

## Trabajo Informal: un estudio sobre los Factores que Afectan la Satisfacción Laboral

Manuela Jiménez  
María Fernanda Rivera

### **Nota de autor**

Manuela Jiménez Cruz, Estudiante de Psicología, Universidad de la Sabana. María  
Fernanda Rivera, Estudiante de Psicología, Universidad de La Sabana



Universidad de  
**La Sabana**

### **Resumen**

Este estudio se enfocó en conocer los factores que afectan la satisfacción laboral de los trabajadores informales. Los factores analizados fueron: género, personas a cargo, edad, escolaridad, grupo social, satisfacción con la tarea y el sentimiento de bienestar que genera la actividad (amarre). Se llevó a cabo un estudio mixto y los datos se analizaron mediante una regresión logística y un análisis del discurso. Los participantes fueron 156 trabajadores informales que realizan sus actividades en diferentes zonas de la ciudad de Bogotá. Los resultados indican que no existe una relación significativa de las variables sociodemográficas con la satisfacción laboral, sin embargo, existe una relación significativa entre el género y tener personas a cargo con la satisfacción que se relaciona con el amarre; el análisis cualitativo permite concluir que el grupo social, el bienestar hacia el trabajo y la satisfacción con la tarea afectan la percepción del nivel de satisfacción laboral. Por último se sugiere continuar con otros estudios para profundizar en la satisfacción laboral de los trabajadores informales ya que existen pocos estudios acerca de este tema.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, Trabajo, Trabajo informal.

### **Abstract**

The focus of the present research was to know the factors that affect the work satisfaction of informal workers. The analyzed factors were: gender dependents, age, scholarship, social group, task satisfaction and the feeling of well-being generated by the activity “mooring”. The design of the present study was mixt and the data was analyzed by a logistic regression model and a discourse analysis methodology. The participants were 156 informal workers who carried out their activities in different places of Bogotá city. The results indicated that there was no relationship between socio-demographic factors and job satisfaction, however there was a significative relationship among gender, dependents and the satisfaction that is related with “mooring”; while, the qualitative analysis allowed to conclude that social group, “mooring” and the task satisfaction affect the perception of job satisfaction. Finally, it was suggested to continue with other researches about job satisfaction on informal workers to improve the knowledge about this topic.

**Key Words:** Job satisfaction, Work, Informal Work.

### **Trabajo Informal: un Estudio sobre los Factores que Afectan la Satisfacción Laboral.**

Según el DANE (2018) en Colombia, más específicamente en las 23 ciudades principales y las áreas metropolitanas, durante el trimestre de septiembre – noviembre la cifra de trabajadores informales fue del 48,5%, lo que según Peralta (2011), podría ser considerado como una consecuencia de la pobreza ligada a la inestabilidad laboral, a los cambios de desregulación y a la flexibilización de las políticas laborales.

Este estudio se centra alrededor del trabajo y particularmente al trabajo informal, por lo que inicialmente es necesario comprender la definición del trabajo, la Real Academia de la Lengua Española (2015) lo define como cualquier ocupación que genere una remuneración en cualquier aspecto a la persona que realice la actividad. Marx (1867), afirmó que el trabajo es aquella capacidad innata de procesar los recursos naturales transformándolos para que de este modo sean útiles para sí mismo. Así mismo, Alonso (2008) planteó una definición de trabajo, afirmando que es el deber y el derecho que todos los ciudadanos tienen y que permite que la población se desarrolle de manera armoniosa.

Ahora bien, es importante resaltar que en el contexto laboral existen dos tipos de empleo, el trabajo formal o tradicional y el trabajo informal. La modalidad formal se caracteriza por la calidad del trabajo, ingresos monetarios fijos y protección laboral – pensión, salud y prestaciones– generando así una estabilidad en la persona (De la Garza, 2017). Mientras que el trabajo informal, es definido como la actividad productiva que se realiza por cuenta propia y que en su gran mayoría genera recursos insuficientes para suplir las necesidades y por lo tanto llevar una calidad de vida adecuada (De la Garza, 2017).

A pesar de la existencia de diferentes definiciones de trabajo informal, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) marca dos tipos de definiciones, una de ellas es explicada por Perry, Maloney, Arias, Fajnzylber, Mason y Saavedra (2008), la cual evidencia una informalidad unipersonal en ésta modalidad de trabajo, una muestra de ello son aquellas empresas que no tienen personas jurídicas sino que se relacionan a través de vinculaciones familiares. La segunda definición está relacionado con el marco legal, en ésta definición el trabajo informal es aquel que no ofrece una afiliación o incorporación en los sistemas obligatorios de protección laboral, es decir, no brinda afiliación a salud, pensión y prestaciones, además, como consecuencia de ello, estos trabajadores deberán trabajar por un tiempo más prolongado debido a la posible incapacidad para jubilarse o pensionarse (Freije, 2002). Así mismo, Galvis (2012) plantea que la mayoría de los trabajadores del sector

informal se caracterizan por tener bajos ingresos económicos y en su mayoría son jóvenes y o mujeres con un bajo o ningún nivel educativo.

Respecto a la satisfacción laboral, Posada y Soria (2014) afirman que es un mediador para la interacción que existe entre el crecimiento psicológico del sujeto y el desarrollo de la actividad, dicha interacción se encuentra relacionada con diferentes variables psicológicas tales como la motivación intrínseca, la productividad y el sentido de pertenencia hacia la actividad productiva.

En Chile, Stecher, Godoy y Toro (2012) realizaron un estudio para conocer los niveles de calidad de vida en los trabajadores informales y las variables que influyen en ésta, hallando que las relaciones interpersonales -especialmente con pares, es decir con personas que realizan la misma actividad- juegan un papel importante, debido a que por medio de la empatía y la comprensión estas ayudan a amortiguar las condiciones inestables, intensas y de baja remuneración del trabajo.

### **Planteamiento del problema**

Durante los últimos años, la satisfacción laboral se ha convertido en un tema de interés y de estudio por la psicología, debido a la influencia que tiene en el desempeño de los individuos en el trabajo, sin embargo, existen muy pocas investigaciones acerca de la satisfacción laboral en el sector del trabajo informal, debido a que usualmente dichas investigaciones se realizan en organizaciones impulsados por el área de Recursos Humanos, es por esto que se ve la necesidad de investigar acerca de este tema en las personas que se encuentran trabajando en el sector informal, debido a que los contextos y beneficios varían considerablemente entre los dos sectores. Adicionalmente, es importante investigar acerca de este fenómeno debido a que se encuentra relacionado con enfermedades psicológicas y físicas (Moreno, Ríos, Canto, San Martín y Perles, 2010); con el fin de que dichas enfermedades puedan ser prevenidas al conocer los factores bajo los que trabajan las personas en la modalidad de trabajo informal.

### **Justificación**

La satisfacción laboral permite predecir el desempeño que tendrán los trabajadores frente a su actividad productiva, teniendo en cuenta diferentes factores, lo que permite identificar diferentes riesgos psicosociales a los que se enfrentan los trabajadores.

La realización del presente estudio permitirá comprender de manera más amplia el constructor de satisfacción laboral, ya que hace énfasis en el sector informal, buscando identificar los factores que lo afectan para así contribuir a ampliar la comprensión teórica y

práctica de la satisfacción laboral, en un espectro más amplio y completo en contextos de informalidad.

Dado la presente investigación tiene como objetivo conocer los factores que afectan los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores informales que laboran en diferentes zonas de la ciudad de Bogotá.

### **Marco teórico**

Díaz, Guevara y Lizana (2008) plantean que el trabajo debe ser entendido como la oportunidad de experimentar desafíos, alegrías y desarrollar diferentes capacidades y/o competencias. Además, la oportunidad de trabajar tiene diferentes remuneraciones que no se limitan únicamente al aspecto económico, sino que también genera crecimiento personal, satisfacción y motivación hacia la actividad realizada.

Estando un poco más contextualizado con la definición de trabajo y sus modalidades, es menester saber que el trabajo ha estado presente en distintos momentos históricos contribuyendo al cambio y el progreso, tal como sucedió con el sistema feudal durante los siglos XI y XII por una sociedad más productiva, consumista y progresista, es en ésta nueva sociedad y sistema económico donde el dinero se convirtió en el medio de pago principal, el cual se obtenía a través del trabajo tradicional e institucionalizado y cualquier actividad que se saliera de este tradicionalismo e institucionalismo y generará fuente de ingreso constituía una actividad laboral informal (Huberman, 2013).

