

Empleabilidad en la economía informal, una investigación cualitativa con manicuristas de alta empleabilidad¹

Verónica Andrade Jaramillo²
Carolina Bolaños Arias³
María Juliana Castrillón Arboleda⁴

Pontificia Universidad Javeriana– Cali (Colombia)

Recibido: 04/06/2009

Revisado: 01/12/2010

Aceptado: 09/12/2010

Resumen

Objetivo. El presente artículo es el reporte de una investigación cualitativa que explora los aspectos psicosociales relacionados con la alta empleabilidad en ocho manicuristas que trabajan en el mercado informal en la ciudad de Cali, así como las razones de inserción y mantenimiento en dicho mercado. **Método.** Se realizó un diseño de testimonio como narrativa, método y discurso, a través de entrevistas semi-estructuradas, analizadas a través de las técnicas: análisis de contenido y árbol de asociación de ideas. **Resultados.** Se encontró que el ingreso en el mercado informal se da por necesidades económicas, pero el mantenimiento en él se da por convicción (pese a otras posibilidades en el mercado formal). La alta empleabilidad de las participantes está relacionada con la identificación y satisfacción de las necesidades de los clientes que desbordan el arreglo de las uñas, la autoevaluación para mejorar la calidad de su trabajo, y el llevar a cabo estrategias de aprendizaje para seguir estando a la vanguardia en su oficio. **Conclusiones.** La alta empleabilidad de las manicuristas se relaciona –entre otros aspectos- con la capacidad de las participantes de responsabilizarse por su mantenimiento en el mercado de trabajo, a través de la realización de estrategias -conscientes o no- que incluyen su relación con los clientes, y el favorecimiento de su propio aprendizaje.

Palabras clave. Trabajo, trabajadores informales, mercado de trabajo, empleabilidad, satisfacción de los consumidores, servicios externos.

Abstract

Objective. This article is the report of a qualitative study which explores the psychosocial aspects related to the high employability of eight manicurists who work in the informal sector in the city of Cali, together with the reasons for their inclusion and permanence in this market. **Method.** Semi-structured interviews,

1 Artículo de investigación derivado de estudio conducido, entre 2009 y 2010, en el Grupo de Investigación Medición y Evaluación Psicológica GMEP de la Pontificia Universidad Javeriana de Cali.

2 Magíster en Psicología Organizacional y del Trabajo. Docente investigadora. Pontificia Universidad Javeriana, Cali (Colombia). Correspondencia: veroan-ja@javerianacali.edu.co

3 Psicóloga. Coordinadora de Ubicación. Centro de Desarrollo Profesional, Universidad Icesi, Cali (Colombia). Correspondencia: carolinabolanos@javerianacali.edu.co

4 Psicóloga. Auxiliar Servicio al Cliente .Comfandi Caja de Compensación FamiliarPontificia. Correspondencia: mjcastrillon@javerianacali.edu.co

including narrative, methodological and discursive aspects, and analyzed by content analysis techniques and a conceptual map were used. **Results.** It was found that entering the informal sector was due to financial necessity, but continuing in it was a result of conviction (in spite of other possibilities in the formal sector). The high employability of the participants is related to the identification and satisfaction of their clients, which goes beyond the painting of nails, self evaluation to improve the quality of their work, and developing learning strategies to continue at the forefront of their trade. **Conclusions.** The high employability of the manicurists is related – among other things – to the ability of the participants to take responsibility for their continuity in the labour market, by means of strategies – conscious or otherwise – which include good relationships with their clients and the benefit of their own ability to learn.

Keywords. Work, informal workers, labor market, consumer satisfaction, outsourced services.

Resumo

Escopo. O presente artigo e o relatório de uma pesquisa qualitativa que explora os aspetos psicossociais relacionados com a alta possibilidade de emprego em 8 manicuras que trabalham no mercado informal da cidade de Cali, assim como as razões da inserção e manutenção de este mercado. **Metodologia.** Foi feito um desenho de testemunho como narrativa, método e discurso, através de entrevistas semi-estruturadas, analisadas através das técnicas análise de conteúdo e árvore de associação de ideais. **Resultados.** Foi achado que o ingresso no mercado informal é provocado pelas necessidades econômicas mais a manutenção nele é provocada pela convicção (ainda as outras possibilidades no mercado formal). A alta possibilidade de emprego das participantes esta relacionada com a identificação e satisfação das necessidades dos clientes que transbordam o arrumo das unhas, a auto-avaliação para melhorar a qualidade de seu trabalho, e executar estratégias de aprendizagem para seguir estando à vanguarda em seu ofício. **Conclusão.** A alta possibilidade de emprego das manicuras esta relacionada –entre outros aspetos- com a capacidade das participantes de ser responsáveis por sua manutenção no mercado de trabalho, através da realização de estratégias –conscientes ou não- que incluem sua relação com os clientes, e o favorecimento de sua própria aprendizagem.

Palavras chave. Trabalho, trabalhadores informais, mercado de trabalho.

Introducción

La empleabilidad se ha convertido en un constructo cada vez más común en las investigaciones que dan cuenta de la manera en que las personas se relacionan con el mercado de trabajo. En este sentido, el presente documento tiene como objetivo explorar los factores psicossociales relacionados con la alta empleabilidad en ocho manicuristas de la ciudad de Cali, quienes trabajan en la economía informal. El interés por estudiar la empleabilidad tiene que ver con los cambios acontecidos en el mercado de trabajo, donde hay una clara disminución de los cupos de empleo (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2006), y donde cada vez con mayor fuerza recae sobre el individuo la responsabilidad de insertarse y mantenerse en dicho mercado (Bauman, 2005). Asimismo, cobra sentido estudiar la empleabilidad en la economía informal,

considerando que en países en vías de desarrollo, como Colombia, esta forma de trabajar representa un porcentaje importante respecto del total de la población que trabaja en el país –51,6% trimestre abril-junio de 2010 (Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE], 2010)-.

Aunque la empleabilidad ha sido estudiada principalmente en contextos formales de trabajo, como lo muestran las investigaciones en general sobre el tema (Rentería, 2004; Rentería y Andrade, 2007; Rentería y Enríquez, 2006; Rentería y Malvezzi, 2008), estudiarla en la informalidad cobra otros matices y no puede ser caracterizada de la misma forma. Para la presente investigación se sostiene la idea de que el ingreso y mantenimiento en el mercado de trabajo informal no es exclusiva de trabajadores que asuman este tipo de mercado como la última opción de trabajo, como lo exponen diversos autores (Aguirre, 2003; García, Gutiérrez

y Sepúlveda, 2006; Galin, 1991, entre otros), sino que además es elegido de manera deliberada por quienes encuentran en éste una serie de ventajas que son difíciles o imposibles de hallar en trabajos adscritos al mercado formal (García y Marusic, 2001). Adicionalmente, las personas en el mercado informal también llevan a cabo estrategias (explícitas o no para sí mismos) para mantenerse y destacarse en dicho mercado de trabajo. En este sentido, los objetivos específicos que guiaron la presente investigación son, en primer lugar, identificar los factores que influyen en la inserción de las manicuristas al trabajo informal; en segundo término, explorar los aspectos que se relacionan con la permanencia de las trabajadoras en dicha economía; y en tercer lugar, analizar los factores psicosociales que hace que las manicuristas sean altamente solicitadas en su mercado de trabajo.

Para la presente investigación, el trabajo es concebido tanto como un soporte básico del orden moral, económico, social, jurídico, político y cultural (Alvaro, Garrido y Torregrosa, 1996), como un fenómeno fundante a nivel ontológico del ser humano (Rentería y Enríquez, 2006). El trabajo proporciona una serie de funciones de orden psicosocial que explican cómo el trabajar implica otros aspectos que desbordan la satisfacción de necesidades básicas (OIT, 2006; Blanch, 1996; Luque, Gómez y Cruces, 2000, Rentería, 2009).

Dentro de estas funciones psicosociales del trabajo se encuentra el favorecimiento del logro de la autonomía en el área financiera, social, ideológica y moral; facilitar la organización del tiempo cotidiano, lo cual permite direccionar actividades personales y familiares; generar una fuente de roles, estatus, poder, prestigio, reconocimiento e identidad social; proporcionar la ampliación y regulación de experiencias compartidas y de interacciones sociales; generar oportunidades para ingresar a diferentes grupos de trabajo; desarrollar aspiraciones; proveer un espacio en el que se vivan experiencias emocionales, se adquieran conocimientos, se desarrollen destrezas, y habilidades sociales y profesionales; y generar experiencias relacionadas con el sentido de la vida y acontecimientos existenciales positivos (OIT, 2006; Blanch, 1996; Luque et al., 2000, Rentería, 2009).

En este mismo sentido, Peiró (1989, citado por Alvaro et al., 1996) plantea un concepto amplio de

trabajo que va en concordancia con lo expuesto anteriormente al expresar que trabajo es:

"El conjunto de actividades humanas, retribuidas o no, de carácter productivo y creativo que, mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o *servicios*. En dicha actividad, la persona aporta energías, habilidades, conocimientos y otros recursos y obtiene algún tipo de compensación material, psicológica y/o social". (p. 87).

Lo que también da cuenta, que el trabajo no está limitado a la modalidad de empleo.

Teniendo en cuenta la anterior definición, las actividades laborales que se realizan en la economía informal son consideradas como trabajo desde una perspectiva psicosocial, aunque no cumplan con los parámetros del mercado formal, referidos a la legalidad o al hecho de ser legisladas. Siendo así, el trabajo informal también puede ser pensado en relación con el tema de la empleabilidad, donde unos trabajadores resultan ser más atractivos que otros, en dicho mercado de trabajo, de acuerdo con determinadas características y parámetros, seguramente propios de cada contexto laboral.

