

SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES INDEPENDIENTES DE

MEDELLÍN

ANA MARÍA JIMÉNEZ AROCA

CAMILO RUÍZ ARBOLEDA

Trabajo de Grado para optar por el título de Psicólogos

Asesora:

CARMEN NATALIA ACEVEDO

Psicóloga especialista en evaluación y medición en Psicología



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

2018

Resumen

La presente investigación permitió indagar sobre la satisfacción laboral en trabajadores independientes en Medellín, como producto de un estudio de tipo cualitativo. La metodología utilizada fue una revisión de literatura en alrededor de 60 artículos en bases de datos como APA, Science Direct, Springer y Ebsco (entre otras), 7 libros, 2 tesis de pregrado y 2 tesis de postgrado, que además, de las definiciones de la ley colombiana. Se encontró que la satisfacción laboral en los trabajadores independientes responde a variables particulares a las cuales no se les brinda tanta importancia desde la teoría. La falta de información sobre satisfacción laboral en trabajadores independientes en Colombia permite la contrastación de los resultados únicamente con las teorías propuestas para trabajadores dependientes.

Abstract

The present investigation allowed to inquire about job satisfaction in independent workers in Medellin, as a product of a qualitative study. The methodology used was a literature review in about 60 articles in databases such as APA, Science Direct, Springer and Ebsco (among others), 7 books, 2 undergraduate theses and 2 postgraduate theses, which also, of the definitions of the Colombian law. It was found that job satisfaction in independent workers responds to particular variables to which they are not given so much importance from theory. The lack of information on job satisfaction in independent workers in Colombia allows the comparison of the results only with the theories proposed for dependent workers.

Tabla de Contenido

Resumen.....	ii
1. Introducción	1
2. Planteamiento del problema	3
2.1. Justificación	6
2.2. Objetivos	7
2.2.1. Objetivo general.	7
2.2.2. Objetivos específicos.	7
3. Metodología de la investigación.....	8
3.1. Tipo de investigación: Estudio de casos	8
3.2. Diseño metodológico	8
3.3. Fases de la investigación.....	8
3.3.1. Búsqueda de literatura.....	8
3.3.2. Instrumento.....	9
3.3.3. Criterios en la selección de muestreo.....	10
3.3.4. Muestra.	11
3.4. Aspectos éticos de la investigación.....	11
4. Marco teórico	13
4.1. Acercamiento a la definición de Satisfacción laboral	13
4.1.1. Satisfacción laboral como concepto general.	13
4.1.2. Satisfacción laboral según algunos autores.....	13

4.2. Trabajador Independiente	21
4.2.1. Concepto de trabajo.	21
4.2.2. Tipos de vinculación según la ley Colombiana.	22
4.2.3. Definición de Trabajador independiente	23
4.2.4. Definición de Trabajador independiente según la Ley Colombiana.	24
5. Procedimiento.....	25
6. Hallazgos y Discusión	27
7. Conclusión	31
8. Bibliografía	33
9. Anexos	36

1. Introducción

La satisfacción laboral y los trabajadores independientes son temas que por separado cuenta con fundamentación teórica, tanto a nivel nacional como a nivel internacional, en diferentes áreas del saber. A partir de una revisión bibliográfica de 60 artículos científicos, se encontró que la satisfacción laboral cuenta con un amplio abanico de teorías que respaldan su intervención, pero todas ellas son producto de investigaciones en trabajadores dependientes. En Colombia, el estudio del trabajador independiente está ligado a temas legales y financieros.

Por otra parte, en Colombia existen pocas instituciones que acompañen esta modalidad de trabajo en términos psicológicos o sociales, solo existen entidades que proveen servicios legales y financieros a este tipo de trabajadores.

Por esto, el propósito es indagar sobre lo que pasa, desde un enfoque psicológico, con los trabajadores independientes y su satisfacción laboral, es decir, cuál es la percepción que tienen este tipo de trabajadores en cuanto a su satisfacción con el trabajo. De esta manera, la presente investigación, busca estudios que desarrollen el tema de la satisfacción laboral en trabajadores independientes, incluso remitiéndonos a los inicios del abordaje de la psicología organizacional en el año 1956 con Elton Mayo, donde se encuentran los nacimientos de las teorías sobre la satisfacción laboral.

Para dar cumplimiento a dicho propósito, se realiza el análisis de dos estudios de caso donde se aplica una entrevista semi-estructurada a dos trabajadores independientes residentes en la ciudad de Medellín y con una edad de 55 y 56 años, estas entrevistas pretenden indagar por variables internas y externas que, según la teoría, generan la percepción de satisfacción laboral. A través de dichas entrevistas, se encontraron qué variables como el tiempo, la independencia, la

percepción de control, entre otras, generan en los sujetos entrevistados la sensación de satisfacción, pero por otro lado mencionan que hay un mayor esfuerzo físico y un deseo mayor retribución económica.

La psicología organizacional, tiene un amplio recorrido como campo de aplicación de la psicología y, por ende, cuenta con metodologías y herramientas de estudio que permiten abordar la satisfacción laboral en el trabajador independiente, y brindar una mirada más amplia y no relegada sobre las variables psicológicas del quehacer en este tipo de trabajadores.

Se espera que, en los próximos años, tanto los estudios en Psicología organizacional como también instituciones que le conciernen, puedan no solo abordar estudios sino brindar acompañamiento a los trabajadores independientes, donde se pueda brindar herramientas para alcanzar mayores niveles de satisfacción.

2. Planteamiento del problema

Los trabajadores independientes en Colombia son aquellos que desarrollan actividades personales de manera liberal sin subordinación, dependencia y salario de un empleador. En Colombia el 45% de los empleados son independientes, cifra que ha aumentado significativamente, debido a las escasas oportunidades de trabajo o por emprendimiento. Legalmente en Colombia, ser un trabajador independiente significa asumir los riesgos en su totalidad, en todos los ámbitos que el trabajar implique, ya que no existe una responsabilidad puesta en un empleador.

La definición de trabajador independiente está solamente planteada en las cuestiones legales que permiten el desarrollo de las actividades correspondientes sin incurrir en ninguna irregularidad frente al estado o que ponga en algún tipo de riesgo legal a la compañía en la que labora, si es que labora para una compañía.

Más allá de la estructuración legal que tiene el concepto de trabajador independiente, no se cuenta con información cuando se refiere a la satisfacción laboral en esta población; siendo esta un tema de percepción y por ende un tema de funciones cognitivas básicas, la psicología ocupa un rol de considerable importancia en el estudio de ambas variables.

Las áreas de gestión humana en la mayoría de las organizaciones están diseñadas de una manera estructurada y focalizada en una población específica: sus trabajadores. Muchas veces no se incluye dentro del plan de trabajo e intervenciones o estrategias a aquellos trabajadores que son prestadores de servicios, contratistas, terceros, entre otros, ya sea por temas de horarios, contratación, vinculación, entre muchas otras razones y el impacto de variables como la satisfacción laboral no son tratados con esta población. Por otro lado, un pequeño segmento de

los trabajadores independientes, no cuentan con ningún tipo de garantías económicas ni legales, y mucho menos ellos tienen un área encargada de su porción hacia el trabajo.

El fenómeno del trabajo independiente representa una forma de trabajo alternativa a la tradicional, es decir, la manera como se ha desarrollado el trabajo después de la revolución industrial, de manera jerarquizada, dependiente y con una cobertura institucional muy marcada. La psicología organizacional, ocupada del estudio del hombre dentro de las organizaciones se ha encargado, desde su nacimiento, del estudio de variables que se consideran importantes para el logro de su fin último como campo de acción dentro de la psicología, que es el estudiar el comportamiento humano dentro del contexto de las organizaciones. Dentro de estas variables se encuentra la satisfacción laboral que es dependiente de, según Atalaya (1999) numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc. Estos factores no están siempre presentes en las diferentes formas de trabajo independiente, por lo que cabe cuestionarse como es la percepción que tienen los trabajadores independientes en cuanto a la satisfacción laboral, ya que no cuentan con las condiciones que, según la teoría, permiten que un trabajador esté satisfecho o insatisfecho en su trabajo.

Dentro de los antecedentes internacionales se encuentra que Peiró J.M y Meliá J.L (1998), en su investigación sobre *La medida de la satisfacción laboral en contexto organizacionales*, presentan el cuestionario de satisfacción S20/23. Este cuestionario se diseñó para obtener una evaluación de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos organizacionales. El Cuestionario S20/23, presenta un nivel de fiabilidad y validez que puede

considerarse apreciable permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de cinco factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación. J.M Peiró define a la satisfacción laboral:

Como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por las personas hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace 54 referencias a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos del trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes. (Peiró J.M y Meliá J.L, 1998, p. 14)

Por otra parte, Mañas M.A (2007) en su artículo *La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional*, realiza un estudio que consistió en analizar el papel del compromiso de los empleados en la administración pública y reflejar que repercusión provoca en la institución. Para ello, se incluye una línea de investigación donde un conjunto de variables como la satisfacción laboral, la satisfacción por la vida y el bienestar psicológico se utilizan con antecedentes del compromiso. Los resultados reflejan que la mayor influencia se produce en la satisfacción laboral, seguido de la satisfacción por la vida y bienestar psicológico. Además, resaltan el impacto que tiene el trabajo dinámico en la decisión del empleado de comprometerse con la entidad. Esta investigación entiende a la satisfacción laboral desde los planteamientos de Locke (1976), como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada persona. Lock considera el bienestar psicológico como componente subjetivo de la satisfacción laboral; es

entendido como un estado afectivo en el que se encuentra una persona en su entorno laboral, tanto en términos de activación como de grado de placer experimentados.

