

# LA PERCEPCIÓN DE LOS PILOTOS DE IBERIA SOBRE SU PROFESIÓN

ANA M.<sup>a</sup> HUESCA GONZÁLEZ<sup>1</sup>

La Fundación Solidaria de Pilotos de Líneas Aéreas y la Sección Sindical Iberia del SEPLA (Sindicato Español de Pilotos de Líneas Aéreas) ha financiado en el marco de un Convenio con la Universidad Comillas un proyecto de investigación denominado «La situación socio-familiar y profesional del piloto de Iberia» cuyo proceso y principales resultados se presentan en este breve artículo<sup>2</sup>.

Los estudios relativos a grupos profesionales no son muy habituales en la investigación sociológica de nuestro país, de hecho, son mucho más frecuentes estudios demandados por grandes empresas sobre aspectos concretos relacionados con su capital humano, pero siempre carentes de una perspectiva profesional.

La oportunidad y relevancia de este estudio viene determinada por la propia demanda, puesto que los miembros de la Fundación son a su vez miembros de la sección sindical de Iberia y todos ellos pilotos de esta Compañía. De manera concreta se determinó recoger información para dar cumplimiento a los siguientes objetivos específicos: se buscaba en primer lugar, determinar el perfil socio-demográfico de los pilotos de Iberia; en segundo lugar, conocer las implicaciones socio-familiares derivadas del ejercicio profesional; en tercer lugar, descubrir la percepción del piloto respecto al imaginario público creado respecto a su profesión; en cuarto lugar, analizar las opiniones y actitudes de los pilotos ante su profesión; y, por último, estudiar la percepción de los pilotos sobre su situación en la empresa Iberia.

Para recoger la información necesaria para afrontar tal cantidad de objetivos y frente a la posibilidad de realizar varias encuestas para acometer las distintas parcelas temáticas de la investigación, se propuso una única encuesta que, aunque fue bastante más extensa de lo que puede ser habitual, recoge en un solo proceso toda la información requerida. Esta propuesta se fundamenta

---

<sup>1</sup> Profesora del Departamento de Sociología y Trabajo Social. Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Universidad Pontificia Comillas de Madrid. E-mail: ahuesca@chs.upcomillas.es

<sup>2</sup> La ejecución del proyecto se ha llevado a cabo por el Departamento de Sociología y Trabajo Social bajo la dirección de la profesora Ana María Huesca y un equipo de investigación formado por el profesor Miguel Juárez (codirector), Elena Ortega (socióloga licenciada en la primera promoción de Comillas) y Eva Peña como becaria de colaboración. Sin olvidar las aportaciones de Ana Díaz en la primera fase del proyecto y de los becarios que trabajaron en la codificación de los datos de encuesta.

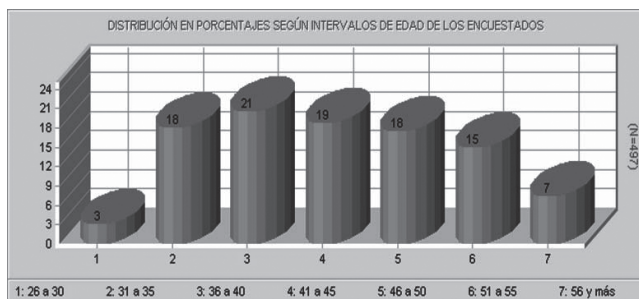
en dos razones metodológicas: por un lado de tipo técnico, ya que permite un análisis estadístico más elaborado entre las diferentes variables para conseguir mayor profundización en las explicaciones causales. Por otro lado, se pretende evitar una saturación de la población encuestada que posiblemente revertiría en un menor interés y nivel de participación en posibles encuestas sucesivas.

Además se planteó la realización de una encuesta postal frente a otras modalidades de encuesta. La encuesta telefónica se excluyó por la dificultad de contactar por esta vía con los sujetos —dado su importante grado de movilidad— y por el amplio tamaño del cuestionario que se planteaba. La encuesta personal representaba fundamentalmente un encarecimiento del coste derivado de las dificultades de acceso a los encuestados por su tipo de ocupación y su escasa disponibilidad de tiempo. Por el contrario, la encuesta postal se entendió que era el tipo de encuesta más adecuado al colectivo por las ventajas de acceso simultáneo a todo el colectivo, permitiéndole flexibilidad para escoger el momento más oportuno para cumplimentar el cuestionario y la posibilidad de contestar relajadamente y con cierta reflexión a las preguntas planteadas.