En la Tabla 1, puede verse una clasificación al respecto del mercado de trabajo sobre lo formal y lo informal y las respectivas modalidades, categorizando a las participantes de la presente investigación como trabajadoras independientes o por cuenta propia, con inserción deliberada.

Tabla 1. Caracterización del mercado de trabajo

Mercado de trabajo	
Formal	Informal
Legal: regulado por la legislación de cada país; su incumplimiento implica algún tipo de sanción legal	No está legislado
Implica el pago de impuestos	No hay pago de impuestos
Actividades económico productivas: implica la remuneración en dinero y/o en especies.	Actividades económico productivas Actividades productivas más no económicas: implica la realización de trabajos que no se remunera en dinero y/o en especie.
	No legal: no está legislado, pero su realización no implica el incumplimiento de la ley.
	llegal: incumple la ley.
	Trabajo independiente o por cuenta propia
	Trabajo dependiente como subempleo.
Empleo	Trabajo cooperativo
Prestación de servicios	EAT
Outsourcing	CTA
	Inserción obligada (por ausencia de opciones)
	Inserción deliberada (como elección pese a otras opciones)

Desde la definición de trabajo, expuesta anteriormente, y considerando la presencia del mercado de trabajo informal, se considera la existencia de otras modalidades de trabajo adicionales a las formalmente establecidas y reguladas. Como lo son: empleo (ver Jahoda, 1987), outsourcing, prestación de servicios y trabajo asociativo (ver Rentería, 2001).

Dentro de estas modalidades pueden discernirse dos grandes tipos según la presencia de subordinación: trabajo dependiente como subempleo, y trabajo independiente o por cuenta propia. El primero se refiere a aquellas personas que trabajan para otras y que cumpliendo condiciones de un contrato de trabajo no gozan de los derechos propios del empleo, lo que según el DANE (2010) se encuentra en algunas organizaciones de menos de cinco miembros. Dentro de este grupo también pueden incluirse los trabajadores que Perry et al. (2007) mencionan como los informales, quienes prefieren trabajar en la informalidad a pesar de las dificultades y la incertidumbre del trabajo, argumentando que la situación del empleo ha empeorado y no garantiza unas condiciones mínimas de bienestar; en estos trabajadores se encuentra que reconocen beneficios que ofrece el

trabajo informal, como el goce de independencia, aunque también saben que trabajan más y ganan menos. En este contexto se considera que \$10.000 diarios constituyen un buen ingreso, según Arboleda, Petesch y Blackburn (2004).

Por su parte, la segunda modalidad se refiere a los trabajadores que no dependen de otros y que generan trabajo por sí mismos –que es el caso de los participantes de la presente investigación-. De acuerdo con Perry et al. (2007) esta modalidad abarca a los trabajadores que ellos denominan Independientes, que incluye a los dueños de microempresas y los profesionales independientes, así como a los artesanos, obreros de construcción, taxistas y vendedores callejeros que, de acuerdo con los autores, en los países estudiados, a excepción de Colombia, mencionan sentirse “*tan bien como los trabajadores en los empleos formales para los cuales ellos están calificados*” (Perry et al., 2007, p. 4). También, la mayoría de ellos, no buscan empleos y seleccionan su ocupación de acuerdo con sus aptitudes y necesidades individuales. Asimismo, los Independientes son en gran proporción mayores en edad y las mujeres están predominantemente casadas y con hijos.

Estas dos modalidades en el mercado informal pueden contar con ocupaciones económico productivas –es decir, incluir ganancia en dinero o especie- o sólo ser actividades productivas; estando dentro de estas últimas el trabajo doméstico (cuando no se es empleado/a), el trabajo voluntario, entre otros, en los cuales se realiza una actividad que puede ser incluida dentro de una perspectiva psicosocial como un trabajo, pero no se recibe remuneración en dinero ni especies por realizarse.

Economía informal

La OIT (2002) menciona que hace aproximadamente 30 años se utilizó por primera vez la expresión “sector no estructurado” con el fin de describir las actividades de los trabajadores pobres que no eran conocidas, protegidas ni reguladas por las autoridades públicas, y que hoy se conocen como actividades del “sector informal” o trabajo informal. No obstante, es importante aclarar que, de acuerdo con la OIT (2002), la expresión *sector informal* “se considera inadecuada, e incluso errónea, para reflejar estos aspectos dinámicos, heterogéneos y complejos de algo que en realidad es un fenómeno más que un sector, en el sentido de grupo industrial o actividad económica específicos” (p. 2). Por el contrario, la expresión *economía informal* se utiliza para referirse al grupo de trabajadores y empresas, tanto rurales como urbanas, que resulta cada vez más numeroso en el ámbito informal.

La economía informal, entonces, es “una consecuencia de la incapacidad del sector formal de generar puestos de trabajo suficientes para la población activa (...) y tiende a surgir cuando hay un excedente de mano de obra respecto a las oportunidades generadas en el sector formal” (Pollack y Jusidman, 1997, p. 16). De igual forma, Cardona (2003) manifiesta que este tipo de mercado se ha convertido en uno de los problemas más significativos de los países en desarrollo, ya que el índice de desempleo es tan alto que ha llevado a la población al llamado *rebusque*.

Existe una tendencia al incremento del mercado informal relacionado, particularmente en Colombia, con la inserción de la mano de obra femenina que cada vez es mayor (Ochoa y Ordóñez, 2004; OIT, 2006). Para Pollack y Jusidman (1997), y Chant y Pedwell (2008), esta tendencia a la feminización del mercado de trabajo informal es producto del doble rol de la mujer: por una parte reproductivo relacionado con la tenencia y cuidado de los hijos,

y por otra parte productivo al ser gran parte de ellas cabezas de hogar o tener a cargo la economía del hogar. Según Cardona (2003), las mujeres que tienen un trabajo informal pertenecen a estratos socioeconómicos bajos, por lo que se reduce su posibilidad de educarse o se ven forzadas a desertar para buscar un trabajo; lo anterior se relaciona con lo expresado por Montero (2000), al plantear que cada vez son menos las personas que tienen acceso a un empleo típico definido, y tanto en las economías desarrolladas, como en los países en vía de desarrollo, se presenta un incremento en formas de trabajo “atípicas” o de trabajo informal.

Dentro de las investigaciones sobre economía informal y trabajo, pueden encontrarse argumentos tanto a favor como en contra de la misma de este tipo de mercado. Entre los argumentos a favor, de acuerdo con Perry et al. (2007), se encuentra que la informalidad lleva a cabo una función importante, en tanto que logra atenuar las fallas en el mercado de trabajo, brindando seguridad en el suministro de bienes y mantenimiento de condiciones. Asimismo, tiene un gran potencial empresarial que podría dar fruto, en caso de ayudar a quienes están en ésta a pasar a la economía formal. A su vez, absorbe la mano de obra excedentaria, que de otro modo no podría obtener ingresos para su subsistencia (Organización Internacional de Empleadores [OIE], 2002).

Como argumentos a favor también se encuentra, para los trabajadores, que este tipo de economía se relacionan con la satisfacción de trabajar para sí mismos (no tener jefe), y no sentirse presionados en cuanto a jornadas laborales, lo que facilita organizar los horarios de trabajo de acuerdo con las necesidades y/o circunstancias familiares, así como tener un rango mayor de posibilidades respecto a la edad, donde se puede acceder a trabajar siendo muy joven, o mayor según lo establecido implícitamente como mecanismos de exclusión en el mercado de trabajo formal (Umaña, 2006; Weghaus, 1998).

Como argumentos en contra de la informalidad está el hecho de que no contribuye a la economía por no pagar impuestos (Perry et al., 2007), lo que repercute en los empleadores de la economía formal y causa grandes pérdidas a los ingresos económicos gubernamentales. Igualmente, se implica la ausencia de protección social, seguridad y derechos laborales, así como la dificultad para optar por una pensión, además de las bajas remuneraciones y condiciones de trabajo inadecuadas. A lo anterior, se suma la inestabilidad laboral al interior del mismo mercado informal, debida a la competitividad con otros

trabajadores independientes y empresarios que obtienen mejores ingresos por ser en su mayoría más calificados (Umaña, 2006). Pueden agregarse como otro argumento en contra del mercado informal el alto nivel de vulnerabilidad de los trabajadores al respecto de los riesgos laborales y las enfermedades profesionales (OIT, 2002).

Otros elementos relacionados con la informalidad y considerados como complejos, según lo expresa Umaña (2006), son la baja escolaridad al abandonar el estudio a edades tempranas para poder aportar al hogar, la ausencia de aportes a la seguridad social, la recepción de ganancias en el día a día (donde lo que se recibe a diario, asimismo se paga a diario, dificultando claramente la posibilidad de ahorrar), y realizar trabajos que no requieren de innovación, lo que les lleva a un pobre desarrollo de competencias nuevas. Igualmente, se considera la tendencia a trabajar más horas que en el trabajo formal, porque se percibe la relación que a mayor tiempo de trabajo mejor ganancia, como también lo afirma Cardona (2003), quien encuentra que los trabajadores informales le dedican un promedio de 11 horas diarias a la realización de su trabajo.

Por su parte Gallart (2003) menciona que son pocas las investigaciones que se han realizado con el fin de identificar las competencias necesarias para un adecuado desempeño en el trabajo informal, e indica, según su investigación, que las habilidades necesarias para desempeñarse adecuadamente en la informalidad son saber leer, escribir, contar, tener conocimientos sobre cultura general y conocimientos técnicos; sin embargo, de acuerdo con el autor, la formación académica no parece ser muy relevante. Por otro lado, Cardona (2003) indica que la experiencia en este tipo de mercado no incrementa los ingresos, pero sí favorece en alguna medida mantenerse en dicho mercadeo de trabajo; según indica, es necesario *“contar con un nivel mínimo de experiencia y fácil adquisición de habilidades para permanecer en el sector”* (p. 58).