Tiempo después, autores como Hart (1973) y Sethuraman (1976) exponen que el empleo informal surge como una reacción ante los modelos de exclusión de los mercados laborales, debido a que las personas en su necesidad de huir de dichos modelos, se ven obligados a optar por trabajos no tradicionales con el fin de generar ingresos y poder suplir sus necesidades. Teniendo en cuenta lo anterior, los autores plantean que dicha modalidad de trabajo genera un cambio, brindando aportes positivos para la población que se encuentra excluida de los modelos laborales tradicionales. En otras palabras, los cambios económicos y sociales producen cambios en la estructura del trabajo, cambios que se ven reflejados en la organización y producción del trabajo y por lo tanto del salario, de tal forma que las personas respondan a las nuevas necesidades de la sociedad y de los trabajadores, dejando de lado la relación tradicional entre el empresario y el obrero (Rodríguez, 2013).

Respecto a lo anterior, hoy en día -de manera similar- se considera que el trabajo informal son todas aquellas actividades que se relacionan con el incumplimiento de las normas y regulaciones sobre el uso de la tierra, los contratos laborales, el control de la contaminación, los impuestos de las empresas, las contribuciones a la seguridad social y

muchos otros aspectos. (Freije, 2002), así mismo lo contempló la OIT (1972) al mencionar que el trabajo informal son aquellas actividades que no se encuentran reconocidas, registradas o reguladas por autoridades públicas. Sin embargo, algunos autores consideran que el término de trabajo informal actualmente es erróneo, debido a que es considerado un fenómeno de la economía que hace parte de un proceso generacional y que surge como reacción de la exclusión de las actividades económicas (Castells y Portes, 1989).

El trabajo informal se presenta en cinco modalidades: Informalidad institucional — cuando empresas formales contratan a empresas cuya modalidad es la informalidad para mejorar la productividad y reducir gastos (Piore y Sabel, 1984)—, Informalidad ortodoxa —se da por la dificultad para tener un negocio propio dado la cantidad de normas y leyes que existen (De Soto, Ghersi y Ghibellini, 1987)—, Informalidad paradójica —cuando las leyes y normas existentes para regular las actividades se transgreden con el fin de lograr ejercer el trabajo (Portes y Haller, 2004)—, Informalidad estructuralista —existe incapacidad en la economía formal para generar un número de vacantes que supla la cantidad de desempleados (Cimoli, Primi y Pugno, 2006)—, Informalidad voluntarista —actividades no tradicionales que los individuos han escogido porque les conviene y genera mayor satisfacción— (Maloney, 2014).

Una vez se ha comprendido el trabajo informal y sus diferentes modalidades, se requiere conocer las características de los trabajadores informales, éstas consisten en realizar trabajos por su propia cuenta con el fin de subsistir económicamente, no tener un contrato laboral y realizar actividades productivas que no se encuentren reconocidos legal o jurídicamente (Moyano, Castillo y Lizana, 2008; Castells y Portes, 1989). La principal característica de estos trabajadores se basa en la ausencia de protección, ya que como se mencionó anteriormente, no se encuentran reconocidos dentro de los marcos jurídicos y reglamentarios, lo que conlleva a no contar con seguridad jurídica o social, siendo trabajadores con un empleo inestable y con ingresos en su mayoría bajos e irregulares, generando un alto grado de vulnerabilidad (OIT, 2002; Castells y Portes, 1989).

Teniendo en cuenta lo anterior, en el presente estudio, el trabajo informal será entendido como aquella actividad que no cuenta con las prestaciones sociales vigentes, como la salud —la cual debe ser pagada de manera independiente—. Este tipo de empleo no cuenta con una estabilidad económica que asegure una calidad de vida óptima para la familia, afectando la capacidad de suplir las necesidades básicas, es por esto que la informalidad se relaciona con los índices de pobreza de los países (OIT, 2002; Rodríguez, 2013), como consecuencia de esto, la informalidad se asocia con una baja productividad, atraso en la innovación, pocos impuestos

y aumento en la evasión de los mismos, así como un bajo aporte a la seguridad social (Galvis, 2012).

Ahora bien, ya teniendo claridad acerca de este fenómeno, es importante conocer sobre los causales del mismo. El crecimiento poblacional genera una baja en la demanda de puestos de trabajo, así como bajos salarios causando que no sea suficiente para el mantenimiento de la familia, exceso en la mano de obra y por último, la migración de las zonas rurales a las grandes ciudades son algunas de las causas que originan este fenómeno (Rodríguez, 2013). Igualmente, la informalidad en su mayoría es causada por condiciones precarias, inestabilidad laboral, enriquecimiento y/o empobrecimiento, desigualdad en algunos sectores económicos y la falta de cobertura por parte del gobierno ante las necesidades de dichos trabajadores (Rodríguez, 2013).

Así mismo, el surgimiento del sector informal genera unas problemáticas. La OIT (2002) expone que las autoridades públicas tienden a asumir que el trabajo informal se encuentra ligado a actividades delictivas, por lo que los trabajadores informales suelen ser sometidos a acoso, sobornos, extorsiones y represiones. Así pues, es menester aclarar que aunque la mayoría de trabajadores informales no se encuentran registrados o declarados, en su gran mayoría producen bienes y servicios legales (Sandoval, 2015). Por otro lado, Galvis (2012) afirmó que el trabajo informal representa un problema para el contexto Colombiano, debido a que no garantiza que el sistema pensional sea sostenible, afectando así el bienestar general de la sociedad.

Otra problemática que se ha evidenciado a raíz del trabajo informal es la invasión del espacio público por parte de los trabajadores informales, esto teniendo en cuenta que dichos espacios están definidos como aquellos recursos materiales que han sido apropiados por la sociedad y que se encuentran bajo la administración de las entidades gubernamentales, lo que significa que no pueden ser tomados legalmente por un ciudadano en particular (Borja, Capron, Monnet y Ramírez, 2003; Avimael, Medrando, Tapia y San Martín, 2011). Además, la OIT (2002), plantea que el trabajo informal genera problemáticas económicas tales como la competencia desleal que el sector informal representa para las empresas formales, debido a que no pagan impuestos, no contribuyen con la seguridad social y evitan costos que las empresas formales deben asumir. Atendiendo lo anterior, la Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF) (2017) en un estudio realizado para la Asociación Bancaria de Colombia, encuentra que la tasa de evasión de impuestos de la informalidad laboral durante el periodo del 2005 - 2015 varía entre el 30.7 % - 32.3%, siendo que de estas cifras el

5% hace referencia a actividades ilegales, mientras que el 95% a actividades informales se encuentra dentro de las actividades legales.

Pese a dichas problemáticas, se debe recalcar que el trabajo informal ha generado impactos positivos en los ámbitos económicos y sociales, ya que contribuye a mejorar el bienestar de la población del sector informal, ya que esta ocupación aporta a la reducción de la pobreza de las personas que no se encuentran trabajando en contextos formales, por medio de los ingresos obtenidos del trabajo informal (Sandoval, 2015) y lo anterior influye en la economía, ya que la producción y los salarios de los trabajadores informales contribuyen al desarrollo y a la ampliación de las industrias (OIT, 2002).

En otras palabras, el trabajo informal a través de diferentes relaciones con el empleo formal aporta al crecimiento de este último, lo cual es llamado “la paradoja de la informalidad laboral y el desempleo” y se refiere a que el aumento en el ingreso informal aumenta la demanda de bienes y servicios ofrecidos por el trabajo formal, de tal forma que se genera un crecimiento del trabajo formal y por lo tanto una disminución del desempleo (Sandoval, 2015).

Siguiendo la línea anterior, Ramírez (2015) realizó un estudio, mediante el cual buscaba conocer el impacto de la producción y del consumo en la identidad de trabajadores informales en Colombia a través del significado del trabajo, encontrando que existe una fuerte y positiva valoración hacia el beneficio económico del trabajo, mientras que la investigadora descubrió que el trabajo es percibido como una obligación pero también una decisión, es decir que es una alternativa de trabajo (opción) que deben tomar para suplir sus necesidades (obligación), ya que la familia es el eje central de la mayoría de los participantes. Así mismo, se encontró que los trabajadores informales tienen una fuerte tendencia a ahorrar debido a que esto en su mayoría representa la posibilidad de cumplir nuevas metas. Por otro lado, en la categoría de identidad se encontró que ellos mismos se definen como trabajadores luchadores, honrados, pacientes, responsables, por lo que se pueden considerar como personas con una alta capacidad de adaptación, y con una creencia de que su trabajo es útil para la sociedad en general.

En coherencia con la percepción dual de que el trabajo informal es considerado una opción y una obligación, este mismo se considera una necesidad porque suple los aspectos básicos para obtener una óptima calidad de vida en una sociedad donde la economía formal no logra dar empleo a todas las personas en edad productiva (mayores de 18 años). Además, el sector informal se encuentra constantemente en crecimiento, es por ello que es fundamental saber las condiciones de dichos trabajadores, por lo que el presente estudio busca ahondar en



la satisfacción laboral de dicha población cuya actividad económica se rige bajo la informalidad. No obstante, para cumplir con este objetivo, es fundamental comprender que es la satisfacción laboral.

