FUNDACIÓN UADE

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Licenciatura en Psicología

Trabajo de Integración Final

# “Apoyo social laboral percibido y satisfacción laboral en tripulantes de cabina de pasajeros (TCP) de Argentina”

**Autor:** Federico Martín Ibarra González L.U.: 131872

**Tutora:** Lic. Paulina Robalino

**Fecha de entrega: 03/12/2018**

**Índice**

Resumen ....4
Abstract ....5
Introducción ....6
Objetivos ....9
Objetivo general ....9
Objetivos específicos ....9
Hipótesis de trabajo ....10
Hipótesis específicas de trabajo ....10
Marco Teórico ....12
Apoyo Social ....12
Apoyo social en el contexto laboral ....14
Satisfacción laboral ....16
Apoyo laboral y satisfacción laboral ....19
Estado del Arte ....22
Apoyo social ....22
Satisfacción laboral ....23
Apoyo laboral y Satisfacción laboral ....24
Metodología ....27
Diseño ....27
Población y muestra ....27
Instrumentos ....29
Cuestionario sociodemográfico. ....29
Satisfacción Laboral. ....29
Apoyo social Laboral percibido. ....30
Procedimientos ....30
Procedimiento de recolección de datos. ....30
Procedimiento de análisis de datos. ....31
Resultados ....32

1. Correlación entre variables principales: Apoyo social laboral percibido y satisfacción laboral ....32
2. Satisfacción laboral de los TCP....33
3. Apoyo social laboral -instrumental y emocional- que perciben los TCP. ....35
4. Diferencias por grupos en la variable satisfacción laboral ....36
5. Diferencias por grupos en la variable apoyo social laboral percibido....40
Discusión....46
Limitaciones y Futuras Líneas de Investigación....51
Conclusiones....53
Referencias bibliográficas ....55
Anexos....64
Consentimiento Informado ....64
Cuestionario Sociodemográfico ....64
Cuestionario de Satisfacción Laboral....65
Escala de Apoyo Social ....67
Tablas Descriptivas Para grupos ....69
Figuras descriptivas de la muestra....70

## Resumen

El objetivo general de la presente investigación fue analizar la relación entre el apoyo laboral y la satisfacción laboral en tripulantes de cabina de pasajeros de distintas líneas aéreas de Argentina, mayores de 18 años. La muestra estuvo constituida por 153 participantes, de los cuales el 64.7% eran mujeres (*n*= 99) y el 35.3% hombres (*n*= 54), con un promedio de edad de 35.93 años. El diseño de la investigación fue no experimental de alcance descriptivo-correlacional. Los instrumentos que se utilizaron fueron: cuestionario sociodemográfico, cuestionario de satisfacción laboral de Aguirre (2014) y la escala de apoyo social de House y Wells (1978) versión en español por Gandarillas Gonzalez y Vázquez Rueda (2014).

A partir de los resultados obtenidos, se pudo corroborar que existe una relación moderada entre apoyo laboral y satisfacción laboral; y que ciertas características sociodemográficas como antigüedad laboral, poseer otro empleo por fuera de la línea aérea y el área donde realizan sus tareas determinan diferencias para la satisfacción laboral. A su vez, tanto en satisfacción laboral como en apoyo laboral no se encontraron diferencias significativas según las variables sociodemográficas sexo, edad y cargo ocupado en la empresa. Los resultados son discutidos acorde a la bibliografía previa y se plantean futuras líneas de investigación.

**Palabras clave:** Apoyo laboral; Satisfacción laboral; Tripulantes de cabina; Psicología Organizacional; Psicología aeronáutica.

**Abstract**

The general objective of the research was to analyze if there was a relationship between work support and job satisfaction in cabin crew members over 18 years old in Argentina. The sample consisted of 153 participants, 64.7% were women (*n*= 99) and 35.3% males (*n*= 54) with an average age of 35.93 years. The research design was non-experimental with descriptive-correlational scope. The instruments used were: sociodemographic questionnaire, the job satisfaction questionnaire from Aguirre (2014) and social support scale from House and Wells (1978) in its Spanish version by Gandarillas González and Vázquez Rueda (2014).

Based on the results obtained, it was possible to corroborate that there is a moderate relationship between work support and job satisfaction; and that sociodemographic characteristics such as seniority, having another job outside the airline and the area where they perform their tasks determine differences for job satisfaction. In turn, both job satisfaction and work support, there are no significant differences according to certain sociodemographic variables of great importance such as sex, age and position held in the company. The results are discussed according to the previous bibliography and future lines of research are proposed.

**Key words:** Work support; Job satisfaction; Cabin crew members; Organizational psychology; Aeronautical psychology.

## Introducción

Existe dentro de la Psicología una especialidad denominada Psicología Aeronáutica dedicada al estudio de los procesos psicológicos tanto de los individuos, como de grupos y organizaciones pertenecientes al sistema sociotécnico aeronáutico (Mirabal, 1998; citado en Alonso, 2013). En el ámbito local, dicha disciplina comenzó a adquirir relevancia a partir del año 1922, cuando se creó el gabinete psicofisiológico aeronáutico en la base aérea de "El Palomar". Se buscaba así examinar las aptitudes psíquicas y físicas del personal con el propósito de disminuir las tasas de accidentes aéreos, objetivo que finalmente fue alcanzado (Rossi, 1997).

Autores como Lerman et al., (2012) señalan la importancia para la empresa, el estado emocional y físico del empleado ya que su desmejora podría intervenir negativamente con los objetivos de la empresa. Así es que, en sintonía con la Psicología Organizacional, interesada en el empleado y en fortalecer su bienestar dentro del propio lugar de trabajo (Enciso Forero & Perilla Toro, 2004), la Psicología Aeronáutica en un estudio reciente reportó que los tripulantes de cabina de pasajeros (TCP) tienen un alto nivel de estrés laboral y un moderado nivel de satisfacción (Aguirre Mas, Vauro Desiderio & Labarthe Carrara, 2015). Por su parte, los autores Varela Centelles, Ferreiro Abelairas, Fontao Valcárcel y Martínez González (2004) informan que existe una estrecha relación entre la calidad de los servicios que ofrece una empresa y la satisfacción que se observa de los empleados en la misma, que en el caso de las líneas aéreas el último contacto con el cliente está a cargo de los TCP (Corredoira Santos, 2013). En relación a esto, Moreno Jimenez (2011) detalla que es en las tereas de servicios donde los riesgos laborales son predominantemente de origen psicosocial.

En varios estudios con trabajadores de otros ámbitos se ha estudiado la satisfacción por su relación negativa con el burnout y el estrés de los empleados (Figueiredo Ferraz, Grau

Alberola, Gil Monte & García Juesas, 2012; Rhnima & Núñez Grapain, 2014). En el caso de la muestra seleccionada para este trabajo, intervienen una serie de condiciones propias de la industria aeronáutica, si bien estas están explicitadas las distintas regulaciones publicadas a través de Boletines oficiales del gobierno por ejemplo los autores Corredoira Santos (2013), Gulone (2011), Martínez Ruiz y Martínez Galdámez (2011) detallan la posibilidad de que, de un día a otro, la labor de los TCP pueda cambiar de turnos horarios drásticamente, ocupando éstas horarios irregulares, con la posibilidad de finalizar la jornada durmiendo fuera del hogar, habiendo cambiado de huso horario y de clima, teniendo en cuenta que las tareas son realizadas en un ambiente con ruido y movimiento constante, como en el caso de ocurrir turbulencias (Nesthus, 2010). Debido a la importancia que tiene la fatiga experimentada por el vuelo en la seguridad del mismo, fue necesario delimitar los tiempos máximos de actividad y de tiempo fuera del lugar de residencia (Disposición 26/2000, 2000). Estas características del trabajo de los TCP constituyen factores causantes de estrés, que como mencionan Rhima y Núñez Grapain (2014) es una de las principales causas del conflicto entre el trabajo y la familia. Para autores como Maslach, y Jackson (1985) es la familia la fuente de apoyo más eficaz contra el estrés profesional. Por otra parte, Aguirre Zubiaurre y Martínez Díaz (2006) exponen que existe una correlación positiva entre aquellas circunstancias laborales que permitan congeniar ambos espacios (trabajo y familia) y la satisfacción laboral y el apoyo de supervisores.

En el caso de los TPC la conformación de su equipo de trabajo es inestable (Corredoira Santos, 2013). Esto significa que de un vuelo a otro pueden variar los compañeros de trabajo con quienes realizan la misma tarea limitando la posibilidad de generar relaciones interpersonales fuertes y redes de apoyo en el trabajo. El apoyo social puede ser percibido a través de los vínculos sociales, en la que las personas sienten que son cuidadas, apreciadas y forman parte de

un grupo preocupado por su bienestar (Barra, 2004; Lin, Ensel, Simeone, & Kuo, 1979; Pérez & Martín, 1998). Además, el apoyo social es considerado un aspecto trascendental a la hora de hacerle frente al estrés (Rodríguez Espínola & Enrique, 2007). Lo mencionado no debería ser minimizado si se toma en cuenta que Aguirre (2006, citado en Aguirre, Vauro Desiderio & Labarthe, 2015) relevó que el personal aeronáutico se encuentra en la tercera posición de profesiones con mayores estresores laborales, pudiendo llegar a presentar problemas anímicos como depresión o irritabilidad, lo que a su vez puede desencadenar en la falta de colaboración hacia la empresa y fomentar la desmotivación en el trabajo. De hecho, un 80% de los TCP manifiestan trastornos del sueño con lo que es fundamental no solo contar con el apoyo de familiares sino durante sus jornadas laborales (Martínez Ruiz & Martínez Galdámez, 2011).

Con lo antes mencionado, dadas las características del puesto de trabajo de los TPC y sus niveles de estrés elevados, es importante el estudio de variables como la satisfacción laboral y el apoyo social que están implicadas en disminuir niveles de estrés y mejorar el bienestar en el trabajo. Si bien los autores de varias investigaciones en otros ámbitos (eg. Bradley & Cartwright, 2002; Brough & Frame, 2004; Burke, Greenglass & Schwarzer, 1996; Gibbs, 2001; Um & Harrison, 1998) han desarrollado investigaciones sobre la relación entre el apoyo social y la satisfacción, así como también demostraron que el apoyo social es fundamental en el trabajo y tiene un efecto sobre la satisfacción de los empleados, específicamente en el ámbito aeronáutico existe escases de estudios que analicen la relación de la satisfacción y el apoyo laboral percibido. Dicho lo anterior, surge el interés por evaluar la relación entre el apoyo social percibido en el ámbito laboral y la satisfacción en personal de aerolíneas que operan en el país a fin de poder responder a la siguiente pregunta de investigación:

¿Qué relación existe entre el apoyo social laboral percibido y la satisfacción laboral en los tripulantes de cabina de pasajeros (TCP) que se desempeñan en distintas líneas aéreas que operan en la República Argentina?

## Objetivos

### Objetivo general

- Analizar la relación entre el apoyo social laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral de los TCP, pertenecientes a distintas líneas aéreas que operan en la República Argentina.

### Objetivos específicos

- Describir la satisfacción laboral de los TCP.
- Describir el apoyo social -instrumental y emocional- que perciben los TCP.
- Analizar si existen diferencias significativas de satisfacción laboral según el sexo, edad, otros empleos, cargo, área de vuelo, horas de vuelo, antigüedad laboral, y pertenencia a una tripulación fija.
- Evaluar si en los TCP existen diferencias significativas en la percepción del apoyo social laboral según el sexo, edad, otros empleos, cargo, área de vuelo, horas de vuelo, antigüedad laboral, y pertenencia a una tripulación fija.

**Hipótesis de trabajo**

1. El apoyo social laboral percibido correlaciona positivamente con la satisfacción laboral en los TCP. La dimensión apoyo emocional laboral, apoyo instrumental y apoyo emocional no laboral correlacionan positivamente con las dimensiones de satisfacción laboral satisfacción con el trabajo, satisfacción con el ambiente y satisfacción con la supervisión de los TCP.

**Hipótesis específicas de trabajo**

1. Los hombres están más satisfechos laboralmente que las mujeres.
2. Los TCP más jóvenes, menos de 31 años, se encuentran más satisfechos laboralmente que los TCP que tienen de 32 a 38 años y los de 39 años en adelante.
3. Los TCP que tienen otro empleo poseen menor satisfacción laboral que quienes tienen un solo empleo.
4. Los comisarios, 1°comisarios y jefes de cabina están más satisfechos que los TCP.
5. Los TCP del área de cabotaje poseen mayor satisfacción que los del área internacional.
6. Los participantes que tienen menor antigüedad laboral tienen más satisfacción laboral que los de mayor antigüedad.
7. Los participantes que vuelan en tripulación fija poseen mayor satisfacción con el trabajo que quienes rotan de compañeros.

8. Los TCP con menor cantidad de horas de vuelo, tienen más satisfacción laboral general que los participantes con mayor cantidad de horas de vuelo.
9. Las mujeres tienen mayor apoyo social laboral percibido que los hombres.
10. Los grupos de participantes que tienen menos de 31 años y los de 32 a 38 años tienen mayor apoyo social laboral percibido que los TCP con más de 39 años de edad.
11. Los TCP que poseen otro trabajo tienen menor apoyo que aquellos que solo trabajan en la línea aérea.
12. Los TCP con cargo superior (comisarios, 1°comisario y jefes de cabina) perciben mayor apoyo social laboral total que aquellos que sólo son TCP.
13. Los TCP del área de cabotaje perciben mayor apoyo social laboral que los del área internacional.
14. Participantes con menor antigüedad perciben mayor apoyo social laboral que aquellos con menor experiencia.
15. Aquellos TCP que conforman una tripulación fija perciben mayor apoyo emocional laboral que quienes rotan de compañeros.
16. Los TCP con menor horas de vuelo tienen mayor apoyo social laboral percibido que los grupos que tienen mayor cantidad.

# Marco Teórico

## Apoyo Social

A pesar de haber varios estudios asociado las relaciones sociales con la salud e incluso encontrado que las personas con mayores conductas de aislamiento tenían más probabilidad de morir, no fue hasta el surgimiento del término apoyo social que se recobró el interés por este constructo (Matud, Carballeira, López, Marrero, & Ibáñez, 2002). Se ha definido al apoyo social como el conjunto de "vínculos entre individuos o entre individuos y grupos que sirven para mejorar la adaptación cuando uno se enfrenta a situaciones de estrés, reto o privación" (Caplan,1976). Autores como Barra (2004) y Lin, Ensel, Simeone y Kuo (1979) sostienen que el apoyo social es el que puede recibir un individuo de sus vínculos sociales, tanto de personas particulares, como grupos y comunidades que cuidan de ella, es estimada y forma parte de una red preocupada por su bienestar. Por su parte, Pérez y Martín (1998) afirman que el apoyo social percibido es la información con la que cuenta una persona para considerarse estimada y creer que otros se preocupan por ella y la asistirían, de ser necesario.

