

## **Relación entre trabajo emocional y condiciones laborales: un estudio de caso en mototaxistas**

Trabajo emocional y condiciones laborales en mototaxistas

**AUTORES:** Lotero Vásquez, Diego Fernando <sup>1</sup>  
Muñoz Bermúdez, Jennifer Carolina <sup>2</sup>  
Hernández Hernández, Alba Lucia <sup>3</sup>

**Dirección para correspondencia:** [diego.lotero@uniminuto.edu](mailto:diego.lotero@uniminuto.edu), [dlotero17@gmail.com](mailto:dlotero17@gmail.com)

**Fecha de recepción:** 04/07/2023

**Fecha de aceptación:** 22/01/2024

**DOI:** 10.61154/mrcm.v10i1.3199

### **RESUMEN**

Objetivo: El presente estudio tiene como propósito identificar las relaciones entre las condiciones laborales y el trabajo emocional mediante el análisis del entorno laboral de los mototaxistas en un municipio de Tolima, Colombia. Material y Método: Se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo descriptivo, utilizando un cuestionario compuesto por 27 preguntas distribuidas en 6 secciones. Estas secciones abordaron aspectos relacionados con las características de la población, las normas organizacionales, las exigencias emocionales, la expresión de emociones positivas, el control de las emociones negativas y, finalmente, se destacó la disonancia emocional. Resultados: Los mototaxistas del municipio siguen un patrón sociodemográfico reconocido en la literatura. Experimentan una afectación constante en sus condiciones de trabajo, caracterizadas por bajos ingresos laborales. A pesar de trabajar en promedio 9 horas diarias, no se observa un ritmo excesivo; sin embargo, esto demanda mantener niveles elevados de concentración y disposición

---

<sup>1</sup> Profesional en Salud Ocupacional, Especialista en Gestión de Proyectos, Especialista en Análisis y Diagnóstico Organizacional para Unidades Productivas; Magíster en Administración de Recursos Humanos. Profesor Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO, Rectoría Tolima y Magdalena Medio, Colombia, Ibagué. E-mail: [diego.lotero@uniminuto.edu](mailto:diego.lotero@uniminuto.edu). CÓDIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7470-2310>

<sup>2</sup> Estudiante Administración en Salud Ocupacional, Estudiante Semillero de Investigación en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo – SIGNOSST, Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO, Rectoría Tolima y Magdalena Medio, Colombia, Ibagué. CÓDIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8443-7266>

<sup>3</sup> Estudiante Administración en Salud Ocupacional, Estudiante Semillero de Investigación en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo – SIGNOSST, Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO, Rectoría Tolima y Magdalena Medio, Colombia, Ibagué. CÓDIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9611-7240>

hacia el usuario. Conclusiones: La práctica laboral de los mototaxistas se ve afectada por la intencionalidad del trabajo, la presión relacionada con las reglas emocionales de la tarea y el control excesivo establecido por un sistema de recompensas y castigos basado en el desempeño emocional. Estos factores se manifiestan a través de una disonancia emocional, lo que podría tener repercusiones negativas en la salud emocional, los ingresos, la estabilidad y la forma en que realizan su trabajo.

**Palabras clave:** Trabajo emocional; Condiciones de trabajo; Empleo informal; Seguridad y salud en el trabajo; Mototaxi.

**Relationship between emotional labor and working conditions: a case study of motorcycle taxi drivers.**

#### **ABSTRACT**

Objective: The purpose of this study is to identify the relationships between working conditions and emotional labor by analyzing the work environment of motorcycle taxi drivers in a municipality of Tolima, Colombia. Material and Method: It was carried out with a descriptive quantitative approach, using a questionnaire composed of 27 questions distributed in 6 sections. These sections addressed aspects related to population characteristics, organizational norms, emotional demands, the expression of positive emotions, the control of negative emotions and, finally, emotional dissonance was highlighted. Results: The motorcycle taxi drivers of the municipality follow a sociodemographic pattern recognized in the literature. They experience a constant impact on their working conditions, characterized by low income. Despite working an average of 9 hours a day, an excessive pace is not observed; However, this requires maintaining high levels of concentration and willingness towards the user. Conclusions: The work practice of motorcycle taxi drivers is affected by the intentionality of the work, the pressure related to the emotional rules of the task and the excessive control established by a system of rewards and punishments based on emotional performance. These factors manifest through emotional dissonance, which could have negative repercussions on emotional health, income, stability, and the way they perform their work.

