



Universidad Abierta Interamericana

*Facultad de Psicología y Relaciones Humanas*

*Licenciatura en Psicología*

**“Niveles de Rendimiento y Satisfacción Laboral en Técnicos  
Aeronáuticos de empresa aeronáutica comercial Argentina”**

**Tesista:** Saldutti Cebrian, Nahuel

**DNI:** 34814654

**Número de legajo:** Mat. N° B00018696-P1

**Título por obtener:** Licenciatura en Psicología

**Tutora:** Arruabarrena, Lucila

**Cotutora:** Gruppi, Rocío

**Febrero 2024 – Ituzaingó, Buenos Aires.**

## Resumen

Se entiende al Rendimiento Laboral como el conjunto de conductas que resultan relevantes para los fines de la organización o la unidad organizativa en donde el sujeto trabaja (Murphy, 1990) y a la Satisfacción Laboral como un activo estratégico por su impacto favorable sobre los resultados organizacionales y el bienestar de los trabajadores (Barrios Zeballos y López Pari, 2017; Gabini, 2018; Salessi y Omar, 2016). El objetivo de la investigación fue analizar la relación entre Satisfacción Laboral y Rendimiento Laboral en Técnicos Aeronáuticos. La investigación fue cuantitativa, de tipo no experimental, de alcance correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 100 Técnicos Aeronáuticos dentro de una empresa aerocomercial Argentina, todos ellos masculinos con edades comprendidas entre 21 y 65 años, a quienes se les administraron 3 instrumentos: 1. Cuestionario sociodemográfico confeccionado Ad Hoc, 2. Escala de Satisfacción Laboral Genérica (Mac Donald & Mac Intyre, 1997; adaptación argentina: Salessi y Omar, 2016) y 3. Escala de Rendimiento Laboral (Koopmans, 2013; adaptación argentina: Gabini y Calzada, 2016). Se obtuvo como resultado una correlación positiva entre Satisfacción Laboral con Rendimiento en la Tarea, Rendimiento en el Contexto, antigüedad y Edad. Por lo tanto, se entiende que, a mayor nivel de Satisfacción Laboral, mayor Rendimiento en la Tarea, mayor Rendimiento en el Contexto, mayor antigüedad y mayor Edad. Por último, Satisfacción Laboral correlacionó de forma negativa con Comportamiento Contraproducente, por lo que a mayor nivel de Satisfacción Laboral menor Comportamiento Contraproducente.

**Palabras Clave:** Satisfacción Laboral - técnicos aeronáuticos - Empresa aeronáutica comercial.

### **Abstract**

Job Performance is understood as the set of behaviors that are relevant to the purposes of the organization or the organizational unit where the subject works (Murphy, 1990) and Job Satisfaction as a strategic asset due to its favorable impact on organizational results and the well-being of workers (Barrios Zeballos and López Pari, 2017; Gabini, 2018; Salessi and Omar, 2016). The objective of the research was to analyze the relationship between Job Satisfaction and Job Performance in Aeronautical Technicians. The research was quantitative, non-experimental, correlational in scope and cross-sectional. The sample was made up of 100 Aeronautical Technicians within an Argentine commercial airline company, all of them males between 21 and 65 years old, to whom 3 instruments were administered: 1. Sociodemographic questionnaire prepared Ad Hoc, 2. Generic Job Satisfaction Scale (Mac Donald & Mac Intyre, 1997; Argentine adaptation: Salessi and Omar, 2016) and 3. Work Performance Scale (Koopmans, 2013; Argentine adaptation: Gabini and Calzada, 2016). The result was a positive correlation between Job Satisfaction with Task Performance, Performance in the Context, seniority and Age. Therefore, it is understood that the higher the level of Job Satisfaction, the higher the Performance in the Task, the higher the Performance in the Context, the higher the seniority and the higher the Age. Finally, Job Satisfaction correlated negatively with Counterproductive Behavior, so the higher the level of Job Satisfaction, the lower the Counterproductive Behavior.

**Key Words:** Job Satisfaction - technical aeronautic - Commercial aeronautical company.

## Introducción

El presente trabajo de investigación es una propuesta de acercamiento al espacio de los Técnicos Aeronáuticos, y la implicación de la salud mental de quienes desempeñan sus funciones en este rubro, esta se enfocará en el Rendimiento Laboral definido como: el conjunto de conductas que resultan relevantes para los fines de la organización o la unidad organizativa en donde el sujeto trabaja (Murphy, 1990) y la Satisfacción Laboral definida como: un activo estratégico por su impacto favorable sobre los resultados organizacionales y el bienestar de los trabajadores (Barrios Zeballos y López Pari, 2017; Gabini, 2018; Salessi y Omar, 2016).