De la misma manera, Gallart (2003) agrega que la población dedicada al trabajo informal debe tomar decisiones en condiciones de incertidumbre, manejar circunstancias imprevistas, negociar con otros, y calcular costos y precios que sean retributivos y se adapten al mercado; de no ser así, se presentan dificultades para progresar en la ocupación. Dichas habilidades se desarrollan a través de la educación formal no memorística, el aprendizaje cotidiano y la capacitación de aspectos específicos. Considerando este contexto resulta relevante preguntarse sobre los

factores que favorecen la inserción y mantenimiento en este mercado de trabajo.

Empleabilidad

En ese orden de ideas, Rentería (2001) plantea que el contexto y la tendencia actual en el mundo globalizado y en el mercado de trabajo presenta características que hacen necesaria la adopción de estrategias variadas para el ingreso o permanencia en el mercado de trabajo digno o pleno. Según Rentería y Andrade (2007), en las nuevas realidades de trabajo resulta más pertinente desempeñarse en el desarrollo de proyectos, el cumplimiento de objetivos y considerar la variabilidad de los ingresos, que seguir pensando en una lógica de trabajo lineal, predecible y de disciplina-paciencia como el empleo (Sennett, 2002), lo cual no funcionaba de la misma manera anteriormente.

Para Rentería y Malvezzi (2008), la empleabilidad se constituye como condición de preparación para el afrontamiento de demandas del mercado del trabajo, que revela los recursos del trabajador y su capacidad para ponerlos en uso en el trabajo. Los autores también mencionan que los primeros usos del término datan del Siglo XX y se han realizado diferentes definiciones del mismo, cada una con formas estadísticas, consecuencias organizacionales y formas de referirla distintas. Inicialmente, el término se empleó en los años 20, en la época de la gran depresión, por lo cual se aplicó a los trabajadores, verificando si eran o no empleables de acuerdo con tres criterios: la edad y las condiciones de salud física y mental; criterios que han sufrido modificaciones según el contexto. Hacia la década de los 70, la empleabilidad se relacionaba con las dificultades de las personas para movilizarse, presentarse y como un indicador de deficiencias de cualificación profesional.

Siguiendo los planteamientos de Rentería y Malvezzi (2008) en los años 80 se da una disminución estructural de los cupos de empleo, lo que redujo el acceso a los circuitos de la economía y de oportunidades reales para las personas, en términos de su calidad de vida. Para esta época, según Bogani (2005), la concepción de la educación y formación profesional toma lugar como una inversión para la empleabilidad de las personas. En esta misma vía Rentería y Enríquez (2006) consideran la importancia de desarrollar habilidades, estrategias, competencias y adquirir conocimientos y experiencias suficientes y necesarias que vayan más allá de las profesiones

u oficios para afrontar el ingreso y permanencia en el mercado laboral.

Bogani (2005) afirma que en la actualidad la situación social de gran parte de los latinoamericanos ha empeorado drásticamente respecto a los años 60 y 70, época en la que surgen los constructos de marginalidad y empleabilidad, cuando se consideraba a los marginales como “inempleables”. Para Bogani (2005), actualmente:

"(...) estar ocupado en un segmento de la economía no implica que no se integre de otro modo a la masa marginal constituida alrededor de otro sector económico, ya que en un determinado momento, cierto grupo de la fuerza de trabajo puede contar con competencias obsoletas para un sector, mientras que para otro puede resultar empleable". (p. 48).

Por su parte, Enríquez y Rentería (2007) consideran que la empleabilidad emerge como alternativa para explicar todo aquello que permite a las personas ingresar o permanecer en el mercado de trabajo, es decir, la empleabilidad se entiende como la capacidad que tienen las personas para insertarse en el mercado de trabajo y permanecer en él independientemente de la modalidad de trabajo y del sector. La empleabilidad favorece la respuesta a las solicitudes que el mercado le hace a los trabajadores, tanto en el presente como en el futuro, *“lo que implica la aprehensión de objetivos móviles, así como aprender a aprender y usar el conocimiento en el desarrollo social y humano a través del trabajo”* (Enríquez y Rentería, 2007, p. 91). En caso de lograrse lo anterior, los individuos podrían considerarse como “altamente empleables” o “exitosos” y de lo contrario, “poco empleables” (Enríquez y Rentería, 2007). En la presente investigación se partió de la premisa que todas las personas son empleables, lo que varía es el grado en que lo son según el contexto laboral donde se desenvuelvan.

De acuerdo con lo mencionado, los mismos autores plantean que la empleabilidad hace alusión a la responsabilidad que tiene cada persona por su propia contratación, el constante desarrollo de sus competencias y la actualización de conocimientos; sin embargo, no se puede dejar de lado la influencia de uno de los actores implicados en el mercado de trabajo: el empleador, quien establece los criterios y prácticas de selección en las organizaciones.

De acuerdo con los planteamientos mencionados, Knight y Yorke (2001, citados por Enríquez y Rentería, 2007) mencionan que la empleabilidad debe ser pensada, tanto desde las características individuales (factores internos, competencias, escolaridad, experiencia personal, entre otros) hasta las características del mercado de trabajo (políticas económicas, educativas, conflicto interno, y otras).

Según Enríquez y Rentería (2007), las personas con mayor empleabilidad – concretamente en profesionales por sus investigaciones- tienen repertorios más amplios y un grado de conciencia mayor respecto de las estrategias de aprendizaje ligadas a la empleabilidad. Esto a su vez implica repertorios y recursos actuales y potenciales necesarios para integrarse y mantenerse en el mercado de trabajo; se centran especialmente en las estrategias cognitivas y metacognitivas, respondiendo, de manera eficaz, a las demandas del entorno, ya que actúan de manera proactiva, construyendo constantemente nuevos aprendizajes a partir de sus experiencias, y acomodan su uso de acuerdo con las necesidades del momento. Las estrategias que desarrollan las personas con alta empleabilidad resultan a partir de la capacidad de identificar el mayor número de variables externas e internas para desarrollar una visión global de las situaciones, y a través de la consolidación de una concepción de sí mismo como individuo que necesita y busca un aprendizaje constante. De la misma manera, las estrategias hacen alusión a la capacidad del individuo de tener mayor conciencia de sí mismo, de sus actos, objetivos y proyecciones.

Los mismos autores indican que personas con alta empleabilidad reflexionan constantemente sobre sus acciones para orientar o reorientar su desempeño en contexto, plantean objetivos claros, establecen las variables implicadas, identifican razones por las que cumplen o no sus objetivos, y evalúan el procedimiento que llevan a cabo. Todo lo anterior, con la finalidad de verificar la calidad de sus resultados. Igualmente, indican que establecen intercambios que permiten generar nuevos conocimientos y así se hacen visibles a nivel laboral.

Por su parte, al respecto de personas con baja o empleabilidad promedio, los autores mencionan que los trabajadores reconocen los elementos importantes para destacarse en el mercado de trabajo más no los gestionan en la vida profesional y laboral necesariamente (Enríquez y Rentería, 2007).

Para Kuijpers, Schyns y Scheerens (2006) existen factores asociados a la empleabilidad como son las competencias de carrera y éxito de carrera, así como las influencias personales y situacionales en el éxito de la carrera. Las primeras, se refieren a las habilidades de actualización de carrera, la reflexión de carrera, la reflexión-motivación, la exploración del trabajo, el control de carrera y el trabajo en equipo. Al respecto de las influencias personales y situacionales en el éxito de carrera, los autores incluyen las características personales, la responsabilidad, la ambición de movilidad, las dinámicas del medio de trabajo y la ambición de carrera como elementos importantes para entender la empleabilidad.

Método

Diseño. Se realizó un estudio de enfoque cualitativo, con un diseño de testimonio como narrativa, método y discurso, según la clasificación de Denzin y Lincoln (2000). También se analizó el discurso de las participantes a través de categorías construidas previamente y otras emergidas de las entrevistas piloto. La información fue recogida en un solo momento (transversal) y procuró describir los factores psicosociales relacionados con alta empleabilidad en el oficio de manicurista en el mercado informal de la ciudad de Cali.

Participantes. La investigación se llevó a cabo con ocho manicuristas de diferentes edades, seleccionadas de acuerdo con los siguientes criterios de inclusión que definieron la alta empleabilidad en el oficio: en primer lugar, contar un promedio de clientes fijos mensuales de 40 personas; atender por día un promedio de cuatro clientes; tener 4 clientes nuevos al mes, referidos por otros clientes antiguos; llevar al menos un año trabajando como manicurista independiente en el mercado informal; y al momento de la entrevista no estar vinculada a ningún tipo de organización de trabajo. Para determinar qué se iba a entender por alta empleabilidad en el oficio de manicurista, se entrevistaron a 27 manicuristas, de donde se obtuvieron los criterios de inclusión mencionados.

Instrumento. El instrumento fue una guía de entrevista semi-estructurada, en la cual se exploraron tres categorías y varias subcategorías, planteadas de acuerdo con anteriores estudios en el tema de la empleabilidad, realizados por Umaña (2006),

Cardona (2003), Gallart (2003), Villarán (2001, citado por Gallart, 2003), Kuijpers et al. (2006) y Peiró (2004). De acuerdo con lo mencionado, las categorías planteadas en el instrumento fueron: 1. *Influencias Personales y Situacionales*, que hace referencia a las predilecciones de las personas en diferentes situaciones; 2. *Habilidades Intelectuales/ Cognitivas*, que alude a los conocimientos generales y técnicos con los que cuenta la trabajadora, además de la capacidad para reflexionar sobre algún asunto relacionado con el trabajo y actuar de acuerdo con la situación y/o contexto; y 3. *Competencias de Carrera y Éxito de Carrera*, que se entiende como las proyecciones de la persona, relacionadas con su trabajo.

