

I. Planteamiento del problema y justificación.

1.1 Planteamiento

En los últimos años el movimiento de pasajeros dentro del país y departamento, por vía aérea, se ha visto incrementado, propiciando el desarrollo productivo y crecimiento económico de nuestra sociedad; donde la seguridad toma un aspecto importante, además de otros servicios que se desarrollan dentro de otras labores cotidianas que adquieren un matiz también importante; (aterrizaje, despegue de aviones, despacho de pasajeros, cuidado de las personas, infraestructura en general, condiciones meteorológicas, que la empresa aérea respete los protocolos establecidos), una labor demandante para los que trabajan dentro del aeropuerto, funcionarios que cuidan cada aspecto, una actividad agotadora y agobiante, en muchas ocasiones bajo presión, donde quizá no exista un descanso propicio, para controladores de tránsito aéreo, personal de salvamento y extinción de incendios en acrónimo SSEI (bomberos del aeropuerto), personal de seguridad de la aviación civil por sus iniciales en inglés AVSEC, además de brindar otros servicios como ser: información aeronáutica, información meteorológica, personal de unidad médica aeroportuaria UMA, recaudaciones. Funcionarios capacitados garantizan las operaciones, brindando un trabajo profesional, resguardando las instalaciones para que estén en funcionamiento óptimo, precautelando la seguridad de las personas, pasajeros, de los trabajadores o visitantes. Personal que se ocupa de evitar pérdida de vidas humanas, proporcionando información necesaria y de apoyo, tanto al piloto como a las operadoras aéreas, proporcionando seguridad, orden y eficiencia en el tránsito aéreo controlado, salvar vidas en caso de emergencia y desastre que pudiera producirse en instalaciones del aeropuerto.

Ante esta situación que se plantea la importancia de la investigación, conocer las características psicológicas de los trabajadores en situaciones comprometidas con la seguridad,

como la realización de otras actividades; carácter, potencialidades, capacidades, determinados comportamientos, son conexos a la atención a la sociedad en general.

Las características psicológicas adquieren gran importancia, se las concibe como: *“Al conjunto de características que reúne el ser humano y que determinan su carácter, sus actitudes, aptitudes y determinados comportamientos frente a una situación particular o ante la sociedad como tal... Las características psicológicas son personales ya que cada individuo tiene su propio sello particular (...) Al conocer las características psicológicas de una persona estamos en condiciones de prever con cierta probabilidad como se comportarán en determinada situación”*. (Echeburúa, 2011).

Precisamente tomando en cuenta lo extenso del concepto, se contemplará solo unas dimensiones en el estudio. Se contemplará las siguientes variables: personalidad, satisfacción laboral, ansiedad y síndrome de Burnout.

Una característica de las personas que trabajan en la Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea, es su personalidad, se utilizara la siguiente definición en el estudio: *“Es el conjunto de cualidades que configuran la manera de ser de una persona y la diferencian de las demás; es lo que permite una predicción de lo que una persona hará de una situación determinada (...) La personalidad es un constructo psicológico, que se refiere a un conjunto dinámico de características psíquicas de una persona, la organización interior que determina que los individuos actúen de manera diferente ante una determinada circunstancia”*, (Catell, 1992).

Se considera esta variable de estudio, permitiendo identificar rasgos de utilidad en el desempeño de sus funciones, capacidad de manejar, resolver y respuesta en un período de emergencia, como

ejemplo un accidente de avión, relacionamiento humano, con sus compañeros y población que acude al aeropuerto. Las respuestas que darán frente a esas situaciones dependerán de las condiciones psíquicas que presente el trabajador.

“Satisfacción laboral, hace referencia a la calidad de vida laboral y compromiso organizacional, como ser: salario, condiciones ambientales, seguridad”. (Segurado y Argullo, 2002).

“Satisfacción laboral está en función no solo de lo que gana por su situación laboral, sino también de donde está el situado respecto a su nivel de aspiraciones; afirma también que cuando el ambiente ofrece pocas posibilidades para la satisfacción de las necesidades, este tipo de personas serán las menos felices.” (Velásquez, 1982 citado en Palma, 2006)

Tomando esta variable se brindará información sobre cómo se siente el trabajador respecto a su trabajo, si se reúnen las condiciones, ya sea de infraestructura, equipamiento, servicios, etc. para que desempeñe una buena labor por el bien de la sociedad y de las personas que brinda ese servicio.

La ansiedad son preocupaciones, miedos intensos y continuos; es además adaptativa, tomaremos la siguiente definición de Rojas: *“la ansiedad es una emoción negativa que se vive como amenaza, como anticipación cargada de malos presagios, tonos difusos, desdibujados, poco claros. La ansiedad tiene un perfil menos controlable, no tiene objeto... la ansiedad sostenida y persistente es la puerta de entrada en las enfermedades psicosomáticas. Hay una ansiedad creativa que es positiva y que conduce a un mejor progreso personal, es una tensión emocional que lleva a una persona a mejorarse a sacar lo mejor que lleva dentro”* (2014, p. 29).

Variable de estudio comprendida como un estado de respuesta del organismo, generalmente negativa, la persona enfrenta un estado de temor difuso e inquietante. Los trabajadores que

presentan una ansiedad que escapa de rangos “aceptables” no podrá cumplir con sus funciones no estaría desempeñando correctamente su labor.

Hace referencia a un desgaste profesional observable, como resultado de continuas y reiteradas presiones emocionales. Maslach y Jackson propusieron tres dimensiones del Burnout agotamiento emocional, cinismo o despersonalización y baja eficacia personal. (Maslach, 1986). El concepto más consolidado es que es una respuesta inadecuada al estrés (Maslach y Jackson, 1981). Como consecuencia de los estresores laborales los trabajadores desarrollan sentimientos de agotamiento emocional, posteriormente da lugar a la aparición de una actitud despersonalizada hacia las personas que debe atender, como consecuencia pierden el compromiso personal y disminuye su realización personal, (Leiter y Maslach, 1998).

El estrés está presente en la vida cotidiana de las personas, enfrentándose a situaciones de tensión excesiva, el sujeto está en situación de agotamiento continuamente. Burnout es el estrés crónico dado en ámbitos laborales, generando problemas en la salud del trabajador; la persona no es capaz de cumplir sus funciones, generaría un mal ejercicio de la profesión.

A nivel internacional se puede citar el siguiente estudio científico: en Chile se realizó una investigación en controladores de tráfico aéreo donde efectúan una relación entre estrés laboral y Burnout, satisfacción laboral y el conflicto trabajo- familia. He aquí el detalle de la investigación:

“Relación entre estrés laboral y Burnout en una muestra en controladores de tráfico aéreo en Chile”. Se encontró *“respecto a niveles de Burnout, prevalece un bajo nivel, con altos niveles de riesgo para experimentar sintomatología física y psicológica relacionada con el Burnout, respecto a la escala MBI- GS Burnout, puede notarse que la eficacia personal es la que presenta mayores niveles, en cuanto a niveles de estrés laboral los niveles más altos se encontraron en la dimensión de contenido y demandas del trabajo seguido por factores extra organizacionales. En cuanto al satisfacción con su trabajo y supervisión los controladores reportan mejor grado de*

satisfacción laboral, mientras que las remuneraciones y sueldo son las que presentan menor grado de satisfacción. En el ámbito de desempeño laboral percibido, solo un 3.1% de la muestra considera que su desempeño en el contexto laboral es bajo. En el nivel de conflicto trabajo- familia con base a sus dimensiones en las que se da: conflicto de trabajo hacia la familia y la familia al trabajo reportaron moderados niveles de conflicto”. (Aguirre M, Gallo, 2018, p. 240).

En Guatemala se llevó a cabo un estudio “Ansiedad y mecanismo de afrontamiento en los bomberos voluntarios de 25 a 40 años de la primera estación de la ciudad de Guatemala”, con la intención de determinar la ansiedad que manejan los bomberos y los mecanismos de afrontamiento, en el estudio se trabajó con un grupo de 9 bomberos, en instalaciones de la estación central de benemérito cuerpo voluntario de los bomberos; en consecuencia *“se concluye que, el estudio revela que los sujetos presentaban síntomas de ansiedad como tensión muscular, dificultad para dormir, sudoración, preocupaciones constantes. Explica que más del 80% de los participantes han presentado preocupaciones de forma reciente, existen varias áreas en las cuales la preocupación ha existido, ha predominado mayormente el factor económico; se han manifestado en un periodo de seis meses”*. (Barrillas, Girón, 2011, p. 61).

En una de las ciudades de Portugal se realizó un estudio comparativo con el objetivo de conocer y comparar los niveles de Burnout en policías y bomberos portugueses, dicha investigación titula: *“Estudio comparativo de Burnout en policías y bomberos portugueses”*.

Sus resultados concluyeron: *“Se observa bajos valores de agotamiento y despersonalización y valores moderados de realización personal, sugiriendo bajos niveles de Burnout”, aunque los resultados no coinciden con la literatura por los bajos valores promedios de las dimensiones del Burnout es importante estudiar lo Burnout de estas profesiones”*. (Queirós, et al, 2012).

En relación al ámbito nacional y regional no se encontraron trabajos relacionados a la temática, por tal motivo se ha realizado entrevistas al personal.

Se entrevistó a un trabajador del aeropuerto el mismo indica: “*El personal del aeropuerto son serios, molestos, antipáticos*”. Refiriéndose a la personalidad; en cuanto a satisfacción laboral “*en lo económico el sueldo es bueno, existe un excedente con las horas de trabajo, incómodos por el cambio de turno, por los mismos no se puede descansar bien; afecta negativamente al trabajo*”. Refiriéndose a la ansiedad “*El personal sí es ansioso; por el movimiento de aeronaves. Presentan bastante estrés, no se duerme bien, momentos de estrés cuando se producen demoras de los vuelos en especial el pernocte*”. (Rivera, M. Funcionario AVSEC. 10/12/2019).

Recurriendo a información periodística se puede mencionar:

En una entrevista, Roberto Villarroel, secretario general de la Federación de Trabajadores de la Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea aseguró que la operadora del tránsito aéreo del país llegó a un nivel de insostenibilidad económica. Expresa: “SABSA está nacionalizada, nosotros como AASANA pertenecemos al Ministerio de obras públicas...se debe reacondicionar el tema económico para que AASANA brinde un servicio eficiente, pero como estamos ahora económicamente no podemos sostener más esta situación”. (Periódico El País; marzo, 2018). Declaración que podría indicar un factor que afectaría a la satisfacción laboral de los empleados de dicha institución, porque se vería afectada por no tener los recursos económicos que sustentarían sus operaciones.

Es de importancia estudiar a este sector de la población, que brinda un servicio a la sociedad en general. En el ámbito regional, la investigación será un punto de partida, que otorgue el salto a estudios científicos posteriores.

La información obtenida permite reflejar, de manera sucinta la pregunta del tema a investigarse, mediante la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las características psicológicas que presentan los trabajadores de la Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea del Aeropuerto Internacional Cap. Oriel Lea Plaza de la ciudad de Tarija?

1.2 Justificación

Por la información cotejada referente a estudios en el ámbito regional y nacional; no existen estudios científicos, ni investigaciones sobre las características psicológicas de los trabajadores aeroportuarios. Por lo tanto, es de gran importancia e interés estudiar las características psicológicas de los trabajadores de la institución, que vienen realizando sus labores en el aeropuerto, cumpliendo funciones por el bien de la aeronáutica en general.

Es importante, para la sociedad en general del personal aeronáutico y para los pasajeros realizar la investigación de las características psicológicas. Servirá de punto partida a futuras investigaciones, que consideramos que se realizarán no solo a nivel regional sino también nacional, y estos conocimientos serán reforzados. Es importante que la población conozca la capacidad del personal que trabaja en las instalaciones aeroportuarias.

Permitirá analizar e identificar la presencia o ausencia de rasgos psicológicos necesarios para el cumplimiento de sus labores; considerando que cumplen una función determinante en el sector de transporte de personas, precautelando la seguridad de las mismas. Además de conocer si los funcionarios están preparados para realizar una actividad tan demandante, como ser en una situación de riesgo. Los trabajadores deben poder otorgar un medio de transporte seguro, minimizando daños y perjuicios en la población que hace uso del mismo. La seguridad de las personas es lo más importante.

La justificación teórica está en que la investigación aportará datos, supuestos, para nuestro medio. A través de los mismos la población, institución y trabajadores podrán conocer cómo se hallan los funcionarios en aspectos como: personalidad, satisfacción laboral, nivel de ansiedad,

riesgo de síndrome de Burnout; brindando a la sociedad la seguridad del resguardo a su integridad física, que está a cargo de personal calificado, comprometido, consciente de los deberes, obligaciones que enmarquen su accionar ante situaciones del movimiento de pasajeros. Actuaciones que disminuirán la afectación a la sociedad para que no haya pérdida de vidas humanas y los riesgos sean menores o inexistentes.

