

Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral, estrategias de recuperación, perfeccionismo y
desempeño laboral en peluquerías de Bogotá

Arturo Bueno Rodríguez

Universidad de La Sabana

Resumen

El presente estudio tuvo la finalidad de determinar si existía relación entre la satisfacción, el estrés, las estrategias de recuperación (ER), el perfeccionismo y el desempeño laboral; teniendo en cuenta la edad y el género. El estudio tuvo una muestra de peluqueros y técnicos capilares, quienes fueron 57 hombres y 53 mujeres (n=110). Se utilizaron 5 instrumentos: la escala de satisfacción laboral, el cuestionario de Shirom-Melamed Burnout Measure, el cuestionario de experiencias de recuperación, la escala multidimensional de perfeccionismo y el porcentaje de cumplimiento de metas laborales. Se encontraron relaciones positivas entre la edad y el estrés; así como relaciones positivas entre la satisfacción y las ER, el perfeccionismo y el estrés, en hombres y mujeres; y relaciones negativas entre las ER y el estrés en los hombres; y relaciones negativas entre la satisfacción y el estrés en mujeres. De igual manera el estrés tuvo correlaciones negativas con la satisfacción y las ER; y correlación positiva con el perfeccionismo, con lo que se formó un modelo con una regresión múltiple. El desempeño laboral no presentó correlaciones significativas con las otras variables. Finalmente, se discuten los resultados y se concluye con la importancia de estudiar más a profundidad en peluquerías y se dan sugerencias para futuras investigaciones.

Palabras clave: Experiencias de recuperación, satisfacción laboral, estrés laboral, perfeccionismo, desempeño laboral, género, edad, peluquerías, peluqueros, técnicos capilares

Abstract

The aim of the present study was to determine if there was a relation between job satisfaction, job stress, recovery strategies (RE), perfectionism and job performance; having into account the age and gender. The sample of the study were hairdressers and hair technicians, whom were 57 men and 53 women (Total=110). Five instruments were use: the work satisfaction scale, the Shirom-Melamed Burnout Measure, the recovery questionnaire, the multidimensional perfectionism scale, and the percentage of work goals accomplishment. The results showed positive correlation between age and stress; as well as positive correlation between satisfaction and RE, and between perfectionism and stress, in both men and woman. Negative correlations between RE and stress in men, and negative correlation between stress and satisfaction in woman were found. Similarly, stress had negative correlations with satisfaction and RE, and positive correlations with perfectionism; a model created with a multiple regression. The work performance didn't show correlation with any variable. At the end, results are discussed and it concludes with the importance of study in deep the hair shops and suggestions for future research are made.

Key words: Recovery experiences, job satisfaction, job stress, perfectionism, work performance, gender, age, hair shops, hairdressers, hair technicians

Contextualización

El ser humano le ha dado siempre importancia a la belleza, la que es creada y la que existe, la de las diferentes artes y la que proviene de la naturaleza, la del cuerpo y los elementos que lo adornan, la de las ideas, las palabras, las imágenes, los movimientos, los sonidos (Walzer, 2008). Hecho que a su vez, por sus habilidades mentales, puede percibir valores estéticos generando respuestas de agrado a lo bello y desagrado a lo feo, encerrando dimensiones intelectuales y emocionales para realizar juicios donde prima al parecer lo emocional (Gervilla, 2014).

De allí, este concepto que se tiene de belleza es dinámico y a la vez resultado de pautas culturales y contextos sociales, siendo la razón principal por la que las percepciones de belleza difieren entre las personas (Simbrón, 2012). Cabe destacar que el percibir la belleza de las personas es gratificante, ya que activa vías de recompensa en el cerebro, y también esa belleza es recompensada socialmente (Gupta, Etcoff & Jaeger, 2015). La sociedad contemporánea expresa de una manera evidente una fascinación por la belleza corporal, ésta ha permeado a todas las clases sociales al conferir un estatus o rango social (Gervilla, 2002).

Lo anterior resalta la importancia del cuerpo, aunque éste no se aprecie en su totalidad, ya que hay un mayor foco en elementos singulares de la apariencia física como la talla, silueta de la persona, peinado y vestimenta (Gervilla, 2002). Como consecuencia la belleza se exalta hoy en día con el uso del maquillaje (Rodríguez, 2008), ya que los productos de belleza y los cosméticos se han aceptado actualmente y se utilizan de forma conveniente de acuerdo con las diferentes ocasiones que se presenten socialmente (Pedraza, 1999).

Dado que los cuidados de la belleza corporal o cuidado de la apariencia contemplan el embellecimiento, la higiene, la dignidad, y la autoestima, como resultado de servicios corporales

y estéticos como la manicure, el pedicure y la peluquería, estos a su vez generan espacios de negociación, producción y reproducción de las normas de belleza (Arango, 2015).

A partir de esto la industria de la belleza nace con los conocimientos, prácticas y guías que resguardaron en mayor parte las mujeres durante siglos en sociedades diferentes para cuidar el cabello, la piel y el cuerpo de ellas mismas y de otras personas; siendo la modernidad, a partir de la ciencia y la sistematización de procesos, lo que la transformó en una gran industria (Pineda, 2014).

En definitiva, es importante destacar entonces la historia de las peluquerías a grandes rasgos. En principio, en Egipto era común ver cabezas rasuradas a causa del calor y para evitar parásitos, esto llevó a producir pelucas de diferentes tipos para protegerse del sol, lo cual a su vez resultó en una distinción social (González, 1996). Los egipcios buscaban mantener sus cuerpos de la mejor manera, haciendo ejercicio, cepillando sus dientes, cuidando su alimentación, utilizando maquillaje, depilándose, utilizando cremas para la piel, exfoliación, usaban pelucas y llevaban a cabo manicura y pedicura (Tomasella, 2011). Tiempo después en Roma surgieron las Ornatrices, que fueron sirvientas especializadas en corte de cabello; y más adelante en la historia, se destaca en el Renacimiento la importancia del peinado la cual se evidencia en el arte de la época (Merino, 2016).

Como consecuencia de lo anterior y con el paso del tiempo, la formalización de este oficio al parecer se dio en Francia en el siglo XII, denominándolos Barberos- cirujanos; porque realizaban pequeños procedimientos quirúrgicos (Arango, 2011). Años después en 1673 los franceses adoptan la denominación barbero-peluquero, y la moda del peinador masculino se expande durante los siglos XVII y XIX (Arango, 2011). Cabe resaltar que, en la época colonial de Colombia, el cuidado del cabello y la apariencia era parte de las tareas realizadas por la

servidumbre (Castellanos, 2011). Más adelante a mediados del siglo XX, se expandió la industria internacional de belleza con productos, e ideales de belleza basados en películas, los cuales hoy en día también están demarcados por la imagen y la industria de la moda (Castellanos, 2011).

En 1960 y 1970 los movimientos juveniles y feministas impulsaron el surgimiento de la moda “Unisex”, lo cual hace que aparezca el oficio de “estilista” refiriéndose a aquellos peluqueros que trabajan con una clientela mixta en Colombia (Arango & Pineda, 2012).

Los estilistas realizan sus trabajos en peluquerías unisex, las cuales han sustituido progresivamente a las barberías siendo antes únicamente masculinas y los salones de belleza exclusivamente de mujeres, ya que existía una división sexual en los servicios ofrecidos en Bogotá (Arango, 2011). El título de estilista fue difundido con el desarrollo internacional de la peluquería como profesión, que además integraba el mundo del diseño y la moda; los estilistas no son especializados, sino que desempeñan diferentes tareas y tienen distintas competencias (Arango, 2011). Las tareas que realizan se encuentran en un rango que va desde corte, peinado, cepillado, tintura y alisado, hasta maquillaje, postizos, tratamientos faciales, masajes y depilación entre otras, otorgándoles la denominación de estilistas integrales (Arango & Pineda, 2012).

Por consiguiente, las labores realizadas dentro de las peluquerías y los salones de belleza encierran el cuidado de la higiene y la apariencia del cabello, rostro, pies y manos, estos se encuentran dentro de algo denominado cultura de la belleza, la cual resalta los discursos que señalan la apariencia ideal; esta se puede alcanzar con disciplinas de cuidado, aplicación de ciertos productos y asesoría o manejo de un profesional en esta área (Arango, Bello & Ramírez, 2013).

Marco conceptual

Para comprender mejor la formalización de los negocios de las peluquerías, en Colombia se resalta la Ley 232 de 1995, la cual dicta las normas de funcionamiento de establecimientos comerciales. Esta indica que los requisitos para la existencia de éstos establecimientos son: cumplir con las normas del uso del suelo, horario, ubicación, intensidad auditiva y destinación (tipo de negocio) expedida por la autoridad; asimismo cumplir con las condiciones sanitarias; también tener la matrícula mercantil de la Cámara de Comercio; además en los casos que se reproduzcan de forma pública obras musicales se les exige el comprobante de la autoridad reguladora de las mismas; y “finalmente” deben comunicar a la autoridad correspondiente de la apertura del negocio. La ley mencionada se reglamenta por el Decreto 1879 de 2008, el cual da vigencia a la misma ley y brinda mayor detalle en caso de querer profundizar en el tema.

En conexión con la antes descrito sobre las peluquerías la Resolución número 2117 de 2010 indica los requisitos para la “apertura y funcionamiento de los establecimientos que ofrecen servicio de estética” como lo son la infraestructura física, señalando los elementos y materiales que deben ser implementados en la infraestructura, el tipo de iluminación, las condiciones que deben tener en el mobiliario (muebles) para su duración, recubrimiento de material sanitario y resistencia química; también las condiciones sanitarias, un buen suministro de agua, conexión con alcantarillado o sistema para manejar residuos, baterías sanitarias y el cuidado de las mismas; condiciones de seguridad como, buen estado de los insumos y su mantenimiento, garantía de los equipo que se utilicen; la señalización y demarcación de áreas; el manejo de residuos acordes a la legislación; un sistema eléctrico que responda a las necesidades del establecimiento; y los botiquines de primeros auxilios.

Es importante resaltar entonces que el DANE (2012), identifica con un código las actividades laborales o comerciales dentro del país; a partir de esta codificación los estilistas se catalogan o ubican dentro del código 6810, el cual se refiere a las “actividades inmobiliarias realizadas con bienes propios o arrendados”, y también el código 9602, el cual se refiere a “peluquería y otros tratamientos de belleza” a partir de los cuales se les identifica legalmente dentro de su labor.

Teniendo en cuenta lo anterior, Servinformación (2014) realizó un censo buscando conocer los negocios que más tienen presencia en Colombia, encontrando que el segundo negocio más común en el país luego de las tiendas de barrio, son las peluquerías. Asimismo, otro censo realizado por Servinformación (2014) resaltó que las localidades bogotanas de Suba, Engativá y Kennedy tienen mayor cantidad de negocios de belleza siendo 1.299, 1.191 y 1.066 respectivamente; existiendo alrededor de 8.351 en las 19 localidades de Bogotá, aproximadamente una peluquería por cada 885 personas. También, la Alcaldía mayor de Bogotá en el 2015, realizó un censo donde logró 6.069 visitas a negocios de belleza, con el cual se alcanzó alrededor del 40% de las peluquerías, teniendo un estimado de 15.000 establecimientos.

A pesar de la cantidad de establecimientos cabe destacar que en la ciudad de Bogotá, las peluquerías y salones de belleza tienen en su mayoría características persistentes de informalidad, resultantes de la segmentación y la baja regulación laboral; precarios mecanismos de protección social y calidad del trabajo (Pineda, 2014). Además, dentro del contexto informal se ofrece trabajo a empleados heterogéneos y se resalta la tolerancia e inestabilidad con la que se maneja el trabajo (Arango, 2011). Esta informalidad se refleja dentro de las peluquerías en la diferencia de tarifas, inestabilidad laboral, nivel de preparación, nivel social y económico, dotación de los negocios, los tipos de contrato y los servicios estéticos a domicilio (Arango & Pineda, 2012).

De manera aclarativa, el empleo informal de acuerdo con el DANE (2009), se basa en un conjunto pequeño de personas con poca organización, dedicadas a la prestación de servicios o producción de bienes con el fin de generar ingresos, sin estar sujetos a la legislación laboral, protección social o prestaciones del empleo. Este tipo de empleo resalta tres aspectos importantes: primero no cubre la seguridad social ni es remunerado con leyes de salario mínimo; segundo es realizado usualmente por grupos marginados; y tercero suelen enfrentar malas condiciones de higiene y salud (Guataquí, García & Rodríguez, 2011). Por consiguiente, un trabajador o empresa informal no tiene los mecanismos requeridos para realizar el pago de un contrato laboral o comercial regulado, y eso lo hace depender más de los vínculos sociales para su funcionamiento (Arango & Pineda, 2012).

En línea con lo anterior, es importante destacar entonces que la privatización del sistema de seguridad social y la flexibilidad legislativa laboral colombiana ha desarrollado una dinámica negativa, extendida en el tiempo, que promueve las contrataciones sin un sistema de seguridad integral y/o los contratos de corto plazo que no resultan difíciles de alcanzar para algunos sectores de la población (Venegas, 2011).

Por otro lado, algunas peluquerías también utilizan formas tradicionales para contratar estilistas, mientras que otras rentan espacios a estilistas independientes, quienes ofrecen sus servicios sujetos a limitaciones contractuales por parte del dueño de la peluquería (Hagiú & Wright, 2015). Aunque la gran mayoría de personas dentro de los establecimientos de belleza trabajan a destajo, es decir, que reciben un porcentaje por servicio realizado, otras en sectores medios y altos utilizan “contratos de colaboración empresarial” (Arango & Pineda, 2012). También se utilizan contratos de prestación de servicios o contratos de arrendamiento de espacios; aunque algunos negocios simulan esta contratación para anular o evitar la protección

legal al trabajador (Roa, 2013). Los dueños del negocio suelen recibir un porcentaje del 40, 50 o 60% de las ganancias obtenidas por los estilistas (Morales & Ocampo, 2011).

La información descrita previamente se refleja parcialmente en una empresa de peluquerías descrita en el estudio de Rodríguez y Sanabria (2012), la cual es una empresa del mercado bogotano con características similares a la que hace parte del estudio. Esta empresa se encuentra en el sector de bienes y servicios, la cual brinda servicios estéticos. Los mismos autores resaltan que posee una cantidad alta de establecimientos, manejando contrataciones con los empleados (como cajeros y personal de aseo) y contratos de arrendamiento de espacios con los peluqueros, esteticistas, manicuristas y auxiliares, a quienes se les arrienda su puesto por un aproximado del 50% de los trabajos que realizan; y reciben constantes capacitaciones como política empresarial sobre técnicas de color, métodos de tinturado y tendencias en peinado entre otros (Rodríguez y Sanabria, 2012).