Procedimiento. Después de realizar las entrevistas, se transcribieron y fueron analizadas a través de dos técnicas de análisis llamadas Análisis de Contenido, desde la perspectiva de Bardín (2002), para el cual se usó el software Ethnograph versión 5.0 y Árbol de Asociación de Ideas apoyado en el software Cmap Tools, desde la perspectiva de Ryan y Bernard (2000). Para el análisis de contenido se consideró como regla de numeración la frecuencia, y como unidad de análisis el tema.

La discusión se llevó a cabo considerando los elementos conceptuales y los resultados hallados. Asimismo, como consideraciones éticas se tuvo en cuenta la firma de un consentimiento informado, donde se explicitó el guardar la identidad de las participantes, ofrecer información sobre el estudio a la que estuviese interesada, y el uso exclusivo de la investigación para fines académicos e investigativos, entre otros correspondientes según el Código Bioético y Deontológico de la Psicología que rige actualmente en Colombia.

Resultados

Con la técnica de análisis Árbol de Asociación se encontraron elementos centrales que dieron cuenta de algunos factores influyentes en la inserción de las manicuristas al trabajo informal, y otros que permiten su permanencia en éste. Se encontraron las siguientes categorías e indicadores derivados de esta técnica:

Inicio de las trabajadoras en el oficio de manicurista: falta de dinero, recomendación por parte de familiares y amigos, intereses personales en el ámbito de la estética.

Experiencia de trabajo: más de dos años en el oficio de manicurista.

Preferencia por el trabajo independiente informal: se destaca el control sobre la jornada de trabajo por disponer de libertad para acomodar la jornada laboral de acuerdo con las necesidades personales y tener autonomía en la toma de decisiones que conciernen al trabajo.

Actualización en técnicas y conocimientos relacionados con la labor: muestran interés por conocer sobre otras técnicas que se relacionan con el trabajo, lo cual se evidencia al sostener conversaciones con compañeras de oficio, proveedores de productos para la belleza y clientes acerca de nuevas tendencias en tintes, cortes de cabello, depilación con cera, manicure y pedicure. También, leer en internet y revistas acerca de las nuevas modas, y asistir a cursos, seminarios y especializaciones en tintes, cortes de cabello, peinados, etc.

Atención al cliente: muestran comportamientos orientados a la satisfacción de las solicitudes de los clientes, evidenciados por realizar el manicure o pedicure tal como el cliente lo pide, establecer acuerdos con el cliente (de pago y en horarios de citas), madrugar a los turnos con los clientes de ser necesario, acompañarlos a realizar diligencias personales cuando se lo solicitan y visitarlos para hacer retoques. Igualmente, tener en cuenta las expectativas de los clientes, reprogramar con ellos los encuentros que no puedan llevarse a cabo, realizar mascarillas gratis, ofrecer diferentes masajes para manos y pies, brindar detalles en los cumpleaños de los clientes, organizar la casa de los clientes mientras los esperan, conocer y tener en cuenta los gustos del cliente al realizar el trabajo, ofrecerse a conseguir los implementos necesarios para llevar a cabo el trabajo de forma segura y a hacerles mantenimiento, propiciar la comodidad física del cliente mientras trabajan con este, puntualidad con los horarios acordados con el cliente, dedicar el tiempo necesario para llevar a cabo el trabajo, llamar al cliente cuando no se puede asistir a la cita establecida y, por último, ser cuidadosas con el trabajo que se realiza.

Conocimientos técnicos que le permite realizar un buen trabajo: retirar callosidades excesivas, decorar las uñas en su totalidad, limar las uñas de una forma adecuada, saber desenterrar uñas.

Confidencialidad con el cliente: no comentar a otras personas sobre las conversaciones que se tienen con los clientes.

Valoración del trabajo propio: confianza en las capacidades para realizar el trabajo y en la calidad del mismo, sin disminuir el costo de su trabajo aunque el cliente lo solicite; sensación de disfrute en el trabajo: le gusta “arreglar” a las personas, y tener contacto físico con los clientes. Se concentra en realizar un buen trabajo: invierte el tiempo necesario en cada turno con el fin de obtener los resultados esperados.

Establecimiento de precios: tiene en cuenta el valor del transporte para establecer el precio de su trabajo, considera la lejanía del sitio donde van a prestar su servicio para cobrar por éste, fija el precio de acuerdo con el sexo del cliente (al hombre se le cobra menos), compara precios con los de otras manicuristas, incrementa el precio de su trabajo en la medida que suben los costos de los implementos de trabajo y el transporte público, o la gasolina.

Relaciones interpersonales, habilidades para socializar: habla con clientes de diferentes temas, personales y de la actualidad (deportes, películas, noticias, ropa de moda), construye vínculos cercanos con los clientes, comparte con ellos espacios diferentes al trabajo, brinda apoyo emocional cuando es requerido, y es detallista con los clientes en las festividades.

Establecimiento de un plan de trabajo: organización del tiempo elaborando una agenda del día y planea con anticipación las citas con clientes que requieren procedimientos más dispendiosos, con el fin de cumplir con los turnos acordados.

Solución de problemas: busca soluciones a dificultades con clientes, repara errores cometidos, llama para cancelar cita con clientes cuando se le presenta una situación difícil y llega a acuerdos con el cliente.

Metas y proyecciones a futuro, orientación hacia la consecución de metas laborales: desea montar un salón de belleza, aprender y/o profundizar sobre temas diferentes al manicure y pedicure, enseñar sus conocimientos en el trabajo de manicurista.

Normas de bioseguridad: se evidencia que las entrevistadas implementan algunas normas de bioseguridad en la realización de su trabajo, pero no lo hacen a cabalidad tal como lo promulga el Ministerio de Protección Social.

Derivado de la técnica análisis de contenido se encuentra que *influencias personales y situacionales* fue la categoría con mayor cantidad de apariciones en las entrevistas realizadas (595). Las sub-categorías más representativas de esta categoría de mayor a menor número de manifestaciones se organizan de

la siguiente manera: *relaciones interpersonales* con el 33% de manifestaciones; *responsabilidad para asumir y desempeñarse en el trabajo*, y *autoconcepto* con un 11%; *ambición de movilidad* 8%; *salud* 6%; *interés por el aprendizaje* 5%; *negociar con otros y autocontrol* 4%; *verificación de resultados, intercambio de conocimiento, dinámicas del medio de trabajo, tomar decisiones en condiciones de incertidumbre y estética* un 3%; *experiencia y habilidades*, y *características sociodemográficas* 2%, y *desarrollo de estrategias de automotivación* un 1%.

La sub-categoría *relaciones interpersonales* se evidencia en gran medida a través del indicador: “Tiene en cuenta las necesidades y expectativas de los otros”, que alude a la importancia de observar necesidades y, de la misma manera, actuar en pro de satisfacerlas; dentro de los comportamientos referidos por las entrevistadas, en este indicador, se encuentran: hacer el aseo de la casa de la clienta mientras ella llega, atender a los clientes incluso cuando presentan dificultades para pagar inmediatamente, ser flexibles en los horarios, estar pendiente de los gustos de los clientes para realizar sus acciones de acuerdo con sus preferencias, conversar con clientes que desean hablar sobre diferentes temáticas, así como respetar el silencio preferido por otros. También, el precio en algunas ocasiones se establece de acuerdo con las necesidades de los clientes.

Dentro de la misma sub-categoría *relaciones interpersonales* se encuentra el segundo indicador en orden de aparición “Mantiene relaciones cordiales”, el cual se manifiesta de manera bidireccional, entre las participantes y sus clientes. A grandes rasgos, se encontró que los últimos tienen atenciones con ellas, tales como invitaciones a sus eventos sociales familiares, y están pendientes de ellas en caso de alguna enfermedad o accidente. Por su parte, las participantes del estudio manifiestan que sus clientes están pendientes de sus necesidades, así estén relacionadas con su comodidad en el momento de llevar a cabo el trabajo o con su alimentación. De la misma manera, las manicuristas manifestaron la importancia de conversar con la mayoría de los clientes, y también aluden a la manera de expresarles sus inconformidades y comportarse de acuerdo con la confianza en la relación.

La siguiente sub-categoría destacada, dentro de la categoría *Influencias personales y situacionales* corresponde a la *responsabilidad para asumir y desempeñarse en el trabajo*. El indicador más

representativo es: “Avisa a los clientes cuando está retrasada, o no puede cumplir con una cita”. Respecto a ello, las manicuristas refirieron la importancia que tiene para ellas evitar incumplir las citas programadas con antelación.

Respecto a la sub-categoría *autoconcepto* derivada de *influencias personales y situacionales*, que alude al “Conocimiento de las metas, fortalezas y debilidades” reconocidas por las manicuristas, da cuenta de la relevancia que tiene el reconocimiento de diferentes aspectos de ellas mismas para la alta empleabilidad.

Al respecto de la segunda categoría, que es *habilidades intelectuales y cognitivas*, el total de manifestaciones encontradas corresponde a 488 apariciones durante las entrevistas; al respecto, se encontró que la subcategoría más representativa se refiere al *Pensamiento estratégico*, que obtiene el 33% de dichas manifestaciones; seguida por *adaptabilidad al cambio*, con un 30%, *iniciativa* corresponde al 10%, *solución de problemas y conocimientos técnicos en el oficio* corresponden al 9%, *reflexión de carrera* 4%, *innovación y conocimientos sobre cultura general* 2%, y *conocimientos generales en matemáticas, lectura y escritura* 1%.

En la sub-categoría *pensamiento estratégico* –dentro de *habilidades intelectuales y cognitivas*– se evidencia la mayoría de las veces a través del indicador: “Administra el tiempo, establece prioridades y crea un plan de trabajo de acuerdo con sus necesidades”, el cual se refiere a la manera como las manicuristas organizan su tiempo, de manera semanal y diaria, teniendo en cuenta las citas con los clientes y los asuntos personales. Por su parte, la sub-categoría *adaptabilidad al cambio* se evidencia de manera significativa a través del indicador: “Tiene en cuenta las solicitudes del cliente y se ajusta a ellas para desempeñar su trabajo”, el cual se refiere a la orientación de las manicuristas para llevar a cabo su trabajo teniendo en cuenta los requerimientos que se les hace.