Para ello se aplicará una batería de test y escalas que permitan encontrar rasgos característicos psicológicos en el personal. Se Conocerá rasgos de personalidad sobresalientes, grado de satisfacción laboral, grado de ansiedad, síndrome de Burnout, el estrés que sobrepasa los niveles normales y desenvolvimiento en el trabajo diario.

La investigación se constituye en un aporte práctico; a partir de los resultados se podrán tomar medidas de apoyo, recomendaciones de mejora, organizar, generar actividades en pro del mejoramiento, desarrollo de nuevas políticas en beneficio de la población, y otras acciones que permitan encontrar una respuesta a la problemática.

II. Diseño teórico

2.1 Problema de investigación.

¿Cuáles son las características psicológicas que presentan los trabajadores de la Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea del Aeropuerto Internacional Cap. Oriel Lea Plaza?

2.2 Objetivos

2.2.1 Objetivo general.

Determinar las características psicológicas en los trabajadores de la Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea del Aeropuerto Cap. Internacional. Oriel Lea Plaza

2.2.2 Objetivos específicos.

1. Caracterizar la personalidad de los trabajadores de la Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea del Aeropuerto Internacional. Cap. Oriel Lea Plaza.
2. Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea del Aeropuerto Internacional. Cap. Oriel Lea Plaza.
3. Conocer el grado de ansiedad que presentan los trabajadores de la Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea del Aeropuerto Internacional. Cap. Oriel Lea Plaza.
4. Identificar la presencia del síndrome de Burnout en trabajadores de la Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea del Aeropuerto Internacional. Cap. Oriel Lea Plaza.

2.3. Hipótesis

1. Los trabajadores de la Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea del Aeropuerto Internacional Cap. Oriel Lea Plaza manifiestan una personalidad caracterizada por inteligencia alta, audacia, seguros de sí mismos, adhesión al grupo.

2. La satisfacción laboral promedio de los trabajadores de la Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea del Aeropuerto Internacional Cap. Oriel Lea Plaza concierne a una regular satisfacción laboral.

3. El nivel de ansiedad de los trabajadores de la Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea del Aeropuerto Internacional Cap. Oriel Lea Plaza es moderada.

4. Los trabajadores de la Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea del aeropuerto Internacional Cap. Oriel Lea Plaza presentan percentiles moderados de Burnout.

2.4. Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Escala
Personalidad	“Es la integración de rasgos y viene hacer lo que determina el comportamiento de los sujetos ante una situación y estados de ánimo” (Cattell, citado en Castillo 2012).	<p>Factor A: Sizotimia/ afectotimia.</p> <p>Factor B: Inteligencia baja/ inteligencia alta.</p> <p>Factor C: Poca fuerza del yo/ mucha fuerza del yo.</p> <p>Factor D: Sumisión/ Dominancia.</p> <p>Factor F: Desurgencia/ Surgencia.</p> <p>Factor G: Poca fuerza del yo/ Mucha fuerza del yo.</p> <p>Factor H: Timidez/ Audacia.</p>	<p>Factor A Nivel bajo: reservado, alejado, crítico. Nivel alto: Abierto, afectuoso sereno, participativo.</p> <p>Factor B Nivel bajo: capacidad mental general baja. Nivel alto: capacidad mental general alta.</p> <p>Factor C Nivel bajo: poco estable emocionalmente. Nivel alto: emocionalmente estable.</p> <p>Factor D Nivel bajo: sumiso apacible manejable. Nivel alto: dominante, agresivo, independiente, terco, obstinado.</p> <p>Factor F Nivel bajo: sobrio, reflexivo, serio. Nivel alto: desinhibido, alegre, animoso, hablador, obstinado.</p> <p>Factor G Nivel bajo: despreocupado, poca aceptación. Nivel alto: escrupuloso, consciente, responsable.</p> <p>Factor H Nivel bajo: cohibido, tímido, susceptible, retraído, aislado, cerrado.</p>	<p>Inventario de los 16 factores de personalidad. Bajo: 1 2 3 Medio: 4 5 6 Alto: 7 8 9</p>

		<p>Factor I: Dureza/ Ternura.</p> <p>Factor L: Confiable/ Suspica.</p> <p>Factor M: Practicidad/ Imaginatividad.</p> <p>Factor N: Sencillez/ Audacia.</p> <p>Factor O: Seguridad/ Inseguridad.</p> <p>Factor Q1: Conservadurismo/ Radicalismo.</p> <p>Factor Q2: Adhesión al grupo/ Autosuficiente.</p>	<p>Nivel alto: emprendedor, cordial, no inhibido.</p> <p>Factor I Nivel bajo: sensibilidad dura, realista. Nivel alto: sensibilidad blanda, busca atención, y ayuda.</p> <p>Factor L Nivel bajo: confiable, adaptable, comprensivo. Nivel alto: suspica, dogmático, difícil de engañar.</p> <p>Factor M Nivel bajo: práctico, realista, objetivo. Nivel alto: imaginativo, fantasioso, excéntrico, absorto.</p> <p>Factor N Nivel bajo: franco, natural, sencillo. Nivel alto: astuto, calculador, mundano, terco.</p> <p>Factor O Nivel bajo: apacible, seguro de sí, plácido. Nivel alto: agobiado, inquieto, ansioso, preocupado.</p> <p>Factor Q1 Nivel bajo: conservador de ideas tradicionales. Nivel alto: analítico, crítico, experimental, liberal.</p> <p>Factor Q2 Nivel bajo: dependiente del grupo.</p>	
--	--	---	--	--

		<p>Factor Q3: Baja integración/ Mucho control.</p> <p>Factor Q4: Poca tensión/ Mucha tensión.</p>	<p>Nivel alto: autosuficiente, independiente, lleno de recuerdos.</p> <p>Factor Q3</p> <p>Nivel bajo: auto-conflictivo, descuidado de reglas sociales.</p> <p>Nivel alto: controlado, compulsivo, escrupuloso.</p> <p>Factor Q4</p> <p>Nivel bajo: sereno, tranquilo, sosegado.</p> <p>Nivel alto: tenso, sobreexcitado, irritable.</p>	
Satisfacción laboral	<p>“Satisfacción laboral está en función no solo de lo que gana por su situación laboral, sino también de donde está el situado respecto a su nivel de aspiraciones.”.</p> <p>(Velásquez, 1982 citado en Palma 2006, S/P).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de trabajo. • Beneficios laborales y/o remunerativos. • Supervisión. • Relaciones humanas. 	<p>Condiciones de trabajo: distribución física de la aérea de trabajo, puestos a los que aspira en la institución, ambiente ideal para desempeñar las funciones, el ambiente es cómodo.</p> <p>Beneficios laborales: la institución ofrece beneficios, ascenso de los empleados, el salario es bueno o mejor que en otras instituciones similares.</p> <p>Supervisión: la institución es efectiva en aplicar políticas de trabajo, está informado cuando se realizan cambios en las reglas de la institución.</p> <p>Relaciones humanas: le agrada trabajar con sus compañeros, donde trabaja existe una relación de cooperación.</p>	<p>Escala de satisfacción laboral (SL- ARG).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Indiferente 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo. <p>Alta satisfacción laboral: 197 a mayor.</p> <p>Parcial satisfacción laboral: 176 a 196.</p> <p>Regular: 154 a 195</p> <p>Parcial insatisfacción laboral: 128 a 153.</p> <p>Alta insatisfacción laboral: 127 a menos.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Promoción y capacitación • Comunicación. • Puesto de trabajo. 	<p>Promoción y capacitación: talleres, la institución promueve la adquisición de nuevos conocimientos, ascensos.</p> <p>Comunicación: está informado de lo que acontece dentro de la fuente laboral, conversa con su supervisor o jefe sobre medidas que se adoptan en el trabajo, existe una buena comunicación con sus compañeros.</p> <p>Puesto de trabajo: está satisfecho con el respeto de su jefe, su jefe es amable cuando se le pregunta algo, horario de trabajo cómodo.</p>	
Ansiedad	<p>“La ansiedad es una emoción negativa que se vive como amenaza, como anticipación cargada de malos presagios, tonos difusos, desdibujados, poco claros. (Rojas, 2014pag. 29).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Síntomas físicos. • Síntomas psíquicos. • Síntomas de conducta. • Síntomas intelectuales. 	<p>Síntomas físicos: presencia de taquicardias o palpitaciones, sequedad de la boca, suda mucho, falta de aire, dificultad para respirar, náuseas, vómitos, etc.</p> <p>Síntomas psíquicos: inquietud nerviosismo, ganas de huir, temores difusos, inseguridad, desasosiego.</p> <p>Síntomas conductuales: cambia mucho de postura, tartamudeo, se muerde las uñas, atención expectante, etc.</p> <p>Síntomas intelectuales: inquietud frente al futuro,</p>	<p>Cuestionario de Rojas para valorar la ansiedad.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Intensidad ligera. 2. Intensidad mediana. 3. Intensidad alta. 4. intensidad grave. <p>No, no siente dichos síntomas.</p> <p>Ansiedad normal: 0- 20. Ansiedad ligera: 21- 30. Ansiedad moderada: 31- 40. Ansiedad grave: 41- 50. Ansiedad muy grave: 51 o mayor.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Síntomas asertivos. 	<p>pensamientos distorsionados, problemas de memoria, etc.</p> <p>Síntomas asertivos: no sabe iniciar una conversación, no sabe qué decir ante ciertas personas, comportamiento rígido, muy pendiente de lo que los demás puedan opinar de usted, etc.</p>	
Síndrome de Burnout	<p>“Hace referencia a un desgaste profesional observable, como resultado de continuas y reiteradas presiones emocionales” (Maslach y Jackson, 1981, s/p).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional. • Cinismo o despersonalización. • Baja eficacia personal. 	<p>Baja eficacia personal</p> <p>Síntomas físicos: malestar general, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, hipertensión, pérdida de peso, dolores musculares.</p> <p>Agotamiento emocional</p> <p>Síntomas emocionales: distanciamiento afectivo, disforias, aburrimiento, incapacidad de concentrarse, desorientación frustración.</p> <p>Cinismo despersonalización</p> <p>Síntomas conductuales: conducta despersonalizada en relación con el cliente, absentismo laboral, abuso de drogas legales, cambios bruscos de humor, incapacidad de vivir de forma relajada.</p>	<p>Inventario de Burnout de Maslach (MBI).</p> <p>Valoración con escala subjetiva de siete puntos: (De 0 a 6).</p> <p>Agotamiento emocional: Bajo: 0- 12; moderado: 13-26; alto: > 27.</p> <p>Despersonalización: Bajo: 0-6; moderado: 7-12; alto: >13.</p> <p>Realización personal: bajo <31; moderado: 32-38; alto: >39</p>

III. Marco teórico

En el siguiente capítulo se expone el sustento teórico e información relacionada al tema de estudio. Permitirá precisar conceptos y definiciones de las diferentes variables relacionadas con las características psicológicas. Se presenta las variables de estudio, definiciones y teorías relacionadas, que servirán de respaldo para la correcta comprensión de los conceptos, investigaciones, e interpretación de datos que sean recogidos. Para conocer la realidad en el contexto de la investigación, darán direccionalidad al presente trabajo, servirán de sustento teórico.

En primer lugar, se hará una aproximación general al tema de características psicológicas, posterior se citarán definiciones y conceptos de personalidad, ansiedad, satisfacción laboral, aptitudes y síndrome de Burnout; para al final exponer todas las investigaciones encontradas y que guardan relación con el tema de estudio: características psicológicas de los controladores aéreos y bomberos del Aeropuerto Internacional Cap. Oriel Lea Plaza.

3.1. Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea

En Bolivia la empresa nacionalizada Servicios de Aeropuertos Bolivianos Sociedad Anónima (SABSA) es la encargada de brindar servicios a la navegación aérea, en el denominado eje central lo que vendría a ser los departamentos de La Paz, Cochabamba, Santa Cruz; para los otros departamentos este servicio es otorgado por la Administración de Aeropuertos Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea (AASANA) siendo la misma una dependencia de la anterior. Actualmente AASANA cumple 53 años de vida institucional legalmente establecida en el territorio nacional. La institución brinda servicios de apoyo al transporte aéreo de pasajeros público y privado; así como otorgar infraestructura, servicios y personal humano calificado para que las actividades aéreas se realicen con normalidad. La misión institucional: prestación de servicios de control y protección a la navegación aérea en todo el espacio aéreo nacional, así como la

administración de aeropuertos, bajo conceptos y normas de calidad garantizando la seguridad aérea, contribuyendo al desarrollo e integración del país.