Para entender con mayor claridad el ámbito aeronáutico se debe conocer que entre sus trabajadores se encuentran los controladores de tráfico aéreo, tripulantes de vuelo, encargados de operación de vuelo, meteorólogos, señaleros, especialistas de servicio de información aeronáutica, pilotos, azafatas, personal de tráfico aéreo y técnicos aeronáuticos. En esta última categoría se prestará especial atención, los técnicos aeronáuticos se desempeñan en varios sectores de trabajo: el Sector de Hangar, allí se realizan tareas de mantenimiento preventivo llamadas inspecciones A, B y C. Cada una tiene un determinado tiempo para realizarse, este trabajo es preventivo y/o por cambios periódicos. Consta de tarjetas de trabajo donde figura el tiempo que se debe tardar como así también los elementos y/o herramientas que se necesitan para dicho objetivo. Otro sector es Línea, donde la aeronave está operando constantemente transportando pasajeros, por lo tanto, el mantenimiento es breve y de tiempo limitado a 50 minutos. El trabajo propiamente es de una inspección de tránsito que lleva aproximadamente 50 minutos, sumando la carga de combustible y la posibilidad de tener alguna falla en el momento. Una vez finalizado el mantenimiento se procede a despachar la aeronave. Es importante aclarar los diferentes tipos de trabajo que existen entre ambos sectores para poder estudiarlos dado a que existen datos que tres de cada cuatro accidentes

aéreos son provocados por error humano, por esto se considera importante el trabajo con esta población, ya que su salud puede afectar a su persona, pero también a los pasajeros y el resto de los tripulantes de la aeronave (Organización de Aviación Civil Internacional [OACI], 2010).

De esta manera es importante considerar que los Técnicos Aeronáuticos están sujetos a constantes estresores en su medio laboral, como por ejemplo, cambios de horario constantes por sus jornadas laborales llamados *horarios rotativos*, estos van cambiando según mañana, tarde y noche. Además, existen cambios de temperatura previstos por ser un trabajo a la intemperie; responsabilidades para entregar la aeronave en condiciones aeronavegables, siendo responsable el técnico aeronáutico por la firma que habilita la misma, lo que puede producir un nivel importante de estrés laboral que puede generar un impacto en el Rendimiento y Satisfacción Laboral (OACI, 1990).

Respecto al concepto de Rendimiento Laboral, Koopmans et al. (2014) lo definen como comportamientos o acciones que son relevantes para los objetivos de la organización, se centra en los comportamientos o acciones de los empleados, más que en los resultados de estas acciones. Además, las conductas deben estar bajo el control del individuo, excluyendo así las conductas que están limitadas por el entorno.

El Rendimiento Laboral está compuesto por tres aspectos fundamentales: 1. Rendimiento en la tarea, la cual comprende las conductas inherentes a las tareas técnicas del puesto. 2. Rendimiento en el contexto, abarca aquellas actividades direccionadas a mantener el ambiente interpersonal y psicológico en donde se desenvuelve el núcleo técnico. 3. Comportamientos contraproducentes, incluyen toda acción intencional por parte de un miembro de la organización contraria a los legítimos intereses de la misma (Koopmans et al., 2013).

Así mismo se quiere resaltar la importancia del estudio de los factores humanos en el ámbito de la aviación, considerando que se refieren a factores ambientales, organizativos y de trabajo, y las características humanas e individuales que influyen en el comportamiento laboral de una manera que pueden afectar a la salud y a la seguridad operacional que el Manual de Gestión OACI define como un estado en que el riesgo de lesiones a las personas o daños a los bienes se reduce y se mantiene en un nivel aceptable, o por debajo del mismo, por medio de un proceso continuo de identificación de peligros y gestión de riesgos (OACI, 2010).

En el último tiempo, la gestión de recursos humanos ha ido tomando significación para las organizaciones, resulta ser un área de interés que ayuda a generar ventajas competitivas para cualquier organización. Por consiguiente, la realización de investigaciones en el ámbito organizacional, que tomen en cuenta variables como: el clima laboral, la satisfacción laboral o el desempeño, toman especial importancia, pues contribuyen en la detección de necesidades de capacitación o entrenamiento, de tal modo que un buen diagnóstico identificará las variables críticas a reforzar en una determinada organización (Sziklai, 2006; citado en: Rodriguez et al., 2011).

El Clima Laboral es entendido como el hábitat que se crea y existe en las instituciones, es fundamental estudiar los estados de ánimo y cómo afectan el desempeño de los trabajadores. Además, el Clima Laboral llega a formar parte de la cultura de cada institución, es decir, es parte de la personalidad propia de la institución y es tan variable como el temperamento de cada persona que trabaja dentro de su ambiente (Palma, 2004).

Se entiende que la satisfacción laboral, a un proceso multicausal y complejo, en el que se ven involucradas variantes como el estrés, aburrimiento, crisis en el desarrollo de la carrera profesional, delicadas o vulnerables condiciones económicas, exigencia laboral, falta de motivación, estimulación, precaria orientación profesional. Así mismo la satisfacción laboral

dependerá de diversas variables como los sentimientos y la cognición por eso es importante comprender el estado interno psíquico que se expresa en forma afectiva o cognitiva del trabajador (Quinceno y Vinaccia Alpi, 2007).

