REPÚBLICA DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL

TEMA:

CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN MAESTRAS DE BELLEZA Y PELUQUERÍA, AMBATO 2024

Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de Magister en Higiene y Salud Ocupacional

AUTOR: Ing. Daniela Esperanza Tenecota Intriago

DIRECTOR: Mgtr. Katty Elizabeth Cabascango Cabascango

ASESOR: Mgtr. Daniela Alexandra Zurita Pinto

IBARRA - ECUADOR

2025

REPÚBLICA DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Acreditada Resolución Nro. 173-SE-33-CACES-2020

FACULTAD DE POSGRADO

Ibarra, 22 de marzo de 2025

Dra.
Lucía Yépez
DECANA FACULTAD DE POSGRADO

ASUNTO: Conformidad con el documento final

Señor(a) Decano(a):

Nos permitimos informar a usted que revisado el Trabajo final de Grado "**Calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout en maestras de belleza y peluquería, Ambato 2024**" del maestrante, **Tenecota Intriago Daniela Esperanza**, de la Maestría de **Higiene y Salud Ocupacional**, certificamos que han sido acogidas y satisfechas todas las observaciones realizadas.

Atentamente,

	Apellidos y Nombres	**Firma**
Director/a	Cabascango Cabascango Katty Elizabeth	KATTY ELIZABETH CABASCANGO CABASCANGO
Asesor/a	Zurita Pinto Daniela Alexandra	DANIELA ALEXANDRA ZURITA PINTO

DEDICATORIA

A:

Mi familia, por la motivación que me brindo durante el año de trabajo en la investigación y en especial a mi padre por el apoyo para lograr el éxito en una nueva etapa de mi profesión.

AGRADECIMIENTO

A la Magister Katty Cabascango, docente de la Universidad Técnica del Norte, quien me brindo su asesoramiento técnico y científico.

Expreso mis sinceros agradecimientos a la organización que represento, a las autoridades de la Universidad Técnica del Norte-UTN - Ecuador, especialmente al Dr. Edmundo Navarrete PhD. por el soporte técnico en la selección del tema de investigación.

A las maestras artesanas de belleza y peluquería, quienes me brindaron su tiempo para este estudio.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1.- IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago entrega del presente Trabajo de Grado a la Universidad Técnica del Norte, para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0503373458		
APELLIDOS Y NOMBRES:	TENECOTA INTRIAGO DANIELA ESPERANZA		
DIRECCIÓN:	PASAJE AYBAR Y LA ISLA		
EMAIL INSTITUCIONAL:	DETENECOTAI@UTN.EDU.EC		
TELÉFONO FIJO:	NA	**TELÉFONO MÓVIL:**	0987678593
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN MAESTRAS DE BELLEZA Y PELUQUERÍA, AMBATO 2024		
AUTORES (ES):	ING. DANIELA ESPERANZA TENECOTA INTRIAGO		
FECHA: DD/MM/AA	20/MARZO/2025		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA DE POSGRADO:	MAESTRÍA EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL		
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	MAGISTER EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL		
DIRECTOR:	MAGISTER KATTY ELIZABETH CABASCANGO CABASCANGO		

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 15 días del mes de mayo del año 2025

EL AUTOR:

Firma_____

Nombre: Daniela Esperanza Tenecota Intriago

Índice de Contenidos

DEDICATORIA I

AGRADECIMIENTO II

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE III

Índice de Contenidos V

Resumen VIII

Abstract IX

Capítulo I 1

1 El Problema de Investigación 1

1.1 Planteamiento del Problema 1

1.2 Antecedentes 6

1.3 Objetivos 11

1.4 Justificación 12

Capítulo II 15

2 Marco Referencial 15

2.1 Marco teórico 15

2.2 Marco Legal 23

Capítulo III 27

3 Marco Metodológico 27

3.1 Descripción del Grupo de Estudio 27

3.2 Enfoque y Tipo de Investigación 28
3.3 Procedimiento de Investigación 29
3.4 Consideraciones Bioéticas 40
3.5 Procesamiento de información 40
Capítulo IV 42
4 Resultados y Discusión 42
Capítulo V 61
5 Conclusiones y Recomendaciones 61
5.1 Conclusiones 61
5.2 Recomendaciones 62
Referencias 63
Apéndice A. Encuestas de calidad de vida laboral 71
Apéndice B. Encuestas de Síndrome de Burnout 75
Apéndice C. Registro fotográfico 79

Índice De Tablas

Tabla 1 *Operacionalización de la variable independiente* 36
Tabla 2 *Percentiles de calificación del test de calidad de vida laboral* 37
Tabla 3 *Operacionalización de la variable dependiente* 38
Tabla 4 *Percentiles de calificación del test de Síndrome de Burnout* 39
Tabla 5 *Características sociodemográficas* 42

Tabla 6 *Percepción sobre calidad de vida laboral- dimensiones satisfacción laboral y control en el trabajo* 44

Tabla 7 *Percepción sobre calidad de vida laboral- dimensión de bienestar general* 46

Tabla 8 *Percepción sobre calidad de vida laboral - dimensiones interfaz casa – trabajo, estrés en el trabajo, condiciones de trabajo y pregunta general* 47

Tabla 9 *Calidad de vida laboral de la población* 50

Tabla 10 *Síndrome de Burnout – dimensión agotamiento* 52

Tabla 11 *Síndrome de Burnout – dimensión cinismo* 54

Tabla 12 *Síndrome de Burnout, dimensión efectividad en el trabajo* 56

Tabla 13 *Presencia de Síndrome de Burnout en la población* 57

Tabla 14 *Resultados cruzados de encuestas de calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout* 58

Tabla 15 *Prueba de Chi – cuadrado de Pearson* 59

Índice De Ilustraciones

Ilustración 1 *Cantón Ambato - División parroquial* 27

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL

CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN MAESTRAS DE BELLEZA Y PELUQUERÍA, AMBATO 2024

Autor: Ing. Daniela Esperanza Tenecota Intriago
Director: Mgtr. Katty Elizabeth Cabascango Cabascango
Año: 2025

Resumen

La calidad de vida laboral, que define la percepción de un individuo sobre su trabajo, y el Síndrome de Burnout, que es una condición psiquiátrica asociada al estrés laboral crónico no gestionado; son ámbitos que requieren ser estudiados, especialmente para oficios que se encuentran en contacto con el público. Con este objetivo en esta investigación, se buscó identificar como la calidad de vida laboral influye en la existencia del Síndrome de Burnout en las maestras de belleza y peluquería en la ciudad de Ambato durante el año 2024. Para ello, se utilizaron los instrumentos Test Work Related Quality of Life Scale y Maslach Burnout Inventory General Survey, para evaluar a 50 participantes en un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal. Los resultados mostraron que la mayoría de la muestra es femenina, adulta joven, con educación secundaria, que el 88% percibe su calidad de vida laboral como satisfactoria, mientras que el 12% la considera medianamente o poco satisfactoria. En cuanto al Síndrome de Burnout, el 70% no lo presenta, frente al 30% que presenta algún grado de afectación. Se determinó además que, en esta muestra, las variables no mantienen una correlación fuerte, pues la significancia asintótica tiene un valor mayor a 0.05, descartando la relación inferencial. Se concluye así que, en esta muestra la calidad de vida laboral es percibida mayormente somo satisfactoria y que aun en los casos en los que se percibe en un rango bajo, esta no influye en la aparición directa del Síndrome de Burnout.

Palabras clave: Calidad de vida laboral, Síndrome de Burnout, WRQoL.

Abstract

The quality of work life, which defines an individual's perception of their work, and Burnout Syndrome, a psychiatric condition associated with chronic, unmanaged work-related stress, are areas that require further study, especially for occupations that involve contact with the public. With this objective in mind, this research sought to identify how quality of work life influences the presence of Burnout Syndrome among beauty and hairdressing workers in the city of Ambato during the year 2024. To this end, the Test Work Related Quality of Life Scale and the Maslach Burnout Inventory General Survey were used to evaluate 50 participants in a quantitative, descriptive, correlational, and cross-sectional study. The results showed that the majority of the sample was female, young adults, with secondary education, and that 88% perceived their quality of work life as satisfactory, while 12% considered it moderately or somewhat satisfactory. Regarding Burnout Syndrome, 70% do not present it, compared to 30% who present some degree of affectation. It was also determined that, in this sample, the variables do not maintain a strong correlation, as asymptotic significance is greater than 0.05, ruling out the inferential relationship. It is concluded that, in this sample, the quality of work life is mostly perceived as satisfactory and that even in cases where it is perceived as low, it does not directly influence the onset of Burnout Syndrome.

Key words: Quality of work life, Burnout Syndrome, WRQoL

Capítulo I

El Problema de Investigación

1.1 Planteamiento del Problema

Los conceptos de calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout comienzan a investigarse en los años sesenta, por el momento de cambio en las relaciones laborales a escala global, dichos estudios se enfocaron inicialmente en las condiciones laborales sin tomar en cuenta la satisfacción personal del trabajador; al considerar que el factor principal para mantener la productividad eran las condiciones de trabajo que la organización pueda proveer y que el trabajador simplemente se ajustaría a las mismas. Un claro ejemplo de lo anterior son las consecuencias del modelo de trabajo y producción en serie de la empresa Ford; la cual como recuenta Tabassum et al. (2011), a inicios del siglo XX aplicaba un modelo de división de tareas y especialización extraordinaria, que aunado al alto control de calidad y eficiencia que debía cumplir con la rigurosa estructura organizacional, resulto en una reducción de productividad, altas tasas de ausentismo, desmotivación, renuncias y abandonos de puesto. Todo esto porque el personal se vio afectado al no ser considerado como parte del todo, sino únicamente como un agente externo que podía ser reemplazado en cualquier momento para lograr las metas organizacionales (Granados, 2011).

Como podemos deducir del párrafo anterior, el excluir el aspecto psicológico y bienestar del trabajador no solo afectó al individuo sino a la organización; por lo que con la profundización en las investigaciones llega un periodo comprendido entre los años ochenta e inicios de los dos miles, en los que se torna la mirada a un espectro más amplio de evaluación, en el que se incluía de forma contundente la percepción del trabajador sobre si el

trabajo que desarrolla satisface sus necesidades tanto físicas como psicológicas (Abdullah y otros, 2021; Ahn & Park, 2020).

En este contexto comienzan a asociarse distintas variables a la calidad de vida laboral, siendo el Síndrome de Burnout un concepto relativamente reciente; por lo que el cómo se relacionan es aún una investigación incipiente en la mayoría de la población laboral. Para poder entender a cada uno es necesario comenzar por sus definiciones; sobre la calidad de vida laboral, esta se establece como el grado en el que un trabajador es capaz de satisfacer sus necesidades mediante su presencia y labor en la organización de la que forma parte (Easton y otros, 2018). Se puede resumir a la calidad de vida laboral como el balance de la relación entre la vida laboral y la vida personal del individuo que presta su fuerza de trabajo.

En tanto que el Síndrome de Burnout es considerado una enfermedad laboral, asociada a condiciones emocionales y psicológicas que pueden afectar a los trabajadores en su entorno. Esta enfermedad comúnmente se manifiesta como ansiedad y estrés ante las actividades que el trabajador realiza, afectando al individuo no solo en el ámbito profesional sino también en el personal (Fajardo y otros, 2021). Este mismo autor recalca que el Burnout provoca en los trabajadores un detrimento en su desempeño general, lo que inevitablemente afecta a los resultados de todas sus actividades.

Lo mencionado en el párrafo anterior es importante; ya que el Síndrome de Burnout tiene el potencial de manifestarse en todas las ramas laborales y a distinto nivel jerárquico, teniendo efectos negativos en la salud física y psicológica de los trabajadores a largo plazo, los cuales deben ser considerados para la gestión organizacional; especialmente por áreas gerenciales y de talento humano, quienes son los responsables y direccionados a obtener la

mayor productividad de su personal, propiciando condiciones que permitan tanto el desarrollo del individuo como de la organización (Mazlan y otros, 2018).

Como ejemplifica Butt et al. (2019), un componente esencial de la productividad organizacional es el recurso humano, que en nuestra época es el más preparado y competitivo de la historia para ventaja de las corporaciones. Sin embargo; como establece este mismo autor, el recurso puede verse afectado por el clima organizacional y los problemas psicológicos que este pueda causar a mediano y largo plazo. Por este motivo es necesario que la gestión organizacional enfoque esfuerzos en mantener una calidad de vida laboral adecuada para prevenir una influencia negativa en los trabajadores, especialmente aquellos que se dediquen a tareas de servicio de frente al público, en donde la satisfacción con la calidad de vida laboral es más importante, debido a que la misma incidirá directamente en la satisfacción percibida por el cliente asegurando la sostenibilidad del negocio. Cabe mencionar en este punto lo establecido por Torres (2021), sobre que el Síndrome de Burnout es uno de los que se presenta con mayor frecuencia en personal que se encuentra posiciones de atención directa al público o clientes, por carga laboral, tensiones emocionales y horarios de trabajo.

Sin embargo; aunque el estudio del vínculo entre estas variables plantea una base sustancial de conocimiento, como señala la Eurofound (2018), únicamente un reducido número de países han desarrollado estudios que se enfoquen en determinar la calidad de vida laboral y la existencia de Síndrome de Burnout, y más aún dichas investigaciones se han orientado primordialmente hacia sectores profesionales específicos, reduciendo el alcance de los estudios e información disponible para ampliar el conocimiento actual sobre esta temática. Este mismo estudio determina que la recopilación de datos de otros sectores se ha

visto limitada a la aplicación de encuestas enfocadas en condiciones de vida general, que en el mejor de los casos incluyen solo una pregunta sobre el riesgo de sufrir burnout o lo ignoran por completo. Dejando el trabajo de indagar sobre la existencia de este síndrome a los estudios ocupacionales conducidos en organizaciones específicas, sin que necesariamente estos lleguen a conformar estadísticas de relevancia para sus respectivos países.

En este sentido, es importante ampliar la investigación de este tipo de enfermedades que afectan a la salud mental de la población trabajadora general, en el caso del presente estudio de la rama artesanal de la belleza; ya que como establece la Organización Panamericana de la Salud (2020) las enfermedades mentales son una epidemia silenciosa que, entre otros factores, se asocian directamente con las condiciones de trabajo estresantes. Por lo que se vuelve imperativo incluir la promoción de salud mental en todos los ámbitos ocupacionales, para implementar esfuerzos significativos en la protección del bienestar mental y no únicamente en el tratamiento de los trastornos mentales que puedan derivarse de una vida laboral inadecuada.

En este punto es necesario recalcar que al conocer que la calidad de vida laboral de los trabajadores afecta su desempeño, la necesidad de investigar las consecuencias es inminente; pues estas no son simplemente afecciones para el individuo, sino que en la suma afectan a su núcleo familiar, a las relaciones interpersonales extendidas y en conjunto a toda la estructura social que se forma alrededor de quien las padece. Pues como establece Fotiadis et al. (2019), a los individuos se les pide que afronten distintos roles, por lo que mantener un balance entre su vida personal y laboral que satisfaga todas sus necesidades, es de suma importancia para que puedan superar los retos que su existencia les presenta.

Formulación Del Problema

¿Cuál es la calidad de vida y Síndrome de Burnout de las maestras de belleza y peluquería en la ciudad de Ambato durante el año 2024?

Preguntas Directrices

- ¿Cómo perciben la calidad de vida laboral las maestras de belleza y peluquería en la ciudad de Ambato durante el año 2024?
- ¿Cuál es nivel de Burnout en las maestras de belleza y peluquería en la ciudad de Ambato durante el año 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de vida laboral y el Síndrome de Burnout en maestras de belleza y peluquería en la ciudad de Ambato durante el año 2024?

Hipótesis De Investigación

Hi Hipótesis De Investigación

La calidad de vida laboral de las maestras de belleza y peluquería aumenta la posibilidad de existencia de Síndrome de Burnout.

Ha Hipótesis Alterna

La calidad de vida laboral de las maestras de belleza y peluquería disminuye la posibilidad de existencia de Síndrome de Burnout.

H0 Hipótesis Nula

No existe relación entre la calidad de vida laboral de las maestras de belleza y peluquería y el Síndrome de Burnout.

1.2 Antecedentes

Para dar una idea más clara sobre las variables y la problemática asociada, se muestran en este apartado los antecedentes de las investigaciones realizadas tanto en el contexto internacional como nacional.

En el ámbito internacional; estas se han realizado de forma principal en Estados Unidos y Europa, en donde la calidad de vida laboral y sus efectos, como el Síndrome de Burnout, se han convertido en un tema relevante para el análisis del sistema organizacional del capital humano. En Estados Unidos las investigaciones se han centrado en personal de salud, pero como indica Lubbadeh (2020) el síndrome no se centra en un grupo humano, sino que se esparce en todo el espectro laboral por lo que es necesario extender de igual forma la investigación que hasta el momento se encuentra limitada.

En los países europeos la situación es similar; aquellos en los que se han aplicado cuestionarios enfocados a determinar la existencia de Síndrome de Burnout muy pocos reconocen al mismo como una enfermedad de origen laboral; como establece Lavstokova et al. (2018), de veintitrés países en los que se buscó determinar los efectos del estrés laboral, únicamente nueve reconocen al Síndrome de Burnout como una enfermedad ocupacional y de estos únicamente cinco ofrecen algún tipo de compensación social, tras la reciente aprobación de legislación laboral que apoya el reconocimiento de los riesgos psicosociales como un factor determinante para la salud del trabajador.