Así pues, la satisfacción se define como la oportunidad de desarrollar y/o potencializar todas las capacidades que el individuo tenga (Ardila, 2003). También es conocida como el equilibrio entre el bienestar mental, físico y social, sin embargo, Levi y Andersson (1980) afirmaban que dicho equilibrio correspondía a la calidad de vida del individuo, aunque la satisfacción difiere con el concepto de calidad de vida, puesto que para los autores, la satisfacción es considerada un componente de la calidad de vida, así como lo es el bienestar y la felicidad. Hay que mencionar de igual manera, que la satisfacción, se basa en las diferentes esferas o dimensiones de la vida de un ser humano, por ejemplo, las necesidades vitales, experiencia humana, sentido de plenitud y felicidad (Walker y Rosser, 1988).

Spector (1985) asegura que la satisfacción laboral debe ser comprendida como las actitudes y sentimientos que un trabajador tiene respecto al trabajo y sus diferentes aspectos, es por ello que factores como: la realidad, las expectativas del plano laboral, habilidades de flexibilidad, manejo al fracaso y apertura al cambio afectan el desempeño del trabajo y la satisfacción laboral (Posada y Soria, 2014). Similarmente García, Ríos, Fernández, Celdran, Vivo y Martínez (2015) afirman que la satisfacción laboral está compuesta por las emociones, cogniciones y conductas que están enfocadas al desempeño laboral esperado y que envuelven la percepción de los empleados respecto al trabajo, lo cual es complementado por Moreno, Ríos, Canto, San Martín y Perles (2010), quienes afirman que además del sentimiento de agrado por parte del trabajador, el ambiente y las compensaciones juegan un papel importante en la satisfacción laboral, no obstante, es importante resaltar que dichas compensaciones varían entre los contextos del trabajo formal e informal.

Entonces sabiendo todo lo anterior, existen diferentes características que pueden determinar la satisfacción laboral (Hackman y Oldham, 1974., O'Connor, Peters, Rudolf y Pooyan, 1982., Agho, Mueller y Price, 1993), las cuales son: variedad de habilidades, identidad de la tarea, significancia de la tarea, autonomía, retroalimentación del trabajo, distribución de la justicia en la organización, apoyo del supervisor, integración entre los compañeros de trabajo, salario y conflictos entre el trabajo y la familia.

Según Warr, Cook y Wall (1979) la satisfacción laboral puede ser intrínseca o extrínseca, la primera hace referencia a los aspectos referentes a la organización del trabajo, tales como la jornada laboral, el salario y las condiciones físicas del trabajo, mientras que la

satisfacción intrínseca es aquella que se refiere al reconocimiento, las relaciones sociales, la posibilidad de ser promovidos, la responsabilidad y el contenido de la tarea.

Teniendo en cuenta que existen múltiples variables que influyan en la satisfacción laboral del trabajador, el presente estudio tendrá en cuenta los siguientes factores: satisfacción con la tarea –esto hace referencia al agrado por la tarea – (Castro, Padilla y Ramírez, 2009), salario – remuneración que se obtiene por la actividad – (Ramírez, 2015), autoridades – el rol de las autoridades en el desarrollo de la tarea –, descanso - horas de trabajo decentes, es decir, 8 horas y semanalmente 48 horas – (OIT, 2007), estabilidad laboral – tipo de contratación que existe –, estabilidad personal – identificación y creencia de la utilidad de su trabajo para la sociedad – (Ramírez, 2015), aporte a la vida – percepción de que el trabajo es decente – (Jaramillo, Guataquí, Hartmann y Valdés, 2015), relación entre familia- trabajo – equilibrio existente entre el ambiente laboral y el ambiente familiar – (Turliuc y Buliga, 2014), relación con los compañeros – procesos de interacción social - (Stecher, Godoy y Toro, 2012), acceso de herramientas – la facilidad que tiene el trabajador para adquirir los insumos adecuados para la realización y cumplimiento exitoso de la tarea –, clima organizacional (Salgado, Remeseiro e Iglesias, 1996), jefe – la relación directa que se tiene al momento de cumplir ciertos objetivos e incumplir otros – (Hernández, Quintana, Mederos, Guedes y García, 2009), autonomía – capacidad de toma de decisiones –, desempeño laboral, y por último, la felicidad - conocer los niveles de salud, motivación, bienestar y alegría – (Moyano, Castillo y Lizana, 2008).

Respecto a esto, Moyano, Castillo y Lizana (2008), realizaron un estudio en Chile, con el fin de conocer los niveles de salud, motivación, bienestar y felicidad en vendedores ambulantes, encontrando que la mayoría de los trabajadores informales reportan estar satisfechos con su trabajo y con las relaciones familiares, siendo éstas causantes de un alto nivel de felicidad, mientras que se encuentran menos satisfechos con las relaciones interpersonales con sus pares y amigos, además reportan una valorización positiva del trabajo. Respecto a la salud, aunque los trabajadores afirman que en promedio se enferman 6 veces al mes, solo dejan de trabajar una (1) vez mensualmente. Por último, la mayoría de los trabajadores informales, reportan que estarían interesados en obtener un trabajo formal, siempre y cuando este les brinde mejores posibilidades de salario. En consecuencia con lo anterior, se concluye que en el ámbito familiar es factor influyente en la satisfacción laboral, debido a que los trabajadores suelen dar prioridad al ámbito laboral si consideran que esto beneficia a su familia, de tal forma que la satisfacción laboral de estos es alta.

Ahora, según Turliuc y Buliga (2014) el alto desempeño en el trabajo puede tener beneficios importantes en la vida personal del empleado tales como mayor status y facilidades económica; mientras que el bienestar familiar puede influir en la satisfacción laboral al brindar apoyo, aumentar la confianza del individuo en sí mismo y representar un espacio de relajación, reduciendo el estrés producido por el trabajo.

A pesar de la búsqueda teórica acerca de la satisfacción laboral en contextos de trabajo informal, se evidencia la ausencia de investigaciones, es por esto que el presente estudio busca conocer las variables que influyen en la satisfacción laboral en un contexto de informalidad, lo anterior debido a que la satisfacción laboral se ha ido definiendo con base en las variables existentes para un contexto de trabajo formal, sin embargo, no se tiene en cuenta los factores de riesgo presentes en el trabajo informal.

Dada la importancia de estos factores de riesgo, Oldenburg (2013) asegura que uno de estos riesgos es la exposición prolongada al estrés, la cual está asociada al síndrome de desgaste profesional caracterizado por altos niveles de agotamiento emocional, disminución y pérdida de recursos emocionales, despersonalización, desarrollo de actitudes negativas hacia los demás y la falta de realización personal, lo que puede generar una evaluación negativa hacia el trabajo. Dicho agotamiento puede llevar a la persona a sufrir consecuencias derivadas del desgaste emocional, tales como la fatiga mental, falta de motivación, problemas fisiológicos, baja productividad y ausentismo, lo cual disminuye el nivel de satisfacción laboral.

Lo anterior es una ejemplificación de algunos tipos de riesgos profesionales y cada vez su presencia aumenta tal como afirma Portero y Vaquero (2015), ellos añaden que hay riesgos sociales también existentes, los cuales son desfavorables para el correcto desarrollo de las actividades laborales y una buena calidad de vida de los empleados, lo que significa para los trabajadores un mayor nivel de estrés, evidenciando síntomas tales como la ansiedad, depresión, irritación o síntomas psicósomáticos como dolores de cabeza, náuseas, fatiga, trastorno de sueño, y todo lo anterior genera un impacto negativo en la seguridad de los trabajadores y su desempeño.

Teniendo en cuenta la revisión teórica, se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son los factores que influyen en los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores informales?

Con el fin de lograr responder la pregunta anterior se plantean los siguientes objetivos específicos:

Evidenciar los factores sociodemográficos que afectan los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores informales que laboran en diferentes zonas de la ciudad de Bogotá.

Conocer qué factores perciben los trabajadores informales que afectan los niveles de satisfacción laboral.

Evaluar la satisfacción laboral de trabajadores informales en la ciudad de Bogotá.

### **Método**

#### **Diseño**

Con el fin de conocer las variables que tienen relación con la satisfacción laboral en trabajadores informales, se realizó un estudio de metodología mixta, la cual consta de dos técnicas de investigación – cualitativo y cuantitativo –, con el objetivo de determinar la relación existente entre diversos factores y la satisfacción con el trabajo (Díaz y Castañeda, 2007). Los factores que se analizaron fueron: satisfacción con el trabajo, satisfacción con el grupo social, amarre con la actividad, satisfacción laboral, género, grado de escolaridad y tener personas a cargo.