**KEYWORDS:** Emotional labor; Working conditions; Informal employment; Occupational health and safety; Mototaxi.

## INTRODUCCIÓN

En Colombia, el transporte en motocicleta se ha convertido en una forma popular de moverse en las ciudades y en zonas rurales esta es realizada por motociclistas que ofrecen servicios de transporte de pasajeros práctica se conoce como mototaxismo; sin embargo, este medio de transporte no está exento de desafíos que afectan la calidad de vida de los motociclistas (Gómez et al., 2021; Díaz, 2020), así como la seguridad de los pasajeros agravada por la alta cifra de accidentalidad que al año 2021 cerro con 7270 personas fallecidas en siniestros viales, donde 4.312 corresponden a motociclistas (Ministerio de Transporte de la República de Colombia 2022), sin contabilizar las secuelas de dichos accidentes para las víctimas no mortales.

Según el código nacional de tránsito para Colombia, refiere que las motocicletas no están habilitadas como vehículos de transporte público, por lo cual es una práctica ilegal y como actividad laboral carece de una regulación por ende es catalogada como trabajo formal. A pesar de esto, En Colombia, al 2019 se inmovilizaron más de 1.4 millones de vehículos en el país, de los cuales el 57% son motocicletas utilizadas para el servicio de mototaxi, presentándose como una forma de transporte informal que ha ganado popularidad tanto en las ciudades como en las zonas rurales (Cerquera et al., 2019; Gómez et al., 2021), por las garantías espacio temporales que dan a la movilidad (Jerez, 2022; Magalhães et al., 2023).

A nivel social el Mototaxismo, cumple un papel innegable en la economía local, puesto que los conductores perciben un ingreso, que varía en función del tiempo que dedican al trabajo. Para muchos de ellos, esta labor se ha convertido en una forma de subsistencia, una alternativa económica y flexible para los usuarios (Castillo et al., 2013; Cerquera et al., 2019; Gómez et al., 2021; Magalhães et al., 2023). Desde la perspectiva de socioeconómica resaltan factores que enmarcan la demanda de este tipo de servicios, como los recorridos cortos, los tiempos de espera y la disponibilidad, mientras que la oferta se facilita por el acceso a la motocicleta (propia, alquilada o prestada), no pago de impuestos y bajos costos de mantenimiento (Gómez et al., 2021; Magalhães et al., 2023).

Sin embargo, como actividad laboral existente enfrenta varios desafíos, entre ellos, el hecho de que no cumplen con las características estipuladas por el Decreto 348 de 2015, que regula las condiciones de prestación de transporte como servicio público (Presidencia de la República de Colombia, 2015), y el decreto 2961 de 2006 el cual deja bajo regulación de los gobiernos locales las medidas para restringir el transporte de pasajeros en motocicleta (Presidencia de la República de Colombia, 2006). Esta situación somete a quien escoge desarrollar esta actividad a la ilegalidad y aumenta su vulnerabilidad frente a los entes de control, lo que puede afectar su bienestar económico y emocional.

El mototaxismo se ha convertido en una alternativa de transporte para muchas personas que prefieren utilizar este medio por considerarlo práctico (sin costos diferentes a tener una motocicleta) y accesible (no requiere de experiencia), no solo en zonas urbanas sino también en zonas rurales (Castillo et al., 2013; Cerquera et al., 2019). A nivel ocupacional, como alternativa de trabajo es accesible ya que no genera costos de inversión diferentes a tener una motocicleta y no requiere de experiencia (Gómez et al., 2021); sin embargo, requiere de habilidades técnicas respecto al manejo de la motocicleta, la orientación y la resolución de problemas, manejo del tiempo, así como competencias específicas respecto al manejo de estrés, presión por el tiempo, servicio al cliente, manejo del estrés y comunicación efectiva, aspectos que están asociados con estudios sobre aspectos culturales asociados a la accidentalidad en motociclistas (Andrade et al., 2022; Rezende et al., 2019).