Marco teórico

Es importante entonces hablar por otra parte de algunas características que influyen en el trabajo de las personas: como la manera en la que se fortalecen o se debilitan las mismas de acuerdo con las condiciones laborales y cómo pueden afectar positiva o negativamente el desempeño dentro del trabajo. Se detallarán con este fin la satisfacción laboral, el estrés laboral, el perfeccionismo y las estrategias de recuperación en el contexto organizacional.

En primer lugar, la satisfacción laboral se entiende en este caso, como un juicio negativo o positivo de las personas hacia sus trabajos (Skaalvik & Skaalvik, 2015), o también como la percepción de un grupo de sentimientos favorables o desfavorables de los trabajadores hacia su labor (Davis & Newstrom, 2007). Esto resulta de acuerdo con Çelik (2011) de las experiencias

del contexto laboral, el estatus social obtenido en el trabajo, la remuneración económica, las características del trabajo y sí las expectativas laborales se ajustan al deseo del trabajador; ahí se genera la satisfacción.

La satisfacción es sentir felicidad y placer en el trabajo, por esto es un factor importante para una carrera exitosa ya que tiene la posibilidad de aumentar el bienestar y la eficiencia del individuo (NosratZehi & Saravani, 2015). Esta satisfacción al parecer es afectiva, por los sentimientos hacia el trabajo, y también cognitiva, al haber una evaluación lógica de diferentes aspectos del trabajo donde se compara el mismo con las metas propias y con otros trabajos (Dugguh & Ayaga, 2014).

Por otra parte, la satisfacción resulta de cumplir motivaciones, y a su vez nuevas motivaciones producen nueva satisfacción, ya que se genera al lograr el resultado esperado, aunque a veces el empleo no satisface, sino que causa frustración al trabajador (Ramirez & Benitez, 2012). A pesar de que la satisfacción no sea lo mismo que la motivación, lo anterior indica que suelen estar relacionadas, además las personas indican que al tener mayor felicidad con sus trabajos suelen tener mayor satisfacción laboral (Mahamuda & Nurul, 2011).

Paralelamente, Páez (2010) menciona que la satisfacción laboral se relaciona con dos resultados: los individuales, siendo las actitudes, comportamientos dentro del trabajo y el rendimiento y la rotación; y segundo los resultados organizacionales, relacionados con el desempeño laboral. Adicionalmente se afirma que cuando existen condiciones para identificar la presencia de la satisfacción dentro del trabajo, los trabajadores que poseen satisfacción laboral sienten menos estrés y por esa misma razón se vuelven más productivos (Singha & Raychaudhuri, 2016).

Partiendo de lo anterior y, en segundo lugar, el estrés laboral es una respuesta hacia el trabajo cuando éste genera una mayor demanda y presión sobre el trabajador, los cuales no encajan con sus habilidades o conocimientos y por ende reta sus capacidades de responder (Leka, Griffiths & Cox, 2003). Retomando lo descrito, Campos (2006) señaló que existen dos formas de estrés, la positiva, resaltando reacciones creativas y afirmativas para resolver problemas; y la negativa, que por demandas excesivas y prolongas superan la capacidad de adaptación y resistencia, generando problemas físicos y mentales.

Asimismo, Kivimäki, Leino-Arjas, Luukkonen, Riihimäki, vahtera y Kirjonen (2002), señalan que esos efectos negativos pueden generar riesgos de sufrir problemas cardiovasculares, esto resulta del poco balance entre un gran esfuerzo y la baja recompensa monetaria, social, de seguridad laboral, u de oportunidades laborales, entre otros. Más aún en alto grado puede resultar en enfermedades crónicas, ausentismo, disminución del desempeño, mal humor (García, Gatica, Cruz, Gatica, Vargas, Hernández, Ramos & Macías, 2016), baja satisfacción, baja moral, baja productividad, incremento de accidentes, incremento de renunciadas, el riesgo de aumentar la morbilidad y la mortalidad y puede generar o incrementar conductas como fumar, consumo de alcohol, falta de ejercicio, y mala nutrición (Gershon, Lin & Li, 2002).

Se debe agregar otra consecuencia, el síndrome de burnout o también llamado síndrome del trabajador quemado, o síndrome del desgaste profesional, el cual es desencadenado por altos niveles de estrés, y cada vez es más reconocido y extendido (Alcántara & Preciado, 2009). Este síndrome es una respuesta prolongada a estresores crónicos que generan agotamiento emocional, despersonalización y reducción del logro, que puede ocurrir en individuos que trabajan (Shirom & Melamed, 2006), puede darse cuando hay escasa satisfacción laboral, altos niveles de estrés,

aburrimiento, pérdida del interés, sobrecarga del trabajo y/o un mal tipo de ambiente laboral, por lo que depende de características individuales (Contreras, Espinal, Pachón & González, 2013).

El burnout será entendido en este trabajo, como un constructo que se relaciona con los sentimientos individuales de cansancio físico, emocional y cognitivo, los cuales, a partir de la exposición crónica al estrés laboral, generan una pérdida de los recursos de energía que sirven para para afrontar las situaciones (Shirom & Melamed, 2006).

En el tercer lugar, el perfeccionismo, el cual es entendido por Kreger (2007) como una energía que puede ser utilizada de forma negativa o positiva dependiendo del nivel de logro personal. Es también reconocido como un constructo multidimensional, es decir que posee varios componentes (Enns, Cox, Sareen & Freeman, 2001; Hunter & Connor, 2003; Sassaroli & Ruggiero, 2005; NosratZehi & Saravani, 2015), y en términos generales se suele entender como una tendencia a dirigir las acciones a través de altos estándares personales (Mitchelson, 2009).

Dicho lo anterior existen dos tipos de perfeccionismo: el adaptativo, caracterizado por estándares altos y realistas, un desempeño motivado individualmente y la satisfacción por los logros; y por otro lado el desadaptativo, que presenta altos estándares no-realistas, y un excelente desempeño, el cual no genera satisfacción (Wu & Wei, 2008). El perfeccionismo adaptativo tiene correlación con neuroticismo, escrupulosidad, mientras que el desadaptativo tiene correlación con la depresión, desesperanza, ideación suicida y mayores niveles de neuroticismo que el adaptativo (Enns et al., 2001).

De acuerdo con Dunkley, Zuroff y Blankstein (2003), entienden dos dimensiones del perfeccionismo: el perfeccionismo de estándares personales, que involucra los altos estándares positivos y logros para la persona misma; y el perfeccionismo autocrítico, que involucra el auto-

escrutinio, una sobre evaluación crítica del comportamiento propio, la inhabilidad de sentir satisfacción del desempeño exitoso y una importancia crónica sobre las críticas y expectativas de las otras personas. Estas dimensiones se relacionan con los tipos de perfeccionismo adaptativo, al compartir características con el perfeccionismo de estándares personales, y desadaptativo, al compartir características con el perfeccionismo autocrítico, explicados anteriormente (Dunkley, Zuroff y Blankstein 2003).

En último y cuarto lugar, se encuentran las estrategias de recuperación. Las estrategias nombradas son en primera medida formas para hacer frente a una situación estresante, la cual es influenciada por la explicación y la interpretación propia que se da al evento sucedido (Welbourne, Eggerth, Hartley, Andrew & Sánchez, 2007). A pesar de que las personas posean diferentes actividades que experimentan como formas de recuperación, el proceso psicológico de recuperación es crucial y debe ser relativamente uniforme en todas las personas (Sonnetag & Fritz, 2007). Sabiendo lo anterior, es importante entonces explicar que la recuperación se refiere de acuerdo con Meijman y Mulder, a un proceso en el que luego de cesar la carga laboral, el sistema psicológico activado por el estrés se estabiliza nuevamente en sus niveles de base después de un periodo de tiempo (1998).

Lo anterior se suele entender bajo dos modelos hasta ahora compatibles (Flaxman, Ménard, Kinman & Bond, 2012). Estos modelos son los siguientes:

El modelo de conservación de recursos Conservation Of Resources Theory, por sus siglas en inglés, COR), el cual afirma que, las personas se esfuerzan por construir, proteger y retener recursos, mientras que se ven amenazados por la posibilidad de pérdida o la pérdida real de esos recursos, generando así estrés; los recursos son entendidos como características personales,

condiciones, objetos o energías, los cuales son importantes para la persona, quien los posee o quiere conseguirlos (Hobfoll, 1989).

Y, por otra parte, el modelo de esfuerzo-recuperación, en donde la carga laboral lidera una activación psicológica y fisiológica para responder al nivel de las tareas, aunque sí hay exposiciones continuas a las mismas y recuperación insuficiente, resultan efectos negativos a nivel psicológico y fisiológico; señalando entonces que la recuperación ocurre entre los periodos de exposición a cargas laborales, donde es necesario un periodo de recuperación suficiente, cualitativamente y cuantitativamente, para estabilizar los niveles de activación (Meijman & Mulder, 1998). Teniendo en cuenta que los modelos previamente mencionados de recuperación se relacionan mutuamente (Sonnetag & Fritz, 2007), se entenderá la recuperación desde ambos.

Sonnetag y Fritz (2007), se basan en las estrategias de distracción para la regulación del humor, las cuales se enfocan en evadir las situaciones estresantes mediante focos alternativos para la atención o la acción utilizando la distracción, propuestas por Parkinson y Totterdell (1999), para proponer las siguientes estrategias: la desvinculación psicológica, desconectarse mentalmente de todo aquello del trabajo; la relajación, que se refiere a realizar actividades de ocio, meditación, y pequeñas caminatas, entre otros; las experiencias de maestría, que son actividades desafiantes fuera del trabajo, como escalar, hobbies, entre otras; y el control durante los momentos de ocio, siendo la capacidad de elegir qué actividades de ocio realizar. De acuerdo con los autores las experiencias de recuperación se relacionan de forma negativa con estresores, los cuales generan mayor activación (Sonnetag y Fritz, 2007). Estas serán las estrategias en las cuales se enfocará el presente trabajo.

Marco empírico

Las variables antes descritas: satisfacción laboral, estrés laboral, perfeccionismo y estrategias de recuperación, se han investigado en diferentes trabajos empíricos, aunque cabe destacar que no se han realizado estudios hasta la fecha en donde se involucren en conjunto dos o más de las variables de trabajo en estilistas (o peluqueros) de Colombia o Latinoamérica, dentro de la información y artículos revisados. Por lo anterior se hará una revisión individual de los estudios empíricos para cada variable en poblaciones de diferentes trabajadores/carreras/áreas, aunque se encuentren estudios que presenten más de una variable del presente trabajo, comenzado por los estudios del estrés laboral.

En primer lugar, un estudio evaluó la relación entre estilos de liderazgo, burnout y la satisfacción laboral en profesionales asistenciales de un hospital de Bogotá. La muestra fue de 309 participantes de distintas áreas de la salud, a quienes se les aplicó el MBI en español, el Test de Adjetivos de Pitcher adaptado al contexto colombiano (para los estilos de liderazgo) y el Test de Satisfacción laboral. Identificaron que el sexo tenía incidencia en el burnout (mayor en los hombres) y la satisfacción, mientras que la edad no la tuvo. Los resultados arrojaron también que el tipo de contrato tiene relación con el burnout, habiendo mayor riesgo o padecimiento en aquellos con contrato de prestación de servicios, y que la satisfacción recibe un mayor aporte de la satisfacción intrínseca, luego del ambiente físico y la supervisión; y obtienen un menor aporte de las prestaciones. También encontraron que la presencia del burnout o su riesgo presentaban altos niveles de satisfacción (Contreras et al., 2013).

Otro estudio realizado por Rodríguez (2014), tuvo como objetivo caracterizar guardianes penitenciarios con el fin de relacionar comportamientos del burnout de acuerdo con el perfil laboral y sociodemográfico de los guardianes. Las muestras fueron 111 de los cuales respondieron 107 guardianes penitenciarios de la ciudad de Bucaramanga a quienes se les

suministró el MBI para servicios humanos, el cual fue validado por estudios en países iberoamericanos. Posteriormente analizaron los datos estadísticamente. Los resultados indicaron que existe una relación importante entre las horas trabajadas y el constructo de despersonalización del burnout; también que quienes trabajan más de 240h/mes poseen más riesgo de padecerlo; asimismo, el salario tiene una fuerte relación con la satisfacción; y que al parecer el agotamiento laboral no es un factor determinante en el estrés laboral de la población estudiada.

Siguiendo el mismo orden, otro estudio hecho por Correa (2012), estudió la relación entre el burnout (causas y consecuencias) y variables demográficas. Llevado a cabo con profesores universitarios. Se realizó una primera fase con 44 profesores (sector privado) y una segunda fase con 592 profesores (sector público) de Popayán, en las cuales se aplicó el cuestionario breve de burnout (CBB), que revisa elementos cognitivos y conductuales. Encontraron que el burnout tiene consecuencias físicas y sociales, también que la despersonalización se correlaciona con mucho tiempo trabajando en un lugar, con alta de horas de trabajo y con una gran cantidad de labores. A su vez las consecuencias físicas se correlacionan positivamente más años de experiencia, más tiempo en la institución y tiempo en el mismo cargo; y que el sexo tiene asociación con las consecuencias sociales, como el clima familiar. Igualmente, antecedentes como la identificación con el trabajo y el buen ambiente laboral, indican baja aparición del burnout.

Asimismo, Van Dyne, Cummings y Jehn (1998), realizaron un estudio sobre los efectos del estrés laboral y del hogar en el desempeño rutinario, la creatividad y la satisfacción. Con una muestra de 195 estilistas, con un promedio de 28 años y 2 años trabajando en la franquicia. Se analizó el desempeño rutinario, la creatividad evaluada por los supervisores, el desempeño

medido por el promedio de 3 meses ingresos, la satisfacción con 6 ítems de la escala facial de Kunin, el estrés con ítems de auto reporte, la supervisión con ítems para supervisores y la motivación intrínseca hacia cortar el cabello. Hallaron que el estrés laboral tiene relación positiva con el desempeño rutinario, y el estrés del hogar tiene relación negativa con la creatividad; aunque una supervisión de apoyo debilita esta relación. En suma, hay una relación negativa entre el estrés y la satisfacción; moderada por la motivación.

Igualmente, un estudio realizado por Park y Jung (2016), buscaban crear y validar una escala para el estrés laboral en empleados de salones de belleza de Corea. Luego de haber creado el instrumento y haber realizado los análisis estadísticos resultó una escala con 24 ítems. Después de haberla construido satisfactoriamente, realizaron un análisis a partir de una correlación utilizada como criterio de seguridad en la validez, a partir de la cual se encontró que el estrés laboral presentaba una correlación negativa con la satisfacción laboral, mientras que se presentaba una correlación positiva con la intención de irse del trabajo.