La Constitución Política del Estado: “determina que son competencias privativas del nivel central del Estado el control del espacio y tránsito aéreo en todo el territorio nacional. Construcción, mantenimiento y administración de aeropuertos internacionales y de tráfico interdepartamental”. (Constitución Política del Estado, 2011).

La ley N° 2902; señala: “la entidad pública Administradora de Aeropuertos, es la Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea, encargada por ley N° 412, de 16 de octubre de 1968, de administrar los aeropuertos públicos del país, así como proporcionar los servicios auxiliares a la navegación aérea; tiene a su cargo el control del tráfico aéreo y protección del vuelo a nivel nacional; desarrollo del transporte aéreo interno e internacional y defensa civil.” (Ley N° 2902, 2004).

3.1.1. Controladores aéreos

Se atribuye a los controladores aéreos las funciones de ordenamiento, dirección y circulación aérea, garantizando seguridad y fluidez del tránsito aéreo dentro del territorio boliviano. Además de cumplir objetivos como: prevenir colisiones entre aeronaves en las áreas de maniobras y los obstáculos que haya en dicha área, acelerar y mantener ordenado el movimiento de tránsito aéreo; asesorar y proporcionar información útil para la marcha segura y eficaz de los vuelos.

El número de vuelos se ha intensificado en los últimos años en el país, lo que representa un crecimiento en el movimiento de pasajeros.

El personal que desempeña funciones en la torre de control debe someterse a un examen psicofísico para que pueda desempeñar funciones; este examen, hasta los 40 años, se lo debe realizar cada 3 años, de los 41 a 60 años cada 2 años, de los 60 en adelante cada año. (Información proporcionada por la Unidad Médica del Aeropuerto).

Al resto del personal solo se le toma un examen físico cada año.

3.1.2 Servicio de salvamento y extinción de incendios (SSEI)

Dentro de la institución existen sectores que desempeñan funciones específicas dentro del aeropuerto. “En ese entendido AASANA, es la encargada de proveer servicios de control aéreo y protección al vuelo, radio comunicaciones, meteorología, servicio de salvamento y extinción de incendios (SEI), el estado es el que planifica la construcción, mejoramiento y mantenimiento de los aeródromos destinados al servicio público.” (Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea, 2019).

Su misión “Salvar vidas en caso de que exista un accidente de aviación, creando las condiciones necesarias que permitan la evacuación y supervivencia de los pasajeros”. (Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea, 2019.).

Asimilar las competencias y características que debe tener el personal para asistir en una emergencia que pudiera suceder; si está plenamente capacitado para responder ante circunstancias críticas; los pasajeros ponen su vida en manos de personas extrañas, es vital la confianza que debe surgir, confianza obtenida de realizar bien tu trabajo, con seguridad, capacidad, consciente de los riesgos. Además de conocer si está preparado psicológicamente, tener estos datos logrará que el personal conozca sus virtudes y defectos, consiguiendo brindar un mejor servicio a la población.

3.1.3 Seguridad de la aviación civil (AVSEC)

AVSEC acrónimo derivado del inglés. Término que significa “Seguridad de Aviación”, cuya función principal es la de proteger, salvaguardar a las personas pasajeros, tripulantes, personal

en tierra contra actos de interferencia ilícita. (Entendiéndose como actos o tentativas destinados a comprometer la seguridad de la aviación civil y del transporte aéreo).

Son personas que desempeñan una función importante dentro del aeropuerto ya que son ellos los que velan por la seguridad de los pasajeros, infraestructura, demás personal que se desempeña en el aeropuerto.

Dicho personal se encuentra bajo la siguiente legislación: La ley 2902 de la Aeronáutica Civil de Bolivia, además de la Reglamentación Aeronáutica Boliviana específicamente la RAB 107, Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil, son las bases legales donde se fundamenta el trabajo del personal.

En cumplimiento a la ley N° 412 de fecha 16/10/1967 creación de AASANA, la Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea, es la encargada de proveer los diferentes servicios aeronáuticos destinados a garantizar la seguridad y protección al vuelo. La Seguridad de la Aviación Civil (AVSEC) en todos los aeropuertos bajo su administración, servicio que se brinda en estricta aplicación de la Reglamentación Aeronáutica Boliviana (RAB) y sus regulaciones internacionales como los anexos y documentos de la Organización de Aviación Civil Internacional. (Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea, 2019).

El personal de seguridad es capacitado para poder brindar una atención en beneficio de la población, para lo cual se lleven a cabo operaciones con los más altos estándares de seguridad. Por lo consiguiente la condición física del personal es sometida a verificación.

El personal debe usar los recursos tecnológicos e instrumentos disponibles de manera eficaz, para salvaguardar la seguridad de las personas que se encuentran dentro de las instalaciones del aeropuerto.

3.1.4. Información meteorológica e información aeronáutica

Sus objetivos primordiales son: crear una buena planificación meteorológica en la tarea del usuario aeronáutico, contribuyendo, de esta manera, al fortalecimiento de la seguridad operacional. Teniendo en cuenta que el vínculo entre meteorología y aviación es la atmósfera, medio en el que se mueven los aviones y cuyo comportamiento es el objetivo de estudio, vigilancia y predicción de los servicios de meteorología aeronáutica, analizando los distintos aspectos que pueden afectar esa estrecha relación. Otro objetivo es contribuir a la seguridad, regularidad y eficacia de la navegación aérea de acuerdo a normas y recomendaciones que emanan de acuerdos y convenios entre la Organización Meteorológica Mundial y la Organización de Aviación Civil Internacional.

La información meteorológica es indispensable en cualquier fase del vuelo, rodaje, despegue, ascenso, ruta, descenso, aproximación y aterrizaje.

Como se ven plasmados en los objetivos, la institución está comprometida con brindar información meteorológica oportuna al momento que una aeronave se dispone a realizar los procedimientos de aterrizaje, despegue y en vuelo, esta información debe ser confiable y veraz; la tripulación y pasajeros cuentan con ello para tener un vuelo seguro; además, también ayuda al personal que se encuentra en tierra a tener una mejor respuesta en caso de contratiempos en el vuelo.

El suministro de servicios e información aeronáutica debe estar en conformidad con las disposiciones del reglamento y bajo jurisdicción de la FIR La Paz (FIR- Región de información de vuelo). La región de vuelo se delimita, de modo que abarca toda la estructura de las rutas aéreas. El proveedor de los servicios a la navegación aérea es el encargado de suministrar la información aeronáutica. El servicio de información aeronáutica asegura la información y los datos aeronáuticos necesarios para la seguridad operacional, regularidad y eficiencia de la navegación

aérea; además es la entidad que se encarga de recibir, cotejar, editar, distribución y almacenamiento, la información aeronáutica y los datos relativos.

El ser humano posee un conjunto de reacciones, hábitos de comportamiento que ha adquirido durante el transcurso de la vida, especificando un modo de ser individual.

3.2. Personalidad

Se ha venido investigando el tema de la personalidad he intentado encontrar una relación con otras variables. La personalidad es un complejo de características arraigadas; algunos autores relacionan como matriz de determinantes biológicos y de aprendizaje. Personalidad: organización única de características que determinan la forma recurrente de la conducta de un individuo.

La personalidad es una integración de estructuras psíquicas, conductual, interés, aptitudes, habilidades, considerándola desde un punto de vista adaptativo a condiciones socioculturales. La personalidad fruto de inclinaciones sistemáticas y puede predecirse sus acciones en ciertas circunstancias.

La personalidad es idiosincrásica; como el individuo siente, piensa, afronta los retos y se comporta. Es también un complemento interactivo e integrador. Allport (1974) afirma; “la personalidad es la organización dinámica, interna al individuo, aquellos sistemas psicofísicos que determinan un ajuste único a la situación”.

Se considera: “Personalidad como una organización más o menos estable, organizada, dinámica del carácter, temperamento, intelecto y físico de una persona que determina su adaptación única en el ambiente”. “la personalidad gira alrededor de cuatro patrones de conducta: el cognitivo (intelectual), el conativo (carácter), el afectivo (temperamento) y el somático (la constitución), la personalidad es un conjunto de rasgos secundarios que derivan de la combinación de las dos dimensiones y de dos rasgos fundamentales” (Eysenk, 1987).

La personalidad “es el constructo psicológico que hace referencia al cómputo de características psíquicas de un individuo. Estas características, en continuo desarrollo, definen la

organización psicológica que determina por qué las personas actúan de forma distinta ante una misma circunstancia o situación. (López, Massoumian, 2019).

3.2.1. Teoría de Catell

La personalidad: “Es el conjunto de rasgos y cualidades que configuran la manera de ser de una persona y la diferencia de las demás; es lo que permite una predicción de lo que una persona hará en una situación determinada”. “La personalidad es un constructo psicológico, que se refiere a un conjunto dinámico de características psíquicas de una persona, a la organización interior que determina que los individuos actúen de manera diferente ante una determinada circunstancia”. (Catell, 1992, p. 26).

Catell define el rasgo como: “por rasgo entendemos una tendencia a reaccionar, relativamente permanente y amplia”. Por lo tanto, para Catell la personalidad independientemente de la persona es un determinante en la conducta, una disposición que adopta en una situación dada y guarda relación con la estrechez de contacto humano. El componente esencial de la personalidad son los rasgos. Se puede deducir que el rasgo es un determinante de disposición de la conducta, por lo tanto, de la personalidad.

Catell hace una diferenciación de lo que denomina rasgo peculiar y otro común. El primero es característico de un solo individuo. Rasgos comunes son aquellos que se presentan en todos los individuos, manifestándose de manera más o menos semejante. Los rasgos únicos son mucho más específicos, difícilmente pueden encontrarse en varios sujetos, generalmente son dotes.

Finalmente, hace una distinción entre rasgos primarios y secundarios mostrados en la prueba de los 16 factores del 16pf.

3.2.2. Factores de personalidad

El cuestionario de personalidad 16 PF, ha sido efectuado por el psicólogo Raymond Catell, consta de 184 ítems, que examinan 16 factores bipolares de personalidad.

La formación de la personalidad de cada sujeto se ve influenciada por la herencia genética, el medio ambiente, educación, etc. Las características de personalidad de un sujeto pueden permitir predecir lo que hará una persona en una determinada situación. Se habla de rasgos como comportamiento identificable, mediante un análisis factorial de una estructura mental.

Teoría fundamentada en las técnicas estadísticas del análisis factorial, “la personalidad es la determinante de la conducta en una situación dada, el componente básico de la personalidad son los rasgos”. (Catell, 1994).

A continuación, se describe los 16 factores de personalidad:

Factor A

Factor de mayor contribución a la totalidad de las diferencias individuales y rasgo fundamental de gran influencia en la conducta. Comprende la “sizotimia” y la “afectotimia”.

Se utiliza el término “Sizotimia” en lugar de esquizofrenia (empleado por kretschner) para distinguir el temperamento normal del esquizofrénico, pues la palabra “sixo” significa “llano” y hace referencia a lo que en psiquiatría se conoce como “llaneza de afecto”, es decir, la ausencia de emoción viva y vibrante. Es esta frialdad y distanciamiento lo que más distingue a la persona sizotímica.

La Afectotimia, rasgo fundamental que determina la conducta extrovertida, cálida, despreocupada y participadora. La característica primaria es el afecto o emoción, la emocionalidad tierna y cálida.

El factor fundamental de “A” tiene una apreciable determinación hereditaria y cierta relación con la diferencia constitucional. Es significativamente más alto en las mujeres que en los hombres. Existen marcadas diferencias de nivel entre las diferentes profesiones.

Factor B

Desde la perspectiva de Cattell; la inteligencia no es técnicamente un rasgo de personalidad, incluido en el cuestionario, debido a su importancia para comprender muchos aspectos del funcionamiento humano. La escala B es la única escala en el 16 PF que no sigue el patrón de puntuación, solo una respuesta es la correcta. Las correlaciones son bastantes bajas carecen de cargas muy elevadas, indican una tendencia moderada de la persona más inteligente a tener un poco más de persistencia y fortaleza de interés. El principal objeto de su medición en el 16 PF no es agregar información de personalidad como tal, sino completar el suministro de datos en el rango de fuentes importantes. Ya que la capacidad general es obviamente una dimensión importante en las diferencias individuales.

La esencia del factor “C” parece ser una capacidad para controlar los propios impulsos y emociones, la insignificancia, la fatiga emocional y la incapacidad para hacerse cargo de la realidad.

Factor C

Factor fundamental que se manifiesta por una buena estabilidad emocional y capacidad de abordar las dificultades emocionales. Se apoya en los conceptos psicoanalíticos de “fuerza del yo”. La esencia del factor “C” parece ser una capacidad para controlar los propios impulsos y emociones, la insignificancia, la fatiga emocional y la incapacidad para hacerse cargo de la realidad.

Es uno de los factores más importantes para delimitar la gravedad de un cuadro neurótico. Las mediciones realizadas con el 16 PF muestran que casi todos los tipos neuróticos, alcohólicos, adictos a las drogas y delincuentes resultan anormalmente bajos en este factor.