Schaefer, Coyne y Lazarus (1981) distinguen entre apoyo social objetivo y apoyo social percibido. El primero se centra en los recursos, provisiones o transacciones a los que una persona realmente puede recurrir en el caso de tener alguna necesidad; el segundo se refiere a la evaluación que cada sujeto realiza sobre la ayuda o grado de apoyo disponible en determinados contextos y momentos. Caplan en 1974 había diferenciado el tipo de transacción y la naturaleza de lo transferido, definiendo las transacciones como objetivas al apoyo recibido o subjetivas cuando se refería al apoyo percibido, mientras que lo transferido puede ser en ambos casos

tangible o psicológico. A partir de estos elementos de análisis, Caplan (1976) consideró que cualquier forma de apoyo social debe reconocerse y valorarse por su posición respecto a los ejes objetivo-subjetivo y tangible-psicológico.

Es preciso introducir una doble perspectiva para el análisis de la variable apoyo social. Por un lado, la perspectiva estructural, que alude tanto a las características cuantitativas de la red de apoyo social, tales como tamaño, densidad, dispersión geográfica, como a las características de los contactos que tienen lugar dentro de ella. Por el otro, la perspectiva funcional, que repara en los efectos que experimenta un sujeto a partir del acceso y conservación de sus vínculos sociales. Desde una perspectiva funcional, es comúnmente aceptada la triple categorización del apoyo social: emocional, tangible o instrumental e informacional (Schaefer, Coyne & Lazarus, 1981). El primero representa el sentimiento personal de ser amado, la seguridad de poder confiar en alguien y de tener intimidad con esa persona. El apoyo instrumental, tangible o material hace referencia a la posibilidad de poder disponer de ayuda directa. El apoyo informacional consiste en otorgar consejo o guía a una persona para resolver los problemas o perjuicios derivados de estos. (Rodríguez Espínola & Enrique, 2007).

House (1981) diferenció el apoyo en: emocional (brindar afecto o acompañamiento frente a emociones displacenteras), instrumental (en relación a la ejecución de tareas), informacional (también denominado consejo por otros autores) y evaluativo (el cual permite la propia evaluación social). Años más tarde Lin, Dean y Ensel (1986) proponen tres niveles de análisis del apoyo social, de acuerdo al nivel de referencia. El nivel macro o comunitario: refiere al sentimiento de pertenencia a la sociedad como organización; el nivel medio: considera al apoyo percibido como resultado de las interacciones dentro de un entorno cercano a la persona, tales como su ámbito laboral o su barrio. A este nivel pertenece el sentimiento de vinculación y

finalmente el nivel micro o de relaciones íntimas: incluye a las personas con las que la persona tiene un vínculo más estrecho (amigos, familia, pareja, entre otras). Éstas le proporcionan un sentimiento de seguridad, compromiso y responsabilidad en relación a su bienestar.

Dadas las características del puesto de trabajo de los TPC, el apoyo social es trascendental ya que como mencionan autores como Pérez y Martín (1998) sobre el carácter beneficioso del apoyo social por ser modulador del estrés y contribuir al mantenimiento de la integridad física y psicológica del individuo. De hecho, la teoría denominada del *Efecto Buffer o Amortiguador* postula la existencia de un efecto amortiguador del apoyo social en la respuesta fisiológica del organismo ante situaciones de estrés (Cohen, 1988). La búsqueda de apoyo constituye una de las estrategias para resolver conflictos (París & Omar, 2008). Sin embargo, Matud, Carballeira, López, Marrero, & Ibáñez (2002) advierten que no todas las personas de una red social constituyen una fuente de apoyo y que el apoyo social percibido influye tanto positiva como negativamente en la salud, así por ejemplo el aspecto negativo de su influencia es debido a que las relaciones de apoyo suponen exigencias que pueden generar estrés. De todos modos, el que una persona utilice o no de una manera efectiva el apoyo social durante un evento estresante no depende solo de la disponibilidad que tenga de ese apoyo sino también de las competencias personales para acceder y emplear ese apoyo, así como de los patrones de afrontamiento desarrollados previamente (Rodríguez Espínola & Enrique, 2007).

**Apoyo social en el contexto laboral**

El apoyo social en el trabajo puede definirse como las acciones de colaboración y soporte que se dispensan mutuamente los miembros de una organización, de acuerdo a las posibilidades que poseen dentro de la estructura jerárquica (Deelstra et al., 2003). Este tipo de apoyo puede

manifestarse de múltiples maneras, en comportamientos tales como la ayuda en la realización de una tarea, el consejo frente a un problema personal, la comunicación de novedades dentro de la empresa, la integración grupal en horarios como el almuerzo o un recreo, una consulta frente a un asunto complicado, la comprensión ante un error o equivocación, por mencionar solo algunas de las conductas que favorecen la socialización en el entorno laboral (Harris et al., 2007).

Para Christian, Garza y Slaughter (2011) el apoyo social laboral, tanto de compañeros como de superiores, se encuentra estrechamente ligado al incremento del compromiso laboral. Respecto a esto último, Eisenberger, Huntington, Hutchison y Sowa (1986) explican que los empleados accionan bajo el supuesto de que su esfuerzo será debidamente recompensado por parte de la empresa. Por lo tanto, es factible que quienes perciben ser bien tratados por la organización, permanecerán firmes en su voluntad de corresponder a la empresa, mostrando mayor compromiso en el desarrollo de sus tareas.

El proceso psicológico que subyace en la percepción de apoyo organizacional es el sentido de obligación que emana de la necesidad de obrar de modo recíproco con aquel del cual se ha recibido un buen trato (Rhoades & Eisenberger, 2002). De parte de los superiores, el apoyo que los empleados esperan recibir se refleja principalmente a través de sus tareas de guía y evaluación. Este tipo de apoyo no solo permite realizar el propio trabajo con efectividad, sino que resulta un extraordinario factor de motivación y compromiso con la propia función (Bhanthumnavin, 2003).

En cuanto al apoyo social percibido entre compañeros, Chiaburu y Harrison (2008) han demostrado que el apoyo emocional tiene una mayor influencia sobre los trabajadores que el apoyo instrumental, pues permite fortalecer más las relaciones sociales y, en consecuencia, las acciones de las personas en beneficio de sus pares. En relación al apoyo emocional proveniente

del ámbito no laboral, House (1981) consideró que tienden a influir poco o nada sobre el estrés laboral y la salud.

**Satisfacción laboral**

Autores como Howard y Frink (1996) afirman que la satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas por la psicología organizacional, siendo definida como un estado emocional positivo que resulta de la propia percepción que hace el sujeto de sus experiencias laborales. Alonso Martín (2008) y Carrillo García, Solano Ruíz, Martínez Roche & Gómez García (2013) incluso coinciden en que la satisfacción laboral de los empleados es un importante indicador de la calidad de la empresa y permite un diagnóstico del nivel en que esta satisface las necesidades de los trabajadores.

Para Vinaccia y Alvaran (2004) la satisfacción laboral se traduce en la realización personal o logro personal, así como los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, los cuales conducen a una evaluación positiva por parte del sujeto al sentirse contento consigo mismo y satisfecho con sus resultados laborales. Mientras que, Linares y Gutiérrez (2010) señalan que la satisfacción laboral involucra también la evaluación esperada o deseada de una persona resultante de comparar con lo que cree que otros reciben y lo que éste efectivamente percibe.

Meliá y Peiró (1989b) destacan la relevancia que ha tenido para los psicólogos organizacionales el estudio de la satisfacción laboral. Por ello, Meliá y Peiró (1989a), en su primera y más extensa versión del cuestionario de satisfacción laboral (S4/82) describían esta variable a través de seis factores: 1. Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización; 2. Satisfacción con el ambiente físico de trabajo; 3. Satisfacción con las

prestaciones materiales y recompensas complementarias; 4. Satisfacción intrínseca del trabajo; 5. Satisfacción con la remuneración y las prestaciones básicas; 6. Satisfacción con las relaciones interpersonales. Por lo tanto, se considera a la Satisfacción laboral como un constructo pluridimensional, que tiene en cuenta aspectos tan diversos como percibir una remuneración equitativa, tareas que resultaran interesantes, posibilidades de adquirir más conocimientos, ascensos y crecimiento dentro del lugar de trabajo, superiores que valoraban a sus empleados, compañerismo y apoyo entre pares (Gibson, Ivancevich, Donnelly & Konopaske, 2011). Para Hill (2009), esto se resume en que la satisfacción laboral está tanto influenciada por el ambiente como por variables personales que disponen a distintos niveles de satisfacción.

Más allá de las variadas listas de dimensiones que se han propuesto para este constructo, la teoría bifactorial de Herzberg permite visualizar y resumir los múltiples aspectos que giran en torno al tema de la satisfacción en el ámbito laboral. Dicha teoría enuncia que la satisfacción depende de dos grupos distintos de factores (Schein, 1982).

Según Schein (1982) el primer grupo está conformado por los agentes extrínsecos de satisfacción, tales como condiciones laborales, como salario, políticas empresariales y seguridad laboral. Este tipo de factores se asocian a las necesidades higiénicas del trabajo, es decir, las referidas al medio ambiente físico y psicológico del lugar donde se realiza la actividad laboral. El segundo grupo se encuentra formado por los agentes intrínsecos, a saber, las tareas, la responsabilidad, los logros alcanzados. Estos agentes se encuentran vinculados al contenido del trabajo y a las posibilidades de desarrollo profesional. Según este modelo, los factores extrínsecos o higiénicos previenen o revierten la insatisfacción, mientras que los segundos -intrínsecos o motivacionales- pueden promover la satisfacción (Chiavenato, 2007). En otras palabras, si están cubiertas las necesidades higiénicas, el empleado no se encuentra insatisfecho,

sino que ha alcanzado un estado que se podría calificar como neutro. Sólo estará satisfecho en tanto logre compensar sus necesidades motivacionales. La valoración de estas dimensiones oscila entre dos continuos que se combinan mutuamente: insatisfacción laboral y satisfacción laboral. De la combinación de tales continuos pueden obtenerse tres escenarios posibles: A) Baja insatisfacción laboral, alta satisfacción laboral; B) Baja insatisfacción laboral, baja satisfacción laboral; C) Alta insatisfacción laboral, baja satisfacción laboral (Gibson, Ivancevich, Donnelly & Konopaske, 2011).

Autores como Martín García, Luceño Moreno, Jaén Díaz y Rubio Valdehita (2007) advierten que aquellos asalariados que se encuentran más estresados, son los que percibirán su ambiente laboral de manera más desfavorable, así como suelen definirse como insatisfechos con algunos de los aspectos de su trabajo. Reyes Orama, Reyes Cortiñas y Cofiño Lobato (2012), realizaron una revisión bibliográfica e indican que una baja autonomía en el trabajo, la ausencia de reconocimiento profesional, el autoritarismo y la rutina, son algunas de las causas de insatisfacción. Nylenna, Gulbrandsen, Forde, y Aasland (2005) ahondando más en el asunto, refieren que aquellos empleados más insatisfechos tienen mayores probabilidades de recurrir al uso de sustancias psicoactivas. Por su parte, para Rondeau y Francescutti (2005), contar con recursos de manera limitada debilitan la satisfacción laboral.

Existen otras variables, no subjetivas, que han sido extensamente estudiadas en relación a la satisfacción como es el caso del sexo. Mientras algunos estudios sostienen que no existe relación entre el sexo y la satisfacción laboral (Brough & Frame, 2004; Zontek, DuVernois & Ogle, 2009) si bien las mujeres tienden a puntuaciones más elevadas de abandono laboral, decreciendo esta conducta si se encuentran en pareja (Brough & Frame, 2004); otros como Carrillo García, Solano Ruíz, Martínez Roche & Gómez García (2013) sugieren que la

satisfacción laboral podría llegar a ser algo innato en las mujeres. Alonso Martín (2008) coincidiría con esto, aclarando que la excepción se encuentra en las posibilidades de promoción. Linares y Gutiérrez (2010) amplían informando que la satisfacción con las posibilidades de desarrollo es menor en las mujeres cuanto más jóvenes son. Por su parte, Lepnurm, Dobson, Backman y Keegan (2006) en un estudio comparativo de profesiones en relación a la satisfacción laboral, encontraron que ambos grupos estudiados referían ser relevantes factores como el sexo, el grado de responsabilidad familiar, el tamaño de la comunidad, la equidad profesional y financiera.

Por su parte García Ortíz y Leandres Quispe (2018) indican que un aumento en la satisfacción se acompaña de un aumento en su esfuerzo y desempeño. Pudiendo darse, esta relación entre las tres variables, en dos sentidos: O bien, la persona puede tener un buen desempeño, que lo premie con mejores recompensas, que, de considerarlas justas en relación al esfuerzo realizado, desarrollará más su satisfacción. O bien, puede darse que la satisfacción en el trabajo por tareas desafiantes, recompensas equitativas y buenas relaciones entre colegas incidan en su desempeño, mejorando su productividad y así su grado de satisfacción.

**Apoyo laboral y satisfacción laboral**

Tal como se ha desarrollado previamente, estas variables (Satisfacción Laboral y Apoyo social laboral percibido) por separado tienen relación con las características propias de la actividad de los TPC. Pero, además, la relación de estas variables ha sido estudiada en otros ámbitos. Howard y Frink (1996) relacionan la satisfacción laboral con el apoyo social, ya que señalan que aquella incluye los sentimientos del trabajador hacia distintos aspectos de su trabajo,

entre las que destacan la relación con el jefe, la satisfacción con el trabajo en sí y la relación con los pares. En adhesión a esto, Bradley y Cartwright (2002) consideran que el apoyo social es uno de los elementos fundamentales de la satisfacción laboral del empleado. Además, House (1981), por su parte enunció que el apoyo ejercía un efecto tanto en el estrés como en la salud, pero de particular relevancia es que el aumento en la percepción de apoyo de los supervisores, entiéndase como apoyo emocional laboral, acompaña un aumento en la satisfacción.

En contrapartida, para Martín García et al. (2007) un apoyo organizacional bajo y demandas cognitivas en exceso se relacionan con trabajadores enfermos. Son estas demandas el factor primordial para diferenciar trabajadores satisfechos de insatisfechos. Por otro lado, los empleados que perciben de manera positiva el control sobre sus tareas, las recompensas y el apoyo organizacional resultan más satisfechos. También, Um y Harrison (1998) realizaron diversas investigaciones a través de las cuales demostraron que el apoyo social tenía un efecto significativo en la mejora de la satisfacción laboral. En su tesis doctoral con una muestra de más de 200 empleados con discapacidad, Pérez Torres (2011) llegó a los mismos resultados informando que aquellos trabajadores con una percepción alta de apoyo organizacional y de apoyo familiar presentaron un nivel alto de satisfacción laboral.