Si bien en los antecedentes rastreados en Colombia, se encuentra múltiples estudios sobre la satisfacción laboral relacionados con el clima y cultura organizacional, la productividad, entre otros temas, no existen artículos o estudios que relacionen las dos variables de estudio concernientes a esta investigación, satisfacción laboral y trabajadores independientes.

Por lo tanto, la pregunta que orienta esta investigación es: ¿Cómo perciben los trabajadores independientes la satisfacción laboral?

2.1. Justificación

En Colombia, las formas de trabajo han ido cambiando con las nuevas generaciones y las situaciones sociales de la actualidad. El trabajo tradicional al cual estaban acostumbrados las personas de mayor edad cuenta con variaciones en la forma de contratación y esto tiene implicaciones a nivel psicológico donde el campo organizacional de la disciplina encuentra un área de aplicación. Aunque puede ser variadas las razones por las cuales se da el trabajo independiente como alternativa, las implicaciones psicológicas dentro de éste son de igual importancia a las que se presentan en los trabajadores independientes ya que ambos tienen una forma de relacionarse con el trabajo de una manera diferente.

La satisfacción laboral es un tema de particular interés ya que la forma en que se ha teorizado responde a patrones o características presentes en la forma de trabajo tradicional, es decir, el trabajo dependiente enteramente de una empresa u organización, pero dichas características no siempre están presentes en los trabajadores independientes.

Por tal motivo, este trabajo se propone conocer y describir cómo perciben los trabajadores independientes la satisfacción laboral ya que la teoría que existente en Colombia no cuenta con fundamentos para realizar la descripción de cómo se presenta esta área de estudio de la psicología organizacional en este tipo de población.

La psicología debe incluir los trabajadores independientes dentro de sus estudios y tomar acciones de participación en cuanto a la definición y la intervención de los trabajadores independientes en Colombia, ya que esta población representa gran parte de la fuerza de trabajo del país. Las necesidades que normalmente son abordadas desde las áreas de gestión humana o recursos humanos dentro de las empresas para los trabajadores dependientes no están siendo atendidas en los trabajadores independientes y en esta situación influye la falta de información qué hay de esta población en el país.

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo general.

Describir la percepción de satisfacción laboral de los trabajadores independientes de la ciudad de Medellín, Colombia.

2.2.2. Objetivos específicos.

- Realizar un rastreo bibliográfico que permita la delimitación del constructo satisfacción laboral, sus indicadores, así como la definición legal de trabajador independiente en Colombia.

3. Metodología de la investigación

3.1. Tipo de investigación: Estudio de casos

Se realiza un estudio cualitativo, utilizando el método de estudio de caso, el cual según Stake (1994), tiene como característica básica el abordaje de forma intensiva una unidad, ésta puede referirse a una persona, una familia, un grupo, una organización o una institución.

El estudio de casos se lleva a cabo con una muestra de dos entrevistas, donde busca indagar las variables que definen la satisfacción laboral de dos participantes, relacionados esas variables de satisfacción y la modalidad de trabajo independiente.

3.2. Diseño metodológico

Se diseña una entrevista semi-estructurada a dos personas que tienen la modalidad de trabajo independiente. Es a partir de estas entrevistas que se recoge la información suficiente para hacer el respectivo análisis del estudio de casos. El insumo de estas entrevistas permite analizar a profundidad las variables de satisfacción laboral, relacionado con la percepción de estos trabajadores independientes.

3.3. Fases de la investigación

3.3.1. Búsqueda de literatura.

Después de haber realizado el primer rastreo, se continúa la búsqueda explorando los datos principales de las fuentes encontradas, es decir, título, autor, año de publicación, palabras claves, fuente de soporte, resumen y conclusiones y se elaboró una ficha bibliográfica en busca de ubicar los términos utilizados para el rastreo, y encontrar categorías comunes entre las fuentes.

A partir de dicha exploración, se identificaron y seleccionaron las categorías que orientarían la investigación, de manera que, pudiesen ser divisibles en subcategorías como ejes de investigación y/o profundización. En esta fase de búsqueda, se propuso obedecer a los criterios de categorización propuestos por Galeano (2004):

- Relevancia: según el cual, las categorías deben contemplar las posibilidades o alternativas de variación.
- Complementariedad: entre sí, las categorías aluden a características o facetas diferentes de un mismo tema, por tanto, pueden ser complementarias y coherentes entre sí.
- Especificidad: cada categoría se orienta hacia un tema concreto y específico.
- Exhaustividad: tematizar el objeto de estudio en las categorías desarrolladas, sin desatender ningún apartado.

3.3.2. Instrumento.

La entrevista cualitativa Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura. En la entrevista, según Janesick (1998) citado por Sampieri (2014 p.403).

A través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema.

Por esto, se construye a partir de las variables de satisfacción laboral basado en la definición de satisfacción laboral en el estudio de Herzberg (1959) y fuertemente entroncada con la teoría de las necesidades de Maslow (1954). La Teoría Dual o de los Dos Factores se basa en la idea de que las personas tienen dos clases de necesidades: las de higiene, que están relacionadas con las condiciones físicas y psicológicas en las cuales se trabaja, y las motivadoras, que se concibieron

como muy similares a las necesidades superiores de las que habla Maslow (1954) en su teoría. Estos dos tipos de requerimientos se satisfacen mediante diferentes clases de recompensas. Las necesidades de higiene se sacian por los niveles de determinadas condiciones llamadas factores higienizadores o insatisfactorias, relacionados con el contexto o el ambiente en el que debe ser realizado el trabajo (factores extrínsecos). Por otra parte, las necesidades de motivación se satisfacen con lo que denominaron factores motivadores o satisfactorios, ligados a la naturaleza del trabajo en sí (factores intrínsecos). Según Ben (2009). El saciar las necesidades de higiene no deriva en satisfacción laboral, sino sólo en la reducción o eliminación de la insatisfacción. Por otra parte, los factores motivadores, que solventan las necesidades de autorrealización de un individuo en su trabajo, producen satisfacción cuando están presentes, mientras que cuando están ausentes originan el mismo "estado neutral" asociado a la presencia de los factores higienizadores

3.3.3. Criterios en la selección de muestreo.

Se adoptaron criterios en el procedimiento de la selección de los participantes a quienes se dirigirán las entrevistas, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Participación voluntaria en la investigación: se realizó un acercamiento a 3 trabajadores independientes, indicándoles el objeto de la entrevista y la mecánica del instrumento. No se realizó convocatoria alguna.
- Trabajar de forma independiente. No tener ningún tipo de vínculo laboral con alguna empresa u organización con ánimo de lucro Colombiana.

3.3.4. Muestra.

Los participantes son una mujer y un hombre, entre los 55 y 56 años de edad, que actualmente laboral como trabajadores independientes. Los cuales llevan en esta modalidad de trabajo, entre 4 y 8 años.

- **Sujeto investigado 1:** Hombre de 56 años, profesional en Contaduría pública. Ejerciendo servicios como contador, de manera independiente hace 4 años.
- **Sujeto investigado 2:** Mujer de 55 años, bachiller con una carrera en contaduría incompleta. Trabajando como independiente en el ámbito textil hace 8 años.

La investigación se realiza con participantes residentes en Medellín, Colombia.

3.4. Aspectos éticos de la investigación

Dicha investigación se ciñe a los aspectos legales y deontológicos que orientan el quehacer de los y las profesionales en Psicología, es la Ley 1090 de 2006 de Colombia, la cual insta, en el Artículo 50, a basar el ejercicio profesional e investigativo psicológico en “principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes” (Congreso de Colombia, 2006).

Además, se declara el compromiso de realizar un tratamiento respetuoso de la información y los datos obtenidos de las personas a partir del ejercicio profesional en las labores de investigación, ya que, este tipo de información es personal e íntima y debe ser mantenida como tal, principalmente, en respeto a los derechos humanos relacionados con el buen nombre, la intimidad, entre otros y al Secreto Profesional que se reglamenta en el Artículo 74 de la citada Ley.

Por esto, que la información obtenida de las entrevistas para el estudio de casos no será divulgada y, será tratada sólo por profesionales en psicología. Excepto, que las personas requieran o deseen tener acceso al análisis en base a las entrevistas realizadas en la investigación.