Se pretendió desde un principio, el envío del cuestionario a la totalidad del colectivo objeto del estudio (aproximadamente 1.800 individuos) pues era una parte esencial en el proceso contar con la opinión y la participación del mayor número de sujetos al ser un tema que revertiría en su propio interés. En todo caso, y siendo por todos conocida la falta de respuesta a las encuestas postales, se esperaba una respuesta de en torno a 500 sujetos y, efectivamente, se consiguieron 503 cuestionarios válidos.

Desde aquí nuevamente se agradece a todos los pilotos que han empleado una parte de su valioso tiempo en la cumplimentación del cuestionario por su valiosa participación, sin la cual no hubiera sido posible el desarrollo de esta investigación.

Respecto al perfil sociodemográfico, podemos decir que de entre los 503 pilotos encuestados, 247 son copilotos y 253 comandantes; que hay un 3% de respuestas procedentes de mujeres piloto (algo que se corresponde con la proporción existente en el conjunto del colectivo) y que la edad media es de 43 años, exponiéndose a continuación el gráfico de la distribución por edades resultante.

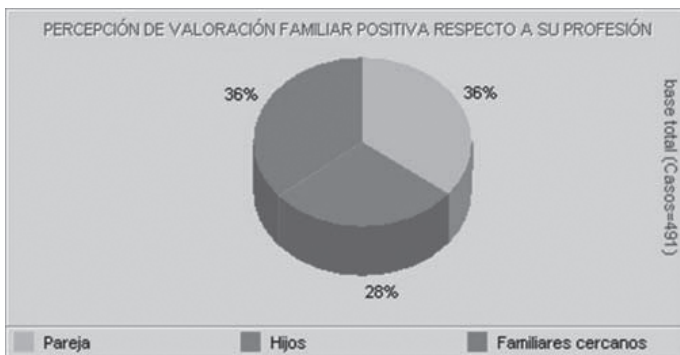


Puede resultar también interesante referirnos a cómo casi la mitad de los pilotos que han participado tienen otro tipo de estudios más allá de los propios que les condujeron a su profesión. Así, la mayoría ha pasado por las aulas de la Universidad, ya sea realizando estudios completos de diplomatura o licenciatura (72% de entre ellos) o bien algún año suelto de carrera.

## 1. IMPLICACIONES FAMILIARES DE LA PROFESIÓN DE PILOTO

Uno de los elementos que más preocupa a las personas cuando acometen una actividad laboral y además tienen o desean tener una familia es las posibilidades de compatibilidad de la vida familiar y profesional. Esto, en el caso de los pilotos, es especialmente preocupante para ellos por las peculiaridades del trabajo. Valga de muestra el pensar que las distancias que les separan de sus familias, de posibles incidentes, accidentes o imprevistos son de cientos a miles de kilómetros. En ocasiones en que lo necesitaron, el primer avión que les podía traer de vuelta a casa era precisamente el que ellos pilotaban.

Bajo estas condiciones no extraña el resultado obtenido en el que sólo el 29% de los encuestados afirma no haber tenido problemas derivados del ejercicio de su profesión. Por el contrario, la mayoría afirma haberlos tenido en mayor o menor intensidad. Siendo especialmente problemática las relaciones con los hijos, que —como se aprecia en el gráfico que se adjunta—, son quienes menos valoran la profesión de sus padres, fundamentalmente aduciendo escasa comunicación con ellos o quejas sobre el poco tiempo que comparten. Esto siempre visto desde la perspectiva de su padre o madre piloto que es a quien a menudo le pedíamos en el transcurso de la encuesta ponerse en el lugar de otros.



En cualquier caso, es muy elevada la valoración que dan a la familia dado que el 100% de los pilotos la consideran bastante o muy importante. De hecho, al pedirles esta valoración en relación a otros aspectos de su vida cotidiana se nombra al mismo nivel que la salud y por encima del resto de los asuntos que se planteaban: trabajo, tiempo libre, amigos,... siendo el dinero un elemento no tan valorado y sobre todo no se considera importante la política ni la religión.