Desde el punto de vista de las ocupaciones, las puntuaciones resultan más altas en las personas que ejercen profesiones que requieren de mayor control y decisión y puntuaciones más bajas en las profesiones u ocupaciones más resguardadas.

Factor D

Factor fundamental que explora la dominancia y como polo opuesto la sumisión.

Dominancia catalogada como una “disposición” dinámica de la personalidad. El individuo de alta disposición dominante dirige a los inferiores y se opone a los superiores, opera en un nivel alto de independencia individual; los científicos, críticos y los artistas tienen puntajes muy altos en dominancia, por la necesidad de romper los convencionalismos. Los hombres y los adolescentes puntúan significativamente más alto, en cambio los neuróticos compulsivos puntúan por debajo de la población normal.

Factor F

Factor fundamental de la conducta desenvuelta, despreocupada, alegre, no inhibida y entusiasta y como polo opuesto la conducta sobria, prudente, seria y taciturna.

El nivel que se tenga en este factor refleja en gran parte el nivel de inhibición impuesto sobre el individuo durante su niñez. La inhibición puede ser debida en gran parte a circunstancias relativamente disciplinarias y restrictivas, o también puede ser debida en gran parte a una sujeción cultural de la familia. Por efectos de sociabilidad la persona se convierte en el “centro de la reunión”, tal vez con algo de exhibicionismo, ingenio, e incluso, con cierta inclinación a las bromas pesadas.

Factor G

Este factor tiene que ver mucho con la persistencia para alcanzar metas ultra personales y también ideales y con los esfuerzos para ejercer su poderoso autocontrol.

Aparece alto en los líderes, elegidos directamente por los grupos probablemente por la honestidad que deben tener. También es más alto en los niveles socioeconómicos de la clase media baja que en las clases altas y en la “elite”. Este rango aparece bajo en los sociópatas.

Factor H

Factor fundamental que mide la “permia” o conducta de atrevimiento, espontaneidad e insusceptibilidad a la inhibición y el rasgo contrario la “threctia” que se expresa en la timidez y en una alta susceptibilidad a la amenaza. El rasgo fundamental del temperamento “théctico” es claramente lo que se llama timidez, y del temperamento “pérmico” la audacia.

Factor I

Factor fundamental que mide el rasgo denominado “premsia” y que designa la fuente teórica (sensibilidad emocional protegida) de la conducta delicada, dependiente y sensitiva y el polo opuesto “harria” caracterizada por el realismo, dureza, y confianza en sí mismo.

Es un factor determinado en gran medida por la cultura y no se trata de una diferencia temperamental, sino es una gran medida de expresión del grado de protección excesiva o tolerancia ejercida por los padres. La puntuación normal es más alta en las muchachas que en los muchachos debido al mayor grado de protección e indulgencia que nuestra sociedad otorga a las mujeres. En el campo clínico, se ha demostrado que la “premsia” es asociada con la inclinación a la neurosis.

Factor L

Este factor evalúa el nivel de confianza o desconfianza que un individuo tiene hacia los demás. Los que puntúan un alto puntaje tienden a desconfiar de los demás, pudiendo presentar en casos extremos un comportamiento paranoico.

Las personas que obtienen baja puntuación se caracterizan por ser muy confiadas. Son personas que se adaptan fácilmente, se preocupan por sus compañeros, son abiertos y tolerantes.

Factor M

Este factor mide la capacidad de abstracción del individuo. Las personas con una alta puntuación se caracterizan por una intensa vida interna. Estas personas se sumergen en sus pensamientos y se distraen de lo que sucede a su alrededor, poseen una gran imaginación.

Los que puntúan bajo son personas realistas y prácticas les interesa lo concreto y lo obvio.

Factor N

Factor que evalúa la capacidad de analizar la realidad de forma exhaustiva, describe en qué grado las personas se ocultan, mostrando aquellos rasgos que generen las respuestas que desean de los demás.

Las personas que obtienen puntajes altos tienden a ser calculadoras, frías, refinadas, conscientes socialmente. Las que obtienen puntajes bajos son personas abiertas, directas, genuinas y sinceras.

Factor O

Evalúa la capacidad de una persona de responsabilizarse de sus actos. Explora la autoestima con base a experimentar culpa o inseguridad. Las puntuaciones altas son propias de personas sufridoras que tienden a culpabilizarse por todo; tienen expectativas personales muy altas, se preocupan demasiado, son inseguras.

Los que puntúan bajo tienen una visión muy positiva de su persona, son seguras de sí mismas y no tienden a experimentar culpa.

Factor Q1

Factor que mide la predisposición hacia el cambio y la apertura mental.

Quienes obtienen puntuaciones altas son personas que están más abiertas y dispuestas al cambio. Tienden a ser liberales y rechazan lo tradicional y convencional.

Las puntuaciones bajas son propias de personas que prefieren estar en el grupo y suelen tomar sus decisiones en base a lo que piensan los demás o lo que establece la sociedad.

Las puntuaciones bajas son para individuos conservadores y tradicionales que aceptan lo establecido sin cuestionarlo, no les interesa el pensamiento analítico y muestran una marcada resistencia al cambio.

Factor Q2

Mide el grado de dependencia o independencia personal. Las personas con puntuaciones altas son autosuficientes, que saben tomar decisiones sin importarles las opiniones ajenas, prefieren estar a solas la mayor parte del tiempo y hacen sus cosas sin pedir ayuda a los demás.

Las puntuaciones bajas son propias de personas que prefieren estar en el grupo y suelen tomar sus decisiones en base a lo que piensan los demás o lo que establece la sociedad.

Factor Q3

Este factor mide el autocontrol emocional y comportamental.

Las personas con puntuaciones altas se esfuerzan por mostrar una imagen ideal y socialmente aceptada. Tienden a controlar sus emociones, son muy autoconscientes, compulsivos y perfeccionistas.

Los que puntúan bajo no se esfuerzan por controlarse para lograr igualarse a los ideales de conductas sociales. Estas personas llevan una vida más relajada y menos estresante, tienden a ser menos exitosas y reconocidas.

Factor Q4

Este factor mide el nivel de tensión o ansiedad nerviosa del sujeto. Los puntajes altos son para personas que experimentan niveles extremos de tensión nerviosa. Son impacientes y se distinguen por su incapacidad de mantenerse inactivos debido a su alto grado de nerviosismo. Suelen frustrarse fácilmente pues su conducta resulta en un excesivo impulso que expresan inadecuadamente.

Los individuos con puntajes bajos se caracterizan por la baja presencia de tensión nerviosa suelen llevar una existencia tranquila y relajada, regida por la calma, la paciencia, el conformismo y un alto grado de satisfacción general.

3.3. Satisfacción laboral

Del latín “satisfactio”; satisfacción es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. La noción está vinculada a compensar una exigencia, pagar lo que se debe o premiar un mérito. Lo laboral se ha vuelto una referencia para entender las conductas individuales. El fenómeno de la globalización y la cultura tienen una fuerte influencia en el trabajo.

El trabajo de una persona es mucho más que actividades como manejar documentación, atender clientes, también requiere tener contacto, tratar con compañeros, supervisores, jefes, obedecer reglas y disposiciones de la institución y cumplir con criterios de desempeño.

En la actualidad la satisfacción laboral es un fenómeno de vital importancia, en los últimos años se han visto tecnologías nuevas emergentes que, combinadas con el factor humano, logran eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI. Si bien la tecnología ha permitido un mayor desarrollo de las instituciones y empresas, la tecnología ha hecho que las empresas prescindan de los trabajadores.

El trabajo es una dimensión esencial en la vida de las personas, ya que provee los medios necesarios para la satisfacción, además de crear participación y expectativas. La satisfacción laboral es una variable que recibe necesariamente influencia de otras.

En 1935, Hoppock es el primero en investigar sobre la temática, modificó sustancialmente la forma de percibir el ámbito laboral y el individuo. El desempeño de funciones laborales es mucho más que actividades, pues requiere cumplir con los reglamentos y una interacción conjunta con los colegas, supervisores, gerente y público en general como receptor del servicio.

“Satisfacción es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo; incluye la consideración de remuneración, tipo de trabajo, las relaciones humanas, etc.”. (Pérez, Gardey, 2011).

La satisfacción que la persona pueda experimentar está ligada a mantener sus necesidades satisfechas, que las condiciones otorgadas por la institución estén acordes, a sus expectativas, que cubra los materiales necesarios y tenga un ambiente agradable para desarrollarse.

Las nuevas tecnologías favorecen a la circulación de información y al trabajo, al mismo tiempo se creó una nueva cultura de trabajo, en la que quizá ha adquirido una nueva significación, interés, “La satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, con una mayor libertad e igualdad. Los trabajadores pueden realizar un despliegue de su ingenio realizando una actividad específica. Los trabajadores también están sometidos a procesos estresantes, exigencias, presiones, procesos de aprendizaje constantes, entre otras situaciones.

“La satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en creencias y valores que el trabajador desarrolla en su trabajo.” (Robbins, 1996).

Likert (1968) menciona que los seres humanos están en un proceso de cambios que influyen en el ámbito político, social, científico, cultural y laboral; el contexto donde los trabajadores se desenvuelven en una empresa pasa por muchos cambios y la globalización plantea escenarios distintos a los acostumbrados. Las personas esperan que el trabajo les otorgue la posibilidad de formarse como persona y a la vez, le brinde una fuente de satisfacciones.

Locke (1976) define la satisfacción laboral como un “estado emocional positivo placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Las emociones son parte de la persona y las mismas pueden tener una incidencia en el trabajo; por lo tanto, el trabajo, de cierta manera afecta, las emociones del trabajador, es por esto que las mismas deben mantenerse estables de forma que no afecte el desempeño dentro de las oficinas.

Muñoz Adánez (1990) define la satisfacción laboral como “sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar en trabajo que le interesa, en un ambiente a gusto y por el que percibe una serie de compensaciones económicas y psicosociales”.

La satisfacción laboral guarda una estrecha relación con lo que las personas sienten y piensan respecto a su trabajo, expresada en las actitudes que la persona puede desarrollar.

Muchinsky considera que es una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo. Es la medida en la que la persona obtiene placer de su trabajo.

“La satisfacción laboral está en función no solo de lo que gana por su situación laboral, sino también de donde está el situado respecto a su nivel de aspiraciones; afirma también que cuando el ambiente ofrece pocas posibilidades para la satisfacción de las necesidades, este tipo de personas serán las menos felices”. (Velásquez, 1982 citado en Palma 2006).

El salario es la gratificación que percibe el obrero a cambio de su labor, los ascensos refieren a la

3.3.1. Condiciones que influyen en la satisfacción laboral.

Los trabajadores deben tener una buena remuneración económica, además de condiciones mínimas necesarias para el desempeño de sus actividades laborales. El ascenso también está muy vinculado a la satisfacción que se puede experimentar en la organización. El salario es la gratificación que percibe el obrero a cambio de su labor, los ascensos refieren a la adquisición de nuevas responsabilidades y posición social. Ambos aspectos deben ser percibidos por los trabajadores como justos. No basta solamente concentrarse en los aspectos físicos del trabajo, también se debe trabajar en condiciones sociales y psicológicas, ya que forman parte del ambiente laboral.

Robbins (1998) propone el término “reto en el trabajo”. Los trabajadores tienden a preferir trabajos que les permitan utilizar sus destrezas, impliquen varios deberes y que favorezcan la libertad.

Refiriéndose a la capacidad del personal de satisfacer sus necesidades personales al trabajar en una organización, la satisfacción laboral que un trabajador puede experimentar guarda cierta vinculación con la labor y con el ambiente en el que desempeña su trabajo. Para el trabajador los conocimientos son importantes, implican una mejor remuneración, y que sean útiles en sus funciones; además se debe recibir capacitación periódicamente. Los ambientes de trabajo adecuados y las condiciones laborales favorables, influyen para que el trabajador experimente satisfacción laboral.

Contextos que fomentan la satisfacción laboral:

- **Condiciones de trabajo:** generado por el ambiente del trabajo, permite el bienestar personal y facilita hacer un buen trabajo; los empleados se preocupan por el ambiente laboral, tanto en lo que respecta a su bienestar personal, como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. (Campos R. 2016, p. 23).

La empresa debe proveer las instalaciones, equipo, mobiliario y materiales.

- **Remuneración y beneficios laborales:** básicamente tiene que ver con el salario, remuneraciones, entre otros. (Campos R. 2016, p. 23).

Grado de conformidad con respecto al incentivo económico, beneficios laborales que percibe el trabajador por realizar una actividad.

- **Supervisión:** relacionado con la orientación que ofrecen los supervisores: apoyan, controlan y motivan, a sus subordinados, implementación de políticas a favor de los empleados, y los mantienen al tanto de dichas políticas.