Adicionalmente, Jo, Lim y Choi (2016) estudiaron los factores que afectan el burnout en empleados de servicio de belleza. La muestra fueron 236 empleados de servicios de belleza de una misma franquicia en Corea. Utilizaron una encuesta para evaluar los estresores del trabajo, el estrés laboral y el burnout, para luego analizarlo con un modelo de ecuación estructurada. Los resultados indicaron que el ambiente laboral, al igual que el sobrecargo laboral, la no cooperación y el apoyo nulo tienen efectos positivos en el estrés laboral, y que el estrés laboral tiene una relación positiva con el burnout.

Se realizó también una revisión sobre la investigación del síndrome de burnout en Latinoamérica entre los años 2000 y el 2010 (Díaz & Gómez, 2016). Usaron 89 estudios sobre el burnout encontrados en bases de datos y buscadores, Science Direct, Scopus, Ebsco, Redalyc,

Scielo y Google Académico, buscando “síndrome de burnout, síndrome de quemarse por el trabajo, y el nombre de los respectivos países latinoamericanos”. Encontraron investigaciones realizadas en: trabajadores de la salud, médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, psicólogos, psiquiatras, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, odontólogos, abogados, asistentes sociales, trabajadores sociales, auxiliares de criminalística, policías, docentes, familiares de enfermos con VIH, personal bancario, administradores de instituciones de salud, operadores telefónicos, químicos del área de la salud, deportistas, estudiantes de psicología, de enfermería y de internado.

De manera seguida con el estudio anterior, las variables estudiadas con el burnout han sido la relación con: condiciones organizacionales, la sobrecarga laboral, la presión laboral, la ambigüedad de rol, la antigüedad laboral, los horarios de trabajo, los recursos tecnológicos, el tipo de contratación, la inseguridad en el empleo, el tipo de organizaciones (privada, pública o federal estatal), la remuneración, el apoyo social y organizacional, el estilo de supervisión, las malas condiciones físicas y ambientales, el bienestar psicológico, la satisfacción personal y laboral, el compromiso, la percepción de justicia, los valores de la organización y el estrés; siendo el MBI y sus derivaciones los instrumentos más utilizados en la mayoría de los estudios. Los autores resaltan que en Latinoamérica no hay estudios propios referentes al burnout, lo que no permite tener una comprensión a fondo de los fenómenos relacionados en nuestro contexto. (Díaz & Gómez, 2016).

Por otra parte, en los estudios sobre perfeccionismo, se resalta una investigación con 158 académicos del Reino Unido, quienes respondieron unos instrumentos en 4 momentos consecutivos luego de sus descansos; 100 académicos devolvieron los correspondientes a los 3 primeros momentos, y de esos, 77 enviaron las respuestas del cuarto momento. Se midió el

agotamiento emocional (con el MBI), la ansiedad, la fatiga, el perfeccionismo autocrítico (Con la Multidimensional perfectionism scale de Frost), la desvinculación del trabajo y las cogniciones perseverantes. Encontraron que las cogniciones afectaban de diferentes maneras a los perfeccionistas. En principio son útiles, pero no a largo plazo, ya que previenen el desarrollo de estrategias de afrontamiento más adaptativas. A su vez, generaban menor bienestar al volver del descanso, cuando la preocupación y rumiación del trabajo eran negativas. (Flaxman et al., 2012).

Se resalta otro estudio en donde Philp, Egan y Kane (2012) estudiaron la conexión entre el perfeccionismo y el burnout, y si esa relación se veía mediada por el alto compromiso al trabajo o por la procrastinación. Se utilizaron 69 trabajadores reclutados de una firma privada de consejería del oeste de Australia, a quienes se les aplicó el Multidimensional perfectionism scale de Frost, el Copenhagen burnout inventory (CBI), The procrastination scale, para evaluar la procrastinación y la Intrinsic effort scale para el compromiso laboral. Los resultados evidencian que, la preocupación por los errores (PO) lleva a un compromiso excesivo con el trabajo (CET) y esto resulta en burnout; encontraron una asociación entre perfeccionismo y burnout; también, que altos estándares personales se asocian con CET; Más aún, el perfeccionismo persigue altos estándares a pesar de obtener resultados negativos; y que la procrastinación no se relaciona con el burnout o el PO.

De igual manera, un estudio realizado en Canadá examinó el impacto del perfeccionismo sobre el compromiso laboral, la presión y el burnout. Con 345 trabajadores (canadienses y turcos). Donde evaluaron el perfeccionismo (Almost Perfect Scale-Revised y el Type A Behavior pattern), consciencia (Conscientiousness Scale), la motivación al logro (Achievement Motivation Scale), el compromiso (Utrecht Work Engagement Scale), la presión (General Health Questionnaire) y el burnout (MBI). Indicaron que el perfeccionismo negativo indica altos

estándares (AE) y alta discrepancia (AD); y el positivo, indica AE y baja discrepancia (BD); AE se relacionan con compromiso, consciencia, menos cinismo (canadienses) y motivación al logro; AD se relaciona con la alta presión, cansancio y cinismo laboral, y negativamente con el compromiso, aunque si se acompaña con bajos estándares genera alta presión; mientras BD genera poca presión (Ozbilir, Day & Catano, 2015).

Otro trabajo estudió la relación entre el perfeccionismo y la satisfacción laboral. Para esta finalidad se incluyeron todos profesores de escuela secundaria (438), de Saravan en Iran, quienes luego de un muestreo aleatorio, resultaron en 205. A los profesores se les aplicó el Brayfield Rothe Job Satisfaction Index (Satisfacción), y también el Hewitt Multidimensional Perfectionism Scale, que consiste en 3 escalas (la de perfeccionismo auto-orientado (PA), el prescrito socialmente (PS) y el de otro orden (OO)). Los resultados indicaron que el PS se relaciona con la baja satisfacción laboral, y suele presentar percepciones de poca ayuda y malas relaciones con otros, por su parte el OO genera susceptibilidad a la soledad y a las malas relaciones, a su vez el PA no presentó relación con la autonomía ni con la retroalimentación, posiblemente por el tipo de medida. Concluyen con que el perfeccionismo es una potencial vulnerabilidad para la insatisfacción laboral (NosratZehi & Saravani, 2015).

De igual forma, Kung y Chan (2014), realizaron una investigación donde estudiaron el papel del perfeccionismo positivo (PP) y negativo (PN), para predecir respuestas psicológicas al estrés, enfocándose en el estrés positivo (Eustress) y el estrés negativo (Distress), entendidas como vigor y presión respectivamente. Los participantes fueron 156 empleados (académicos y administrativos) de una universidad. Se les aplicó el Personal Strain Questionnaire (PSQ), para los niveles de perfeccionismo, y el Shirom-Melamed Vigor Measure, para identificar el vigor, y el Marlowe- Crowne Social Desirability Scale para los comportamientos socialmente deseables.

Los resultados indicaron que el PP elevado predecía baja presión vocacional y física, junto con alto vigor. Mientras que el NP tuvo relación positiva y predecía todas las variables de la presión, y un bajo vigor. Promover el PP podría ayudar en disminuir las malas percepciones del trabajo.

Es importante también resaltar los estudios sobre estrategias de recuperación dentro de las organizaciones, por lo cual se detallan los siguientes estudios.

Fritz y Sonnentag (2005), investigaron el descanso, examinando qué experiencias de los fines de semana contribuían a la salud y al desempeño laboral luego de los mismos. Para lo anterior se incluyeron 87 empleados alemanes de emergencias médicas, quienes respondieron 3 encuestas en días diferentes, donde se midieron las experiencias del fin de semana, el burnout (Oldenburg Burnout Inventory), el desempeño laboral (William and Anderson Scale), y el afecto (Positive and Negative Effect Schedule). Los resultados resaltaron que el alto afecto negativo reportaba un alto burnout luego del fin de semana, además que las reflexiones positivas sobre el trabajo tenían una relación negativa con el agotamiento. A su vez, las experiencias positivas y la interacción social durante el fin de semana afectaban el desempeño y el bienestar de manera positiva. Concluyen que se deben diseñar trabajos que permitan la recuperación de las demandas laborales de la semana.

Binnewies, Sonnentag y Mojza (2010), estudiaron los factores que contribuyen a la recuperación durante el fin de semana, y si una alta recuperación luego del fin de semana beneficiaba las dimensiones del desempeño laboral. La muestra consistió en 133 trabajadores de organizaciones alemanas quienes respondieron encuestas durante cuatro semanas; se les suministró el REQ, junto instrumentos para medir el estado de la recuperación, el desempeño semanal, la iniciativa personal, el comportamiento organizacional, el desempeño y los efectos negativos. Los resultados indicaron que la desvinculación psicológica, la maestría, y relajación

se relacionan con la recuperación, y esta con el desempeño; luego de un tiempo extendido de recuperación se tiene mayor energía para un mejor desempeño y a su vez esto reduce el costo psicológico de cumplir tareas, lo que reduce efectos negativos por altos esfuerzos a largo plazo.

Además, en otro estudio se investigó el efecto moderador de los recursos laborales y la recuperación fuera del trabajo, a partir de la relación entre corresponder a las demandas del trabajo y los resultados del trabajo. La muestra fue de 399 trabajadores holandeses de organizaciones de servicios. Se les aplicó, el DISC Questionnaire para las demandas del trabajo y los recursos laborales, el DISQ-R (creado por ellos) para la desvinculación del trabajo; también midieron quejas de salud corporal, aprendizaje activo, la creatividad y datos demográficos. Encontraron que, para responder a las demandas, se requieren recursos laborales y desvinculación del trabajo, para balancear los efectos en la salud y el desempeño. Adicionalmente, encontraron que la desvinculación cognitiva alta, en trabajos activos, puede tener efectos negativos en el aprendizaje activo y la creatividad; y que el agotamiento emocional se puede dar por ausencia de desvinculación física y emocional (de Jonge, Spoor, Sonnentag, Dormann & van den Tooren, 2012).

Otro estudio de Eschleman, Madsen, Alarcon y Barelka (2014), estudió la importancia de actividades creativas no laborales. Para esto realizaron 2 estudios sobre la relación entre las actividades creativas mencionadas, estrategias de recuperación (ER) y comportamientos relacionando con el desempeño. En el primer estudio se tuvo una muestra de 341 trabajadores de EE. UU, y en el segundo una muestra de 92 capitanes de la fuerza aérea de EE. UU. Recolectaron datos de encuestas con ítems del REQ, ítems del Creative Activity Measure (creado por ellos), los resultados del desempeño y la personalidad. Los resultados indicaron que la creatividad se relaciona con las ER (exceptuando la desvinculación) y los resultados del

desempeño; las actividades creativas ayudan a la recuperación, ya que permiten retener recursos, lo que promueve la creatividad laboral, y los comportamientos de ciudadanía organizacional.

Adicionalmente, otro estudio buscaba determinar cuándo un alto nivel de desvinculación psicológica fuera del trabajo se asociaba con una mejor salud mental del empleado, y si tenía una relación curvilínea (En U) con el compromiso con el trabajo. La muestra fueron 2,234 trabajadores de industrias terciarias de Japón, contactados por una empresa de investigación en internet. Se les aplicó medidas del REQ en su versión en japonés, la salud mental con una sub-escala del SF-36 versión 1.2, el compromiso con el trabajo con el Utrecht Work Engagement Scale, también datos demográficos y características del trabajo. Los resultados indicaron que la desvinculación psicológica tiene una relación positiva con la salud mental, aunque habiendo niveles muy altos no la seguía aumentando, y tiene una relación de U inversa con el compromiso con el trabajo (Shimazu, Matsudaira, de Jonge, Tosaka, Watanabe & Takahashi, 2016).

Siguiendo con la línea del presente trabajo, se presentan a continuación los estudios relacionados con la satisfacción laboral en diferentes países, junto con estudios realizados en Colombia.

En un estudio llevado a cabo por Sanín y Salanova (2012), 731 empleados de cinco empresas colombianas de Cali, Bogotá y Medellín, a quienes se les aplicó la Escala de Desarrollo Psicológico, la Escala General de satisfacción Laboral, la Escala de Evaluación de Desempeño y 4 ítems sobre el cumplimiento de normas. Los resultados indican que existe correlación entre flexibilidad y manejo del fracaso, y entre la satisfacción laboral y la mayoría de las dimensiones del crecimiento psicológico (apertura al cambio y flexibilidad) y del desempeño (Desempeño extra-rol, y cumplimientos de normas). Resaltan que cuando no hay relación con el desempeño intrarol, una persona insatisfecha podría hacer bien su trabajo, mientras una satisfecha de manera

regular. Destacan finalmente que la satisfacción reduce efectos laborales negativos (rotación, ausentismo...etc.), y más cuando se desarrolla la flexibilidad y apertura al cambio.

Del mismo modo, Ruíz (2013), presentó un trabajo donde identificó algunos factores de las características propias del trabajo y demográficos relacionados con la satisfacción laboral (SL) colombiana. Lo anterior se realizó con una población ocupada de 15.791, donde 13.724 reportaron su nivel de satisfacción con una escala tipo Likert de una sola pregunta, aplicada por medio de la Gran Encuesta Integrada de Hogares del 2006. Para los resultados utilizaron modelos económicos Probit binario (satisfecho-no satisfecho) y Probit ordenado (escala de ordenamiento). Encontraron que la SL se relaciona con la edad en forma de U, con el nivel educativo tiene una relación negativa (RN), con la contratación directa y escrita tiene una relación positiva, el trabajo en sitios descubiertos tiene RN, el ser asalariado publico presenta mayor SL, al igual que las mujeres, y que a mayor salario y menos horas trabajadas, mayor SL.

Adicionalmente, Rivas (2012), llevó a cabo un estudio en el sector informal de Cali sobre los determinantes de la satisfacción laboral. La muestra fueron 30.458 personas que respondieron la encuesta de empleo y calidad de vida del municipio de Cali en el 2012. Los datos indicaban el tipo de empleo, formal o informal y la satisfacción laboral a partir del horario de trabajo y el salario recibido. El análisis de los datos se realizó a partir de un modelo económico de probit bivariado. Los resultados indicaron que las personas que se encuentran en un empleo informal tienden a sentir satisfacción con su empleo, además suelen estar más satisfechas que las personas del sector formal con sus condiciones laborales. Además, parece que el estado civil no es un determinante de la satisfacción, mientras que existe una relación positiva entre el estrato y la satisfacción. Concluyen que el problema con los resultados es la subjetividad de estos.