## 2. PERCEPCIÓN DEL IMAGINARIO SOCIAL SOBRE SU PROFESIÓN

Los imaginarios sociales son esquemas sociales generalizados e institucionalizados que otorgan sentido y un patrón de actuación a la vida cotidiana. Como señalan Berger y Luckmann (1967; 61): «La sociedad es un producto humano. La sociedad es una realidad objetiva. El hombre es un producto social». Otra definición interesante al respecto es la que nos define Pintos (1993; 7)<sup>3</sup>: «Los Imaginarios Sociales son aquellos esquemas construidos socialmente que nos permiten percibir como real lo que en cada sistema social se considere realidad (...). Serían aquellas representaciones colectivas que rigen los sistemas de identificación e integración social, y que hacen visible la invisibilidad social. (...). Los imaginarios sociales estructuran en cada instante la experiencia social y engendran tanto comportamientos como imágenes “reales”. Los imaginarios actúan más bien en el campo de la plausibilidad o comprensión generalizada de la fuerza de las legitimaciones».

Una vez descrito el contenido preciso del concepto de imaginario social del que partíamos en la investigación pasamos a describir alguno de los resultados fundamentales extraídos. Para ello, extraemos la valoración general que opinan los encuestados que la sociedad hace de su profesión ya que en este punto de la investigación no se buscaba la opinión real de la población en general sino la autopercepción del piloto al respecto.

Hay que decir que existe la percepción de que son mal valorados por la sociedad —hasta el punto que se puede observar en el gráfico infra—. Los pilotos piensan que la sociedad les atribuye múltiples estereotipos que, en su mayor parte, son para el 90% de los encuestados negativos.

---

<sup>3</sup> PINTOS, J. L. (1993): *Orden Social e Imaginarios Sociales*. Universidad de Santiago de Compostela (USC). En: <http://web.usc.es/~jlpintos/articulos/deliticine.htm> (17/01/05).



En cierta manera, los propios pilotos explican esta percepción a partir de lo que podemos considerar a su vez prejuicios propios respecto al escaso conocimiento que tiene la población acerca de su profesión, de la que en su opinión la gente sólo llega a conocer el grado de responsabilidad que implica —y ello sólo para el 30% de los encuestados—. Los aspectos profesionales más desconocidos según los pilotos son los sacrificios personales y familiares que supone y la permanente necesidad de formación. Le seguirían otros aspectos como el estrés que significa su trabajo cotidiano y las difíciles decisiones que hay que tomar. Además, según los encuestados la gente no conoce ni la formación que necesitan, ni las condiciones físicas asociadas a esta profesión, ni el esfuerzo y grado de concentración que les exige, ni tan siquiera las funciones que desempeñan.

Ante esta valoración no es de extrañar que, preguntados sobre la percepción que creen tiene la sociedad de su profesión respecto a otras que se les nombraba opinan que tienen mayor reconocimiento social la profesión de médico, la de arquitecto o de ingeniero aeronáutico y sólo aparecerían peor valoradas que la profesión de piloto la de los militares y políticos. Equiparándose al prestigio que pueda tener ante la sociedad una profesión como la de controlador de vuelo.

### 3. ACTITUDES HACIA LA PROFESIÓN

Desde la sociología existen múltiples definiciones acerca del término profesión, pero generalmente coinciden en destacar que es una característica de cualificación de la persona, adquirida por formación o experiencia, cuyo reconocimiento social otorga derechos a ejercer ciertas ocupaciones retribuidas. La diferencia existente entre este concepto y el de ocupación

es que mientras que el primero hace alusión al conjunto de personas que tiene esa cualificación, la ocupación, es el conjunto de puestos en los que se realizan ciertas tareas<sup>4</sup>.

A continuación, presentamos algunos resultados en cuanto a lo que fueron motivaciones para iniciar los estudios conducentes a esta profesión e indagaremos cuales son los valores y actitudes que se desarrollan en la actividad cotidiana como pilotos. Aunque antes de comenzar a analizar cuales fueron las motivaciones iniciales y las actuales para ejercer como pilotos, hay que detenerse en la autodefinición que estos realizan de su profesión. Con ello, se busca marcar unas pautas generales de su percepción sobre la profesión. Cuando se les ha preguntado respecto a qué significa para ellos la palabra «piloto», con una pregunta de respuesta abierta, a la hora de recodificar y agrupar las más de 500 respuestas, se han identificado dos como las más importantes y repetidas espontáneamente y son la evocación de sentimientos positivos y la vocación.

El ser una profesión eminentemente vocacional se confirma en la observación del gráfico siguiente, donde se puede corroborar que el 88% de los encuestados afirman haber iniciado su carrera de pilotos por vocación. Muy de lejos le siguen otras motivaciones como son el gusto por viajar o por llevar una vida de aventura y riesgo, que aunque han tenido una codificación diferenciada pueden ser unidas en el análisis. Sólo en siguiente lugar aparecerían las motivaciones económicas como razón para ser piloto, es decir que este factor más materialista, pese a lo que pudiera parecer a personas ajenas a este mundo profesional, no es ni mucho menos el más importante.