Se tendrá en cuenta que, en las investigaciones, las personas no deben ser vistas como instrumentos sino, como las destinatarias de los conocimientos obtenidos, por ello, se tratarán con respeto. Para garantizar esto, se diligenciará un Consentimiento informado en la fase de la recolección de datos por medio de las entrevistas.

Las consideraciones éticas en el manejo de los datos, están incluidas en los principios generales del psicólogo de responsabilidad, confidencialidad, evaluación de técnicas, bienestar del usuario contemplados en el Título 2 Artículo 2 de la Ley 1090

4. Marco teórico

4.1. Acercamiento a la definición de Satisfacción laboral

4.1.1. Satisfacción laboral como concepto general.

La satisfacción laboral es un término que no se restringe al campo de la psicología, sino que se ha utilizado también en ciencias como las económicas o las administrativas. El enfoque que se le da al mismo varía dependiendo del área del conocimiento que la aborde, por tal motivo no hay un consenso acerca de un modelo explicativo que lo defina. Sin embargo, una definición del término la describe como la actitud que tiene una persona sobre su trabajo.

4.1.2. Satisfacción laboral según algunos autores.

Desde el siglo pasado diferentes autores han venido estudiando el tema de satisfacción laboral, en el estudio pionero sobre los trabajadores de la *Bethlehem Steel Company*, Taylor (1911) citado por Aslan, (2001, p.25), menciona que la “satisfacción con el trabajo estaba relacionada con las ganancias del trabajo, la promoción, el pago de incentivos, la apreciación, y las oportunidades de progreso”.

Otro de los antecedentes importantes para el estudio de la Satisfacción laboral fueron los *Hawthorne studies* (1924-1933) realizados por el recordado autor Elton Mayo, quien observó cómo los efectos de distintas condiciones (principalmente la iluminación), afectaban la productividad de los trabajadores. Estos estudios demostraron que los cambios en las condiciones de trabajo mejoraban la productividad. Años más tarde se descubrió que este incremento no era resultado de las nuevas condiciones, sino del conocimiento de los trabajadores de estar siendo observados. Elton Mayo en base a estos hallazgos (1945) aseguró que la interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción con

el trabajo y la situó por encima de otros factores que también influían, como la seguridad, estima, afiliación, interés intrínseco por el trabajo y los logros. Estos descubrimientos, según Bruce (2006) permitieron evidenciar que las personas trabajan por otros propósitos además de la paga.

Con el estudio sistemático de la naturaleza y las causas de la satisfacción laboral comenzado en los años 1930, Hoppock (1935) consideró que la satisfacción con el trabajo formaba parte de la satisfacción general con la vida y la relacionaba con la habilidad del individuo para adaptarse a situaciones y comunicarse con otros, con el nivel socioeconómico y con la preparación de la persona para el tipo de trabajo.

Años más tarde, a mediados de la década de 1950, la teoría de la realización de necesidades (*need-fulfillment theory*) de Schaffer (1953) afirma que la Satisfacción laboral en general variará directamente en la medida que las necesidades de un individuo que pueden ser llenas en un trabajo, sean realmente satisfechas. Maslow (1954) desarrolla la conocida jerarquía de necesidades humanas donde se incluyen diferentes aspectos que influyen, como las necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, estima y autorrealización.

A fines de esta década, Herzberg (1959) desarrolló una teoría basada en la jerarquía de Maslow, en la que concluían que no todos los factores influyen en la satisfacción, los correspondientes a las necesidades más básicas cuentan si no están cubiertos, pues éstos solo previenen la insatisfacción y son considerados como factores de higiene, mientras que los otros factores más elevados son los que incrementan la satisfacción al conseguirlos. Para los autores Herzberg, Mausner y Snyder-man (1959), estos dos tipos de necesidades actuarían de forma independiente.

Posteriormente los autores Ewen, Hulin y Smith (1966) afirmaron que si la presencia de una variable afecta la satisfacción con el trabajo su ausencia llevará a la insatisfacción.

Otras teorías relacionadas con la Satisfacción laboral están relacionadas con las expectativas. Dentro de esa línea, la teoría en el ámbito organizacional fue la *path-goal theory* (Georgopoulos, Mahoney, y Jones *et al.*, 1957) llevada al ámbito de los trabajadores por Vroom (1964) con la *instrumentality theory*, basada en tres conceptos: las expectativas, la valencia y la instrumentalidad. Según Vroom (1964) citado por Martínez G:

La expectativa tiene que ver con la percepción subjetiva sobre la probabilidad de que un determinado acto será seguido por determinado resultado, la valencia la expresan como la orientación de una persona hacia determinados resultados, y una valencia positiva indicaría la atracción que ese resultado ejercería sobre la persona, cuanto desea obtenerlo, lo que no tiene que ver con que cuando lo obtenga estará satisfecha, y finalmente, la instrumentalidad tiene que ver con la percepción del trabajador de que ciertos resultados lo llevaran a la obtención de otros resultados (Martínez, 2003, p. 36-37).

El planteamiento de Vroom dio lugar a la teoría de las expectativas planteada por Porter y Lawler (1968), donde se postula que las mejoras en el desempeño por sí mismas podrían no conducir a la satisfacción, esto en base a que la relación entre esfuerzo y desempeño esta mediada por las percepciones, rasgos y capacidades humanas. Además, estos autores plantearon que la naturaleza de la tarea y la percepción de equidad de las recompensas también influyen en la motivación individual. La Satisfacción laboral para estos autores tiene que ver con aspectos internos del trabajo (relacionados con los sentimientos que despierta el trabajo en sí mismo, como los sentimientos de logro, autoestima, independencia, control) y los aspectos externos

(relacionados indirectamente con el trabajo como el entorno, el salario, la promoción). Esta teoría fue desarrollada posteriormente exponiendo como aspectos internos en la satisfacción: las actividades actuales, independencia, creatividad, variedad, oportunidad de utilizar las habilidades, importancia del deber, logros y responsabilidades, estabilidad y seguridad, contribución a la sociedad y estatus, además de la ética y valores laborales; mientras que los aspectos externos están relacionados con aquellos aspectos no relacionadas con el contenido del trabajo como la posibilidad de promoción, recompensas y premios ganados, políticas organizacionales y acercamientos políticos, guía técnica y relaciones interpersonales.

Lawler (1973) afirmaba que la Satisfacción laboral está determinada por la diferencia entre todas las cosas que la persona siente que debe recibir de su trabajo y las cosas que realmente reciben.

Al mismo tiempo que surgía aquella teoría de las expectativas, Locke (1969) planteaba que el trabajador estará satisfecho o insatisfecho con el nivel de ejecución alcanzado en la medida en que se acerque a sus propósitos. Locke plantea que la Satisfacción laboral es un estado emocional placentero que es resultado de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o de una respuesta afectiva de la persona a su propio trabajo. Por esta línea, Fleisman y Bass (1979) propusieron que la Satisfacción laboral sería una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia del mismo en su cargo, en relación a sus valores, es decir con lo que desea o espera de éste.

A finales de la década de 1970, Salancik y Pfeffer (1978), con la teoría del procesamiento social de información aplicada a la satisfacción con el trabajo, propusieron que la satisfacción y la insatisfacción con el trabajo son atribuciones construidas socialmente vía la comparación de

uno mismo con los otros durante la carrera laboral, en términos de responsabilidades, paga y carga de trabajo. Por esa época, Kalleberg (1977) llamaba a la Satisfacción laboral la orientación afectiva como un todo del individuo hacia el rol laboral que está ocupando actualmente, basándose en un estudio que remarcaba que las concepciones individuales sobre lo que era deseable del trabajo tenían efectos significativos en la Satisfacción laboral.

Años más tarde, Winert (1985) dirá que la Satisfacción laboral puede percibirse a partir de la valoración que realiza el sujeto acerca de los aspectos estructurales y procedimentales de la organización; mientras que el modelo de Cornell (1987) citado por Bowling, Beehr, Wagner y Libkuman (2005, p. 56), propone que la Satisfacción laboral resulta de comparar la situación laboral actual con un cierto nivel de adaptación, si las condiciones laborales son percibidas como favorables en relación con ese nivel de adaptación, el empleado sentirá satisfacción; si éstas son menos favorables, sentirá insatisfacción.

Por su parte, Harpaz (1983) señaló que, en ocasiones, muchos autores utilizaban indistintamente los términos Satisfacción laboral, actitudes laborales, clima organizacional, o moral, aunque éstos no eran sinónimos. En su revisión de las definiciones sobre Satisfacción laboral concluyó que ésta, como otras actitudes, está compuesta por elementos afectivos, cognitivos y conductuales, que pueden variar en consistencia y magnitud y pueden ser obtenidos de diferentes fuentes y cumpliendo distintas funciones para el individuo. Siguiendo esta línea de argumentación, Peiró (1984) distingue entre actitud o disposición para actuar de un modo determinado en relación con aspectos específicos del puesto de la organización, y la satisfacción con el trabajo sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. En este caso la Satisfacción laboral se trataría de una actitud general

resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del empleo y de la organización.