Teniendo en cuenta que por ser un servicio denominado de contacto directo por sus características debe darse de manera armónica, donde los usuarios se convierten en clientes regulares (Jerez, 2022). Esto presenta implicaciones condicionadas por la motocicleta, que van desde el ejercicio de conducción, al enfrentarse diariamente a situaciones complejas, como el tráfico vehicular, el riesgo de accidentes, la percepción de seguridad, y aspectos culturales, generando demandas emocionales importantes (Andrade et al., 2022), como factores intralaborales, hasta la comunicación y el relacionamiento e interacción con los usuarios, las condiciones personales y familiares como factores extralaborales.

El trabajo emocional, entendido como la necesidad de los trabajadores para cumplir con las expectativas y demandas emocionales de los clientes, controlar sus emociones y expresiones negativas en el trabajo (López et al., 2018; Moreno et al., 2010), siendo estas reguladas por las

normas y comportamientos aceptados en la interacción con el usuario cliente (Gracia et al., 2007; Pujol-Cols & Dabos, 2021), lo que se convierte en parte importante del transporte de personas como trabajo.

En este contexto, El trabajo decente se define como aquel que se realiza en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana. Sin embargo, las condiciones laborales de los mototaxistas informales pueden ser precarias, por su condición de informalidad operan de manera independiente con la posibilidad de ser o dejar de ser mototaxista (Gómez et al., 2021), con una remuneración variable y sin acceso a beneficios laborales como la seguridad social, seguros de salud o vacaciones remuneradas (Bernal, 2021; Cerquera et al., 2019; Gómez et al., 2021), lo que supone un manejo adecuado de las emociones, haciéndolos vulnerables ante situaciones de enfermedad (Moreno et al., 2010), accidentes o vejez.

Además, a nivel social la informalidad del trabajo puede dificultar el acceso a créditos y otros servicios financieros, configurando un principio de exclusión social (Bernal, 2021). Estos factores, combinados con la naturaleza estresante del trabajo y la incertidumbre económica, pueden afectar negativamente la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores, configurando un reto en la promoción del trabajo decente en la garantía de protección a los derechos laborales y humanos de los trabajadores, en cualquier ocupación, independiente de su condición de legalidad de conformidad con los conceptos de referencia de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013).

## **DESARROLLO**

Este artículo tiene como objetivo explorar la relación entre el trabajo emocional y las condiciones laborales de los mototaxistas informales de un municipio del Tolima, Colombia. Discutiendo sobre los factores que influyen en el trabajo emocional de los mototaxistas, y cómo estas condiciones interactúan y cómo pueden influir en la salud y el bienestar de los trabajadores, afectar su bienestar emocional y su desempeño en el trabajo.

Desde una perspectiva teórico-práctica, el presente estudio se fundamenta en la prevención de riesgos laborales desde los factores organizacionales, con interés en mototaxista y la relación manifiesta con el medio ambiente de trabajo condicionado por el trabajo emocional (Lotero et al.,

2022). Para ello, se utilizó un diseño de investigación descriptivo y no experimental, ya que se buscó describir las características de la población sin manipular ninguna variable ni establecer relaciones causales (2010; Hernández & Mendoza, 2018).

La población objeto de estudio fueron los mototaxistas que ejercen su actividad en de un municipio del Tolima, Colombia. Para la selección de la muestra se utilizó una aproximación inicial a la población identificando un total de 15 mototaxistas activos, debido a la condición de informalidad y aspectos éticos se realiza un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a aquellos mototaxistas que estuvieran disponibles y dispuestos a participar en el estudio, cumpliendo con una dedicación exclusiva a la actividad de moto taxismo, de los cuales el 100% aceptaron participar en el estudio.