<sup>4</sup> GONZÁLEZ, J. J. (1992): *Clases sociales: Estudio comparativo de España y la Comunidad de Madrid*. Comunidad de Madrid. Madrid. En GINER, S.; LAMO DE ESPINOSA, C., y TORRES, C. (1998): *Diccionario de Sociología*. Alianza Editorial. Madrid.

Por otro lado, hemos detectado una correspondencia entre los valores que los pilotos consideran deben guiar la actividad profesional del piloto y los que aplican en su vida cotidiana y derivan por tanto en actitudes consecuentes con ellos. De esta manera encontramos que los que más se utilizan en el trabajo habitual son la prudencia, la honestidad y la disciplina demostrando así unas actitudes coherentes con sus valores. Por el contrario, algunos valores como el «valor» que si se consideraba importante en el inicio de su profesión, ahora consideran que no se aplica, sin duda porque no le otorgan la misma relevancia en el trabajo diario que en aquellos primeros momentos de acercamiento a la profesión.

#### 4. PERCEPCIÓN SOBRE SU SITUACIÓN EN LA EMPRESA

En este último apartado se pretende mostrar cual es la percepción de los encuestados sobre la empresa en la que trabajan. Se pretendió situarles desde la perspectiva de ser asalariados de su compañía para poder describir cual era su posición como tales en el conocimiento y participación de algunos aspectos de la compañía, la valoración de Iberia, de sus condiciones laborales y de las relaciones humanas en su trabajo, haciendo transversal en todos estos elementos una apreciación sobre su nivel de satisfacción laboral.

No cabe duda que el colectivo de pilotos de Iberia, liderados por su sección sindical, es un grupo defensor de aquellos derechos laborales que les corresponden. En definitiva, cualquier otro colectivo asalariado de una gran empresa se encuentra en esa misma situación. La peculiaridad de los pilotos de Iberia es su alto nivel de cohesión interna que les lleva a una gran capacidad de acción colectiva respecto a su empresa, además de las peculiaridades de su puesto de trabajo que suponen una posición única para el buen funcionamiento de la compañía en su totalidad.

No es extraño que de los resultados sobre la percepción que tienen los pilotos respecto a su compañía se deriven fuertes críticas que fundamentalmente están enfocadas a la mala gestión que ellos perciben en la dirección de la empresa, tal y como se puede ver en el siguiente gráfico. Para enfatizar este resultado diremos que la puntuación media ha sido de 2,45, siendo un 18% de los encuestados los que la han puntuado con un cero y ninguno la ha dado puntuación de 8 o de 9 (sobresaliente).



La explicación a esta valoración la podemos extraer de las repuestas de los propios pilotos encuestados. De hecho, existe un acuerdo mayoritario acerca de varias afirmaciones que se hacían en el cuestionario sobre el funcionamiento de la compañía. Así sucede con la referencia al exceso de burocratización, aspecto que teniendo en cuenta las repuestas abiertas del cuestionario podríamos interpretarlo en clave de deshumanización de la gestión. En segundo lugar, la mayoría confirma que el funcionamiento de Iberia responde principalmente a la inercia, lo cual se puede explicar a través de la opinión del 73% de los encuestados que afirma que Iberia sólo funciona bien porque sus trabajadores cumplen correctamente con su trabajo. Por otro lado, la compañía en opinión de los pilotos está muy desorganizada. De nuevo, se pone en cuestión a la dirección de Iberia, a los encargados de la gestión.

En cualquier caso, conviene resaltar que las posibles quejas de los pilotos no tienen que ver con Iberia como institución —que si valoran—, sino con esa gestión de la compañía. Y, para seguir fundamentándolo, podríamos hablar del sistema de información de la empresa que es una de las funciones más importantes que se deben de desarrollar por parte de directores y gestores para conseguir vínculos y sinergia con los recursos humanos de la misma, para hacerles parte de la misma cultura empresarial. Por eso, seleccionando el proceso de comunicación por encima de otros estudiados, destacamos cómo percibe el colectivo de pilotos el funcionamiento de esta parte fundamental de la empresa. Y lo primero que tenemos que concluir es que la totalidad de los encuestados considera que no funciona bien y es insuficiente. Nadie considera que la comunicación sea buena, únicamente se discrepa respecto a si los canales son o no los apropiados (el 97% cree que la dirección de Iberia no informa correctamente a sus empleados de las actividades de la compañía).