En cuanto a Latinoamérica el contexto es un tanto diferente a los países en donde se inició el estudio de calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout; debido a las condiciones laborales que la región experimenta, entre las que destacan algunas carencias como la falta

de empleo digno, prestaciones de ley o adicionales, menor desarrollo e implementación tecnológica para la ejecución de actividades y alta demanda de productividad sin compensación salarial adecuada (Reygadas, 2011). Estas diferencias, sumadas a que históricamente se ha ignorado los problemas laborales sin una lucha social de por medio, hacen que los trabajadores en América Latina se vean más expuestos a sufrir consecuencias negativas derivadas de su trabajo, sin que esto necesariamente tenga como consecuencia una ruta de busque el bienestar del trabajador.

Por estos motivos el estudio de las variables de calidad de vida y Síndrome de Burnout es limitado; como señala Bocanegra & Leyton (2020), en Latinoamérica las poblaciones de estudio más utilizadas para investigar la existencia del síndrome son los trabajadores de la salud en general, auxiliares de enfermería, psicólogos, psiquiatras, fisioterapeutas, fonoaudiólogos y odontólogos. En estas poblaciones las investigaciones realizadas determinan que en todas las dimensiones que evalúan el Síndrome de Burnout los trabajadores presentan niveles medios o altos de afectación. Específicamente en Chile la investigación realizada establece que calidad de vida laboral y la existencia de Síndrome de Burnout está influenciadas por condiciones laborales como falta de materiales de trabajo, sobrecarga en la demanda laboral y la limitación de recursos con los cuales llevar adelante sus actividades.

En este mismo sentido se han realizado investigaciones no solo en profesionales de la salud sino también en estudiantes de esta área, una muestra de esto es el estudio llevado adelante por Serrano et al. (2020); en el que utilizó el cuestionario de Maslach para estudiantes, que cabe mencionar es el test más utilizado en distintas áreas al ser que cuenta con mayores versiones y adaptaciones, obteniendo resultados que evidencian una gran

prevalencia de agotamiento y percepción de ineficacia laboral que aumenta proporcionalmente con el avance del nivel de estudio en el que se encuentra el estudiante.

De igual manera se han realizado estudios que analizan únicamente la calidad de vida laboral en Latinoamérica, los cuales de forma similar al Síndrome de Burnout se han enfocado en personal del área salud al ser una de las profesiones más expuestas a estos riesgos. Como indica Caicedo (2019) los diversos estudios realizados Colombia, Perú, México y Chile ha identificado una baja calidad de vida laboral en el personal; la que tiene como consecuencia la presencia de falta de compromiso con las labores, agotamiento e insatisfacción en los trabajadores. Adicional a lo anterior, este autor también señala que en gran parte el mejorar esta calidad de vida laboral depende de mejorar las condiciones en las que se desarrollan las actividades del personal, lo que finalmente no solo asegurará el bienestar del personal sino también la calidad del servicio que prestan.

Es importante mencionar que en este mismo contexto, en una menor proporción se han realizado investigaciones de Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral a abogados, asistentes sociales, trabajadores sociales, auxiliares de las unidades criminalística, policías, personal docente, cuidadores domésticos de enfermos de VIH, personal de atención telefónica al cliente, administradores, personal bancario y estudiantes del área de salud en los que se han obtenido resultados similares (Malagón y otros, 2021). Como puede deducirse de lo anterior, si bien se han realizado investigaciones en el contexto latinoamericano, estás no abarcan a todas las ramas profesionales expuestas a atención directa al público, especialmente aquellas de carácter artesanal como es la profesión de belleza y peluquería.

En cuanto a Ecuador, al igual que en los países y zonas descritas en los párrafos anteriores, las investigaciones se centraron especialmente en personal de salud. Con la

mayoría de estudios realizados en la época pandemia y post pandemia Covid 19, en la que dicho personal se enfrentó a la mayor carga laboral y riesgo; así como también a inestabilidad laboral propiciada por las condiciones económicas tanto de entidades privadas como estatales. Un ejemplo de esto es el estudio realizado por Torres et al. (2021), en el que establece que la saturación de los sistemas de salud, ha sido una de las causas para el deterioro de la salud física y mental del personal sanitario, al verse expuestos a una carga laboral que sobrepasaba las capacidades normales del sistema, así como también la exposición a enfermedades sin protección adecuada por la ingente falta de recursos y los riesgos que la misma genera.

Este mismo estudio establece además una teoría interesante, sobre como los profesionales más jóvenes son los más expuestos a sufrir de Síndrome de Burnout al no contar con las herramientas necesarias, tanto físicas como psicológicas, para enfrentar el desarrollo de sus labores en condiciones adversas (Torres y otros, 2021). Esta afirmación presenta además una oportunidad adicional de análisis; ya que el determinar cómo los trabajadores de distintos grupos etarios reaccionan ante la calidad de vida laboral puede permitir establecer medidas específicas de acción para mitigar las consecuencias de una calidad negativa.

Para el contexto ecuatoriano también se han realizado investigaciones en poblaciones de profesores y estudiantes, Manzano (2020) utilizó el MBI establecido para profesores con el fin de determinar la existencia de Síndrome de Burnout en profesores de la Unidad Educativa Santo Domingo de Guzmán. Los resultados de dicha investigación reflejaron que 73% de los participantes presentaban Síndrome de Burnout en nivel bajo, el 17% en nivel medio y el 10% en nivel alto. Esta misma autora concluye en su estudio que, si bien el mayor

porcentaje de la población solo presenta un nivel bajo de Síndrome de Burnout, es importante atender estos signos de agotamiento para prevenir el riesgo de la consolidación del síndrome.

Para la población estudiantil una muestra de las investigaciones realizadas es el estudio de Rosales et al. (2020), efectuado en una muestra de la Universidad Técnica de Ambato; utilizando el cuestionario MBI para estudiantes se analizó la ocurrencia del síndrome. Obteniendo como resultados generales que el 28% de los estudiantes encuestados presentan niveles altos y moderados de agotamiento emocional y el 19% niveles altos de cinismo, la cual constituye la dimensión de mayor afectación para el método de evaluación.

Otro de los estudios realizados en Ecuador corresponde al llevado a cabo por Román & Muñoz (2020) en una población de Pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil, dicho estudio se basó en la encuesta general MBI para determinar la existencia del síndrome en los encuestados. En esta investigación se concluyó que la mayoría de los empleados sufrían algún tipo de síntoma del síndrome y que las posibles causas generalizadas se asociaban especialmente a la falta de motivación por parte de las organizaciones hacia los trabajadores y por falta de dedicación de los empleados hacia sus tareas. En cuanto a problemas específicos que promueven la presencia del síndrome también encontraron el clima laboral, falta de interés por parte de los directivos y a que no se evalúa de forma oportuna a los trabajadores sobre su percepción en el puesto laboral actual.

Además de lo anterior se identificó una investigación realizada en una muestra de conductores de transporte pesado en la ciudad de Salcedo, en el que se buscó identificar la relación de la salud mental como rol mediador entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout. Dicho estudio utilizo como instrumentos el MBI y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, mediante estos instrumentos se aplicó las encuestas a los

transportistas identificados para conformar la muestra, obteniendo como resultados que la percepción de salud mental de los participantes es deficiente de manera moderada y gran parte de los encuestados presentan durante el estudio síntomas de depresión (Gavilanes & Moreta, 2020).

En este mismo estudio Gavilanes & Moreta (2020) definieron que existe una relación directa entre las variables de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, las mimas se relacionan de forma negativa al evidenciarse que la baja Satisfacción Laboral tiene un efecto negativo sobre las dimensiones de despersonalización y agotamiento emocional, lo que consecuentemente provoca en los trabajadores indiferencia o cinismo ante sus labores, conformando así la definición de Síndrome de Burnout.

Finalmente es importante aclarar que, en Ecuador al igual que en el resto el mundo; la mayoría de los estudios de Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral se han realizado en poblaciones de personal de la salud. Por lo que para el contexto nacional no se han identificado investigaciones que se hayan dirigido hacia la población de artesanos y mucho menos hacia la rama artesanal de belleza y peluquería, siendo esta un área poco estudiada.

1.3 Objetivos

Objetivo General

Identificar como la calidad de vida laboral influye en la existencia del Síndrome de Burnout en las maestras de belleza y peluquería en la ciudad de Ambato durante el año 2024.

Objetivos Específicos

- Establecer la percepción de la calidad de vida laboral por parte de las maestras de belleza y peluquería en la ciudad de Ambato durante el año 2024.
- Analizar el nivel de Burnout existente en las maestras de belleza y peluquería en la ciudad de Ambato durante el año 2024.
- Determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el Síndrome de Burnout existente en la población de estudio.

1.4 Justificación

Este estudio es importante ya que; la falta de estudios que aborden la calidad de vida laboral y el Síndrome de Burnout en la población de maestras de belleza y peluquería constituye un desafío para asegurar el bienestar de este sector laboral, así como también para asegurar la calidad del servicio ofertado. Aun cuando estas trabajadoras enfrentan un entorno laboral que se caracteriza por grandes demandas físicas y emocionales, así como interacciones permanentes con clientes, existe una preocupante falta de estudios que analicen sus experiencias y condiciones laborales. Investigar esta problemática es un gran aporte para desarrollar las estrategias necesarias que promuevan un ambiente laboral saludable y sostenible en el ámbito de la belleza y peluquería.

En este contexto, se justifica la realización al ser un campo incipiente de estudio para este grupo laboral en particular, por lo que será un primer paso para desarrollar conocimiento sobre como la calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout se presentan en esta población; ya que este es uno de los grupos menos estudiados en relación a estas variables, pero que

enfrenta uno de los trabajos con atención directa al público con mayores expectativas por tratarse del manejo de imagen de las personas que asisten a sus centros de trabajo.

En este sentido la calidad de vida laboral, cobra una gran relevancia social para los trabajadores y organizaciones; pues como se ha demostrado en distintos estudios, trabajadores que sienten satisfacción en su vida laboral logran mantener mejores índices de rendimiento laboral, lo que en esta profesión se traduce en mejor atención al cliente, satisfacción con los resultados inmediatos y una mayor productividad para la maestra de belleza y peluquería, pues un cliente satisfecho volverá a solicitar el servicio contribuyendo a la sostenibilidad del negocio.

Adicional a lo anterior, ya que las maestras de belleza y peluquería son en su mayoría trabajadoras independientes, no cuentan con un seguimiento formal de riesgos psicosociales por parte de servicios salud como si lo hacen los trabajadores en relación de dependencia; por este motivo es necesario indagar sobre estos aspectos a fin de que estas trabajadoras puedan conocer de su existencia, como les afecta y cuáles son las posibles acciones a tomar para enfrentar este riesgo. Beneficiándose así directamente del conocimiento generado y provocando además un beneficio indirecto hacia sus clientes, que recibirán un servicio de calidad, en un ambiente laboral positivo que promueva la comunicación efectiva de las expectativas del cliente en relación a las capacidades de la maestra de belleza y peluquería.

Por lo expuesto, la presente investigación se erige como un potencial campo de estudio de aporte social y conocimiento nuevo; pues al determinar la relación entre las variables se podrán desarrollar, a futuro, planes que permitan gestionar y reducir el riesgo al que este grupo de trabajadores independientes están expuestos.

Conforme a lo detallado en los puntos que anteceden, es importante señalar que la presente investigación contó con el recurso humano, tecnológico y económico suficiente para desarrollarse conforme los objetivos propuestos. Se realizó la investigación en el área de estudio sin ningún problema de movilización que impidiera la recolección de información.

Sobre el recurso tecnológico, el análisis de datos se realizó en software de licencia libre por lo que no se requirió la adquisición de licencias para uso, promoviendo la accesibilidad a herramientas de desarrollo científico de la comunidad global. Asimismo, se contó con la aprobación y participación activa de la población en estudio; además de la aprobación y dirección la Facultad de Posgrado de la Universidad Técnica del Norte en función de los objetivos de la investigación y el uso que se daría a la información proporcionada.

Capítulo II

Marco Referencial

2.1 Marco teórico

Calidad De Vida Laboral

La calidad de vida laboral se acuña como un término para definir la percepción del individuo respecto a su trabajo, uno de los primeros registros que se tiene sobre su uso se ubica en el año de 1960, en el que inicia el estudio de cómo el ambiente de trabajo afecta el desempeño de los trabajadores y como este puede ser un factor para incrementar la productividad, generando interés no solo entre los trabajadores sino también entre las altas direcciones de las organizaciones que vieron en la misma una posibilidad de generar mayores índices de ingresos (Easton & Van Laar, 2018).

A partir de lo anterior se han propuesto varias definiciones que se han ido modificando con el paso del tiempo, especialmente en cuanto a las dimensiones que influyen sobre la calidad de la misma. Como recoge el análisis de Easton & Van Laar (2018), las primeras definiciones formuladas en la década de los 70´s, establecen como dimensiones inherentes a la calidad de vida laboral la motivación laboral, participación en decisiones laborales, estructura organizacional de órdenes superiores, características intrínsecas de las laborales a desarrollar, satisfacción laboral, satisfacción con la vida en general y el nivel de ansiedad desde una percepción de autoevaluación del trabajador.

Estas dimensiones, identificadas en la década de 1970, han ido evolucionando con el tiempo llegando en la actualidad a definirse como soporte institucional, seguridad en el trabajo, integración en el puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a

través del trabajo, desarrollo personal el trabajador y administración del tiempo libre (Bustamante y otros, 2020). Cabe notar en este punto que, si bien estas son las dimensiones en general, cada instrumento de evaluación las identifica con nombres similares y a discreción del autor del método. Así mismo se puede agrupar una o más de las dimensiones para fines de aplicación, considerando que siempre la calidad de vida laboral será vista como el conjunto de dimensiones, además de la satisfacción que el individuo siente con respecto a las mismas; tanto en el presente como en su proyección a futuro.

Como se deduce de lo anterior el concepto de calidad de vida laboral no es algo reciente, este se ha venido conformando a través del tiempo no solo impulsado por la necesidad de las empresas de aumentar su productividad; sino también por los movimientos de trabajadores que buscaban mejoras en su entorno laboral y que propiciaron a redefinir el concepto de trabajador que paso de ser una mera pieza en el proceso de producción, a ser entendido como el humano con fortalezas y necesidades que inevitablemente influirán en su desempeño laboral (Pinela & Donawa, 2019).

Este desempeño laboral se ve estrechamente ligado a la calidad de vida del trabajador pues como señala Stefanini et al. (2019), el principal medio por el que un individuo puede ganarse la vida es el trabajo propio, pero para que este se desarrolle en condiciones óptimas debe ofrecer retribución tanto económica como física, psicológica y social para que el trabajador pueda sentir satisfacción. Cabe recalcar que todas estas dimensiones están relacionadas y que, si bien pueden existir de forma independiente, es únicamente en su conjunto que alcanzarán un verdadero equilibrio positivo.

Como mencionan Leitao y otros (2019), la calidad de vida laboral y sus elementos subjetivos impactan de forma palpable en la conformación y fortalecimiento de las

capacidades productivas del trabajador. El estar integrados en un buen ambiente laboral en el que sienten que su contribución es importante y apreciada tendrá además efectos conductuales que, si bien aún no han sido estudiados a profundidad por su inherente subjetividad, si se pueden apreciar mediante instrumentos de encuesta estructurada para determinar la impresión o percepción que el trabajador tiene con respecto de los distintos componentes de la calidad de vida laboral.

Estos mismos autores buscan una relación entre el desempeño organizacional y la calidad de vida laboral, partiendo de la premisa que a mejor calidad de vida laboral existirá un mejor desempeño tanto organizacional como personal. Sin embargo; reconocen que aunque la calidad de vida laboral es un factor modulador de un amplio abanico de elementos en la vida de los trabajadores, no es el único relevante, al estar estrechamente asociado con la capacidad de adaptabilidad y los componentes subjetivos de la conducta de un individuo frente a sus condiciones de vida (Leitao y otros, 2019).

En este sentido, como mencionan Leitao y otros en su investigación de (2021) los efectos de calidad de vida laboral dependerán también de la percepción del trabajador con respecto a su contribución al espacio de trabajo. Este punto es importante ya que si bien la productividad es un elemento medible de forma objetiva la percepción de cada trabajador hacia a este es subjetiva. Por este motivo la relación de la calidad de vida laboral con el Síndrome de Burnout y sus efectos, serán influenciados tanto por las condiciones laborales a las que están expuestos los trabajadores como por las condiciones personales particulares de cada persona, otorgándole así una característica dinámica entre las metas de productividad de la organización y las metas personales de los trabajadores que laboran para alcanzarlas.

Síndrome De Burnout

El Síndrome de Burnout como concepto es introducido en 1974 por el psicólogo estadounidense Freudenberger, que lo acuña tras profundizar en el concepto de acedia el cual se conocía solo como un estado de desgano y cansancio mental en el trabajador. Este concepto se manejaba como una condición propia del trabajador en la que la organización a la que presta su labor no tiene nada que ver. Sin embargo, con este primer acercamiento de Freudenberger, en el año de 1976 Maslach se adentra en el estudio identificando las dimensiones del síndrome y posteriormente en 1981 clasificándolo como una condición psiquiátrica asociada al estrés crónico en el trabajo no gestionado y que si bien genera efectos negativos en la salud no se puede clasificar como una enfermedad directa (Bayes y otros, 2021).

A partir de estos estudios que se han extendida hasta actualidad, el Síndrome de Burnout o de agotamiento del trabajador ha ido captando interés, conceptualizándose por varias organizaciones a nivel internacional; por ejemplo, la Clínica Mayo (2024) lo define como un tipo de estrés asociado al trabajo que se manifiesta de forma general con cansancio físico y emocional. Este cansancio se suma a también una sensación prolongada de insatisfacción y pérdida de identidad personal que puede desencadenar enfermedades psiquiátricas que afecten al individuo traspasando los límites entre la vida laboral y la personal.

