8%	2,8%	6,9%	23,6%
	Entre 31 o más	Recuento	2	0	3	1	0	3	3	12
		% del total	2,8%	0,0%	4,2%	1,4%	0,0%	4,2%	4,2%	16,7%
Total	Recuento		12	5	19	2	5	15	14	72
	% del total		16,7%	6,9%	26,4%	2,8%	6,9%	20,8%	19,4%	100,0%

En la siguiente tabla, se muestra cuán satisfechos se encuentran los trabajadores (divididos en grupos con respecto a su antigüedad) con su salario. El primer grupo (1 a 10 años), se muestra dividido en dos grupos “moderadamente satisfecho/a” y “ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a”, ambas categorías con 11,1%. En el segundo grupo (11 a 20 años), la categoría predominante es “moderadamente satisfecho/a” con 8,3% pero la segunda categoría predominante es “insatisfecho/a” con 5,6%. En el tercer grupo (21 a 30), el grupo manifiesta encontrarse “satisfecho/a” con 6,9% pero la segunda categoría predominante es “insatisfecho/a” con 5,6%. En el último grupo (31 o más años), se puede observar tres categorías predominantes: “moderadamente satisfecho/a”, “satisfecho/a” y “ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a” con 4,2%. En esta tabla se puede observar que, aunque la mayoría de los trabajadores se encuentran satisfechos con su salario, la otra parte no se encuentra satisfecho con este mismo.

Tabla 27.

Tabla cruzada, antigüedad vs. satisfacción laboral según satisfacción general.

			¿Cómo te sentís en tu trabajo en términos generales?							Total
			Insatisfecho/a	Moderadamente insatisfecho/a	Moderadamente satisfecho/a	Muy insatisfecho/a	Muy satisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	
Antigüedad	Entre 1 y 10 años	Recuento	1	1	8	0	3	4	11	28
		% del total	1,4%	1,4%	11,1%	0,0%	4,2%	5,6%	15,3%	38,9%
	Entre 11 y 20 años	Recuento	1	1	4	0	2	2	5	15
		% del total	1,4%	1,4%	5,6%	0,0%	2,8%	2,8%	6,9%	20,8%
	Entre 21 y 30 años	Recuento	0	1	1	1	5	3	6	17
		% del total	0,0%	1,4%	1,4%	1,4%	6,9%	4,2%	8,3%	23,6%
	Entre 31 o más	Recuento	0	0	2	0	2	3	5	12
		% del total	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	2,8%	4,2%	6,9%	16,7%
Total	Recuento		2	3	15	1	12	12	27	72
	% del total		2,8%	4,2%	20,8%	1,4%	16,7%	16,7%	37,5%	100,0%

En esta tabla, se observa la satisfacción en general en el trabajo en base a su antigüedad laboral. En el primer grupo (1 a 10 años), la categoría predominante es “satisfecho/a” con 15,3%. El segundo grupo (11 a 20 años), la categoría más alta es “satisfecho/a” con 6,9%. El tercer grupo (21 a 30 años), manifiesta estar “satisfecho/a” con 8,3%. El último grupo (31 o más), también se encuentra en la categoría “satisfecho/a” con 6,9%. En esta tabla, se puede observar que no hay diferencias entre los grupos ya que se encuentran satisfechos.

Tabla 28.

Satisfacción laboral en términos generales vs puntuación de estrés.

			Puntuación estrés		
			Sin indicadores de estrés	Con indicadores de estrés	Total
¿Cómo te sentís en tu trabajo en términos generales?	Muy insatisfecho/a	Recuento	1	0	1
		% del total	1,4%	0,0%	1,4%
	Insatisfecho/a	Recuento	0	2	2
		% del total	0,0%	2,8%	2,8%
	Moderadamente insatisfecho/a	Recuento	3	0	3
		% del total	4,2%	0,0%	4,2%
	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Recuento	11	1	12
		% del total	15,3%	1,4%	16,7%
	Moderadamente satisfecho/a	Recuento	14	1	15
		% del total	19,4%	1,4%	20,8%
	Satisfecho/a	Recuento	26	1	27
		% del total	36,1%	1,4%	37,5%
Total	Muy satisfecho/a	Recuento	12	0	12
		% del total	16,7%	0,0%	16,7%
		Recuento	67	5	72
		% del total	93,1%	6,9%	100,0%

Se destaca que el 72,2% de quienes no cuentan con indicadores de estrés, están en una posición de satisfacción laboral (“satisfecho/a”, “muy satisfecho/a”, “moderadamente satisfecho/a”). La relación inversa entre las variables, no tiene el mismo comportamiento, quizás por la disparidad entre los casos con indicadores estrés y sin indicadores. Sobre los casos que no cuentan

con indicadores de estrés, el 5.6% no se encuentran satisfechos laboralmente. Dentro de la población con indicadores de estrés laboral, el 2.8% se encuentra satisfecho laboralmente y el 2.8% se encuentra insatisfecho laboralmente.