En sintonía, Alonso Martin (2008) realizó un estudio comparativo de la Satisfacción Laboral en el personal administrativo. El estudio fue descriptivo, transversal con una muestra de 80 sujetos. Encontró como conclusión que los trabajadores con mayor edad y mayor antigüedad están más Satisfechos Laboralmente.

En el contexto local, Ibarra González (2018), tuvo por objetivo analizar la relación entre el Apoyo laboral y la satisfacción laboral en tripulantes de cabina de pasajeros de distintas líneas aéreas en Argentina. La muestra estuvo constituida por 153 participantes a quienes les administraron un cuestionario sociodemográfico, cuestionario de satisfacción laboral y la escala de apoyo social. Fue una investigación no experimental, y de alcance descriptivo- correlacional. Obtuvo como resultado la existencia de una relación positiva entre apoyo laboral y satisfacción laboral.

En sintonía, Calderon Pozo (2020) en La Paz, Bolivia, tuvo por objetivo analizar el Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en pilotos de la línea aérea Amaszonas. La investigación fue correlacional, con una muestra conformada por 32 personas, el muestreo fue no probabilístico intencional a quienes les administró un cuestionario sociodemográfico, un cuestionario de Burnout y una escala de Satisfacción Laboral. Arribo a la conclusión de que a mayores niveles de Burnout menores niveles de Satisfacción Laboral.

Próximo a la actualidad, Guillen Abarca (2021) en Cusco, Perú, analizó la Satisfacción Laboral del talento humano en la Aerolínea LATAM en tiempos de Covid. El estudio fue no experimental de alcance descriptivo y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 37 colaboradores que trabajaban en la aerolínea LATAM de Cusco. Obtuvo como resultado que el 54,1 % de los participantes estaban satisfechos con la aerolínea a pesar

de la reducción de vuelos. Respecto al clima laboral el 34, 25% indicó percibir un buen clima laboral.

Poblet Domenak (2022) en Perú, tuvo como objetivo determinar la influencia del Liderazgo en la Satisfacción Laboral del personal de la fuerza de aviación naval de la Marina de Guerra del Perú. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño causal y de corte transversal. La población en estudio fue todo el personal que labora en la Fuerza de Aviación Naval, con una muestra de 265 personas, a quienes les aplicaron dos cuestionarios autoadministrables. Arribó a la conclusión de que los tipos de liderazgo influyen directamente en la Satisfacción laboral, siendo el tipo de Liderazgo predominante el que mayor favorece la Satisfacción Laboral.

En torno a los antecedentes que relacionan Satisfacción Laboral y Rendimiento Laboral, se encuentran tres en el contexto latinoamericano:

Vega e Hidalgo (2011) en Chile, analizaron la relación existente entre las variables satisfacción laboral y productividad sobre una población total de 264 trabajadores de las ferias libres chilenas. Como resultados encontraron que todas las dimensiones de Satisfacción Laboral tienen una relación positiva con productividad, como ventas diarias. Además, un buen manejo de estas puede lograr un aumento de la competitividad. Por último, hallaron que la satisfacción con el ambiente físico tiene una relación directa con la remuneración.

Correa Inche y Salcedo Álvarez Del Villar (2016) en Lima, Perú. Estudiaron la Satisfacción Laboral y el Rendimiento Laboral en personal administrativo. La muestra estuvo conformada por 126 trabajadores de una empresa de limpieza. Concluyeron que la Satisfacción Laboral influye directamente en el rendimiento del personal, lo que se entiende como: mayores niveles de Satisfacción Laboral, mayores niveles de Rendimiento Laboral.

Justo (2023) en Argentina, estudió la relación entre los Niveles de Rendimiento Laboral y sus respectivas dimensiones con respecto a la Satisfacción Laboral y se compara

cómo es el nivel de las mismas, en trabajadores presenciales, mixtos y virtuales tras el retorno al trabajo en el contexto de post pandemia Covid-19. Los participantes fueron 500 trabajadores presenciales, virtuales y mixtos que residían en CABA. Concluyó que a mayor Rendimiento Laboral, mayores niveles de Satisfacción Laboral y menores Comportamientos contraproducentes. Asimismo, encontró que la modalidad de trabajo mixto incide de manera positiva en el Rendimiento Laboral en comparación a las demás modalidades y que la modalidad presencial es la que menores niveles de Satisfacción Laboral presenta.

Además, es fundamental realizar investigaciones en este campo de estudio para incrementar el conocimiento en el área de la Psicología, para que de esta manera se pueda resaltar el trabajo de la psicología aeronáutica como aporte social y preventivo de accidentes aéreos, causados por factor humano, teniendo en cuenta los diferentes estresores y el nivel de satisfacción de los técnicos aeronáuticos y el personal de tráfico aéreo, en relación a su puesto de trabajo. De esta manera también se tomarán en cuenta factores sociodemográficos que forman parte de la vida personal y profesional de los Técnicos Aeronáuticos, siendo sujetos de la presente investigación, buscando conocer esta problemática con mayor amplitud.