Los resultados cuantitativos se analizaron mediante una regresión logística, ya que esta es utilizada para predecir la ocurrencia de alguna variable que debe ser categórica en relación con otras variables (Hosmer y Lemeshow, 2000), lo anterior permite examinar y establecer si los factores mencionados en el párrafo anterior tienen una relación con la satisfacción laboral y sus diferentes categorías – trabajo, grupo social y amarre – (Bernal, 2014).

Paralelamente, la interpretación de los datos cualitativos se llevó a cabo por medio del análisis del discurso, la cual tuvo en cuenta la pragmática – modo en el que el contexto influye en la interpretación del significado de lo dicho - este constructo permite la creación y constitución de realidades y procesos sociales, logrando una mayor comprensión social y sus interacciones (Gergen, 1989; Potter y Wetherell, 1987).

En otras palabras, fue necesario identificar las características propias del discurso para lograr un análisis completo y conocer de forma íntegra la satisfacción laboral en trabajadores informales.

#### **Participantes**

El criterio de selección de los participantes de este estudio se basó en edad, cuya condición es cumplir con la mayoría de edad, además al momento de la aplicación del instrumento no debían tener ningún tipo de contrato laboral formal.

Tabla 1.

*Estadísticos descriptivos: Frecuencias del sexo.*


---

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mujer	86	55,1
	Hombre	70	44,9
	Total	156	100,0

---

Tabla 2.

*Estadísticos descriptivos: Frecuencias de estado civil.*


---

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Soltero	71	45,5
	Casado/Unión libre	71	45,5
	Separado/Divorcio	3	1,9
	Viudo	8	5,1
	Total	153	98,1
Perdidos	NS/NR	3	1,9
Total		156	100,0

---

Tabla 3.

*Estadísticos descriptivos: Frecuencias grado de escolaridad.*

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válido</i>	<i>Primaria</i>	34	21,8
	<i>Bachillerato</i>	62	39,7
	<i>Profesional</i>	32	20,5
	<i>Técnico/Tecnológico</i>	18	11,5
	<i>Posgrados</i>	6	3,8
	<i>Total</i>	152	97,4
<i>Perdidos</i>	<i>NS/NR</i>	4	2,6
<i>Total</i>		156	100,0

Tabla 4.

*Estadísticos descriptivos: Frecuencia productos que distribuyen*

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válido</i>	<i>Alimentos</i>	42	26,9
	<i>Servicio</i>	80	51,3
	<i>Artículos</i>	34	21,8
	<i>Total</i>	156	100,0

Las tablas anteriores evidenciaron que la muestra se distribuyó de la siguiente forma: 70 hombres y 86 mujeres, entre los 18 y los 77 años. 71 solteros, 71 casados o en unión libre,

3 son separados o divorciados, 8 viudos y no fue posible clasificar 3. De esta población, 80 tenían ingresos de un salario entre \$100.000 y \$1'000.000; 24 entre 1'000.100 y 2'000.000; 12 entre 2'000.100 y 3'000.000; 3 entre 3'000.100 y 4'000.000; 1 entre 4'000.100 y 7'000.000; y 1 entre \$7'000.100 y 10'000.000 . 34 Personas cursaron hasta primaria, 62 hasta bachillerato, 32 eran profesionales, 18 estudiaron un programa técnico o tecnológico y 6 tenían posgrado. Por último, respecto a la actividad que desarrollaban: 42 personas vendían alimentos, 80 servicios y 34 artículos.

### **Instrumentos**

Se utilizó el instrumento desarrollado por Gómez (2015), el cual midió la satisfacción laboral en trabajadores informales, dicho instrumento era una entrevista estructurada, la cual se caracterizó por tener un formato establecido con anterioridad y permitió llevar una estructura en la entrevista, haciendo preguntas cerradas respecto a un tema en específico (Llanos y Schoenfeld, 2005). Dicha entrevista constaba de dos partes: un grupo de preguntas que indagaban acerca de las características sociodemográficas de los participantes; la segunda parte estaba constituida de 24 preguntas, las cuales estaban diseñadas en una escala Likert, donde 1 era totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho. Posteriormente, se requería una respuesta cualitativa que justificara la puntuación dada – relacionada con el nivel de satisfacción – a la pregunta.

Para la construcción del instrumento se agruparon las preguntas en las siguientes categorías:

#### **Trabajo.**

Esta categoría hace referencia a los diferentes aspectos que componen el trabajo como tal, por ejemplo la satisfacción con la tarea, acceso a herramientas y recursos, felicidad y autonomía. Las preguntas agrupadas en la presente categoría son las siguientes:

¿Está satisfecho con la actividad que realiza?

¿Está Ud. Satisfecho con el acceso a los recursos necesarios para la realización de su labor?

¿Qué tan feliz se siente con la labor que realiza

¿Siente alegría todos los días con la labor que realiza?

¿Está Ud. Satisfecho con la autonomía que tiene dentro de su actividad?

| ¿Está Satisfecho con la estabilidad económica que su actividad le permite obtener para alimentarse, tener una vivienda, acceso a salud y educación suyo o de su grupo familiar?

#### **Satisfacción con el jefe.**

La categoría de satisfacción con el jefe busca conocer como su nombre lo indica el nivel de satisfacción de los trabajadores hacia los jefes, siendo que para el presente caso, el concepto de jefe se asociaba a la persona que asume el rol de dueño. Para conocer la satisfacción con dicha categoría se realizó la siguiente pregunta:

¿Está Ud. Satisfecho con el trato que recibe de su “Jefe”?

#### **Grupo social.**

En esta categoría se busca conocer los grados de satisfacción con el grupo social en el cual se desempeña el trabajo, tanto con los clientes como con los pares; es decir con las personas que realizan el mismo trabajo. Dentro de esta categoría se incluyeron las siguientes preguntas:

¿Está satisfecho con el trato que recibe de las personas con las que se relaciona en su labor? (clientes, colegas, proveedores, etc.)

¿Qué tan satisfecho está en comparación con las personas que realizan la misma actividad que Ud.?

¿Está satisfecho con el trato que recibe de las autoridades (ejemplo: Policías, personas u organismos) que tienen que ver con la labor que realiza?

¿Está Satisfecho con el equilibrio que usted puede tener entre la actividad que realiza y su familia? Por ejemplo: los atiende en caso de enfermedad, comparte con ellos, descansa el tiempo justo y ellos están presentes compartiendo ese tiempo, conoce sus problemas, dialogan y tiene tiempo y espacios de comunicación....

#### **Enganche o amarre.**

Se busca indagar sobre los sentimientos o motivos que llevan a la persona a no querer cambiar a una modalidad de trabajo formal, para ello se tienen en cuenta las siguientes preguntas:

¿Está Satisfecho con el tiempo de descanso con que cuenta?

¿Está Satisfecho con las condiciones de vida que actualmente tiene y que obtiene con la actividad que realiza?

¿Está Satisfecho con los aportes que su actividad le brinda para su vida personal?

¿Qué tan satisfecho está con las ganancias económicas que logra?

#### **Procedimiento**

Inicialmente se escogieron 156 participantes por conveniencia para la aplicación de la entrevista, dicha aplicación fue en su mayoría en el lugar de trabajo de los participantes. Una vez obtenidos los datos, se construyó la base de datos cuantitativa y se organizó la información cualitativa. Posteriormente, se analizaron los datos a través del programa SPSS



mediante el uso de estadísticos descriptivos; más específicamente de frecuencias, y se realizó una regresión logística binaria con el método “hacia atrás: Wald”. Ahora bien, en tanto a la información cualitativa se procedió a hacer un análisis del discurso a través de la triangulación de investigadores.

### Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos a nivel cuantitativo y cualitativo.

#### Resultados cuantitativos

Para el presente estudio se analizó la fiabilidad de la escala por medio del Alpha de Cronbach, esto con el fin de conocer la validez del instrumento para medir la satisfacción laboral.

Los resultados del estadístico de fiabilidad se presentan a continuación:

Tabla 5.

*Análisis de Confiabilidad de la Satisfacción Laboral y sus respectivas categorías.*

Satisfacción	Alfa de Cronbach
Trabajo	,760*
Amarre	,775*
Grupo Social	,625
Laboral Global	,873*

\*Existe confiabilidad por encima de 0,7

Los resultados se analizaron a través de una regresión logística para las variables de género, grado de escolaridad, edad y personas a cargo – variables predictoras – y la Satisfacción Laboral Global – variable criterio –. Este modelo no es significativo.