La subcategoría *Iniciativa* cuenta con un indicador representativo denominado: “Realiza acciones preventivas para evitar dificultades en el futuro”; la sub-categoría *solución de problemas* está representada, en la mayor parte de las entrevistas, a través del indicador: “Busca diferentes alternativas en momentos de dificultad de su trabajo, y escoge la opción más adecuada para resolver los problemas”. Lo anterior, alude a que las manicuristas tienen en cuenta diferentes alternativas para ejecutar, la que

mejor se acomode a la situación, teniendo en cuenta sus intereses y para evitar entorpecer el trabajo en un futuro.

La sub-categoría *conocimientos técnicos en el oficio* se manifiesta a través del indicador: “Conoce y pone en práctica diferentes técnicas, tecnologías y procedimientos según la situación”, mediante el cual las manicuristas manifiestan que tienen en cuenta diferentes aspectos particulares de los clientes en el momento de ejercer su trabajo, y actúan de acuerdo con ello.

La sub-categoría *reflexión de carrera* cuenta con el indicador: “siente que tiene las capacidades para llevar a cabo su trabajo”, el cual se orienta a aquellos aspectos que las manicuristas resaltan de manera consciente o no, precisamente como capacidades. Por su parte, la subcategoría *Innovación* cuenta con el indicador: “Renueva las estrategias para llevar a cabo su trabajo, empleando nuevas técnicas, modelos, materiales, etc.”, el cual se refiere al conocimiento de las últimas tendencias y la puesta en práctica de las mismas. También, alude a los cambios que se hacen en el trabajo a fin de favorecer a los clientes.

Al respecto de la tercera y última categoría llamada *Competencia de Carrera y Éxito de Carrera*, se obtuvo un total de 44 alusiones, donde la subcategoría más representativa se refiere a la *Exploración del trabajo*, que representa el 70% de dichas manifestaciones. Por su parte, la segunda y última subcategoría de esta categoría es *control de carrera*, que obtuvo un 30% de las alusiones.

La *exploración del trabajo* se evidencia a través del indicador: “Interés de la persona por desarrollar competencias que permitan desempeñarse mejor de acuerdo con las exigencias del mercado”. El indicador hace alusión a todas aquellas actividades que facilitan el desempeño teniendo en cuenta las exigencias del mercado y a las metas relacionadas con el trabajo actual. La subcategoría *Control de carrera* se manifiesta a través del indicador: “Asistencia a al menos un curso de actualización, después de tomar la formación básica”, el cual se refiere a los cursos y especializaciones una vez realizado el curso básico de manicure y pedicure.

Discusión

La presente discusión se articula a la luz de los objetivos específicos. En primer lugar, se identificaron los factores principales que influyeron para la inserción de las participantes en el mercado

informal. Al respecto, se encontró que iniciaron su oficio como manicuristas con el fin de hallar un medio para satisfacer las necesidades de alimentación, vivienda y salud, tal como lo plantean Perry et al. (2007), al mencionar que el mercado de trabajo informal cumple la función de suministrar bienes y mantenimiento de condiciones básicas, cuando el mercado formal no logra suplirlo.

Otro factor, respecto a la inserción, es la facilidad que se tiene para acceder al mercado informal, puesto que el oficio de manicurista independiente no es regulado por las autoridades públicas, tal como lo menciona OIT (2002), y no cuenta con requisitos estrictos explícitos o implícitos que sean difíciles de cumplir como en ocasiones sucede en el mercado formal (Umaña, 2006; Weghaus, 1998), más allá del conocimiento técnico del arreglo de las uñas que sí es indispensable.

Por otra parte, es importante decir que en la investigación realizada por Cardona (2003) se encuentra que algunas manicuristas se insertan en el trabajo independiente informal por medio de la influencia de personas conocidas, lo cual sucede con dos de las participantes a quienes amigos y familiares motivan a iniciar la práctica del manicure y pedicure. De igual forma, las participantes del estudio manifestaron haber comenzado a trabajar en este oficio por el interés de obtener ingresos para sostenerse y aportar al mantenimiento de sus familias.

Lo anterior, se relaciona con el doble rol que llevan a cabo algunas mujeres, que es reproductivo por la tenencia y crianza de los hijos, y productivo, por ser cabezas de hogar, o por considerar necesario aportar económicamente a su hogar (Pollack y Jusidman, 1997; Chant y Pedwell, 2008). Al respecto, de esto resulta interesante cómo siete de las 8 participantes han tenido varios años de experiencia en el sector formal (desde 5 hasta 19 años de experiencia previa) antes de ingresar en la informalidad, donde las participantes aludieron a las razones expuestas por Umaña (2006) y Weghaus (1998) para hacer dicho cambio; como por ejemplo, no sentir la presión de un jefe, no tener que cumplir con horarios de jornada laboral y la expectativa de poder organizar sus horarios según lo consideren, para poder recoger los hijos en el colegio y ayudarles a hacer las tareas por las tardes.

Entre los aspectos relacionados con la permanencia en el mercado informal, se encontró que la flexibilidad resulta ser un elemento destacado. Como lo indican Rentería y Enríquez

(2006), el trabajo es una actividad que se da en contextos específicos pero que puede variar según las necesidades, lo cual se evidencia en el trabajo de las manicuristas, dado que se realiza en diferentes contextos, los cuales cambian en la medida en que ellas se desplazan hasta los hogares de los clientes, o efectúan el trabajo en sus propios hogares. Dicha flexibilidad no es posible en los trabajos formales que habían tenido hasta el momento.

Para Peiró (1989, citado por Alvaro et al., 1996) en el trabajo se obtienen beneficios diferentes a la remuneración económica, tales como la compensación psicológica y social, la cual, en el caso de las manicuristas, corresponde al hecho de sentirse capaces de llevar a cabo su labor, obtener invitaciones a almorzar y a reuniones familiares, ampliar las redes sociales y obtener apoyo moral en algunas ocasiones, además del hecho de sentirse útil, generar ingresos que sirven para sostener o apoyar su casa económicamente e invertir el tiempo en algo productivo en lugar de “quedarse en la casa”.

Desde una perspectiva psicosocial, siguiendo los planteamientos de Blanch (1996), el trabajo también permite el logro de autonomía, organización del tiempo cotidiano, generar una fuente de roles, estatus, reconocimiento e identidad social; proporcionar la ampliación de interacciones sociales; desarrollar aspiraciones; proveer un espacio en el que se vivan experiencias emocionales, se adquieran conocimientos, se desarrollen destrezas, y habilidades sociales y profesionales; y generar experiencias relacionadas con el sentido de la vida y acontecimientos existenciales positivos.

Lo anterior, se evidencia en el presente estudio cuando el trabajo le permite a las manicuristas lograr autonomía económica a partir de los clientes a quienes deseen atender, en el tiempo que ellas dispongan. De esta manera, se tiene en cuenta la organización del tiempo cotidiano, ya que al disponer los horarios como lo deseen, pueden organizar sus actividades personales y no dependen de un solo cliente.

La autonomía también se evidencia en las pautas que dan a los clientes para atenderlos, por ejemplo, el solicitar que sean llamadas con un día de anticipación para reservar la cita, puesto que de lo contrario no les pueden atender dada la cantidad de clientes que manejan. Igualmente, las manicuristas cuentan con autonomía para seleccionar las zonas de la ciudad en las cuales trabajan, y realizan

algunas exigencias que los clientes deben cumplir para ser atendidos; por ejemplo: en caso tal que les soliciten domicilios en lugares lejanos, deben pagar el servicio de taxi o recogerlas en un punto específico de la ciudad o devolverlas, a fin de evitar gastos extra y ahorrar tiempo. La autonomía también se evidencia en la manera de llevar a cabo el trabajo, puesto que no hay un jefe que dicte qué y cómo hacerlo, el cliente es quien manifiesta sus preferencias y las manicuristas complacen sus expectativas y también les dan a conocer otras opciones en pro de su satisfacción. En síntesis, las manicuristas cuentan con autonomía para decidir qué, cómo y dónde realizar su trabajo, es decir, la inclusión en la modalidad de trabajo independiente informal facilita a las participantes el control de su fuerza de trabajo en el oficio.

En este orden de ideas, puede decirse, de acuerdo con Malvezzi (2000), que en las relaciones de trabajo actuales hay mayor autonomía por ser menos dependientes de contratos formales, la gerencia externa es sustituida por el autocontrol, y hay mayor autonomía y mayor responsabilidad sobre los resultados del trabajo. Respecto a lo anterior, se puede decir que la modalidad de trabajo independiente o por cuenta propia es preferida por las manicuristas dada la ausencia de una jefatura, la cual se sustituye a través de factores encontrados en la investigación tales como: el pensamiento estratégico, responsabilidad para asumir y desempeñarse en el trabajo, la ambición de movilidad, la exploración del trabajo, el manejo de las relaciones interpersonales, la autonomía en la manera para llevar a cabo el trabajo y disponer de un horario flexible, que varía en la medida que ellas lo desean.

Siguiendo los planteamientos de Blanch (1996), el trabajo es una fuente de estatus y roles, lo cual se evidencia en el título que reciben las mujeres que se dedican al arreglo de uñas, puesto que se distinguen de otras personas por ser “manicuristas”, lo cual implica ejercer un rol laboral, así como el rol de amiga en diferentes casos, ya que se trasciende la barrera del oficio y se facilita la ampliación de las experiencias a nivel social y cultural, siendo esta una de las razones principales expresadas por las participantes para continuar siendo manicuristas a pesar de las dificultades que se puedan presentar en su trabajo. Contrario a otros oficios que se llevan a cabo en la informalidad, el trabajo como manicurista, en particular en las ocho participantes,

cuenta con gran estatus y reconocimiento por parte de clientes, familiares y personas conocidas en general.