Estos aspectos deben centrar la atención en cuan satisfechos laboralmente se encuentran los técnicos aeronáuticos. Al realizar sus tareas y acciones en las operaciones laborales propias de cada puesto para obtener en óptimas condiciones la aeronavegabilidad de la aeronave, ya que este hecho influye en su desempeño, calidad de servicio, entre otros.

Teniendo en cuenta estos antecedentes, se considera pertinente realizar la presente investigación debido a que se proveen aspectos centrados en el rendimiento y la satisfacción laboral de los trabajadores, que se desempeñan como Técnicos Aeronáuticos. Identificando oportunidades con miras a mejorar el aprovechamiento de distintas posibilidades que se señalan en base al relevamiento realizado, para proveer a empleadores del área aeronáutica comercial Argentina, un detalle enfocado en dicha percepción que pueda favorecer las

condiciones tanto de trabajadores como de empleadores desde el ámbito social-laboral y profesional, aportando información enfocada para establecer futuras líneas de investigación relacionadas al estado actual y futuro de la seguridad aeronáutica y factores humanos.

En función de todo lo mencionado se plantea como pregunta de investigación: ¿Cómo es la relación entre Satisfacción Laboral y Rendimiento Laboral en Técnicos Aeronáuticos de empresas aeronáuticas comerciales argentinas?

La presente investigación se propone como objetivo general analizar la relación entre Satisfacción Laboral y Rendimiento Laboral en Técnicos Aeronáuticos, y como objetivos específicos: 1. Caracterizar la muestra en función de las variables sociodemográficas, 2. Indagar los niveles de Satisfacción Laboral en Técnicos Aeronáuticos, 3. Describir los niveles de Rendimiento Laboral en Técnicos Aeronáuticos, 4. Caracterizar la Satisfacción Laboral y el Rendimiento Laboral en función de las variables sociodemográficas como Edad, Nivel Educativo, Estado civil, Antigüedad y Sector en el que trabaja.

Así mismo las hipótesis fueron: H1: A mayor Satisfacción Laboral, mayor Rendimiento en la Tarea, mayor Rendimiento en el contexto y menor Comportamiento Contraproducente. H2: A mayor Edad, mayores niveles de Satisfacción Laboral, Rendimiento en la Tarea y Rendimiento en el Contexto. H3: A mayor antigüedad, mayores niveles de Satisfacción Laboral.

## **Método**

### **Diseño**

La presente investigación fue cuantitativa, de tipo no experimental, de alcance correlacional y de corte transversal (Hernández Sampieri et al., 2014).

### **Participantes**

La muestra fue seleccionada adoptando un muestreo no probabilístico, intencional. La misma estuvo conformada por 100 Técnicos Aeronáuticos dentro de una empresa aerocomercial Argentina, todos ellos masculinos con edades comprendidas entre 21 y 65 años.

Respecto al criterio de exclusión se tuvo en cuenta que no realizaran otro trabajo y que no se encuentren bajo tratamiento psiquiátrico.

### **Instrumentos**

Se administraron tres cuestionarios autoadministrables:

*Cuestionario Sociodemográfico confeccionado ad hoc:* Estará compuesto por los siguientes ítems: Edad, Nivel educativo, Antigüedad, Sector en el que trabaja, si realiza otro trabajo y si se encuentra bajo tratamiento psiquiátrico.

*Escala de Satisfacción Laboral Genérica* (Mac Donald & Mac Intyre, 1997; adaptación argentina: Salessi y Omar, 2016). El instrumento mide la satisfacción laboral independientemente del tipo de actividad del empleado. La presente escala tiene 7 ítems con formato de respuesta tipo Likert de 5 puntos, que van de 1= nunca a 5= siempre. A mayor puntaje mayor nivel de Satisfacción Laboral. La consistencia interna, tiene un alpha de 0.87, que explicita un coeficiente de alpha apto para su utilización. La escala posee validez de constructo.

*Escala de Rendimiento Laboral* (Koopmans, 2013; adaptación argentina: Gabini y Calzada, 2016). Está compuesta por 16 ítems con formato de respuesta tipo Likert de 5 puntos de entre 1 = nunca y 5 = siempre. Los coeficientes alfa ordinales para cada una de las tres dimensiones fueron adecuados, (1) Rendimiento en la Tarea compuesta por los ítems del 1 al 7 con un  $\alpha = .76$ ; (2) Comportamientos Contraproducentes compuesta por los ítems del 8 al 12 con un  $\alpha = .76$ , y (3) Rendimiento en el Contexto compuesta por los ítems del 13 al 16 con un  $\alpha = .72$ . La escala total alcanzó un valor de  $\alpha = .70$ . A mayor puntaje en cada dimensión mayor presencia de la misma. El instrumento posee validez de contenido y equivalencia semántica y operacional.