Por su parte, Gibbs (2001) encontró que aquellas personas que recibían elogios y experimentaban comentarios positivos de sus pares más cercanos tenían una mayor satisfacción en el trabajo. Además, los supervisores que brindan apoyo a sus empleados en la realización de sus tareas influyen en la satisfacción laboral de los mismos y reducen las posibilidades de deserción (Brough & Frame, 2004). De modo más particular, Ng y Sorensen (2008) sostienen que tanto el apoyo proveniente de los compañeros como el de los supervisores están en una relación causal con la satisfacción. Por otro lado, Brough y Frame (2004) refieren que, si bien

existe una correlación entre el apoyo provisto por los compañeros y la satisfacción laboral, esta correlación resulta débil frente al provisto por el supervisor. Skaalvik y Skaalvik (2009) por su parte, resaltan la importancia del rol de superiores en relación a la satisfacción; en un estudio posterior, Linares y Gutiérrez (2010) han llegado a la conclusión inversa, encontrando el apoyo de colegas más influyente que el del supervisor frente a la satisfacción.

Esto según Griffin, Paterson y West (2001) puede explicarse ya que la relación entre el apoyo provisto por un supervisor y la satisfacción laboral es moderada por el nivel de trabajo en equipo. Este trabajo en equipo se relacionaría de manera negativa con el apoyo provisto por el supervisor. Lo que no estaría en cuestionamiento es la influencia de una u otra fuente de apoyo ante la satisfacción del empleado. De hecho, Martínez Pérez y Osca Segovia (2002) en línea con otros autores, proponen invertir cuantitativa y cualitativamente en favorecer las relaciones sociales por la importancia frente al estrés cotidiano y las mejoras que repercutirían en la satisfacción laboral. Ya en 2010, Linares y Gutiérrez explicarían que un empleado que utiliza con éxito el soporte instrumental y afectivo provisto por sus colegas resolverá mejor los conflictos cotidianos y encontrará mejor satisfacción en el corto y mediano plazo.

A pesar de las investigaciones antes mencionadas Puertas Carrión (2016) pone de manifiesto la poca atención que se le ha brindado a la población de TCP, no existiendo un gran número estudios que apunten a factores psicológicos como cambios en los horarios, cargas de trabajo o la fatiga frente a la atención que se le ha puesto a la productividad y la seguridad de la operación.

## Estado del Arte

Se realizó una revisión bibliográfica de los últimos 10 años -dada la especificidad de la muestra de este estudio- en distintas bases de datos como Redalyc, Fuente Académica, Scielo, ProQuest y EBSCO, encontrándose algunas investigaciones que estudian las variables de interés para este estudio, tanto por separado como de manera conjunta – el apoyo social y la satisfacción laboral-.

### Apoyo social

Autores como Chavarría y Barra (2014) estudiaron la satisfacción vital en relación con la autoeficacia y el apoyo social en adolescentes observando que el apoyo social percibido tiene relación significativa con la satisfacción vital. Además, los autores reportaron que el apoyo social instrumental es la única variable con mayor la satisfacción vital en las mujeres que en los hombres.

En el ámbito laboral, Rhnima y Núñez Grapain (2014) estudiaron la articulación empleo-familia, analizando el apoyo social como factor regulador. El estudio contó con 351 cuestionarios respondidos por aquellas familias en las que los dos cónyuges trabajaban. Los resultados de dicho estudio arrojaron que el apoyo social se hace visible a nivel organizacional; que el apoyo evaluativo tiene efectos sobre el conflicto y su intensidad, reduciéndola aceptablemente, además de atenuar el conflicto en sí. Pero desde una perspectiva más amplia, este trabajo arrojó que el apoyo social dentro del ámbito laboral –tanto el recibido por la organización como por el superior-, logra favorecer la forma en que el empleo y el espacio familiar se articulan.

Por su parte, Novoa y Barra (2015) estudiaron la influencia del apoyo social percibido y los factores de personalidad en la satisfacción vital de estudiantes universitarios. En dicho estudio, se observó que el apoyo social percibido estaba relacionado positivamente con la satisfacción vital. Se determinó que el apoyo social era uno de los principales predictores de la satisfacción vital.

Asimismo, Cosano Rivas (2015) en su estudio que buscaba analizar el rol del apoyo social frente al burnout en trabajadores reportó que la percepción de apoyo social era mayor en las mujeres que en los empleados varones respecto a todas las dimensiones de dicha variable.

**Satisfacción laboral**

Gómez García (2013) llevó a cabo un trabajo sobre la influencia tanto de los factores personales como organizacionales en la satisfacción laboral, utilizando una muestra de 387 trabajadores sociales. Los resultados demostraron que los factores sociodemográficos -sexo, edad, estado civil, formación académica- no influían significativamente en el nivel de satisfacción. Tampoco se encontró relación con el salario.

Aguirre Mas (2014) realizó un estudio con la finalidad de identificar cuáles eran los principales estresores laborales en pilotos y así poder medir su calidad de vida. La muestra estuvo comprendida por 863 pilotos hispanoparlantes de 7 nacionalidades distintas de aeronaves comerciales. Los resultados arrojaron que aproximadamente la mitad de ellos se encontraban satisfechos o muy satisfechos con el trabajo. Por otro lado, la evaluación de la satisfacción con la supervisión desciende a un 46.9 % de empleados satisfechos o muy satisfechos. Además, reportó una influencia negativa entre los estresores laborales y la satisfacción laboral, destacándose como factor primordial las relaciones interpersonales en el trabajo. La autora concluye en la

necesidad de disminuir los estresores laborales para disminuir la insatisfacción, al considerar que esta situación influye en el ausentismo y en la seguridad operacional de la tarea.

Por su parte el estudio de Aguirre Mas, Vauro Desiderio y Labarthe Carrara (2015) se basó en el análisis de los estresores laborales y su relación con el bienestar en el trabajo de TCP. La muestra estaba conformada por 136 TCPs, en donde el 77% eran mujeres. Los resultados de esta investigación indican una moderada satisfacción laboral, acompañada por una baja calidad de vida laboral y con altos niveles de estrés. También, reportaron una fuerte relación entre la percepción de la calidad de vida laboral y los factores generadores del estrés laboral.

**Apoyo laboral y Satisfacción laboral**

Una investigación realizada por Briones, Tabernero y Arenas (2010) sobre la satisfacción laboral en maestros de una escuela secundaria demostró que su autoeficacia era un predictor indirecto de la satisfacción laboral y directo de la percepción del apoyo recibido de los compañeros. Más importante aún, se demostró un estrecho lazo positivo entre la satisfacción laboral y el apoyo percibido de los compañeros.

Pérez Torres (2011) realizó un estudio sobre la percepción de apoyo social dentro y fuera del entorno laboral. Se observó una correlación positiva y significativa entre el apoyo organizacional y la satisfacción laboral. En contraste con esto, el apoyo social y la intención de abandono se relacionaban de forma negativa y significativa. Quienes contaban con niveles altos de percepción tanto de apoyo organizacional como familiar reflejaban un alto nivel de satisfacción laboral y un nivel bajo de intención de abandono.

Un estudio desarrollado por Jiménez Figueroa, Jara Gutiérrez y Miranda Celis (2012) acerca del burnout, el apoyo social y la satisfacción laboral en docentes, llegó a la conclusión de

que los mismos presentaban sintomatologías propias del burnout. En oposición a esto, los niveles de apoyo social y satisfacción laboral eran altos, por lo que tendrían un efecto amortiguador de los efectos nocivos del burnout. Los autores afirmaron que el burnout estaba relacionado inversamente tanto con apoyo social como con satisfacción Laboral. Mientras tanto, apoyo social y satisfacción laboral se relacionan directamente, tanto en los niveles globales como entre sus dimensiones.

Por su parte, Gandarillas González et al. (2014) investigaron el grado de satisfacción laboral y de apoyo social percibido en 696 profesionales de un Hospital de España. El apoyo emocional en el trabajo se relacionó de forma directa con puntuaciones elevadas de los quince factores de la escala de satisfacción general, primando aquí la satisfacción con el supervisor y las relaciones con la dirección, apareciendo en segundo lugar la relación con los compañeros de trabajo. Los resultados de esta investigación mostraron que a medida que aumentaba la edad del trabajador éste se mostraba más satisfecho para implicarse en su tarea. Se encontraron diferencias significativas de satisfacción general por grupos de edad, siendo la media de satisfacción laboral menor en el grupo de 41 a 50 años; por estado civil: los grupos solteros y casados mostraron mayor grado que el viudo, divorciados y otros. Existía un alto índice de satisfacción laboral en quienes se encontraban en el período previo a la jubilación.

En este sentido, Gandarillas González et al., (2014) plantean que los trabajadores jóvenes mostraban menor satisfacción laboral que los veteranos por estar al comienzo de su carrera profesional en tareas con peores condiciones laborales. De hecho, entre los factores que propiciaban mayor satisfacción general se encontraban los compañeros y la relación con superiores, siendo el salario el que menos satisfacción reportaba. La relación observada entre el nivel de satisfacción laboral y las escalas que valoran el apoyo social laboral, afectivo e

instrumental, fue estrecha. En menor grado fue la relación encontrada entre satisfacción laboral y el apoyo social no laboral. A fin de favorecer la relación interpersonal en el ámbito laboral se recomendó generar tiempos durante la jornada de trabajo para que los empleados puedan sociabilizar entre sí e incrementarse así el sentimiento de pertenencia a un equipo de trabajo, ya que para estos autores contar con buenas relaciones interpersonal aumenta la satisfacción laboral, fomenta una ilusión por el trabajo e impacta favorablemente en la salud física y mental.

Por último, Cosano Rivas (2015) trabajó sobre el apoyo social y el empowerment en la satisfacción laboral y vital de los trabajadores sociales. Indicó que respecto a la variable apoyo social eran los propios compañeros junto con los superiores inmediatos quienes conformaban la fuente principal de apoyo. Tanto para la satisfacción laboral extrínseca como para el apoyo social, los compañeros de trabajo resultaron ser el aspecto más alto en puntuación. Además, los resultados de su investigación señalan una correlación inversa entre la edad y los niveles de satisfacción laboral y apoyo social, sobre todo con los compañeros de trabajo. A mayor edad, descendían significativamente los valores de aquellas variables. Con respecto a esta disminución, se propuso como explicación probable que con la experiencia dada por los años cada individuo desarrolla más sus habilidades para llevar a cabo una tarea y, por lo tanto, depende menos del apoyo social.

# Metodología

## Diseño

El trabajo de investigación se realizó siguiendo un enfoque cuantitativo mediante un diseño no experimental, de alcance descriptivo- correlacional y de corte transversal.

## Población y muestra

Para la selección de los participantes se optó por un muestreo de tipo no probabilístico intencional, bajo la modalidad bola de nieve. Se consideró como criterios de exclusión tener menos de 6 meses en el cargo y no haber tenido una licencia superior a 30 días en los últimos seis meses. La muestra quedó conformada por 153 individuos de nacionalidad argentina y de ambos sexos: el 64.7% (*n*= 99) eran mujeres, mientras que el 35.3% (*n*=54) eran hombres. La edad de los participantes oscilaba entre 21 y 62 años, siendo el promedio 35.93 años (*DS=8.33*).

Respecto a su estado civil, prevalece el grupo de solteros con el 33.33% (*n*=51), seguido por quienes estaban en pareja con el 22.87% (*n*= 35). En tercer lugar, se encontraban los que poseían una unión de hecho, (19.60%), el 13.07% (*n*=20) eran casados, un 8.49% (*n*=13) divorciados; y un 2.61% (*n*=4) que eran separados. De todos ellos, solo el 34.64 % (*n*=53) posee hijos.

A nivel jerárquico, el 24.18% (*n*=37) se desempeñaba como comisario o jefe de cabina, en tanto que el 75.82 % (*n*=116) poseían un rango inferior, el de TCP. Una amplia mayoría expresó no haber trabajado en otra línea área con anterioridad, 77.12% (*n*=118). Si se considera la relación laboral con la actual empresa o con otras donde se han desempeñado, la antigüedad

laboral promedio de los TCP fue de 11.19 años (*DS*= 8.27) siendo que el empleado con mayor antigüedad poseía 37 años, y el de menor experiencia en una línea aérea solo tenía 1 año.

En cuanto a las horas de vuelo de cada participante en el último mes laboral, los resultados arrojaron que 20 horas fue la cantidad mínima de vuelo, 93 horas fue el período acumulado más extenso, en promedio, habían volado 64.5h.

Dentro de la aerolínea en la que actualmente poseen trabajo, la antigüedad laboral promedio de los TCP o comisarios es de 11.19 años (*DS*= 8.24). Por otra parte, una porción de la muestra afirmó tener un trabajo distinto al que realizan dentro de la línea aérea, esto es, el 17% (*n*=26), desempeñando tareas como administrativos, comerciantes, músicos y docentes, entre los oficios más nombrados.

A nivel académico, el 41.83% (*n*=64) posee estudios superiores completos (Terciario/Universidad); una proporción similar, el 43.8% (*n*=57), no ha terminado sus estudios superiores; en tanto que existe un 14.37% (*n*=22) que solo ha completado sus estudios secundarios.

Con respecto al área donde se desarrollan las tareas, del total de la muestra el 86.27% (*n*=132) se desempeñan en el área de cabotaje -el cual incluye el territorio argentino y todos los países limítrofes-, mientras que 13.72% (*n*=21) realizan vuelos internacionales.

El 30.06% (*n*= 46) de los TCP viaja en tripulación fija, es decir, poseen al menos un compañero de vuelo de manera estable. Por lo tanto, el 69.93% de la muestra (*n*=107) rota permanentemente de compañeros de trabajo.

## Instrumentos

**Cuestionario sociodemográfico.** A fin de explorar las características de los participantes, se aplicó un cuestionario sociodemográfico diseñado expresamente para este trabajo. En el mismo se solicitaron, entre otros datos, los siguientes: sexo, edad, estado civil, nacionalidad, formación, características del puesto de trabajo y experiencia laboral (ver Anexo). A continuación, se describen los instrumentos que se usaron para la medición de las variables principales del estudio:

**Satisfacción Laboral.** Se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral (Aguirre, 2014). La misma guarda continuidad con los aportes realizados por Meliá y Peiró (1989) y asume una estructura tridimensional: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción intrínseca del trabajo. La consistencia interna total de la escala para esta muestra fue de .767. Resultados similares han sido reportados por la autora original de este instrumento (Aguirre, 2014).

La satisfacción con la supervisión es la manera en que los trabajadores perciben como los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa. Esta dimensión posee un alfa de Cronbach = .817.

La satisfacción con el ambiente físico se refiere al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación. Esta dimensión posee un alfa de Cronbach = .744.

La satisfacción intrínseca del trabajo alude a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar. Su alfa de Cronbach = .75.

Dicha escala cuenta con 10 ítems, los cuales se evalúan mediante un puntaje Likert de 5 valores, donde 1 es Muy en desacuerdo y 5 es Muy de acuerdo.

**Apoyo social Laboral percibido.** Se utilizó la Escala de Apoyo Social laboral (House & Wells, 1978) versión en español por Gandarillas Gonzalez y Vázquez Rueda (2014). Dicho instrumento fue diseñado para la evaluación funcional y global del apoyo social. La escala cuenta con 3 dimensiones: apoyo emocional laboral, apoyo emocional no laboral y apoyo instrumental laboral. Este instrumento tiene 12 ítems que permiten evaluar la disponibilidad de personas que pueden prestar ayuda práctica y/o apoyo emocional a un sujeto determinado. La escala es de 4 valores, donde 0 es Nada; 1 es Poco; 2 es Algo y 3 es Mucho.