Schnacke (1983) conceptualizó tres dimensiones de la Satisfacción laboral representando aspectos intrínsecos, extrínsecos y sociales, las dimensiones propuestas por este autor cubren las respuestas cognitivas y afectivas de los individuos en conexión con el entorno laboral. Durante esta década Martin y Hanson (1985) argumentaron que la satisfacción con el trabajo debía ser entendida como el resultado del encaje o la falta de este entre las necesidades del trabajador y el trabajo, entre los requisitos por un lado y las características reales por el otro. De todo esto, surgiría que la Satisfacción laboral está basada en la satisfacción de las necesidades como consecuencia del ámbito y factores laborales y siempre estableciendo que dicha satisfacción se logra mediante diversos factores motivacionales. Para estos autores la satisfacción con el trabajo surgiría del resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascensos ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales.

Asimismo, Arnold y Feldman (1986) describen la satisfacción con el trabajo como el monto total de los afectos que tiene el individuo hacia su trabajo. Posteriormente, Spector (1997) la refiere en términos de cómo las personas se siente en su trabajo y en los diferentes aspectos relacionados con este; por otra parte Ellickson y Longsdon (2002) la definen como la medida en que a los empleados les agrada su trabajo; mientras que Sousa-Poza y Sousa-Poza (2000a) postulan que es un balance entre los factores que crean “placer” versus aquellos que crean “dolor” (*pain*) y que el desbalance entre estos dos son los que predecirían o no la satisfacción del empleado.

Robbins (1988) escribe que la satisfacción con el trabajo se refiere a la actitud general que un individuo tiene hacia su puesto. Una persona con un alto nivel de satisfacción con el puesto, tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto, tiene actitudes negativas hacia él. McCormick y Ilgen (1980) habían escrito que la satisfacción hacia el trabajo como actitud, variaría a lo largo de un continuo de lo positivo a lo negativo; Mientras que para Schultz y Schultz (1998) la Satisfacción laboral incluye tanto los aspectos positivos como los negativos de sentimientos y actitudes que la gente tiene del empleo, dependiendo de las características relacionadas con el trabajo y con la persona. Cuando se habla de actitudes de los empleados, lo más frecuente es que se refiera a la satisfacción con el puesto. De hecho “los dos términos se utilizan de manera inter-cambiable” (Robbins, 1998, p.142). Por ello, Greenberg y Baron (1995) definen a la Satisfacción laboral como una reacción cognitiva, afectiva y evaluativa individual hacia el trabajo.

El autor Schermerhorn (1993) define la Satisfacción laboral como una respuesta emocional a varios aspectos del trabajo, incluyendo dentro de las causas que hacen agradable a un trabajo al estatus, la supervisión, las relaciones con los compañeros, el contenido del trabajo, la remuneración y las recompensas extrínsecas, las posibilidades de promoción, el entorno y la estructura física del ambiente. En el mismo año, Brown y Peterson (1993) señalan que los antecedentes bibliográficos relacionados con la Satisfacción laboral pueden categorizarse en variables organizacionales, características personales y percepciones de rol.

Para Weiss (2002) la Satisfacción laboral es definida como un juicio evaluativo que uno hace de su trabajo o de una situación laboral. Mientras que Sempane, Rieger, y Roodt, (2002) proponen que la satisfacción con el trabajo tiene que ver con las percepciones y evaluaciones que el individuo tiene de su trabajo y que esta percepción se ve influida por circunstancias

particulares de la persona tales como las necesidades, valores y expectativas. Las personas por lo tanto, evalúan su trabajo sobre la base de factores que consideran importantes para ellos.

En relación con esto Mc Namara (2004) destaca que la Satisfacción laboral refiere a un sentimiento o estado mental individual relacionado con la naturaleza del trabajo individual, para este autor la Satisfacción laboral puede ser influenciada por distintas dimensiones, como la calidad de la relación con el supervisor, el estado físico del ambiente en que el individuo trabaja y el grado de realización en el trabajo.

Por otra parte, la Satisfacción laboral como un estado subjetivo que se desarrolla a lo largo del tiempo de acuerdo a las múltiples y particulares oportunidades de empleo, es descrita por los autores Perry y Mankin (2007). En cambio, Judge y Larsen (2001) dirán que la Satisfacción laboral es una respuesta modulada ante los estímulos del trabajo. Asimismo, Luthans (2002) dirá que, si el trabajador percibe que sus valores son realizados dentro del trabajo, tendrá una actitud positiva hacia su trabajo y adquirirá satisfacción con este.

Mientras que Rue y Byars (1992) se refieren a la satisfacción con el trabajo como un estado mental acerca del trabajo. En ese mismo año Cranny, Smith, y Stone (1992) -al igual que Hirschfeld (2000) posteriormente- definían a la Satisfacción laboral como la combinación de las reacciones cognitivas y afectivas del empleado a su trabajo, basadas en el nivel de congruencia entre los atributos esperados y los atributos de la situación actual, entre lo que esperaba recibir y lo que realmente obtiene del trabajo. En este sentido también se ha definido a la Satisfacción laboral como:

Una actitud global de carácter más o menos positivo ante diferentes aspectos de la experiencia laboral. Esa actitud implica una apreciación de la situación del trabajo en diferentes aspectos

considerados y del grado en que esa situación responde a las expectativas y aspiraciones (García-Montalvo, Peiró y Soro, 2003, p. 424).

“Generalizando aún más, suelen asociarse los conceptos de "calidad de vida laboral" y Satisfacción laboral; mientras otros sostienen que la Satisfacción laboral es un indicador de la calidad de vida que al sujeto le reporta el trabajo" (García, Barbero y García, 1999).

En conclusión, se encuentra que, dentro del desarrollo del concepto de Satisfacción laboral, existen dos miradas: la unidimensional y la multidimensional. La primera se centra en la Satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, que no equivale a la suma de las facetas de ésta, aunque depende de ellas. La otra, la mirada multidimensional de Harpaz (1983), define la satisfacción incluyendo aspectos específicos del trabajo, la cual está determinada por diferentes condiciones antecedentes y que cada aspecto o faceta del trabajo puede ser medido de modo independiente. Según Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) las facetas más mencionadas en la literatura hacen referencia a la satisfacción con la supervisión, la organización, los compañeros, las condiciones de trabajo, el progreso en la carrera, las perspectivas de promoción, la paga, los subordinados, la estabilidad en el trabajo, el tipo de trabajo, la cantidad de trabajo, el desarrollo personal.

4.2. Trabajador Independiente

4.2.1. Concepto de trabajo.

El trabajo es transversal a la vida de cada individuo por lo que su estudio ha sido enfocado en muchas vías y en muchas generaciones académicas, lo que dificulta la conceptualización precisa de la que, tal vez, otros conceptos gozan; su abordaje ha sido amplio y varía según la orientación y necesidad. Sin embargo, según Meda “El trabajo es un organizador central porque colabora en

la construcción identitaria, brinda protección y seguridad social, le da estabilidad a la estructura familiar” (Méda, 1998, p. 15-16).

Desde autores como Elton Mayo y Fayol la concepción del hombre en el trabajo ha cambiado notablemente y se han creado un conjunto de valores que pretenden facilitar y mejorar la calidad de vida de los trabajadores y su desempeño en general. Con todos estos cambios la forma como los trabajadores se vinculan a las empresas han ido creciendo, en términos legales, y se ha hecho el reconocimiento de la vinculación emocional y psicológica presente en la contratación de los trabajadores. Además, el surgimiento de nuevos tipos de contratos genera modificaciones sociales e individuales que influyen en aspectos personales a nivel emocional y psicológico, pero también familiares.

4.2.2. Tipos de vinculación según la ley Colombiana.

En Colombia, por características sociales, políticas y demográficas, los trabajadores han podido agruparse en dos grandes grupos, los trabajadores dependientes que dependen enteramente de una empresa, cuentan con una vinculación directa y la empresa se encarga de responder bajo las exigencias de la ley con las condiciones mínimas de trabajo. Por otro lado, está el grupo de los trabajadores independientes que surge, en muchos casos, por la necesidad de un ingreso económico, la poca oferta laboral y la dificultad para acceder a un trabajo. Según el Plan Único de Cuentas Colombiano y en el campo contable/económico, el trabajador independiente se define como:

Los trabajadores independientes son personas que trabajan sin estar vinculadas a una empresa, es decir, no gozan de un contrato de trabajo sino de servicios. Esta modalidad se desarrolla de manera autónoma en beneficio de terceros a un precio determinado. Su remuneración es

denominada honorarios o comisiones, y se caracteriza por no contar con una cláusula de subordinación. (Decreto 723 de 2013 - Artículo 2° Parágrafo 2).

Esta definición es similar a la propuesta por SURA, que, desde el mismo campo de aplicación, hace una descripción de los trabajadores independientes de la siguiente manera:

Toda persona natural que no están vinculadas a una empresa mediante un contrato de trabajo, sino mediante un contrato de prestación de servicios y son remunerados bajo la figura de honorarios y que cuenta con autonomía técnica y administrativa para realizar su labor (Decreto 723 de 2013 - Artículo 2° Parágrafo 2).