### **Procedimiento**

La recolección de datos se realizó de manera virtual, vía Google Forms, dicho formulario fue enviado por WhatsApp, mail y diversos medios electrónicos, a técnicos aeronáuticos se les pidió a dichas personas que completen y reenvíen dicho formulario a sus contactos, para lograr aumentar la cantidad de participantes. La administración de los instrumentos se llevó a cabo en el transcurso de los meses de marzo a junio, se realizaron de manera individual y cada protocolo contó con su respectivo consentimiento informado asegurando a los participantes el anonimato de su identidad como así también la preservación y confidencialidad de la información relevada. Se explicitó que los datos recabados solo serían utilizados con fines académicos científicos.

### **Aspectos Éticos**

En referencia a los aspectos éticos, el presente estudio, se realizará respetando los principios de la Declaración de Helsinki para investigación médica en seres humanos, en la

cual se encuentra incluida la investigación del material humano y de información identificables (Manzini, 2000).

### **Análisis de datos**

Para el análisis de los datos se emplearon medidas estadísticas descriptivas e inferenciales a través del software estadístico SPSS 25.0.

Se realizó el pre-procesamiento de los datos, descartando posibles outliers. Luego, se aplicó una prueba de normalidad de Shapiro Wilk para evaluar la distribución de las variables encontrando que todas se distribuyeron de forma no normal.

Posteriormente se procedió al análisis descriptivo de las variables utilizadas. Por otra parte, se hizo una prueba de correlación para vincular los constructos estudiados, Edad, Antigüedad y Nivel Educativo, Rho de Spearman. Por último, se realizó una comparación de grupos, H de Kruskal-Wallis entre Satisfacción Laboral y Rendimiento Laboral con Estado Civil y Sector de trabajo.

## Resultados

### Caracterización de la muestra

**Tabla I.**

*Caracterización de la muestra*

| Variable                 |                          | N             | Porcentaje |        |
|--------------------------|--------------------------|---------------|------------|--------|
| Nivel Educativo          | Secundario incompleto    | 3             | 3          |        |
|                          | Secundario completo      | 40            | 40         |        |
|                          | Terciario incompleto     | 11            | 11         |        |
|                          | Terciario completo       | 16            | 16         |        |
|                          | Universitario incompleto | 24            | 24         |        |
|                          | Universitario completo   | 4             | 4          |        |
|                          | Posgrado incompleto      | 2             | 2          |        |
| Sector en el que trabaja | Mantenimiento Línea      | 76            | 76         |        |
|                          | Mantenimiento Hangar     | 20            | 20         |        |
|                          | Taller Aeronáutico       | 2             | 2          |        |
|                          | Oficina Técnica          | 2             | 2          |        |
| Variable                 | Media                    | Desvío típico | Mínimo     | Máximo |
| Edad                     | 42,59                    | 12            | 21         | 65     |
| Antigüedad               | 15,51                    | 14            | 1          | 46     |

Nota: N=100

La muestra estuvo compuesta por 76 trabajadores del sector mantenimiento de Línea, 20 del sector Mantenimiento Hangar, 2 del taller aeronáutico y 2 de la oficina técnica. Del total de la muestra 3 tenían estudios secundarios incompletos, 40 secundario completo, 11

terciario incompleto, 16 terciario completo, 24 Universitario incompleto, 4 universitario completo y 2 con posgrado completo.

En torno a la Edad la media fue de 42,59, con un desvío típico de 12, el mínimo 21, el máximo 65 años. Por último, la media de antigüedad fue 15,51 con un desvío típico 14, un mínimo de 1 y un máximo de 46.

### **Caracterización de las variables**

**Tabla II.**

*Caracterización de las variables*

| Variable                        | Media | Desvío típico | Mínimo | Máximo |
|---------------------------------|-------|---------------|--------|--------|
| Satisfacción Laboral            | 28,76 | 3,60          | 17     | 35     |
| Rendimiento en la tarea         | 29,57 | 3,89          | 17     | 35     |
| Comportamiento contraproducente | 11,12 | 3,50          | 5      | 21     |
| Rendimiento en el contexto      | 16,15 | 2,46          | 10     | 20     |

La variable Satisfacción Laboral tuvo una media de 28,76 con un desvío típico 3,60. En Rendimiento en la tarea la media fue de 29,57 con un desvío típico de 3,89. En Comportamiento Contraproducente tuvo una media de 11, 12 con un desvío típico 3,50. Por último, en Rendimiento en el contexto con una media 16,15 con un desvío típico 2,46.

### **Cruce de variables**

**Tabla III.**

*Cruce de variables*

|                    | 1.             | 2.             | 3.             | 4.            | 5.            | 6.           | 7. |
|--------------------|----------------|----------------|----------------|---------------|---------------|--------------|----|
| 1.SL               | -              |                |                |               |               |              |    |
| 2.RT               | <b>,487**</b>  | -              |                |               |               |              |    |
| 3.CC               | <b>-,408**</b> | <b>-,342**</b> | -              |               |               |              |    |
| 4.RC               | <b>,496**</b>  | <b>,613**</b>  | <b>-,380**</b> | -             |               |              |    |
| 5.Edad             | <b>,363**</b>  | <b>,302**</b>  | <b>-,195</b>   | <b>,351**</b> | -             |              |    |
| 6.Antigüedad       | <b>,202*</b>   | <b>,172</b>    | <b>,028</b>    | <b>,170</b>   | <b>,556**</b> | -            |    |
| 7. Nivel Educativo | <b>-,084</b>   | <b>-,034</b>   | <b>,073</b>    | <b>-174</b>   | <b>-,108</b>  | <b>-,193</b> | -  |