La escala posee una consistencia interna de .781. La dimensión apoyo emocional laboral arrojó una consistencia de .686, mientras que en el apoyo emocional no laboral la consistencia fue de .813. Por último, el apoyo instrumental laboral tuvo una consistencia interna de .768. Resultados similares fueron reportados por los autores originales (House & Wells, 1978).

## Procedimientos

**Procedimiento de recolección de datos.** Se contactó a los candidatos vía mail con una solicitud para participar del estudio. En el mismo se dejó explicito el carácter anónimo de las encuestas con el fin de garantizar la confidencialidad de los datos allí vertidos. Obtenido el consentimiento de los sujetos participantes, los mismos procedieron a responder los 3

cuestionarios incluidos en este estudio. Al finalizar, los cuestionarios aplicados de forma autoadministrada se archivaron de forma auto administrada en el sitio Google Drive Forms.

**Procedimiento de análisis de datos.** Los datos fueron procesados mediante el sistema informático IBM SPSS 21. Para el análisis de datos se calculó la media, el rango y la desviación estándar. Además, se utilizaron la prueba *t de Student*, el coeficiente de *Pearson* y la prueba de análisis de varianzas -ANOVA-.

Para las diferencias de grupo de edad y horas de vuelo se conformaron tres grupos utilizando los percentiles 33.33 y 66.66. De esta manera, para edad, quedaron conformados los grupos A (menores de 31 años) con 53 participantes, B (de 32 a 38 años) con 50 participantes y C (más de 39 años) con 50 participantes; para horas, los grupos fueron: A (menos de 61h) con 53 integrantes, B (de 62 a 68h) con 51 integrantes y C (más de 69h) compuesto por 49 miembros. Para antigüedad laboral se conformaron cuatro grupos utilizando los percentiles 25, 50 y 75 teniendo en cuenta la *Mn*=7. Por ello, se conformaron los grupos A (menos de 6 años) con 64 miembros, B (con 7 años de antigüedad) 19 miembros, C (de 8 a 14 años) con 32 miembros y D (con más de 15 años de experiencia) y 38 miembros (Ver en Anexos).

En cuanto a las otras características sociodemográficas de interés para esta investigación fueron analizadas considerando las categorías específicas de la actividad de TCP. Así se agrupó por área de vuelo en TCP de cabotaje y TCP área internacional; Vuelo con tripulación Fija o Rotativa; y finalmente si trabaja exclusivamente en la aerolínea o tenía otro trabajo.

## Resultados

### 1. Correlación entre variables principales: Apoyo social laboral percibido y satisfacción laboral

De acuerdo con el objetivo general de este trabajo, se analizó si existía relación entre el apoyo social laboral percibido y el nivel de satisfacción laboral de los TCP pertenecientes a distintas líneas aéreas que operaban en la República Argentina. El coeficiente de Pearson muestra una relación positiva y moderada entre dichas variables ($r$= .431; $p$< .01).

Además, el apoyo social laboral percibido correlacionó positiva y moderadamente con la dimensión supervisión ($r$= .468; $p$< .01) pero positiva y débilmente con las dimensiones trabajo ($r$= .255; $p$< .01) y ambiente físico ($r$= .173; $p$< .05).

El total de satisfacción laboral correlacionó positiva y moderadamente con las dimensiones emocional laboral ($r$= .509; $p$< .01) y emocional no laboral ($r$= .431; $p$< .01). No tiene correlación con apoyo instrumental laboral.

En las dimensiones el apoyo emocional laboral correlacionó positiva y moderadamente con supervisión ($r$= .540; $p$< .01) y positiva y débilmente con trabajo ($r$= .341; $p$< .01) y ambiente físico ($r$= .204; $p$< .05).

El apoyo emocional no laboral correlacionó positiva y moderadamente con supervisión ($r$= .492; $p$< .01), y positiva y débilmente con trabajo ($r$= .238; $p$< .01) y ambiente físico ($r$= .163; $p$< .05).

No existen correlaciones entre las dimensiones de apoyo instrumental laboral y las dimensiones de satisfacción laboral.

**Tabla 1.**
**Relación entre satisfacción laboral total y apoyo social laboral percibido total.**

| *n*= 153 | | Emocional laboral | Instrumental laboral | Emocional no Laboral | Total apoyo Laboral |
|---|---|---|---|---|---|
| Supervisión | Correlación de Pearson | .54** | -.01 | .49** | .46** |
| | Sig. (bilateral) | .00 | .86 | .00 | .00 |
| Con el trabajo | Correlación de Pearson | .31** | .02 | .23** | .25** |
| | Sig. (bilateral) | .00 | .73 | .00 | .00 |
| Con el ambiente físico | Correlación de Pearson | .20* | .01 | .16* | .17* |
| | Sig. (bilateral) | .01 | .86 | .04 | .03 |
| Total | Correlación de Pearson | .50** | .01 | .43** | .43** |
| | Sig. (bilateral) | .00 | .88 | .00 | .00 |

**. La correlación es significativa al nivel .01 (bilateral).
*. La correlación es significante al nivel .05 (bilateral).

**2. Satisfacción laboral de los TCP.**

La tabla 2, los valores obtenidos para la variable satisfacción laboral estudiada en una población de TCP de Argentina, mayores de 18 años. De entre estos valores, la dimensión supervisión, con valores entre 4 y 20, obtuvo *M*= 13.32 (*DS*= 2.86). La variable satisfacción con el trabajo, con valores entre 3 y 15, con un promedio de 11.25 (*DS*= 2.51) y una mediana de 12. Y la satisfacción con el ambiente físico *M*= 9.09 (DS= 2.68). Refiriéndose a la satisfacción laboral total, los participantes reportaron valores entre 18 a 50 y puntuaron en promedio 33.67 (DS= 5.67).

**Tabla 2.**
**Descriptivos de satisfacción laboral en los participantes.**

| | Satisfacción laboral con la supervisión | Satisfacción laboral con el trabajo | Satisfacción laboral con el ambiente físico | Total Satisfacción Laboral |
|---|---|---|---|---|
| Media | 13,3268 | 11,2549 | 9,0915 | 33,67 |
| Mediana | 13,0000 | 12,0000 | 9,0000 | 33,00 |
| Desv. típ. | 2,86960 | 2,51189 | 2,68612 | 5,676 |
| Mínimo | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 18 |
| Máximo | 20,00 | 15,00 | 15,00 | 50 |

**3. Apoyo social laboral -instrumental y emocional- que perciben los TCP.**

Tal como puede observarse en la tabla a continuación, se ha obtenido para la muestra estudiada los siguientes valores: el apoyo social laboral percibido total, teniendo como mínimo 8 y un máximo de 33, obtuvo *M*= 22.26 (*DS*= 5.64). En la dimensión apoyo emocional laboral, los participantes reportaron valores 3 y 15, con un promedio de 10.26 (*DS*= 2.58) y una mediana de 10. Para la dimensión instrumental laboral, los valores estuvieron entre 1 y 9, y con un promedio de 6.31 (*DS*= 2.89). Finalmente, la dimensión emocional no laboral, con valores 1 como mínimo y 12 máximo mostró una *M*= 7.94 (*DS*= 2.78).

**Tabla 3.**
**Descriptivos de apoyo social laboral percibido de los TCP encuestados.**

| | Apoyo Emocional Laboral | Apoyo Instrumental Laboral | Apoyo Emocional no Laboral | Apoyo Laboral |
|---|---|---|---|---|
| Media | 10,26 | 6,31 | 7,94 | 22,2614 |
| Mediana | 10,00 | 7,00 | 8,00 | 23,0000 |
| Desv. típ. | 2,582 | 2,829 | 2,784 | 5,64844 |
| Mínimo | 3 | 1 | 1 | 8,00 |
| Máximo | 15 | 9 | 12 | 33,00 |

## 4. Diferencias por grupos en la variable satisfacción laboral

### 4.1 Satisfacción laboral según sexo de los participantes

Se implementó la prueba *t de Student* para analizar si existían diferencias individuales según el sexo de los TCP. Tal como evidencian los datos, en los TCP no se encontraron diferencias significativas de satisfacción laboral según sexo.

**Tabla 4.**
**Nivel de satisfacción laboral según sexo.**

| | Hombres (*n*=54). *M (DS)* | Mujeres (*n*= 99). *M (DS)* | *t* (151) |
|---|---|---|---|
| Supervisión | 13.25 (3.12) | 13.36 (2.73) | -.21 |
| Trabajo | 11.09 (2.90) | 11.34 (2.27) | -.20 |
| Ambiente | 9.29 (2.89) | 8.97 (2.57) | -.58 |
| Total | 33.65 (6.75) | 33.69 (5.03) | -.04 |

### 4.2 Satisfacción laboral según grupo etario de los participantes

Se ha diferenciado en tres grupos adoptando como criterio divisivo la obtención de cantidades homogéneas de sujetos entre ellos. El análisis permitió demostrar que no existían diferencias significativas de satisfacción laboral según edad.

**Tabla 5.**

**Nivel de satisfacción laboral según edad.**

| | Grupo A (menos de 31 años) *n*=53. *M (DS)* | Grupo B (de 32 a 38 años) *n*=50. *M (DS)* | Grupo C (de 39 años en adelante) *n*=50. *M (DS)* | ANOVA F | *p* |
|---|---|---|---|---|---|
| Supervisión | 13.50 (2.35) | 13.34 (3.17) | 13.12 (3.08) | .23 | .79 |
| Trabajo | 10.75 (2.41) | 11.56 (2.50) | 11.48 (2.58) | 1.63 | .19 |
| Ambiente. | 8.88 (2.40) | 8.7 (3.02) | 9.7 (2.5) | 1.99 | .14 |
| Total | 33.15 (4.23) | 33.6 (6.31) | 34.3 (6.35) | .53 | .59 |

### 4.3 Satisfacción laboral y antigüedad como TCP

Mediante la prueba ANOVA se encontró una diferencia significativa entre satisfacción laboral y grupos de distinta antigüedad ($F_{(3, 1.26)}$=3.55; p≤ .05). Las diferencias se encontraron en la dimensión ambiente entre los grupos D y C. Los TCP con una antigüedad mayor a 15 años (*M*=10.21; *DS*=2.41) percibieron mayor satisfacción con el ambiente que el grupo de TCP entre 8 y 14 años de antigüedad (*M*=8.37; *DS*=3.11).

**Tabla 6.**
**Nivel de satisfacción laboral según antigüedad laboral de los participantes.**

| | Grupo A (menor a 6 años) *n*=64. *M (DS)* | Grupo B (de 7 años) *n*=19. *M (DS)* | Grupo C (de 8 a 14 años) *n*=32. *M (DS)* | Grupo D (de 15 años en adelante) *n*=38. *M (DS)* | ANOVA F | Bonferroni |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Supervisión | 13.73 (2.47) | 13.52 (2.73) | 12.90 (3.34) | 12.89 (3.11) | .97 | |
| Trabajo | 11.31 (2.43) | 10.68 (2.53) | 11.09 (2.46) | 11.57 (2.69) | .58 | |
| Ambiente. | 8.98 (2.36) | 8.42 (2.93) | 8.37 (3.11) | 10.21 (2.41) | 3.55* | CyD |
| Puntaje Total | 34.03 (4.7) | 32.63 (4.86) | 32.38 (6.93) | 34.68 (6.29) | 1.26 | |

*. La diferencia de medias es significativa al nivel .05.

### 4.4 Satisfacción laboral según cantidad de empleos

Los resultados muestran que la satisfacción varia si tienen otro empleo en la dimensión supervisión ($t_{(151)}$=-2.54; p< .05) aquellos que trabajan solo en la línea aérea (*M*=13.59; *DS*=2.77) tienen mayor satisfacción con la supervisión respecto de los que tenían otro trabajo (*M*=12.07; *DS*=3).

**Tabla 7.**
**Nivel de satisfacción laboral según cantidad de empleos.**

| | Sí tiene otro trabajo (*n*=27). *M (DS)* | No tiene otro trabajo (*n*= 126). *M (DS)* | *t* (151) |
|---|---|---|---|
| Supervisión | 12.07 (3.02) | 13.59 (2.77) | -2.54* |
| Trabajo | 11.62 (2.55) | 11.17 (2.50) | .85 |
| Ambiente | 8.48 (3.35) | 9.22 (2.51) | -1.30 |
| Total | 32.19 (5.95) | 33.99 (5.58) | -1.50 |

* La diferencia de medias es significativa en el nivel .05 (significación bilateral)

### 4.5 Satisfacción laboral según cargo empresarial

Los niveles de satisfacción laboral con la supervisión fueron similares entre comisarios y jefes de cabina en comparación con los TCP. No existieron diferencias estadísticamente significativas.

**Tabla 8.**
**Nivel de satisfacción laboral según cargo.**

| | Comisario/ 1° comisario/ jefe de cabina (*n*=37). *M (DS)* | TCP (*n*= 116). *M (DS)* | *t* (151) |
|---|---|---|---|
| Supervisión | 13.35 (3.04) | 13.31 (2.82) | .06 |
| Trabajo | 11.78 (2.5) | 11.08 (2.5) | 1.47 |
| Ambiente | 9.59 (3.2) | 8.93 (2.49) | 1.31 |
| Total | 34.73 (6.34) | 33.34 (5.43) | 1.3 |

### 4.6 Satisfacción laboral según área en que desarrolla su actividad

Los resultados indican que hay diferencias en la dimensión supervisión según el área donde desarrollen su actividad ($t_{(151)}$= 3.46; p=.01). Los participantes que realizaban vuelos de cabotaje (*M*= 13.63; *DS*= 2.71) se encontraban más satisfechos que aquellos que realizaban vuelos internacionales (*M*=11.38; *DS*= 3.13)

**Tabla 9.**

**Nivel de satisfacción laboral según área de vuelo.**

| | Cabotaje (*n*=132) *M (DS)* | Internacional (*n*=21) *M (DS)* | *t* (151) |
|---|---|---|---|
| Supervisión | 13.63 (2.71) | 11.38 (3.13) | 3.46* |
| Trabajo | 11.21 (2.47) | 11.47 (2.78) | -.43 |
| Ambiente | 9.15 (2.69) | 8.71 (2.62) | .69 |
| Total | 34.01 (5.48) | 31.57 (6.51) | 1.84 |

*La diferencia de medias es significativa al nivel de .01

### 4.7 Satisfacción laboral entre quienes vuelan en tripulación fija y quienes no

Los niveles de satisfacción laboral con la supervisión fueron similares entre quienes volaban en tripulación fija y quienes rotaban de compañeros. Por lo tanto, las mínimas diferencias no resultaron significativas entre estas variables.