La anterior es una de las definiciones derivadas de aquellas que fueron formuladas en la década de 1970 y 1980, por la investigadora Cristina Maslach, quien continuando sus investigaciones actualmente define al Burnout como una forma inadecuada de enfrentar el estrés crónico, manifestándose como agotamiento emocional, despersonalización o cinismo

y disminución del desempeño laboral. Este síndrome se ha convertido en algo relativamente común en el ámbito laboral, con la particularidad que este se ve directamente influenciado por el ambiente en el que el trabajador se desarrolla y las características propias de cada individuo (Maslach y otros, 2001).

Una interesante aproximación sobre como el Síndrome de Burnout afecta de manera diferente a los individuos se da por dos ramas de la psicología, que la diferencian en función de su origen. En primer lugar, la rama de psicología clínica establece una relación entre factores tanto biológicos como psicológicos que promueven la aparición del síndrome, en este caso las condiciones que generan estrés no se diferencian entre laborales o personales sino simplemente se establecen como los procesos biológicos que reaccionan al estrés inducido por los estímulos hacia el individuo que afectan su salud y conducta (Van Dam, 2021).

En cuanto a la segunda rama se analiza únicamente desde el punto de vista de psicología laboral, para esta el Síndrome de Burnout tiene una raíz definitiva en el trabajo que termina por extenderse hacia otras áreas de la vida del individuo. El principal factor para que aparezca es psicosocial y no se relaciona directamente con procesos biológicos particulares que puedan marcar una clara ruta de desarrollo del síndrome como si sucede con otras enfermedades; por lo que no lo consideran una enfermedad directa (Van Dam, 2021).

Si bien ambos acercamientos guardan diferencias entre como consideran al Síndrome de Burnout, ambas parecen confirmar la teoría de Maslach sobre que las consecuencias serán diferentes para cada individuo, al iniciar este como un estado de cansancio mental y físico con ramificaciones que derivan en enfermedades, las mismas pueden pasar por un amplio espectro de afectaciones desde leves a graves. Algunos de estos son envejecimiento

acelerado, obesidad, enfermedades crónicas como la diabetes y otras condiciones cardiovasculares, hasta llegar a la muerte por elevados niveles de estrés con afectación sistémica o como causante de eventos precursores de accidentes (Bayes y otros, 2021).

Cabe en este punto recalcar que, como se ha mencionado en los párrafos anteriores, las investigaciones de calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout se han centrado principalmente en el sector salud, especialmente médicos y enfermeras. Al considerar que estos profesionales son los más expuestos a estrés laboral por el ámbito de servicio en el que se desarrollan; sin embargo, estas investigaciones pueden trasladarse a otras ramas profesionales en las que también existe un alto grado de exigencia y expectativas laborales, como lo es la rama de la belleza.

Como establecen Ahn & Park (2020), en su estudio correlacional sobre estrés y depresión entre peluqueros coreanos, el nivel de estrés al que se encuentran expuestos es en promedio más alto que el nivel de estrés de personas en otras profesiones asociadas con el servicio directo al público; esto debido a que en su labor diario deben cumplir con las demandas individuales de sus clientes. Además de lo anterior la carga laboral y el tiempo que deben dedicar a cada persona aumentan la carga de responsabilidad que el peluquero dedica a su trabajo; todo esto actuando como un factor que incide en la manifestación del estrés laboral y enfermedades asociadas al mismo, como es la depresión sin limitarse solo a este efecto.

En este sentido, se hace necesario el estudio de la relación entre calidad de vida laboral y la existencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de distintas ramas. En este caso la investigación se centrará en maestras de belleza y peluquería en la ciudad de Ambato durante el año 2024, quienes son un gremio que trabaja tanto de forma autónoma

como en relación de dependencia y se enfrentan a un ambiente laboral diverso al ser una profesión de servicio primariamente de atención al público.

Maestras de belleza y peluquería

Conforme al Bureau de Estadísticas del Trabajo de Estados Unidos (2024), las maestras de belleza y peluquería se componen por barberos, estilistas de cabello y cosmetólogos, quienes desarrollan actividades de corte de cabello, peinado y estilo; además de otros servicios que contribuyen al arreglo y mantenimiento de la estética personal. Este grupo de trabajadores realizan sus labores de forma principal en barberías y salones, con horarios de trabajo de jornada completa, aunque también es común que sus horarios varíen extendiéndose a noches y fines de semana en función de la demanda y época del año. De acuerdo a esta misma organización, este campo ocupacional se desarrolla de forma más rápida que cualquier otro, con un crecimiento proyectado de 7% desde 2023 a 2033.

De manera similar la Clasificación Nacional Ocupacional del Gobierno de Canadá (2023) define a los peluqueros y profesiones de belleza como, estilistas y barberos que cortan y estilizan el cabello, además de realizar servicios asociados al arreglo personal. Desarrollando actividades dentro de establecimientos de atención directa a público general como salones y barberías, pero no se limitan a esto encontrando también espacios de trabajo en escuelas vocacionales, establecimientos de salud y cuidado de pacientes, teatros y empresas de artes audiovisuales como televisoras y productoras de cine.

Es importante mencionar que en Ecuador no existe una definición oficial para esta ocupación; pero mediante anteproyecto de reglamento no publicado en registro oficial se define a los establecimientos de peluquería como aquellos en donde se “realizan actividades

cosméticas y estéticas en el cabello, cuero cabelludo, vello facial, con utilización exclusiva de productos cosméticos" (Ministerio de Salud Pública, 2013). Además de los salones de belleza como "establecimientos destinados a prestar servicios no invasivos, relacionados con peluquería, depilación con cera y/o productos cosméticos, manicure, pedicura, maquillaje" (Ministerio de Salud Pública, 2013).

Como podemos ver las definiciones emitidas por entidades gubernamentales sobre esta ocupación son similares, y en Ecuador se incluye la mención al uso exclusivo de productos cosméticos. En este mismo sentido el concepto de la International Standard Classification of Occupations (ISCO) (2021) define a los peluqueros como personas que ofertan servicios de belleza que incluyen pero no se limitan a cortes de cabello, coloración, decoloración, permanentes para rizado y tratamientos de estilizado de cabello. Agrega además que para la aplicación y desarrollo de estos servicios el peluquero o estilista cuenta con la opinión de sus clientes en cuanto a preferencias, para poder personalizar sus actividades y ajustarlas a las necesidades del cliente.

Sobre este último punto es importante además aclarar que la ISCO establece un listado de habilidades escenciales para que el peluquero o estilista pueda ejecutar sus actividades, destacando habilidades sociales y de comunicación (International Standard Classification of Occupations, 2021), para poder atender al cliente y entender lo que este espera del peluquero para satisfacer sus expectativas estéticas. Como puede deducirse de lo anterior es imperativo que las personas que ejercen esta ocupación se encuentren en un estado mental saludable; ya que el mismo afecta habilidades que son necesarias para mantener la calidad de su trabajo.

2.2 Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador al ser la norma magna establece derechos y obligaciones, como se observa en los siguientes artículos.

El artículo 33 establece que "El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado" (Constitución de la República del Ecuador (CRE), 2008, pág. 19).

El artículo 325 determina el derecho al trabajo en las siguientes bases, "El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores" (Constitución de la República del Ecuador (CRE), 2008, pág. 162).

Además, en el artículo 326 literal 5 se dispone, "Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar" (Constitución de la República del Ecuador (CRE), 2008, pág. 162). Todo esto dirigido a crear condiciones laborales dignas para todos los ciudadanos sin discriminación alguna.

Ley Orgánica de Salud

Este cuerpo normativo establece de forma general sobre la salud de los trabajadores en su artículo 117, "La autoridad sanitaria nacional, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Empleo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, establecerá las normas de

salud y seguridad en el trabajo para proteger la salud de los trabajadores" (Ley Orgánica de Salud, 2006, pág. 17) .

De igual forma en su artículo 118 "Los empleadores protegerán la salud de sus trabajadores, dotándoles de información suficiente, equipos de protección, vestimenta apropiada, ambientes seguros de trabajo, a fin de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos, accidentes y aparición de enfermedades laborales" (Ley Orgánica de Salud, 2006, pág. 18).

Ley Orgánica de Salud Mental

Esta ley orgánica publicada en 2024 establece en su artículo 29:

> Prevención en salud mental.- La prevención integral en salud mental es el conjunto de políticas y acciones prioritarias y permanentes a ser ejecutadas por el Estado, las entidades públicas, de la seguridad social, privadas y por las familias o personas involucradas, encaminado a intervenir con participación intersectorial sobre las diferentes situaciones de riesgo para la salud mental, bajo un enfoque de derechos humanos, priorizando el desarrollo de las capacidades y potencialidades del ser humano, su familia y su entorno, el mejoramiento de la calidad de vida, el tejido de lazos afectivos y soportes sociales, en el marco del buen vivir.
>
> Para precaver el desarrollo de problemas o trastornos mentales, será obligación primordial del Estado dictar políticas y ejecutar acciones inmediatas encaminadas a la reducción de los riesgos psicosociales, el consumo problemático de drogas, violencia, violencia de género, el suicidio e intento suicida, entre otros factores que puedan incidir de manera negativa en la salud mental de las personas,

> incluyendo el de otras enfermedades que puedan incidir o devenir en problemas de salud mental. (Ley Orgánica de Salud Mental, 2024, pág. 10)

Código del Trabajo

Así mismo en el Código del Trabajo (2005), en su artículo 38 establece:

> Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (Código del Trabajo, 2005, pág. 19)

Plan Nacional de Desarrollo Para el Nuevo Ecuador 2024-2025

Aunado a lo anterior tenemos también el Plan Nacional de Desarrollo Para el Nuevo Ecuador 2024-2025, este establece en su objetivo número 1:

> Mejorar las condiciones de vida de la población de forma integral, promoviendo el acceso equitativo a salud, vivienda y bienestar social; para lo cual formula como política el fortalecer la vigilancia, prevención y control de enfermedades transmisibles y no transmisibles, destacando en su literal c) la importancia de fortalecer el modelo comunitario de salud mental, con abordaje de prevención y rehabilitación. (Secretaría Nacional de Planificación, 2024, pág. 81)

Resolución 513 del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Esta resolución establece en el artículo 9 que “Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan

efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial" (Resolución del Seguro General de Riesgos del Trabajo, 2016, pág. 11).

En este mismo cuerpo legal, no se hace mención a ninguna enfermedad psicosocial o definición de las mismas, que puedan tomarse como punto de partida para establecer la relación legal entre el desarrollo del trabajo y la aparición de la enfermedad.

En función de lo anterior podemos ver que este es un campo legal relativamente incipiente en el país; ya que, si bien en la actualidad se ha comenzado a estudiar la existencia del síndrome en distintas poblaciones, no es un factor que haya generado prioridad dentro de la gestión de riesgos de trabajo.

Capítulo III

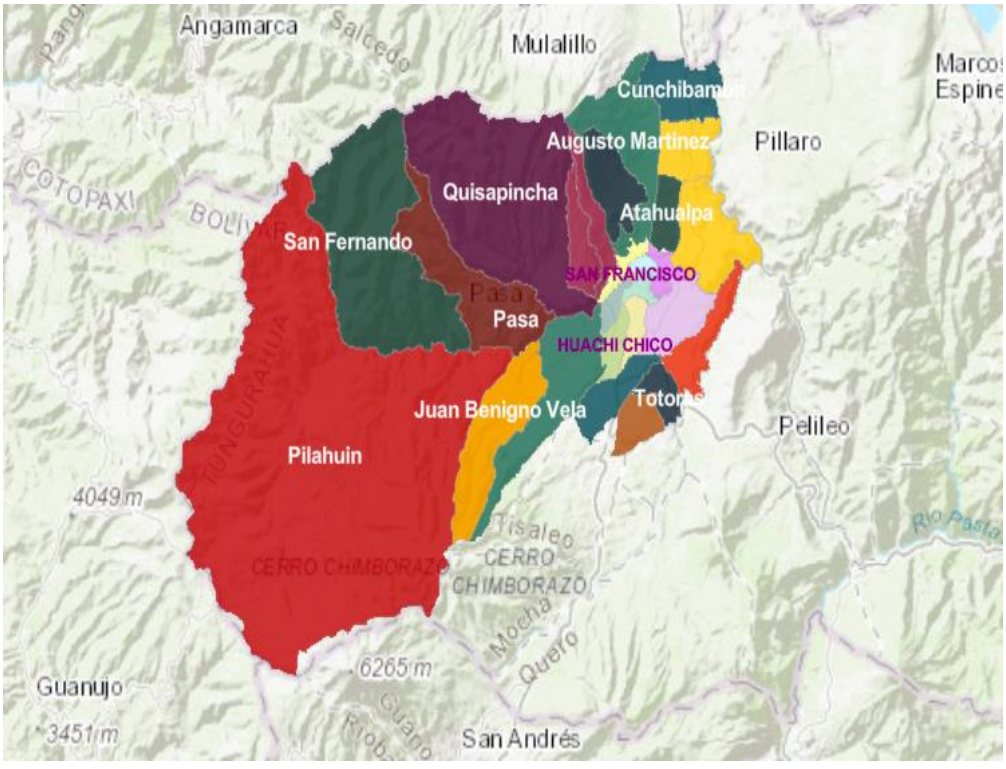
Marco Metodológico

3.1 Descripción del Grupo de Estudio

La investigación se realizó en la ciudad de Ambato, conocida históricamente como una ciudad de desarrollo y de oportunidad para distintas industrias y comercios. Dentro de los comercios que se ubican en la ciudad se incluyen los salones de belleza y peluquería, que se dedican a actividades de manicura, pedicura, maquillaje, corte y cuidado del cabello, además de comercialización de productos cosméticos. Que acorde al último Censo Económico Nacional (2010); conforman dentro del sector servicio una de las principales actividades económicas.

Ilustración 1

Cantón Ambato - División parroquial



Nota. La ilustración corresponde a la división parroquial del cantón Ambato, lugar en donde se realizó la investigación. Tomado de Gobierno Autónomo Descentralizado Ambato, 2024, https://geoambato-gadma.opendata.arcgis.com/pages/mapas-parroquiales-1

Esto se confirma con los datos recolectados por el Ilustre Gobierno Provincial de Tungurahua, que recoge en su Plan de Ordenamiento Territorial para el periodo 2019-2023 que en la provincia existen 376 centros de belleza y estéticos, siendo la segunda rama artesanal más representativa en la categoría de servicios. Cabe mencionar que la información expuesta en este documento aclara que, este número puede ser considerado como un subregistro; ya que en la provincia además de la Federación de Artesanos de Tungurahua y la Cámara Artesanal de Tungurahua, las cuales cuentan con alrededor de 500 socios de distintas ramas artesanales cada una, existen varios gremios y asociaciones que no forman parte de los registros oficiales, debido a que la legislación actual no exige la afiliación de los artesanos a cuerpos laborales, dando espacio también al trabajo de forma totalmente independiente (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2020). Es importante además señalar que este dato oficial, es el más actualizado con el que se cuenta en la provincia de Tungurahua al haber sido levantado para el último Plan de Ordenamiento Territorial publicado.

3.2 Enfoque y Tipo de Investigación

Enfoque

Cuantitativo. - Conforme la definición de este enfoque, se utilizó la recolección de datos para probar la hipótesis propuesta, tomando como base de partida la medición numérica y el análisis estadístico, en busca de un patrón de comportamiento (Huaman y otros, 2022). En función de lo anterior, durante el proceso de investigación se buscó recoger información

de manera independiente sobre las variables en estudio para describir la existencia de las mismas, sin llegar a analizar las particularidades y causas de las mismas, lo que permitió realizar el análisis numérico de los resultados obtenidos.

No experimental. - Este tipo de investigación se fundamenta en variables que se dan sin ningún tipo de manipulación o intervención directa por parte del investigador, observando en un contexto natural los fenómenos que intentan ser analizados. Se conoce también a este tipo de investigación como ex post facto, debido a que las variables ya ocurrieron (Escamilla, 2024). Las variables se tomaron en un momento específico sin ningún tipo de manipulación deliberada por parte de la investigadora.

Tipo De Investigación

3.3 Procedimiento de Investigación

Diseño De Investigación

Descriptivo. - Los estudios descriptivos buscan como su nombre lo indica, describir propiedades específicas de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos u otros elementos de cualquier fenómeno que se someta a análisis. Es decir, el objetivo de estos estudios es recolectar de forma independiente y objetiva información sobre las variables, describiendo las tendencias que se presenten con referencia a estas (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018). Conforme al concepto anterior, está investigación describe las características sociodemográficas, la percepción de la calidad de vida laboral de las maestras de belleza y como esta influye sobre la manifestación del Síndrome de Burnout en la población de estudio.

Transversal. - Este tipo de estudios tiene como objetivo observar y describir las variables en una población en un momento determinado. (Manterola y otros, 2023). La recolección de información de este estudio se realizó en los meses de junio a julio del 2024.

Correlacional. - Este tipo de estudios tiene como objetivo conocer la relación o grado de asociación entre las variables seleccionadas en un contexto específico. Dentro del concepto de correlación es importante mencionar el grado de la misma, que se determina mediante los coeficientes de pruebas estadísticas como Spearman o Pearson. Dicho análisis permite establecer si las correlaciones halladas en la investigación son significativas, dando paso a la aceptación o rechazo de las hipótesis propuestas (Gómez Chipana, 2020). En este estudio se utilizó para el análisis estadístico la prueba de chi cuadrado de Pearson, para establecer la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente.