*Prueba utilizada: Rho de Spearman. \* $p < .05$ . \*\* $p < .01$ .*

Se halló una correlación positiva entre Satisfacción Laboral con Rendimiento en la Tarea, Rendimiento en el Contexto, antigüedad y Edad. Por lo tanto, se entiende que, a mayor nivel de Satisfacción Laboral, mayor Rendimiento en la Tarea, mayor Rendimiento en el Contexto, mayor antigüedad y mayor Edad. Por último, Satisfacción Laboral correlacionó de forma negativa con Comportamiento Contraproducente, por lo que a mayor nivel de Satisfacción Laboral menor Comportamiento Contraproducente.

### **Análisis de las variables sociodemográficas**

#### **Tabla IV.**

*Diferencia de grupos*

| Variable                        | Sector               | Rango Promedio | Significación |
|---------------------------------|----------------------|----------------|---------------|
| Satisfacción Laboral            | Mantenimiento Línea  | 51,27          | ,295          |
|                                 | Mantenimiento Hangar | 52,58          |               |
|                                 | Taller Aeronáutico   | 14,75          |               |
|                                 | Oficina Técnica      | 36,25          |               |
| Rendimiento en la tarea         | Mantenimiento Línea  | 52,02          | ,763          |
|                                 | Mantenimiento Hangar | 46,20          |               |
|                                 | Taller Aeronáutico   | 36             |               |
|                                 | Oficina Técnica      | 50,25          |               |
| Comportamiento Contraproducente | Mantenimiento Línea  | 49,34          | ,466          |
|                                 | Mantenimiento Hangar | 50,53          |               |
|                                 | Taller Aeronáutico   | 77,50          |               |
|                                 | Oficina Técnica      | 67,25          |               |
| Rendimiento en el contexto      | Mantenimiento Línea  | 50,70          | ,890          |
|                                 | Mantenimiento Hangar | 51,45          |               |
|                                 | Taller Aeronáutico   | 34,75          |               |
|                                 | Oficina Técnica      | 49,25          |               |

*Prueba utilizada: H de Kruskal Wallis.*

No se encontraron diferencias significativas entre las variables Satisfacción Laboral y las dimensiones de Rendimiento Laboral con el sector de trabajo.

## **Conclusión y Discusión**

La investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre Satisfacción Laboral y Rendimiento Laboral en Técnicos Aeronáuticos. La primera hipótesis fue que a mayor Satisfacción Laboral mayor Rendimiento en la Tarea, mayor Rendimiento en el contexto y menor Comportamiento Contraproducente, la misma se confirma.

Estos resultados coinciden con lo planteado por Vega e Hidalgo (2013), Correa Inche y Salcedo Alvarez del Villar (2016) y Justo (2023) todos ellos obtuvieron como resultados que, a mayores niveles de Satisfacción Laboral, mayores niveles de Rendimiento Laboral y concluyen que la Satisfacción Laboral incide directamente en el rendimiento de los trabajadores, aumentando la productividad. Asimismo, agregan que la remuneración que reciben también se ve implicada en los niveles de Satisfacción Laboral.

En sintonía, Koopmans et al. (2014) explican que el Rendimiento Laboral tiene que ver con realizar acciones o comportamientos para lograr los objetivos de la organización. Teniendo en cuenta la definición de Rendimiento en la Tarea, la cual comprende las conductas inherentes a las tareas técnicas del puesto y de Rendimiento en el contexto, que abarca aquellas actividades direccionadas a mantener el ambiente interpersonal y psicológico en donde se desenvuelve el núcleo técnico, se comprende que estas van a obtener niveles más elevados cuando tengan Satisfacción Laboral los técnicos, y por el contrario, el bajo nivel de Comportamiento Contraproducente puede ser explicado teniendo en cuenta que este incluye toda acción intencional por parte de un miembro de la organización contraria a los legítimos intereses de la misma.

La segunda hipótesis sostuvo que, a mayor Edad, mayores niveles de Satisfacción Laboral, de Rendimiento en la Tarea y Rendimiento en el Contexto, la cual se confirma. La tercera y última hipótesis, plantea que, a mayor antigüedad, mayores niveles de Satisfacción Laboral, se vio confirmada.

Ambos resultados podrían ser explicados por Alonso Martin (2008) quien explica que al trabajar tantos años en la misma empresa podrían haber desarrollado un mayor sentido de pertenencia, encontrando su vocación y, por ende, lograr mejores niveles de Satisfacción Laboral, Rendimiento en las tareas y Rendimiento en el contexto.