**Tabla 10.**

**Nivel de satisfacción laboral según conformación de la tripulación.**

| | Vuela en tripulación fija (*n*=44). *M (DS)* | No vuela en tripulación fija (*n*= 109). *M (DS)* | *t* (151) |
|---|---|---|---|
| Supervisión | 13.45 (3.26) | 13.27 (2.7) | .34 |
| Trabajo | 13.27 (2.7) | 11.56 (2.07) | .98 |
| Ambiente | 8.86 (2.57) | 9.18 (2.73) | -.66 |
| Total | 33.89 (5.1) | 33.59 (5.91) | .29 |

### 4.8 Satisfacción laboral y horas de vuelo

Los análisis estadísticos demuestran que no hubo diferencias significativas según horas voladas mensualmente y satisfacción laboral.

**Tabla 11.**
**Nivel de satisfacción laboral según horas de vuelo.**

| | Grupo A (menos de 61h mensuales) *n*=53. *M (DS)* | Grupo B (de 62 a 68h mensuales) *n*=51. *M (DS)* | Grupo C (más de 69h mensuales) *n*=49. *M (DS)* | ANOVA F | *p* |
|---|---|---|---|---|---|
| Supervisión | 13.58 (3.09) | 13.37 (2.1) | 13 (3.29) | .53 | .58 |
| Trabajo | 11.86 (2.19) | 10.92 (2.4) | 10.93 (2.84) | 2.46 | .08 |
| Ambiente. | 9.16 (2.63) | 8.98 (2.64) | 9.12 (2.82) | .06 | .93 |
| Puntaje Total | 34.62 (5.89) | 33.27 (4.77) | 33.06 (6.24) | 1.15 | 31 |

## 5. Diferencias por grupos en la variable apoyo social laboral percibido

### 5.1 Apoyo social laboral percibido según sexo de los participantes

Siguiendo con el próximo objetivo específico de esta investigación, a través del estadístico *t de Student* no se encontraron diferencias significativas según el sexo de los participantes en la variable apoyo laboral.

**Tabla 12.**
**Nivel de apoyo social laboral percibido según sexo.**

| | Hombres (*n*=54). *M (DS)* | Mujeres (*n*= 99). *M (DS)* | *t* (151) |
|---|---|---|---|
| Emocional laboral | 9.91 (2.55) | 10.45 (2.59) | -1.25 |
| Instrumental laboral | 6.24 (2.84) | 6.34 (2.83) | -.21 |
| Emocional no laboral | 7.74 (2.82) | 8.05 (2.77) | -.65 |
| Total | 21.66 (5.99) | 22.58 (5.45) | -.96 |

### 5.2 Apoyo social laboral percibido según grupo etario de los participantes

Se ha diferenciado en tres grupos para obtener un número de participantes similares entre cada uno de ellos. La puntuación total en cada grupo arrojó que había una paridad estrecha entre los tres grupos, lo que explica la ausencia de diferencias significativas al aplicar el estadístico *ANOVA*.

**Tabla 13.**
**Nivel de apoyo social laboral percibido según edad.**

| | Grupo A (menos de 31 años) *n*=53 *M (DS)* | Grupo B (de 32 a 38 años) *n*=50 *M (DS)* | Grupo C (más de 39) *n*=50 *M (DS)* | ANOVA F | *p* |
|---|---|---|---|---|---|
| Emocional laboral | 10.09 (2.55) | 10.36 (2.42) | 10.34 (2.8) | .33 | .71 |
| Instrumental laboral | 6.09 (3.04) | 6.22 (2.97) | 6.62 (2.45) | .16 | .84 |
| Emocional no laboral | 7.94 (2.56) | 7.8 (2.94) | 8.08 (2.89) | .47 | .62 |
| Total | 21.96 (4.77) | 22.04 (6.18) | 22.8 (6) | .12 | .88 |

### 5.3 Apoyo social laboral percibido según antigüedad de los participantes como TCP

Mediante el estadístico *ANOVA* de un solo factor se corroboró que no existían diferencias significativas entre los participantes respecto a la relación entre las variables apoyo social laboral percibido y antigüedad laboral.

**Tabla 14.**
**Nivel de apoyo social laboral percibido según antigüedad.**

| | Grupo A (menos de 6 años) *n*=64 *M (DS)* | Grupo B (de 7 años) *n*=19 *M (DS)* | Grupo C (de 8 a 14 años) *n*=32 *M (DS)* | Grupo D (más de 15 años) *n*=38 *M (DS)* | ANOVA F | *P* |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Emocional laboral | 10 (2.58) | 10.63 (1.89) | 10 (2.65) | 10.74 (2.8) | .88 | .45 |
| Instrumental laboral | 6.14 (3.07) | 6.32 (3.07) | 6.31 (2.60) | 6.58 (2.53) | .18 | .90 |
| Emocional no laboral | 7.83 (2.79) | 7.84 (2.19) | 8.34 (2.78) | 7.84 (3.08) | .27 | .84 |
| Total | 21.81 (5.17) | 22.47 (5.68) | 22.43 (6.31) | 22.76 (5.97) | .25 | .86 |

### 5.4 Apoyo social laboral percibido según cantidad de empleos

Mediante la prueba estadística *t de Student* se analizó si existían diferencias para apoyo laboral según cantidad de empleos. No se encontraron diferencias significativas.

**Tabla 15.**
**Nivel de apoyo social laboral percibido según cantidad de empleos.**

| | Sí tiene otro trabajo (*n*=27). *M (DS)* | No tiene otro trabajo (*n*=126). *M (DS)* | *t* (151) |
|---|---|---|---|
| Emocional laboral | 9.85 (2.67) | 10.35 (2.56) | -.9 |
| Instrumental laboral | 7.07 (2.67) | 6.14 (2.84) | 1.55 |
| Emocional no laboral | 7.67 (3.21) | 8 (2.69) | -.56 |
| Total | 22.33 (6.49) | 22.24 (5.47) | .07 |

### 5.5 Apoyo social laboral percibido según cargo laboral en la empresa

También se implementó la prueba *t de Student* para determinar si había diferencias significativas entre TCP y comisarios o jefes de cabina respecto a la variable apoyo laboral, sin embargo, no se encontraron diferencias significativas.

**Tabla 16.**
**Nivel de apoyo social laboral percibido según cargo.**

| | Comisario/ 1° comisario/ jefe de cabina (*n*=37). *M (DS)* | TCP (*n*=116). *M (DS)* | *t* (151) |
|---|---|---|---|
| Emocional laboral | 10.7 (2.57) | 10.12 (2.58) | 1.19 |
| Instrumental laboral | 6.68 (2.52) | 6.19 (2.91) | .9 |
| Emocional no laboral | 8.35 (2.69) | 7.81 (2.81) | 1.02 |
| Total | 23.35 (5.57) | 21.91 (5.65) | 1.35 |

### 5.6 Apoyo social laboral percibido según área de vuelo

Los niveles de apoyo emocional no laboral fueron similares entre el personal del área de cabotaje e internacional. Las pequeñas diferencias presentes no llegaron a ser suficientemente significativas al utilizar la prueba *t de Student*.

**Tabla 17.**
**Nivel de apoyo social laboral percibido según área de vuelo.**

| | Cabotaje (*n*=132). *M (DS)* | Internacional (*n*=21). *M (DS)* | *t* (151) |
|---|---|---|---|
| Emocional laboral | 10.39 (2.51) | 9.43 (2.87) | 1.59 |
| Instrumental laboral | 6.27 (2.83) | 6.57 (2.83) | -.46 |
| Emocional no laboral | 7.96 (2.72) | 7.81 (3.2) | .23 |
| Total | 22.37 (5.46) | 21.57 (6.77) | .6 |

### 5.7 Apoyo social laboral percibido según vuelen en tripulación fija o no

Tampoco se encontraron diferencias significativas, tanto para el apoyo laboral total como para las distintas dimensiones de dicha variable, entre participantes que volaban en tripulación fija y tripulación rotativa según apoyo laboral.

**Tabla 18.**
**Nivel de apoyo social laboral percibido según conformación de la tripulación.**

| | Vuela en tripulación fija (*n*=44). *M (DS)* | No vuela en tripulación fija (*n*=109). *M (DS)* | *t* (151) |
|---|---|---|---|
| Emocional laboral | 10.11 (2.59) | 10.32 (2.58) | -.44 |
| Instrumental laboral | 6.57 (3.11) | 6.2 (2.71) | .72 |
| Emocional no laboral | 7.82 (3.14) | 7.99 (2.64) | -.34 |
| Total | 22.36 (6.8) | 22.22 (5.14) | .14 |

### 5.8 Apoyo social laboral percibido según cantidad de horas de vuelo

El criterio divisivo de las horas de vuelo fue el obtener grupos homogéneos en cuanto a la cantidad de miembros. A través del estadístico *t de Student* se comprobó que no había diferencias significativas respecto al apoyo laboral según la variable horas de vuelo.

**Tabla 19.**
**Nivel de apoyo social laboral percibido según cantidad de horas.**

| | Grupo A (menos de 61h mensuales) *n*=53 *M (DS)* | Grupo B (de 62 a 68h mensuales) *n*=51 *M (DS)* | Grupo C (más de 69h mensuales) *n*=49 *M (DS)* | ANOVA F | *p* |
|---|---|---|---|---|---|
| Emocional laboral | 10.15 (2.64) | 10.49 (2.62) | 10.14 (2.5) | .24 | .78 |
| Instrumental laboral | 6.34 (2.86) | 6.37 (3.06) | 6.20 (2.58) | .29 | .74 |
| Emocional no laboral | 7.72 (2.79) | 8.06 (2.97) | 8.06 (2.6) | .04 | .95 |
| Total | 21.92 (5.85) | 22.68 (5.69) | 22.18 (5.46) | .26 | .77 |

## Discusión

El objetivo general de esta investigación consistió en analizar si el apoyo laboral percibido por un grupo de TCP de distintas líneas aéreas de Argentina estaba relacionado con su satisfacción laboral.

El análisis de los datos dio cuenta que existía una correlación positiva moderada entre ambas variables, por lo tanto, a mayor apoyo social laboral percibido los TCP tienen mayor satisfacción laboral. En relación al apoyo laboral total, este correlacionó positiva y moderadamente con las dimensiones supervisión, trabajo y ambiente físico de satisfacción laboral. Por su parte, la satisfacción laboral total correlacionó positiva y moderadamente con las dimensiones emocional laboral y emocional no laboral de apoyo laboral. Resultados similares fueron reportados por Pérez Torres (2011), quien vinculó de manera positiva el apoyo emocional laboral y no laboral con la satisfacción laboral en trabajadores con discapacidad. Por su parte, Brough y Frame (2004), Griffin et al. (2001) y Ng y Sorensen (2008), indicaron que el apoyo provisto por el supervisor, que tiene una clara implicación con el apoyo emocional laboral, se encontraba correlacionado con la satisfacción laboral en diversas poblaciones de profesionales donde llevaron a cabo sus estudios.

La dimensión apoyo emocional laboral correlacionó positiva y moderadamente con las dimensiones supervisión, trabajo y ambiente físico de la variable satisfacción laboral. Similar resultado fue encontrado por Rhoades y Eisenberger (2002) quienes sostuvieron que el apoyo organizacional, un constructo que incluye tanto el apoyo emocional laboral como instrumental, constituye un antecedente de la satisfacción laboral. Por su parte, el apoyo emocional no laboral correlacionó con las dimensiones supervisión, trabajo y ambiente físico de la satisfacción laboral.

Esto puede contradecirse con lo estudiado por Martínez Pérez y Osca Segovia (2002) para quienes el apoyo provisto por la familia -agente externo al área laboral- no está relacionado con variables laborales, destacando entre ellas, la satisfacción laboral.

En cuanto a los análisis de las diferencias de las variables estudiadas según características sociodemográficas no se encontraron diferencias significativas de satisfacción laboral según el sexo de los TCP, lo cual difiere de los resultados reportados por Alonso Martín (2008), Carrillo García, Solano Ruíz, Martínez Roche & Gómez García (2013) y Rondeau y Francescutti (2005), para quienes las mujeres se perciben más satisfechas con su labor que los hombres, los autores señalan que dicho resultado responde a que las mujeres poseen hacia el trabajo expectativas más bajas que los hombres. Por otra parte, Lepnurm, Dobson, Backman y Keegan (2006) señalaron que los hombres se perciben más satisfechos con su labor que las mujeres. Los resultados de esta investigación coinciden con los de Gandarillas Gonzalez et al., (2014), quienes utilizando la misma escala que esta investigación no obtuvieron diferencias de satisfacción según el sexo.

En la presente investigación no se encontraron diferencias significativas en satisfacción laboral según la edad de los participantes. Por el contrario, Carrillo García, Solano Ruíz, Martínez Roche y Gómez García (2013) sostienen que los grupos más satisfechos pertenecían a los extremos de las franjas etarias los jóvenes y los más mayores, coincidiendo así con los resultados de Hill (2009) para quien los jóvenes eran los más satisfechos con su trabajo y, los de Alonso Martín (2008) y Gandarillas Gonzalez y Vazquez Rueda (2014) para quien los más satisfechos son los mayores. Sin embargo, Nylenna, Gulbrandsen, Forde y Aasland (2005) señala que existe una relación directamente proporcional.

Se han encontrado diferencias significativas para satisfacción laboral con el ambiente según la antigüedad de los participantes, a favor de los más antiguos (más de 15 años), respecto

del grupo que va de 8 a 14 años de antigüedad, si bien son varios los estudios que han encontrado diferencias en la satisfacción de acuerdo a la antigüedad, por ejemplo Alonso Martín (2008), Carrillo García, Solano Ruíz, Martínez Roche y Gómez García (2013) y Zontek, DuVernois y Ogle (2009) encontraron que los trabajadores más antiguos eran los que puntuaban más alto en satisfacción laboral. Respecto de la dimensión ambiente, esto podría deberse a la adaptación que tendrían luego de varios años de trabajo al área donde se desarrollan sus tareas (Zontek, DuVernois & Ogle, 2009).

Respecto a la satisfacción laboral y su relación con la cantidad de empleos que poseían los TCP, es decir, si contaban con un trabajo por fuera del de la línea aérea o no, solo se hallaron diferencias significativas en la dimensión supervisión, aquellos participantes que tienen otro trabajo se sienten menos satisfechos con la supervisión que los que solo trabajan en una línea aérea. No hay estudios previos que hayan analizado la satisfacción laboral según la cantidad de empleos, sin embargo, autores como mencionan Linares y Gutiérrez (2010) que la satisfacción involucra la evaluación esperada o deseada resultante de comparar con lo que recibe y lo que efectivamente percibe, además Martín García et al. (2007) señalan que las disposiciones subjetivas de los empleados condicionan la valoración que hacen de su lugar de trabajo.

La satisfacción laboral según el cargo en la empresa de los participantes, no arrojó diferencias. Si bien no existen estudios previos que estudien esta característica específicamente se debe considerar que, en esta específica población, los cargos tienen como función principal distribuir las áreas de trabajo, sin embargo, las tareas no difieren demasiado entre sí, priorizándose el trabajo en equipo (Corredoira Santos, 2013).

Se encontraron diferencias significativas en la dimensión supervisión de satisfacción laboral según el área de vuelo (cabotaje e internacional), los participantes que realizan vuelos de

cabotaje están más satisfecho que los de vuelo internacional. No existe literatura previa que respalde estos resultados, pero como señalan los autores Gandarillas Gonzáles et al., (2014) las diferencias en supervisión involucran la evaluación del entorno y las condiciones de trabajo.