A lo anterior, cabe agregar que el trabajo también permite desarrollar las aspiraciones de manicuristas. Éstas se relacionan con la satisfacción de necesidades a nivel familiar y el deseo de obtener una casa o medio de transporte, lo que por lo regular se materializa dada su capacidad de ahorro y planeación, distinto a lo planteado por Umaña (2006); de la misma manera, las aspiraciones se encaminan hacia el oficio como tal, en la medida que se dirigen hacia la actualización de los conocimientos y la adquisición de nuevos aprendizajes. También, se genera un reconocimiento social como manicurista, se proporciona la ampliación de experiencias compartidas y de interacciones sociales, así como conocimientos a través de la relación con proveedores y clientes, la cual permite aprender a reconocer las necesidades de los últimos, y de esta manera, actuar a favor de la satisfacción de las mismas.

Su trabajo como fuente de interacciones sociales resulta ser otro factor para mantenerse en el mercado informal, ya que dichas relaciones establecidas a través de su rol como manicuristas, les permiten vivir experiencias emocionales, en la medida en que las participantes disfrutaban lo que hacen, comparten diferentes temáticas de la actualidad, y aspectos de la vida cotidiana y personal con los clientes; en ocasiones, ellos les solicitan consejos, y ellas los ofrecen únicamente en tales casos, de lo contrario, prefieren evitar comentarios.

En síntesis, las funciones psicosociales del trabajo, mencionadas anteriormente, evidencian la relevancia que tiene el trabajo para la vida y el desarrollo psicosocial de las participantes.

Otro aspecto para mantenerse en el mercado informal se relaciona con lo expuesto por Alvaro et al. (1996), al plantear que la semejanza entre todas las formas de trabajo consiste en la inversión consciente e intencional (retribuida o no, con o sin cláusulas contractuales) de una determinada cantidad de esfuerzo (individual o colectivo) en orden a la realización de servicios con los que satisfacer necesidades humanas, lo cual se traduce en la realidad de las manicuristas a través de un esfuerzo individual remunerado por medio del dinero cobrado por el servicio y que en su caso no implica un contrato legal. Se trata del hecho de poder adquirir dinero trabajando en una actividad

que no es ilegal, pero que además no implica el pago de impuestos por lo que perciben completamente lo que reciben por sus servicios.

Teniendo en cuenta que la investigación se realizó con personas que trabajan bajo la modalidad independiente o por cuenta propia, es importante mencionar que un aspecto de la informalidad, de acuerdo con Perry et al. (2007), corresponde a que un gran número de personas deciden no pertenecer a las instituciones formales, debido a que al realizar un cálculo de costo-beneficio para su economía, conocen la ganancia neta que obtienen; ante ello, la investigación evidenció que las manicuristas decidieron retirarse –entre otras razones- del trabajo como empleadas (mercado formal en peluquerías) dado que las ganancias son mayores en la informalidad; ellas manifestaron que en las peluquerías se obtiene el 40% del total que ellas reciben informalmente y, además, debían proporcionarse a sí mismas todos los materiales e insumos necesarios para llevar a cabo su trabajo.

Al respecto de lo económico, Arboleda et al. (2004), según sus investigaciones sobre mercado informal, indica que en este mercado recibir \$10.000 diarios es considerado un “buen” ingreso, lo cual no sucede con las participantes, ya que un solo turno cuesta mínimo \$13.000 y en promedio atienden cuatro clientes por día. Según sus discursos, un “día bueno”, equivale a hacer entre 8 y 12 turnos, que en dinero representan entre \$104.000 a \$156.000, lo que es considerado un importante factor de mantenimiento en este tipo de mercado, además de contar con el dinero diario (Umaña, 2006), porque, por lo regular, el turno se paga inmediatamente terminada la labor.

Además, los resultados del estudio realizado conserva semejanza con la investigación de Cardona (2003), en la medida en que se enuncia la existencia de una relación directamente proporcional entre el tiempo de trabajo de las personas y sus ingresos obtenidos diariamente, lo cual sucede con las manicuristas entrevistadas, puesto que sus ganancias dependen de los turnos diarios que llegan a realizar en el día a día. En las entrevistas se halló que entre más tiempo destinan al trabajo más dinero pueden ganar, por lo cual, es posible mencionar que ante la necesidad económica, las manicuristas tengan largas jornadas laborales que las motivan por sus remuneraciones.

Otro factor de mantenimiento en este oficio se relaciona con lo mencionado por Peiró (1989, citado por Alvaro et al., 1996) al plantear que el trabajo permite aplicar los conocimientos y destrezas que se tengan a través de prestar servicios utilizando técnicas o información disponible, lo cual se evidencia en las diferentes técnicas y la aplicación del conocimiento por parte de las manicuristas adquirido a través de cursos, seminarios, especializaciones y la experiencia en el oficio, que utilizan para realizar su trabajo de acuerdo con las necesidades y solicitudes de los clientes, es decir, adaptándose a ellos.

Por su parte, la OIE (2002) encuentra en la economía informal características positivas, como el potencial que tienen las personas para dar fruto, en caso de ayudarse a pasar a la economía formal; sin embargo, a las entrevistadas no les interesa dar este paso, dado el pensamiento estratégico que han desarrollado a través de su experiencia. La OIE (2002) también plantea que la economía informal incluye a las personas que se les dificulta obtener ingresos para su subsistencia a través de otra modalidad de trabajo; sin embargo, la investigación da cuenta de que esto no sucede de esa manera con las participantes, ya que los resultados obtenidos muestran que aunque ellas ingresan inicialmente por un asunto de orden económico meramente, se mantienen en la modalidad de trabajo independiente o por cuenta propia porque los clientes lo solicitan, tienen un especial interés en una ocupación que ha tenido cabida en muy pocas modalidades de trabajo, e incluso, han preferido pasar de la formalidad a la informalidad por los beneficios económicos e inconvenientes que han tenido en las peluquerías, y por los beneficios que perciben, de permanecer en el mercado informal, que fueron mencionados anteriormente.

Por otra parte, las características negativas de la economía informal, según la OIE (2002), aluden a condiciones de trabajo inadecuadas, las cuales se evidenciaron en las entrevistas a través de comentarios acerca de la postura física que toman para llevar a cabo su trabajo y las largas caminatas que deben hacer, incluso cuando las condiciones climáticas son poco favorables, aspecto que aunque fue mencionado, no pareció relevante para las entrevistadas como un factor para retirarse de su trabajo actual. Además, la OIE (2002) agrega que la inestabilidad laboral es otra característica negativa, debida a la competitividad con otros trabajadores independientes que obtienen mejores

ingresos por ser en su mayoría más calificado, lo cual no se evidenció en la investigación, ya que los resultados dieron cuenta de la poca importancia que tiene la cualificación en el trabajo independiente informal, y además, la rivalidad está centrada en el valor agregado de los servicios que ofrecen las manicuristas más que por la calificación.

Lo anterior coincide con la conclusión que hace Cardona (2003) en su investigación, al exponer que en el trabajo informal la educación no se constituye como un medio para adquirir recursos, lo cual se vio reflejado en las manicuristas entrevistadas, debido a que la mayoría tiene formación en básica primaria, pero no han terminado sus estudios de bachillerato, y tampoco parece encontrarse dentro de sus intereses adelantar estudios superiores.

Finalmente, dentro de los factores psicosociales que hacen que las manicuristas sean altamente solicitadas, se encontró que uno de los elementos principales tiene que ver con que cada una de ellas, en su experiencia laboral con los clientes de su oficio, han desarrollado habilidades que les permite reconocer las necesidades y expectativas de dichas personas, y orientarse a satisfacerlas, aunque en ocasiones implique renunciar a algunas de sus necesidades propias. Lo anterior, se traduce, incluso, en la renuncia que hacen a espacios familiares y de descanso cuando es necesario. En caso tal de no poder cumplir a sus citas de trabajo, proponen otras alternativas, como otros horarios de atención, también si esto implica madrugar más de lo acostumbrado y en ocasiones trasnochar.

La alta demanda que tienen las manicuristas participantes, se ve influida además por su capacidad para administrar el tiempo, tener conocimientos de sí misma, esforzarse por realizar acciones que le permitan obtener beneficios y tener en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes. De lo anterior podría deducirse la presencia de reflexión sobre los procesos, en términos de estrategias cognitivas y metacognitivas, según lo expresan Enríquez y Rentería (2007), como uno de los elementos que caracteriza a las personas con alta empleabilidad.

Teniendo en cuenta las tendencias a nivel mundial, a partir del fenómeno de la globalización, Peiró (2004) menciona que se aprecian nuevas exigencias a nivel laboral que dan cuenta de la importancia de adquirir conocimientos, habilidades y destrezas que anteriormente no eran tan relevantes, tales como: mayor actividad mental de procesamiento de información y solución de

problemas, lo cual se evidenció en el estudio a través de la búsqueda que hacen las manicuristas, de diferentes alternativas en momentos de dificultad de su trabajo, y escogen la opción más adecuada para resolver los problemas. Por otro lado, se exige un incremento de la capacidad de adaptación, dadas las exigencias de flexibilidad funcional, horaria y geográfica, relacionado con la adaptabilidad al cambio (en la medida en que las manicuristas llevan a cabo su trabajo teniendo en cuenta las solicitudes del cliente, disponen de su agenda de acuerdo con los horarios solicitados por el mismo y se desplazan hasta los lugares que éste requiere) y pensamiento estratégico (ya que las manicuristas administran su tiempo, establecen prioridades y crean un plan de trabajo de acuerdo con sus necesidades), factores relevantes para llevar a cabo el trabajo de las entrevistadas.