4.2.3. Definición de Trabajador independiente

Desde el diccionario de la Real Academia Española un trabajador se define como una persona que tiene un trabajo retribuido, pero no se hace distinción entre los trabajadores dependientes e independientes, ya que esta distinción no cuenta con una larga historia como otros conceptos relevantes y estudiados con mayor profundidad dentro de la psicología organizacional, como el concepto de satisfacción laboral o el término de clima organizacional; su conceptualización varía en cada país y aun en cada región, puesto que, reconociendo la variedad de tipos de contratos laborales (a término fijo, a término indefinido, por obra o labor, temporal, ocasional o accidental, por prestación de servicios o de aprendizaje) y las características particulares que permean los contextos laborales en Colombia, los trabajadores independientes, con una representación del 45%, cuentan con una gama de vinculaciones muy variada.

Una forma urbana de hacer las cosas, cuya marca distintiva incluye: pocas barreras a la entrada para el empresario, en términos de habilidades y capital requerido; empresas de propiedad familiar; operación en pequeña escala; producción de trabajo intensiva con tecnología

adaptada, y un mercado no regulado y competitivo. Es una definición propuesta por la OIT para referirse a los trabajadores informales, que no cuentan con ningún tipo de contrato formal pero que en ocasiones, por su estilo laboral podrían agruparse dentro del grupo de trabajadores independientes por el cumplimiento de características similares.

4.2.4. Definición de Trabajador independiente según la Ley Colombiana.

Según la ley Colombiana ser un trabajador independiente significa asumir el riesgo en su totalidad, ya que al no existir subordinación el empleador no asume ninguna responsabilidad legal con el trabajador. Las responsabilidades que debe tener este tipo de trabajador son la afiliación y pago de aportes a salud, pensión y ARL (riesgos laborales).

Desde la ley 1562 de 2012 y el decreto 723 de 2013, el término de trabajador independiente es abordado con el único propósito de estipular como debe ser la afiliación de estos trabajadores al régimen contributivo de salud, al sistema de riesgos laborales y subsidios, pero no se define de manera precisa al trabajador independiente.

En el decreto 624 de 1989 y la ley 788 de 2002 se menciona algunas veces a los trabajadores independientes, pero con referencia a declaraciones, impuestos, sanciones, normativas en materia tributaria, etc. que rigen este tipo de contratación. Mientras que, en la resolución 449 de 2013 y el decreto 0912 de 2012 se estipulan regulaciones, procedimientos y trámites para trabajadores dependientes e independientes en materia de campos ocupacionales diferentes.

Se estima como necesario indagar el tema en nuestro contexto, por el aumento significativo de trabajadores independientes en nuestro país; según algunos estudios, en Colombia el 45% de los empleados son independientes, este aumento debido a las escasas oportunidades de trabajo o por emprendimiento.

5. Procedimiento

El instrumento se aplicó a dos trabajadores independientes en la ciudad de Medellín. La primera persona entrevistada es un hombre de 56 años de edad nacido en Bogotá, Cundinamarca, se traslada para Medellín por razones laborales y actualmente se desempeña como Contador independiente hace aproximadamente 4 años. La segunda persona entrevistada es una mujer de 55 años de edad nacida en El Difícil, Atlántico, se traslada para Medellín por motivos familiares y en el momento está consolidando una empresa textil, labor a la cual se dedica hace aproximadamente 8 años como independiente.

El instrumento utilizado es una entrevista semiestructurada, la cual, según Vargas (2012) tiene las siguientes características:

- El investigador antes de la entrevista se prepara un guion temático sobre lo que quiere que se hable con el informante.
- Las preguntas que se realizan son abiertas. El informante puede expresar sus opiniones, matizar sus respuestas, e incluso desviarse del guion inicial pensado por el investigador cuando se abren temas emergentes que es preciso explorar.
- El investigador debe mantener la atención suficiente como para introducir en las respuestas del informante los temas que son de interés para el estudio, enlazando la conversación de una forma natural.
- Durante el transcurso de la misma el investigador puede relacionar unas respuestas del informante sobre una categoría con otras que van fluyendo en la entrevista y construir nuevas preguntas enlazando temas y respuestas.

Para el diseño de esta entrevista se basó en la teoría de los Dos Factores propuesta por Herzberg (1959) que está relacionada a la teoría de las necesidades de Maslow (1954). La cual propone, que las personas tienen dos clases de necesidades: las de higiene, que se relacionan con las condiciones físicas y psicológicas en las cuales se trabaja, y las motivadoras, que se concibieron como muy similares a las necesidades superiores. Teniendo esto como fundamento, se realizaron preguntas que buscaban indagar y poner en evidencia la percepción de los entrevistados en relación a sus condiciones físicas, psicológicas y motivacionales, en relación a la satisfacción laboral.

6. Hallazgos y Discusión

Los hallazgos resultantes de las entrevistas realizadas, logran evidenciar la percepción de la satisfacción laboral en base a esos tres factores que se buscaron indagar: Físicos, psicológicos y motivacionales. La constante en las entrevistas revela unas variables ligadas a la percepción de dichos factores. Una variable, es la relacionada con el tiempo, para estos dos trabajadores independientes entrevistados la independencia horaria es una ventaja con relación al trabajo como dependientes ya que les permite manejar el tiempo destinado al trabajo de manera autónoma y no deben cumplir un horario específico. En promedio trabajan igualdad o, en ocasiones, mayor cantidad de horas semanalmente que un trabajador vinculado directamente a una empresa, pero el solo hecho de saber y sentir que no tienen que cumplir con un horario, que se les llamará la atención por un incumplimiento en el horario, el afán diario para cumplir con el horario preestablecido les genera una sensación de bienestar y comodidades con respecto a otro tipo de vinculación laboral.

Atalaya (1999), describiendo la satisfacción laboral refiere factores que pueden identificarse en los trabajadores independientes. El factor del tiempo es evidente en la satisfacción del trabajador independiente, no en cuanto a la cantidad del tiempo que invierten laborando, sino en la posibilidad que les brinda esta modalidad de trabajo en manejar su tiempo de forma autónoma. Se evidencia que los entrevistados manifiestan tener tiempo para otro tipo de actividades, distribuir el tiempo según las labores, como lo menciona la entrevistada del Caso 1 *“yo me siento muy satisfecha porque primero manejo el tiempo, no estoy sujeto a horarios, sino que laboro cinco o seis horas y lo distribuyo en el día de acuerdo a lo que haya que gestionar, pero uno ante todo maneja su tiempo y eso es importante porque me da tiempo para otras cosas”*. Se

evidencia en ambos casos que la percepción de control sobre el uso del tiempo les resulta gratificante y ventajoso con relación al trabajo tradicional y dependiente.

También se destaca dentro de los hallazgos en la aplicación de la entrevista el rol que tiene cada uno dentro de su labor y lo que esto implica en otras personas, es decir, la sensación de que la forma de relacionarse con otros ya sean clientes, usuarios, proveedores o empleados es diferente a cuando se trabaja en una empresa con un cargo fijo y bien definido en cuanto a funciones, responsabilidades, limitaciones, etc. Mencionan que pueden tener una relación más cercana con las diferentes personas y que, por el rol de independiente, tienen otro tipo de atribuciones como son el reconocimiento por su labor, el permitirse decir no a algunas labores, seleccionar los clientes o usuarios que sean más convenientes o la posibilidad de ayudar directamente a otras personas dando oportunidades de trabajos, indiferentemente del tamaño o nivel de responsabilidad, que benefician mutuamente. Percibir que su trabajo es de mayor valor para otros y recibir el reconocimiento por su rol les brinda una sensación de satisfacción en su forma de relacionarse con otras personas, como lo menciona en el Caso 2 el entrevistado *“...Otra ventaja es las relaciones con los clientes que es diferente a una relación laboral. La relación laboral implica que uno está sujeto a lo que la persona diga, en mi caso como profesional independiente es diferente, porque el cliente generalmente pide un concepto acerca de la materia que yo domino o que conozco, y eso lo pone a uno en un estatus diferente porque uno es un profesional que está asesorando a una persona que confía en el trabajo que uno realiza”*. Recibir la confianza por parte de quienes emplean sus servicios o adquieren sus productos es para ellos particularmente gratificante, ya que proporcionan de valor su quehacer. Donde se evidencia un factor de satisfacción manifiesto en la teoría de Elton Mayo (1945), quien propone la interacción del individuo con el grupo como el factor más determinante para

aumentar la satisfacción con el trabajo y la situó por encima de otros factores que también influían, como la seguridad, estima, afiliación, interés intrínseco por el trabajo y los logros. En los casos de entrevista, la satisfacción está el reconocimiento y cercanía resultado de esa interacción con los clientes y proveedores.