No se encontraron diferencias significativas para satisfacción laboral según volar en tripulación fija o variable. Basado en los aportes mencionados previamente por Pérez Torres (2011) Brough y Frame (2004), Ng y Sorensen (2008) y Rhoades y Eisenberger (2002), entre otros, que destacan una relación existente entre el apoyo brindado por distintos agentes del ámbito laboral y la satisfacción, era esperable que esto acompañe una correlación positiva entre un grupo de trabajo estable y la satisfacción laboral a la que esta tripulación aportaría.

Tampoco se han encontrado diferencias significativas en satisfacción laboral entre los empleados según la cantidad de horas voladas mensuales. En relación a esta última variable, los resultados coinciden con los de García Ortíz y Leandres Quispe (2018) quienes en un estudio sobre la relación entre satisfacción laboral y carga laboral en enfermeras expresan que no existe relación estadística significativa. Por otro lado, vale notar que otros estudios consideran que la carga horaria es un predictor significativo de insatisfacción laboral (París & Omar, 2008).

En cuanto al apoyo social laboral percibido en relación a distintas variables sociodemográficas, según el sexo, no se encontraron diferencias significativas. En relación a esto Matud, Carballeira, López, Marrero, & Ibáñez (2002), en un trabajo sobre apoyo social y salud enfocado específicamente en un análisis de género, encontraron resultados a favor de los hombres, lo cual resulta curioso ya que, en este mismo estudio, también destacan que tanto hombres como mujeres prefieren el apoyo emocional provisto por una mujer.

No se encontraron diferencias significativas según edad. Sin embargo, para Matud, Carballeira, López, Marrero e Ibáñez (2002) los niveles de apoyo social varían para las mujeres

según la edad, el estado civil y otros factores mientras que, para los hombres, estos niveles no dependen tanto de dichas características.

Este estudio no encontró para apoyo social laboral percibido diferencias significativas según la antigüedad de los TCP. Pérez Torres (2011), por su parte, expresó que la antigüedad mantenía una relación significativa y a la vez negativa con el apoyo organizacional sea este provisto por el supervisor o los compañeros e incluso estaba asociada a la intención de abandono. Este último estudio mantuvo estos resultados al analizar el apoyo por fuera de la empresa (más precisamente el apoyo familiar).

Finalmente, así como no se han encontrado diferencias significativas para el grupo de TCP entre apoyo social laboral percibido y cantidad de empleos que posean, el cargo en la línea aérea, el área de vuelos, la conformación de la tripulación (fija o no) u horas voladas mensuales, tampoco se han hallado investigaciones previas relacionadas a estas variables. Esto último podría sorprender si se tomase en cuenta estudios como los de Aguirre Zubiaurre y Martínez Díaz (2006) donde se plantea que existe una correlación entre la carga horaria y, por ejemplo, los conflictos trabajo-familia, la forma con la que lidia entre ambos ámbitos. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que la población que se utilizó en esta investigación rige su actividad según leyes que indican que a determinada cantidad de horas voladas le corresponderá un descanso proporcional (Disposición 26/2000, 2000), por lo que podría estar compensándose la carga horaria.

## Limitaciones y Futuras Líneas de Investigación

En primera instancia, con respecto a las limitaciones surgidas durante esta investigación, se debe destacar, como una de ellas, el número acotado de participantes. Se sugiere, por lo tanto, para futuros estudios aumentar el número de participantes, de manera tal que se obtenga una muestra mucho más representativa incluyendo otras poblaciones que comparten el ámbito aeronáutico con los TCP, como, por ejemplo, podrían ser los pilotos aerocomerciales de empresas argentinas.

Otra limitación del estudio es el tiempo de personal volando en tripulación fija, ya que esta opción ha sido habilitada hace menos de 2 años, sugiriendo que se continúen realizando estudios de este tipo en el futuro y poder comparar este aspecto.

Por otra parte, resulta necesario destacar como limitación a este trabajo el tipo de bibliografía disponible debido al grado de especificidad de la muestra, ya que coincidiendo con la revisión realizada por Puertas Carrión (2016) en el campo de la psicología aeronáutica si bien existen cantidades de estudios, principalmente en Estados Unidos y Asia, éstos están centrados primordialmente en pilotos y controladores aéreos, además de centrarse en cuestiones mucho más ergonómicas que psicológicas. Incluso, refiriéndose a ámbitos laborales más amplios, Moreno Jiménez (2011) encuentra que el interés por las condiciones laborales tiende a enfocarse en los riesgos físicos y ambientales. Por tal motivo y frente a esta limitación se ha recurrido a diversas fuentes como referencia (eg. Tesis, leyes, boletines oficiales e investigaciones en otros ámbitos). Sugiriendo que futuras investigaciones se interesen por los variables psicológicas para así generar mayores aportes científicos de una población con estas características.

Además, se propone que futuras investigaciones se realicen con un diseño longitudinal que permita analizar los cambios en apoyo social laboral percibido y satisfacción laboral a lo largo de la vida profesional de TCP. Se sugiere también profundizar en las variables sociodemográficas propuestas por esta investigación más relacionadas al grupo estudiado, es decir, las horas de vuelo y las diferencias de grupo por área de vuelo o por cargo.

## Conclusiones

Este trabajo logró cumplir con todos los objetivos propuestos. Respondiendo al objetivo principal, el presente estudio analizó la relación entre las variables apoyo social laboral percibido y satisfacción laboral en general en tripulantes de cabina de pasajeros de Argentina (2017) mayores de 18 años; hallando una correlación positiva entre ambos constructos y confirmando así la hipótesis general de este trabajo. Se comprobó que las dimensiones de satisfacción laboral: satisfacción con el trabajo, supervisión y ambiente físico, se relacionan de manera significativa con apoyo social laboral percibido.

Las dimensiones de apoyo social laboral percibido (emocional laboral y emocional no laboral) tienen una relación significativa con la satisfacción laboral en general y con todas las dimensiones de satisfacción (supervisión, trabajo y ambiente físico), en el caso de la dimensión apoyo instrumental laboral no correlaciona con satisfacción laboral ni ninguna de sus dimensiones.

Se ha logrado cumplir con el primer y segundo objetivo específico de esta investigación al poder describir la satisfacción laboral y apoyo social laboral percibido de los TCP. Con respecto al tercer objetivo específico de este trabajo, respecto de la relación entre satisfacción laboral y distintas variables sociodemográficas, se aceptan las hipótesis parcialmente ya que no se encontraron diferencias para sexo, edad, cargo, tipo de tripulación, horas de vuelo. Sin embargo, se encontró diferencias de la dimensión satisfacción con la supervisión según cantidad de empleos y área. Y en la dimensión de Satisfacción con el ambiente según antigüedad.

Con respecto al cuarto objetivo específico de este trabajo, las diferencias de apoyo social laboral percibido y distintas variables sociodemográficas, se logró cumplir con el mismo al poder

dar respuesta sin embargo se rechazan las hipótesis planteadas sobre sexo, edad, otros trabajos, cargo, área de vuelo, antigüedad, y horas de vuelo ya que no se encontraron diferencias de acuerdo a estas características.

Finalmente, se espera que esta investigación sea un aporte y promueva la investigación psicológica en el ámbito aeronáutico, que como se menciona previamente es un ámbito en crecimiento y que requiere de aportes científicos para el entendimiento de las variables psicológicas implicadas.

**Referencias bibliográficas**

Aguirre Mas, C. (2014). *Estresores laborales y calidad de vida en pilotos hispanoparlantes de aeronaves comerciales* (Tesis doctoral). Universidad de Salamanca, Salamanca. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=96595

Aguirre Mas, C., Vauro Desiderio, M. R. & Labarthe Carrara, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Ciencias Psicológicas, 9*(2), 293-308. Recuperado de: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-42212015000300007&script=sci_arttext&tlng=pt

Aguirre Zubiaurre, Z. & Martínez Díaz, M. P. (2006). Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo. *MAPFRE Medicina, 17*(1), 14-24. http://sid.usal.es/idocs/f8/art9377/influencia.pdf

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. http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v24n1/v24n1a02.pdf

Alonso, M. (2013). La Psicología Aeronáutica y su contribución a la Seguridad aeroespacial. *Revista Argentina de Psicología*, *52*, 12-29 http://www.apbarap.com.ar/index.php?aux=edicion_52.html

Aviación General, Comercial y De Trabajo Aéreo DECRETO 671/94 Disposición n°26/2000 de las Fuerza Aérea Argentina Comando De Regiones Aéreas sobre Tiempos máximos de servicio, vuelo y mínimos de descanso de las tripulaciones de febrero 2000. Recuperado de: http://atvla.org.ar/?page_id=28.

Barra, E. (2004). Apoyo social, estrés y salud. *Psicología y Salud, 14*, 237-243. Recuperado de: https://www.uv.mx/psicysalud/Psicysalud_14_2/index.html

Bhanthumnavin, D. (2003). Perceived social support from supervisor and group members' psychological and situational characteristics as predictors of subordinate performance in Thai work units. *Human Resource Development Quarterly, 14*(1), 79 – 97. http://dx.doi.org/10.1002/hrdq.1051 Recuperado de: http://psycnet.apa.org/record/2003-02512-005

Bradley, J. & Cartwright, S. (2002). Social support, job stress, health and job satisfaction among nurses in the United Kingdom. *International Journal of Stress Management, 9*(3), 163-182. Recuperado de: https://link.springer.com/article/10.1023/A:1015567731248

Briones, E. Tabernero, C. & Arenas, A. (2010). Satisfacción Laboral de los Profesores de Secundaria: Efecto de Factores Demográficos y Psicosociales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 26*(2), 115-122. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000200003&lng=es&tlng=en

Brough, P. & Frame, R. (2004). Predicting police job satisfaction and turnover intentions: the role of social support and police organizational variables. *New Zealand journal of psychology, 33*(1), 8-16. Recuperado de: http://psycnet.apa.org/record/2004-12509-003

Burke, R. J., Greenglass, E. R., & Schwarzer, R. (1996). Predicting teacher burnout over time: Effects of work stress, social support, and self-doubt on burnout and its consequences. *Anxiety, Stress, and Coping. 9*(3), 261-275. http://dx.doi.org/10.1080/10615809608249406. Recuperado de: http://psycnet.apa.org/record/1997-07632-006

Caplan, G. (1974). *Support systems and community mental health: Lectures on concept of development.* Nueva York: Behavioral Publications. Recuperado de: http://psycnet.apa.org/record/1974-26064-000

Caplan, G. (1976). The family as support system. En Caplan, G. & Killea, M. (eds.). *Support systems and mutual help: Multidisciplinary explorations.* Nueva York: Grune & Stratton.

Carrillo García, C., Solano Ruíz, M., Martínez Roche, M. E. & Gómez García, C. I. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Revista Latino-Americana de Enfermagem, 21*(6) 1314-1320. http://dx.doi.org/10.1590/0104-1169.3224.2369

Chavarría, M. P. & Barra, E. (2014). Satisfacción vital en Adolescentes: Relación con la Autoeficacia y el Apoyo Social Percibido. *Terapia Psicológica, 32*(1), 41-46. Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78530014004 ISSN 0716-6184

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos.* El capital humano de las organizaciones. Distrito Federal: Mc Graw.

Chiaburu, D. & Harrison, D. (2008). Do peers make the place? Synthesis and meta- analysis of co-worker effects on perceptions, attitudes, OCBs and performance. *Journal of Applied Psychology, 93*(5), 1082-1103. Recuperado de: http://psycnet.apa.org/buy/2008-12803-006

Christian, M. S., Garza, A. S. & Slaughter, J. E. (2011). Work engagement: a quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology, 64*(1), 89-136. https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2010.01203.x Recuperado de: http://psycnet.apa.org/record/2011-03454-004

Cohen, S. (1988). Psychosocial models of the role of social support in the etiology of physical diseases. *Health Psychology, 7*(3), 269-297. Recuperado de: http://psycnet.apa.org/buy/1989-12359-001

Corredoira Santos, M. (2013). *Evaluación de riesgos ergonómicos y psicosociales de un tripulante de cabina de pasajeros en un avión modelo Airbus 320* (Tesis de Maestría). Universidad Internacional De La Rioja, Logroño. Máster Oficial Universitario En Prevención De Riesgos Laborales. Recuperado de: https://reunir.unir.net/handle/123456789/2046

Cosano Rivas, F. (2015). *Apoyo social y empowerment en la satisfacción laboral y vital de los trabajadores sociales* (Tesis doctoral). Universidad de Málaga: Málaga. Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=102968

Deelstra, J. T., Peeters, M. C. W., Schaufeli, W. B., Stroebe, W., Zijlstra, F. R. H. & van Doornen, L. P. (2003). Receiving instrumental support at work: When help is not welcome. *Journal of Applied Psychology, 88*(2), 324-331. http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.88.2.324

Eisenberger R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 71*(3), 500-507. Recuperado de: http://psycnet.apa.org/buy/1986-31507-001

Enciso Forero, E. & Perilla Toro, L. (2004). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional. *Acta Colombiana de Psicología, 11*, 5-22 Recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79801102

Figueiredo Ferraz, H., Grau Alberola, E., Gil Monte, P. R. & García Juesas, J. A. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema, 24*(2), 271-276. Recuperado de: http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=4010

Gandarillas González, M., Vásquez Rueda, L., Márquez Marmolejo, H., Santamaría Gandarillas, E., Garaña Robles, Ó. & Santibáñez Margüello, M. (2014). Satisfacción Laboral y Apoyo Social en trabajadores de un hospital de tercer nivel. *Medicina y Seguridad del trabajo, 60*(234), 64-89. Recuperado de: http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2014000100007

García Ortiz, K. H. & Leandres Quispe, S. (2018). *Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo* (Tesis de grado). Facultad de enfermería. Universidad nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Recuperado de: http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5332

Gibbs, J. (2001). Maintaining front line workers in child protection: A case for refocusing supervision. *Child Abuse Review, 10*, 323–35. http://dx.doi.org/10.1002/car.707

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, Jr., J. H. & Konopaske, R. (2011). *Organizaciones. Comportamiento, estructura y procesos.* México: Mc Graw Hill.

Gómez García, R. (2013). Influencia de factores personales y organizacionales en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales. *Portularia, 13*(2), 25-37. Recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=161028683003

Griffin, M., Patterson, M. G. & West, M. A. (2001). Job satisfaction and teamwork: the role of supervisor support. *Journal of organizational behavior*, 537-550. Recuperado de: https://search.proquest.com/docview/224875313?accountid=147831

Gulone, P. (2011). *Estrés laboral en personal aeronáutico* (Tesis de grado) Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires. Recuperado de: http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC105267.pdf

Harris, J. I., Winskowski, A. M., & Engdahl, B. E. (2007). Types of workplace social support in the prediction of job satisfaction. *The Career Development Quarterly*, *56*(2), 150-157. Recuperado de: https://search.proquest.com/docview/219446729?accountid=147831

Hill, N. (2009). An empirical exploration of the occupational satisfaction of counselor educators: the influence of gender, tenure status, and minority status. *Journal of Counseling &*

*Development, 87*(1), 51-61. Recuperado de: https://search.proquest.com/docview/218974041?accountid=147831

House, J. & Wells, J. (1978). Ocupational Stress, social support and health. En McLean, A., Black, G. & Colligan M. (eds.), Reducing Ocupational Stress: Proccedings of a conference. DHEW (NIOSH) Publication 78 -140; 8-29.