Conjuntamente, teniendo en cuenta los conceptos de Rendimiento en la Tarea y Rendimiento en el contexto, es lógico que un trabajador con más edad y antigüedad conozca exhaustivamente las tareas que debe realizar y por lo tanto ejecutarlas con mayor precisión, así como tener un buen ambiente de trabajo con los compañeros por la cantidad de tiempo que pasa desempeñando sus funciones y compartiendo la labor con los pares y superiores.

Entorno a Nivel Educativo no se encontraron asociaciones significativas con Satisfacción Laboral ni con Rendimiento Laboral, esto podría ser explicado por la especificidad de la labor, ya que todo el personal recibe una capacitación técnica previa a iniciar sus funciones y los procedimientos podrían ser muy mecánicos, por ende, al obtener el conocimiento de como ejecutar la acción ya no habrían diferencias entre los empleados y no se vislumbrarían las diferencias en el nivel académico de cada técnico.

Para concluir, en cuanto a las limitaciones y recomendaciones futuras derivadas de este trabajo una de las limitaciones de la presente investigación fue la administración de los protocolos de modo virtual, lo que pudo derivar en efecto fatiga, más teniendo en cuenta la cantidad de instrumentos administrados. Para mitigar esta cuestión, en futuras investigaciones se recomienda emplear las versiones abreviadas de las escalas utilizadas.

Otra limitación fue el tamaño de la muestra y que la misma fue obtenida a través de un muestreo no probabilístico, lo que dificulta la generalización de los resultados. Sería interesante replicar este estudio con una muestra más numerosa y en diferentes zonas geográficas.

Por último, al ser una investigación transversal no se pudo evaluar el constructo a lo largo del tiempo, lo que limita un tanto los datos obtenidos. Sería enriquecedor contrastar los resultados aquí hallados con otros provenientes de estudios longitudinales.

### Referencias Bibliográficas

- Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40.
- Barrios Zeballos, K. C., y López Pari, N. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una Empresa Retail (Zona Sur–Costa).  
<http://190.119.145.154/handle/UNSA/3624>
- Calderón Pozo, Y. M. (2020). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en pilotos de la línea aérea Amazonas* [Tesis de grado, Universidad Mayor de San Andres]. Repositorio institucional UMSA.  
<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/25180>
- Correa Inche, M. L., & Salcedo Álvarez Del Villar, G. C. (2016). *La satisfacción laboral y el rendimiento del personal administrativo de la empresa Servicios Integrados de Limpieza SA-Silsa* [Tesis de grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional UIGV. <http://intra.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1021>
- Gabini, S. M. (2018). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Evaluar*, 16, 31-45.
- Gabini, S., & Calzada, C. (noviembre, 2015). *Propiedades psicométricas de la escala de rendimiento laboral individual de Koopmans* [Presentación de paper]. Congreso V Internacional de Investigación de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de La Plata.
- Guillen Abarca, J. G. (2021). *Análisis de la satisfacción laboral del talento humano en la Aerolínea Latam en tiempos de Covid en la ciudad del Cusco-2021* [Tesis de grado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio institucional UANDINA.  
<https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4292>

- Hernández Sampieri, A., Collado, C., y Baptista-Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mcgraw-hill Interamericana Editores, S.A. Hillsadle.
- Ibarra González, F. M. (2018). *Apoyo Social Percibido y Satisfacción Laboral en tripulantes de cabina de pasajeros de Argentina* [Tesis de grado, Universidad Argentina De la Empresa]. Repositorio Institucional UADE.
- Justo, M. M. (2023). *Niveles de Rendimiento y Satisfacción Laboral en trabajadores presenciales, virtuales y mixtos en CABA* [Tesis de grado, Universidad Abierta Interamericana]. Repositorio Institucional Vaneduc.
- Koopmans, R. (2013). Multiculturalism and immigration: A contested field in cross-national comparison. *Annual Review of Sociology*, 39, 147-169.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M, Hildebrandt, V. H., van Buuren, S., van der Beek, A. J., & de Vet, H. C. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. doi: 10.1108/17410401311285273
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Van Buuren, S., Van der Beek, A. J., & De Vet, H. C. (2014). Improving the individual work performance questionnaire using rasch analysis. *Journal of applied measurement*, 15(2), 160-175.
- Macdonald, S. & MacIntyre, P. (1997). The generic job satisfaction scale: Scale development and its corre-lates. *Employee Assistance Quarterly*, 13, 1–16.
- Manzini, J. L. (2000). Declaración de Helsinki: principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. *Acta bioethica*, 6(2), 321-334.
- Murphy, K. R. (1990). Job performance and productivity. En K. R. Murphy y F. E. Saal (Eds). *Psychology in Organizations: Integrating science and practice* (157-176). Psychology Press

Organización de Aviación Civil Internacional. (2010, 28 de marzo). *Documento 9683-*

*AN/950: Manual de Instrucción sobre Factores Humanos. Organización de Aviación Civil [OACI].* <https://www.icao.int/Pages/default.aspx>

Organización de Aviación Civil Internacional. (1990). *Documento compendio sobre*

*Factores Humanos, Número 1, Circular 216-AN/131. Organización de Aviación Civil [OACI].* <https://www.icao.int/Pages/default.aspx>

Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral (CL-SPC)*. Manual Lima.