Se utilizó el Cuestionario de Trabajo Emocional (TREMO) de Moreno et al. (2010), que consta de 27 preguntas distribuidas en 5 secciones con una Fiabilidad de Escala desde el coeficiente alfa  $\alpha$  de Cronbach de 0.718 lo que sugiere que el instrumento cuenta con una fiabilidad moderada a buena (Hernández & Mendoza, 2018). Considerando el resultado obtenido, se calcula el coeficiente  $\omega$  de McDonald el cual evalúa la consistencia interna y se considera más preciso que el coeficiente alfa ya que se fundamenta en la carga factorial y no depende del número de ítems, con un valor de 0.779, lo que sugiere una fiabilidad aceptable (Ventura & Caycho, 2017), indicando que las preguntas del cuestionario miden de manera consistente la variable de interés y tienen una alta probabilidad de producir resultados consistentes en diferentes momentos y situaciones.

**Tabla 1.** Fiabilidad Cuestionario de Trabajo Emocional TREMO

Sección	Ítem	Si se descarta el elemento	
		$\alpha$ de Cronbach	$\omega$ de McDonald
<b>Normas Organizacionales</b>	1. Los demás Mototaxistas están atentos a los sentimientos que expreso ante los clientes?	0.707	0.779
	6. Maneja algún criterio de expresión de las emociones con los clientes?	0.707	0.779
	11. Usted y los demás Mototaxistas cuentan con alguna orientación para superar situaciones emocionalmente difíciles con los clientes?	0.707	0.779
	16. se tienen indicaciones sobre cómo actuar en los posibles problemas de comunicación con los	0.697	0.757

	clientes?		
	21. Le da importancia a la expresión de las emociones con los clientes?	0.730	0.783
	25. Trata de tener una buena expresión de las emociones positivas en su trabajo con los clientes?	0.711	0.768
<b>Requerimientos emocionales del puesto</b>	2. Mi trabajo requiere interpretar las emociones de los clientes?	0.710	0.766
	7. Para hacer mi trabajo debo ser un psicólogo con los clientes?	0.709	0.765
	12. Para hacer bien mi trabajo es necesario saber ponerse en el lugar del otro (¿el cliente?)	0.702	0.760
	17. Mi trabajo implica manejar situaciones de elevada intensidad emocional?	0.730	0.787
	22. En mi trabajo estar atento a las emociones es importante?	0.706	0.767
<b>Expresión de emociones positivas</b>	3. El trato con los clientes implica mostrarme simpático?	0.684	0.748
	8. Me muestro afable frente a los clientes?	0.712	0.774
	13. En mi trabajo debo mostrarme sonriente ante los clientes?	0.683	0.759
	18. Debo expresarme de forma simpática en el trato con los clientes?	0.666	0.744
	23. ¿Para ser efectivo en mi trabajo, debo ser positivo y vital frente a las personas?	0.703	0.765
	26. Debo mostrarme amable frente a los clientes?	0.699	0.758
<b>Control de las emociones negativas</b>	4. Cuando estoy irritado con un cliente trato de controlarme?	0.681	0.753
	9. Ante los clientes controlo mi irritación?	0.706	0.765
	14. Disimulo mi enfado en las situaciones que me disgustan en el trabajo?	0.728	0.787
	19. En el trabajo no expreso mis sentimientos negativos?	0.728	0.781
<b>Disonancia emocional</b>	5. En mi trabajo tengo que expresar emociones que no siento?	0.703	0.768
	10. Trabajo con clientes que me desagradan, pero ellos no lo notan?	0.736	0.784
	15. En el trabajo tengo que disimular las situaciones que me producen inseguridad?	0.706	0.765
	20. Mi trabajo implica situaciones emocionales desagradables ante las que yo tengo que disimular?	0.750	0.804
	24. En mi trabajo muestro sentimientos que no corresponden con lo que verdaderamente siento?	0.725	0.785

27. Muestro actitudes positivas ante los clientes cuando verdaderamente me son indiferentes?	0.733	0.805
--	-------	-------

Nota: Elaboración propia, Software Jamovi.