Población. - Como señalan Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018), se define como el conjunto de casos que se ajustan a especificaciones determinadas, las cuales serán estudiadas y sobre las que se busca generalizar los resultados de la investigación. En función de lo anterior se estableció, una población de 376 artesanos en la rama de belleza, que conforman el total de centros de belleza y estéticos de la provincia de Tungurahua (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2020).

Muestra. - Esta se define como un subgrupo de la población que constituye la esencia del mismo. Si bien este subgrupo no representa de manera exacta a la población, si corresponde a una aproximación representativa que se pretende establezca un fiel reflejo de las variables en análisis. Las muestras pueden ser de distintos tipos, pero se categorizan en dos grandes ramas que son las muestras probabilísticas y las muestras no probabilísticas (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018). En esta investigación la muestra es no

probabilística a conveniencia, conformada por 50 maestras de belleza y peluquería de la urbe de la ciudad de Ambato.

Criterios de Selección

Criterios de Inclusión

- Maestras de belleza y peluquería de la zona urbana del cantón Ambato.
- Maestras de belleza y peluquería con experiencia mayor a 1 año laborando en cualquiera de las ramas de belleza y peluquería.
- Laborar en centros de belleza de atención al público general.
- Participación voluntaria en el trabajo de investigación.
- Personas mayores de 18 años.

Criterios de Exclusión

- Maestras de belleza y peluquería de la zona rural de Ambato y otros cantones de la provincia de Tungurahua.
- Maestras de belleza y peluquería con experiencia menor a 1 año en cualquiera de las ramas de belleza y peluquería.
- Maestras en actividades de belleza y peluquería en instituciones no abiertas al público general.
- Maestras que no desean participar de forma voluntaria en el trabajo de investigación.
- Personas menores de 18 años.

Instrumentos de Evaluación

Test Work Related Quality of Life Scale (WRQoL)

Para evaluar la calidad de vida laboral se utilizó el Test Work Related Quality of life Scale (WRQoL), debido a que acuña preguntas de mayor espectro que se ajustan a la realidad de distintas ocupaciones. Si bien este test nace a partir una compilación de criterios obtenidos de distintas fuentes aplicadas a profesionales de salud, con el tiempo el mismo ha evolucionado para ser aplicado de forma general a una mayor variedad de profesiones (Easton & Van Laar, 2018).

Este test se compone de seis dimensiones evaluadas mediante veintitrés preguntas, las cuales pueden ser utilizadas por individuos, organizaciones, consultores e investigadores como una herramienta para valorar y comprender la calidad de vida laboral que las personas experimentan. Adicional a estas veintitrés preguntas fijas, el cuestionario incluye también una pregunta general sobre como el encuestado percibe su calidad de vida; sin embargo, esta no recibe calificación dentro de la evaluación, sino que se utiliza como un indicador de la validez de las respuestas del test (Easton & Van Laar, 2018).

Las dimensiones que se evalúan mediante este instrumento son Satisfacción Laboral, Control en el Trabajo, Bienestar General, Interfaz Casa – Trabajo, Estrés en el Trabajo y Condiciones de Trabajo; todas estas se califican mediante una escala Likert, en la que puntajes altos indican una mejor calidad de vida laboral tanto por dimensión como en la suma final de las mismas para obtener el resultado general. Dichos puntajes son clasificados además mediante una escala divida en rangos de bajo, medio y alto; lo que conforme establecen los autores del instrumento, permite un análisis más sencillo de los resultados

(Korku, 2022). Sobre la validación de la escala propuesta en el test, la misma ha pasado por distintas validaciones a nivel internacional demostrando que la subescala contenida en el test tiene la suficiente fiabilidad para su aplicación tanto en su totalidad como en sus dimensiones individuales. Dichas validaciones han obtenido de forma general un alfa de Cronbach de 0.94 (Korku, 2022).

Otro de los hallazgos en la validación de este instrumento corresponde a la relación entre edad y género con la Calidad de Vida Laboral, pues de identifico que la edad tiene impacto negativo sobre la misma; llegándose a obtener los resultados más bajos para el grupo etarios entre 41 y 50 años. Mientras que para género no se encontró una relación específica, pues los resultados no varían de forma significativa en función del género (Wang y otros, 2019).

Es importante además mencionar que, para el presente trabajo se utilizó la versión oficial traducida al español, aceptada por los autores del test.

Test Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI - GS)

Para la evaluación de Burnout se utilizó el test Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI - GS), el cual tiene un carácter más general en cuanto a las preguntas que formula y no se enfocan en una profesión específica del área de servicio. Es importante señalar que se seleccionó esta versión del test al ser la más adecuada para el tipo de trabajo que realiza la población de estudio que participó en esta investigación; pues para el mismo instrumento existen variaciones adaptadas específicamente para personal médico, trabajadores del área de servicio humanitario es decir aquellas profesiones dedicadas a

mejorar la calidad de vida de las personas a las que se presta el servicio, educadores y estudiantes (De Beer y otros, 2024).

Esta versión del test consta de tres dimensiones evaluadas mediante quince preguntas, que recogen criterios sobre agotamiento físico y emocional, indiferencia o distanciamiento del trabajo denominado como cinismo y eficacia en el trabajo (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2007). A diferencia de las otras variantes del test, la versión seleccionada no se centra en la relación laboral entre el profesional y el usuario de su servicio, sino en la ejecución del trabajo en general. Cabe notar que esta versión del test ha sido ampliamente estudiada y traducida a distintos idiomas, incluido el español, desde su formulación inicial en inglés, validándola con diferentes grupos de trabajadores y público general. Es importante notar que la validación de este instrumento en su versión en español tiene un alfa de Cronbach general de 0.85 para la escala completa, indicando que la consistencia entre las dimensiones es buena, dando paso a la aplicación del test (Bravo y otros, 2021).

Al igual que el test WRQoL el MBI – GS se califica mediante una escala Likert de 7 puntos que inician en 0, la cual se basa en la percepción del encuestado sobre su estado frente a las actividades laborales. En función de estas respuestas se califica cada una de las dimensiones de forma individual, lo que posteriormente permite obtener una calificación final del test completo para determinar si existe presencia de Síndrome de Burnout. Tomando en cuenta que altos puntajes en las dimensiones de agotamiento y cinismo, combinados con puntajes bajos en la dimensión de eficacia en el trabajo son un claro indicador de la existencia del síndrome (Bravo y otros, 2021).

Cabe mencionar que de igual forma que el anterior instrumento de evaluación, se utilizó para el presente estudio la versión oficial en español del test, esta traducción cuenta con 15 preguntas a diferencia de la original anglosajona que cuenta con 16 ítems. Se considera esta puntualización relevante debido a que la traducción realizada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España presenta confiabilidad para su aplicación y no se recurre a otra versión en español no oficial; ya que una mala traducción puede influir en que las preguntas sean interpretadas de manera errónea y por tanto las respuestas no correspondan a la verdadera percepción del encuestado.

Operacionalización De Variables

Se presenta a continuación la operacionalización de variables, en función de los cuestionarios utilizados. Como se mencionó en el punto anterior, los instrumentos son encuestas calificadas en función de una escala Likert, la cual expresa acuerdo o desacuerdo con la pregunta en el periodo evaluado. Así mismo en función de la sumatoria y promedios de los puntajes de cada pregunta, ubica al resultado en un rango determinado.

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente

Variable independiente	Dimensión	Ítems	Escala de calificación	Indicadores	Técnica	Población
Calidad de Vida Laboral	Satisfacción laboral	• Tengo metas y objetivos claros que me permiten hacer mi trabajo. (SL1) • Tengo la oportunidad de utilizar mis habilidades en el trabajo. (SL2) • Cuando he hecho un buen trabajo mi jefe me lo reconoce. (SL3) • Me animan a desarrollar habilidades nuevas. (SL4) • Estoy satisfecho con las oportunidades profesionales a las que tengo acceso en mi trabajo. (SL5) • Estoy satisfecho con la formación que recibo para realizar mi trabajo. (SL6)	(1) Desacuerdo (2) Poco de acuerdo (3) Neutral (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo	Percentiles Alto: >60 % Promedio: 40 a 60 % Bajo: <30 %	Encuesta WRQoL	50 maestras de belleza y peluquería
	Control en el trabajo	• Me siento capaz de expresar mis opiniones e influenciar cambios en mi trabajo. (CtT1) • Estoy involucrado en decisiones que me afectan en mi área de trabajo. (CtT2) • En mi área de trabajo, estoy involucrado en la toma de decisiones que afectan al público. (CtT3)				
	Bienestar general	• Me siento bien en este momento. (BG1) • Estoy satisfecho con mi vida. (BG2) • Recientemente, he estado descontento y deprimido. (BG3) • En muchos aspectos mi vida es casi ideal. (BG4) • En general, me salen bien las cosas. (BG5) • Últimamente, me he sentido razonablemente feliz. (BG6)				
	Interfaz casa - trabajo	• Mi organización/ empresa me da las facilidades y la flexibilidad suficiente para compaginar el trabajo con mi vida familiar. (ICT1) • Mis actuales horas/mis turnos de trabajo se adecuan a mis circunstancias personales. (ICT2) • Mi jefe apoya de forma activa turnos/horas de trabajo flexibles. (ICT3)				
	Estrés en el trabajo	• Me siento presionado en el trabajo a menudo. (ET1) • A menudo me siento excesivamente estresado/a en el trabajo. (ET2)				
	Condiciones de trabajo	• Mi jefe me proporciona todo lo que necesito para realizar mi trabajo eficazmente. (CdT1) • Trabajo en un ambiente seguro. (CdT2) • Las condiciones laborales son satisfactorias. (CdT3)				
	Pregunta general	• En general, estoy satisfecho con la calidad de mi vida laboral. (PG1)		No se usa para calcular factores		

Elaboración: Propia

Nota. Adaptado de Work-Related Quality of Life Scale versión en español de López & Sunen, (2012).

Tabla 2

Percentiles de calificación del test de calidad de vida laboral

Rango	Percentil	Puntaje total del test
Bajo	10	1 – 66
	20	67 – 72
	30	73 – 74
Medio	40	75 – 77
	50	78 – 78
	60	81
Alto	70	82 – 84
	80	85 – 86
	90	87 – 90
	99	91 - 100

Elaboración: Propia

Nota. Adaptado de Work-Related Quality of Life Scale versión en español de López & Sunen, (2012).

Tabla 3

Operacionalización de la variable dependiente

Variable dependiente	Dimensión	Ítems	Escala de calificación	Indicadores	Técnica	Población
Síndrome de Burnout	Agotamiento	• Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo (A1) • Estoy "consumido" al final de un día de trabajo (A2) • Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo (A3) • Trabajar todo el día es una tensión para mí (A4) • Estoy "quemado" por el trabajo (A5)	(0) Nunca / Ninguna vez (1) Casi nunca/ Pocas veces al año (2) Algunas Veces / Una vez al mes o menos (3) Regularmente / Pocas veces al mes (4) Bastantes Veces / Una vez por semana (5) Casi siempre / Pocas veces por semana (6) Siempre / Todos los días	Muy bajo > 5% Bajo 5 - 25% Medio (Bajo) 25 - 50% Medio (Alto) 50 - 75% Alto 75 - 95% Muy Alto > 95%	Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI - GS)	50 maestras de belleza y peluquería
	Cinismo	• He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto (C1) • He perdido entusiasmo por mi trabajo (C2) • Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo (C3) • Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo (C4)				
	Eficacia profesional	• Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo (E1) • Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización (E2) • En mi opinión soy bueno en mi puesto (E3) • Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo (E4) • He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto (E5) • En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas (E6)				

Elaboración: Propia

Nota. Adaptado de Síndrome de estar quemado por el trabajo “Burnout” (III): Instrumento de medición, versión en español de Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, (2007).

Tabla 4

Percentiles de calificación del test de Síndrome de Burnout

Rango	Percentil	Agotamiento	Cinismo	Eficacia Profesional
Muy bajo	> 5%	<0.4	< 0.2	< 2.83
Bajo	5 – 25%	0.5 – 1.2	0.3 – 0.5	2.83 – 3.83
Medio (bajo)	25 – 50%	1.3 – 2	0.6 – 1.24	3.84 – 4.5
Medio (alto)	50 – 75%	2.1 – 2.8	1.25 – 2.25	4.51 – 5.16
Alto	75 – 95 %	2.9 – 4.5	2.26 – 4	5.17 – 5.83
Muy alto	> 95%	> 4.5	> 4	> 5.83
Burnout		> = Medio (Alto)	> = Medio (Alto)	< = Medio (Bajo)

Elaboración: Propia

Nota. Adaptado de Síndrome de estar quemado por el trabajo “Burnout” (III): Instrumento de medición, versión en español de Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, (2007).

3.4 Consideraciones Bioéticas

El estudio de calidad de vida laboral se ha centrado especialmente en personal de salud y de atención a grupos de riesgo; dejando de lado a otros aspectos de servicio al público, como son en este caso las maestras de belleza y peluquería. Desde este contexto también se debe mencionar que existen pocos estudios sobre la relación de la calidad de vida laboral con el Síndrome de Burnout en esta rama de las profesiones de servicio; por lo que su análisis es importante para abrir el camino hacia la gestión de los riesgos psicosociales a los que esta actividad se encuentra expuesta.

Con el fin de que en esta investigación la información sea proporcionada de forma voluntaria y de manera honesta por parte de los participantes, se considera como obligatorio el obtener el consentimiento informado de todos los individuos de la población, previo a la aplicación de los instrumentos de evaluación para la ejecución del estudio.

3.5 Procesamiento de información

Es importante señalar que, de las encuestas generadas todas fueron validadas para el cálculo de resultados de investigación, no se identificaron encuestas con respuestas incompletas o incorrectas; ya que todas las participantes cumplían con los criterios de inclusión establecidos y se obtuvo su consentimiento escrito, no se descartó ninguna en la revisión de datos. Cabe notar que el proceso de toma de encuestas fue personalizado al realizarlo directamente, minimizando de esta forma los sesgos en las respuestas; ya que se dio acompañamiento a las encuestadas para que entiendan las preguntas de la mejor manera posible y resolver dudas que aparecieran durante el desarrollo de las mismas. En este sentido se puede decir que el proceso de aplicación de los instrumentos de evaluación se realizó sin

mayores obstáculos, al acudir directamente con cada una de las participantes para explicar el contenido y objetivo de la investigación, así como establecer la imparcialidad en la revisión de las mismas. Pues varias de las participantes mantenían un prejuicio sobre dar respuestas negativas; ya que esto podría ser considerado como una queja hacia su situación laboral actual, algo interesante que surgió durante el proceso de recolección de datos es que las participantes mencionaron que esta era la primera vez que se les hacía preguntas relacionadas a su percepción sobre la calidad de vida laboral o el agotamiento mental que enfrentan por sus actividades, indicando que en la mayoría de encuestas y entrevistas en las que han participado, se alude de forma principal a los problemas físicos que les causa el estar de pie o el trabajo manual.

Esta información concuerda con la revisión bibliográfica preliminar que se realizó para esta investigación, pues se identificó poca información sobre este grupo laboral. Uno de los retos más significativos para el desarrollo de este estudio fue justamente eso, desde encontrar un dato oficial sobre el número de centros de belleza y estética en la ciudad de Ambato y en la provincia de Tungurahua, el cual se encuentra subestimado al no existir un control de formalidad por parte de las instituciones del estado; hasta la falta de estudios de riesgos psicosociales tanto generales como específicos para este grupo laboral. Sin embargo, a pesar de estos retos fue posible encontrar información básica emitida por instituciones e investigadores, que pudiera asociarse a la presente investigación.

Finalmente, es importante destacar que para el procesamiento de información se utilizó Excel en la que se conformó la base de datos de las encuestas y el software estadístico de licencia libre PSPP, con el fin de contribuir al uso de software libre que liberalice los recursos existentes para investigación científica a menores costos para los investigadores.

Capítulo IV

Resultados y Discusión

Tabla 5

Características sociodemográficas

Variable		Frecuencia	Porcentaje
Género	**Femenino**	**45**	**90.00**
	Masculino	4	8.00
	Otro	1	2.00
Rango de edad	**18 a 39**	**35**	**70.00**
	40 a 64	15	30.00
	Más de 65 años	0	0.00
Etnia	Indígena	1	2.00
	Mestizo	**48**	**96.00**
	Afro	0	0.00
	Blanco	1	2.00
	Otro	0	0
Nivel de escolaridad	Primer nivel	5	10.00
	Segundo nivel	**43**	**86.00**
	Tercer nivel	2	4.00
Tipo de trabajo actual	Trabajador en relación de dependencia	10	20.00
	Trabajador por cuenta propia	**40**	**80.00**
Horario de trabajo (horas / día)	4 horas	2	4.00
	8 horas	13	26.00
	8 horas o más	**35**	**70.00**
Tiempo de experiencia en belleza y peluquería	1 a 5 años	11	22.00
	5 o más años	**39**	**78.00**

Elaboración: Propia

Casi la totalidad de población en estudio es de etnia mestiza, femenina frente al mínimo porcentaje de hombres y LGBTI; asimismo, la mayoría de las encuestadas son trabajadoras del grupo etario adultas jóvenes y tienen un nivel de escolaridad de segundo nivel. Sin embargo, es importante mencionar que en varios de los salones y centros de belleza

se identificaron también a trabajadoras menores de edad que cuentan con la acreditación artesanal para desarrollarse en el oficio, al ser carreras cortas que permiten la inclusión laboral a temprana edad. Esto concuerda con los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística y Censo en el 2022, en el que se establece que la mayor fuerza laboral se concentra en los grupos etarios de entre 18 a 44 años; y en este mismo grupo la mayor ocupación es de trabajadores de servicios y comerciantes, además de trabajadores elementales, entre los que se encuentran los artesanos, incluidas las maestras de belleza y peluquería (Instituto Nacional de Estadística y Censo, 2022).