Es importante mencionar que el desempeño en el trabajo de las participantes implica hacer correctamente su labor, así como tener en cuenta valores agregados, tales como la iniciativa, toma de decisiones en condiciones de incertidumbre, innovación, mecanismos de autocontrol y autorregulación, y el desarrollo de estrategias de automotivación, los cuales son planteados por Peiró (2004) como unas de las características de los trabajadores que pretenden continuar en los actuales sistemas de trabajo.

Adicionalmente, Arboleda et al. (2004) plantea que la informalidad representa una dificultad entre los trabajadores, puesto que en medio de sus necesidades deben acceder a la oferta de los compradores de su mano de obra, y esto marca la competencia entre ellos mismos, puesto que cada uno ofrece costos más bajos para ser quienes logren obtener la ganancia; la competencia exige constantes cambios de oficio, que de igual forma, no son recompensados con ingresos más altos. Al respecto, se encontró una discrepancia debido a que las entrevistadas acceden a trabajar sólo bajo ciertas condiciones, establecen los precios de sus servicios teniendo en cuenta las exigencias del mercado aunque evitan disminuirlos (por otorgar un alto valor a su trabajo) y sus clientes las prefieren a pesar de los ofrecimientos que hacen otras manicuristas por atenderlos a menor costo. En general, la competencia no ha exigido cambios de oficio, pero sí es posible que haya influido en la decisión de complementar conocimientos en otras áreas de la belleza y actualizarse, sin negociar los costos generales de sus servicios. Lo anterior se considera

un factor relevante para la alta empleabilidad de las manicuristas participantes, ya que hacen un trabajo destacado que deja a los clientes satisfechos y, además, se mantienen en las tarifas generando respeto y estatus a su trabajo por parte de quienes reciben el servicio, quienes nuevamente se animan a contactarlas.

Se encontró en las manicuristas del estudio una relación estrecha entre la calidad con la que se trabaja y la presencia de valores agregados (Peiró, 2004); se observó que en ellas es importante la aplicación de conocimientos técnicos acerca de su oficio, los cuales les permiten realizar un trabajo con calidad, aunque es posible que esto no garantice a cabalidad la consecución de gran cantidad de clientes, puesto que también es importante el valor agregado que tiene cada una de ellas. Asimismo, es posible pensar que el "valor agregado" por sí solo tampoco garantiza a las manicuristas conseguir gran cantidad de clientes si éstas no cuentan con los conocimientos técnicos en el oficio, que les permita garantizar la calidad de su trabajo.

Lo anterior se ajusta a los planteamientos de Gallart (2003) en relación con la reducida importancia de la formación en el trabajo informal. Igualmente, Gallart enuncia que son pocos los trabajos que se han realizado con el fin de identificar las competencias necesarias para un adecuado desempeño en el trabajo informal y agrega que para Villarán (2001, citado por Gallart, 2003), algunas habilidades necesarias para desempeñarse adecuadamente en el trabajo informal son: leer, escribir, contar, tener conocimientos sobre cultura general y conocimientos técnicos; resultados también obtenidos en la presente investigación, puesto que las manicuristas refieren leer para actualizarse en conocimientos sobre su trabajo, saben contar (algo que se evidencia cuando calculan los costos de sus productos y el precio de su servicio), tienen conocimientos sobre temas de interés general, en la medida en que enriquecen sus conversaciones con los clientes y cuentan con conocimiento técnico que les permiten llevar a cabo su labor y destacarse entre otras; sin embargo, estas capacidades no son suficientes para contar con alta empleabilidad en este tipo de labor.

Otro factor, relacionado con la alta empleabilidad de acuerdo con Gallart (2003), es la toma de decisiones en condiciones de incertidumbre como sucede con las manicuristas participantes. Asimismo, se destaca que la mayoría llegan a negociar con otros, y a calcular costos y

precios retributivos que se adapten al mercado de trabajo, favoreciendo la flexibilidad, aspecto central también para la alta empleabilidad.

En síntesis, de acuerdo con lo mencionado hasta el momento, en la investigación se hallaron algunos factores que le permiten a las manicuristas entrevistadas insertarse y mantenerse en el mercado independiente informal de manera exitosa, lo cual da cuenta de su empleabilidad, aspecto que alude a la capacidad de las personas para permanecer en un trabajo, independientemente de su modalidad y sector.

Los factores asociados a la empleabilidad, mencionados a lo largo de este apartado, le permiten a las manicuristas posicionarse frente al trabajo en un mercado competitivo, en donde muchos ofrecen su fuerza de trabajo, pero no todos logran satisfacer sus necesidades y expectativas por igual, razón por la cual unos pueden ser más demandados que otros. Ante esto, es importante mencionar que pese a que se encontró que las manicuristas tienen habilidades similares para realizar su oficio, también se observó que cada entrevistada conserva unas características particulares que la diferencian de las demás y por las cuales las entrevistadas manifiestan que pueden incrementar su número de clientes. Dentro de estas características se encontró el cuidado de su apariencia física, el mantener una actitud positiva frente a la vida, el contar con conocimientos sobre reflexología, el trabajo con las energías y las diversas formas de hacer masajes, y el asesorar a los clientes frente a otros temas como moda y tendencias en ropa y tintes.

Por otro lado, cabe aclarar que los autores que escriben sobre empleabilidad hacen alusión a la responsabilidad que tiene cada persona por su propia contratación, el constante desarrollo de sus competencias y la actualización de conocimientos; sin embargo, no se puede dejar de lado la influencia de uno de los actores implicados en el mercado de trabajo, el empleador (Enríquez y Rentería, 2007), que en el caso de las manicuristas es el propio cliente, y es quien establece los criterios y prácticas para llevar a cabo en sus uñas, de manera que son determinantes en el trabajo de las manicuristas, dado que cuentan con el poder de descalificar o enaltecer sus habilidades en las técnicas de manicure y pedicure frente a sus redes sociales. De esta manera, una buena opinión por parte de los clientes acerca de una manicurista puede ser un motivo para que ella sea recomendada a otras personas, y aumente su atractivo en dicho mercado

de trabajo, o puede suceder todo lo contrario. Lo anterior se ve reflejado en las ocasiones en que las manicuristas afirman, durante las entrevistas, que la consecución de clientes consiste en una cadena en que “una le dice a la otra y la otra le dice a la otra”, por lo cual se podría inferir que los clientes son un agente muy importante para la empleabilidad de las manicuristas.

También se encontró que, al igual que en los resultados hallados para los profesionales exitosos en el trabajo formal investigados por Enríquez y Rentería (2007), las manicuristas altamente empleables cuentan con repertorios y recursos actuales, y potenciales necesarios para integrarse y mantenerse en el mercado de trabajo, en la medida en que se interesan por aprender nuevas técnicas para realizar su trabajo y buscan mantenerse actualizadas en ellas. De igual forma, se evidenció que actúan de manera proactiva, construyendo constantemente nuevos aprendizajes a partir de sus experiencias (aprenden de sus errores), y acomodan su uso de acuerdo con las necesidades del momento (utilizan técnicas y conocimientos en relación con su trabajo de acuerdo con las necesidades del cliente). Por otra parte, cuentan con la capacidad de tener conciencia de sí mismas, de sus actos, objetivos y proyecciones. Asimismo, las manicuristas verifican la calidad de sus resultados y por último establecen intercambios que permiten generar nuevos conocimientos y, por esto, se hacen visibles a nivel laboral. Por lo anterior, puede afirmarse que algunos factores descritos por Enríquez y Rentería (2007) son comunes en la empleabilidad en el trabajo, ya sea formal o informal.

Dentro de las implicaciones de tipo teórico metodológico de la investigación se destaca la elaboración de pensar la empleabilidad en el mercado informal, aspecto poco explorado en investigaciones precedentes del tema, por privilegiar el mercado formal de trabajo. Es interesante seguir construyendo en este sentido, considerando que es un primer intento de reflexionar sobre dicha temática en esta economía en el mercado local, y que cada vez es más común entre las personas que están insertas en el mercado de trabajo.

Otra implicación, de orden metodológico, está en el hecho de privilegiar otro paradigma de investigación, como lo es el cualitativo, para explorar temáticas que regularmente han sido estudiadas desde lo cuantitativo. Al respecto, los investigadores deben reflexionar, que abordar un paradigma u otro tiene unas implicaciones de orden

epistemológico que deben ser coherentes a lo largo de la investigación, privilegiar la profundidad sobre la generalización, y la complementariedad sobre la validez clásica de la investigación de corte positivista, así como permitir aflorar las vivencias de los participantes como un insumo valioso para interpretar los datos.

Para finalizar, hay dos aspectos que resultan relevantes ser mencionados, el primero, tiene que ver con la participación de mujeres en el oficio de manicuristas, y la segunda, con el aparente desinterés o posible poca percepción de riesgo al respecto de las posibilidades de enfermedades y accidentes.

Con relación al primer elemento, resulta interesante que pese a los intentos de las investigadoras por contar con participación masculina para la investigación no fue posible conseguir hombres manicuristas. Habría que preguntarse en este punto si este hecho es exclusivo de dicho oficio, o es un asunto que, como lo plantean Chant y Pedwell (2008), caracteriza al trabajo informal donde prevalece la participación de las mujeres, elemento que sería de gran interés poder desarrollar para próximas investigaciones, si este planteamiento es correcto, y cuáles son las causas e implicaciones que sea de esta manera.