Para el análisis de los datos se utilizó el software estadístico Jamovi 2.3(5). Se realizaron análisis descriptivos con datos sociodemográficos de los participantes asociados con la edad, nivel educativo, experiencia y estado civil, caracterizado en estudios previos (Cerquera et al., 2019; Gómez et al., 2021), estos datos permitieron clasificar a los participantes en diferentes grupos y realizar un análisis más detallado de los resultados obtenidos en el cuestionario. Además, se utilizó la correlación de Spearman para analizar la relación entre las variables medidas en el cuestionario y para determinar si existe una asociación significativa entre ellas.

En términos de las condiciones de vida, los resultados obtenidos sugieren que los mototaxistas los mototaxistas puedes ganar en promedio \$36.993 mil pesos o 7.98 USD diarios aproximadamente (con márgenes entre 5 y 9.7 dólares por día). Aunque este trabajo les brinda un ingreso, es insuficiente para cubrir las necesidades básicas de una familia o de dependientes financieros, pues representa un 4.52% menos que el salario vigente para el 2023 en Colombia, resaltando que al ser informales no cuentan con acceso a prestaciones sociales, por lo que cualquier contingencia que le impida trabajar estará desprotegida.

En cuanto a la condición de ingresos, los mototaxistas pueden estar enfrentando desafíos económicos y educativos, ya que la mayoría son hombres que viven en unión libre, tienen un nivel de escolaridad de secundaria, con edades entre los 21 a 33 años (46,6%), entre 34 a 42 años (20%) y de 43 a 55 años (33,3%), un margen de experiencia laboral específica de hasta 5 años (de 1 a 2 años el 40% y de 3 a 5 años el 60%).

Considerando que en Colombia la tasa de desempleo nacional para enero de 2023 es de 13.7% (DANE, 2023a) y una tasa de ocupación nacional de 54,7% y del 45.3% para personas entre 15 y 28 años (DANE, 2023b) y la fuerte presencia y demanda activa de este tipo de servicios por la comunidad (alrededor de 18 carreras diarias en promedio). El Mototaxismo pese a la condición de ilegalidad e informalidad es una opción de empleo temporal o de transición, y no una carrera a largo plazo, configurando el transporte de pasajeros en motocicleta como medio de subsistencia dentro de la cotidianidad y contexto social del país (Gómez et al., 2021).



Ahora bien, mediante el coeficiente de correlación de Pearson para analizar la relación entre las variables medidas en el cuestionario y determinar si existen asociaciones significativas entre ellas (-1 a 1), donde los valores cercanos a -1 indican una correlación negativa, los valores cercanos a 1 indican una correlación positiva y los valores cercanos a 0 indican una falta de correlación (Martínez et al., 2012), y la validación de la significancia estadística, si el valor de p es mayor a 0.05, no se puede rechazar la hipótesis nula y se considera que no hay suficiente evidencia para afirmar que hay una relación significativa entre las variables (C. A. Bernal, 2010; Hernández & Mendoza, 2018; Martínez et al., 2012). Ayudando a identificar los factores que más influyen en las condiciones laborales de los mototaxistas y permitir la implementación de medidas que mejoren su situación laboral.

Los Mototaxistas consideran que parte fundamental de su trabajo es expresarse de forma simpática en el trato con los clientes (93%). A su vez, como se observa en la tabla 1, existe una correlación negativa media entre esta (necesidad de expresarse, Ítem 18) y el ítem 2 ( $r = -0.5$ ,  $p = 0.05$ ), respecto a los requerimientos de la tarea frente a la interpretación de las emociones de los clientes considerada como innecesaria; Sugiriendo que, los Mototaxistas asumen una emocionalidad falsa para al responder de forma apropiada al cliente, independientemente de la emoción real que esté presente, puesto que no consideran necesaria la lectura de emociones y se mecaniza la respuesta emocional respecto al trato con el usuario.