La mayoría de la población de estudio son propietarias de su negocio, trabajan más 8 horas diarias y cuentan con una experiencia laboral de más de cinco años. Esto refuerza la afirmación sobre la oportunidad que ofrece este oficio para iniciar una vida laboral a temprana edad, pues aun cuando la mayoría de las encuestadas son adultos jóvenes ya cuentan con un amplio tiempo de experiencia en sus propios negocios.

Según la BBVA, los centros de belleza son administrados y atendidos por sus propietarias, constituyéndose así en emprendimientos multifuncionales ejecutados por necesidad; esto ya que en el mismo centro o local comercial se desarrollan varias actividades productivas de servicios, que tienen como fin mejorar la situación del propietario y sus colaboradores (BBVA, 2024).

Tabla 6

Percepción sobre calidad de vida laboral- dimensiones satisfacción laboral y control en el trabajo

Nº	Variable	Desacuerdo		Poco de acuerdo		Neutral		De acuerdo		Muy de acuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Tengo metas y objetivos claros que me permiten hacer mi trabajo. (SL1)	2	4.00	4	8.00	2	4.00	17	34.00	**25**	**50.00**
2	Tengo la oportunidad de utilizar mis habilidades en el trabajo. (SL2)	1	2.00	0	0.00	0	0.00	**25**	**50.00**	24	48.00
3	Cuando he hecho un buen trabajo mi jefe me lo reconoce. (SL3)	1	2.00	0	0.00	5	10.00	14	28.00	**30**	**60.00**
4	Me animan a desarrollar habilidades nuevas. (SL4)	0	0.00	1	2.00	3	6.00	22	44.00	**24**	**48.00**
5	Estoy satisfecho con las oportunidades profesionales a las que tengo acceso en mi trabajo. (SL5)	1	2.00	0	0.00	7	14.00	18	36.00	**24**	**48.00**
6	Estoy satisfecho con la formación que recibo para realizar mi trabajo. (SL6)	2	4.00	4	8.00	**17**	**34.00**	**18**	**36.00**	9	18.00
7	Me siento capaz de expresar mis opiniones e influenciar cambios en mi trabajo. (CtT1)	1	2.00	2	4.00	5	10.00	**22**	**44.00**	20	40.00
8	Estoy involucrado en decisiones que me afectan en mi área de trabajo. (CtT2)	**19**	**38.00**	6	12.00	12	24.00	10	20.00	3	6.00
9	En mi área de trabajo, estoy involucrado en la toma de decisiones que afectan al público. (CtT3)	**24**	**48.00**	1	2.00	14	28.00	8	16.00	3	6.00

Elaboración: Propia

En primer lugar, se analizaron las dimensiones de satisfacción laboral y control en el trabajo. Para el caso de la dimensión de satisfacción laboral, todas las preguntas presentan una tendencia hacia el extremo de acuerdo con las afirmaciones; lo que establece que para la población de estudio sus actividades laborales resultan gratificantes al tener metas y objetivos

claros, así como retroalimentación que les permite mejorar y utilizar sus habilidades de forma efectiva. Destaca también en la pregunta 6, que un porcentaje similar presenta una posición neutral frente a su satisfacción en cuanto a la formación que recibe en su trabajo, esto puede deberse a que la misma es autofinanciada y depende exclusivamente de las encuestadas proveerse de capacitaciones. Datos similares se encuentran en el estudio conducido por Bueno (2019), en el que se analizaron a 53 participantes de género femenino, en cuanto a satisfacción laboral y estrés laboral, encontrando que la satisfacción se relaciona positivamente con las estrategias de recuperación, así como presenta una relación negativa con el estrés.

Para la dimensión de control en el trabajo los resultados son interesantes, pues si bien la mayoría de la población considera que puede expresarse de forma libre para influenciar los resultados de su trabajo, traduciéndose esto en que pueden hacer recomendaciones de forma libre a sus clientes sobre lo que ellas consideran que contribuirá de forma positiva a su estética, también consideran que la decisión final es siempre del cliente por lo que el peso de su opinión tiene limitaciones marcadas por el gusto y apertura del usuario, lo que hace que las participantes sientan que aunque pueden expresarse, sus opiniones no serán siempre decisorias. De manera semejante Bueno (2019) establece que, este oficio tiene altas expectativas de perfeccionismo el cual puede ser adaptativo, al compartir características con el perfeccionismo de estándares personales, y desadaptativo, al compartir características con el perfeccionismo autocrítico. En su estudio este mismo autor expone que como resultado el perfeccionismo entonces presenta una relación positiva con el estrés.

Para concluir sobre esta dimensión, en las maestras de belleza el perfeccionismo se manifiesta desde estos dos frentes, el interno al desear realizar un trabajo de calidad y el

externo por parte del cliente que tiene una perspectiva diferente del trabajo realizado por quien lo atiende. Con este trasfondo, ya que la calidad del servicio es evaluada desde perspectivas personales distintas, el control sobre el resultado del trabajo debe ajustarse a las expectativas del cliente.

Tabla 7

Percepción sobre calidad de vida laboral- dimensión de bienestar general

Nº	Variable	Desacuerdo		Poco de acuerdo		Neutral		De acuerdo		Muy de acuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10	Me siento bien en este momento. (BG1)	1	2.00	1	2.00	2	4.00	10	20.00	**36**	**72.00**
11	Estoy satisfecho con mi vida. (BG2)	1	2.00	3	6.00	3	6.00	10	20.00	**33**	**66.00**
12	Recientemente, he estado descontento y deprimido. (BG3)	**18**	**36.00**	11	22.00	**17**	**34.00**	2	4.00	2	4.00
13	En muchos aspectos mi vida es casi ideal. (BG4)	6	12.00	7	14.00	8	16.00	**21**	**42.00**	8	16.00
14	En general, me salen bien las cosas. (BG5)	3	6.00	3	6.00	10	20.00	**17**	**34.00**	**17**	**34.00**
15	Últimamente, me he sentido razonablemente feliz. (BG6)	1	2.00	4	8.00	7	14.00	**19**	**38.00**	**19**	**38.00**

Elaboración: Propia

En cuanto a la dimensión de bienestar general, se puede ver que la mayoría de las encuestadas se encuentran conformes con su situación actual tanto laboral como de vida cotidiana. Todas las afirmaciones positivas presentas una tendencia a estar de acuerdo, demostrando una percepción positiva hacia las situaciones que les presenta la vida y su estado de felicidad general. En contraste, en la pregunta (12) que busca conocer si han tenido descontentos o estados de depresión recientes, la mayoría de las encuestadas se encuentra en desacuerdo o presenta una posición neutral, confirmando el resultado de las otras preguntas

de la dimensión. Durante el proceso de encuestado, esto fue palpable pues la mayoría de las participantes se encontraban de buen ánimo y aunque algunos manifestaban cansancio, lo veían como algo pasajero que es parte del trabajo. Esto puede explicarse con las estrategias de recuperación que aplican las encuestadas, como establecen los datos del estudio de Bueno (2019) estas 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, siendo 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.

Tabla 8

Percepción sobre calidad de vida laboral - dimensiones interfaz casa – trabajo, estrés en el trabajo, condiciones de trabajo y pregunta general

Nº	Variable	Desacuerdo		Poco de acuerdo		Neutral		De acuerdo		Muy de acuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
16	Mi organización/ empresa me da las facilidades y la flexibilidad suficiente para compaginar el trabajo con mi vida familiar. (ICT1)	4	8.00	0	0.00	2	4.00	13	26.00	**31**	**62.00**
17	Mis actuales horas/mis turnos de trabajo se adecuan a mis circunstancias personales. (ICT2)	1	2.00	2	4.00	2	4.00	15	30.00	**30**	**60.00**
18	Mi jefe apoya de forma activa turnos/horas de trabajo flexibles. (ICT3)	1	2.00	2	4.00	2	4.00	13	26.00	**32**	**64.00**
19	Me siento presionado en el trabajo a menudo. (ET1)	**17**	**34.00**	**12**	**24.00**	**13**	**26.00**	5	10.00	3	6.00
20	A menudo me siento excesivamente estresado/a en el trabajo. (ET2)	**16**	**32.00**	7	14.00	**4**	**28.00**	8	16.00	5	10.00
21	Mi jefe me proporciona todo lo que necesito para realizar mi trabajo eficazmente. (CdT1)	1	2.00	0	0.00	4	8.00	10	20.00	**35**	**70.00**

Nº	Variable	Desacuerdo		Poco de acuerdo		Neutral		De acuerdo		Muy de acuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
22	Trabajo en un ambiente seguro. (CdT2)	1	2.00	0	0.00	3	6.00	16	32.00	**30**	**60.00**
23	Las condiciones laborales son satisfactorias. (CdT3)	0	0.00	0	0.00	3	6.00	20	40.00	**27**	**54.00**
24	En general, estoy satisfecho con la calidad de mi vida laboral. (PG1)	0	0.00	0	0.00	5	10.00	18	36.00	**27**	**54.00**

Elaboración: Propia

Para las dimensiones de interfaz casa – trabajo, estrés en el trabajo, condiciones de trabajo y pregunta general también pueden observarse tendencias de distribución unimodal para todas las preguntas. Para las preguntas de la dimensión de interfaz casa – trabajo, en la que todas se encuentran hacia el extremo en el que concuerdan con la afirmación, un hallazgo importante de esta dimensión es que la mayoría de encuestadas se encuentran conformes con sus horarios de trabajo, laborando turnos de 8 o más horas diarias. Esto se debe a que, al ser en casi todos los casos la única fuente de ingreso económico, este tiempo dedicado significa una mayor oportunidad de cubrir todas sus necesidades. Además, la mayoría manifestó que el poder manejar sus horarios les permite compaginar largas jornadas de trabajo en días específicos con mayor demanda del servicio, con días libres a conveniencia en función de los días en que tienen pocos clientes, permitiéndoles tener descanso y días de trabajo flexibles. Esto se asemeja a los resultados obtenidos en el estudio conducido por Pacheco (2015) en escuelas de belleza de Rio de Janeiro; en el que se halló un posible sesgo de conformidad por parte de los encuestados, pues es bien sabido que sólo un pequeño número de trabajadores expresan realmente su frustración, lo que puede tener como consecuencia una prevalencia subestimada de la insatisfacción en el trabajo. Se perciben grandes niveles de satisfacción

incluso en las circunstancias más duras, incluidas condiciones de trabajo inadecuadas, altas tasas de absentismo, marcada división del trabajo y accidentes.

Para la dimensión de estrés en el trabajo, un poco más de la mitad de las maestras de belleza no presentan altos niveles de estrés asociados a su ocupación mientras, que menos de un tercio de las encuestadas que si presentan niveles de estrés importantes, en adición a esto también se ve un porcentaje representativo que mantiene una posición neutral. Al indagar un poco más sobre las causas del estrés, la mayoría de las encuestadas dijeron que este se debe a situaciones familiares y económicas de forma general, aunque el trabajo es parte de las causas de estrés no es la principal. Esto se complementa con el estudio de estrés en personas trabajadoras jóvenes de Cobos Sanchiz y otros (2020), los análisis de regresión múltiple evidenciaron que los mejores predictores del bienestar psicológico eran los estilos de afrontamiento del estrés de menor emocionalidad y mayor racionalización. Algo que las encuestadas hacen; ya que señalan apreciar su trabajo por ser la fuente de recursos para su subsistencia.

Finalmente, para la dimensión de condiciones de trabajo, la mayoría de las encuestadas se encuentra conforme con sus condiciones laborales. Esto se explica con que, al ser autoimpuestas procuran mantener condiciones adecuadas dentro de lo que su alcance les permite, garantizando así la continuidad de su actividad en circunstancias que les resulten cómodas, seguras y satisfactorias. Conforme lo encontrado por Pacheco (2015), mejores condiciones laborales se asocian con mejor salud física y mental y consecuentemente con una mayor capacidad laboral, lo que significa que, a mejor salud del trabajador, mayor capacidad laboral.

Adicional a lo anterior, tenemos la pregunta general (24), que si bien no se usa para el cálculo del puntaje final del test si nos da una validación de los resultados finales sobre la percepción de la calidad de vida laboral; pues busca una respuesta directa sobre la satisfacción del encuestado. Para esta población, la tendencia a lo largo de todo el test se verifica con dicha pregunta; ya que la mayoría indica estar a gusto con sus condiciones laborales por los motivos analizados en cada una de las dimensiones.

Todo lo indicado en los párrafos anteriores se refiere al análisis general de la totalidad de las encuestas. Sin embargo, para realizar la correlación de las variables objeto de estudio de esta investigación se debe realizar además el análisis individual de cada una, por lo que en función de las respuestas de cada participante se realizó el cálculo del rango de calidad de vida laboral como indica el manual de aplicación del instrumento. Conforme dicho manual; para cada dimensión se sumó el valor de las respuestas de las preguntas que la conforman; las cuales a su vez se tomaron para calcular el valor final del conjunto de dimensiones. Esta adición permitió ubicar al resultado de cada encuestado en uno de los rangos percentil, que califican la percepción de calidad de vida laboral.

Tabla 9

Calidad de vida laboral de la población

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Alto	**44**	**88.00**
Medio	3	6.00
Bajo	3	6.00

Elaboración: Propia

En los hallazgos, casi la totalidad de los participantes percibe una calidad de vida laboral que se ubica en el rango alto, indicando una mayor satisfacción en una o más

dimensiones evaluadas. Frente a lo anterior, un mínimo porcentaje se ubica en un rango medio y bajo respectivamente; lo que puede interpretarse como que la calidad de vida laboral es poco satisfactoria o por lo menos se percibe como incómoda para el encuestado.

Para esta población que no se encuentra satisfecha con su calidad de vida laboral, los motivos son variados, siendo el más común la expectativa de mayores ingresos por los servicios que ofertan, pero encontrarse limitados por la competencia y los precios del mercado en el que se desarrollan; lo que no les permite aumentar de forma significativa sus ganancias. Lo anterior sumado al panorama socioeconómico nacional provoca en esta mínima porción de los encuestados, una percepción de calidad de vida laboral menos satisfactoria.

Tabla 10

Síndrome de Burnout – dimensión agotamiento

Nº	Variable	Nunca / Ninguna vez		Casi nunca/ Pocas veces al año		Algunas Veces / Una vez al mes o menos		Regularmente / Pocas veces al mes		Bastantes Veces / Una vez por semana		Casi siempre / Pocas veces por semana		Siempre / Todos los días	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo (A1)	**23**	**46.00**	9	18.00	14	28.00	2	4.00	0	0.00	1	2.00	1	2.00
2	Estoy "consumido" al final de un día de trabajo (A2)	**24**	**48.00**	9	18.00	9	18.00	3	6.00	0	0.00	0	0.00	5	10.00
3	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo (A3)	16	32.00	**25**	**50.00**	5	10.00	2	4.00	0	0.00	2	4.00	0	0.00
4	Trabajar todo el día es una tensión para mí (A4)	**30**	**60.00**	7	14.00	5	10.00	2	4.00	3	6.00	2	4.00	1	2.00
5	Estoy "quemado" por el trabajo (A5)	**36**	**72.00**	7	14.00	3	6.00	2	4.00	1	2.00	0	0.00	1	2.00

Elaboración: Propia

Las respuestas de la encuesta de Síndrome de Burnout presentan una distribución unimodal para todas las preguntas, casi todas ubicadas hacia extremos de la escala de calificación. Para la dimensión de agotamiento, casi todos las encuestadas indican no tener un gran cansancio que se asocie a su actividad laboral, en las preguntas sobre si consideran estar consumidos o quemados por el trabajo expresan no sentirse de esta forma. Indagando un poco más sobre este aspecto, la mayoría de las encuestadas indicó que no se sienten de esta forma debido a que su trabajo no es monótono y al tener contacto con una gran variedad de personas el día laboral fluye con rapidez. Si bien el cansancio físico se presenta al final de una larga jornada de trabajo, el cansancio mental no es demasiado recurrente por las distintas actividades que desarrollan dentro de una misma jornada. Esto discrepa con lo establecido por Romero (2020) que establece que el agotamiento mental se produce por el trato al público y por hacer tareas repetitivas. En el caso de las participantes de esta investigación, no perciben el trabajo de esta forma por lo que puede entenderse que no tengan un gran agotamiento asociado al trabajo.