- **Relaciones humanas:** grado de complacencia con los otros miembros del equipo con lo que se comparte actividades. (Manual escala de satisfacción laboral;

1999). Se fomenta las buenas relaciones entre los compañeros, con los clientes, estableciendo relación de amistad y confianza.

- **Promoción y capacitación:** Oportunidad del trabajador de poder realizar actividades de autorrealización significativas. (Manual escala de satisfacción laboral; 1999).

Oportunidades, posibilidades que se brindan al trabajador para ascender y recibir capacitaciones.

- **Comunicación:** grado en que se transmite información y se mantiene la comunicación con los compañeros y superiores en el interior de la organización, sobre actividades aspectos relacionados al trabajo.

- **Puesto de trabajo:** apreciación valorativa que realiza el trabajador con respecto a sus actividades cotidianas e interacción que existe con su inmediato superior.

3.3.2. Insatisfacción Laboral

La insatisfacción laboral está relacionada con comportamientos, actitudes, que el trabajador percibe frente a su trabajo. Algunas personas por ciertas circunstancias se encuentran insatisfechas profesionalmente, por causas muy variadas.

Exigir al trabajador hasta su agotamiento puede mermar sustancialmente su satisfacción laboral, sin olvidar que también cumple el rol de consumidor de servicios. Además, existe el riesgo de llevar al trabajador al límite de las capacidades y participación.

Para muchas personas el trabajo aporta sentido a sus vidas, les da una ocupación, se sienten útiles, obtienen un reconocimiento social, además de un sustento económico.

Sin embargo, en otras circunstancias el trabajo es una continua fuente de insatisfacciones, ya que los trabajadores ven mermadas sus posibilidades expansionistas, deseos profesionales,

encuentran horarios con una sobre carga, implicando muy poco contacto con la familia, escasa vida social, salario no acorde a su esfuerzo, trato hostil por parte de compañeros, supervisor y/o jefe.

Robbins (1996) entiende “que si una persona está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”. El trabajador insatisfecho laboralmente no realiza su trabajo de manera óptima, siente que su trabajo no le proporciona ningún beneficio, por el contrario, lo siente como una carga.

Muñoz Adánes (1990) define la insatisfacción como “el sentimiento de desagradado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa”.

3.3.3. Factores que dirigen a la insatisfacción.

Hay factores que provocan insatisfacción laboral a los trabajadores, haciendo que no se involucren en un desempeño favorable dentro de la empresa o institución, provocando una calidad baja del trabajo, que se comentan errores, entre otras actitudes negativas.

Bajo salario: para que un trabajador se sienta satisfecho es fundamental que perciba un salario acorde a su formación, experiencia, capacidad, funciones y responsabilidad.

Mala relación con compañeros o supervisores: las asperezas, falta de comunicación, actitudes prepotentes o desorientadas, fomentan un mal ambiente laboral; es importante que sean tratadas dentro de la institución para mejorar el compañerismo.

Escasa o nulas posibilidades de promoción: los empleados deben poder desarrollarse dentro de la institución en lo personal y profesional, esto está vinculado con un aumento salarial que todos los trabajadores persiguen dentro de la empresa.

Malas condiciones laborales: infraestructura inadecuada, falta de limpieza en los espacios laborales, iluminación deficiente, ambientes mal ventilados, son algunos de los factores que generan una sensación de malestar y fastidio en el trabajo.

Imposibilidad de conciliar la vida laboral y familiar: esto debido a que las empresas no ofrecen a los trabajadores horarios racionales o adecuados para que los trabajadores tengan

convivencia con su familia y un descanso favorable, días que puedan ser utilizados en actividades recreativas y cuidado de la familia.

3.4. Ansiedad

La Organización Mundial de la Salud conceptualiza la salud como un estado completo de bienestar físico, mental, social y no meramente una ausencia de dolencias o enfermedad. Las personas debemos sentir un sentimiento de tranquilidad y satisfacción, referentes a nuestras condiciones físicas y mentales. Es por ello que las emociones y conductas saludables adquirieron un matiz importante dentro de la salud en las últimas décadas.

La palabra ansiedad proviene del latín “anxietas”, y en la literatura científica se cuenta con una variedad de obras dedicadas a definirla mediante conceptos.

Con intención de proponer un lenguaje usual, la ansiedad es un estado emocional particular en el individuo, que se experimenta como una excitación emocional, con una participación psicofisiológica, sintomatología de inquietud interior, aprensión, sensación de impotencia. Actitudes irritables, hostiles, la persona puede sentirse amenazada.

Se suele hablar de ansiedad como síntoma de miedo o temor. El temor, es un estado de expectativa, de prevención ante un peligro real no imaginario. La ansiedad se puede presentar ante situaciones comunes que las personas viven: un examen importante, la espera a algo significativo.

Como lo menciona Resnik (2017) “*La ansiedad es un complejo software de adaptación e interacción con el medio. Su tarea es detectar desafíos, novedades o peligros y prepararnos*”. (p. 26).

Según Rojas, la ansiedad es una vivencia de temor ante algo difuso, vago, inconcreto, indefinido, es un temor impreciso carente de objeto exterior; por lo tanto, la ansiedad es una

manifestación afectiva, quiere decir que se trata de una vivencia de un estado subjetivo o de una experiencia interior que podemos calificar de emoción con la característica apuntada a la misma.

De acuerdo con el autor Lazarus (1993); *“la ansiedad normal es un fenómeno que se da en todas las personas y que, bajo condiciones normales, mejora el rendimiento y la adaptación al medio social, laboral o académico, tiene la importante función de movilizarnos frente a situaciones amenazantes, de forma que hagamos lo necesario para evitar el riesgo, neutralizarlo, asumirlo o afrontarlo adecuadamente”*.

Es conveniente aclarar que el significado puede confundirse o emplearse en contextos equívocos. Habitualmente se tiende a confundir los términos ansiedad y miedo. La ansiedad de acuerdo a las definiciones es un estado emocional difuso, desagradable, con una causa que no se puede identificar, percibida como incontrolable, el miedo es una respuesta emocional como consecuencia de una percepción de eventos identificables, objetivos y reales.

Como se menciona la ansiedad es adaptativa, porque ayuda a enfrentarse (si la intensidad no es excesiva) a ciertos requerimientos y exigencias de la vida.

E. Rojas califica la ansiedad en leve, moderada o grave.

- **Ansiedad leve:** consiste en una reacción a un peligro identificable en el entorno y se corresponde cuantitativa y cualitativamente, existiendo preocupación en el momento. Causa en la persona un ligero malestar, agitación, irritabilidad, preguntas repetitivas, enojos, movimientos nerviosos.
- **Ansiedad moderada:** resulta de situaciones, como sufrir de alguna enfermedad, pérdida de un ser querido, exposición a situaciones peligrosas desconocidas.

- **Ansiedad grave:** no tiene una causa definida, se prolonga indefinidamente y llega a interferir en la vida del paciente y puede asociarse con la depresión grave. La ansiedad grave debe tratarla el especialista ya que puede conducir al suicidio.

3.4.1 Tipos de ansiedad

Según el autor Enrique Rojas: *“la ansiedad es aquella experiencia negativa, que se manifiesta con inquietud, desasosiego, estar en guardia, asechando esperando lo peor”*. (Rojas, 2003).

Dentro de la ansiedad existen diferentes tipos que explican cómo se producen:

1.- Ansiedad exógena: viene provocada por agentes externos como la muerte de un ser querido, es un estado de amenaza inquietante, conflictos agudos, súbitos, inesperados, situaciones sincronizadas de tensión emocional, crisis de identidad personal. Hoy en día se ha popularizado en el argot psiquiátrico hablar de los “life events”; acontecimientos de la vida que se sitúan en la antesala de la ansiedad.

2.- Ansiedad endógena: es la ansiedad propiamente dicha, es la producida por el organismo. Aunque parece ser que la herencia es un factor a tener en cuenta, hay algo que se queda dentro del ser humano después de haber pasado por una experiencia traumática o difícil.

3.- Angustia existencial: esta forma parte del ser humano, simplemente por tener esta condición. Es a lo que nos enfrentamos cada día ante el final irremediable de la muerte: ¿Por qué estamos aquí? ¿A dónde iremos cuando nos llegue la muerte? (Rojas, 2003, p. 96).

Se puede realizar una diferenciación entre la ansiedad patológica y la ansiedad normal; tomando en cuenta si la reacción es proporcional en intensidad y duración en el tiempo. Se habla mucho que cuando la ansiedad es patológica se refiere al trastorno de ansiedad.

Como se argumenta en el DSM- V: *“Es que cierto grado de ansiedad no solo es normal, sino adaptativa y quizá vital para nuestro bienestar y desempeño normal; como ejemplo, cuando estamos por someternos a un examen, el temor al fracaso nos induce a lograr una preparación”*. (Morrison; 2015, p. 171).

3.4.2 Causas de la ansiedad

Se distingue cuatro causas fundamentales de donde pueden originarse fenómenos ansiosos. Son los aspectos endógenos, biológicos, psicológicos y sociales. Por lo tanto, se puede afirmar que la ansiedad, aun siendo una manifestación esencialmente endógena tiene una génesis polifuncional.

- **Lo endógeno:** es de alguna manera, el patrimonio físico heredado.
- **Lo biológico:** alude a enfermedades físicas que producen ansiedad que se añade a los síntomas de ese cuadro clínico; por lo general, esto suele suceder en enfermedades graves, de gran envergadura, donde existe un riesgo vital auténtico.
- **Lo psíquico:** la articulación de los diferentes momentos biográficos que se conectan entre sí y hacen emerger la ansiedad, como en los traumas biográficos, abusos o traumas que ha padecido, por ejemplo: humillaciones, violaciones, muerte de seres queridos no superada adecuadamente.
- **Lo social:** aislamiento que puede presentar una persona, soledad, incomunicación, vida rutinaria y la desocupación.

3.4.3. Clasificación de los síntomas de ansiedad.

La palabra angustia proviene del latín *ángor*, que etimológicamente hace referencia a una sensación de angostura, de estrechez, de estenosis. La raíz griega quiere decir “estrangular”; en uno y otro caso, hay una referencia a la opresión. (Rojas, 2000, p. 23).

El autor define la ansiedad como: “un estado subjetivo de incomodidad, malestar, tensión, displacer y alarma que hace que el sujeto se sienta molesto”.

“La ansiedad es una vivencia de temor ante algo difuso, vago, inconcreto, indefinido; a diferencia del miedo que tiene una experiencia explícita. Mientras en el miedo esto se produce por algo, en la angustia esto se produce por nada”.

La ansiedad es definida por el autor como: “una respuesta vivencial, fisiológica, conductual, cognitiva y asertiva, caracterizada por un estado de alerta, de activación generalizada. La ansiedad es una manifestación afectiva. Quiere decir, que se trata de una vivencia, de un estado subjetivo, una experiencia interior que podemos calificar de emoción”. (Rojas, 2000, p. 23).

El autor hace mención a la ansiedad como un malestar psicológico ocasionado por el estrés. Luego describe más a fondo la relación entre estrés y ansiedad. “el estrés es uno de los factores desencadenantes de malestares psicológicos y es característico de la ansiedad. El estrés es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente”.

Síntomas físicos: “Producidos por una serie de estructuras cerebrales intermedias donde residen o se asientan las bases neurofisiológicas de las emociones (sistema nervioso central y sistema nervioso autónomo, en diferentes zonas; zona frontal relacionada con el dolor; zona temporal sustancia reticular relacionada con el ritmo, sueño- vigilia; los centros del sueño están relacionados con áreas sub- corticales, núcleo amigdalino). La ansiedad se produce, o está condicionada por descargas de adrenalina”. (Rojas, 2000, p. 74).

Síntomas psicológicos: “Produce una reacción asténica, paralización bloqueo o inhibición.” (Rojas, 2000, p. 77).

Síntomas de conducta: “Todo aquello que se puede observar desde fuera en una persona, no es necesario que la persona cuente lo que le pasa, sino que simplemente con registrar, ver su comportamiento, y esto, tanto en el aspecto general, como en un plano comunicativo. Las personas

con ansiedad son caracterizadas con un semblante de un individuo abrumado. Las conductas extra verbales se caracterizan por la sudoración, mirada, gestos, movimientos de manos, etc.”. (IBIDEM, 2000, p. 89).

Síntomas intelectuales: En el mundo científico actualmente se habla de manifestaciones cognitivas, ello abarca en el conocimiento. Ahí van comprendidos la sensación y la percepción, la memoria, el pensamiento, las ideas, los juicios, el aprendizaje, etc.”. Actualmente se toma a lo intelectual dentro de funciones cognitivas, que abarcan el funcionamiento mental, como la depresión.