House, J. S. (1981) *Work stress and social support*. Reading, MA: Addison-Wesley. Recuperado de: https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=mdp.39015071886035;view=1up;seq=8.

Howard, J., & Frink D. (1996). The effects of organizational restructure on employee satisfaction. *Group & Organization Management, 21*(3), 278-303. Recuperado de : https://search.proquest.com/docview/203367861?accountid=147831

Jiménez Figueroa, A. E., Jara Gutiérrez, M. J. & Miranda Celis, E. R. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Psicología Escolar y Educacional, 16*(1), 125-134. Recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=282323570013

Lepnurm, R., Dobson, R., Backman, A. & Keegan, D. (2006). Factors explaining career satisfaction among psychiatrists and surgeons in Canada. *Canadian Journal of Psychiatry, 51*(4), 243- 255. Recuperado de: https://search.proquest.com/openview/788094627f3d7fff54387c205bc52a2d/1?pq-origsite=gscholar&cbl=35547

Lerman, S., Eskin, E., Flower, D., George, E., Gerson, B., Hartenbaum, N., Hursh, S. & Moore-Ede, M. (2012). Fatigue Risk Management in the Workplace. *Journal of Occupational and Environmental Medicine JOEM, 72*(2), 231-254. DOI: 10.1097/JOM.0b013e318247a3b0

Lin, N., Dean, A. & Ensel, W.M. (eds.) (1986). *Social support, life events and depression.* Londres: Academic Press.

Lin, N., Ensel, W., Simeone, S. & Kuo, W. (1979). Social ad empirical test. *Journal of Health and Social Behavior, 20*(2), 108-119. Recuperado de: http://psycnet.apa.org/record/1980-28188-001

Linares, O. & Gutiérrez, R. (2010). Satisfacción laboral y percepción de salud mental en profesores. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología, 2*(1), 31-36. Recuperado de: http://www.revistamexicanadeinvestigacionenpsicologia.com/article/view/112

Martín García, J., Luceño Moreno, L., Jaén Díaz, M. & Rubio Valdehita, S. (2007). Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional Decore, y salud laboral deficiente. *Psicothema, 19*(1), 95-101. Recuperado de: http://www.redalyc.org/html/727/72719114/

Martínez Pérez, M. D. & Osca Segovia, A. (2002). Análisis psicométrico del Inventario de apoyo familiar para trabajadores. *Psicothema, 14*(2), 310-316. Recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714219

Martínez Ruiz, M & Martínez Galdámez, M. (2011). El sueño en ambientes extremos. *Sanidad militar, 5*(3). http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1887-85712011000400010&script=sci_arttext&tlng=en

Maslach, C. & Jackson, S.E. (1985). The role of sex and family variables in Burnout. *Sex roles, 12*, 837-851. DOI: https://doi.org/10.1007/BF00287876

Matud, P., Carballeira, M., López, M., Marrero, R. & Ibáñez, I. (2002). Apoyo social y salud: un análisis de género. *Salud Mental, 25*(2) 32-37. Recuperado de: http://www.redalyc.org/html/582/58222505/

Meliá, J. L. & Peiró, J. M. (1989a). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas, 5*, 59-74. Recuperado de: https://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

Meliá, J.L., & Peiró, J. M. (1989b). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 4*(11), 179-187. Recuperado en: https://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS10_12.PDF

Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: Conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo, 57*(Supl. 1), 4-19. https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002

Nesthus, T. E. (2010). *Flight attendant fatigue: CAMI follow-on studies as directed by congress.* Trabajo presentado en 6th triannial Int´ l Aircraft Fire and Cabin Safety Research. Organizado por Federal Aviation Administration, Oklahoma City, October 25-28, 2010 Disponible en: https://fire.tc.faa.gov/2010Conference/files/Cabin_Safety_IV/Nesthus1FAFatigue/Nesthus1FAFatiguePres.pdf

Ng, T. W. & Sorensen, K. L. (2008). Toward a further understanding of the relationships between perceptions of support and work attitudes. A meta- analysis. *Sage journals, 33*(3), 243- 268. https://doi.org/10.1177/1059601107313307

Novoa, C. & Barra, E. (2015). Influencia del apoyo social percibido y los factores de personalidad en la satisfacción vital de estudiantes universitarios. *Terapia Psicológica, 33*(3), 239-245. DOI: http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082015000300007

Nylenna, M., Gulbrandsen, P, Forde, R. & Aasland, O. (2005). Unhappy doctors? A longitudinal study of life and job satisfaction among norwegian doctors 1994- 2002. *BMC health services research,* 5(44). DOI: https://doi.org/10.1186/1472-6963-5-44

Paris, L. & Omar, A. (2008). Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. *Estudios de Psicología, 13*(3), 233-244. Recuperado de: http://www.redalyc.org/html/261/26119150006/

Pérez Torres, V. (2011). *Percepción de apoyo social dentro y fuera del entorno laboral y su relación con las actitudes hacia el trabajo y los riesgos psicosociales en trabajadores con discapacidad* (Tesis doctoral). Universidad Rey Juan Carlos, Madrid. Recuperado de: https://eciencia.urjc.es/bitstream/handle/10115/11373/Tesis_Vanesa_P%C3%A9rez_07_11_2011_registro_URJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, J., & Martín, F. (1998). El apoyo social (Nota Técnica Prevención -NTP 439 serie *13)*. Recuperado del sitio de internet de Ministerio del trabajo, migraciones y seguridad social de España: http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=c62ce02552985110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnextchannel=db2c46a815c83110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD

Puertas Carrión, M. (2016). *Impacto del modelo de fatiga Boeing Alertness Management (BAM) en la tripulación de cabina* (Tesis de grado). Universidad San Francisco de Quito, Quito. Recuperado de: http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/5453/1/124496.pdf

Reyes Orama, Y., Reyes Cortiñas, J. L. & Cofiño Lobato, M. E. (2012). Grado de satisfacción laboral de los Médicos Generales Integrales en Sagua la Grande. *Medisur, 10*(3), 7-12. Recuperado de: http://www.redalyc.org/html/1800/180023391003/

Rhnima, A. & Núñez Grapain, J. F. (2014). La articulación empleo-familia: análisis del apoyo social como factor regulador. *CIENCIA ergo-sum, Revista Científica Multidisciplinaria de Prospectiva, 21*(1), 9-20. Recuperado de: http://www.redalyc.org:9081/articulo.oa?id=10429976002

Rhoades, L. & Eisenberg, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of applied psychology, 87*(4), 698- 714. Recuperado de: http://psycnet.apa.org/buy/2002-15406-008

Rodríguez Espínola, S. & Enrique, H. (2007). Validación Argentina del Cuestionario MOS de Apoyo Social Percibido. *Psicodebate, 7*, 155-168. DOI: http://dx.doi.org/10.18682/pd.v7i0.433

Rondeau, K. & Francescutti, L. (2005). Emergency department overcrowding: the impact of resource scarcity on physician job satisfaction. *Journal of healthcare management, 50*(5), 327- 340. Recuperado de : https://search.proquest.com/docview/206736707?accountid=147831

Rossi, L. A. (1997). *La psicología antes de la profesión.* Buenos Aires: EUDEBA.

Schaefer, C., Coyne, J.C. & Lazarus, R.S. (1981). The Health Related Functions of Social Support. *Journal of Behavioral Medicine, 4*(4), 381-406. DOI: http://dx.doi.org/10.1007/BF00846149

Schein, E. H. (1982). *Psicología de la organización.* México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S. A.

Skaalvik, E., & Skaalvik, S. (2009). Does school context matter? Relations with teacher burnout and job satisfaction. *Teaching and Teacher education, 25*(3), 518–524. DOI: http://dx.doi.org/10.1016/j.tate.2008.12.006

Um, M. & Harrison, D. (1998). Role stressors, burnout, mediators and job satisfaction: A stress strain outcome model and an empirical test. *Social Work Research, 22*(2), 110–15. DOI: http://dx.doi.org/10.1093/swr/22.2.100

Varela Centelles, P. I., Ferreiro Abelairas, A., Fontao Valcárcel, L. F. & Martínez González, A. M. (2004). Satisfacción laboral de los odontólogos y estomatólogos del servicio gallego de salud. *Revista Española de Salud Pública, 78*(3), 399-402. Recuperado de:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000300009&lng=es&tlng=es.

Vinaccia, S. & Alvaran, L. (2004). El síndrome del burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: un estudio exploratorio. *Universitas Psychologica, 3*(1), 35-45. Recuperado de: http://www.redalyc.org/html/647/64730105/

Zontek, T., DuVernois, C. & Ogle, B. (2009). Job satisfaction and issues relates to the retention of environmental health professionals in North Carolina. *Journal of environmental health, 72*(3), 10-15. Recuperado de: http://search.ebscohost.com.digitalbd.uade.edu.ar/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=44385852&lang=es&site=ehost-live

# Anexos

## Consentimiento Informado

Esta investigación está dirigida a tripulantes de cabina de líneas aéreas en Argentina, mayores de 18 años y tiene como objetivo principal conocer la relación entre apoyo social y satisfacción laboral. La participación es totalmente voluntaria y los datos obtenidos, a partir de sus respuestas, son confidenciales y serán utilizados únicamente con fines académicos.

- o Acepto participar de esta investigación

## Cuestionario Sociodemográfico

Edad:

Sexo: Femenino / Masculino

Nacionalidad:

Estado civil: Soltero/a / En pareja / Conviviente / Casado/a / Separado/a / Divorciado/a / Viudo/a

Cantidad de hijos: 0 / 1 / 2 / 3 / +4

Nivel de educación máximo alcanzado:

Primario Incompleto / Primario Completo / Secundario Incompleto / Secundario Completo / Terciario/Universitario Incompleto / Terciario/Universitario Completo / Posgrado Incompleto / Posgrado Completo / Otros (especificar)

Especificar título alcanzado

¿Tiene un trabajo por fuera de la línea aérea?

Sí (especificar) / No

¿Qué cargo tiene?

TCP / Comisario de vuelo

¿En qué área desarrolla su actividad?

Cabotaje / Internacional

¿Trabajó en otra línea aérea? Sí / No

En caso de que haya trabajo en otras aerolíneas, especificar cuáles.

Antigüedad como tripulante (incluya la actual y anteriores líneas donde haya volado)

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

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

¿Vuela en tripulación fija? Sí / No

En caso de que la pregunta anterior sea afirmativa, ¿cuánto tiempo permanece con la misma tripulación? 1 mes / 2 meses / 3 meses / 4 o +

Horas de vuelo (del último mes completo, que no haya tenido vacaciones):

**Cuestionario de Satisfacción Laboral** (Aguirre, 2014)

**Instrucciones:** a continuación, usted encontrará una serie de afirmaciones acerca de su trabajo. Frente a cada una de ellas tendrá cinco alternativas de respuesta que son las siguientes: (1) Muy de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Muy en desacuerdo

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Estoy satisfecho con las relaciones que mantengo con mi superior inmediato | | | | | |
| Estoy satisfecho con el apoyo que recibo de mis superiores | | | | | |
| Estoy satisfecho con la proximidad y frecuencia con la que soy supervisado | | | | | |
| Estoy satisfecho con la forma en que los supervisores juzgan mi tarea | | | | | |
| Estoy muy conforme con las satisfacciones que me produce mi trabajo por sí mismo | | | | | |
| Estoy satisfecho con las oportunidades que me ofrece mi trabajo de realizar las cosas en que destaco | | | | | |
| Estoy satisfecho con las oportunidades que me ofrece mi trabajo de hacer las cosas que me gustan. | | | | | |
| Estoy satisfecho con los sistemas que regulan la temperatura de la aeronave durante el vuelo | | | | | |
| Estoy satisfecho con los sistemas de ventilación de la aeronave que se activan durante el vuelo | | | | | |
| Estoy satisfecho con el entorno físico y el espacio de que dispongo en mi lugar de trabajo | | | | | |

**Escala de Apoyo Social**

**Instrucciones:**

| 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
| Nada | Poco | Algo | Mucho |

Las siguientes preguntas se refieren a la presencia de personas que le dan o pueden dar apoyo y/o ayuda en diferentes ocasiones. Por favor, según la tabla anterior, señale en la columna derecha el grado que corresponde al nivel de apoyo que percibe en los siguientes aspectos.

| | |
|---|---|
| a. Ante un problema en el trabajo, ¿en qué grado puede confiar en las siguientes personas? | |
| 1. Supervisor/ jefe inmediato. | |
| 2. Compañeros de trabajo. | |
| 3. Cónyuge. Si es soltero/a señalar: 0 | |
| 4. Amigos o familiares. | |
| b. ¿En qué grado las siguientes personas están dispuestas a escuchar sus problemas en el trabajo? | |
| 1. Supervisor/ jefe inmediato. | |
| 2. Compañeros de trabajo. | |
| 3. Cónyuge. Si es soltero/a marcar: 0 | |
| 4. Amigos o familiares. | |
| c. ¿En qué grado le resultan útiles las siguientes personas para realizar su trabajo? | |

| | |
|---|---|
| 1. Supervisor/ jefe inmediato. | |
| 2. Compañeros de trabajo. | |
| d. ¿En qué grado es cierto lo siguiente sobre su supervisor o jefe inmediato? | |
| 1. Es competente en su trabajo, obtiene resultados del equipo. | |
| 2. Se preocupa por el bienestar de quienes están a su cargo. | |

## Tablas Descriptivas Para grupos

**Tabla. 1**

Estadísticos Descriptivos Edad y Horas de Vuelo

| | | Edad | Horas de Vuelo |
|---|---|---|---|
| N | Válido | 153 | 153 |
| | Perdidos | 0 | 0 |
| Media | | 35,935 | 65,18 |
| Mediana | | 35,000 | 65,00 |
| Desv. Desviación | | 8,3317 | 9,892 |
| Mínimo | | 21,0 | 25 |
| Máximo | | 62,0 | 93 |
| Percentiles | 33,33333333 | 31,000 | 61,00 |
| | 66,66666667 | 38,000 | 68,00 |

**Tabla. 2**

Estadísticos descriptivos para Antigüedad laboral

| | | |
|---|---|---|
| N | Válido | 153 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | 11,196 |
| Mediana | | 7,000 |
| Desv. Desviación | | 8,2487 |
| Mínimo | | 1,0 |
| Máximo | | 37,0 |
| Percentiles | 25 | 6,000 |
| | 50 | 7,000 |
| | 75 | 15,500 |

**Figuras descriptivas de la muestra**

1. **Perfil sociodemográfico de la muestra.**

*Figura 1*. Sexo de los participantes.