Tabla 11

Síndrome de Burnout – dimensión cinismo

Nº	Variable	Nunca / Ninguna vez		Casi nunca/ Pocas veces al año		Algunas Veces / Una vez al mes o menos		Regularmente / Pocas veces al mes		Bastantes Veces / Una vez por semana		Casi siempre / Pocas veces por semana		Siempre / Todos los días	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto (C1)	**38**	**76.00**	7	14.00	3	6.00	0	0.00	0	0.00	1	2.00	1	2.00
7	He perdido entusiasmo por mi trabajo (C2)	**37**	**74.00**	8	16.00	2	4.00	0	0.00	0	0.00	2	4.00	1	2.00
8	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo (C3)	**26**	**52.00**	11	22.00	8	16.00	0	0.00	2	4.00	1	2.00	2	4.00
9	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo (C4)	**41**	**82.00**	4	8.00	2	4.00	2	4.00	0	0.00	0	0.00	1	2.00

Elaboración: Propia

De igual forma para la dimensión de cinismo la mayoría de las encuestadas indica no haber perdido interés o entusiasmo por su trabajo, manteniendo en perspectiva la importancia del mismo. Durante el desarrollo de las encuestas se preguntó a las participantes porque consideraban su trabajo importante y casi en su totalidad consideraban dos aspectos principales, el primero que este es su sustento diario y que casi siempre les permite cubrir sus gastos personales y familiares; el segundo que se sentían útiles al hacer felices a sus clientes, pues contribuyen en gran medida a su bienestar basándose en las afirmaciones de los usuarios que expresan su contento al salir de los establecimientos tras recibir el servicio de belleza y peluquería. Lo que perciben las encuestadas de forma positiva se contrapone de forma clara con la definición de cinismo organizacional que, establece Saltik (2019) como una actitud negativa hacia la organización empleadora, que comprende tres dimensiones: (1) la creencia de que la organización carece de integridad; (2) afecto negativo hacia la organización; (3) tendencias a comportamientos despreciativos y críticos hacia la organización que son consistentes con estas creencias y afecto.

Tabla 12

Síndrome de Burnout, dimensión efectividad en el trabajo

Nº	Variable	Nunca / Ninguna vez		Casi nunca/ Pocas veces al año		Algunas Veces / Una vez al mes o menos		Regularmente / Pocas veces al mes		Bastantes Veces / Una vez por semana		Casi siempre / Pocas veces por semana		Siempre / Todos los días	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo (E1)	4	8.00	2	4.00	2	4.00	2	4.00	1	2.00	5	10.00	**34**	**68.00**
11	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización (E2)	2	4.00	0	0.00	1	2.00	2	4.00	2	4.00	8	16.00	**35**	**70.00**
12	En mi opinión soy bueno en mi puesto (E3)	0	0.00	1	2.00	1	2.00	1	2.00	1	2.00	8	16.00	**38**	**76.00**
13	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo (E4)	0	0.00	2	4.00	0	0.00	1	2.00	2	4.00	6	12.00	**39**	**78.00**
14	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto (E5)	1	2.00	0	0.00	2	4.00	0	0.00	2	4.00	7	14.00	**38**	**76.00**
15	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas (E6)	0	0.00	0	0.00	1	2.00	1	2.00	3	6.00	5	10.00	**40**	**80.00**

Elaboración: Propia

Finalmente, para la dimensión de efectividad en el trabajo las respuestas se ubican en el extremo contrario de la escala, la mayoría de las encuestadas apuntan que sienten ser buenas en su trabajo y que enfrentan los retos que este propone de forma positiva al ser capaces de resolver los problemas que se presentan en el día a día. También en concordancia con sentir que este es una fuente de sustento adecuada, la mayoría de las encuestadas señala que a través de su oficio han conseguido distintos objetivos, tanto personales como laborales, manteniendo una sensación de eficacia en las capacidades que su trabajo requiere. Esto se asemeja a los hallazgos del estudio de Rodríguez (2020) en que se establece que el salario emocional mantiene una relación positiva con la efectividad del trabajador, contribuyendo en forma representativa, considerando la importancia del bienestar del trabajador versus el rendimiento laboral. Puede inferirse entonces que al sentirse conformes con su situación laboral, percibir que desarrollan un trabajo importante y que contribuyen de forma positiva al bienestar de sus clientes, las maestras de belleza y peluquería perciben su desempeño laboral como efectivo.

Tabla 13

Presencia de Síndrome de Burnout en la población

Síndrome de Burnout	Frecuencia	Porcentaje
Presenta	15	30.00
No presenta	**35**	**70.00**

Elaboración: Propia

En el análisis general de las encuestas se encontró que, casi un tercio de la población presenta el síndrome, especialmente por presencia de algún grado de cinismo frente a su situación laboral y de algún grado de afectación en la percepción de la efectividad con la que ejecutan su trabajo; lo que cumple con la definición del test para determinar la presencia de

Síndrome de Burnout por causas asociadas a los riesgos psicosociales a los que están expuestas.

Por otra parte, la mayoría de las participantes no presenta Burnout, estableciéndose así que la población encuestada no se encuentra agotada por motivo de su trabajo de manera significativa. Cabe notar que, el que no exista presencia explicita de Síndrome de Burnout no implica que no exista agotamiento; simplemente indica que el cansancio que sienten las encuestadas es manejable y no ha llegado a niveles crónicos que generen incapacidad de recuperación o sentimientos negativos que afecten la vida normal de las participantes tanto dentro como fuera del trabajo.

Correlación de Variables

Una vez revisadas las variables por separado, se realizó también el análisis para determinar si existe relación entre las mismas; tomando como variable independiente la calidad de vida laboral y variable dependiente el Síndrome de Burnout, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 14

Resultados cruzados de encuestas de calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout

Calidad de vida laboral		Síndrome de Burnout		Total
		Presenta	No presenta	
Bajo	**Nº de casos**	1	**2**	3
	Porcentaje del rango	33.30%	**66.70%**	100%
	Porcentaje total de encuestados	2.00%	**4.00%**	**6.00%**
Medio	**Nº de casos**	**2**	1	3
	Porcentaje del rango	**66.70%**	33.30%	100%
	Porcentaje total de encuestados	**4.00%**	2.00%	**6.00%**
Alto	**Nº de casos**	12	**32**	44
	Porcentaje del rango	27.30%	**72.70%**	100%
	Porcentaje total de encuestados	24.00%	**64.00%**	**88.00%**

Elaboración: Propia

Conforme estos resultados, podemos afirmar que en la población encuestada todos los rangos de calidad de vida laboral presentan Síndrome de Burnout, siendo el rango alto el que presenta la mayor cantidad de casos del síndrome. Sin embargo, es importante señalar que si bien existe presencia del síndrome en todos los rangos, el número total de encuestadas afectadas por Burnout es menor a un tercio, siendo el rango menos afectado el bajo.

En función de estos resultados, como primer paso de análisis para determinar la correlación, se realizó la prueba de tablas cruzadas y contraste de Chi-cuadrado de Pearson con la cual se buscó establecer la significancia.

Tabla 15

Prueba de Chi – cuadrado de Pearson

Valor	df	Significancia Asintótica (2-colas)
2.09	2	0.351

Elaboración: Propia

Conforme la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, la cual tiene un valor de significancia de 0.351 ($p>0.05$); por definición estadística se establece independencia entre las variables. Esto conduce a no rechazar la hipótesis nula, estableciendo así que no existe influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente. Por tanto, para la población participante de este estudio, la calidad de vida laboral no tiene incidencia directa o significativa sobre la aparición del Síndrome de Burnout.

Finalmente es importante señalar que, la búsqueda de artículos similares a esta investigación se realizó en el mes de enero 2025 en distintas bases de datos académicos como Redalyc, Sage, Scielo, Latindex, Doaj, Dialnet, Redib, Scopus, Google Académico y repositorios académicos de centro universitarios. La mayoría de resultados de búsqueda

arrojados por estas bases de datos, utilizando palabras clave como peluquera, barbero, pedicurista, manicurista, maquillador, salón de belleza, estética, maestra de belleza; tanto en español como en inglés, corresponden especialmente a estudios de riesgos físicos y químicos. Las investigaciones en esta población se han centrado en los riesgos posturales, movimientos repetitivos de manos y exposición a químicos utilizados para tratamientos estéticos; por lo que no se identificó ningún estudio que utilice los mismos instrumentos de este estudio.

Los estudios de riesgos psicosociales y Síndrome de Burnout aplicados a maestras de belleza y peluquería, y poblaciones de ocupaciones similares, son insuficientes; aunque es una profesión en auge que aumenta cada día para atender a necesidades de imagen y cuidado personal actuales. Además, como señalan González & Monje (2021), este sector ocupacional tiene poco control por parte de las autoridades, por lo que en muchos casos se desarrolla en una relativa informalidad fomentando que la gestión en el área de salud e higiene ocupacional sea prácticamente nula. En este sentido las condiciones de trabajo promueven también la exposición a riesgos, que incluyen aquellos de carácter psicosocial y en consecuencia la afectación de la salud mental de las maestras de belleza y peluquería, con consecuencias no solo en su vida laboral sino también el ámbito personal.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

La población participante en este estudio es casi en su totalidad femenina, se encuentra en el grupo etario de adultos jóvenes y ha alcanzado como grado más alto de educación de segundo nivel.

La mayoría de las encuestadas en este estudio percibe de manera general su calidad de vida laboral como buena, al encontrarse la mayoría de la población en rango alto, mostrando satisfacción hacia sus condiciones laborales y a su vida en general. Frente a un mínimo porcentaje, de 12%, que se encuentran en rango medio o bajo.

La mayoría de la población encuestada no presenta Síndrome de Burnout; representando un 70%. Sin embargo, es importante mencionar que esto no quiere decir que no presenten agotamiento, sino que las encuestadas cuentan con estrategias efectivas que les permiten recuperarse de manera adecuada para continuar con su trabajo sin que este afecte otras partes de su vida.

Para la población encuestada de maestras de belleza y peluquería en la ciudad de Ambato durante el año 2024, la calidad de vida laboral no tiene una correlación que influya de forma significativa en la aparición de Síndrome de Burnout. Para este estudio en particular, no se rechaza la hipótesis nula, al no existir evidencia estadística en la población que demuestre una correlación fuerte entre las variables. Cabe aclarar que esto no significa que se acepte, sin lugar a duda, la hipótesis nula como el único posible resultado de este

estudio; sino que con la población participante la estadística arroja resultados que no asocian las variables.

5.2 Recomendaciones

Ampliar el estudio a poblaciones más grandes y variadas, tanto en género y edad, para obtener datos que representen de forma significativa a este grupo de trabajadores; con el fin de confirmar o rechazar la hipótesis nula obtenida como resultado en esta investigación.

Incluir en futuras investigaciones preguntas específicas sobre los aspectos del trabajo de belleza y peluquería que generan satisfacción y aquellos que generan disgusto hacia el oficio, con el objetivo de entender de forma clara los factores que influyen directamente en la percepción de calidad de vida laboral de este grupo de trabajadores.

Incluir en futuras investigaciones preguntas sobre las estrategias de recuperación que aplican las maestras de belleza y peluquería, con el fin de determinar cuáles son las más comunes y consideradas más efectivas para el manejo y prevención de la materialización del Síndrome de Burnout.

Promover el desarrollo de este tipo de investigaciones; con el fin de generar data que permita la gestión de riesgos psicosociales, hasta el momento desconocidos, para la población de trabajadores de la rama de belleza y peluquería que a pesar de ser un oficio en crecimiento y de alta demanda se encuentra carente de atención formal en área de salud e higiene ocupacional.

Referencias

Abdullah, N., Zakaria, N., & Zahoor, N. (2021). Developments in quality of Work-Life Research and Directions for Future Research. *Sage Open, 11*(4). https://doi.org/10.1177/21582440211059177

Ahn, M.-J., & Park, S.-J. (2020). Relationship between Occupational Stress and Depression in Hairdressers. *Asian J Beauty Cosmetol, 18*(4), 643-655. https://www.researchgate.net/publication/348112083_Relationship_between_Occupational_Stress_and_Depression_in_Hairdressers.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador (CRE). *Artículos 33, 325, 326. Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008*, https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2005). Código del Trabajo. *Artículo 38. Registro Oficial 167 de 16 de diciembre de 2005.*, https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2024). Ley Orgánica de Salud Mental. *Artículo 29. Registro Oficial 471 de 04 de mayo de 2024*, https://newsite.cite.com.ec/ley-organica-de-salud-mental/#:~:text=Art%C3%ADculo%201.,de%20atenci%C3%B3n%20integral%20y%20comunitario.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2006). Ley Orgánica de Salud. *Artículos 117, 118. Registro Oficial 423 de 22 de diciembre de 2006*, https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf.

Asana. (2021). *Qué es el unconscious bias o sesgo inconsciente: ejemplos y estrategias para evitarlo.* Retrieved Abril de 2024, from https://asana.com/es/resources/unconscious-bias-examples

BBVA. (7 de Abril de 2024). *Cuáles son los principales tipos de emprendedores que hay*. https://www.bbva.com/es/innovacion/cuales-son-los-principales-tipos-de-emprendedores-que-hay/

Bayes, A., Tavella, G., & Parker, G. (2021). The biology of burnout: Causes and consequences. *The World Journal of Biological Psychiatry, 22*(9), 1-14, https://doi.org/10.1080/15622975.2021.1907713.

Bocanegra, V., & Leyton, W. (2020). Síndrome de Burnout en Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*, https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54980.

Bravo, D., Suárez, J., Bianchi, J., Segura, M., & Ruiz, F. (2021). Psychometric Properties and Measurement Invariance of the Maslach Burnout Inventory–General Survey in Colombia. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 18*(10), 5118. https://doi.org/10.3390/ijerph18105118.

Bueno, A. (2019). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral, estrategias de recuperación, perfeccionismo y desempeño laboral en peluquerías de Bogotá. http://hdl.handle.net/10818/35374.

Bustamante, M., Álvarez, A., Villalobos, M., & Lucero, M. (2020). Percepción de la calidad de vida laboral de los trabajadores de los centros de salud familiar de la zona central de Chile. *Información tecnológica, 31*(3), 65-74. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000300065.

Butt, R., Altaf, S., Chohan, I., & Ashraf, S. (2019). Analyzing the role of quality of work life and happiness at work on employees job satisfaction with the moderation of job stress, empirical research of Jiangsu University. *International Journal Of Scientific & Technology Research, 8*(10), 1905-1915. https://www.ijstr.org/final-print/oct2019/Analyzing-The-Role-Of-Quality-Of-Work-Life-And-Happiness-At-Work-On-Employees-Job-Satisfaction-With-The-Moderation-Of-Job-Stress-Empirical-Research-Of-Jiangsu-University.pdf.

Caicedo, H. (2019). Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud en países latinoamericanos: Metanalisis. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión, 11*(2), 41-62. https://www.redalyc.org/journal/5604/560460636002/html/.

Clínica Mayo. (10 de Abril de 2024). *Desgaste laboral: cómo detectarlo y tomar medidas*. Retrieved Abril de 2024, from https://www.mayoclinic.org/es/healthy-lifestyle/adult-health/in-depth/burnout/art-20046642

Cobos Sanchiz, D., Sánchez Tovar, L., Pérez Peña, J. J., & Matud Aznar, M. P. (2020). Estrés laboral, género y bienestar psicológico en personas trabajadoras jóvenes en España. *Salud de los Trabajadores, 28*(2), 95-108. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817889.

Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión, 45*(1), 58-81. https://doi.org/10.14482/pege.45.10617.

De Beer, L., Van der Vaart, L., Escaffi-Schwarz, M., De Witte, H., & Schaufeli, W. (5 de Febrero de 2024). Maslach Burnout Inventory General Survey: A Systematic Review and Meta-Analysis of Measurement Properties. *European Journal of Psychological Assessment*, 1-16. https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/603.pdf.

Durán, S., García, J., Parra, A., García, M. d., & Hernandez, I. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en

Barranquilla. *Cultura Educación Sociedad, 9*(1), 27-44. https://doi.org/10.17981/culteduso c.9.1.2018.02.

Easton, S., & Van Laar, D. (2018). User Manual for the Work-Realated Quality of Life (WRQoL) Scale 2da Edición. (U. o. Portsmouth, Ed.) Portsmouth. Retrieved Mayo de 2024, from University of Portsmouth: https://www.qowl.co.uk/researchers/WRQoL%20User%20manual%202nd%20Ed%20ebook%20Feb%202018%2055.pdf

Easton, S., Fontinha, R., & Van Laar, D. (2018). Quality of working life of academics and researchers in the UK: the roles of contract type, tenure and university ranking. *Studies in Higher Education, 43*(4), 786-806. https://doi.org/10.1080/03075079.2016.1203890.

Escamilla, M. (2024). *Aplicación básica de los métodos científicos*. Retrieved Diciembre de 2024, from Sistema de Universidad Virtual, Universidad Autónoma de Hidalgo: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf

Eurofound. (2018). Burnout in the workplace: A review of data and policy responses in the EU. https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/2018/burnout-workplace-review-data-and-policy-responses-eu.

Fajardo, F., Mesa, I., Ramírez, A., & Rodríguez, F. (2021). Professional Burnout syndrome in health professionals. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica, 40*(3), 248-259. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55969712006.

Fotiadis, A., Abdulrahman, K., & Spyridou, A. (2019). The Mediating Roles of Psychological Autonomy, Competence and Relatedness on Work-Life Balance and Well-Being. *Frontiers in psychology, 10*, 1267. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01267.

Gavilanes, J., & Moreta, R. (2020). Satisfacción laboral, salud mental y burnout. Análisis de mediación parcial en una muestra de conductores del Ecuador. *Psicodebate, 20*(2), 7-19. https://doi.org/10.18682/pd.v20i2.1875.

Gobierno Provincial de Tungurahua. (2020). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Tungurahua, 2019-2023.* Gobierno Provincial de Tungurahua, Dirección de Planificación. Ambato: Gobierno Provincial de Tungurahua.

Gobierno de Canadá. (2 de Junio de 2023). *63210 - Hairstylists and barbers*. Retrieved Noviembre de 2024, from National Occupational Classification: Hierarchy and structure: https://noc.esdc.gc.ca/Structure/NocProfile?objectid=BoJc4ko%2FBDdz9tpsCzV93SB1EDpXYBBbuGc3Kjo7kdA%3D

González, V., & Monje, F. (2021). Condiciones de seguridad y salud de trabajadores que desempeñan servicios de belleza informales en Colombia. https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/547.

Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación en Psicología, 14*(2), 271-276. http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf.

Gómez Chipana, E. (2020). Análisis correlacional de la formación académico-profesional y cultura tributaria de los estudiantes de marketing y dirección de empresas. *Revista Universidad y Sociedad, 12*(6), 478-483. http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-478.pdf.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, P. (2018). Metodología de la Investigación. (McGrawHill, Ed.) Celaya, México.

Huaman, J., Treviños, L., & Medina, W. (2022). Epistemología de las investigaciones cuantitativas y cualitativas. *Horizonte de la Ciencia, 12*(23), 27-47. https://www.redalyc.org/journal/5709/570971314003/html/.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2016). Resolución del Seguro General de Riesgos del Trabajo. *Artículo 9. Registro Oficial Edición Especial 632 del 12 de Julio de 2016.*, https://sart.iess.gob.ec/DSGRT/norma_interactiva/IESS_Normativa.pdf.

Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2022). *Estadísticas de Mercado Laboral a partir del VIII Censo de Población y VII de Vivienda (CPV) Ecuador 2022.* Instituto Nacional de Estadística y Censo, Quito.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). Censo Económico Nacional. *Resultados del Censo Económico Nacional*, https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/CENEC/Presentaciones_por_ciudades/Presentacion_Ambato.pdf.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2007). *NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición*. Retrieved Marzo de 2024, from Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_732.pdf

International Standard Classification of Occupations. (26 de February de 2021). *ISCO Occupation Group*. Retrieved Noviembre de 2024, from ISCO Occupation Group 5141.1 Hairdresser: https://www.openriskmanual.org/wiki/ISCO_Occupation_Group_5141.1_Hairdresser

Korku, C. (2022). Psychometric Properties Of The Turkish Version Of The Work-Related Quality Of Life Scale On Nurses. *Hacettepe Journal of Health Administration, 25*(2), 287-300. https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1918764.

Lastovkova, A., Carder, M., Rasmussen, H., Sjoberg, L., De Groene, G., Sauni, R., Vevoda, J., Vevodova, S., Lasfargues, G., Svartengren, M., Varga, M., Colosio, C., & Pelclova, D. (2018). Burnout syndrome as an occupational disease in the European Union: an exploratory study. *Industrial health, 56*(2), 160-165. https://doi.org/10.2486/indhealth.2017-0132.

Leitao, J., Pereira, D., & Gocalves, A. (2019). Quality of Work Life and Organizational Performance: Workers' Feelings of Contributing, or Not, to the Organization's Productivity. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 16*(20), 1-18, https://www.mdpi.com/1660-4601/16/20/3803.

Leitao, J., Pereira, D., & Goncalves, A. (2021). Quality of work life and contribution to productivity: Assessing the moderator effects of burnout syndrome. *International journal of environmental research and public health, 18*(5), 2425. https://www.mdpi.com/1660-4601/18/5/2425.

Lopez, B., & Sunen, P. (2012). *International use of the WRQoL scale*. Retrieved Mayo de 2024, from Quality of Working Life: https://www.qowl.co.uk/researchers/qowl_wrqol_international.html

Lubbadeh, T. (2020). Job Burnout: A General literature review. *International Review of Managment and Marketing, 10*(3), 7-15. https://econjournals.com/index.php/irmm/article/view/9398/pdf.

Malagón, J., Rosero, L., Peralta, A., & Téllez, E. (2021). La "moda del burnout" en el sector salud: una revisión sistemática de la literatura. *Psicología desde el Caribe, 38*(1), 29-46. https://doi.org/10.14482/psdc.38.1.158.723.

Manterola, C., Hernández-Leal, M., Otzen, T., Espinosa, M., & Grande, L. (2023). Estudios de Corte Transversal. Un Diseño de Investigación a Considerar en Ciencias Morfológicas. *International Journal of Morphology, 41*(1), 146-155. http://www.intjmorphol.com/wp-content/uploads/2023/02/Art_21_411_2023.pdf.

Manzano, A. (2020). Síndrome de Burnout en docentes de una Unidad Educativa Ecuador. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación, 4*(16), 499-511. ttp://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2616-79642020000400012&lng=es&tlng=es.

Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Reviews, 52*, 397-422. https://www.annualreviews.org/content/journals/10.1146/annurev.psych.52.1.397.

Mazlan, S., Tamrin, S., Guan, N., How, V., Rahman, R., Basri, J., Zerguine, H., Nata, D., & Shariat, A. (2018). Quality of Work Life among Malaysian OSH Personnel and General Workers from Different Industries in Malaysia. *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences, 14*(1), 40-46. http://psasir.upm.edu.my/id/eprint/66139/1/2018080309021305_MJMHS_Aug_2018.pdf.

Ministerio de Salud Pública. (2013). Reglamento para el control y funcionamiento de centros de cosmetología y estética, peluquerías y salones de belleza. *No publicado en registro oficial*, https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnvcs/archivos/Anteproyecto%20Centros%20de%20cosmetolog%C3%ADa%20y%20est%C3%A9tica,%20peluquer%C3%ADas%20y%20salones%20de%20b.

Navarrete, M. (2021). Manejo del burnout o Síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT) en la prevención de riesgos laborales como garantía de derechos de los trabajadores. *Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Derecho*, https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8804/1/T3856-MDEE-Navarrete-Manejo.pdf.

Organización Panamericana de la Salud. (08 de Octubre de 2020). *No hay salud sin salud mental*. Retrieved Junio de 2024, from Organización Panamericana de la Salud: https://www.paho.org/es/noticias/8-10-2020-no-hay-salud-sin-salud-mental

Pacheco, A. (2015). Capacidad para el trabajo y los factores psicosociales en trabajadores de peluquerías, Río de Janeiro, Brasil. Ciencia & Trabajo. *Ciencia & Trabajo, 17*(52), 83-88. https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000100014.

Pinela, N., & Donawa, Z. (2019). Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional: una perspectiva desde las universidades. *Res Non Verba Revista Científica, 9*(2), 1-12. https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/217/176.

Reygadas, L. (2011). Introducción. Trabajos atípicos, trabajos precarios: ¿dos caras de la misma moneda? https://www.researchgate.net/publication/321274819_Introduccion_trabajos_atipicos_trabajos_precarios_dos_caras_de_la_misma_moneda.

Rodríguez, N. (2020). El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad. *Universidad y Sociedad - Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos, 12*(1), 141-149. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000100141&script=sci_arttext&tlng=pt.

Romero, J. (https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/159580/Romero%20-%20ESTUDIO%20DE%20RIESGOS%20LABORALES%2c%20RIESGOS%20INTRÍNSECOS%20DE%20LAS%20INSTALACIONES%20Y%20ACCESIBILIDAD%20D....pdf?sequence=1&isAllowed=y de 12 de 2020). Estudio de riesgos laborales, riesgos intrínsecos de las instalaciones y accesibilidad de un salón de peluquería, y propuesta de rediseño del lugar de trabajo y procedimientos de trabajo seguro. Valencia, España.

Román, I., & Muñoz, K. (2020). Síndrome de Burnout y su impacto en los trabajadores de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Revista Científica Ciencia Y Tecnología, 20*(28), 93-103. https://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/399/493.

Rosales, Y., Mocha, J., & Ferreira, J. (2020). Síndrome de Burnout en estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. *Enfermería Investiga, 5*(2), 37-41. https://doi.org/10.31243/ei.uta.v5i2.875.2020.

Saltik, A. (2019). El Efecto del Cinismo Organizacional en la Satisfacción Laboral en la Organización Pública de Turismo: evidencia empírica de Turquía. *Anais Brasileiros De Estudos Turísticos, 9*(1), 1-19. https://periodicos.ufjf.br/index.php/abet/article/view/27427/19814.

Secretaría Nacional de Planificación. (2024). Plan Nacional de Desarrollo Para el Nuevo Ecuador 2024-2025. *Eje Social, Objetivo 1, Política 1.4*, https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2024/02/PND2024-2025.pdf.

Serrano, F., Mejía, C., Garnica, L., & Lizcano, A. (2020). Síndrome de Burnout, según el año de estudio, en estudiantes de medicina de ocho países de Latinoamérica, 2016-2017. *Ciencia e Investigación Medico Estudiantil Latinoamericana, 26*(1), 22-29. https://www.researchgate.net/publication/344597165_Sindrome_de_Burnout_segun_el_ano_de_estudio_en_estudiantes_de_medicina_de_ocho_paises_de_Latinoamerica_2016-2017.

Stefanini, C., Assenjo, A., & Alves, C. (2019). Un estudio sobre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción. *Estudios y perspectivas en turismo, 28*(3), 551 - 569. https://www.redalyc.org/journal/1807/180762492001/html/.

Tabassum, A., Rahman, T., & Jahan, K. (2011). Quality of work life among male and female employees of private commercial banks in Bangladesh. *International Journal of Economics and Management, 5*(2), 266-282. http://www.ijem.upm.edu.my/vol5no2/bab05.pdf.

Torres, F., Irigoyen, V., Moreno, A., Ruilova, E., Casares, J., & Mendoza, M. (2021). Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. *Revista virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna, 8*(1), 126-136. http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2312-38932021000100126&lng=en.

U.S. Bureau of Labor Statistics. (28 de Noviembre de 2024). *Occupational Outlook Handbook*. Retrieved Noviembre de 2024, from Barbers, Hairstylists, and Cosmetologist: https://www.bls.gov/ooh/personal-care-and-service/barbers-hairstylists-and-cosmetologists.htm

U.S. Department of Health and Human Services. (2024). *Diseño de la investigación*. Retrieved Diciembre de 2024, from Conceptos básicos de la investigación: https://ori.hhs.gov/education/products/sdsu/espanol/res_des1.htm

Van Dam, A. (2021). A clinical perspective on burnout: diagnosis, classification, and treatment of clinicalburnout. *European Jurnal of Work and Organizational Psychology, 30*(5), 732-741,

https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/1359432X.2021.1948400?needAccess=true.

Wang, Q.-Q., Lv, W.-J., Qian, R.-L., & Zhang, Y.-H. (2019). Job burnout and quality of working life among Chinese nurses: A cross-sectional study. *Journal of Nursing Management, 27*(8), 1835-1844. https://doi.org/10.1111/jonm.12884.

Apéndice A. Encuestas de calidad de vida laboral

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
Acreditada Resolución Nro. 173-SE-33-CACES-2020
FACULTAD DE POSGRADO

3. ENCUESTA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

Adaptado de Work-Related Quality of Life Scale versión en español de López & Sunen, (2012).

INSTRUCCIONES:			1	2	3	4	5
• Por favor, responda todas las preguntas. No deje ninguna sin responder. • Elija la opción que mejor represente su percepción y seleccione solo una opción de respuesta para cada pregunta. • Señale la respuesta elegida con una X. Si escoje una respuesta de forma errónea tache la X y colóquela en la respuesta de su elección. • Esta encuesta no tiene preguntas correctas o incorrectas, solo representan su percepción, que corresponde a un criterio valioso para este estudio.			Desacuerdo	Poco de acuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo
Satisfacción laboral	1	Tengo metas y objetivos claros que me permiten hacer mi trabajo. (SL1)	X				
	2	Tengo la oportunidad de utilizar mis habilidades en el trabajo. (SL2)					X
	3	Cuando he hecho un buen trabajo mi jefe me lo reconoce. (SL3)					X
	4	Me animan a desarrollar habilidades nuevas. (SL4)					X
	5	Estoy satisfecho con las oportunidades profesionales a las que tengo acceso en mi trabajo. (SL5)					X
	6	Estoy satisfecho con la formación que recibo para realizar mi trabajo. (SL6)				X	
Control en el trabajo	7	Me siento capaz de expresar mis opiniones e influenciar cambios en mi trabajo. (CtT1)					X
	8	Estoy involucrado en decisiones que me afectan en mi área de trabajo. (CtT2)			X		
	9	En mi área de trabajo, estoy involucrado en la toma de decisiones que afectan al público. (CtT3)	X				
Bienestar general	10	Me siento bien en este momento. (BG1)					X
	11	Estoy satisfecho con mi vida. (BG2)					X
	12	Recientemente, he estado descontento y deprimido. (BG3)	X				
	13	En muchos aspectos mi vida es casi ideal. (BG4)					X
	14	En general, me salen bien las cosas. (BG5)					X
	15	Últimamente, me he sentido razonablemente feliz. (BG6)					X
Interfaz casa - trabajo	16	Mi organización/ empresa me da las facilidades y la flexibilidad suficiente para compaginar el trabajo con mi vida familiar. (ICT1)					X
	17	Mis actuales horas/mis turnos de trabajo se adecuan a mis circunstancias personales. (ICT2)					X
	18	Mi jefe apoya de forma activa turnos/horas de trabajo flexibles. (ICT3)					X
Estrés en el trabajo	19	Me siento presionado en el trabajo a menudo. (ET1)		X			
	20	A menudo me siento excesivamente estresado/a en el trabajo. (ET2)	X				
Condiciones de trabajo	21	Mi jefe me proporciona todo lo que necesito para realizar mi trabajo eficazmente. (CdT1)					X
	22	Trabajo en un ambiente seguro. (CdT2)					X
	23	Las condiciones laborales son satisfactorias. (CdT3)					X
Pregunta general	24	En general, estoy satisfecho con la calidad de mi vida laboral. (PG1)					X

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Acreditada Resolución Nro. 173-SE-33-CACES-2020

FACULTAD DE POSGRADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

1. Estimado/a participante: NANCY GUADALUPE PEREZ

La presente investigación tiene como objetivo realizar *el Proyecto de investigación Calidad de vida laboral y Sindrome de Burnout en Maestras de Belleza y Peluquería, Ambato 2024*, Los resultados de este estudio servirán para el desarrollo del proceso de investigación y únicamente con fines académicos.

¿Acepta usted de forma libre y voluntaria participar en esta investigación y es consciente de que sus respuestas proporcionadas servirán para desarrollar el *Proyecto de investigación Calidad de vida laboral y Sindrome de Burnout en Maestras de Belleza y Peluquería, Ambato 2024*

Si (X) No ( )

2. Compromiso
Por su aceptación el/la participante autoriza y se compromete a:

2.1. Proveer información real y verídica durante la entrevista.
3.2. Autorizar que la entrevista sea escrita en el formato o grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis.
2.3. Aceptar la toma de fotografías durante el desarrollo de la entrevista.

3. Confidencialidad:

3.1. La información obtenida en la presente entrevista es confidencial, es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.
3.2. La información proporcionada por el/la participante será utilizada única y exclusivamente con fines académicos de investigación.
3.3. Cada entrevista recibirá un código por participante, que solo podrá conocer el investigador responsable del presente estudio.
3.4. La entrevista será realizada en un ambiente propicio que estimule la comunicación y el anonimato elegido por el/la participante de ser el caso.

f):..... Fecha: AMBATO - 22 JULIO 2024
Firma del entrevistado

C.C: 1802601750

Nombre investigador: **Ing. Daniela Esperanza Tenecota Intriago**

Firma del investigador..... Fecha: AMBATO - 22 JULIO 2024

Ciudadela Universitaria Barrio El Olivo
Av.17 de Julio 5-21 y Gral. José María Córdova
Ibarra-Ecuador
Teléfono: (06) 2997-800 RUC: 1060001070001
www.utn.edu.ec

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
Acreditada Resolución Nro. 173-SE-33-CACES-2020
FACULTAD DE POSGRADO

3. ENCUESTA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

Adaptado de Work-Related Quality of Life Scale versión en español de López & Sunen, (2012).

INSTRUCCIONES:			1	2	3	4	5
• Por favor, responda todas las preguntas. No deje ninguna sin responder. • Elija la opción que mejor represente su percepción y seleccione solo una opción de respuesta para cada pregunta. • Señale la respuesta elegida con una X. Si escoje una respuesta de forma errónea tache la X y colóquela en la respuesta de su elección. • Esta encuesta no tiene preguntas correctas o incorrectas, solo representan su percepción, que corresponde a un criterio valioso para este estudio.			Desacuerdo	Poco de acuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo
Satisfacción laboral	1	Tengo metas y objetivos claros que me permiten hacer mi trabajo. (SL1)				X	
	2	Tengo la oportunidad de utilizar mis habilidades en el trabajo. (SL2)					X
	3	Cuando he hecho un buen trabajo mi jefe me lo reconoce. (SL3)					X
	4	Me animan a desarrollar habilidades nuevas. (SL4)					X
	5	Estoy satisfecho con las oportunidades profesionales a las que tengo acceso en mi trabajo. (SL5)					X
	6	Estoy satisfecho con la formación que recibo para realizar mi trabajo. (SL6)					X
Control en el trabajo	7	Me siento capaz de expresar mis opiniones e influenciar cambios en mi trabajo. (CtT1)					X
	8	Estoy involucrado en decisiones que me afectan en mi área de trabajo. (CtT2)				X	
	9	En mi área de trabajo, estoy involucrado en la toma de decisiones que afectan al público. (CtT3)	X				
Bienestar general	10	Me siento bien en este momento. (BG1)					X
	11	Estoy satisfecho con mi vida. (BG2)					X
	12	Recientemente, he estado descontento y deprimido. (BG3)	X				
	13	En muchos aspectos mi vida es casi ideal. (BG4)	X				
	14	En general, me salen bien las cosas. (BG5)					X
	15	Últimamente, me he sentido razonablemente feliz. (BG6)					X
Interfaz casa - trabajo	16	Mi organización/ empresa me da las facilidades y la flexibilidad suficiente para compaginar el trabajo con mi vida familiar. (ICT1)					X
	17	Mis actuales horas/mis turnos de trabajo se adecuan a mis circunstancias personales. (ICT2)	X				
	18	Mi jefe apoya de forma activa turnos/horas de trabajo flexibles. (ICT3)					X
Estrés en el trabajo	19	Me siento presionado en el trabajo a menudo. (ET1)	X				
	20	A menudo me siento excesivamente estresado/a en el trabajo. (ET2)	X				
Condiciones de trabajo	21	Mi jefe me proporciona todo lo que necesito para realizar mi trabajo eficazmente. (CdT1)					X
	22	Trabajo en un ambiente seguro. (CdT2)					X
	23	Las condiciones laborales son satisfactorias. (CdT3)					X
Pregunta general	24	En general, estoy satisfecho con la calidad de mi vida laboral. (PG1)					X

Ciudadela Universitaria Barrio El Olivo
Av 17 de Julio 5-21 y Gral. Jose Maria Córdova
Ibarra-Ecuador
Telefono: (06) 2997-800 RUC: 1060001070001
www.utn.edu.ec

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Acreditada Resolución Nro. 173-SE-33-CACES-2020

FACULTAD DE POSGRADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

1. Estimado/a participante: BLANCA SUSANA ORTIZ

La presente investigación tiene como objetivo realizar *el Proyecto de investigación Calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout en Maestras de Belleza y Peluquería, Ambato 2024*, Los resultados de este estudio servirán para el desarrollo del proceso de investigación y únicamente con fines académicos.