Más aún Idrovo y Leyva (2014), estudiaron la percepción de éxito y satisfacción de la vida, familia y trabajo en mujeres colombianas. Con una muestra de 213 mujeres de diferentes empresas. Se les aplicó el Collaborative International Study Of Managerial Stress (CISMS II), del cual se seleccionaron 193 preguntas y con un análisis de conglomerado de datos jerárquicos se generaron 3 índices: el de percepción de la satisfacción (personal y laboral), el de percepción del éxito (personal, laboral y crecimiento laboral), y percepción de la compensación. Los resultados indican que la satisfacción laboral se relaciona con el éxito laboral continuo y la satisfacción personal, conjuntamente las mujeres con mayor edad y tiempo en la empresa presentan mayor satisfacción. Cabe resaltar que el conflicto entre demandas familiares y del trabajo, hace que en ocasiones las mujeres tengan que dejar algo del trabajo o de la relación con sus familias, para generar satisfacción en alguno de los dos ámbitos.

De la misma forma, Schredl, Funkhouser y Arn (2009), estudiaron los sueños relacionados con el trabajo y su relación con la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral. Basados en la hipótesis de la continuidad de los sueños (las experiencias diarias se reflejan en los sueños), tuvieron una muestra de 87 peluqueras suizas con una edad de 17-72 años, que llevaban trabajando 1-50 años. Se les suministró un cuestionario con ítems acerca de variables demográficas y experiencias profesionales (horas de trabajo semanales, estrés laboral, satisfacción laboral y satisfacción global), mientras que los sueños se midieron con una escala de Schredl. Encontraron que a menor satisfacción laboral mayor frecuencia de sueños relacionados con el trabajo, y que el nivel de satisfacción indicaba el tono emocional del sueño, y hallaron una relación negativa entre la satisfacción con la vida y la frecuencia de sueños con el trabajo.

Además, Lee y Lee (2016), estudiaron los efectos de la estima laboral y del ambiente laboral en la satisfacción laboral. Tuvieron una muestra de 470 mujeres esteticistas de Seúl y Gyeonggi

que estaban entre los 20-50 años. Se les aplicó una encuesta acerca del ambiente laboral, la estima laboral y la satisfacción laboral. Encontraron que el ambiente laboral tiene efectos altos en la satisfacción vocacional, el sentido de pertenencia, el nivel de contribución, el salario y el bienestar; por lo que indica mayor satisfacción laboral. También que entre más alta fuera la evaluación social, la autoevaluación y la orientación a la autorrealización, mayor era la satisfacción; por lo que las esteticistas deben reconocerse como profesionales. Los factores que más influenciaron la satisfacción fueron los sub factores: ambiente laboral, valor futuro, orientación a la autorrealización, evaluación social y la autoevaluación.

Por otra parte, la tesis no publicada de Rodríguez y Sanabria (2012), quienes estudiaron la relación entre la satisfacción laboral y la intención de irse de la organización. La muestra fue de 116 arrendatarios (Esteticistas, manicuristas, estilistas y auxiliares) de salones de belleza de Bogotá y Chía, con un rango de edad entre 17-57 años. Se les suministraron encuestas basadas en el cuestionario general de satisfacción en organizaciones laborales S10/12, la intención de irse y el soporte social percibido (basados en algunos autores). Sus resultados indican que existe una relación negativa y significativa entre la satisfacción y la intención de irse, entre la satisfacción con la supervisión y la intención de irse, y entre la satisfacción con las prestaciones y la intención de irse. Finalmente indican no tener un modelo concluyente sobre la relación entre satisfacción y el apoyo social.

Finalmente, otro estudio realizado en Seúl y Gyeonggi, aplicó unas encuestas en 452 empleados de salones de belleza con la finalidad de identificar el efecto del capital psicológico en la satisfacción laboral y la intención de dejar el trabajo. Se analizó la información mediante el uso del programa SPSS para hacer análisis de frecuencia, análisis factorial, correlaciones y regresiones múltiples. Los resultados arrojaron que el capital psicológico positivo tiene una

correlación positiva con la satisfacción laboral, y estas dos variables mencionadas poseen una correlación negativa con la intención de dejar el trabajo; siendo la correlación negativa con la satisfacción significativa. Finalmente indican que es posible que el capital psicológico incremente la resiliencia y la autoeficacia en los empleados de salones de belleza (Seo, Kang, Son, Kim, Park, Song, Kim, Lee & Kim 2016).

Cabe remarcar que, a pesar de todos los estudios mencionados previamente, no se han encontrado estudios en ninguna revista científica que relacionen todas las variables de la investigación, o estudios de alguna de las variables en la población de peluqueros en el contexto latinoamericano o colombiano en su defecto.

Por lo anterior se destacan temas estudiados dentro este tipo de trabajo (peluqueros) como : Sexo y drogas (Barlow & Hawdon, 2015), riesgos laborales (Caraballo, Rodríguez, Rivero, Rangel & Barrios, 2013; Salinas & Maldonado, 2014), prevalencia de problemas relacionados a desordenes musculo esqueléticos (Mussi & Gouveia, 2008; Aweto, Tella & Johnson, 2015), problemas de salud (O'Loughlin, 2010), rehabilitación medica orientada ocupacionalmente y técnicas de trabajo (Arokoski, Nevala, Danner, Halonen & Tikkanen, 1998) riesgos ocupacionales (Ferreira, 2013; Lozano & Montero, 2015), genotoxicidad y el compromiso a la salud ocupacional (Hammam, Ghareeb, Arafa & Atteia, 2014), salud (Deschamps, Langrand & Lesage, 2014), habilidad laboral y factores psicosociales (Ferreira, 2015), ambiente laboral (Diab, Nielsen & Andersson, 2014), dieta, exposición ocupacional y asma (Remen, Acouetey, Paris & Zmirou-Navier, 2012), Auto reporte de síntomas relacionados con el trabajo (Bradshaw, Harris-Roberts, Bowen, Rahman & Fishwick, 2011), y Problemas reproductivos (Kim, Kang, Choi, Park, Lee & Kim, 2016) entre otros.

También estudios en dimensiones un poco más sociales y cualitativas como: Trabajo estético y masculinización (Barber, 2016), y estudios colombianos sobre, Cuidado, trabajo emocional y mercado (Arango, 2015), emprendimiento y género (Pineda, 2014), Género, Belleza y apariencia de la clientela (Arango, Bello & Ramírez, 2013), Género, belleza y pretensiones artísticas (Arango, 2011), Género, trabajo emocional y corporal (Arango, 2011), género, trabajo y desigualdades sociales (Arango & Pineda, 2012), y Género, trabajo y estilistas trans (Posso & La Furcia, 2016) entre otros.

Con la revisión de los estudios anteriores dentro del campo de los servicios de belleza, en peluquerías y/o salones de belleza, se refleja la importancia de estos y la relevancia que tienen estos espacios para los estudios en diferentes campos del conocimiento. De igual manera, se destaca que este es el primer estudio realizado dentro del campo de psicología organizacional que tiene en cuenta las variables de satisfacción laboral, estrés laboral, perfeccionismo y estrategias de recuperación en arrendatarios de peluquerías de Bogotá. A partir de la revisión previa se formuló la siguiente pregunta para el estudio.

Pregunta de investigación

¿Existe relación entre el estrés laboral, la satisfacción laboral, el perfeccionismo y las estrategias de recuperación en los arrendatarios de las peluquerías de Bogotá?

Identificación de variables

Variables predictoras

Satisfacción laboral

Estrategias de recuperación

Perfeccionismo

Variable criterio

Estrés laboral (burnout)

Variables demográficas

Género: Hombres y mujeres

Estado civil: Solter@, Casad@, Unión libre, Separ@

Ocupación: Peluquero, Peluquero junior, Técnico capilar, Técnico capilar junior

Trabajo deseado: 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (en desacuerdo), 3 (ni en desacuerdo ni en acuerdo), 4 (en acuerdo), 5 (totalmente en acuerdo).

Peluquería del participante: 1,2,3,4,5,6,7,8,9.

Días de la semana en que trabajo: Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, Sábado, Domingo, Festivos.

Nivel educativo: Primaria, Bachiller, Bachiller con cursos de peluquería o algo relacionado, Técnico, Técnico con cursos en peluquería o algo relacionado, Profesional, Profesional con cursos de peluquería o algo relacionado, Posgrado, No sabe/No responde.

Medio de transporte: Transporte público, Transporte activo (bicicleta), Caminando, Motocicleta, Vehículo propio, Otro.

Tiempo que demora en llegar a la peluquería en minutos.

Objetivo general

Relacionar la relación entre la satisfacción laboral, las estrategias de recuperación, el perfeccionismo y el estrés laboral en una población de personas que trabajan en peluquerías.

Objetivos específicos

Determinar si existe correlación entre el estrés laboral teniendo, la satisfacción, las estrategias de recuperación y el perfeccionismo.

Determinar la relación que exista entre las variables demográficas y las variables de trabajo.

Hipótesis

1. Existe una relación negativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral
2. Existe una relación positiva entre el estrés y el perfeccionismo
3. Existe una relación positiva entre las estrategias de recuperación y la satisfacción laboral
4. Existe una relación negativa entre el perfeccionismo y las estrategias de recuperación
5. El estrés laboral tiene relación con el género de los participantes
6. Existe una relación entre la satisfacción, el estrés, las estrategias de recuperación y el perfeccionismo con el desempeño laboral

Hipótesis nulas

1. No existe una relación negativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral
2. No existe una relación positiva entre el estrés y el perfeccionismo
3. No existe una relación positiva entre las estrategias de recuperación y la satisfacción laboral
4. No existe una relación negativa entre el perfeccionismo y las estrategias de recuperación

5. El estrés laboral no tiene relación con el género de los participantes

6. No existe relación entre la satisfacción, el estrés, las estrategias de recuperación y el perfeccionismo con el desempeño laboral

Método

Diseño

La presente investigación es un estudio cuantitativo con diseño transeccional correlacional-causal (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Los datos serán recolectados en un momento específico del tiempo, con la finalidad de describir las variables e identificar causas y efectos que ocurrieron previos al estudio (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Participantes

Los participantes fueron en total 110 personas que actualmente trabajan en peluquerías ubicadas en Bogotá, en diferentes sectores de la ciudad. Los participantes fueron escogidos a partir de un muestreo no probabilístico por conveniencia, en donde se escogieron por la facilidad del acceso, cercanía y beneficio para el investigador (Otzen y Manterola, 2017). En total fueron 53 mujeres y 57 hombres, quienes se encuentran en un rango entre los 18 y 62 años. Los participantes encuestados son de un total de 9 peluquerías distintas; siendo peluqueros o personas que están involucrados en el trabajo capilar brindando asistencia a los peluqueros, siendo estos los técnicos capilares.

Instrumentos

Los instrumentos utilizados en la medición de las variables fueron los siguientes: Para la satisfacción laboral se utilizó la escala de satisfacción laboral, utilizada por Gómez, Meneses &

Palacio (2017), y diseñada por Gómez (2013) la cual posee los siguientes componentes de la satisfacción laboral: el trabajo-persona, el Trato del jefe, Persona-Ambiente Social, y el Amarre al trabajo. Obteniendo sus medidas con respuesta de 1 a 5 a los ítems, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Por otra parte, el estrés laboral se midió con la versión en español de los 14 ítems del SMBM (Shirom-Melamed Burnout Measure) de Shirom y Melamed (2006), quienes en su estudio compararon la validez de los constructos de las medidas del SMBM, que entiende el burnout como la disminución de recursos; y con el ampliamente utilizado MBI (Maslach Burnout Inventory), que entiende el burnout como un síndrome, donde encontraron que el SMBM presentó un alfa de Cronbach de .92 lo que indica que tiene una buena consistencia interna. El estudio concluyó que, aunque ambas cumplen su función, el SMBM tiene el potencial para revelar más información que el MBI, ya que el SMBM estudia detalladamente el burnout, al resaltar el agotamiento físico, emocional y cognitivo. Evaluado con una escala tipo Likert con respuesta de 1 a 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo, y 5 totalmente de acuerdo.

Adicionalmente el instrumento de medición para las estrategias de recuperación fue el cuestionario de experiencias de recuperación de Sonnentag y Fritz (2007), una escala que consta de 12 ítems. Los autores indican que la escala posee buena consistencia interna, afirman también que es un buen acercamiento para evaluar los procesos de recuperación y puede ser una buena herramienta para entender los efectos del estrés en las personas y para identificar las experiencias que protegen el bienestar y el desempeño; teniendo en cuenta el Recovery-in (experiencias dentro del trabajo) y el Recovery-out (experiencias fuera del trabajo). Al momento de responder la escala tipo Likert, se escogía dentro de las siguientes opciones: totalmente en desacuerdo (1), bastante en desacuerdo (2), ni acuerdo ni desacuerdo (3), bastante de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5).

El perfeccionismo por su parte se midió con la escala multidimensional del perfeccionismo (Multidimensional perfectionism scale de Frost, o MPS-F por sus siglas en inglés) traducida y evaluada en su estructura factorial y consistencia multidimensional por Franco, Mancilla, Álvarez, Vásquez y López (2010). Esta por su parte, presentó un alfa de Cronbach de .87, por lo cual posee buena consistencia interna y realizaron un análisis factorial que con 5 factores los que explicaron el 46-53% de la varianza. Las respuestas están en una escala tipo Likert de afirmaciones en donde las respuestas van de 1-5. 1, totalmente en desacuerdo; 2, en desacuerdo; 3, ni en desacuerdo ni en acuerdo; 4, en acuerdo; y 5, totalmente en desacuerdo.

Por otro lado, el desempeño laboral será obtenido a partir de las categorías que la empresa maneja para identificar la productividad de los estilistas y los técnicos capilares. Lo anterior se da como resultado del seguimiento al cumplimiento de metas mensuales que se le asigna a cada uno de acuerdo con su puesto (peluquero o técnico capilar) y a su antigüedad (menor o mayor a 1 año). Las categorías son: Desempeño bajo (el porcentaje de cumplimiento de las metas está entre 0-59%), Desempeño medio (el porcentaje de cumplimiento de las metas está entre 60-89%), Desempeño alto (el porcentaje de cumplimiento es del 90% en adelante). El desempeño puede variar durante los meses por la cantidad de trabajo, pero el porcentaje de cumplimiento tiende a mantenerse a lo largo del periodo laboral. Se evaluará a los estilistas y técnicos capilares de acuerdo con los 5 meses que han pasado del año (enero-mayo del 2018)

Es importante destacar que, por el tipo de contrato, el desempeño se refleja a nivel de socios y no de empleados, por lo que la empresa busca incentivar a las personas que trabajan dentro de las sociedades (peluquerías) que la misma posee proponiendo metas, ya que es un beneficio para ambas partes. De todas maneras, no es una obligación cumplirlo ya que no son empleados; aunque, si deben tener un desempeño mínimo para no incumplir con el contrato de arrendamiento de su

puesto de trabajo. La empresa se reserva los derechos de divulgar la información en términos de dinero.