En cuanto al segundo elemento, Perry et al. (2007) y Umaña (2006) plantean que la mayoría de las mujeres que participan del mercado informal no contribuyen con los planes de Seguro Social ni de Salud, dado sus bajos ingresos. La investigación mostró que las participantes son mujeres que cumplen con esta característica a excepción de una entrevistada que aprendió la importancia de contar con un servicio médico por una experiencia previa vivida, un accidente que afectó su salud. Las demás participantes no realizan pagos al Plan Obligatorio de Salud, lo que podría relacionarse tal vez con que no lo consideran necesario, más no por no contar con el recurso para hacerlo. Lo anterior, se sostiene en que a partir de los resultados encontrados frente al manejo adecuado de las normas de bioseguridad, el tema salud no pareciera ser un asunto vital ya que sabiendo los riesgos que corren y conociendo la importancia, prevalece la conducta del no uso debido a la incomodidad o la falta de costumbre, así como la ausencia de un pago de Seguridad Social, incluso estando por fuera del sistema del régimen subsidiado Sisben. Igualmente, está ausente la proyección a futuro en términos de pensión o

sostenimiento para la vejez, aspecto clave a ser explorado en posteriores investigaciones.

Este aspecto es de gran importancia porque la relación entre salud y trabajo es estrecha, y sería un interesante tema de investigaciones posteriores explorar las razones o factores relacionados con la no vinculación al Sistema de Salud, las representaciones en torno al mismo, la baja percepción de riesgo y sus motivos, entre otros considerados pertinentes para procurar responder a esta dinámica particular, hallada en la investigación y que se sostiene en los elementos conceptuales explorados, donde en el mercado informal no hay relación con el Sistema de Salud.

En conclusión, puede decirse que las estrategias que favorecen la alta empleabilidad en las ocho manicuristas entrevistadas son similares a las halladas en el mercado formal, pero éstas cobran matices particulares propios de este tipo de mercado. Dentro de sus estrategias también están las reflexiones cognitivas y metacognitivas, aunque en ocasiones no se tenga mayor consciencia al respecto; en general, las participantes son mujeres manicuristas que procuran a toda costa satisfacer las necesidades de los clientes respecto a su servicio, poniendo en uso todo su potencial y capacidades técnicas, intelectuales y relacionales, pero a su vez conservando un lugar de estatus, bajo la premisa que al trabajo de calidad no se le disminuye el precio, se hace respetar los turnos y la solicitud de los mismos, y se guardan los límites respecto al manejo de su agenda para cumplir con sus compromisos personales –aunque eventualmente puedan ser negociados en casos extremos–.

Se recomienda, para futuras investigaciones del tema en particular, explorar los significados del trabajo y su relación con la identidad laboral, como otros caminos para entender los factores psicosociales que se relacionan con la alta empleabilidad en manicuristas independientes informales, en la ciudad de Cali, o en cualquier otro contexto que se considere pertinente.

Referencias

- Aguirre, R. (2003). Trabajo no remunerado y uso del tiempo: fundamentos conceptuales y avances empíricos: La encuesta Montevideo 2003. *Unidad mujer y desarrollo de Cepal: Reunión de expertos sobre pobreza y género, Cepal-OIT*, 1, 1-26.
- Alvaro, J., Garrido, A. y Torregrosa, J. (1996). *Psicología Social Aplicada*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Arboleda, J. Petesch P. y Blackburn, J. (2004). *Voces de los pobres de Colombia: Fortaleciendo formas de ganarse la vida, las familias y las Comunidades*. Recuperado el 2 de Noviembre, 2008, de <http://www.centroseda.org/libro/Herramientas/Vinculos/Voces%20de%20los%20pobres%20de%20Colombia.pdf>
- Bardín, L. (2002). *Análisis de contenido*. Madrid: Akal S.A.
- Blanch, J. M. (1996). Psicología Social del Trabajo. En J. L. Alvaro, A. Garrido y J. R. Torregrosa (Eds.), *Psicología Social Aplicada* (pp. 85-119). Madrid: McGraw Hill.
- Bauman, Z. (2005). Prólogo. Acerca de lo leve y lo líquido. En *Modernidad líquida*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Bogani, E. (2005). De marginales y desocupados: apuntes para una nueva discusión sobre las poblaciones "Excedentarias" a partir de los conceptos de Masa Marginal y Empleabilidad. *Nueva Sociedad*, 19, 41-53.
- Cardona, L. M. (2003). Economía Informal: Vendedores de transporte urbano. *Ruido Blanco*, 1, 49-61.
- Chant, S. y Pedwell, C. (2008). Las mujeres, el género y la economía informal: evaluación de los estudios de la OIT y orientaciones sobre el trabajo futuro. Recuperado el 2 de Noviembre, 2008 de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms_097015.pdf
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2010). Medición del empleo informal, trimestre Abril-Junio de 2010. Recuperado el 2 de Noviembre, 2008, de http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech_informalidad/bolet_ech_informalidad_feb_abr2010.pdf
- Denzin, N. K. y Lincoln, Y. S. (2000). *Handbook of qualitative research* (2da edición). Thousand Oaks, CA: Publicaciones Sage.
- Enríquez, A. y Rentería, E. (2007). Estrategias de aprendizaje para la empleabilidad en el mercado del trabajo de profesionales recién egresados. *Universitas Psicológica*, 6(1), 89-103.
- Galin, P. (1991). Sector informal urbano: conceptos y críticas. *Nueva sociedad*, 113, 45-50.
- Gallart, M. A. (2003). *Habilidades y competencias para el sector informal en América Latina: una revisión de la literatura sobre programas y metodologías de formación*. Recuperado el 2 de Noviembre, 2008 de <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/boletin/155/pdf/gallart.pdf>
- García, M., Gutiérrez, K. y Sepúlveda, M. (2006). El trabajo informal en los jóvenes. Sector Avenida Oriental con La Playa. En J.C. Ceballos (Ed.), *Juventud y formas de habitar* (pp. 1-34). Medellín: Universidad Nacional de Colombia.
- García, G. y Marusic, A. (2001). XIV Concurso de Monografías CIAT/ AEAT/ IEF: *Economía Informal y Tributación*. Trabajo considerado meritorio, presentado fuera de concurso. Marzo, 2001. Buenos Aires: AFIP.
- Jahoda, M. (1987). *Empleo y desempleo, un análisis sociopsicológico*. Madrid: Morata S.A.
- Kuijpers, M. A. C. T., Schyns, B. y Scheerens, J. (2006). Career Competences for Career Success. *The Career Competencies For Career Success*, 55(2), 168-178.
- Luque, P. J., Gómez, T. y Cruces, S. J. (2000). El trabajo: fenómeno psicosocial. En C. Guillén, y R. Guill (Eds.), *Psicología del Trabajo para relaciones laborales* (pp. 147-163). Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Malvezzi, S. (2000). Da administração Científica à globalização: uma história de desafios. En C. Machado, V. Melo y M. Santos (Eds.), *Interfases da psicologia* (pp. 313-326). Portugal: Universidade de Évora.
- Montero, C. (2000). *La formación de capital humano en empleos atípicos: el caso del empleo a domicilio*. Recuperado el 2 de Noviembre de <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/3/5793/CMontero.pdf>
- Ochoa, D. y Ordóñez, A. (2004). Informalidad en Colombia: causas, efectos y características de la economía del rebusque. *Estudios Gerenciales*, 90, 103-116.
- Organización Internacional de Empleadores. (2002). La economía informal. Recuperado el 10 de Octubre de 2008 de <http://www.coparmex.org>.

- mx/contenidos/publicaciones/Entorno/2002/mar02/c.htm
- Organización Internacional del Trabajo. (2002). *El trabajo decente y la economía informal*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2006). *Cambios en el mundo del trabajo*. Recuperado de <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc95/pdf/rep-i-c.pdf>
- Peiró, J. M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychologica*, 3(2), 179-186.
- Perry, G., Maloney, W., Arias, O., Fajnzylber, P., Mason, A. y Saavedra-Chanduvi, J. (2007). *Informalidad: escape y exclusión. Estudios del Banco Mundial sobre América Latina y El Caribe*. Washington D.C.: Banco Mundial
- Pollack, M., y Jusidman, C. (1997). El sector informal urbano desde una perspectiva de género. El caso de México. *Serie mujer y desarrollo*, 20, 9-24.
- Rentería, E. (2001). El modelo educativo tradicional y los perfiles de competencias según las modalidades y tendencias de trabajo actuales. Recuperado el 2 de noviembre, 2008, de http://objetos.univalle.edu.co/files/El_modelo_educativo_tradicional_y_los_perfiles_de_competencia.pdf
- Rentería, E. (2004). Empleabilidad: una lectura psicosocial. *Revista de Estudios del Trabajo en Colombia*, 1(1), 1-14.
- Rentería, E. (2009). De Recursos Humanos a la Psicología Organizacional y del Trabajo: Reflexiones a la luz de las realidades actuales del mundo del trabajo. En C. Aguilar y E. Rentería (Eds.), *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Reflexiones y experiencias de investigación*. Bogotá: Publicaciones Universidad Santo Tomás.
- Rentería, E. y Andrade, V. (2007). Representaciones y acciones de los alumnos universitarios frente a la empleabilidad. *Psicología desde el Caribe*, 20, 130-155.
- Rentería, E. y Enríquez, A. (2006). ¿Usted mismo S.A.? O el Posicionamiento profesional en el mercado del trabajo: Reflexiones desde el Marketing y el comportamiento del Consumidor. *Psicología desde el Caribe*, 18, 139-160.
- Rentería, E. y Malvezzi, S. (2008). Empleabilidad, cambios y exigencias psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychologica*, 7, 319-334.
- Ryan, G. y Bernard, R. (2000). Data Management and Analysis Methods. En N. Denzin y Y. Lincoln (Eds.), *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA: Publicaciones Sage.
- Sennett, R. (2002) *La corrosión del carácter. consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama.
- Umaña, M. (2006). *Determinantes socioeconómicos y de género de los ingresos de mujeres que trabajan en el sector informal*. Recuperado el 3 de noviembre de 2008 de: http://www.unifemca.org/agenda/costarrica/publicaciones/determinantes_socioeconomicos.pdf
- Weghaus, B. (1998). Economía informal en América Latina. *Persona y Sociedad*, 12 (2-3), 37-56.