Síntomas asertivos: Asertivo es una conducta que hace y dice una persona, dictamina lo que es más adecuado a cada situación, sin inhibiciones ni agresiones inadecuadas. La ansiedad puede influir mucho en las habilidades sociales asertivas del individuo.

3.5. Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso, hasta poner en riesgo la vida. Además de acarrear otros aspectos, como dar un servicio deficiente, inoperante en las funciones que realiza un trabajador.

Cabe mencionar que el estrés es una reacción, seleccionada por su utilidad para la supervivencia y adaptación del organismo a una nueva realidad.

“Por lo tanto, decimos que el estrés tiene una función adaptativa, únicamente, cuando se presentan unas características determinadas, podemos hablar de alteración o anomalía.”. (Maslach, 1986, p. 50).

El síndrome de Burnout es un desgaste emocional, se produce una sobrecarga emocional, un estado de agotamiento físico, emocional, mental. La persona pierde el interés en sus tareas,

adquiere irresponsabilidad, puede aparecer depresión. Respuesta extrema al estrés crónico originado en el campo laboral, repercute en el aspecto individual, organizacional, social.

“Burnout” término anglosajón que traducido se refiere a “quemarse por el trabajo”; el precursor de su estudio fue el psiquiatra Freudenberger; la doctora Maslach es la principal investigadora, dándole un posicionamiento mundial.

“El Burnout nace en los Estados Unidos, a mediados de los años setenta, como una forma de describir las reacciones adversas que se producían en el trabajo de los servicios sociales, siendo en el campo de la psicología social, donde, Maslach comenzó a reflexionar sobre este fenómeno utilizando el término de Burnout para describir un nuevo síndrome clínico caracterizado por el agotamiento”. (Olivares, 2016, p. 1).

Maslach y Jackson (1981) lo definieron desde una perspectiva tridimensional caracterizada por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

Síndrome de Burnout es un padecimiento sufrido por los trabajadores por la presión laboral. Provocando un bajo desempeño laboral en los que lo padecen, disminuyendo la productividad.

“El Burnout parece ser una respuesta a los estresores interpersonales en el ambiente laboral, donde el exceso de contacto con los individuos receptores de servicios, produce cambios negativos en las actitudes y en las conductas hacia estas personas.”. (Leiter y Maslach, 1988).

Existen respuestas disfuncionales del individuo en el contexto laboral, caracterizado por fuertes niveles de presión y tensión laboral, como consecuencia del estrés laboral.

3.5.1 Fases del síndrome de Burnout

Cansancio emocional: se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo “de no poder dar más de sí”; desde el punto de vista profesional, en esta etapa las personas se vuelven irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado, se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. Se las percibe como personas insatisfechas.

Para protegerse de este sentimiento negativo, el sujeto trata de aislarse de los demás desarrollando así una actitud impersonal, deshumanización de las relaciones hacia las personas y equipo laboral, mostrándose distanciado, cínico, tratando de hacer culpables a los demás de sus frustraciones, disminuyendo su compromiso laboral. Componente esencial del Burnout con manifestaciones psíquicas y físicas, como lo afirma Roth y Pinto (2016): “*cansancio o agotamiento emocional: comprende desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga, tanto física como psíquica*”. (p. 66).

Despersonalización: implica actitudes negativas, cínicas e impersonales, generándose sentimientos distantes hacia otras personas; se refiere a actividades de aislamiento, de actitud pesimista y negativa, que el sujeto va adoptando y que surgen para protegerse del agotamiento; modo de responder a sentimientos de impotencia, indefensión, desesperanza personal, en lugar de hablar de estos sentimientos y resolver los motivos que los originan. Las personas que padecen este síndrome son hiperactivas, adquiriendo conductas que alternan con depresión y hostilidad. La dimensión es entendida como una actitud negativa hacia otras personas, especialmente los beneficios del propio trabajo, con irritabilidad y pérdida de la motivación hacia el trabajo.

Realización personal: disminución de los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, así como una tendencia a autoevaluarse negativamente, particularmente en el trabajo, progresivo retiro de las actividades que no sean las laborales, pérdida de ideales, creciente distanciamiento de actividades sociales, familiares y recreativas, creándose una especie de auto-reclusión.

El sujeto siente que las actividades laborales exceden su capacidad, se muestra insatisfecho con los logros profesionales (sentimiento de inadecuación profesional); sensación de impotencia que le hace redoblar esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo.

Esta situación origina la presencia de respuestas negativas, hacia sí mismo, hacia el trabajo, generando baja autoestima, baja productividad, incapacidad de soportar la presión.

Así mismo, pérdida de confianza de la realización personal y la presencia de un negativo auto-concepto, como resultado de situaciones ingratas. Disminución de la autoestima personal, frustración y manifestaciones de estrés.

Agotamiento laboral

El término agotamiento profesional se dio a conocer a partir de los trabajos de Maslach, quien difundió la palabra “Burnout” dentro del Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicología (APA), refiriéndose a una situación más frecuente entre los trabajadores de servicios que están en contexto de necesidad.

Maslach sugería que es: *“una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico, cuyos rasgos principales son: el agotamiento emocional, físico, actitud fría y despersonalizada, en interacción con las demás personas, derivando en comportamientos y sentimientos de inadecuación a las tareas que se han de llevar a cabo.”* (Maslach, 1986, p. 50).

3.5.2. Consecuencias del Burnout.

“Los síntomas del Burnout traen consecuencias laborales negativas que afectan negativamente a la persona, organización, ambiente de trabajo y a los usuarios de los beneficios que ofrece la empresa. Caracterizados por un deterioro progresivo de la comunicación, relaciones interpersonales (Frialdad), disminuye la productividad y calidad del trabajo, por tanto, genera problemas en los servicios prestados hacia la sociedad por parte de la institución”. (Gil-Monte; 1947, p. 13).

La gente no querría ser asistida de manera descortés o haber recibido un trato inadecuado por algún funcionario, tratándose de un servicio por el cual se cobra un monto de dinero.

Surgen sentimientos negativos abarcados por la indiferencia, desesperación frente al trabajo produce absentismo laboral, desmotivación, creciente desmoralización, surgen deseos de renunciar al trabajo; se experimentan síntomas físicos que a su vez acarrear enfermedades como: decaimiento, apatía, fatiga física, presencia de tics nerviosos, palpitaciones, taquicardias, problemas digestivos, trastornos del sueño como el insomnio, dolores musculares en especial zona cervical (cuello) y zona lumbar (espalda baja); además que alteran a la persona afectivamente, aislamiento, depresión, soledad. Lo que afecta a la población con la falta de personal capacitado en su área de trabajo.

3.6. Investigaciones referidas al síndrome de Burnout, personalidad, ansiedad, satisfacción laboral.

En el país vecino de Chile se realizó una investigación: “Relación entre estrés laboral y Burnout en una muestra en controladores de tráfico aéreo en Chile”. Los resultados muestran que el Burnout en los controladores es bajo, respecto a la satisfacción laboral muestran un grado bueno con la supervisión; pero la remuneración económica o sueldo presenta una satisfacción baja. (Aguirre, Gallo, Ibarra, Sánchez; 2018, p. 248).

En España se realizó otra investigación: “Estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés: un análisis comparativo entre bomberos con y sin experiencia”. El estudio tenía el objetivo de conocer qué estrategias de afrontamiento utilizan los bomberos con experiencia y los bomberos sin experiencia en diferentes situaciones de estrés, interesados en analizar posibles diferencias intergrupales en el uso de determinadas estrategias de afrontamiento. Se elaboró un cuestionario adaptado a este grupo profesional, el cual evalúa las estrategias de afrontamiento de análisis lógico, reevaluación positiva, búsqueda de guía, acción para resolver un problema, etc. Los resultados ponen de manifiesto que existen diferencias en el uso de determinadas estrategias de afrontamiento entre bomberos con y sin experiencia. (Peñacoba, Vega, Goiri, Díaz; 2000, p. 356).

El colegio de psicólogos de Madrid, España presentó un artículo: “Estrés de rol y satisfacción laboral”, cuyo objetivo fue examinar las relaciones entre estrés de rol, engagement y satisfacción laboral. El modelo propuesto plantea que el engagement media la relación entre ambigüedad, conflicto y sobre carga de rol, por un lado y satisfacción en el trabajo, por el otro. Se trabajó con una muestra de 586 trabajadores. El ajuste del modelo y de la mediación se realizaron mediante un modelo de ecuaciones estructurales (path analysis). Los resultados mostraron que el conflicto de rol y la ambigüedad de rol junto con el engagement fueron predictores significativos de la satisfacción laboral. No obstante, el engagement no medió la relación entre el estrés de rol y la satisfacción laboral. (Orgambidez, Pérez, Borrego; 2015, p. 77).

Otro trabajo, que guarda cierta relación, se realizó en España, titulado: “Personalidad (modelo big five) y su influencia en el Burnout profesional”; analizó genéricamente resultados obtenidos, comprobando que las características de personalidad varían en función de las características sociodemográficas/ profesionales, concluye que solo tres características sociodemográficas (tiempo de trabajo, estado civil, categorías profesionales) revelan alguna influencia en el síndrome de Burnout Profesional. Además de esto se ha observado que ninguna variable sociodemográfica y profesional influye sobre la dimensión agotamiento. Por lo que refiere a la posibilidad de que exista una relación entre los cinco factores de la personalidad y las tres dimensiones del Burnout, constatamos que nuestra hipótesis ha quedado confirmada”. (Da Silva A. 2012).

En una investigación disponible en España titulada: “Estudio da síndrome de Burnout nos bombeiros voluntário portugueses”; cuyo trabajo aborda el síndrome de Burnout (patología que consiste en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo, ante factores estresantes emocionales); en lo bomberos voluntarios portugueses. El objetivo fue analizar las relaciones existentes entre Burnout, exigencias y control del trabajo, y satisfacción con el apoyo

social; se realizó un estudio empírico, la técnica utilizada en el estudio es una adaptación del cuestionario de Burnout “Maslach Burnout Inventory”, de Maslach; la escala de exigencias y control de Trabajo de Karasek, adaptada por Castanheira, y la escala de satisfacción con el apoyo social. El estudio abarcó una población de 791 bomberos de las diferentes regiones del país (Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo, Algarve). Los resultados reflejaron que la proporción de bomberos con Burnout, clínicamente significativo, es reducida, registrándose apenas un 4,68 % de casos de la muestra analizada. (Gaspar; 2015).

Un trabajo disponible en España en el área de Derecho, especialidad de Derecho Aéreo, lleva por título: “La investigación de los accidentes e incidentes aéreos y los procesos judiciales de derecho comparado”; de este trabajo se puede rescatar “la legislativa que regula las siguientes materias: la investigación de los accidentes e incidentes de aviación civil, la prevención y la seguridad aérea (operacional y policial), los agentes aeronáuticos y sus responsabilidades, cobertura de los riesgos de la aviación civil, la determinación de los agentes aeronáuticos, establecimiento de las responsabilidades, determinación de las fuentes reglamentarias que regulen las cuestiones relacionadas con el mundo de la aviación especialmente los accidentes aéreos, y de elaborar un trabajo armonioso para entender lo que atañe al fenómeno de los accidentes aéreos y las problemáticas derivadas de ellos. La investigación de los accidentes e incidentes aéreos realizada por autoridades administrativas y técnicas trata de averiguar las causas probables, a fin de prevenirlas, de lograr la máxima seguridad operacional en la actividad aérea (...) averiguar las diferentes responsabilidades de aquellos que participan en la actividad aérea”. (Ettaoussi L. 2014).

En el ámbito nacional y regional no se cuenta con investigaciones, información sobre el tema, por lo que se considera que la investigación aportará información a nivel regional y nacional.

IV. Metodología

4.1 Tipificación de la investigación

La investigación que propone el presente trabajo, corresponde al área de psicología clínica, puesto que la unidad de estudio será el individuo, a quien se realizará un análisis, comportamental y afectivo; un juicio racional lógico de rasgos predominantes de la personalidad, niveles de ansiedad, satisfacción laboral y de síndrome de Burnout; a fin de realizar un análisis de las hipótesis de las características psicológicas de los trabajadores de la Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea, que trabajan en el aeropuerto Internacional Oriel Lea Plaza de la ciudad de Tarija; dentro de las áreas de controlador aéreo, servicio de salvamento y extinción de incendios, seguridad de la aviación civil, información meteorológica, información aeronáutica, unidad médica y recaudaciones.

“La psicología clínica es la disciplina o el campo de especialización de la psicología que aplica los principios, las técnicas y los conocimientos científicos desarrollados por ésta para evaluar, diagnosticar, explicar, tratar, modificar, prevenir las anomalías o los trastornos mentales o cualquier otro comportamiento relevante para los procesos de la salud y la enfermedad en los distintos y variados contextos en que estos pueden tener lugar.” (Hernanz; 1998, p. 34).