Conclusión y discusión

Capítulo 6

Esta investigación tuvo como objetivo general analizar la relación entre Burnout y la Satisfacción Laboral en controladores de tránsito aéreo que ejercen sus funciones en el aeropuerto internacional Ministro Pistarini (Ezeiza). Asimismo, como objetivos específicos: (1) Indicar los niveles de “burnout” del personal de tránsito aéreo del aeropuerto Ministro Pistarini; (2) Indicar los niveles de satisfacción laboral que presenta el personal de tránsito aéreo del aeropuerto Ministro Pistarini; (3) Indicar si hay diferencias significativas entre aquellos sujetos que tengan diferencias con respecto a los años trabajados; (4) Indicar si hay diferencias significativas en los horarios trabajados en el personal del tránsito aéreo; (5) Indicar si hay diferencias significativas entre los distintos géneros del personal de tránsito aéreo; (6) Indicar si hay diferencias significativas en las edades del personal de tránsito aéreo.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, los cuales indican que a mayor satisfacción laboral, menor niveles de burnout, se puede determinar que se confirmó la hipótesis de este estudio. Esta investigación deja en evidencia que 5 (6,9%) de los participantes evidencian tener sintomatología de estrés laboral mientras que los 67 participantes restantes no presentan esta característica, siendo que el 93% de quienes no cuentan con indicadores de estrés, están en una posición de satisfacción laboral. Es de considerar que, la investigación de Bolaños Valenzuela (2022) concluye que un 7% de los profesionales de enfermería manifiestan sentir estrés. Con lo cual, se encontraron valores similares. Lo mismo sucede con la investigación de Vásquez Gómez, Parco Carhuapoma (2018), en donde se demostró que el 44,7% de los trabajadores tienen un bajo nivel de signos de estrés, seguido del 39,5% con nivel medio y el 15,8% con bajo nivel.

La hipótesis corroborada coincide con las investigaciones de Aguirre Mas, et al. (2018), Espinoza Huaranga (2018), Teran Tejada (2022), Saavedra Vargas (2021), Palomino Quispe (2022), Alvarez Rojas (2021), Cumbicus Astudillo, et al. (2023), quienes aseguran que los fenómenos tienen una relación inversa. Por otro lado, los datos del presente relevamiento, parecieran

no coincidir, con Vásquez Gómez, Parco Carhuapoma (2018) quienes infieren que existe una relación débil ($Tau B = 0,291$) y Cabay-Huebla, et al., (2022) que sugiere que no tienen relación significativa.

Sobre Cabay-Huebla, et al., (2022), si bien como conclusión general, se sostiene que no relación significativa entre variables, la investigación aseguran que “en el presente estudio no se evidenció una relación directa entre los factores estudiados, pero sí que existen inferencias entre sus diferentes dimensiones” (p. 11). Teniendo en cuenta, los tipos de cuestionarios que se utilizaron, es importante aclarar, que ninguno de ambos, tienen una pregunta o ítem sobre satisfacción y estrés general. Tampoco, utilizan algún tipo de puntuación para obtener una apreciación global.

Así, como para la satisfacción Bilbao, Vega (201) asegura que sólo algunas variables influyen en la valoración global, puede estar sucediendo algo similar con la investigación susodicha. Si se retoman los resultados del estudio, la dimensión de “falta de cohesión” en la variable estrés, tiene una relación significativa (0,933) con la “satisfacción intrínseca”. Asimismo, la tecnología como factor de estrés tiene relación alta con la supervisión (0,849) y ambiente físico (0,776).