En cuanto a la salud física se encuentra que reconocen un nivel de esfuerzo mayor por el nivel de responsabilidad y la aparición en ocasiones de estrés, pero manifiestan que el desgaste físico es inferior. Mencionan que en un trabajo dependiente la tensión emocional es muy alta por la obligatoriedad de cumplir con los horarios, las metas y los objetivos delegados periódicamente mientras que como trabajadores independientes el nivel de esfuerzo es mayor y el nivel de compromiso genera un poco de estrés, pero el desgaste no es tanto porque lo hacen por alcanzar unas metas y objetivos propuestos por ellos mismos, *“Cuando era empleado tenía que cumplir unas metas, tenía que cumplir unos objetivos y eso era muy tensionante y físicamente se agotaba uno más. En este momento como independiente no sucede lo mismo, entonces la parte física, de salud siento que es mejor”*. El esfuerzo se ve reflejado en la adquisición de unos compromisos y responsabilidades de forma personal y la búsqueda de un sueño propio.

Con referencia a la remuneración económica por su trabajo evaluado a través del cubrimiento de necesidades básicas y la posibilidad de acceder a comodidades extras, encontramos que para los dos sujetos y por diferentes razones, el salario recibido no es el salario esperado. Manifiestan que con la remuneración adquirida pueden cubrir sus necesidades básicas y las de sus familias pero que el acceso a comodidades extras es reducido y no de la forma en que quisieran, se destaca el deseo de recibir un monto salarial superior al que reciben y parecen tener la planeación correspondiente para la realización de ese deseo. Se evidencia una estabilidad económica, un punto de equilibrio y el deseo de una adquisición monetaria mayor. Lo que permite comprobar lo

que dice Bruce (2006), cuando habla de las investigaciones de Elton Mayo, y es la evidencia de que las personas trabajan por otros propósitos además de la paga.

En relación a la proyección de vida de los sujetos entrevistados encontramos que, el hecho de ser trabajadores independientes no era parte de su proyecto de vida inicialmente, pero que en la actualidad se alinea o complementa esa proyección que tienen, ya que les permite acercarse hacia la realización de otros sueños. Se destaca que el trabajo, en este caso como independientes, es reconocido por los sujetos como una parte de su vida, que complementa y se alinea con otras áreas y les permite ir en la dirección que desean. La autorrealización en el trabajo como indicador por el cual se preguntó manifiesta que, aunque el trabajo, en estos dos casos como independientes, no es el único factor que proporciona el sentimiento de realización en sus vidas y son enfáticos en que otras áreas producen la autorrealización, el trabajo sí contribuye ya que se sienten productivos, útiles, que están haciendo algo bueno y que es un sueño poder hacerlo. En este hallazgo enlazado a los hallazgos en relación al salario, resulta importante nombrar la teoría de (Ben, 2009), el cual dice que satisfacer las necesidades de higiene, es decir, las básicas, no influye en la satisfacción laboral, sino sólo en la reducción o eliminación de la insatisfacción. Sin embargo, expone que el factor de la autorrealización es el determinante para que exista el estado de satisfacción en la persona.

7. Conclusión

A partir de los hallazgos de la investigación, puede decirse que los planteamientos científicos existentes sobre satisfacción laboral no se ajustan de igual manera en los trabajadores dependientes como en los trabajadores independiente, es decir, la percepción que tienen los trabajadores independientes sobre su satisfacción laboral responde a factores particulares de esta forma de trabajo, sin embargo, existen variables que responden de igual manera cómo en trabajadores dependientes

Se destaca que según como lo propone la teoría sobre satisfacción laboral, hay factores internos y externos que facilitan la percepción de satisfacción laboral y también la percepción de no insatisfacción; en el caso de los trabajadores independientes, la percepción de control frente a el manejo de su tiempo, de independencia y la posibilidad de interactuar en un rol simétrico con sus clientes, usuarios, proveedores, entre otros les proveen de satisfacción frente a esta forma de trabajo.

Puede evidenciarse además la aparición de variables como el deseo de una adquisición mayor, la vinculación emocional y sentido de pertenencia, el nivel de compromiso y responsabilidad frente a la labor que representan variables específicas de mayor influencia en este tipo de trabajadores y que contribuyen a la percepción que tienen de sus empleos.

Reconociendo que el trabajo independiente es en muchos casos producto de múltiples factores y por tanto cada caso cuenta con situaciones muy particulares en cuanto a motivación para dedicarse a este tipo de trabajo, historias de vida, experiencias como trabajadores dependientes, entre otras, se considera poco apropiado generalizar los resultados para toda la población de la misma forma en cómo se emplean las teorías de satisfacción laboral en los trabajadores

independientes. Cabe resaltar que la recolección de datos fue a través de dos sujetos mayores de 50 años residentes en la ciudad de Medellín.

Es importante resaltar que la población colombiana no cuenta con estudios relacionados con la satisfacción laboral en trabajadores independientes y aunque este tipo de población es definida por la ley colombiana desde los deberes legales, no se han planteado investigaciones que permitan un acercamiento entre estos dos Concepción y la percepción de este tipo de población sobre este tema de la psicología organizacional.

8. Bibliografía

- Arnold, H. y Feldman, D. (1986). Organizational behavior. New York: McGraw-Hill
- Aslan A. (2001). Quality of Life and Job Satisfaction of Primary School Teachers Stage I. *Aegean Education Journal*, 1 (63)
- Atalaya Pisco, M. C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología - Año III N° 5*
- Bowling, N., Beehr, T., Wagner, S. y Libkuman, T. (2005). Adaptation-Level Theory, Opponent Process Theory, and Dispositions: An Integrated Approach to the Stability of Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1044-1053.
- Bruce K. (2006), Henry S. Dennison, Elton Mayo, and Human Relations historiography. *Management & Organizational History*, 1 (2) 177-199.
- Ellickson, M., y Logsdon, K. (2002). Determinants of job satisfaction of municipal government employees. *Public Personnel Management*, 31(3), 343-358.
- Ewen, R.B., Smith, P.C., Hulin, C.L., & Locke, E.A. (1966). An empirical test of the Herzberg two-factor theory. *Journal of Applied Psychology*, 50(6), 544-550.
- Fleisman, E. y Bass R. (1979). *Estudios de Psicología Industrial y del Personal*, Editorial Trillas, México.
- Hannoun, Georgina, H. 2011. Satisfacción Laboral (trabajo de grado). Universidad Nacional de Cuyo Facultad de Ciencias Económicas Licenciatura en Administración.
- Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction: Theoretica*
- Herzberg F., Mausner B. y Snyderman B.B., (1959) *The Motivation to Work*, 2d ed. NY: John Wiley & Sons, Inc
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper and brothers

- Kalleberg, A. (1977) Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction, *American Sociological Review* 12, 124-143.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organization*. Monterey, California: Books Cole.
- Locke, E. (1969) "What is job satisfaction?", *Organizational Behavior and Human Performance*, vol. 4.
- Martin J. y Hanson, S. (1985). Sex, Family Wage-Earning Status and Satisfaction with Work, *Work and Occupations* 12, 91-109.
- Martinez Gullen, M. (2003). *La gestión empresarial: Equilibrando objetivos y valores*. Ed. Diaz Santos. Madrid.
- Maslow, A. (1954): *Motivación y personalidad*. Barcelona: Sagitario
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989a). El cuestionario de satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4(11), 179-187.
- Porter, L. y Lawler, E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood, IL: Dorsey Press.
- Peiró, J. (1984). *Psicología de la Organización*. Madrid: UNED.
- Robbins, S., Judge, T. (2009). Las actitudes y la satisfacción en el trabajo. *Comportamiento organizacional*, 73-96.
- Salessi, S. (2014). Satisfacción laboral: acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte [en línea], *Revista de Psicología*, 10(19). Disponible en:

<http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/satisfaccion-laboral-cerca-conceptualizacion.pdf>

- Schnake, M. (1983). An Empirical Assessment of the Effects of Affective Response in the Measurement of Organizational Climate. *Personnel Psychology*, 36 (4), 791-807.
- Souza-Poza, A. (2000). Well-being at work: a cross-national analysis of the levels and determinants of job satisfaction. *Journal of Socio-economics*. 29(6), 517 – 538
- Spector, P. (1997) *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause and Consequences*. New York: Harper & Row.
- Salancik, G. y Pfeffer, J. (1978). A social information processing approach to job attitudes and task design. *Administrative Science Quarterly*, 23, 224-253. Recuperado el 29 de noviembre de 2010 de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10307892>
- Shaffer, M., Joplin, J., Bell, M., Lau, T. y Oguz, C. (2000). Gender discrimination and job-related outcomes: A cross-cultural comparison of working women in the United States and China. *Journal of Vocational Behavior*, 57, 395–427. Recuperado el 29 de noviembre de 2010 de <http://www.sciencedirect.com>

9. Anexos

Anexo 1. Entrevista Satisfacción laboral y trabajadores independientes

¿Qué trabajo realiza como trabajador independiente?

¿Qué tan satisfecho se siente siendo trabajador independiente?