La investigación se tipifica como:

Es un estudio **exploratorio**, debido a la inexistencia de investigaciones regionales y nacionales, referidas a la temática, características psicológicas de los trabajadores de la Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea; exploratoria porque se está realizando una aproximación a priori, el abordaje brindado será aproximativo, al igual que los resultados.

Es una investigación **descriptiva**, puesto que a través de ella se identifica y detalla rasgos, se identificará características particulares; para lo cual se ha seleccionado un grupo de variables,

mediante ellas se realizará la descripción del fenómeno. Las variables serán validadas cuantitativamente y analizadas cualitativamente, de manera independiente.

Los estudios descriptivos “*son aquellos, cuyo objetivo consiste en reunir todo el material existente acerca del tema que se estudia. Es así que trata de establecer una descripción más precisa de las características de un determinado individuo, un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores*”. (Moreno, 1982, p. 64).

Considerando el término de estudio, se lo considera de tipo **teórico**, puesto que pretende aportar y generar conocimientos nuevos, inexistentes en el medio sobre la población que será estudiada. En específico, conocer acerca de la personalidad de los trabajadores de la Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea; obtener un promedio del grado de ansiedad, nivel de satisfacción laboral y presencia o ausencia del síndrome de Burnout. Sería de gran utilidad para la institución, brindaría una información valiosa sobre el personal, infraestructura, recursos humanos capacitados para que la población se sienta segura porque el trabajo realizado es hecho por profesionales. Dara a conocer al personal su situación psíquica.

La información proporcionada por las herramientas será recogida mediante instrumentos, test de tipo numérico; la tabulación permitirá identificarla como una investigación **cuantitativa**, instrumentos validados por la estadística inferencial, baremos validados mediante poblaciones medias. Además, para la presentación de los cuadros y tablas se usará la estadística descriptiva. “*La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre las distintas variables, orientada al resultado de los datos sólidos y repetibles que permitirá conocer de manera cuantificable los datos obtenidos*” (Sabino, 2001, p. 51). Tomando en cuenta las consideraciones estadísticas relevantes.

En relación al tiempo en el cual se ha de realizar el estudio, se trata de una investigación **transversal**, realizada a diferentes personas y no procederá un seguimiento posterior. Un estudio

transversal, recibe este nombre por ser un procedimiento de investigación sin continuidad en el eje del tiempo. “Se puede estudiar la totalidad de una población, pero en esencia se estudia una muestra representativa de esta, en un momento y lugar determinados. Este diseño puede ser descriptivo o analítico”. (Villa Romero; Moreno A. García de la Torre, 2019).

4.2. Población

La población que se tomó en cuenta para la presente investigación está constituida por los trabajadores de las áreas: Seguridad de la aviación civil “AVSEC”, información aeronáutica “Aro-Ais”, información meteorológica “Ais-Met”, unidad médica aeroportuaria “UMA”, recaudaciones, control de tráfico aéreo “ATC”, servicio de salvamento y extinción de incendios “SSEI” de la Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares de la Navegación Aérea del aeropuerto

Internacional Cap. Oriel Lea Plaza de la ciudad de Tarija. Según datos obtenidos de la Jefatura del Aeropuerto, el número de trabajadores actualmente es de 45 personas. (Datos proporcionados por el ATCO. Rubén Jurado V. Jefe de AASANA regional Tarija).

4.3 Muestra

La muestra estuvo constituida por 32 trabajadores; representaría aproximadamente un 71% del total de la población. Muestreo no intencional y por predisposición de participar voluntariamente en el estudio.

4.4. Métodos, técnicas e instrumentos.

Los métodos a emplear en la investigación se los describe en dos apartados: en primer lugar, los métodos de base, a los cuales se estructura el proyecto total, y, en segundo lugar, métodos referidos a la recolección de datos.

4.4.1 Métodos

Método analítico.

El siguiente trabajo está planteado sobre una metodología analítica, se hará un “Desmembramiento”, se pretende identificar las características psicológicas de los controladores aéreos, bomberos, personal AVSEC. La meta es establecer rasgos de personalidad, satisfacción laboral, ansiedad, síndrome de Burnout. Abocado a identificar en esencia elementos compartidos de un todo. Este método permite conocer más a la población, se puede explicar, hacer analogías, comprender mejor la conducta y crear nuevas teorías. Logrando una explicación de la mayoría de las situaciones y sus comportamientos, sin alejarse de la racionalidad.

“Es un proceso de investigación enfocado en la descomposición de un todo para determinar la naturaleza del mismo”. (Pérez, 2007, p. 81).

Método deductivo.

Cuando se habla de deductivo se hace referencia a un pensamiento o razonamiento específico; por tanto, la interpretación de los resultados obtenidos se los realizará en base a un baremo, norma, que le otorgará una interpretación.

Las hipótesis son deductivas, por lo que se pasará de algo general a algo más específico, cuya naturaleza es, en esencia la deducción de una teoría psicológica. El trabajo está vinculado, de antemano, a unas premisas previamente establecidas.

Método naturalista participante.

El investigador no está reproduciendo el fenómeno dentro de un ambiente artificial; el investigador asiste al lugar donde se produce el fenómeno de manera espontánea, y no está vinculado a un control de variables. No hay influencia directa o planeada del investigador. Quien es participante, ya que se encuentra en el lugar durante el recojo de datos.

Métodos teóricos

Este método se empleó en el momento de la interpretación de los resultados, recojo de información y sustento en el marco teórico; en base a los datos empíricos se arriba a conclusiones y se establece el grado de cumplimiento de las hipótesis, empleando el razonamiento. *“Los métodos teóricos permiten descubrir en el objeto de investigación las relaciones esenciales y las cualidades fundamentales, no detectables de manera sensoperceptual. Por ello se apoya básicamente en los procesos de abstracción, análisis, síntesis, inducción y deducción”* (Martínez y Rodríguez, 1995, p. 4).

Método empírico

Su aporte al proceso de investigación, como resultado fundamental de la experiencia. Estos métodos posibilitan revelar relaciones esenciales y las características fundamentales del objeto de estudio, accesibles a la detección sensoperceptual, a través de procedimientos prácticos con el objeto y diversos medios de estudio. Se desarrolla con la finalidad de obtener información acerca de una cualidad o propiedad, donde se realiza una medición y evaluación, y representarla de manera correcta”. (Martínez y Rodríguez, 1995, p. 5). Presente en la aplicación de las pruebas seleccionadas, y entrevistas.

Método estadístico

Proceso secuencial de procedimientos en el manejo de datos cualitativos y cuantitativos
Este método se utiliza para realizar la organización y el análisis de datos que se obtienen en la aplicación de los diferentes instrumentos, para que, de esa manera, se elaboren escalas numéricas, las cuales se procesan y tabulan con frecuencia y arroja porcentajes de las variables estadísticas. *“El método estadístico es un proceso de obtención, representación, simplificación, análisis interpretación y proyección de las características, variables...para una mejor comprensión de la*

realidad y optimización de la toma de decisiones”. (Universidad Santo Tomas, Método estadístico, 2020).

En esta investigación se utilizó el paquete de datos estadísticos SPSS, para la correspondiente elaboración de cuadros estadísticos, donde se exponen los datos a detalle, de acuerdo a los objetivos planteados.

4.4.2 Técnicas

- **Test psicométricos:** son herramientas que permiten evaluar las características psicológicas de un individuo, respuestas comparadas a través de un análisis estadístico. Es un instrumento elaborado para medir variables psicológicas
- **Cuestionario estructurado:** Un cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados. Documento formado por preguntas de corte cerrado, donde el entrevistado no tiene opción de respuesta, el cuestionario está elaborado de forma coherente, lógica, secuenciado en una estructura, con el fin de que las respuestas ofrezcan toda la información necesaria.

4.4.3. Instrumentos

Para el siguiente trabajo se utilizarán los siguientes instrumentos:

VARIABLES	MÉTODOS	TÉNICAS	INSTRUMENTOS
Personalidad	Test psicológico	Inventario.	16 PF
Satisfacción laboral	Test Psicológico	Cuestionario escalar.	SL- ARG

Ansiedad	Test psicológico	Cuestionario estructurado.	Cuestionario Rojas para valorar la Ansiedad.
Síndrome de Burnout	Test psicológico	Inventario.	Inventario MBI.

A continuación, se describe la ficha técnica de cada uno de los instrumentos que se emplearán:

I. Cuestionario de los 16 factores de personalidad “16 PF”

Autor: Raymond Cattell.

Objetivo del test: se trata de un cuestionario que identifica los rasgos de personalidad de un individuo.

Técnica: test psicométrico (Cuestionario).

Historia de creación y baremación. El 16 PF es una prueba creada por Cattell y colaboradores sobre la base del léxico de rasgos de Allport y Odbert. El desarrollo de este cuestionario fue iniciado en la universidad de Illinois en los años cuarenta, a partir de 1943. Su objetivo era construir un instrumento que midiera las dimensiones fundamentales de la personalidad del adulto. El primer problema fue encontrar un conjunto de características descriptivas suficientemente amplias, para abarcar las variaciones de la personalidad. La prueba identifica 16 rasgos o factores primarios de la conducta para explicar el espectro total de la personalidad. Adicionalmente, a través de combinaciones de escalas primarias conglomeradas, se logró identificar cinco factores de segundo orden o dimensiones globales: extraversión, ansiedad, dureza, independencia, autocontrol.

Según la revisión de literatura, el 16 PF, es el resultado de más de cuarenta años de investigación empírica por el psicólogo Raymond Cattell, quien estableció 16 rasgos básicos de la personalidad, mediante análisis factorial. La prueba ha sido validada y revisada, actualmente existen varias formas (A, B, C, D, E), que facilitan la aplicabilidad de la prueba a los diferentes intereses específicos de quien la utiliza. Comenzando con 4504 reales rasgos de personalidad encontrados en el lenguaje inglés, logró disminuir la cantidad a unos 171 términos que abarcan todo lo cubierto por la lista original. Prosiguió la labor con ayuda de las Naciones Unidas y un grupo de estudiantes universitarios que se dio a la tarea de evaluar una suspensión de compañeros basándose en estos 171 términos.

Confiabilidad y validez. La confiabilidad equivale al siguiente hecho: la primera medida es una cuestión de consistencia: si probamos a la misma persona varias veces, esperaríamos obtener resultados similares cada vez. La confiabilidad mide cuanto cambian los resultados de perfil de una prueba a otra, es decir comparando el test con el re-test. Las diferentes pruebas de confiabilidad efectuadas con el 16 PF arrojan resultados elevados, ya que el grado de consistencia de las respuestas en dos o más oportunidades son elevadas.

La validez de un test está relacionada con el grado de cumplimiento de los propósitos planteados por el propio test; es decir, ¿Mide el test lo que pretendía medir? Esta duda se absuelve comparando el test en cuestión con otros instrumentos que han demostrado tener éxito en la medición del rasgo que se pretende valorar. El 16 PF ha arrojado una elevada correlación con los test clásicos de personalidad. Las normalizaciones para las diversas formas de la prueba en sí llevaron a cabo concentraciones de más de 15.000 sujetos; que componían una muestra representativa de áreas geográficas, edad, ingresos, densidad poblacional y raza, de acuerdo a datos del censo estadounidense.

Procedimiento de aplicación y calificación. La administración puede ser aplicada de forma individual o colectiva, la aplicación dura aproximadamente entre 30 y 40 minutos, solo es para adultos a partir de 18 años en adelante, mujeres y hombres de diferentes niveles educativos y profesionales; la corrección es muy sencilla, puede ser realizada por cualquier persona experimentada, mediante la aplicación de respuestas, sobre la planilla de corrección que contiene la clave de valoración.

Descripción de los materiales. El cuestionario consta de 184 ítems, que examina 16 factores bipolares de la personalidad que se describen a continuación:

Factor A	Sizotimia.	Afectotimia.
Factor B	Inteligencia baja.	Inteligencia alta.
Factor C	Poca fuerza del yo.	Mucha fuerza del yo.
Factor E	Sumisión.	Dominancia.
Factor F	Desurgencia.	Urgencia.
Factor G	Poca Fuerza del súper	Mucha fuerza del
Factor H	yo.	súper yo.
Factor I	Timidez.	Audacia.
Factor L	Dureza.	Ternura.
Factor M	Confiable.	Suspica.
Factor N	Practicidad.	Imaginatividad.
Factor O	Sencillez.	Astucia.
Factor Q 1	Seguridad.	Inseguridad.
Factor Q 2	Conservadurismo.	Radicalismo.
Factor Q 3	Adhesión al grupo.	Autosuficiencia.

Factor Q 4	Baja integración. Poca atención.	Mucho control. Mucha atención.
------------	-------------------------------------	-----------------------------------

II. Satisfacción laboral

Nombre del test: Escala de satisfacción laboral (SL-ARG)

Nombre del autor: Sonia Palma Carrillo.