Respecto a Vásquez Gómez, Parco Carhuapoma (2018) si bien, se comparan evaluaciones globales, donde no hay relación significativa y ello es suficiente para negar la dependencia entre las variables, también aseguran en el apartado de discusión que:

Se ha establecido la relación entre realización personal y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Tambo, existe relación significativa media ($Tau B = 0,453$), aceptando la hipótesis alterna ($p=0.004$), afirmando que si hay relación entre realización personal y satisfacción laboral. (p. 49)

De manera tal, pareciera ser que, la relación no significativa en términos globales, resultados de las siguiente conclusiones: “existe relación débil entre agotamiento emocional y satisfacción laboral” (p. 49); y, “se ha establecido la

relación entre despersonalización y satisfacción laboral (...) hay una débil relación entre ambas variables” (p. 49).

A su vez, esta investigación encontró que el género masculino se encuentra más satisfecho que el grupo femenino, ya que el 11,1% del grupo masculino afirmó estar “muy satisfecho” y el grupo femenino, solo 5,6% está en esa categoría. También, el turno noche es el turno que presenta mayores niveles de satisfacción laboral, siendo el turno tarde el que encuentra menores niveles de satisfacción laboral. En cuanto a los grupos etarios, se encontró que todos los grupos se encuentran satisfechos laboralmente, lo cual se interpreta que la edad no es un indicador para el estrés en esta población. Esto no coincide con la conclusión de Aguirre Mas, et al. (2018) quienes sostienen que el grupo relevado con mayor edad (igual o más a 64 años) puntúa más alto en todas las dimensiones de satisfacción. En cuanto a la antigüedad de la población en relación a los años trabajados, se encontró que todos los grupos se encuentran satisfechos laboralmente y que no se encontró ninguna diferencia entre los grupos.

En relación al estrés laboral, se halló que en relación con los géneros, no se encontró diferencias pero, aun así, el grupo femenino es el que cuenta con más indicadores de estrés que el grupo masculino, esto se relaciona con la investigación de Aguirre Mas, et al. (2018) en “Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile”, la cual indica que el grupo femenino tiende a percibir más agotamiento que los hombres. En cuanto a los grupos etarios, se encontró que no hay diferencias entre ellos y que ambos no presentan indicadores de estrés. Esto no coincide con las conclusiones de Aguirre Mas, et al. (2018), donde sostienen que el rango de edad de 53 a 63 años reporta menor grado de agotamiento que los menores a 53 o mayores a 63. Lo mismo ocurre con los grupos de antigüedad laboral, ningún grupo presenta indicadores de estrés. Al hablar de los turnos laborales, no se encuentran diferencias pero, aun así, cabe mencionar que el grupo laboral del turno tarde es el que presenta indicadores de estrés (4,2%) más que los otros grupos.

El principal aporte de esta investigación radica en la evidencia proporcionada sobre los niveles de Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal de control aéreo del aeropuerto Ministro Pistarini. Los resultados contribuyen a la comprensión del síndrome de Burnout de dicho personal para la futura posible planificación de estrategias para la mejora de su salud mental y Satisfacción laboral, mejorando aquellas variables que puedan mejorar su calidad de vida.

Los hallazgos presentados en esta investigación pueden ser tomado como punto de partida valioso futuras investigaciones, señalando la importancia de abordar las condiciones laborales, reconocimiento laboral y la relación con los compañeros para mejorar la salud mental de los trabajadores en esta industria. A fin de comprender mejor los factores que contribuyen al Síndrome de Burnout, futuras investigaciones podrían considerar la inclusión de distintas variables, como explorar las estrategias de afrontamiento utilizadas por el personal ante el estrés laboral, las condiciones de trabajo y el apoyo entre los superiores y los controladores.

Las limitaciones de la siguiente investigación incluyen la transversalidad de la investigación, con lo cual no se puede trazar trayectorias de desarrollo de las variables. Otra limitación sería la población, al ser una población no probabilística compuesta por 72 participantes, no deja la generalización de dicha población. También, se encuentra como limitación el contexto político temporal en donde se desarrolló la investigación, en donde no se consiguió llegar a más participantes y se dificultó la obtención de datos. A partir de dichas limitaciones, las investigaciones futuras deberían apuntar a utilizar muestras más representativas y estudios longitudinales, ya que estos podrían proporcionar una mejor comprensión del síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en los controladores de tránsito aéreo y como estas pueden fluctuar a través del tiempo. Es fundamental continuar investigando en esta área, para mejorar el bienestar y la calidad de vida de los controladores de tránsito aéreo para también mejorar el servicio de control aéreo y evitar así posibles coaliciones de las naves aéreas, tanto en aire como en tierra.