¿Acepta usted de forma libre y voluntaria participar en esta investigación y es consciente de que sus respuestas proporcionadas servirán para desarrollar el *Proyecto de investigación Calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout en Maestras de Belleza y Peluquería, Ambato 2024*

Si (X) No ( )

2. Compromiso
Por su aceptación el/la participante autoriza y se compromete a:

2.1. Proveer información real y verídica durante la entrevista.
3.2. Autorizar que la entrevista sea escrita en el formato o grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis.
2.3. Aceptar la toma de fotografías durante el desarrollo de la entrevista.

3. Confidencialidad:

3.1. La información obtenida en la presente entrevista es confidencial, es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.
3.2. La información proporcionada por el/la participante será utilizada única y exclusivamente con fines académicos de investigación.
3.3. Cada entrevista recibirá un código por participante, que solo podrá conocer el investigador responsable del presente estudio.
3.4. La entrevista será realizada en un ambiente propicio que estimule la comunicación y el anonimato elegido por el/la participante de ser el caso.

f): X ..... Fecha: AMBATO - 22 JULIO 2024
Firma del entrevistado

C.C X 180361110-0

Nombre investigador: **Ing. Daniela Esperanza Tenecota Intriago**

Firma del investigador..... Fecha: AMBATO - 22 JULIO 2024

Apéndice B. Encuestas de Síndrome de Burnout

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
Acreditada Resolución Nro. 173-SE-33-CACES-2020
FACULTAD DE POSGRADO

ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se titula "Calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout en Maestras de Belleza y Peluquería, Ambato 2024".
La misma tiene únicamente fines investigativos científicos sobre estas variables y servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas. Para ello, se le solicita de la manera más comedida participar en esta encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo.
Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima, puede decidir interrumpirla en cualquier momento. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

1. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

INSTRUCCIONES:	▪ Seleccione la opción que mejor lo describe. ▪ Seleccione solo una opción en cada pregunta.		
¿Con que género te identificas?	Femenino	Masculino	Otro
	X		

¿Cuál es tu rango de edad?	18 a 39	40 a 64	Más de 65 años
	X		

Etnia con la que identificas	Indigena	Mestizo	Afro	Blanco	Otro
		X			

Nivel de escolaridad alcanzado	Primaria	Secundaria	Universidad	Maestría o Doctorado
		X		

Tipo de trabajo actual	Trabajador en relación de dependencia	Trabajador por cuenta propia
	X	

¿Cuál es tu horario de trabajo actual (horas / día)?	4 horas	8 horas	8 horas o más
			X

Tiempo de experiencia en belleza y peluquería	1 a 5 años	5 o mas años
		X

2. ENCUESTA DE SÍNDROME DE BURNOUT

Adaptado de Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición, versión en español de Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2007)

INSTRUCCIONES: ▪ Por favor, responda todas las preguntas. No deje ninguna sin responder. ▪ Elija la opción que mejor represente su percepción y seleccione solo una opción de respuesta para cada pregunta. ▪ Señale la respuesta elegida con una X. Si escoje una respuesta de forma errónea tache la X y colóquela en la respuesta de su elección. ▪ Esta encuesta no tiene preguntas correctas o incorrectas, solo representan su percepción, que corresponde a un criterio valioso para este estudio.		0 Nunca / Ninguna vez	1 Casi nunca/ Pocas veces al año	2 Algunas Veces / Una vez al mes o menos	3 Regularmente / Pocas veces al mes	4 Bastantes Veces / Una vez por semana	5 Casi siempre / Pocas veces por semana	6 Siempre / Todos los días
Agotamiento	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo (A1)			X				
	Estoy "consumido" al final de un día de trabajo (A2)			X				
	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo (A3)		X					
	Trabajar todo el día es una tensión para mí (A4)		X					
	Estoy "quemado" por el trabajo (A5)	X						
Cinismo	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto (C1)	X						
	He perdido entusiasmo por mi trabajo (C2)	X						
	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo (C3)		X					
	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo (C4)		X					
Eficacia profesional	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo (E1)	X						
	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización (E2)	X						
	En mi opinión soy bueno en mi puesto (E3)		X					
	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo (E4)						X	
	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto (E5)						X	
	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas (E6)						X	

Ciudadela Universitaria Barrio El Olivo
Av. 17 de Julio 5-21 y Gral. José María Córdova
Ibarra-Ecuador
Teléfono: (06) 2997-800 RUC: 1060001070001
www.utn.edu.ec

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Acreditada Resolución Nro. 173-SE-33-CACES-2020

FACULTAD DE POSGRADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

1. Estimado/a participante: Nataly Pazmiño

La presente investigación tiene como objetivo realizar *el Proyecto de investigación Calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout en Maestras de Belleza y Peluquería, Ambato 2024*, Los resultados de este estudio servirán para el desarrollo del proceso de investigación y únicamente con fines académicos.

¿Acepta usted de forma libre y voluntaria participar en esta investigación y es consciente de que sus respuestas proporcionadas servirán para desarrollar el *Proyecto de investigación Calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout en Maestras de Belleza y Peluquería, Ambato 2024*

Si (X) No ( )

2. Compromiso
Por su aceptación el/la participante autoriza y se compromete a:

2.1. Proveer información real y verídica durante la entrevista.
3.2. Autorizar que la entrevista sea escrita en el formato o grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis.
2.3. Aceptar la toma de fotografías durante el desarrollo de la entrevista.

3. Confidencialidad:

3.1. La información obtenida en la presente entrevista es confidencial, es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.
3.2. La información proporcionada por el/la participante será utilizada única y exclusivamente con fines académicos de investigación.
3.3. Cada entrevista recibirá un código por participante, que solo podrá conocer el investigador responsable del presente estudio.
3.4. La entrevista será realizada en un ambiente propicio que estimule la comunicación y el anonimato elegido por el/la participante de ser el caso.

f): ..... Fecha: 25-Julio/24
Firma del entrevistado

C.C. 050337886.8

Nombre investigador: **Ing. Daniela Esperanza Tenecota Intriago**

Firma del investigador..... Fecha: AMBATO 25-JULIO 2024

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Acreditada Resolución Nro. 173-SE-33-CACES-2020

FACULTAD DE POSGRADO

ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se titula "Calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout en Maestras de Belleza y Peluquería, Ambato 2024".
La misma tiene únicamente fines investigativos científicos sobre estas variables y servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas. Para ello, se le solicita de la manera más comedida participar en esta encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo.
Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima, puede decidir interrumpirla en cualquier momento. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

1. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

INSTRUCCIONES:	• Seleccione la opción que mejor lo describe. • Seleccione solo una opción en cada pregunta.				
¿Con que género te identificas?	Femenino	Masculino	Otro		
	X				
¿Cuál es tu rango de edad?	18 a 39	40 a 64	Más de 65 años		
	X				
Etnia con la que identificas	Indigena	Mestizo	Afro	Blanco	Otro
		X			
Nivel de escolaridad alcanzado	Primaria	Secundaria	Universidad	Maestría o Doctorado	
		X			
Tipo de trabajo actual	Trabajador en relación de dependencia	Trabajador por cuenta propia			
	X				
¿Cuál es tu horario de trabajo actual (horas / día)?	4 horas	8 horas	8 horas o más		
			X		
Tiempo de experiencia en belleza y peluquería	1 a 5 años	5 o mas años			
	X				

2. ENCUESTA DE SÍNDROME DE BURNOUT

Adaptado de Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición, versión en español de Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2007)

INSTRUCCIONES: • Por favor, responda todas las preguntas. No deje ninguna sin responder. • Elija la opción que mejor represente su percepción y seleccione solo una opción de respuesta para cada pregunta. • Señale la respuesta elegida con una X. Si escoje una respuesta de forma errónea tache la X y colóquela en la respuesta de su elección. • Esta encuesta no tiene preguntas correctas o incorrectas, solo representan su percepción, que corresponde a un criterio valioso para este estudio.		0 Nunca / Ninguna vez	1 Casi nunca/ Pocas veces al año	2 Algunas Veces / Una vez al mes o menos	3 Regularmente / Pocas veces al mes	4 Bastantes Veces / Una vez por semana	5 Casi siempre / Pocas veces por semana	6 Siempre / Todos los días
Agotamiento	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo (A1)	X						
	Estoy "consumido" al final de un día de trabajo (A2)		X					
	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo (A3)			X				
	Trabajar todo el día es una tensión para mi (A4)	X						
	Estoy "quemado" por el trabajo (A5)				X			
Cinismo	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto (C1)	X						
	He perdido entusiasmo por mi trabajo (C2)		X					
	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo (C3)	X						
	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo (C4)	X						
Eficacia profesional	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo (E1)			X				
	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización (E2)							X
	En mi opinión soy bueno en mi puesto (E3)						X	
	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo (E4)							X
	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto (E5)						X	
	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas (E6)					X		

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Acreditada Resolución Nro. 173-SE-33-CACES-2020

FACULTAD DE POSGRADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

1. Estimado/a participante: AYALA LOPEZ JENIFER NICOL

La presente investigación tiene como objetivo realizar *el Proyecto de investigación Calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout en Maestras de Belleza y Peluquería, Ambato 2024*, Los resultados de este estudio servirán para el desarrollo del proceso de investigación y únicamente con fines académicos.

¿Acepta usted de forma libre y voluntaria participar en esta investigación y es consciente de que sus respuestas proporcionadas servirán para desarrollar el *Proyecto de investigación Calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout en Maestras de Belleza y Peluquería, Ambato 2024*

Si (X) No ( )

2. Compromiso
Por su aceptación el/la participante autoriza y se compromete a:

2.1. Proveer información real y verídica durante la entrevista.
3.2. Autorizar que la entrevista sea escrita en el formato o grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis.
2.3. Aceptar la toma de fotografías durante el desarrollo de la entrevista.

3. Confidencialidad:

3.1. La información obtenida en la presente entrevista es confidencial, es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.
3.2. La información proporcionada por el/la participante será utilizada única y exclusivamente con fines académicos de investigación.
3.3. Cada entrevista recibirá un código por participante, que solo podrá conocer el investigador responsable del presente estudio.
3.4. La entrevista será realizada en un ambiente propicio que estimule la comunicación y el anonimato elegido por el/la participante de ser el caso.

f): ..... Fecha: 25/07/24

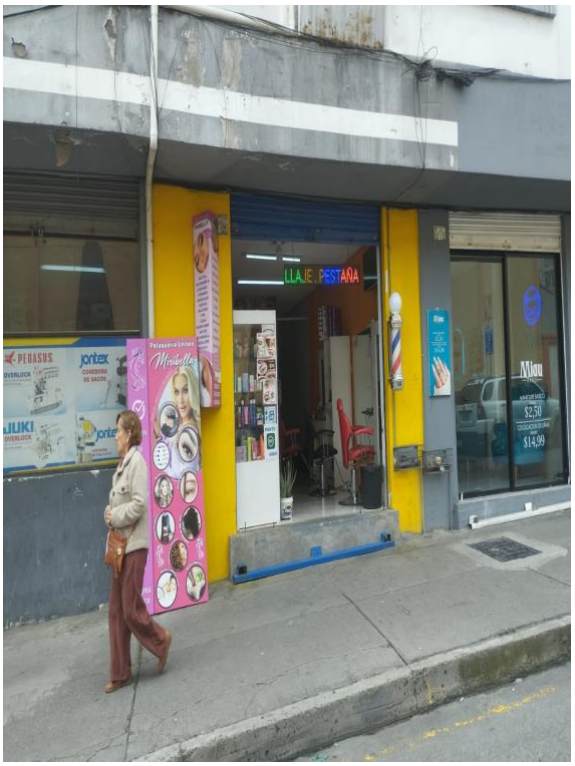
Firma del entrevistado

C.C 040191445-2

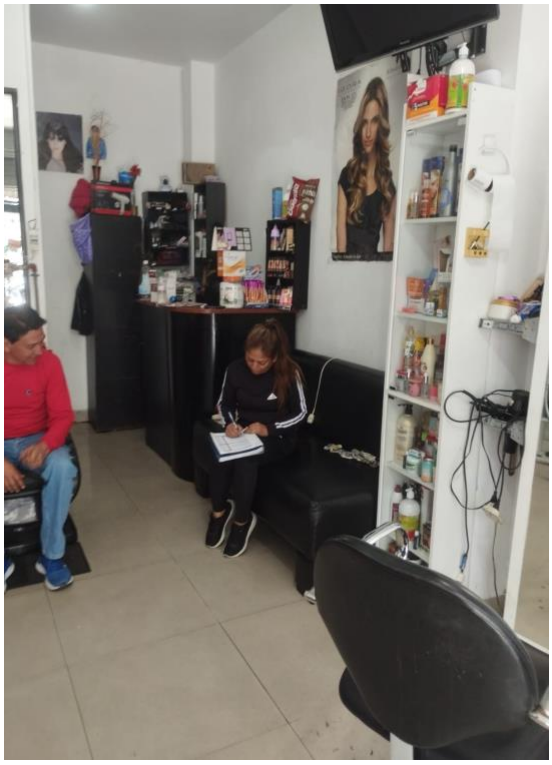
Nombre investigador: **Ing. Daniela Esperanza Tenecota Intriago**

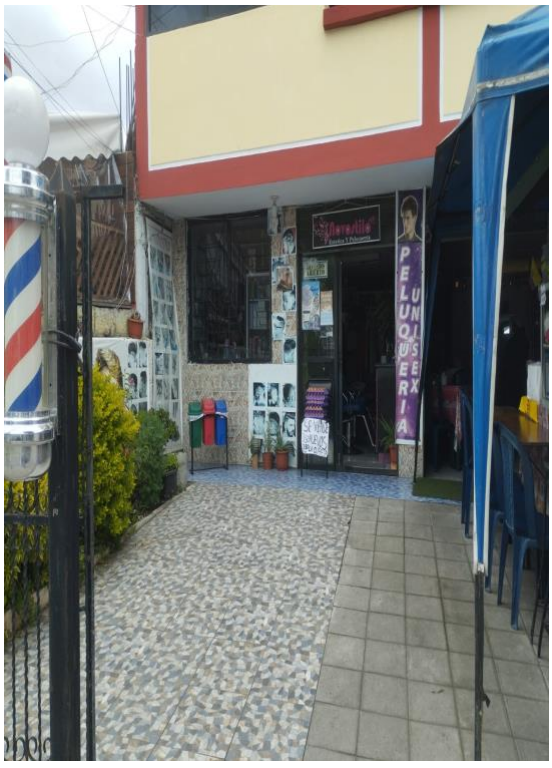
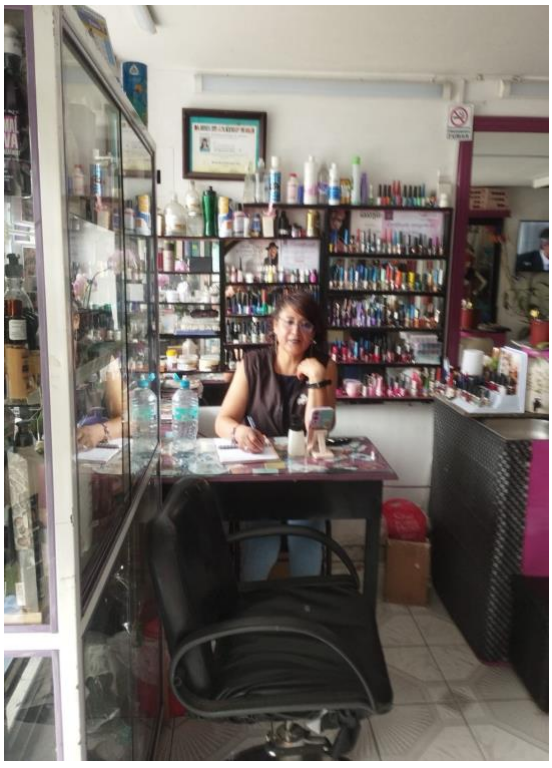
Firma del investigador..... Fecha: 25 - JULIO 2024 AMBATO

Apéndice C. Registro fotográfico



Peluquería Unisex
Look
2do piso




PELUQUERIA
UNISEX