Procedimiento

En principio se contactó a las peluquerías, con el fin de solicitar el permiso necesario para realizar la medición en sus diferentes establecimientos. De manera seguida y con el permiso del jefe, se visitaron las peluquerías para aplicar la evaluación en los peluqueros y técnicos capilares. El instrumento (ya que se unieron todas las pruebas y escalas para presentarlas en conjunto) se suministraba en los estilistas luego de que aceptaran ser parte del estudio y firmaran el consentimiento, seguidamente la aplicación duraba alrededor de 20 minutos y al terminar se le agradecía por su participación. Finalmente se agruparon todos los datos obtenidos, se analizaron y se llevaron a cabo los procedimientos estadísticos pertinentes para interpretarlos.

Resultados

Primero, previo a explorar la relación entre variables, se analizaron sus descriptivos (Tabla 1) y estadísticas de fiabilidad (Tabla 2).

A continuación, se va a presentar el análisis descriptivo de los resultados: Primero, se muestran los estadísticos descriptivos (Tabla 1). Segundo, se presentan los estadísticos de confiabilidad de los instrumentos (Tabla 2). Luego, se muestran las tablas de correlación para cada variable demográfica entre las variables predictoras (Tabla 3) : Satisfacción Laboral, Experiencias de Recuperación, y el estrés (variable criterio). De manera seguida se muestra la correlación entre las variables predictoras y la variable de criterio (Tabla 4). A partir de lo anterior se muestra los modelos para la variable de criterio a partir de los coeficientes estandarizados y no estandarizados por cada uno (Tabla 5). Finalmente se muestran los puntajes

obtenidos en cada variable por los participantes haciendo una diferenciación entre hombres y mujeres (Figura 1; Figura 2; Figura 3; y Figura 4), seguido de los estadísticos para identificar si la diferencia en los puntajes era significativa (Tabla 6).

Tabla 1

Datos descriptivos

Muestra	Participantes (N=110)
Edad	
Rango	18-62 años
Género	
Masculino	57 (51,8%)
Femenino	53 (48,2%)
Estado civil	
Solteros	57 (51,8%)
Casados	23 (20,9%)
Unión libre	25 (22,7%)
Separados	5 (4,5%)
Ocupación	
Peluqueros	81 (73,6%)
Peluqueros juniors	4 (3,6%)
Técnicos capilares	18 (16,4%)
Técnicos capilares juniors	7 (6,4%)
Trabajo deseado	
Muy en desacuerdo	11 (10%)
En desacuerdo	11 (10%)
Ni acuerdo ni desacuerdo	21 (19,1%)
En acuerdo	28 (25,5%)
Muy de acuerdo	39 (35,5%)
Participantes por peluquería	
1	13 (11,8%)
2	10 (9,1%)
3	4 (3,6%)
4	23 (20,9%)
5	13 (11,8%)
6	11 (10%)

7	8 (7,3%)
8	9 (8,2%)
9	19 (17,3%)
Días que trabaja	
6	6 (5,5%)
7	101 (91,8%)
8	3 (2,7%)
Nivel educativo	
Primaria	1 (0,9%)
Bachillerato	3 (2,7%)
Bachillerato con cursos en peluquería	30 (27,3%)
Técnico	5 (4,5%)
Técnico con cursos en peluquería	52 (47,3%)
Profesional	3 (2,7%)
Profesional con cursos en peluquería	15 (13,6%)
Posgrado	1 (0,9%)
Transporte	
Transporte público	57 (51,8%)
Transporte activo	9 (8,2%)
Caminando	10 (9,1%)
Motocicleta	20 (18,2%)
Vehículo propio	9 (8,2%)
Otro	5 (4,5%)
Tiempo de llegada	
1-10 minutos	13 (11,8%)
15-30 minutos	41 (37,2%)
35-50 minutos	24 (21,7%)
60-120 minutos	29 (26,4%)
150-180 minutos	3 (2,7%)

De acuerdo con los resultados descriptivos de la Tabla 1 se encontró lo siguiente. En cuanto al género, hubo un porcentaje de 51,8% (57) hombres y 48,2% (53) mujeres en el estudio. De acuerdo con el estado civil que el 51,8% (57) de la muestra son solteros, el 20,9% (23) de las

personas están casados, mientras que el 22,7% (25) se encuentran en unión libre, y el 4,5% (5) son separados. Por parte de la ocupación de los participantes el 73,6% (81) son peluqueros, el 3,6% (4) son peluqueros juniors, el 16,4% (18) son técnicos capilares, y el 6,4% (7) restante son técnicos capilares junior. Se tuvieron en cuenta participantes de 9 peluquerías del grupo Vidal, en donde hubo 13 participantes de la primera, 10 participantes de la segunda, 4 participantes de la tercera, 23 participantes de la cuarta, 13 participantes de la quinta, 11 participantes de la sexta, 8 participantes de la séptima, 9 participantes de la octava, y 19 participantes de la novena, con un total de 110 participantes.

Los participantes indicaron si el trabajo que realizaban era el trabajo que siempre quisieron realizar, con lo cual 11 señalaron que estaban totalmente en desacuerdo con la afirmación, 11 señalaron que se encontraban en desacuerdo, 21 indicaron que no estaban ni en acuerdo ni en desacuerdo, 28 indicaron que estaban de acuerdo, y 39 seleccionaron que se encontraban totalmente de acuerdo con la afirmación. Por otra parte, en relación con los días de la semana que trabajan, el 5,5% (6) trabajan 6 días de la semana, el 91,8% (101) trabajan 6 días de la semana y los festivos, y el 2,7% (3) trabajan todos los días de la semana y los festivos.

Adicionalmente, en relación con el nivel educativo de la muestra se presentaron los siguientes datos. A nivel de primaria, 1 participante; bachillerato, 3 participantes; bachillerato con cursos en peluquería o algo relacionado, 30; técnico, 5; técnico con cursos de peluquería o algo relacionado 52; pregrado, 3; profesional con cursos de peluquería o algo relacionado, 15; y posgrado, 1. Por otro lado, el medio de transporte utilizado indicó que el 51,8% (57) de los participantes utilizan el transporte público, el 8,2% (9) utiliza el transporte activo, el 9,1% (10) camina, el 18,2% (20) utiliza motocicleta, el 8,2% (9) poseen vehículo propio, y el 4,5% (5) restante utilizan otro medio de transporte. En cuanto al tiempo de llegada al trabajo el 11,8% (13)

demoran entre 1-10 minutos, el 37,2% (41) demora entre 15-30 minutos, el 21,7% (24) entre 35-50 minutos, el 26,4% (29) entre 60-120 minutos, y el 2,7% (3) restante demora entre 150-180 minutos para llegar.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

Escala	Alfa de Cronbach
Satisfacción total	0,918
Perfeccionismo total	0,716
Recuperación total	0,891
Estrés total	0,882

Los análisis de fiabilidad de las variables con el índice de consistencia interna del Alfa de Cronbach presentados en la Tabla 2 señalan que, la Escala de satisfacción total presentó un Alfa de Cronbach de ,918, lo que indica que presenta una alta fiabilidad. Adicionalmente la Escala de perfeccionismo total obtuvo un Alfa de Cronbach de ,716, por lo cual se resalta que tiene una buena fiabilidad. De igual manera, la Escala de recuperación total indico presentar un Alfa de Cronbach de ,891, presentando así una alta confiabilidad. Y finalmente, la Escala de agotamiento total refleja una alta consistencia al tener un Alfa de Cronbach de ,882.

A partir de los análisis previos se llevaron a cabo las correlaciones entre las variables del trabajo y las variables sociodemográficas. Se encontraron resultados significativos como se pueden ver en la Tabla 3, aunque no se presentaron las correlaciones con las otras variables sociodemográficas ya que no fueron significativas con ninguna variable del trabajo.

Tabla 3

Matriz de correlaciones de satisfacción, perfeccionismo, estrategias de recuperación y estrés con la edad y el género.

	Edad	Genero					
		Masculino			Femenino		
		P	ER	EE	P	ER	EE
Total de satisfacción (S)	,141	,031	,365**	-,243	-,089	,355**	-,388**
Total de perfeccionismo (P)	-,115		,066	,407**		,192	,388**
Total de estrategias de recuperación (ER)	,126			-,424**			-,136
Total de estrés (EE)	,319**						

Nota: n = 110 en todos los casos. * p < ,05, ** p < ,01. Correlaciones significativas están en negrilla.

La anterior tabla permite identificar las correlaciones entre las variables del trabajo, la edad y el género, haciendo una diferencia entre hombres y mujeres. A partir de los anterior se obtuvo una relación significativa entre la edad y el estrés, mientras que las otras variables no tuvieron relación con la edad. Por parte del género los hombres obtuvieron correlaciones positivas entre la satisfacción y las estrategias de recuperación, y entre el perfeccionismo y el estrés; mientras que obtuvieron correlaciones negativas entre las estrategias de recuperación y el estrés. Por parte de las mujeres, presentaron correlaciones positivas entre la satisfacción y las estrategias de recuperación, y entre el perfeccionismo y el estrés; mientras que obtuvieron correlaciones negativas entre la satisfacción y el estrés.

Asimismo, se llevaron a cabo las correlaciones entre las variables del trabajo, las cuales detallarse en la Tabla 4.

Tabla 4

Matriz de correlaciones de las variables del trabajo.

	Total de perfeccionismo	Total de estrategias de recuperación	Total de estrés
Total de satisfacción	-,025	,358***	-,312**
Total de perfeccionismo		,109	,398***
Total de estrategias de recuperación			-,311**

Nota: $n = 110$ en todos los casos. * $p < ,05$, ** $p < ,01$, *** $p < ,001$. Correlaciones significativas están en negrilla.

Posterior a los análisis descritos, se analizaron las correlaciones entre las variables. La satisfacción presentó una correlación de Pearson con el perfeccionismo de $-0,25$ y una $p = ,797$; una correlación de Pearson con las estrategias de recuperación de $,358$ y una $p = ,000$; y una correlación de Pearson con el estrés de $-,312$ y una $p = ,001$. Los anteriores datos señalan que la satisfacción se relaciona positivamente con las estrategias de recuperación, así como presenta una relación negativa con el estrés, y no presenta relación con el perfeccionismo.

Con respecto a las estrategias de recuperación presentan una correlación de Pearson con el perfeccionismo de $,109$ y una $p = ,258$, así como una correlación de Pearson con el estrés de $-,311$ con una $p = ,001$. Los datos de las estrategias de recuperación indican que esta no presenta relación con el perfeccionismo, mientras que presenta una relación negativa con el estrés. El perfeccionismo presentó una correlación de Pearson con el estrés de $,398$ y una $p = ,000$. El perfeccionismo entonces presenta una relación positiva con el estrés. La variable estrés se asocia significativamente con todas las demás variables, como puede observarse en la Tabla 4.

Dado que las 3 variables predictoras se asocian de manera moderada con la VD, estrés ($p < ,01$, en todos los casos), se creó un modelo de regresión múltiple jerárquica por pasos hacia adelante. El criterio para incluir variables en subsecuentes modelos fue que la variable tuviera un $p < ,05$. El análisis de colinealidad mostró que no hay problemas importantes de multicolinealidad entre las variables incluidas en los modelos ($VIF < 1,167$ en todos los casos).

Este análisis produjo 3 modelos que pueden observarse en la Tabla 5, todos significativos ($F > 16,56$, $p < ,001$; Tabla 5). En el primer modelo, con perfeccionismo, explica cerca del 15,8%

de la varianza de la VD ($R^2 = ,158$). Para el segundo modelo, la variable estrategias de recuperación fue incluida ($\Delta R^2 = ,127$, $F(1, 107) = 18.98$, $p < .001$). En el tercero, la variable satisfacción fue incluida ($\Delta R^2 = ,034$, $F(1, 106) = 5.33$, $p = ,023$). Este tercer modelo, fue el más explicativo y parsimonioso con las variables disponibles ($R^2 = .319$).

Tabla 5

Coefficientes estandarizados y no estandarizados para cada paso.

Variable predictora	Modelo1				Modelo2				Modelo3			
	B	Error Estándar	β	t	B	Error Estándar	β	t	B	Error Estándar	β	t
Intercepto	1,727	,221		7803***	2,904	,339		8565***	3,966	,567		6991***
Total, de perfeccionismo	,472	,105	,398	4503***	,518	,098	,437	5308***	0.5	,096	,424	5243***
Total, de estrategias de recuperación					-.405	,093	-.358	-4,357	-0.32	,098	-.286	-3302**
Total de satisfacción									-0.34	,145	-.199	-2309*
R ²		0.158				0.285				0.319		
R ² Ajustado		0.15				0.272				0.3		
F del ΔR^2		20.275***				18.9821***				5.33*		

Nota: * $p < ,05$, ** $p < ,01$, *** $p < ,001$. Datos t significativos en negrita.

Con los datos recolectados de los modelos, se señala que la ecuación del modelo final es $\text{Estrés} = 3,966 + 0,5 (\text{Total de perfeccionismo}) - 0,32 (\text{Total de estrategias de recuperación}) - 0,34 (\text{Total de satisfacción})$. Este modelo, explica el 31,9% de la varianza del Estrés.

En cuanto a los resultados obtenidos por los participantes se hizo una comparación entre los grupos de hombres y mujeres que hicieron parte de la muestra, para determinar los niveles de cada variable que presentaba cada grupo. A su vez se llevó a cabo una prueba T para muestra independiente con la finalidad de identificar si la diferencia de puntajes que presentaron era significativa (Tabla 6). Los resultados pueden verse en las siguientes figuras siendo la Figura 1,

para la satisfacción; la figura 2, para el estrés; la Figura 3, para las estrategias de recuperación; y la Figura 4, para el perfeccionismo.

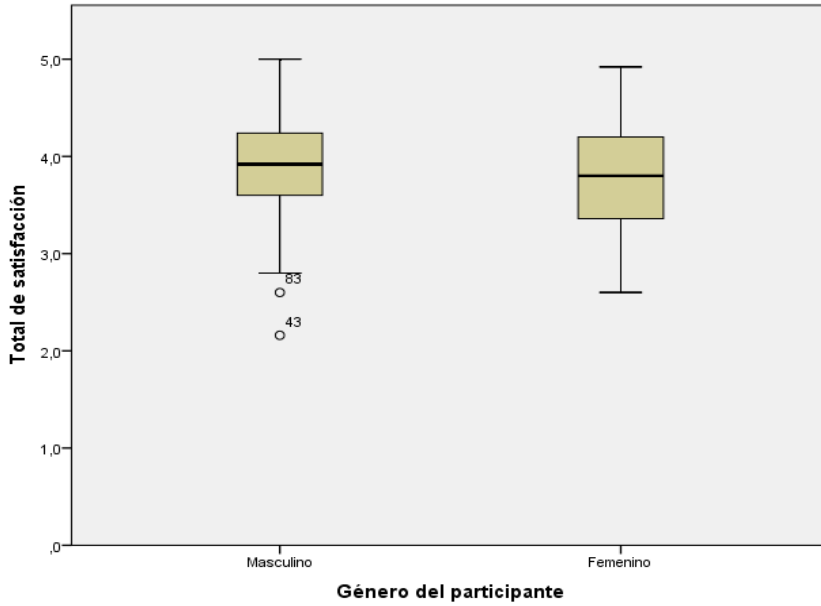


Figura 1. Relación entre los niveles de satisfacción y el género de los participantes.