Adicionalmente se realizó otra regresión logística con las mismas variables predictoras y las 3 sub-categorías de satisfacción como variables criterio – trabajo, amarre y grupo social –. Los resultados indican que el modelo es significativo, las variables género y personas a cargo explican en un 13% los cambios en la satisfacción, específicamente en la subcategoría “Amarre”,  $R^2 = 0,133$ ,  $p < 0,000$ . Respectivamente, el género  $\beta = 1,299$ ,  $t =$

3,664,  $< 0,05$  y tener personas a cargo  $t = 3,911$ ,  $p = 0,026 < 0,05$  explican la varianza de la categoría de amarre.

### **Resultados Cualitativa**

Una vez realizado el análisis de la información recolectada a través de las entrevistas, desde una metodología cualitativa – análisis del discurso –, fue posible identificar cuatro (4) repertorios interpretativos relacionados con las variables que afectan la satisfacción laboral en los trabajadores informales que ejercen su actividad en diferentes zonas de Bogotá.

#### **Componentes influyentes en la satisfacción de la tarea.**

En relación con los componentes que influyen en la satisfacción con la tarea, se destacan tres (3) ámbitos específicos: satisfacción con la tarea, autonomía y alegría.

En primer lugar, se evidencia la satisfacción con la tarea después de obtener diferentes beneficios tangibles – dinero, viajes y oportunidad de ahorro – e intangibles – aprendizaje, tiempo, reconocimiento y sensación de utilidad–. Respecto a esto señalaron: *“estoy contenta con mi trabajo porque me ayuda con los gastos”*, dicha colaboración es fundamental porque permite tener una estabilidad económica: *“Con mi trabajo puedo tener ingresos todos los días y eso me da estabilidad económica”*. No obstante, como se afirmó, los beneficios no son solo tangibles, están los intangibles, como lo expresaron los participantes cuando afirmaron: *“A mí me gusta la actividad porque hablo con la gente”*, es decir, el componente de sociabilidad es importante para la satisfacción de la tarea. De igual forma lo es el manejo del tiempo: *“Es chévere porque puedo hacer lo que me gusta, cuando yo quiera, manejo mi tiempo”* y éste manejo del tiempo es funcional porque brinda independencia y permite compartir tiempo con la familia, en cuanto a esto, se menciona: *“Tengo mi tiempo y tomo mis decisiones, soy independiente”*, *“Porque puedo asistir a las reuniones con mi familia”*.

El segundo componente de la satisfacción con la tarea, es la autonomía. Ésta se define en tres aspectos según los trabajadores, una de ellas se basa en el manejo del tiempo *“Yo decido mis horarios y las horas que trabajo para poder hacer vueltas”*, esta misma afirmación da paso al segundo aspecto de la autonomía, el cual consiste en la posibilidad de realizar diferentes actividades ajenas a las funciones laborales. Por último, es menester resaltar la importancia de la toma de decisiones como parte de la autonomía de los participantes: *“En el negocio, lo decido todo yo. No tengo que consultarle a nadie”*, *“Me gusta porque no le rindo cuentas a nadie”*. En conclusión, la autonomía se define a partir de la capacidad de escoger cómo manejar y en que invertir el tiempo y la oportunidad de tomar decisiones.

El tercer componente – la alegría– es notorio en los participantes puesto que todos reportaron: *“Mi trabajo me gusta”* y dicho gusto puede deberse a las recompensas recibidas a través de su trabajo: *“Recibo recompensas, puedo manejar mi tiempo y estar con la familia”*. Del mismo modo, el poder ayudar y brindar un servicio genera alegría o felicidad en los participantes, tal como lo expreso uno de los participantes: *“Porque veo la cara de alegría por el servicio que doy”*.

Teniendo en cuenta que existen tres (3) aspectos principales que repercuten en la satisfacción con la tarea, se puede afirmar que el acceso a los recursos y herramientas es un factor importante para sentirse cómodo con lo que se hace o no, respecto a lo anterior algunos participantes reportaron: *“Contento porque siempre tengo las cosas que necesito pa’ vender”*, mientras que otros inconformes mencionaron: *“No tanto porque se me acaban los productos y me quedo sin cosas pa’ vender”*, *“Los proveedores a veces fian pero cobran duro”*.

Para concluir y basados en todo lo anterior, este repertorio interpretativo sobre los componentes de la satisfacción con la tarea, permite afirmar que los beneficios tangibles e intangibles deben ser acordes a los intereses de cada individuo y son adquiridos en el transcurso de las jornadas laborales, pues se sienten felices de realizar lo que hacen: es allí donde quienes se sienten felices de realizar lo que hacen *“Me gusta, es favorable y manejo mi tiempo, además voy aprendiendo cada vez más”*.

### **La relación de grupos sociales como herramienta de construcción de un ambiente laboral.**

En un contexto donde el trabajo se da en diferentes zonas, y en algunos casos no existe una locación fija, es necesario relacionarse con diferentes grupos sociales y factores que construyen el tipo de ambiente laboral en el que se desenvuelve el trabajador informal. Es por esto que en el presente repertorio interpretativo se tendrán en cuenta cuatro (4) aspectos que afectan positiva o negativamente el clima laboral.

Inicialmente se hará referencia al trato que los trabajadores reciben, debido a que brindan servicio al cliente, siendo que en algunos casos dichos clientes pueden ser difíciles: *“Algunos clientes son difíciles, le hablan feo”*, *“Siempre vienen borrachos y son pesados cuando quieren algo y ya se me ha acabado”*. Sin embargo, otros afirman que el trato recibido es motivador porque la gente casi siempre está feliz con lo que ellos hacen, sobre esto reportaron: *“Son cordiales y atentos, me tratan bien”*, *“A la mayoría ya los conozco, sé que les gusta, me tienen confianza”*.

Respecto a la competencia, al mirar el discurso de la mayoría de los participantes, se denota opiniones divididas, ya que unos mencionan: *“Porque la competencia es dura,*

grosera”, mientras que otros afirman recibir un trato humano y con respeto, así lo reflejan estas afirmaciones: *“Me tratan como una persona, eso me pone feliz”*, *“Sabem que mi trabajo es duro, creo que me respetan por eso”*.

Por otro lado, cuando se hace referencia a la satisfacción con los compañeros, todos muestran una posición muy positiva, ante esto han mencionado: *“Todos nos tratamos con respeto, a uno que otro lo tratan mal”*, además existe un trabajo cooperativo entre el gremio de trabajadores en la zona *“Me gusta poder ayudar a mis compañeros”*, *“Todos nos quejamos pero nos ayudamos también”*. Este trabajo colaborativo permite crear un gusto mayor por la actividad y una sensación de equilibrio en las ganancias: *“Aquí a todos nos va igual, ganamos lo mismo”*, así como *“Nos volvemos amigos y es chévere trabajar con amigos”*.

Un tercer aspecto son las autoridades, en éste mismo, las opiniones también se encuentran divididas en varias situaciones. Por un lado, los participantes afirman que *“Jamás hacen presencia”*, *“No me interfieren en nada mi trabajo”*, mientras otros reportan un abuso de poder *“No puedo trabajar, me quitan las cosas”*, *“Cobran pa’ dejarme estar ahí”*, siendo esto último un factor que afecta negativamente la satisfacción laboral.

No obstante, algunos afirman que las autoridades son respetuosas y colaboradoras *“A veces nos ayudan a recoger el negocio”*, *“Nos hacen conversa, también les toca duro”*, lo anterior genera una sensación de tranquilidad a la hora de realizar las labores asignadas, así lo confirma una participante *“Yo trabajo hasta tarde, ellos me cuidan”*.

En el último aspecto el equilibrio entre el trabajo y la familia, tuvo una fuerte influencia debido a lo mencionado en el repertorio anterior –Componentes influyentes en la satisfacción con la tarea–, donde los trabajadores informales manejan su tiempo. En relación a esto, los participantes reportaron que podían ofrecer una atención constante a la familia: *“Manejo mi tiempo y puedo estar pendiente de mis hijos”*, así como *“Puedo tener comunicación con ellos cuando yo quiera”*, esto les facilitó percibir un equilibrio entre el trabajo y la familia. Incluso algunos expresaron que el trabajo era flexible y les ayudaba con el cuidado de los niños *“Cuando no hay quien me los cuida, me los traigo al trabajo”*.

En conclusión, existe un buen clima laboral entre pares, debido a que los grupos sociales compaginan de forma positiva. Sin embargo, es evidente la tensión existente con el trato por parte de las autoridades y en algunos casos con la competencia. En cuanto al equilibrio laboral y familiar se logra observar la existencia del mismo.