Efectivamente, las relaciones laborales que los pilotos mantienen con la empresa constituyen uno de sus problemas más importantes y derivan en una valoración negativa hacia la misma. De hecho se detecta cierto pesimismo hacia el futuro en la medida que, preguntados sobre la posibilidad de que su propio hijo trabajase en Iberia sólo el 23% afirma que le gustaría mucho. Este tipo de pregunta es todo un clásico para la medida de la satisfacción laboral con las empresas, desde que fue utilizada en Japón por la empresa Toyota y pese a las iniciales percepciones de bienestar que la empresa creía haber conseguido para sus trabajadores con todo un nuevo sistema de organización del trabajo, estos se mostraron contrarios a que sus hijos trabajaran en la factoría. En nuestra encuesta hemos comprobado la bondad de la variable puesto que se corresponde con otros resultados obtenidos.

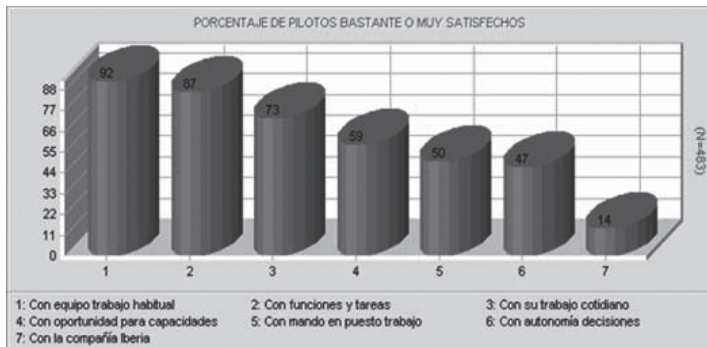


Uno de los aspectos más importantes a tener en cuenta para analizar las relaciones de los pilotos con Iberia, como de cualquier otro trabajador respecto de su respectiva empresa, es la satisfacción en su trabajo. El hecho de sentirse satisfecho con su vida laboral sería el mejor indicador de que las relaciones con la empresa son correctas e inversamente una percepción de insatisfacción supone que algo no funciona bien. Este sentimiento de satisfacción o insatisfacción puede ser más o menos amplio, ser general en todos los ámbitos en los que transcurre la vida laboral o estar localizado en algunos factores concretos.

Así, podemos decir que la mayor satisfacción de los pilotos de Iberia se produce en su relación laboral cotidiana con sus equipos de trabajo y con las funciones y tareas que conlleva su profesión de piloto. Sin embargo, hay varias facetas a lo largo de una jornada laboral que les lleva a no sentirse plenamente satisfechos con su trabajo cotidiano. Aún así, un 73% afirma sentirse bastante o muy satisfecho con él. Esas facetas respecto a las que decla-

ran menor satisfacción (aproximadamente la mitad de los encuestados se consideraría satisfecho frente a los que no lo estarían) son: la existencia de oportunidades para desarrollar plenamente sus capacidades; sus posibilidades de mando y poder en el puesto de trabajo y sobre todo, la ausencia de autonomía en la toma de decisiones.

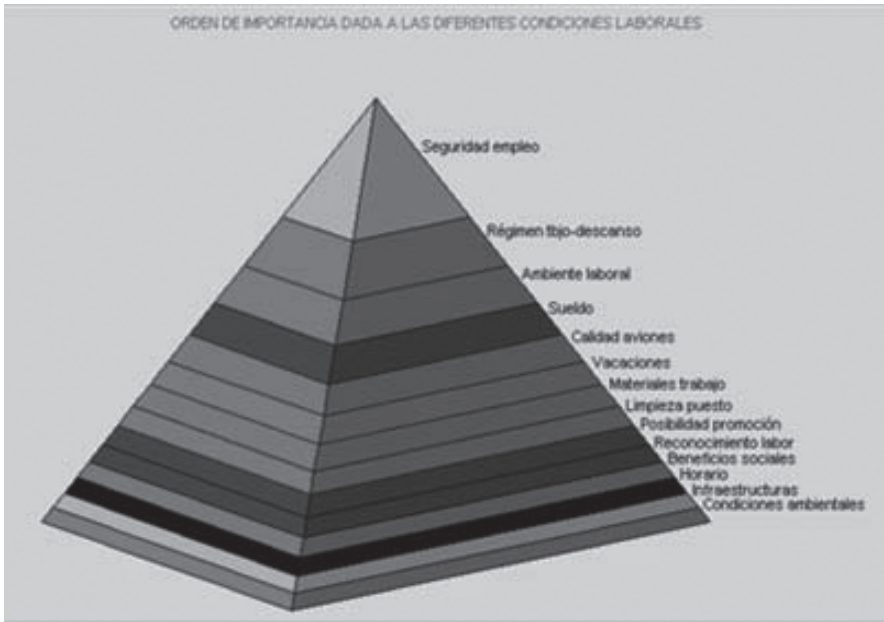
En cualquier caso, y derivado de la explicación a la que aludíamos más arriba, el resultado más llamativo es el porcentaje de insatisfacción con la compañía Iberia que llega a un 86%.