¿Cómo se siente físicamente siendo trabajador independiente? (Estado de salud y sensación de nivel de esfuerzo físico)

¿Cómo se siente respecto a lo que gana mensualmente en su trabajo?

¿Lo que gana le sirve para cubrir sus necesidades básicas y solventar algunas comodidades extras?

¿Cuántas horas semanales labora?

¿Cómo se siente con esa carga horaria semanal?

¿Siente que su trabajo como independiente está ligado a su proyecto de vida?

¿Se siente autorealizado con su trabajo?

¿Siente que su trabajo le permite alcanzar otros logros y metas en otros ámbitos de su vida?

Anexo 2. Entrevista caso 1

A: Doña Rosana, gracias por acceder a esta entrevista. Le comento que esta será confidencial y su uso estará relacionado a la investigación sobre satisfacción laboral y trabajadores independientes. Voy a comenzar esta entrevista preguntándole, ¿qué trabajo realiza como trabajadora independiente?

B: Bueno Ana. Muchas gracias por tenerme en cuenta para esta entrevista, espero que les sirva para su investigación. Bueno, tengo una empresa con una amiga que me asocia y fabricamos organizadores, organizadores para zapatos, organizadores para ropa íntima, organizadores para mascotas buscando la comodidad y tener organizada la casa, se puede decir. Como los apartamentos de ahora son tan pequeños, entonces buscamos cómo reducir espacios y prestar ese servicio a las personas de organizar y tener todo bien ordenado, entonces una de las metas es esa de ir creando cosas para organizar en el hogar.

A: Perfecto. ¡Cuénteme!, hace cuánto viene trabajando como trabajadora independiente?

B: Tengo, como independiente tengo muchos...porque trabajaba en el área de manualidades, entonces tengo como ocho o diez años que estoy con manualidades y ahora incursione en hacer empresa y tengo 2 años, año y medio más o menos, sí.

A: Lleva casi una década como trabajadora independiente. Perfecto, bueno, ahora, el objetivo digamos de esta entrevista es indagar su satisfacción con eso que hace, con ese trabajo como independiente que usted realiza actualmente. Cuénteme qué tan satisfecha se siente usted siendo trabajadora independiente, o sea, haciendo lo que hace en este momento en su trabajo

B: Bueno, yo me siento muy satisfecha porque primero manejo el tiempo, eh no estoy sujeto a horarios, sino que laboro cinco o seis horas y lo distribuyo en el día de acuerdo a lo que haya que gestionar, pero uno ante todo maneja su tiempo y eso es importante porque me da tiempo para otras cosas.

A: Vamos a seguir, la siguiente pregunta es cómo se siente, entonces digamos, eh para devolvemos un poquito respecto al punto anterior, digamos que si se siente satisfecha y el mayor factor o la mayor razón es porque maneja su tiempo, ¿es correcto?

B: Sí, claro, eso es lo fundamental.

A: Bueno, y cómo se siente físicamente siendo trabajadora independiente, ¿cómo se siente en su estado de salud y cómo es?, ¿cómo describe su nivel de esfuerzo físico como trabajadora independiente?

B: Bueno, tener empresa implica hacer más esfuerzo porque uno lucha por su sueño y está pendiente de todo casi, entonces uno está pendiente de los talleres, de las diligencias, la materia prima, entonces eso implica esfuerzo físico, pero uno lucha por esos sueños y uno ve los resultados, uno ve los resultados cuando está en este proceso de sacar adelante la empresa

A: ¿Y cómo se siente respecto a lo que gana mensualmente en su trabajo?, eeh según lo que devenga de ese trabajo independiente, ¿cómo le va con eso y cómo se siente con ese salario?

B: Bueno, toda empresa al comienzo es duro empezar, no tenemos un sueldo fijo, es un poco bajo porque empezamos desde cero y estamos equipándonos con maquinaria, hemos comprado cortadoras, maquinaria y una serie de cosas que era necesario comprar, entonces no tenemos un sueldo fijo y pero la idea es esa, que tengamos más ingresos para así suplir más nuestras necesidades tanto para nosotras como para la familia.

A: Según lo que usted dice, le alcanza o es suficiente para cubrir sus necesidades básicas, pero por el momento de pronto no pueden solventar algunas comodidades extras, ¿es lo que entiendo?

B: Sí, las básicas por ahora, porque uno quiere tener más ingresos, pero por lo pronto suplir las necesidades primarias

A: Hablando un poco de las horas que invierte, ¿cuantas horas semanales usted labora doña Rosana?, ¿o diarias?, nos puede contar un poquito acerca de eso?

B: Bueno eso es variable, no es constante de que yo tenga ocho horas, no. Hay días que exige más, seis horas, cinco horas entonces no es una constante de trabajar las ocho horas porque hay días que si trabajo las ocho horas.

A: Bueno, ¿y cómo se siente usted con esa carga horaria semanal?

B: ¡Ah! Muy cómoda, muy cómoda porque uno siente que va al ritmo de lo que se va presentando y no maneja uno ese estrés sino hasta donde pudo hasta ahí llega.

A: Y digamos que se siente bien, ¿con esa carga horaria que tiene?

B: Sí, Muy bien, si, porque uno es el que distribuye el tiempo.

A: Hablando, digamos, de aspectos más trascendentes en su vida como su proyecto de vida, ¿usted siente que su trabajo como independiente está ligado a su proyecto de vida hoy?

B: Bueno, una de las cosas que nos hemos propuesto es darle trabajo a otras personas que necesitan, eeh, necesitan trabajo y son amas de casa y esa es una de las partes o uno de los puntos que estamos consiguiendo de darle a otras personas ingresos para que ellas también suplan sus necesidades pero también es parte de los logros, pero tenemos, yo por lo menos hago otras actividades otros, otras, como te diré, otras actividades que me dan satisfacción también, como es el servicio en la iglesia, pertenezco a un grupo de personas para consolidar a otras para ayudarlas, para suplir sus necesidades espirituales, entonces eso es muy importante y va ligado lo uno con lo otro.

A: ¡Entiendo!, entonces, ¿entiendo qué su trabajo como independiente si aporta o digamos que se alinea a ese proyecto de vida de ayudar a los demás?

B: Sí, claro, va de la mano, porque ehh, damos hasta trabajo laboral, el trabajo que le suministramos para ayudar y también espiritual, entonces va de la mano esas dos labores.

A: Listo. Perfecto, de la mano de lo anterior, ¿se siente usted realizada con su trabajo independiente? Autorrealizada perdón con su trabajo como independiente, siente que eso la llena, que eso le aporta a nivel eeh, como usted lo nombró ahorita espiritual, emocional, siente que eso, digamos le edifica en su vida a tal punto que la autorrealiza?

B: Bueno, uno a esta edad, yo ya yo tengo 56 años y se siente uno muy productivo, porque siente que produce, que está haciendo algo bueno, que está cumpliendo un sueño y uno ve que es bueno lo que hace pero hay otras cosas que lo puede llenar a uno, es algo que es parte de esa actividad o de esas autorrealización, si pero no digamos que no es todo en la vida.

A: Ok. Listo. Y por último siente que su trabajo le permite alcanzar otros logros y metas en otros ámbitos de su vida, además del que nos contó ahorita, eeh que puede alinear pues sus actividades de ayudar a la gente con su trabajo, pero además de eso tiene su trabajo independiente la capacidad de aportarles o de alcanzar, ¿le permite alcanzar otros logros y metas en otros ámbitos de su vida?

B: A eso apunta uno, uno va como de menos a más y va escalando, y la idea ir progresando cada día, capacitándose y ver cómo podemos ampliar el campo de acción para exportar, ¿por qué no?, no está lejos de exportar como ahora hay muchas facilidades, y a eso apuntamos, para, para extender el negocio y para ensancharlo. Ya la parte familiar, otra de las cosas que me he propuesto es estar más tiempo con mi familia, como una meta, como una meta, compartir más con mi familiar y aportar, eeh cómo es? Económicamente, esa es la palabra, para por qué no salir del país, compartir en familia y dejándole algún un legado a la familia que eso es una meta, un sueño. Eso es correcto.

A: Doña Rosana mil gracias por regalarnos este tiempo para la entrevista, y bueno, gracias también su disposición.

B: No, gracias a ti por compartir este tiempo contigo.

A: Bueno, que esté muy bien.

Anexo3. Entrevista Caso 2

A: Don Hernando, muchas gracias por acceder a esta entrevista. Le comento que esta será confidencial y su uso estará relacionado a la investigación sobre satisfacción laboral y trabajadores independientes. Para comenzar, ¿cuéntenos qué trabajo realiza como trabajador independiente?

H: Realizó trabajos de asesorías, eh... más que todo tributarias y contables en algunos casos

A: ¿Y ese es todo el trabajo que se dedica actualmente?

H: Sí, ese es todo el trabajo al que me dedico actualmente. En algunas oportunidades hay asesorías de normas, digamos, comerciales, cuando hay alguna situación de algún requerimiento de algún ente estatal en la empresa y me hacen la solicitud para resolver el problema, pues, o la situación yo lo absuelvo también.