### **Las razones de continuar en la informalidad: factores de amarre.**

Los trabajadores informales reportaron algunos factores que los motivan a los seguir bajo la modalidad del trabajo informalidad, incluso si deben dejar a un lado las prestaciones de ley, lo anterior se expondrá más detalladamente en los cinco (5) factores que serán mencionados a continuación:

Para comenzar se hará énfasis en el factor correspondiente al descanso. En éste se evidenció que la mayoría de los participantes descansa durante su jornada laboral entre 0 a 2 horas diarias, sin embargo, el descanso significa pérdida en diferentes ámbitos tales como económico y relacional con los clientes: *“Si descanso, no llevo plata y mis hijos no comen”, “Yo me quedo sin clientes si falto a trabajar, otro se lo lleva”*. La visión que hay respecto al descanso es negativa, dado que este representa una la sensación de pérdida que no permite estar satisfecho con el descanso: *“El descanso es insuficiente, no puedo descansar si eso es perder cosas”*.

A pesar de afirmar que los descansos son insuficientes, los trabajadores reportan que *“Puedo hacer otras actividades, en el descanso”*, sin embargo la mayoría afirmaba que las actividades normalmente no eran de ocio, sino responsabilidades personales y/o familiares: *“Me queda tiempo pa’ ir a pagarle el colegio a los chinos”, “Uno no descansa, toca cumplir en la casa”*. Así pues, aunque existe tiempo libre y manejo del mismo, éste en su mayoría es empleado para realizar diferentes actividades ajenas al descanso. Lo anterior desaparece cualquier probabilidad de realizar actividades diferentes: *“Las jornadas son tan largas, no puedo estudiar”* y *“Si me voy, pierdo”*.

Adicionalmente, se encuentra el factor de estabilidad personal, en la cual se evidencia un descontento debido a que los participantes mencionan la ausencia de apoyo en las labores realizadas por los entes reguladores: *“El Estado no apoya”, “No nos dan prestaciones”*, además las condiciones de trabajo no son óptimas o benéficas para el trabajador *“Las condiciones para la salud son muy malas”, “Trabajamos a la intemperie, sol, lluvia, sin importar nada”, “Es peligroso, uno vive inseguro que lo roben o algo así”*.

Pese a esta posición, existe otro grupo el cual afirma tener estabilidad personal debido a que *“Puedo hacer otras actividades, viajar, darme lujitos”*, incluso otros tienen la facilidad de ahorrar y se sienten satisfecho debido a que existe una sensación de utilidad y productividad en el contexto más cercano del participante: *“Siento que esto es lo mejor que puedo hacer”, “Con esto siento que ayudo a mi familia”*.

Otro factor que influye en el deseo de permanecer en el sector informal es el aporte a la vida, en éste factor se mencionaron aspectos tanto negativos como positivos. Respecto a lo

negativo, la ausencia de pensión y el aspecto legal afecta el aporte a la vida: *“Me toca trabajar toda la vida, no podré pensionarme”*, *“La salud no me la dan, si uno se enferma, grave”*. Lo anterior, preocupa a los trabajadores informales pues no les brinda una calidad de vida a futuro. De igual manera, se resalta que *“las actividades que hago no tienen nada que ver con lo que estudié”* y esto mismo puede afectar la forma y el gusto por la actividad debido a que se presenta una sensación de pérdida de tiempo y/o frustración *“No me gusta, no me da alegría lo que hago”*, *“Estudié para nada y perdí dinero”* lo que puede desencadenar índices de estrés opacando la satisfacción laboral del trabajador: *“Estoy muy estresada por lo duro del trabajo”*.

En el ámbito positivo, se evidencia orgullo por el trabajo: *“No estoy robando, estoy haciendo una actividad digna”* y esto genera un gusto por la actividad *“Podría hacer otra cosa pero me gusta esto”*. Así mismo, tal como se expuso en el factor de estabilidad personal, la sensación de utilidad brinda un aporte a la vida particular, pues suple las necesidades básicas del núcleo familiar: *“Hago algo y le puedo llevar comida diaria a mis hijos”*.

El siguiente factor corresponde al desempeño, en ésta variable fue interesante observar lo que los participantes entienden como desempeño, en relación a ello se afirma: *“Buenas ventas dan buenos resultados”*, *“Buena actitud da buen resultados”* y *“Buenos resultados da más popularidad”*, dado las afirmaciones se entiende que el desempeño surge por la buena actitud, ya que un buen desempeño son buenos resultados y estos generan popularidad. Aún bajo este concepto de desempeño, hay algunos que afirman que las ventas no son lo más importante para la satisfacción con este factor: *“Las ventas no importan tanto, sino la motivación y beneficios”*. De igual forma afirman que debe existir un ambiente positivo *“Buenos compañeros y jefes hacen que uno quiera trabajar”*.

Así pues, se evidencia que al hablar de desempeño es importante tener en cuenta los aspectos que pueden afectar de manera positiva o negativa la satisfacción con este factor, dichos aspectos son: la emoción que genera la actividad, la posibilidad de aprendizaje, el trato por parte de clientes y pares, la sensación del trabajo como obligación y el equilibrio entre lo personal y lo laboral.

Por último, se habla de la remuneración económica o salario, en donde se evidencia un deseo por aumentar este ingreso *“Es poca, me gustaría ganar más”* ya que las ganancias no son suficientes: *“No me alcanza para cubrir las necesidades”*, sumado a esto, es necesario resaltar que los ingresos no son fijos lo que dificulta el cubrimiento de dichas necesidades: *“No me alcanza, a veces puedo pagar, otras veces no”*, *“Los ingresos varían a*

veces”, además el precio de los productos cada vez es más alto “Cada vez suben más los costos”, “Los impuestos son altísimos”.

Por último, aunque son tres repertorios interpretativos aparentemente independientes, la gráfica que se observa a continuación evidencia la relación que tiene cada aspecto perteneciente a los distintos repertorios interpretativo y la relación existente entre ellos.

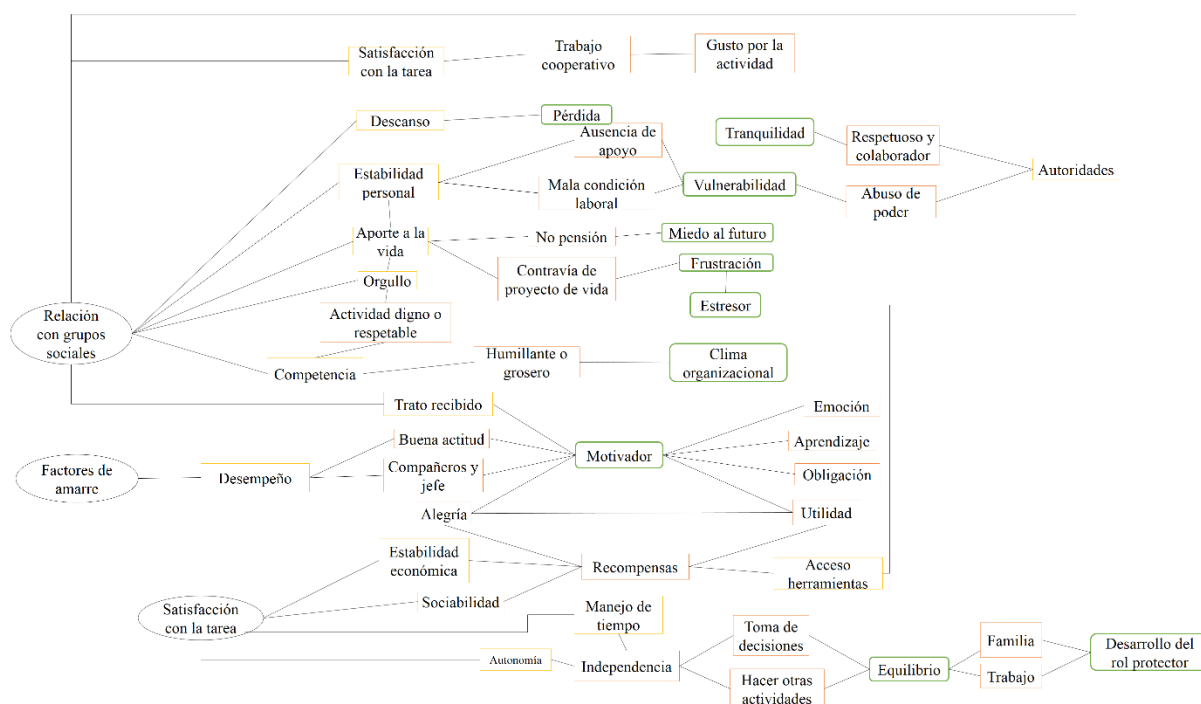


Figura 1. Relación de repertorios interpretativos.