Adaptación: Alex Sívori Ruiz Gómez y María Zabaleta Flores.

Año: 2013.

Particularidad: Instrumento de exploración psicológica.

Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.

Estructuración: La prueba tiene siete factores

- Factor I: Condiciones de trabajo.
- Factor II: Beneficios laborales y remuneración.
- Factor III: Supervisión.
- Factor IV: Relaciones humanas.
- Factor V: Promoción y capacitación.
- Factor VI: Comunicación.
- Factor VII: Puesto de trabajo.

Características del inventario:

- Escala tipo Lickert.
- Consta de 43 ítems.
- Administración individual y colectiva.

- Tiempo aproximadamente 20 minutos.
- Calificación de uno a cinco puntos por cada ítem.
- Utilidad elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- Edad 17 años en adelante.
- Datos normativos se utilizan los datos proporcionados por la muestra original (952 empleados).

Descripción de la escala.

La escala de satisfacción laboral SL- AGR, es un instrumento diseñado con la finalidad de medir la actitud del trabajador hacia su puesto actual de trabajo. La escala de tipo Likert se puntúa desde un “Totalmente en desacuerdo” (1 punto) hasta un “Totalmente de acuerdo” (5 puntos). Está construida por 43 ítems, distribuidos en siete factores: condiciones de trabajo, remuneración y beneficios laborales, supervisión, promoción y desarrollo, comunicación y puesto de trabajo.

Factor I: condiciones de trabajo.

Factor II: remuneración y beneficios laborales.

Factor III: supervisión.

Factor IV: relaciones humanas.

Factor V: promoción y capacitación.

Factor VI: comunicación.

Factor VII: puesto de trabajo.

Validación.

Para la validación de la escala preliminar SL- ARG se consultó a seis profesionales expertos en el área laboral y entendida en el tema de la elaboración de escalas de opinión, los cuales realizaron la revisión e hicieron los ajustes necesarios. Esta validación permitió la selección de 43 ítems distribuidos en siete factores.

Con respecto a la validez de construcción de la escala SL-ARG, se estableció a través del análisis de correlación ítem-test, utilizando el estadístico Producto Momento de Pearson (r), en el que se determinó que 43 ítems son válidos al obtener correlaciones altamente significativas ($p < 0,01$).

Confiabilidad.

La confiabilidad de la escala SL-ARG, se obtuvo mediante el análisis de consistencia interna utilizándose el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un índice general de 0.878, lo que permite afirmar que el instrumento es confiable.

Clasificación:

El puntaje total se obtiene al sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a los 43 ítems; el puntaje que se puede obtener son puntuaciones de 197 a más, correspondientes a una alta satisfacción laboral, de 176 a 196 puntaje correspondiente a una parcial satisfacción laboral, 154 a 175 puntaje correspondiente a una regular satisfacción laboral, de 128 a 153 correspondiente a una parcial insatisfacción laboral, con puntajes de 127 o inferiores corresponden a una alta insatisfacción laboral. Los puntajes altos representan un alta “satisfacción frente al trabajo”; y los puntajes bajos representan una “insatisfacción frente al trabajo”.

III. Cuestionario de ansiedad de Rojas

Autor. Enrique Rojas

Objetivo del test. Su objetivo es establecer la intensidad de la ansiedad bajo unos rangos preestablecidos

Técnica. Cuestionario.

Dimensiones. Síntomas físicos, síntomas psíquicos, síntomas intelectuales, síntomas conductuales, síntomas asertivos.

Materiales. Hoja de respuestas y manual de corrección

Se ha aplicado el cuestionario pentadimensional para la ansiedad de Rojas, a una muestra de 300 personas constituidas por un grupo de pacientes con trastornos por ansiedad, otro de pacientes que no estaban en psiquiátrico y un tercero de población sana. Los resultados obtenidos se analizan estadísticamente, hallando su índice de fiabilidad, especificidad y valor predictivo; análisis de fiabilidad-consistencia interna; determinación de la validación constructo por medio de análisis factorial o lineal: validez referida a un criterio por medio de análisis discriminante. De este modo se realiza una aportación a la validación del cuestionario citado.

Historia de creación y baremación. El Dr. Enrique Rojas Montes (Granada, 21 de febrero de 1947) es un médico español catedrático de Psiquiatría de la Universidad de Extremadura en excelencia. Sus trabajos de investigación se centran en dos temas: la depresión y la ansiedad. Empezó a elaborar su famoso cuestionario para medir la ansiedad en la década de los 70, en base a una búsqueda constante de la felicidad. Tras numerosas revisiones, presentó el cuestionario en su forma actual el año 1997. El mismo ha sido objeto de dedicadas revisiones con las cuales se elaboró un baremo, inicialmente para España y, posteriormente para muchos países alrededor del mundo.

Confiabilidad y validez. La confiabilidad del cuestionario de ansiedad de Rojas oscila entre 79 y 83% con sujetos normales, jóvenes y adultos, de zonas urbanas de clase media de las

ciudades de Madrid y Barcelona. Por otra parte, la consistencia interna entre sus diferentes ítems varía entre un 80 a un 90. Al utilizar la fórmula de Kuder-Richardson los coeficientes se ubicaron entre un 55 y 88, con una media de 77, revelando un nivel de confiabilidad muy alto.

En cuanto a la medición de la validez del cuestionario de Rojas se emplearon diferentes técnicas, como: Interpretación a ciegas, validación de hipótesis interpretativas, técnica del apareamiento y el método de Exner que ofrece procedimientos estandarizados de aplicación, calificación e interpretación. Cada respuesta se codifica en diferentes categorías de calificación que incluyen localización, determinantes, calidad de la forma, contenidos, actividad organizacional y respuestas populares. La validez obtenida por el método de Exner oscila entre 85 y 90, su validez diagnóstica varía entre 85 y 98. Los índices de validez convergente para el cuestionario de Rojas son comparables a los más importantes instrumentos para medir la ansiedad y depresión.

Procedimiento de aplicación y calificación. Esta prueba puede ser autoadministrable o aplicada en grupo y es de una duración corta aproximadamente 30 a 45 minutos. Se le presenta las instrucciones diciendo que responda a las preguntas en relación con los síntomas que la persona haya anotado durante los tres últimos meses. El sujeto tiene que elegir entre las opciones de SI y NO, en caso de elegir SI, en ese mismo ítem tiene que elegir la intensidad del síntoma presentado que se valora de 1 a 4 (1 es ligero, 2 mediana intensidad, 3 intenso y 4 muy intenso); en cambio, si responde NO, se pasa al siguiente ítem.

Cómo se expresan los resultados. Los resultados son expresados en las siguientes dimensiones y en base al siguiente rango: Síntomas físicos, psíquicos, intelectuales, conductuales y asertivos.

El cuestionario de ansiedad de Rojas es un instrumento que se ha diseñado con el fin último de medir el nivel de ansiedad en sujetos de 12 años en adelante. Consta de 100 preguntas divididas en 5 planos cómo ser síntomas: físicos, psíquicos, intelectuales, conductuales y asertivos.

Grado de intensidad	Rango
Banda normal	0-20
Ansiedad ligera	21-30
Ansiedad moderada	31-40
Ansiedad grave	41-50
Ansiedad muy grave	≥ 51

IV. Inventario de Burnout Maslach

Nombre original: Maslach Burnout Inventory

Autor: Cristina Maslach y Jackson

Año: 1981

Versiones: La primera versión del instrumento fue desarrollada por Maslach y Jackson en 1981, y la segunda versión en 1986.

Traducción: Gil- Monte P. Y Peiro J. M. (1997).

Ítems: 22 ítems valorados con una escala tipo Likert, en un rango de 7 adjetivos que van de “nunca” (0) a “todos los días” (6).

Dimensiones: 3 factores ortogonales que son denominados 1) agotamiento emocional, 2) despersonalización, 3) Realización personal en el trabajo.

Significado de MBI: el inventario de agotamiento de Maslach es uno de los instrumentos más utilizados para medir la presencia de estrés laboral o síndrome de quemado en el trabajo,

continúa siendo probado en su estructura factorial por diversos autores. Desde 1974 Cristina Maslach reconoce el “Síndrome de Burnout” en los sujetos afectados por “Sobre carga emocional” debido a las características de su trabajo, como una respuesta emocional. La primera versión del instrumento fue desarrollada en 1981, la segunda versión en 1986 esta última traducida al castellano es la que se utiliza actualmente en las investigaciones.

Dimensiones: las principales características del Burnout son descritas como: cansancio y desgaste emocional vivido como pérdida de energía, despersonalización en relación con los clientes con actitudes de agresividad, impaciencia, cinismo e intolerancia y pérdida del sentimiento de competencia profesional (realización personal). Estas características constituyen las tres dimensiones que mide el inventario 1) agotamiento emocional con 9 ítems, 2) despersonalización también nombrado deshumanización con 5 ítems, 3) realización personal en el trabajo con 8 ítems.

Ítems que conforman el inventario.

- **Cansancio emocional.** 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
- **Despersonalización.** 5, 10, 11, 15, 22.
- **Realización personal.** 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

Criterios de interpretación

La sub- escala de cansancio emocional, valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Con una puntuación máxima de 54 puntos.

La sub- escala de despersonalización, valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima de 30 puntos

La sub- escala de realización personal, evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal. Además de competencia; en contraste con las otras dos escalas, las bajas son indicativas de presentar el síndrome.

Los puntajes altos en las sub escalas: agotamiento emocional, despersonalización y puntajes bajos en realización personal, establecen la presencia de síndrome de Burnout.

Categoría	Preguntas	Niveles
Agotamiento emocional.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Bajo: 12 o menos; Moderado: 13 a 26; Alto: 27 o mayor.
Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22.	Bajo: 6 o menos; Moderado: 7 a 12 Alto: 13 o mayor.
Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	Bajo: 31 o menos; Moderado: 32 a 38; Alto: 39 o mayor.

4.5. Procedimiento

Para el presente trabajo se realizará el siguiente procedimiento descrito a continuación:

Fase I. Revisión bibliográfica

Corresponde a la revisión de material escrito referido al tema de interés, conceptos e información necesaria para la construcción del marco teórico, y comprender a cabalidad el objetivo de la investigación; además de su objeto de estudio. Coadyuvar en el análisis de los datos. Dentro de esta fase además se tuvo el primer contacto con la institución con el fin de recabar información complementaria y de utilidad, tener un acercamiento previo con la institución, dando a conocer la intención de realizar el trabajo.

Se realizó la búsqueda de información en textos, libros, tesis, páginas web y en la misma institución, revistas, entre otras fuentes de información.

Fase II. Prueba piloto

En esta fase se procede a aplicar los instrumentos seleccionados a una pequeña parte de la población, verificar si con los instrumentos se recabará la información necesaria. Se aplicará a 4 casos; los test que se administrarán son:

- 16 PF.
- Cuestionario de ansiedad.
- Inventario de Burnout de Maslach (MBI).
- Escala de satisfacción laboral (SL- ARG).

Fase III. Selección de los instrumentos

De acuerdo a la información proporcionada por la prueba piloto se realizó el análisis de los instrumentos que fueron seleccionados para la investigación, previa aplicación a la población en su totalidad.

Fase IV Selección de muestra

Se procedió a la selección de las unidades de estudio, fueron seleccionadas de acuerdo al criterio de al azar. De todos los trabajadores de la muestra se seleccionó intencionalmente a aquellos que mostraron la predisposición de participar voluntariamente en el estudio y posteriormente, se les distribuyó de acuerdo a estratos identificados en las variables de selección.

Fase IV. Recolección de la información

En esta etapa se aplicó los instrumentos seleccionados de acuerdo a los objetivos y sesiones recomendadas a los trabajadores del aeropuerto, aplicados de forma individual y en la institución donde se desempeñan. Utilizando el tiempo que los mismos

disponían libre y así no perjudicar el desarrollo normal de sus funciones, por lo cual se realizó un cronograma acorde a su disponibilidad de tiempo.

Fase V. Fase de procesamiento de información

Etapa correspondiente a ordenar y sistematizar la información recogida a través de tablas dentro de un programa estadístico. Presentados en frecuencias y porcentajes para cada una de las variables estudiadas; se presenta la información en gráficos y cuadros, una forma de sintetizar la información; además, se interpretarán los resultados a partir del sustento teórico recolectado en el marco teórico.

Fase VI. Redacción del informe final

Al concluir con la investigación se procede a redactar las conclusiones y recomendaciones, acorde a los resultados arrojados en todo el proceso de investigación.

Aquí se concretiza el trabajo de investigación, se elabora el informe final completo, exponiendo de manera cuantitativa los datos, cálculos estadísticos, tomando en cuenta normas, redacción y reglas de presentación.