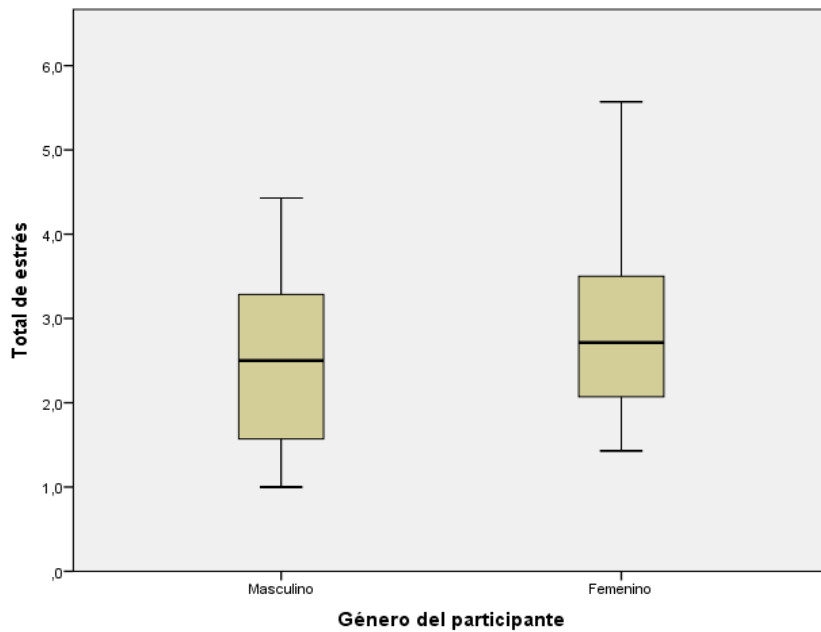


Figura 2. Relación entre los niveles de estrés y el género de los participantes.

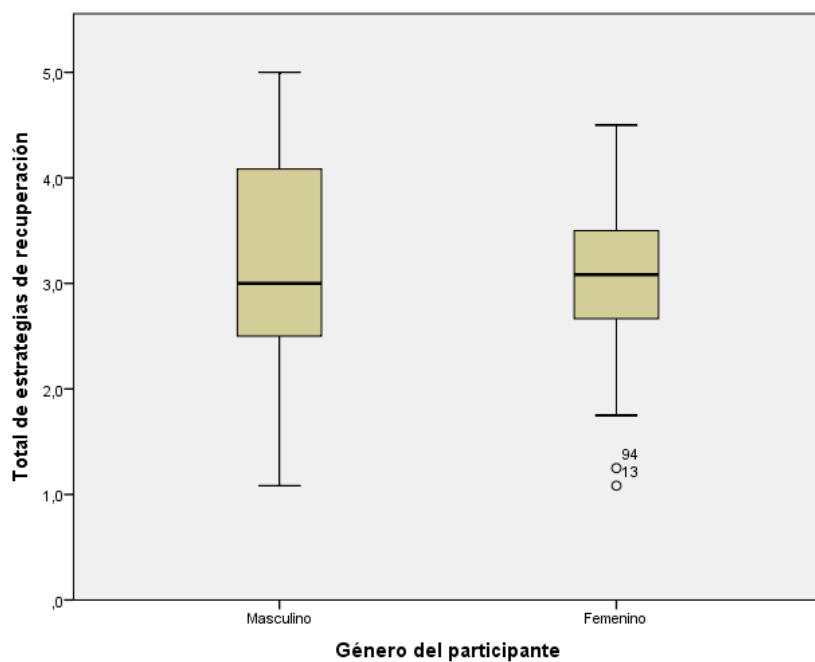


Figura 3. Relación entre los niveles de estrategias de recuperación y el género de los participantes.

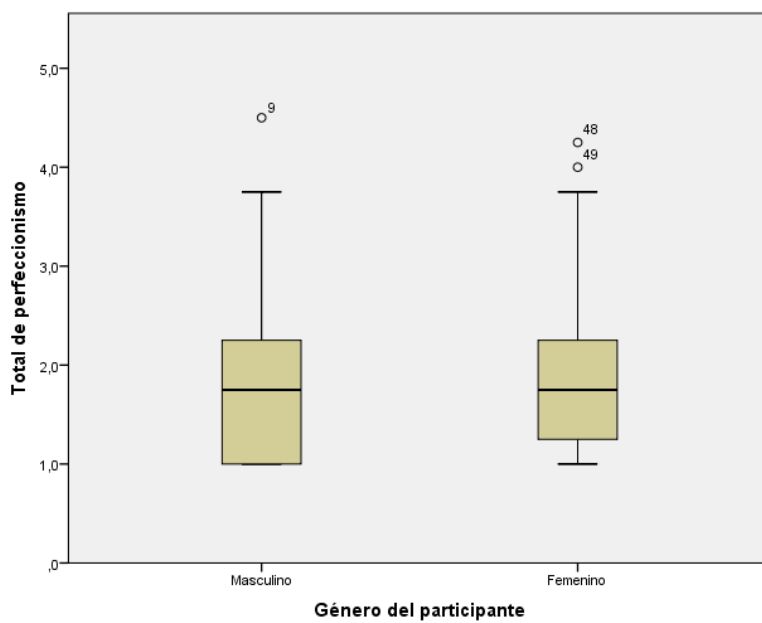


Figura 4. Relación entre los niveles de perfeccionismo y el género de los participantes

Tabla 6

Matriz de pruebas t para muestras independientes de los puntajes de las variables de trabajo y el género de los participantes.

Variable de trabajo	N	Media	t	p
Satisfacción laboral				
Se asumen varianzas iguales	57H/53	3,867	,296	,768
No se asumen varianzas iguales	M	3,833	,296	,767
Estrés laboral				
Se asumen varianzas iguales		2,434	-2,347	,021*
No se asumen varianzas iguales		2,869	-2,343	,021*
Estrategias de recuperación				
Se asumen varianzas iguales				,364
No se asumen varianzas iguales		3,202	,912	,358
		3,049	,923	
Perfeccionismo				
Se asumen varianzas iguales		1,904	-,485	,629
No se asumen varianzas iguales		1,981	-,486	,628

Nota: * $p < ,05$. Datos p significativos en negrita.

La tabla anterior permite identificar que sólo los puntajes obtenido en el estrés por los hombres y las mujeres de las peluquerías presentan diferencias significativas; siendo mayor en las mujeres como puede verse en la Figura 2. Mientras que las variables predictoras de satisfacción, estrategias de recuperación y perfeccionismo no tuvieron resultados significativamente diferentes entre los grupos.

Finalmente, se realizó el análisis de una regresión logística teniendo el desempeño laboral como variable categórica, y la satisfacción, el estrés, las estrategias de recuperación y el

perfeccionismo como variables predictoras; en donde se establecieron puntajes bajos y altos para el desempeño. El modelo resultante no fue significativo.

Discusión

La presente investigación tuvo en cuenta diferentes variables sociodemográficas, así como diferentes variables que hacen parte de la actividad laboral de los peluqueros y técnicos capilares, dentro de las peluquerías. Se evaluó la satisfacción laboral, el estrés laboral, las estrategias de recuperación y el perfeccionismo en 110 participantes, quienes trabajan como peluqueros o técnicos capilares. La información recolectada evidenció correlaciones significativas entre las variables del trabajo, la edad y el género. En relación con lo anterior se encontraron relaciones positivas entre el estrés y la edad; relaciones positivas entre las estrategias de recuperación y la satisfacción, el perfeccionismo y el estrés, así como relaciones negativas entre las estrategias de recuperación y el estrés, en los hombres; y por otra parte, las mujeres presentaron correlaciones positivas entre la satisfacción y las estrategias de recuperación, el perfeccionismo con el estrés, y negativas entre la satisfacción y el estrés.

De igual manera, se encontraron diferentes correlaciones relevantes entre las variables contempladas en el estudio. Como las correlaciones positivas entre la satisfacción laboral y las estrategias de recuperación, y entre el estrés y el perfeccionismo; mientras que hubo correlaciones negativas significativas entre la satisfacción y el estrés, y las estrategias de recuperación y el estrés. No hubo ninguna relación significativa entre las estrategias de recuperación y el perfeccionismo. A partir de estos resultados se analizó un modelo a partir de una regresión múltiple, en la cual el estrés fue la variable de criterio, por su relación significativa con las otras variables, esto resultó en un modelo que explica el 31,9% de la varianza del estrés.

En contraste con los resultados entre las variables del trabajo y las sociodemográficas se resalta que, en cuanto a los niveles de satisfacción, hubo diferencias con lo encontrado por Ruíz (2013) ya que el autor encontró en su estudio una relación de U entre la edad y la satisfacción, mientras que, en el trabajo, la satisfacción no tuvo relación con la edad; más aún no se encontraron niveles significativamente superiores de satisfacción en las mujeres. Se destaca que, al haber una relación negativa entre la satisfacción y el estrés, y además al encontrar que los niveles de satisfacción son los más altos entre las variables estudiadas, es posible que el nivel de satisfacción disminuya la intención de irse del trabajo (Rodríguez & Sanabria, 2012; Seo et al., 2016), ya que, aunque las mujeres presentan una relación negativa significativa entre la satisfacción y el estrés, y los hombres no; ambos grupos tienen buenos niveles de satisfacción. Por otro lado, puede ser que los niveles de satisfacción como indican, Rodríguez y Sanabria (2012), sean resultado de la supervisión o la satisfacción con las ganancias que reciben; o por altos niveles de capital psicológico ya que estos tienen una relación positiva con la satisfacción (Seo et al., 2016), lo que indicaría además la resiliencia y la autoeficacia en los participantes; o como resultado del sentido de pertenencia, orientación a la autorrealización, el reconocimiento social y el bienestar de los participantes (Lee & Lee, 2016). Es importante señalar que la satisfacción ha mostrado correlación con varias de las dimensiones del crecimiento psicológico y con el desempeño laboral, al igual que reduce los efectos laborales negativos (Sanín & Salanova, 2012). Por lo anterior es importante resaltar que, aunque los niveles de estas variables son los más altos entre los resultados obtenidos, no son tan altos como podrían ser. Tal vez esto sea como resultado de que hay alguna falla en cuanto a la supervisión para su trabajo, el ambiente físico (Contreras et al., 2013), o que sea difícil generar un balance entre las demandas familiares y las demandas del trabajo (Idrovo & Leyva, 2014). De igual manera es importante resaltar que

hay puntajes muy por debajo del promedio de la satisfacción y esto podría resultar en sueños negativos relacionados con el trabajo de acuerdo con Schredl, Funkhouser y Arn (2009). Aunque se resalta que no hay indicios de tener resultados en la satisfacción afectados por la subjetividad, a diferencia de lo encontrado por Rivas (2012).

Las estrategias de recuperación por su parte presentaron una correlación positiva con la satisfacción laboral, y obtuvieron puntajes superiores a 3. Es importante notar que los niveles intermedios de desvinculación cognitiva permiten responder a las demandas del trabajo, además de generar un balance en los efectos del trabajo sobre la salud y el desempeño (de Jonge et al., 2012). Siendo relevante resaltar que los niveles muy altos de desvinculación pueden tener impactos negativos en la creatividad y el desempeño, mientras que una desvinculación muy baja resulta en agotamiento de acuerdo con de Jonge et al. (2012). De igual forma la desvinculación tiene relación de U inversa con el compromiso del trabajo, por lo que es importante notar que en los resultados hay puntajes muy altos y muy bajos de estrategias de recuperación por lo que esos participantes podrían presentar un bajo compromiso con el trabajo (Shimazu et al., 2016). Cabe resaltar que la gran cantidad de labores realizadas en la peluquería como cortes de cabello, peinados y tinturas, entre otros (Arango & Pineda, 2012), se podrían ver beneficiados al promover las estrategias de recuperación ya que estas promueven la creatividad, y esta a su vez influye en el desempeño y permite la recuperación de las personas de acuerdo con Eschleman et al. (2014). Se resalta por otra parte que, los niveles intermedios de estrategias de recuperación permiten tener energías y reducir el costo mental de cumplir tareas (Binnewies, Sonnentag & Mojza, 2010), y aunque los peluqueros suelen trabajar 6 días a la semana o más y tener largas horas de trabajo, tal vez los tiempos de descanso dentro del mismo trabajo permitan que no haya influencia de esas horas y puedan recuperarse del trabajo. La importancia de las estrategias de

recuperación recae en los efectos positivos que tienen para el desempeño, el bienestar y la relación negativa que presentan con el agotamiento (Fritz y Sonnentag, 2005), lo cual tiene relación con los resultados, ya que los hombres obtuvieron relaciones negativas significativas entre las estrategias de recuperación y el estrés; pero al tener tan poco tiempo para descansar de acuerdo con la información recolectada es importante tener en cuenta que el descanso del trabajo debe estar relacionado con las demandas de los días de trabajo de acuerdo con Fritz y Sonnentag (2005), ya que también de acuerdo con los autores un alto afecto negativo puede resultar en burnout, luego de los fines de semana, siendo que en este caso suelen tener sólo un día en general de descanso; por lo que podría ser un riesgo para los trabajadores de las peluquerías.