### Discusión

El objetivo de esta investigación fue comprender los factores que afectan los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores informales que laboran en la ciudad de Bogotá. Según los resultados obtenidos, se encuentra que los factores sociodemográficos no afectan los niveles de satisfacción laboral global, lo que contradice los hallazgos de Azim, Haque y Chowdhur (2013) y Saner y Eyüpoğlu (2013) quienes afirman que el estado civil afecta los niveles de satisfacción de los trabajadores informales.

Lo anterior se puede explicar debido a que esta modalidad de trabajo le permite a las personas desempleadas tener una fuente de ingresos, mejorando las condiciones de vida y el bienestar de las personas excluidas de los modelos tradicionales de empleo; lo que conlleva a que la población que tiene un trabajo informal tenga una tendencia a omitir los aspectos negativos del trabajo, mejorando de esta forma la satisfacción sin importar las variables sociodemográficas (OIT, 2002; Sandoval, 2015 y Rodríguez, 2013).

Respecto a la categoría de amarre, se encontró que existe una relación con factores como el género y tener personas a cargo; lo que puede ser soportado debido a que en su mayoría las personas que se encuentran vinculadas a este tipo de trabajo son mujeres con personas a cargo (Galvis, 2012) y es menester resaltar que la familia juega un papel central en la satisfacción laboral de los trabajadores informales, debido a que esta se convierte en el principal motivador para realizar la actividad informal, trabajo que les permite suplir las necesidades de las personas que tienen a cargo (Moyano, Castillo y Lizana, 2008; Ramírez, 2015; Azim, Haque y Chowdhur, 2013; Turluc y Buliga, 2014).

Los hallazgos cuantitativos indican y corroboran lo afirmado por Galvis (2012) que la mayoría de los trabajadores informales tienen un bajo nivel educativo y son mujeres.

Por otro lado, el análisis de la información de corte cualitativo permite corroborar que factores como la familia, la estabilidad personal, el salario, los compañeros, las autoridades y el sentimiento de felicidad si afectan los niveles de satisfacción laboral, reafirmando lo expuesto por la OIT (2002); Moyano, Castillo y Lizana (2008); Stecher, Godoy y Toro (2012); Ramírez (2013); Ramírez (2015); Azim, Haque y Chowdhur (2013) y Turluc y Buliga (2014).

Respecto a la categoría de satisfacción con la actividad se encuentra que la satisfacción laboral es mejor si el trabajador percibe que la tarea le permite crecer personalmente, lo que resulta compatible con el postulado de Díaz, Guevara y Lizana (2008) quienes destacan que el sentir que la tarea les permite crecer y representa retos es un tipo de remuneración emocional – beneficio intangible – que aumenta o disminuye la satisfacción laboral de manera directamente proporcional, es decir si consideran que la actividad les permite crecer la satisfacción laboral aumenta. Siguiendo con esta línea, los resultados indican que el sentimiento de alegría juega un papel importante dentro del desempeño de la actividad, lo que los motiva a trabajar, corroborando lo encontrado por Moyano, Castillo y Lizana (2008); siendo que dicho sentimiento puede amarrar a una persona a un trabajo, percibiendo que la alegría les da placer al realizar la actividad.

Ahora bien, en cuanto al grupo social se resalta el papel que juega este dentro de los niveles de satisfacción laboral, convirtiéndose en una red de apoyo; lo anterior es explicado por Stecher Godoy y Toro (2012) ya que el grupo le permite a los individuos superar las malas condiciones a las que se pueden enfrentar en su trabajo a través del apoyo, la comprensión y la empatía que sienten los unos por los otros como gremio.

De manera similar, el apoyo de la familia juega un papel absolutamente importante como predictor de la satisfacción laboral de dichos trabajadores, ya que como los individuos



informan, esta se convierte en un eje fundamental por la responsabilidad que representa tener una familia; causando un mayor nivel de satisfacción laboral, consecuente de que se percibe que mediante el trabajo informal se suplen las necesidades de familiares, es así como se establece por medio de los resultados que la familia en la mayoría de casos es el principal motivador, siendo que adicionalmente, representa un apoyo y un espacio de esparcimiento (Moyano, Castillo y Lizana, 2008; Ramírez, 2015; Azim, Haque y Chowdhur, 2013; Turluc y Buliga, 2014).

Las autoridades juegan un papel importante debido a que, aunque las percepciones se encuentran divididas, en su mayoría se percibe que las autoridades interfieren y afectan de manera negativa el trabajo, esto es explicado por la OIT (2002) ya que en la mayoría de los casos las autoridades consideran que el trabajo informal se encuentra relacionado únicamente con actos ilegales, sometiendo a esta población a abusos; lo cual es corroborado en algunos discursos de los trabajadores informales, quienes además afirman que aunque no se encuentran legalizados comercializan bienes y servicios legales, de esta forma, pese al maltrato por parte de las autoridades los trabajadores informales expresan su satisfacción debido a que perciben que se encuentran recibiendo una remuneración económica a través de una actividad honrada.

Respecto a la percepción acerca de la estabilidad personal, los participantes expresan la falta de apoyo por el estado, la falta de prestaciones y las malas condiciones a las que se deben exponer en su trabajo, lo que apoya el planteamiento de De la Garza (2017); Rodríguez (2013); Hart (1993) y Sethuraman (1976) quienes indican en sus estudios que dicho tipo de empleo surgió como una reacción a la falta de oportunidades de empleo que brinda el estado, el cual no se encuentra en condiciones de ofrecer y emplear toda la población en edad productiva, adicionalmente, plantean que las condiciones y los recursos son insuficientes, por lo que la calidad de vida no es adecuada, lo que afecta de manera negativa la satisfacción laboral. Dentro de esta categoría hacen referencia a la preocupación sobre no poder pensionarse debido a que no hacen aportes a las prestaciones de ley necesarias para poder aspirar a una pensión, lo cual es una de las principales características del trabajo informal (De la Garza, 2017; OIT, 2002).

Siguiendo con esta línea, el salario juega un papel importante, debido a que los hallazgos indican que las ganancias no les permiten suplir las necesidades básicas y los gastos, por lo que dicho factor es un motivador para buscar mayor estabilidad, indicando que cambiarían de empleo siempre y cuando el salario sea mejor y les permita llevar mejores condiciones de vida, esto es soportado por el estudio realizado por Galvis (2012).

### Conclusiones

Hoy en día el trabajo informal es una realidad que están viviendo los países que no se encuentran en capacidad de emplear a todas las personas que se encuentran en edad productiva, por lo que surgen como una alternativa a los modelos económicos tradicionales o formales (Hart, 1973; Sethuraman, 1976). Teniendo en cuenta esto es importante conocer los factores que afectan la satisfacción laboral; la cual es definida como los pensamientos, sentimientos y actitudes que tiene un trabajador acerca del trabajo que está desempeñando (Ardila, 2003; Levi y Anderson, 1980; Walker y Rosser, 1988; Spector, 1985), lo que permitirá mejorar las condiciones de vida laboral y conocer los motivadores de estas personas para continuar en dicha actividad económica.

En el presente estudio se buscó indagar sobre dichos factores, encontrando que los factores sociodemográficos no se encuentran relacionados con los niveles de satisfacción laboral global, sin embargo, se puede afirmar que el género, tener personas a cargo y un bajo nivel educativo pueden ser factores predictores de que una persona se desempeñe en trabajos informales. Por otro lado, en general se encuentra que tener un grupo social –pares, clientes y familia – que brinde apoyo, los sentimientos positivos hacia la actividad y la satisfacción con la tarea son predictores de los niveles de satisfacción alto.

Para futuros estudios se recomienda ampliar la muestra, indagar acerca de los motivos por los cuales se encuentran realizando dicha actividad, por otro lado se recomienda seguir realizando investigaciones para indagar más a fondo acerca de la satisfacción laboral en trabajadores no formales con el fin de ampliar la literatura con relación a este tema y poder mejorar las condiciones laborales de los trabajadores informales.