Por último, haremos una pequeña referencia a la percepción de los pilotos de Iberia con respecto a las condiciones laborales de las que disfrutaban. Hemos de aclarar que se han considerado «condiciones laborales» diferentes aspectos que afectan al correcto o incorrecto desarrollo del trabajo del piloto a lo largo de una jornada laboral cualquiera. Como se deriva de una definición tan amplia, hemos introducido en las preguntas del cuestionario referidas a las condiciones laborales algunos aspectos que propiamente, según el derecho laboral, no lo serían. Por ejemplo, el ambiente laboral no puede ser objeto de regulación, no es propiamente una condición laboral, de hecho, fue objeto de una atención diferenciada en el estudio. Sin embargo, aparece en los listados de condiciones laborales siguiendo la definición amplia expuesta. Igualmente sucede con otros aspectos como el del reconocimiento a la labor realizada, que más bien entraría en el apartado de relaciones humanas. Ambos elementos se han introducido entre las condiciones laborales y ello ha servido para percibir comparativamente su importancia para la motivación en el trabajo de los pilotos.

El elevado grado de insatisfacción con la empresa al que nos hemos referido anteriormente, alcanza también a las distintas condiciones laborales de las que los pilotos disfrutaban en su trabajo diario, de tal forma que podríamos interpretar que existe un margen para la mejora de las mismas. Para todas

las condiciones laborales que se les propuso, se obtuvieron unos porcentajes mucho más elevados acerca de su importancia que respecto a la satisfacción que les producen. Seguridad en el empleo, el régimen de trabajo-descanso y el ambiente laboral serían las condiciones que los pilotos más valoran, seguidas en cuarto y quinto lugar por el sueldo o la calidad de los aviones.



Basten estos ligeros apuntes de una investigación muy amplia sobre este grupo profesional para percibir la importancia que se deriva de este tipo de estudios a los cuales los sociólogos tendríamos que considerar dedicarles una mayor atención cuando escudriñamos la realidad social. Estudios en profundidad de distintas profesiones son básicos para entender el funcionamiento general de nuestra sociedad y para que el colectivo estudiado comprenda mejor sus propias características.

En el caso que nos ocupa, establecimos «luces y sombras» de la profesión de piloto, llevada al caso de los pilotos de Iberia. Y sirvió para establecer una serie de conclusiones de fondo que puede servir a estos hombres y mujeres a conocerse mejor como colectivo. En general, descubrimos que no hay grandes diferencias en las opiniones del conjunto de pilotos, del análisis del cues-

cionario se desprende la existencia de un grupo cohesionado, que comparte actitudes, valores y comportamientos en su trabajo.

Descubrimos también, un colectivo al que le importa mucho su familia y que se preocupa por los problemas que pueden derivar de su trabajo en las relaciones con sus parejas o sus hijos. Hemos contemplado un grupo de profesionales afectados por lo que ellos creen es una imagen negativa de su profesión en la sociedad. Personas con valores profesionales de hondo calado, alguno de los cuales como la vocación, mantienen a lo largo del tiempo. Y, pese a todos los aspectos negativos que se han ido desgranando de las relaciones con su empresa, los pilotos encuestados consideran que Iberia es una gran empresa, en la que el prestigio es su bandera y que «funciona bien» gracias a la profesionalidad de sus trabajadores.

En definitiva, un estudio que sigue abierto en otras fases cualitativas y con una futura encuesta al conjunto de la sociedad para ver la opinión real acerca de los pilotos de Iberia. Un estudio, sobre todo interesante desde el punto de vista de los resultados obtenidos para este colectivo, pero también del que como sociólogos y como personas hemos aprendido mucho.

[Aprobado para su publicación en septiembre de 2007]