Por lo que se refiere al perfeccionismo, tuvo una correlación positiva con el estrés tanto en hombres como en mujeres. Sin embargo, no hubo diferencias en los puntajes obtenidos por los grupos de hombres y mujeres, y el promedio de los puntajes fue bajo, aunque hubo casos excepcionales con puntajes muy altos o un poco más bajos. En concordancia con estudios anteriores, la relación positiva entre el perfeccionismo y el estrés está relacionado con lo descrito por Philp, Egan y Kane (2012), quienes señalan que la preocupación por equivocarse puede llevar a un exceso en el compromiso laboral, y esto puede resultar en burnout. Además de que el perfeccionismo es una potencial vulnerabilidad para generar insatisfacción laboral (Nosratzahi & Saravani, 2015), y aunque no tuvo relación significativa con la satisfacción, si tiene un vínculo claro con el estrés el cual se relaciona negativamente con la satisfacción. El perfeccionismo y el tipo de ocupación de todos los participantes está acorde con lo descrito por Flaxman et al. (2012), ya que las cogniciones del perfeccionismo son útiles en principio, pero a largo plazo previenen el desarrollo de estrategias que ayuden de una mejor manera, y generan a su vez mayor preocupación y rumiación; siendo entonces posible que se encuentren cogniciones de ese

tipo en los participantes, ya que no todos ellos tienen el mismo nivel de conocimiento y/o experiencia, lo que podría generar cogniciones perseverantes y/o preocupación cuando no se está muy preparado para el trabajo a realizar. Es importante en todo caso determinar el tipo de perfeccionismo que se presenta, ya que al tener relación positiva con el estrés puede que se presente el perfeccionismo negativo, el cual puede generar presión y un bajo vigor en el trabajo (Kung & Chan, 2014), además de altos estándares y una alta discrepancia lo que quiere decir que las personas en su trabajo no se sientan bien al realizarlo y puedan presentar dudas sobre cómo hacerlo (Ozbilir, Day & Catano, 2015), lo cual a su vez está relacionado con lo descrito sobre las cogniciones perseverantes (Flaxman et al., 2012).

Finalmente, en cuanto al estrés laboral cabe resaltar que se presentó una relación positiva con el perfeccionismo, como lo señalan Philp, Egan y Kane (2012), además de tener una relación negativa con la satisfacción laboral teniendo concordancia con lo descrito por el estudio de Van Dyne, Cummings y Jehn (1998) en una población de estilistas, y el estudio en empleados de salones de belleza Park y Jung (2016); no tuvo congruencia con la relación positiva encontrada entre estrés y satisfacción en el estudio de Contreras et al. (2013). Los puntajes de estrés fueron mayores en las mujeres y la edad tuvo relación con el estrés, lo cual es contrario a los encontrado por Contreras et al. (2013), ya que en su estudio los hombres presentaron mayores niveles de estrés, y la edad no tuvo relación con el estrés; de igual manera los mismos autores indican que la vinculación por contratos de prestación de servicios esta relacionada con el burnout, aunque todos los participantes tienen un contrato de ese tipo y no se evidencio una tendencia hacia los niveles altos de estrés. Es importante resaltar que los puntajes individuales más altos en el género tanto en hombres y mujeres pueden estar presentando burnout, lo cual tiene relación con el estudio de Correa (2012), y de acuerdo con el autor pueden estar teniendo consecuencias físicas

y consecuencias sociales a nivel del clima familiar; mientras que los que presentan el nivel promedio de estrés pueden sentirse identificados con el trabajo y sentir que existe un buen ambiente laboral (Correa, 2012). Por otro lado, al presentarse bajos niveles de estrés no se presenta la relación con la despersonalización señalada por Rodríguez (2014). En último lugar como consecuencia de que hay niveles individuales altos de estrés y el promedio se encuentra en un punto medio entre alto y bajo, es importante recordar la relación positiva que tiene el estrés con el burnout que señalan Jo, Lim y Choi (2016), al igual que recordar también que los autores señalan que el buen ambiente laboral, la cooperación y el apoyo tienen efectos negativos en el estrés, lo que puede prevenir el incremento del mismo.

Conclusiones

Se concluye con el trabajo de que existen relaciones negativas entre el estrés y la satisfacción y entre el estrés y las estrategias de recuperación, al igual que relaciones positivas entre el perfeccionismo y el estrés. A partir de lo anterior se podría señalar que se deben tener en cuenta estos aspectos con la finalidad de disminuir el estrés laboral en las personas que se desempeñan como peluqueros o técnicos capilares. Poniendo especial énfasis en buscar desarrollar un perfeccionismo positivo, ya que dentro del modelo encontrado es el perfeccionismo la variable que mayor influencia tiene en el estrés laboral. De igual manera que el fomentar que las personas que trabajan en peluquerías desarrollen estrategias de recuperación, podría aumentar su satisfacción laboral al poder recobrar energías y más en un contexto laboral tan demandante como el estudiado; además de reducir el estrés.

Complementando lo anterior, se deben instruir sobre estrategias de recuperación tanto a los hombres como a las mujeres. Ya que de acuerdo con lo encontrado esto disminuiría los niveles de estrés en los hombres y puede tener muchos beneficios potenciales para las mujeres. En

relación con lo anterior es necesario identificar qué estresores hay en el trabajo que se relacionen con la edad, y así disminuirlos o dar ciertas facilidades a los peluqueros o técnicos capilares para prevenir el burnout. Y con relación a lo anterior, pero relacionándolo específicamente con las mujeres ya que tuvieron puntajes significativamente mayores en el estrés, es importante identificar que no haya un problema entre las demandas del hogar y las demandas del trabajo, con la finalidad de buscar mediar en caso de que existen este tipo de problemas, y promover no sólo la disminución del estrés, también generar un balance positivo entre el trabajo y la familia.

De igual manera se resalta que es importante profundizar los efectos que las correlaciones de las variables pueden evidenciar dentro los contextos formales de trabajo en las peluquerías. Lo anterior se da como resultado de poder generar una explicación más detallada tanto de los fenómenos que ocurren, como de sus posibles causas y las posibles maneras de generar planes de acción de contingencia que permitan ayudar a las personas que trabajan en estos tipos de contexto. Lo anterior es importante ya que por la falta de información es necesario un mayor entendimiento de los fenómenos que ocurren en los contextos de las peluquerías, ya que poca información existe al respecto y éste tipo de contexto no parece funcionar como otros contextos laborales.

Limitaciones

Las limitaciones del estudio fueron la cantidad de participantes, ya que es complicado encontrar participantes dispuestos a ser parte del estudio, por la carga laboral constante y el tiempo que se maneja de trabajo en las peluquerías. Siendo recomendable estudiar una muestra más grande y tener en cuenta otros factores sociodemográficos que puedan tener incidencia en los resultados, al igual que otro tipo de condiciones laborales o de contratación. De igual manera la cantidad de personas que hicieron parte del estudio hace que sea necesario tener una mayor

población en estudios futuros para poder generalizar los resultados. También se señala que la forma de medir la variable de desempeño laboral pudo no ser la indicada y por eso no fue posible determinar alguna correlación entre el desempeño y las otras variables del trabajo; siendo posibles motivos la evaluación de un externo, o evaluarlo en términos de una meta trimestral.

Recomendaciones para futuros estudios

Se concluye con el estudio realizado que es importante seguir investigando en peluquerías o salones de belleza con el fin de entender los fenómenos que se dan en este tipo de población. Es importante también señalar que la baja cantidad de estudios llevados a cabo con peluqueros y el hecho de que no haya estudios que tengan en cuenta una o más variables del trabajo en estilistas a nivel Latinoamericano dificulta el contraste de los resultados con la información empírica existente sobre el tema. Por lo anterior es importante promover estudios que contemplen las variables del presente estudio en peluquerías, al igual que identificar la incidencia de otras variables que puedan tener efecto en el estrés laboral o la satisfacción laboral de esta población específica.

De igual manera, sería interesante hacer un estudio con características mixtas que permitan entender más a fondo los resultados específicos, al igual que la relación entre variables y la posibilidad de realizar planes de intervención que busquen identificar y reducir riesgos presentes o potencial para un mayor satisfacción, mayor cantidad de estrategias de recuperación, el seguimiento de un perfeccionismo positivo y la disminución del estrés laboral y en su defecto del burnout que puedan presentar las personas. Asimismo, es importante buscar una herramienta o forma de medir el desempeño laboral en peluqueros y técnicos capilares, que permita evidenciar de manera clara el desempeño para poder estudiar con más claridad los efectos de este en otras variables.

Referencias

- Alcántara, S. & Preciado, M. (2009). Consecuencias políticas neoliberales sobre el trabajo y la salud de académicos universitarios: el burnout como fenómeno emergente. *Psicología y salud*, 19 (2), 197-206.
- Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2015). Establecimientos intervenidos del sector belleza en Bogotá D.C. Recuperado 14 de agosto del 2017, del sitio web:
<http://biblioteca.saludcapital.gov.co/ambiental/index.shtml?s=1&id=194&v=1#>
- Arango, L. (2011). Género, belleza y pretensiones artísticas en el campo de las peluquerías. *Revista latina de sociología*, 1, 1-44.
- Arango, L. (2011). Género, trabajo emocional y corporal en peluquerías y salones de belleza. *La manzana de la discordia*, 6 (1), 9-24.
- Arango, L. & Pineda, J. (2012). Género, trabajo y desigualdades sociales en peluquerías y salones de belleza de Bogotá. *Revista CS*, 10, 93-130.
- Arango, L., Bello, J. & Ramírez, S. (2013). Género, belleza y apariencia: la clientela de peluquerías en Bogotá. *Nómadas*, (38), 185-200.
- Arango, L. (2015). Cuidado, trabajo emocional y mercado: Los servicios estéticos y corporales. *Revista latinoamericana de estudios de familia*, 7, 99-120.

- Arokoski, J., Nevala-Puranen, N., Danner, R., Halonen, M., & Tikkanen, R. (1998). Occupationally oriented medical rehabilitation and hairdressers' work techniques—A one-and-a-half-year follow-up. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 4(1), 43-56.
- Aweto, H., Tella, A. & Johnson, O. (2015). Prevalence of work-related musculoskeletal disorders among hairdressers. *International journal of occupational medicine and environmental health*, 1(28), 545-555.
- Barber, K. (2016). "Men Wanted" Heterosexual Aesthetic Labor in the Masculinization of the Hair Salon. *Gender & society*, 30 (4), 618-642.
- Barlow, A. & Hawdon, J. (2015). Sex, drugs and deception: deviance in the hair salon industry. *Deviant behavior*, 37 (1), 66-80.
- Bradshaw, L., Harris-Roberts, J., Bowen, J., Rahman, S. & Fishwick, D. (2011). Self-reported work-related symptoms in hairdressers. *Occupational medicine*, 61(5), 328-334.
- Binnewies, C., Sonnentag, S. & Mojza, E. (2010). Recovery during the weekend and fluctuations in weekly job performance: a week-level study examining intra-individual relationships. *Journal of occupational and organizational psychology*, 83 (2), 419-441.
- Caraballo, Y., Rodríguez, A., Rivero, A., Rangel, R. & Barrios, M. (2013). Riesgos laborales en trabajadores de barberías y peluquerías de economía informal. Caracas, Venezuela. *Ciencia y Trabajo*, 15 (46), 18-23.
- Castellanos, G. (2011). Los discursos de la globalización, la industria de la belleza y el concepto de mujer y género. *Anuario de hojas de warmi*, 16, 1-30.
- Çelik, M. (2011). A theoretical approach to the job satisfaction. *Polish journal of management studies*, 4, 7-15.
- Campos, M. (2006). Causas y efectos del estrés laboral. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química.
- Congreso de Colombia. (diciembre 26 de 1995). Por medio de la cual se dictan normas para el funcionamiento de los establecimientos comerciales. [Ley 2323 de 1995]. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=316>

- Contreras, F., Espinal, L., Pachón, A. & González J. (2013). Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá. *Diversitas*, 9 (1), 65-80.
- Correa, Z. (2012). El síndrome de burnout en profesores universitarios de los sectores público y privado. *Epidemiología y salud*, 1 (2), 19-24.
- Davis, K., & Newstrom, W. (2007). *El comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional*. México D.F., Mc. Graw- Hill.
- DANE. (2009). Metodología informalidad gran encuesta integrada de hogares-GEIH. Recuperado el 15 de septiembre de 2017, del sitio web:
https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech_informalidad/metodologia_informalidad.pdf
- DANE. (2012). Clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas, revisión 4 adaptada para Colombia. Recuperado el 25 de octubre de 2017, del sitio web:
<http://www.dane.gov.co/index.php/sistema-estadistico-nacional-sen/normas-y-estandares/nomenclaturas-y-clasificaciones/clasificaciones/clasificacion-industrial-internacional-uniforme-de-todas-las-actividades-economicas-ciiu>
- de Jonge, J., Spoor, E., Sonnentag, S., Dormann, C. & van den Tooren. (2012). “Take a break?!” Off-job recovery, job demands, and job resources as predictors of health, active learning, and creativity. *European journal of work and organizational psychology*, 21 (3), 321-348.
- Deschamps, F., Langrand, J., & Lesage, F. X. (2014). Health assessment of self-employed hairdressers in France. *Journal of occupational health*, 56 (2), 157-163.
- Diab, K., Nielsen, J., & Andersson, E. (2014). Swedish Female Hairdressers' Views on Their Work Environment—A Qualitative Study. *Journal of occupational health*, 56 (2), 100-110.
- Díaz, F. & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y 2010. *Psicología del caribe, Universidad del norte* 33 (1), 113-131.
- Dugguh, S. & Ayaga, D. (2014). Job satisfaction theories: Traceability to employee performance in organizations. *Journal of business and management*, 16 (5), 11-18.

- Dunkley, D., Zuroff, D. & Blankstein, K. (2003). Self-Critical Perfectionism and Daily Affect: Dispositional and Situational Influences on Stress and Coping. *Journal of personality and social psychology*, 84 (1), 234-252.
- Enns, M., Cox, B., Sareen, F. & Freeman, P. (2001). Adaptive and maladaptive perfectionism in medical students: a longitudinal investigation. *Medical education*, 35, 1034-1042.
- Eschleman, K., Madsen, J., Alarcon, G. & Barelka, A. (2014). Benefits from creative activity: the positive relationships between creative activity, recovery experiences, and performance-related outcomes. *Journal of occupational and organizational psychology*, 87 (3), 579-598.
- Ferreira, A. (2013). An assessment of occupational health risks in female hairdressers forefront to xenobiotics. *Brazilian Journal of Pharmacy*, 94(3), 190-198.
- Ferreira, A. (2015). Work ability and psychosocial factors among hairdressers workers. *Cienc. Trab*, 17 (52), 83-88.
- Fritz, C. & Sonnentag, S. (2005). Recovery, health, and job performance: effects of weekend experiences. *Journal of occupational health psychology*, 10 (3), 187-199.
- Flaxman, P., Ménard, J., Bond, J. & Kinman, G. (2012). Academics 'experiences of a respite from work: effects of self-critical perfectionism and perseverative cognition on postrespite well-being. *Journal of applied psychology*, 97 (4), 854-865, DOI: 10.1037/a0028055.
- Franco, K., Mancilla, J., Álvarez, g., Vásquez, A., & López, X. (2010). Estructura factorial y consistencia interna de la escala multidimensional de perfeccionismo. *Revista mexicana de psicología*, 27 (2), 143-149.
- García, P., Gatica, M., Cruz, E., Gatica, K., Vargas, R., Hernández, J., Ramos, V & Macías, D. (2016). Factores que detonan el síndrome de burn-out. *Revista iberoamericana de contaduría, economía y administración*. 5 (9), 105-128.
- Gervilla, E. (2002). La tiranía de la belleza, un problema educativo hoy: la estética del cuerpo como valor y como problema. *Teoría de la Educación*, (14), 185-206.
- Gervilla, E. (2014). Desafíos de la belleza corporal. Valoración y crítica educativa. *Revista Lusófona de Educação*, 26(26).