### Referencias

- Agho, A.O., Mueller, C.W., & Price, J.L. (1993). Determinants of employee satisfaction: An empirical test of a causal model. *Human Relations*, 46, 1007-1027.
- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones* 24, 25-40.
- ANIF, (2017). *Reducción del efectivo y tamaño de la economía Subterránea en Colombia*. Tomado de: <http://www.anif.co/sites/default/files/investigaciones/anif-asobancaria-efectivo0517.pdf>
- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de psicología*, 35(2), 161-164.
- Avimael, C., Medrano, R., Tapia, J. & San Martín, P. (2011). Espacio público e informal: El caso del programa de apoyo para la reubicación del comercio popular en la ciudad de México. *Revista de Antropología Experimental* 11, 139-158.
- Azim, M. T., Haque, M. M., & Chowdhury, R. A. (2013). Gender, marital status and job satisfaction an empirical study. *International Review of Management and Business Research*, 2(2), 488-498.
- Bernal, E. (2014). *Bioestadística básica para investigadores con SPSS. Aplicaciones prácticas para científicos*. Bubok Publishing S.L.: España.
- Borja, J., Capron, G., Monnet, J. & Ramírez, P. (2003). *Espacio público y construcción de ciudadanía*. Porrúa: México, D.F.
- Castells, M & Portes, A. (1989). World underneath: The origins, dynamics and effects of the informal economy in A. Portes, M. Castells, y L. Benton (Eds.), *The informal economy studies in advanced and less developed countries (pp 11-37)*. Baltimore, Johns Hopkins Press.
- Castro, M., Padilla, C., & Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.
- Cimoli, M., Primi, A & Pugno, M. (2006). "Un modelo de bajo crecimiento: la informalidad como restricción estructural", *Revista de la CEPAL* 88, 89-107.
- De Soto, H., Gherzi, E., & Ghibellini, M. (1987). *El otro sendero. La revolución informal*. Editorial La Oveja Negra: Bogotá.
- Díaz, E. M., Guevara, R. C., & Lizana, J. L. (2008). Trabajo informal: motivos, bienestar subjetivo, salud, y felicidad en vendedores ambulantes. *Psicología em estudo*, 13(4), 693-701.

- Díaz, R. & Bojórquez, M.C. (2007). *Aprender investigando: formulación de proyectos de investigación en comunicación*. Bubok Publishing: España.
- DANE, (2017). *Empleo informal y seguridad social*. Tomado de: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-informal-y-seguridad-social>
- De la Garza, E. (2017). Crítica del Concepto de Informalidad y la Propuesta del Trabajo no Clásico. *Revista del Trabajo 14*, 51 – 70.
- Freije, S. (2002). *El empleo informal en América Latina y el Caribe: causas, consecuencias y recomendaciones de política*. Inter-American Development Bank.
- Galvis, L.A. (2012). Informalidad laboral en las áreas urbanas de Colombia. *Coyuntura Económica: Investigación económica y social 1*, 15-51.
- García, C., Ríos, M., Fernández, M.L., Celdran, F., Vivo, M.C. & Martínez, M. E., (2015). La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia. *Revista trimestral de enfermería 40*, 266-275.
- Gergen, K. (1989). Warranting voice and the elaboration. *Texts of identity*, 70-81.
- Gilbert, G. N., & Mulkay, M. (1984). *Opening Pandora's box: A sociological analysis of scientists' discourse*. CUP Archive.
- Hackman, J. R. and Oldham, G. R. (1974). Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behaviour and Human Performance, 16 (2)*, 250–79.
- Hart, K. (1973). Informal Income Opportunities and Urban Employment in Ghana. *The Journal of Modern African Studies 11 (1)*, 61 – 89.
- Hernández, V., Quintana, L., Mederos R., Guedes, R. y García, N. (2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Revista Cubana de Medicina Militar 38(1)*, 2 – 8.
- Hosmer, D. & Lemeshow, S. (2000). *Applied Logistic Regression*. Wiley: Nueva York.
- Huberman, L. (2013). *Los bienes terrenales del hombre*. Editorial Panamericana: Bogotá.
- Jaramillo, I., Guataquí, J., Hartmann, K., & Valdés, J. (2015). El déficit de trabajo decente en Colombia. *Serie documentos. Facultad de Jurisprudencia. Borradores de Investigación 70*, 1 – 49.
- Llanos, J. & Schoenfeld, M. (2005). *Como entrevistar en la selección de personal*. C. Cesaman: México.
- Levi, L. & Andersson, L. (1980). *La Tensión Psicosocial. Población y Calidad de la vida*. El Manual Moderno: México.
- Maloney, W. (2014). “Informality revisited”. *World Development 32(7)*, 1159-1178.

- Moreno, M., Ríos, M., Canto, J., San Martín, J., & Perles, F. (2010). Job Satisfaction and Burnout in Low-Skilled Jobs: Sex Differences on the Immigrant Population. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 255-265.
- Moyano, E., Castillo, R., & Lizana, J. (2008). Trabajo Informal: Motivos, bienestar subjetivo, salud y felicidad en vendedores ambulantes. *Psicología en Estudio* 13(4), 693-701.
- O'Connor, E. J., Peters, L. H., Rudolf, C. J., & Pooyan, A. (1982). Situational constraints and employee affective reactions: A partial field replication. *Group & Organization Studies* 7(4), 418-428.
- OIT, (1972). *Employment incomes and equality: A strategy for increasing productive employment in Kenya*. Tomado de: [http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/1972/72B09\\_608\\_engl.pdf](http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/1972/72B09_608_engl.pdf)
- OIT, (2002). *Informe VI: El trabajo decente y la economía informal*. Tomado de: <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc90/pdf/rep-vi.pdf>
- OIT. (2007). *Working Time Around the World*. Tomado de: [http://www.ilo.org/global/publications/ilo-bookstore/order-online/books/WCMS\\_104895/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/global/publications/ilo-bookstore/order-online/books/WCMS_104895/lang--en/index.htm)
- Oldenburg, B. (2013). Burnout in relation to specific contributing factors and health outcomes among nurses: A systematic review. *Int J Environ Res Public Health* 10(6), 2214-2240.
- Peralta, M. (2011). Significados asociados al futuro laboral: entre la formalidad y la informalidad. *Pensamiento Psicológico* 9(16), 107-124.
- Perry, G.E., Maloney, W.F., Arias, O.S., Fajnzylber, P., Mason, A.D. & Saavedra, J. (2008). *Informalidad: Escape y exclusión*. Washington D.C.: Banco Mundial y Mayol Ediciones S.A.
- Piore, M. & Sabel, C. (1984). *The second industrial divide: Possibilities for prosperity*. Basic Books: Nueva York.
- Portero, S & Vaquero, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista latino-Am, enfermagem*. 1-10. DOI: 10.1590/0104-1169.0284.2586
- Portes, A. & Haller, W. (2004). *La economía informal*. CEPAL: Santiago de Chile.
- Posada, J & Soria, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 1-22.
- Potter, J., & Reicher, S. (1987). Discourses of community and conflict: The organization of social categories in accounts of a 'riot'. *British journal of social psychology*, 26(1),

25-40.

- Potter, J., & Wetherell, M. (1987). Discourse and social psychology: Beyond attitudes and behaviour. *Discourse Studies* 4, 319 – 325.
- Marx, K. (1867). *Capital: A Critique of Political Economy*. Progress Publishers: Moscow.
- Ramírez, Y.C. (2015). *El trabajo informal: ¿Una opción o una obligación? Prácticas de la consumo y producción de trabajadores informales de la ciudad de Bogotá* (tesis de pregrado). Universidad de La Sabana, Chía, Colombia.
- Real Academia de la Española (2015). *Diccionario de la Lengua Española (23º edición)*. Tomado de: <http://dle.rae.es/?id=aBpHmn0>.
- Rodríguez, S.M. (2013). Los estudios del trabajo informal en Colombia: Problemáticas y Retos. *Nuevos Paradigmas de las Ciencias Sociales Latinoamericanas* 4(8), 121-136.
- Salgado, J.F., Remeseiro, C. & Iglesias M. (1996). Clima Organizacional y Satisfacción laboral en una Pyme. *Psicothema* 8 (2), 329 – 335.
- Sandoval Betancour, Gustavo. (2015). Aportes Positivos de la Informalidad laboral a la economía. *Revista de investigación* 7 (2), 106 – 122.
- Saner, T., & Eyüpoğlu, Ş. Z. (2013). The gender-marital status job satisfaction relationship of academics. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 106, 2817-2821.
- Sethuraman, S.V. (1976). The Urban Informal Sector: Concept, Measurement and Policy. *International Labour Review* 114 (1), 69 – 81.
- Spector, P. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713.
- Stecher, A., Godoy, L., & Toro, j. (Diciembre de 2012). Sociabilidad y calidad de vida laboral en un entorno de trabajo flexible. La experiencia de trabajadores de supermercado en Santiago de Chile. *Revista de Psicología*, 21, 133-157.
- Turliuc, M. & Buliga, D. (2014). Job and Family Satisfaction and Work – Family Enhancement. Mediating Processes. *Procedia - Social and Behavioral*
- Walker, S. R., & Rosser, R. M. (1988). Quality of life: assessment and application. In *CMR Workshop, Lancaster, England: MTP Press Ltd.–1987*.
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129 - 148.