A: Listo, entrando un poquito en tema, hablando de la satisfacción que es lo que buscamos indagar en esta entrevista, ¿qué tan satisfecho se siente siendo trabajador independiente? Es decir, ejerciendo el trabajo que anteriormente me comentaba.

H: Bueno, una de las ventajas de ser trabajador independiente es el manejo del tiempo, el cual organiza uno mediante citas o una agenda, en la que programa las actividades por cliente y en el tiempo que necesita para cada actividad o para planear la actividad, es decir, un cliente yo me programo un día a la semana para reunirnos para, ya sea para hacer la actividad o para programar la realización de alguna actividad que el cliente requiere, entonces una de las ventajas es eso, el manejo del tiempo, yo puedo programar la cita con los clientes de acuerdo a mis necesidades personales en cuanto a compromisos o actividades que debo realizar, y puedo pues aplazar las citas cuando lo necesite por algún caso de urgencia o alguna cuestión de la casa o algo que se necesite, algo personal digamos. Otra ventaja es las relaciones con los clientes que es diferente a una relación laboral. La relación laboral implica que uno está sujeto a lo que la persona diga, en mi caso como profesional independiente es diferente, porque el cliente generalmente pide un concepto acerca de la materia que yo domino o que conozco, y eso lo pone a uno en un estatus diferente porque uno es un profesional que está asesorando a una persona que confía en el trabajo que uno realiza

A: Hablando de esa satisfacción, digamos que, entremos en la parte física, toquemos este aspecto. ¿Cómo se siente físicamente siendo trabajador independiente? Es decir, ¿su estado de salud, como percibe su estado de salud?, ¿su ritmo de trabajo, físicamente, como lo percibe en este momento?

H: Eeh. Bueno, el aspecto físico, haber, como dije anteriormente, es diferente trabajar como empleado en el que uno está tensionado laboralmente, quiéralo o no, porque debe que cumplir unas metas, tiene que cumplir unos horarios, tiene que cumplir unas actividades que le asignan periódicamente, mientras que acá es diferente, o sea, uno no se estresa tanto, es decir se puede estresar en cuanto a la cantidad de actividades que debe que realizar o las actividades propias de la labor que se va a realizar, más no se estresa o no tiene tanta tensión emocional, porque le estén exigiendo algo como empleado. Sin embargo, hay unos momentos que uno se tensiona cuando hay un vencimiento de un término, un plazo que hay que cumplir, algo que hay que presentar o que ante un ente gubernamental y el tiempo se agota porque usted sabe que el tiempo es oro, entonces, estas actividades que se realizan son programáticas o tienen una secuencia que no se puede saltar, uno debe trabajar con esa secuencia y muchas veces el tiempo es, digamos, el factor lo que más lo estresa a uno pero no tanto como antes, como cuando era empleado. Cuando era empleado tenía que cumplir unas metas, tenía que cumplir unos objetivos y eso era muy

tensionante y físicamente se agotaba uno más. En este momento como independiente no sucede lo mismo, entonces la parte física, de salud siento que es mejor.

A: ¿Cómo se siente respecto a lo que gana mensualmente en su trabajo?

H: Que gano muy poquito. Bueno, lo que dije anteriormente, que gano muy poquito. Entonces qué implica eso, eso tiene muchos aspectos, el primer aspecto es, digamos, la cantidad de clientes que puede uno atender, físicamente no puedo atender más de diez clientes al tiempo porque sería imposible, tendría que tener diez manos. Segundo, la calidad de clientes que uno atiende son clientes medianos, clientes frecuentes, clientes digamos que requieren un grado de concentración más alto en el trabajo, por lo tanto, más dedicación y de pronto esos clientes pues tienen un grado de cobro más alto, pero requieren también más esfuerzo para trabajar. Los ingresos, en este momento, sí, están cubriendo las necesidades básicas. Hay un punto de equilibrio digamos, pero lo que uno quiere siempre es ganar más de lo que gana actualmente, cierto; entonces lo que hay que hacer es analizar qué tipo de clientes manejamos, cuáles son los que podemos continuar y cuáles hay que conseguir, clientes potenciales que pueden ser generadores de ingresos más altos.

A: Lo que gana le sirve, como anteriormente decía, ¿para cubrir sus necesidades básicas y solventar algunas comodidades extras?

H: Necesidades básicas, comodidades extras no, es muy leve, pero, sí, la idea es esa, llegar a ese punto.

A: ¿Cuántas horas semanales labora? Digamos que un promedio de un trabajador dependiente que trabaja en una empresa es de cuarenta y cinco a cuarenta y ocho horas. ¿Cuántas horas semanales usted labora como trabajador independiente?... ¿O diarias?, cuántas horas diarias labora?

H: De nueve a doce son tres y de una a cinco o son cuatro, bueno, realmente trabajo como siete horas diarias más o menos, de Lunes a Viernes, siete por cinco son como 35 horas.

A: Ok. ¿Cómo se siente con esa carga horaria semanal?

H: ¿Cómo me siento?

A: Digamos, si siente que es mucho, si siente que es poca, ¿si siente que es suficiente para la gestión que hace como trabajador independiente?

H: No, yo creo que es suficiente, en la medida en que hay muchas actividades se requiere más tiempo, entonces que es relativo, o sea, es proporcional al tipo del trabajo que hay que hacer, hay

actividades en las que puedo demorarme en un día dos horas, como hay actividades que puedo demorarme en un día cinco horas, entonces es directamente proporcional al tipo de trabajo que hay que hacer.

A: Hablando un poquito sobre el factor, factores de motivación y sobre su proyecto de vida, siente que su trabajado como independiente, su labor y lo que hace actualmente como trabajador independiente, ¿está ligado a su proyecto de vida?

H: No, realmente el trabajo que se está realizando es fruto del estudio y de la profesión que actualmente desarrollo, en cuanto a proyecto de vida, no, no, no creo que eso esté alineado cien por ciento con el proyecto de vida, porque los proyectos de vida de cada uno de nosotros, de cada persona es siempre más alto de los estándares que normalmente vive, entonces es mucho más exigente. Entonces, está alineado en cuanto a que se ejecuta el trabajo para las necesidades básicas, primordiales, del hogar, todo lo que se requiere, más no es lo que va a dar como fruto el cumplimiento de ese proyecto de vida, ¿me explicó?

A: Podría aclararnos más esa idea, por favor.

H: ¿A que si dentro de mi proyecto de vida está que yo sea trabajador independiente?, no, lógicamente no. A bueno, ahora si ya entendí la pregunta, es que no tenía claridad en la pregunta. Bueno, la verdad es que trabajar independientemente es el resultado, no es más que el resultado, del trabajo como empleado. En otras oportunidades o en años anteriores, muchos años anteriores se trabajó como empleado y los resultados pues fueron lo normal, pero el trabajar independientemente ahora es el resultado de lo que, el aprendizaje durante del tiempo de trabajo como empleado, más no fue mi proyecto de mi vida, sino que es algo que se ha dado, que es complementario, ¿cómo explico? Es el resultado de la vivencia, pero no es proyecto de vida no hace parte, hace parte del proyecto de vida actualmente porque se está desarrollando y se está desempeñando la actividad como independiente pero no fue algo programado.

A: O sea que, según lo que entiendo, esa decisión de trabajar independientemente surge por una necesidad, teniendo en cuenta de que no fue algo programado, ¿por qué surge el trabajo independientemente?

H: Surge, por la demanda que había de las actividades que se realizan actualmente en muchos de los clientes que tenemos en estos momentos, primero; y segundo surge como resultado del cambio que ha sufrido el mercado laboral en cuanto a la profesión que se ha diversificado mucho y actualmente las empresas contratan personas con ingresos menores a los que uno puede aspirar,

de pronto, con menos experiencia, practicantes, entonces las empresas han cambiado su forma de contratar, y la demanda qué hay de las actividades que se realizan ha hecho que, pues, me sumerja más en esa parte de trabajador independiente.

A: ¿Se siente autorrealizado con tu trabajo?

H: Bueno no, autorrealización por el trabajo, el trabajo surge por necesidades básicas, no, de necesidades básicas, eh, autorrealización en el trabajo no, no, uno siente autorrealización porque uno se prepara, porque uno indaga, porque uno estudia, eh, temas relacionados con la profesión y se siente realizado en el sentido de que tiene un conocimiento del que no disponen otras personas en ese sentido, pero como que la actividad propia independiente en la profesión sea una autorrealización, no.

A: ¿Y siente que su trabajo le permite alcanzar otros logros y metas en otros ámbitos de su vida?

H: Sí, claro. Claro por el relacionamiento que uno tiene con los clientes, y las personas que conoce, puede desarrollar otros proyectos que complementan la, esa laborar independiente que se realiza.

A: Hernando, mil gracias por esta entrevista.

H: Ana María muchas gracias a ti por esas preguntas.