Bibliografía

- Aguirre Mas, C., Gallo, A., Ibarra, A., Sánchez García, J. C. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Cienc. Psicol.*, vol.12 (2), 239-248.
- Álvarez, R. F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, (160), 1-4.
- Álvarez Rojas, E. (2021). *Estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020* [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo].
- Apiquian, A. (2007). El síndrome de Burnout en las empresas. *Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac*.
- Atalaya P., M. (2001). El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2), 25–36.
- Aziri, B. (2011). Job satisfaction: a literature review. *Management research and practice*, 3(4), 1-10.
- Bilbao, J., & Vega, M. (2010). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. *España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Personal*.
- Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., y Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131–146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Barrio, J., García, M., Ruiz, I., Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *Revista INFAD de Psicología "International Journal of Developmental and Educational Psychology"*, 1(1), 37-48.
- Bolaños Valenzuela, A. M. (2022). *Nivel de estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un centro de salud de segundo nivel de atención*. [Tesis de grado, Escuela superior politécnica del litoral].

- Carlin, M., & de los Fayos, E. J. G. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 26(1), 169-180.
- Cabay-Huebla, K., E., Noroña-Salcedo, D., R., Vega-Falcón, V. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *Revista médica electrónica*, 44(1), 69-83.
- Campo Panesso, L., & Ortegón Ortegón, J. A. (2012). Síndrome de Burnout: Una revisión teórica.
- Cumbicus Astudillo, T. A., Noroña Salcedo, D. R., Vega Falcón, V. (2023). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal de la clínica ecuatoriana San Pablo. *Revista Uniandes de Ciencias de la Salud*, 6(2), 1310-1329.
- De Quirós-Aragón, M. B., & Labrador-Encinas, F. J. (2007). Evaluación del estrés laboral y burnout en los servicios de urgencia extrahospitalaria. *International Journal of Clinical and health psychology*, 7(2), 323-335.
- Díaz Bambula, F., & Gómez, I. C. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-131. <https://doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>.
- Dirección de tránsito aéreo (2004). *Manual de operaciones del gerenciamiento de los servicios de tránsito aéreo*.
- Esteras, J., Chorot, P., y Sandín, B. (2014). Predicción del Burnout en los docentes: Papel de los factores organizacionales, personales y sociodemográficos. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 19(2), 79-92. <https://doi.org/10.5944/rppc.vol.19.num.2.2014.13059>
- Espinoza Huaranga, Y., N. (2018). *Estrés laboral y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash, Huaraz, 2016*. [Tesis de grado, Universidad San Pedro].
- Eurocontrol. (s.f.). *Gestión de la Fatiga y el Sueño. Estrategias personales para reducir los efectos de la fatiga en el control de tránsito aéreo*.
- Extremera, N., Montalbán, F. M., & Rey, L. (2005). Engagement y burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 145-158.
- Giovannone, P. M. (2012). *La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg: un estudio empírico*. [Tesis de

maestría, Universidad Nacional de La Plata].
<https://doi.org/10.35537/10915/22438>.

Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, 1(70), 110-120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*.

Malpica, D. L. (2010) *Frecuencia de fatiga operacional en Controladores de Tránsito Aéreo del ejército nacional durante noviembre de 2009*. [Tesis de grado, Universidad nacional de Colombia].

Martínez, L. M. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de comunicación y salud*, 10(2), 301-321. [https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).301-321](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).301-321).

Martínez, S. M., González-Argote, J. (2022). Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires, Argentina. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, 1(38), 1-14

Martínez Pérez, A. (2017). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80.

Martinussen, M. & Richardsen, A. M. (2006) Air traffic controller burnout: survey responses regarding job demands, job resources, and health. *Aviation, space, and environmental medicine*, 77(4), 422-428.

Maslach, C., Jackson, S. Leiter, M. (1997). The Maslach Burnout Inventory Manual. *Evaluating Stress: A Book of Resources*.

Osorio, Julieth Estefanía, & Cárdenas Niño, Lucila. (2016). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Ginebra.

Ortega Villalobos, Joel (1999). Estrés y trabajo. *Revista de Medicina y SaludenInternet*, 3.