**Tabla 2.** Caracterización de la expresión con el usuario cliente.

<b>Expresión simpática con el cliente</b>	<b>r de Pearson</b>	<b>Fuerza</b>	<b>P - Valor</b>
Control de irritación con el cliente (ítem 4)	0.513	Positiva media	0.05
Trato simpático con el cliente (ítem 3)	0.891	Positiva considerable	< .001
Interpretación emociones de los clientes (ítem 2)	-0.509	Negativa media	0.05
<b>Promedio diario de ingresos</b>	<b>r de Pearson</b>	<b>Fuerza</b>	<b>P - Valor</b>
Estado civil	-0.632	Negativa media	0.011
Horas de trabajo por día	0.616	Positiva media	0.014
<b>Trato simpático con el cliente</b>	<b>r de Pearson</b>	<b>Fuerza</b>	<b>p- Valor</b>
Manifestación de irritación (ítem 9)	0.546	Positiva media	0.035
Complacencia en las emociones expresadas (ítem 27)	-0.571	Negativa media	0.026

Expresión de amabilidad (ítem 26)	0.604	Positiva media	0.017
	<b>r de Pearson</b>	<b>Fuerza</b>	<b>P-valor</b>
<b>Nivel de escolaridad</b>			
Edad	-0.510	Negativa media	0.052
Manifestación de sentimientos falsos (ítem 24)	-0.690	Negativa media	0.004
Manifestación de emociones (ítem 13)	0.531	Positiva media	0.042
	<b>r de Pearson</b>	<b>Fuerza</b>	<b>P - Valor</b>
<b>Horario de trabajo</b>			
Manejo de situaciones de intensidad emocional alta (ítem 17)	-0.553	Negativa media	0.032
Expresión frente a las personas (ítem 23)	-0.529	Negativa media	0.043
Estado civil	0.538	Positiva media	0.039

Nota: Elaboración propia, software Jamovi.

Este punto es respaldado la condición de trato con los clientes (ítem 3), donde se encuentra una correlación positiva considerable ( $r = 0.891$ ,  $p < .001$ ). entre las implicaciones del trabajo respecto a la simpatía con el cliente como una herramienta de trabajo. De hecho, el 79% de los Mototaxistas respondió afirmativamente a esta pregunta, lo que sugiere que hay una demanda alta en estar atentos a las expresiones y mostrar simpatía hacia el cliente, limitando la emocionalidad real causada por el trabajo, lo que representa un condicionamiento por la intensidad del trabajo (López et al., 2018).

En este sentido, el 46,6% de los Mototaxistas continuamente tratan de controlarse cuando están irritados con un cliente, mientras que el 40% difiere que casi siempre trata de controlarse y el 13,3% ocasionalmente se controla cuando un cliente le provoca irritación; es decir, manifiestan una intención de control sobre las emociones negativas en especial cuando estas generadas por un cliente. Se observa una correlación positiva media con la expresión de emociones hacia el cliente ( $r = 0.513$ ,  $p = 0.05$ ), comprometiéndose en prestar un trato amable y simpático al cliente; incluso en situaciones difíciles y emocionalmente fuertes.

Lo anterior, es reconocido como un factor de presión por las reglas de demostración emocional, siendo interpretado como un sistema de recompensa (si la respuesta emocional es positiva) y castigo (si la respuesta es negativa) (López et al., 2018). puesto que la experiencia de usuario es transmitida voz a voz, afectando la reputación y por ende la oportunidad de trabajar (Andrade et al., 2022).

Respecto a la relación entre el promedio diario de ingresos de los mototaxistas, con el estado civil y cantidad de horas de trabajo al día. Los resultados indican que el estado civil está correlacionado negativamente con el promedio diario de ingresos en una correlación negativa media ( $r: -0.632$ ;  $p: 0.011$ ). Es decir, los mototaxistas que están casados o en una relación de unión libre (53,3%), tienen en promedio ingresos diarios más bajos que los solteros (26,6%) y los divorciados (6%). Esto contextualizado con la disponibilidad de tiempo, donde a medida que los mototaxistas trabajan más horas al día, tienen más oportunidades de generar ingresos ( $r: 0.616$ ;  $p: 0.014$ ). De hecho, el 80% de los mototaxistas encuestados indicó que trabaja más de 8 horas al día.