Poblet Donemak, G. W. (2022). *Liderazgo y satisfacción laboral del personal de la Fuerza*

*de Aviación Naval de la Marina de Guerra del Perú* [Tesis de Maestría, Escuela Superior de Guerra Naval]. Repositorio Institucional ESUP.

<https://repositorio.esup.edu.pe/handle/20.500.12927/321>

Quiceno, J., & Vinaccia Alpi, S. (2007). Burnout: " Síndrome de quemarse en el trabajo

(SQT)". *Acta colombiana de psicología*, 10(2), 117-125.

Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral

como predictores del desempeño: En una organización estatal chilena. *Salud y Sociedad*, 2(2), 219-234.

Salessi, S., y Omar, A. (2016). Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla. *Alternativas en Psicología*, 23(34), 93-108.

<https://alternativas.me/23-numero-34-febrero-julio-2016/116-satisfaccion-laboralgenerica-propiedades-psicometricas-de-una-escala-para-medirla>

Vega, M. M. C., e Hidalgo, J. F. O. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y

el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y administración*, 58(2), 39-60. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(13\)71209-9](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(13)71209-9)

### **Anexo**

Mi nombre es Nahuel Saldutti Cebrian, soy estudiante de Psicología de la Universidad Abierta Interamericana [UAI] y me encuentro realizando mi tesis de grado, para lo cual necesito de su colaboración completando los siguientes ítems que se detallaran a continuación.

Tu participación es voluntaria, anónima y los datos recabados son solo para fines de la investigación; por tal motivo, no se hará una devolución sobre los mismos y no hay respuestas correctas o incorrectas. El tiempo aproximado es de 10 minutos.  
¡Muchas gracias por tu predisposición!

#### **Declaración de Consentimiento Informado**

Con el fin de participar en este estudio, es necesario que usted dé su consentimiento informado. Al firmar esta declaración está indicando que entiende los objetivos del estudio, su papel y participación en este. Que su participación es de carácter anónimo y voluntario y no recibirá devolución al respecto y que los datos serán utilizados solo con fines académicos.

¿Acepta participar de este estudio?

1- Sí

2- No

#### **Sociodemográfico**

##### **Edad (En años)**

----- años.

##### **Nivel educativo**

1. Sin estudios
2. Primaria incompleta
3. Primaria completa
4. Secundaria incompleta

5. Secundaria completa
6. Terciario incompleto
7. Terciario completo
8. Universitario incompleto
9. Universitario completo
10. Posgrado incompleto
11. Posgrado completo

### **Antigüedad en la empresa**

----- años.

### **Sector en el que trabaja**

- 1- Mantenimiento Línea
- 2- Mantenimiento Hangar
- 3- Taller Aeronáutico
- 4- Oficina Técnica

### **Escala de Rendimiento Laboral**

A continuación, debe responder los siguientes enunciados según su grado de acuerdo.

Los puntajes van desde 1."Nunca" a 5."Siempre". Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, se agradece la mayor sinceridad posible.

| <b>Afirmaciones</b>                                                                       | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1. Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario |          |          |          |          |          |
| 2. Se me ocurrieron soluciones creativas frente los nuevos problemas                      |          |          |          |          |          |
| 3. Cuando pude, realicé tareas laborales desafiantes                                      |          |          |          |          |          |
| 4. Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran   |          |          |          |          |          |
| 5. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr                           |          |          |          |          |          |

|                                                                                                      |  |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 6. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados                                    |  |  |  |  |  |
| 7. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo                                                      |  |  |  |  |  |
| 8. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo                                                 |  |  |  |  |  |
| 9. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros                                       |  |  |  |  |  |
| 10. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo                                           |  |  |  |  |  |
| 11. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas |  |  |  |  |  |
| 12. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa                |  |  |  |  |  |
| 13. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma                           |  |  |  |  |  |
| 14. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas                                     |  |  |  |  |  |
| 15. Participé activamente de las reuniones laborales                                                 |  |  |  |  |  |
| 16. Mi planificación laboral fue óptima                                                              |  |  |  |  |  |

### Escala de Satisfacción Laboral

A continuación, debe responder los siguientes enunciados según su grado de acuerdo. Los puntajes van desde 1. "Nunca" a 5. "Siempre". Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, se agradece la mayor sinceridad posible.

| Afirmaciones                                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. En mi trabajo puedo aplicar mis capacidades y habilidades  |   |   |   |   |   |
| 2. En mi trabajo recibo reconocimiento por mi buen desempeño  |   |   |   |   |   |
| 3. Me siento bien trabajando para esta empresa                |   |   |   |   |   |
| 4. Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo            |   |   |   |   |   |
| 5. Mi trabajo me da seguridad laboral                         |   |   |   |   |   |
| 6. Mi salario es apropiado                                    |   |   |   |   |   |
| 7. Considerándolo en términos generales tengo un buen trabajo |   |   |   |   |   |

¿Se encuentra bajo tratamiento psiquiátrico?

1- Si

2- No