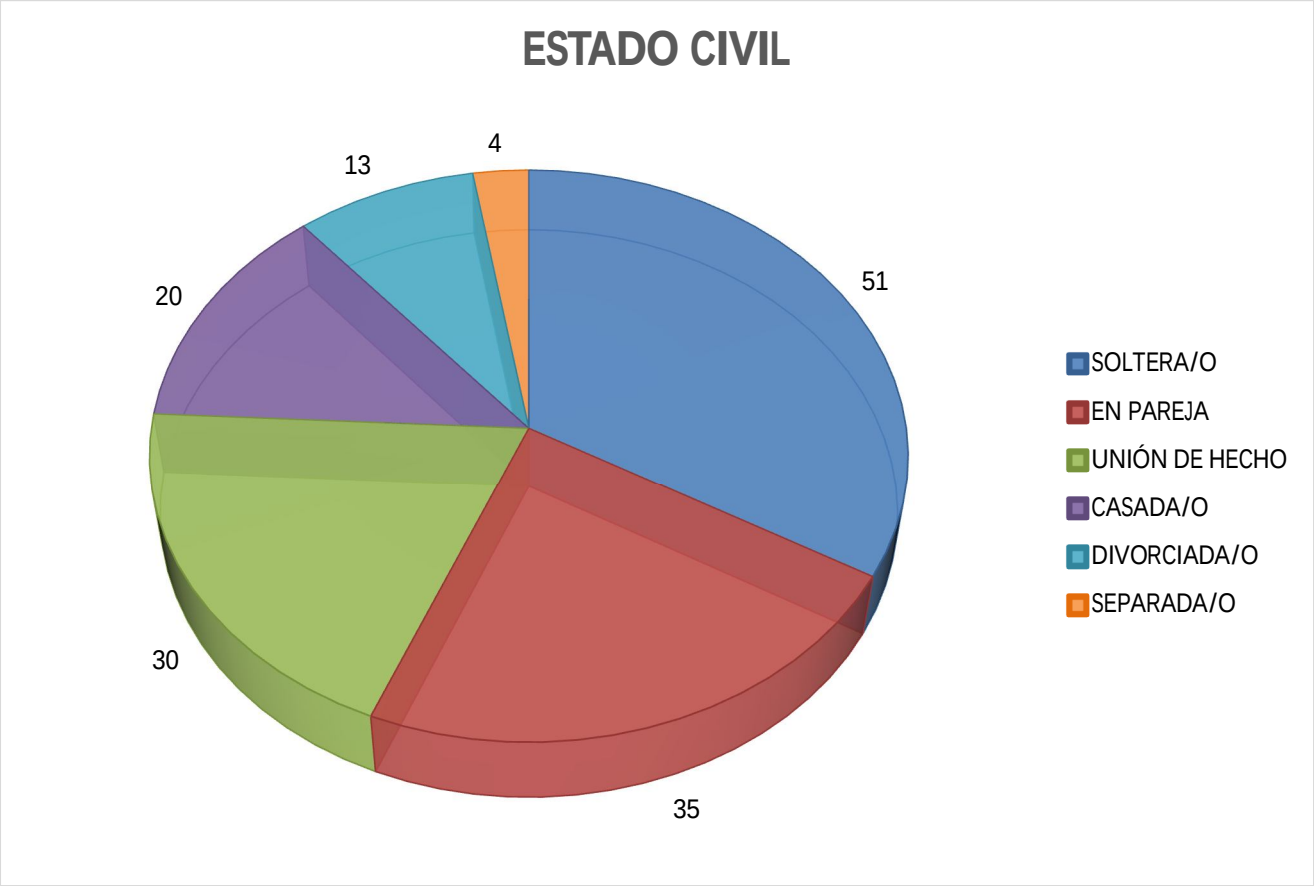


*Figura 2.* Estado civil de los participantes.

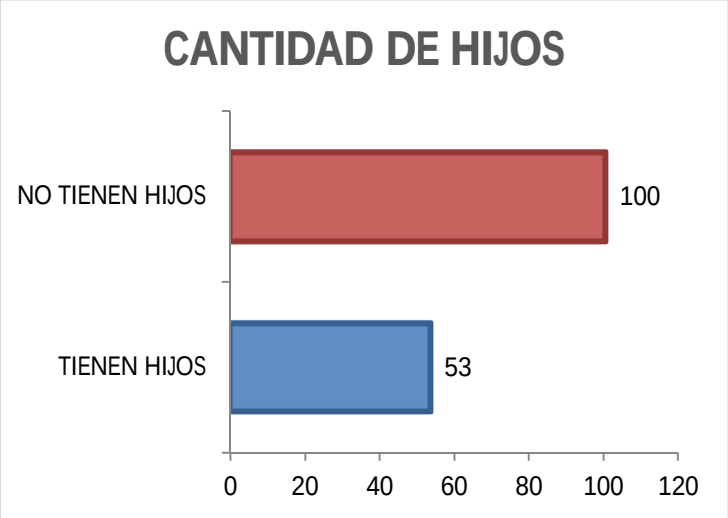


*Figura 3.* Cantidad de hijos de los participantes.

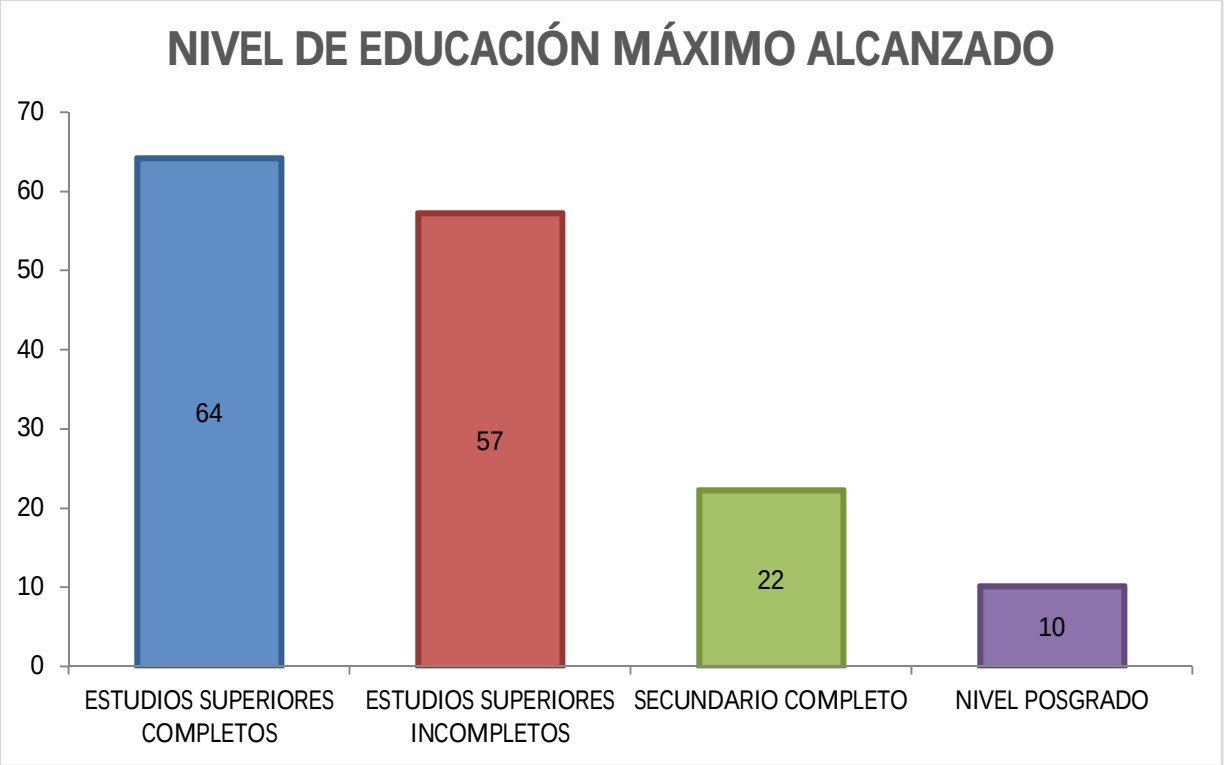


*Figura 4.* Nivel de educación de la muestra.

**2. Perfil laboral de la muestra.**

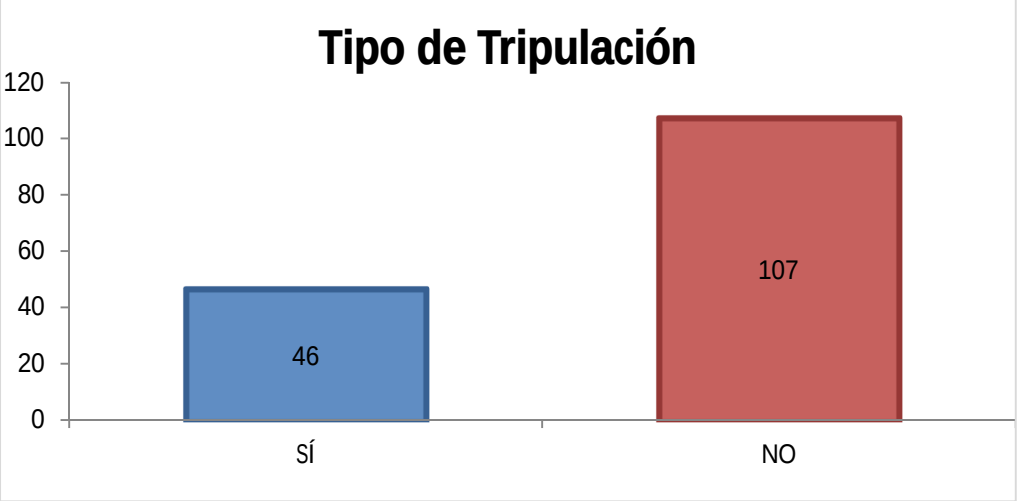


*Figura 5.* Conformación de la tripulación de los participantes.

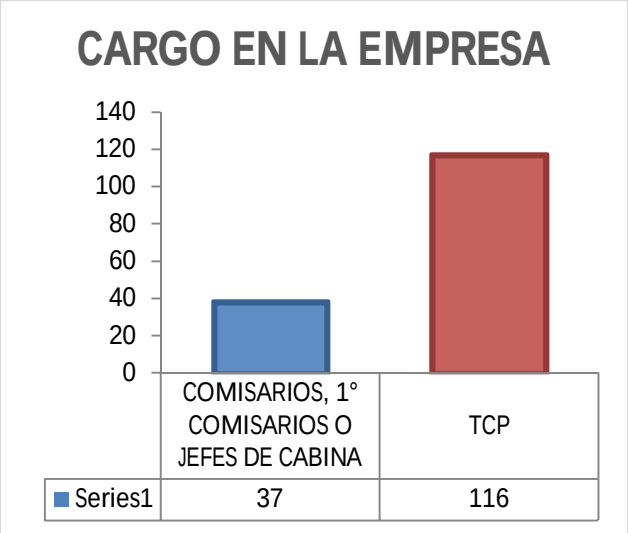


*Figura 6.* Cargo en la empresa de los participantes.

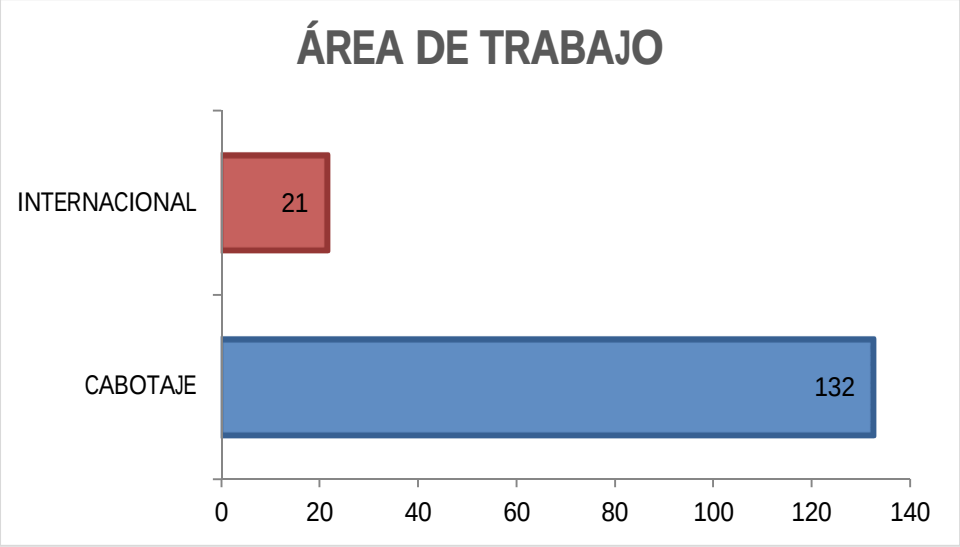


*Figura 7.* Áreas de trabajo de los encuestados.

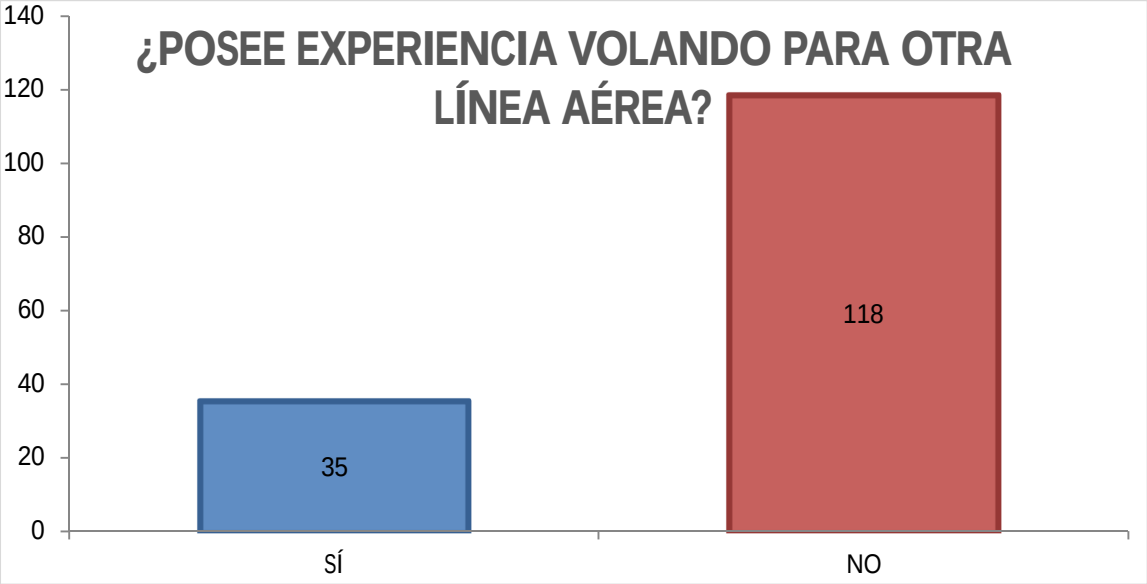


*Figura 8.* Experiencia laboral, dentro del ámbito aeronáutico, de los participantes.

*Figura 9.* Cantidad de empleos que poseen los participantes.