- Gershon, R., Lin, S. & Li, X. (2002). Work stress in aging police officers. *Criminal justice and behavior*, 44 (2), 160-167. DOI: 10.1177/0093854808330015
- Gómez, G. E. (2013). Cuestionario de satisfacción en el trabajo. Documento no publicado, facultad de Psicología, Universidad de La Sabana, Chía, Colombia.
- Gómez, G., Meneses, A. & Palacio, M. (2017). La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de burnout. *Ansiedad y estrés*, 23 (2-3). 71-75.
- González, P. (1996). El vestido y la cosmética en el antiguo Egipto. *Espacio, tiempo y forma*, 9 (2), 31-54. Recuperado de: <http://revistas.uned.es/index.php/ETFII/article/view/4279>
- Guataquí, J., García, A. & Rodríguez, M. (2011). El perfil de la informalidad laboral en Colombia. *Serie documentos de trabajo*, 95 1-32.
- Gupta, N., Etcoff, N. & Jaeger, M. (2015). Beauty in mind: The effects of physical attractiveness on psychological well-being and distress. *Journal of Happiness Studies*, 17 (3), 1313-1325.
- Hagiu, A. & Wright, J. (2015). Multi-sided platforms. *International Journal of industrial organization*. 43, 162-174. Recuperado de: https://dash.harvard.edu/bitstream/handle/1/15786564/hagiu%2Cwright_multi-sided-platforms.pdf?sequence=1
- Hammam, R. A., Ghareeb, N. S., Arafa, M. H., & Atteia, H. H. (2014). Genotoxicity among Hairdressers and the Level of Commitment to Occupational Safety Measures at Beauty Salons, in Zagazig City, Egypt. *Occupational Diseases and Environmental Medicine*, 2, 19-29.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-hill, México D.F.
- Hobfoll, S. (1989). Conservation of resources a new attempt at conceptualizing stress. *American psychological association*, 44 (3), 513-524. Recuperado de: <http://www.personal.kent.edu/~shobfoll/Files/pdfs/AP1989CORnewattempt.pdf>
- Hunter, E. & Connor, R. (2003). Hopelessness and future thinking in parasuicide: The role of perfectionism. *British journal of clinical psychology society*, 42, 355-365.

- Idrovo, S. & Leyva, P. (2014). Éxito y satisfacción laboral y personal: cómo lo perciben mujeres que trabajan en Bogotá (Colombia). *Pensamiento y gestión*, 36, 153-181.
- Jo, E., Lim, S. & Choi, J. (2016). A study of factors affecting job burnout of beauty service employee. *Journal of Korea service management society*, 17 (5) 1-28. Recuperado de: <http://www.dbpia.co.kr/Journal/ArticleDetail/NODE07088729>
- Kivimäki, M., Leino-Arjas, P., Luukkonen, R., Riihimäki, H., vahtera, J. & Kirjonen, J. (2002). Work stress and risk of cardiovascular mortality: prospective cohort study of industrial employees. *BMJ*, 325, 1-5. DOI: 10.1037/e335662004-001
- Kim, D., Kang, M., Choi, S., Park, J., Lee, H. & Kim, E. (2016). Reproductive disorders among cosmetologists and hairdressers: a meta-analysis. *International archives of occupational and environmental health*, 89(5), 739-753. DOI 10.1007/s00420-016-1112-z
- Kreger, L. (2007). Perfectionism: the crucible of giftedness. *Gifted education international*. 23 (3), 233-245.
- Kung, C. & Chan, C. (2014). Differential roles of positive and negative perfectionism in predicting occupational eustress and distress. *Personality and individual differences*, 58, 76-81.
- Lee, J. & Lee, I. (2016). The effects of job environment and job esteem on job satisfaction in skin beauticians. *Journal of the Korea academia-industrial cooperation society*, 17 (4), 573-586. Recuperado de: http://www.koreascience.or.kr/article/ArticleFullRecord.jsp?cn=SHGSCZ_2016_v17n4_573
- Leka, S, Griffiths. A & Cox. T, (2003). *Work organization Stress*. Consultado el 20 de marzo de 2017. Recuperado de: http://www.who.int/occupational_health/publications/en/oehestress.pdf
- Lozano, T. & Montero, R. (2015). Análisis de los riesgos ocupacionales que se originan en peluquerías y lugares de estéticas: proposiciones para su control. *El hombre y la máquina*, 46, 59-71.
- Mahamuda, M. & Nurul, M. (2011). Factors affecting employee job satisfaction of pharmaceutical sector. *Australian journal of business and management research*, 1 (9), 113-123. Recuperado de: http://ajbmr.com/articlepdf/AJBMR_19_23i1n9a13a.pdf

- Meijman, T. & Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. En Drenth, P., Thierry, H. & Wolff, C, *Handbook of work and organizational psychology* (5-86). United Kingdom: Psychology Press.
- Merino, J. (2016) Peluquero, profesión con historia. Diario Córdoba, Consultado el 7 de noviembre de 2017. Recuperado de: http://www.diariocordoba.com/noticias/zoco/peluquero-profesion-historia_1087997.html
- Ministerio de la protección social. (junio 15 de 2010). Por la cual se establecen los requisitos para la apertura y funcionamiento de los establecimientos que ofrecen servicio de estética ornamental tales como, barberías, peluquerías, escuelas de formación de estilistas y manicuristas, salas de belleza y afines y se discan otras disposiciones. [Resolución 2117 de 2010]. Recuperado de: http://biblioteca.saludcapital.gov.co/img_upload/03d591f205ab80e521292987c313699c/resolucion-2117-de-2010.pdf
- Mitchelson, J. (2009). Seeking the perfect balance: perfectionism and work-family conflict. *Journal of occupational and organizational psychology*, 89, 349-367.
- Morales, C. & Ocampo, L. (2011). *Identificación de estilos gerenciales administrativos vigentes y necesidades derivadas de formación en la actividad 9.302 peluquería y otros tratamientos de belleza en el área metropolitana centro-occidente*. Tesis de grado obtenido no publicada. Universidad tecnológica de Pereira, Pereira.
- Mussi, G. & Gouveia, N. (2008). Prevalence of work-related musculoskeletal disorders in Brazilian hairdressers. *Occupational medicine*, 58, 367-369. DOI:10.1093/occmed/kqn047
- NosratZehi, A. & Saravani, M. (2015). Relationship between perfectionism and job satisfaction of teachers the Saravan's secondary schools. *Indian journal of fundamental and applied life sciences*, 5 (2), 1926-1929.
- O'Loughlin, M. (2010). *How healthy are hairdressers? An investigation of health problems of female, Western Australian hairdressers*. Retrieved from <http://ro.ecu.edu.au/theses/142>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.

- Ozbilir, T., Day, A. & Catano, V. (2015). Perfectionism at work: an investigation of adaptive and maladaptive perfectionism in the workplace among Canadian and Turkish employees. *Applied psychology: an international review*, 64 (1), 252-280. DOI: 10.1111/apps.12032
- Park, Y. & Jung, Y. (2016). Development and validation of a measurement scale for the Korea hair beauty employee's job stress (KHEJSS). Recuperado de:
<http://scholar.dkyobobook.co.kr/searchDetail.laf?barcode=4010025025832>
- Parkinson, B. & Totterdell, P. (1999). Classifying affect-regulation strategies. *Cognition and emotion*, 13 (3), 277-303.
- Pedraza, Z. (1999). *En cuerpo y alma: visiones del progreso y de la felicidad*, consultado en: 10 de marzo de 2017. Recuperado de: http://www.bdigital.unal.edu.co/50719/26/9586950131_P4.PDF
- Pineda, J. (2014). Emprendimiento y género: el caso de la industria de la belleza en Bogotá. *Sociedad y economía*, 26 (1), 239-270.
- Presidente de la República de Colombia. (mayo 29 de 2008). Decreto por el cual se reglamenta la ley 232 de 1995. [Decreto 1879 de 2008]. Recuperado de:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/IGUB/Decreto-1879-de-2008.pdf>
- Ramirez, A. & Benitez, J. (2012). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. *Acta Universitaria*, 22 (8), 33-42.
- Remen, T., Acouetey, D., Paris, C. & Zmirou-Navier. (2012). Diet, occupational exposure and early asthma incidence among bakers, pastry makers and hairdressers. *BMC Public Health*, 12 (1), 1-8.
- Rivas, P. (2012). Determinantes de la satisfacción laboral para el sector informal de Cali. Tesis de grado obtenida no publicada. Universidad del Valle, Santiago de Cali.
- Roa, L. (2013). *¿La contratación en peluquerías, una verdadera relación laboral?*. Tesis de grado obtenida no publicada. Universidad ICESI, Santiago de Cali.
- Ruíz, J. (2013). Algunos determinantes de la satisfacción laboral en Colombia. *Economía y Región*, 7 (2), 91-118.

- Rodríguez, C. (2008). *Una mirada al mundo del maquillaje juvenil*. Tesis de grado obtenido no publicada. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá D.C.
- Rodríguez, R. (2014). Síndrome de burnout en guardianes penitenciarios, Bucaramanga, Colombia, 2013. *Revista colombiana de psiquiatría*, 43 (3), 146-153.
- Rodríguez, C. & Sanabria, A. (2012). *La relación entre satisfacción laboral y la intención de irse de la organización: Un estudio de los arrendatarios de salones del grupo vial en la ciudad de Bogotá y en el municipio de Chía*. Tesis de grado obtenido no publicada. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá D.C.
- Páez, I. (2010). La influencia del desempeño social corporativo en la satisfacción laboral de los empleados: una revisión teórica desde una perspectiva multinivel. *Estudios gerenciales*. 26 (116), 63-81.
- Philp, M., Egan, S. & Kane, R. (2012). Perfectionism, over commitment to work, and burnout in employees seeking workplace counselling. *Australian journal of psychology*, 64, 68-74. DOI:10.1111/j.1742-9536.2011.00028.x
- Posso, L. & La Furcia, A. (2016). El fantasma de la puta-peluquera: Género, trabajo y estilistas trans en Cali y San Andrés isla, Colombia. *Sexualidad, salud y sociedad*, 24 (1), 172-214.
- Salinas, D. & Maldonado, C. (2014). *Diseño de un programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo, basado en los factores de riesgos laborales, de las actividades de belleza en el sector informal del barrio San Cristobal Norte*. Tesis de grado obtenido no publicada. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C.
- Sanín, J. & Salanova, M. (2012). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas psychologica*, 13 (1), 95-107. DOI: 10.11144/Javeriana.UPSY13-1.slep
- Sassaroli, S. & Ruggiero, G. (2005). The Role of Stress in the Association between Low Self-Esteem, Perfectionism, and Worry, and Eating Disorders. *Wiley Interscience*, 37 (2), 135-141. DOI: 10.1002/eat.20079
- Schredl, M., Funkhouser, A. & Arn, N. (2009). Work-related dreams as related to job and life satisfaction in hairdressers. *International journal of dream research*, 2 (1), 33-36.
- Servinformación. (25 de abril de 2014). ¿Cuáles son los negocios que más mueven el comercio en Colombia? [Mensaje en blog]. Recuperado de: <http://www.servinformacion.com/blog/?p=60>
- Servinformación. (27 de agosto de 2014). En Bogotá hay una peluquería por cada 885 habitantes. [Mensaje en blog]. Recuperado de: <http://www.servinformacion.com/blog/?p=263>

- Seo, H., Kang, S., Son, G., Kim, N., Park, Y., Song, S., Kim, C., Lee, Y. Kim, J. (2016). Impact of positive psychological capital in hair beauty employees on job satisfaction and turnover intention. Recuperado de:
<http://scholar.dkyobobook.co.kr/searchDetail.laf?barcode=4010025022879#>
- Shimazu, A., Matsudaira, K., de Jonge, J., Tosaka, N., Watanabe, K. & Takahashi, M. (2016). Psychological detachment from work during non-work time: linear or curvilinear relations with mental health and work engagement. *Industrial health*, 54, 282-292.
- Shirom, A. & Melamed, A. (2006). A comparison of the construct validity of two burnout measures in two groups of professionals. *International journal of stress management*, 13 (2), 176-200.
DOI: 10.1037/1072-5245.13.2.176
- Simbrón, H. (2012). La atracción en la elección de pareja. *Revista científica de Ciencias de la Salud*, 5(1), 55-60.
- Singha, P., & Raychaudhuri, S. (2016). Gender difference in job satisfaction and its relation to subjective sense of well-being and level of happiness in medical doctors of west Bengal. *International journal of indian psychology*, Vol. 3 (3), pp. 176-182.
- Skaalvik, E., & Skaalvik, S. (2015). Job Satisfaction, Stress and Coping Strategies in the Teaching Profession-What Do Teachers Say? *International Education Studies*, 8 (3), 181-192.
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2007). The recovery experience questionnaire: development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work. *Journal of occupational health psychology*, 12 (3), 204-221.
- Tomasella, S. (2011). Belleza, higiene e indumentaria en el antiguo Egipto. *Creación y producción en diseño y comunicación*. 39 (7), 111-114. Recuperado de:
http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_libro=365&id_articulo=7868
- Van Dyne, L., Cummings, A. & Jehn, K. (1998). Pink collar artists: Home and work stress effects on routine performance, creativity, and satisfaction. Recuperado el 18 de septiembre de 2017, del sitio web: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.601.7454>

- Venegas, B. (2011). *Dinámica del empleo informal en Colombia: Una aproximación desde cadenas de Markov y funciones de riesgo. Primer trimestre del 2010*. Tesis de grado obtenido no publicada. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá D.C.
- Walzer, A. (2008). *La belleza, De la metafísica al spot*, Consultado en: 9 de marzo de 2017.
Recuperado de: <http://www.octaedro.com/pdf/107009.pdf>
- Welbourne, J., Eggerth, D., Hartley, T., Andrew, M. & Sanchez, F. (2007). Coping strategies in the workplace: relationships with attributional style and job satisfaction. *Journal of vocational behavior*, 70, 312-325,
- Wu, T. & Wei, M. (2008). Perfectionism and Negative Mood: The Mediating Roles of Validation from Others Versus Self. *Journal of counseling psychology*, 55 (2), 276-288.