Palomino Quispe, D. (2022). *Estrés y satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Subregional de Andahuaylas, 2021*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. puPu

- Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Ribeiro, V., André de Lima, H., Tavares, M., Do Nascimento S., De Oliveira, S., Andrade, B., Andrade A., Machado, C., Botelho, E. & Manhaes, R. (2011) Hematological and immunological effects of stress of air traffic controllers in northeastern Brazil. *Revista brasileira de hematologia e hemoterapia*, 33, 195-201. <https://doi.org/10.5581/1516-8484.20110053>
- Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 8(2), 55-63.
- Sánchez, M., Sanz, B., Apellaniz, G., & Pascual, I. (2001). Policía y estrés laboral. Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica. *Revista de la sociedad española de Salud pública*, 1(4), 21-25.
- Saavedra Vargas, L. M. (2021). *Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud de la Micro Red de Anta – Cusco 2021*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].
- Teran Tejada, E. S. (2022). *El estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de un centro odontológico privado de Cajamarca. Maestría ejecutiva en administración*. [Tesis de maestría, Universidad privada del norte].
- Vásquez Gómez, B., Parco Carhuapoma, N. (2018). *Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the Measurement of Some Work Attitudes and Aspects of Psychological Well Being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148.
- Zamora, A. P. J. (2019). *Estrés, fatiga y carga de trabajo en controladores de tráfico aéreo de México*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional Autónoma de México].

Anexo

Cuestionario sociodemográfico

Hola, soy alumna de psicología en la Universidad Abierta Interamericana (UAI). Estoy realizando mi tesis de grado, por lo que necesitaría su colaboración respondiendo este cuestionario para dar cuenta de la situación de burnout y satisfacción laboral que tienen los/as controladores/as de tránsito aéreo en Aeropuerto Internacional Ministro Pistarini (Ezeiza). No durará más de 5 minutos y la información recabada es de carácter anónimo y sólo para uso académico ¡Muchas gracias por su tiempo!

Datos sociodemográficos

Sexo: 1- Femenino__ 2- Masculino __ 3- Otro__

Edad: 1- Entre 25 y 43 años ____ 2- Entre 44 y 66 años o más ____

Turno: 1- Mañana:____ 2- Tarde:____ 3- Noche:____

¿Hace cuántos años que trabajas en la institución? (Si es más de 10 años, por favor ingrese la antigüedad en la opción "otra")

1- 1 año

2- 2 años

3- 3 años

4- 4 años

5- 5 años

6- 6 años

7- 7 años

8- 8 años

9- 9 años

10- 10 años

11- Otro: _____

Inventario para la evaluación de burnout

Instrucciones: A continuación se encuentran una serie de enunciados acerca de su trabajo y sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos tal como usted lo siente. No existen respuestas mejores o peores. La respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia experiencia. Las frases que encontrará son de este tipo: Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento. Responda escribiendo una X en la columna que corresponda a la escala escogida.

Item	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1- Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo					
2- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
3- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					
4- Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo					
5- Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados como si fueran objetos impersonales					
6- Siento que tratar todo el día con la gente me cansa					
7- Siento que trato, con					

mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender (dirigir)					
8- Siento que mi trabajo me está desgastando					
9- Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
10- Siento que mi trato con la gente es más duro					
11- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
12- Me siento muy enérgico en mi trabajo					
13- Me siento frustrado por mi trabajo					
14-Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
15-Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis subordinados (o personas que atiengo profesionalmente)					
16- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
17-Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
18- Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente					
19- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					

20- Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades					
21- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22- Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas.					

Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction)

Por favor, complete el siguiente formulario compuesto por 15 ítems.

Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer. Aclaración: Si tiene más de un trabajo, conteste en base al que mayor carga horaria tiene. Los valores son: 1= "Muy insatisfecho"; 2= "Insatisfecho"; 3= "Moderadamente insatisfecho"; 4="Ni satisfecho, ni insatisfecho"; 5= "Moderadamente satisfecho"; 6="Satisfecho"; 7"Muy satisfecho".

Item	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1- Condiciones físicas del trabajo							
2- Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3- Tus compañeros de trabajo							
4- Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5- Tu superior inmediato							
6- Responsabilidad que se te ha asignado							
7- Tu salario							
8- La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9- Relaciones entre dirección y trabajadores de tu empresa							
10- Tus posibilidades de promocionar (Ascenso)							
11- El modo en que tu empresa está gestionada							
12- La							

atención que se presta a las sugerencias que haces							
13- Tu horario de trabajo							
14- La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15- Tu estabilidad en el empleo							

Ahora, tomando todos los ítems anteriores a consideración, ¿Cómo te sentís en tu trabajo en términos generales? _____