El trato con los clientes y la necesidad de mostrar simpatía, se encontró una correlación positiva media en general, donde Más del 80% de la población trata de tener expresiones amables con el cliente (ítem 26,  $r=0.604$ ;  $p=0.017$ ), resaltando la necesidad de controlar las emociones y mostrarse amable. Ahora bien, dicha situación se ratifica al encontrar que el 86% de los mototaxistas manifiesta controlar su irritación ante los clientes (ítem 9,  $r=0.546$ ;  $p=0.035$ ); en general, los mototaxistas se esfuerzan por tener un buen manejo de sus expresiones en función del buen trato con el cliente.

A pesar de que el 93% de los mototaxistas raramente muestra actitudes positivas que no son reales, igualmente están dispuestos a mostrar esas actitudes positivas cuando le son indiferentes para expresar una forma simpática con el cliente (ítem 27,  $r=-0.571$ ;  $p=0.026$ ), lo que representa una disonancia emocional en su trato con el cliente, donde la experiencia emocional no coincide con la emocionalidad expresada y requerida (Moreno et al., 2010; Pujol-Cols & Dabos, 2021), manifestando actitudes positivas independiente del sentimiento real durante las jornadas de trabajo, lo que configura una regla de demostración emocional de cara a mantener una mejor comunicación con el usuario (López et al., 2018).

La escolaridad de la población responde a un desarrollo bajo, entre bachilleres (33,3%) y educación primaria (46,6%) lo cual es coincidente con el perfil de formación identificado en la literatura sobre Mototaxismo en Colombia (Cerquera et al., 2019; Gómez et al., 2021). Este nivel de escolaridad se correlaciona de manera negativa con la edad de los encuestados ( $r: -0.5$ ); es decir, a medida que la edad aumenta, tiende a haber una ligera disminución en el nivel de escolaridad. Aclarando que para el presente estudio la correlación no es rechazada debido al que

el valor de significancia estadística ( $p = 0.052$ ) indica que hay una posibilidad del 94.8% de que la correlación observada entre la edad y el nivel de escolaridad no está asociada al azar y refleje una verdadera correlación en la población.

Además, se evidencia que el 86% de los encuestados cree que debe mostrarse sonriente ante los clientes (ítem 13,  $r = 0.5$ ;  $p = 0.0$ ), lo cual indica que la buena conducta es importante en su trabajo, aunque esto no se relaciona significativamente con su nivel de escolaridad. Por otro lado, se encuentra una correlación negativa media entre el nivel de escolaridad y el hecho de mostrar sentimientos que no corresponden con lo que verdaderamente sienten en su trabajo (ítem 24,  $r = -0.69$ ;  $p = 0.004$ ), lo cual sugiere que aquellos con mayor nivel de escolaridad tienden a ser más honestos en sus emociones laborales, fundamentando la relación con los usuarios en la cordialidad.

En la tabla 1, podemos observar que el horario de trabajo de los Mototaxistas tiene una correlación negativa media con la necesidad de manejar situaciones de elevada intensidad emocional ( $r = -0.553$ ,  $p = 0.032$ ) y también con la necesidad de ser positivo y vital frente a las personas para ser efectivo en su trabajo ( $r = -0.529$ ,  $p = 0.043$ ). Esto indica que los Mototaxistas con mayor cantidad de horas de trabajo, experimentan niveles elevados de estrés y pueden tener dificultades para mantener una actitud positiva frente a los clientes durante su trabajo.

Por otro lado, el estado civil de los Mototaxistas tiene una correlación positiva media con su horario de trabajo ( $r = 0.538$ ,  $p = 0.039$ ). Esto podría indicar que los Mototaxistas que tienen una vida familiar estable, trabajan una menor cantidad de horas, lo que les permite tener una actitud más positiva hacia su trabajo y encontrar más satisfacción en él, lo que podría tener implicaciones importantes para su desempeño laboral y calidad de vida en general.

## CONCLUSIONES

Los resultados de esta investigación muestran que la población estudiada sigue los patrones de caracterización identificados en investigaciones previas en Colombia, donde las condiciones de edad se concentran en el ciclo vital de juventud (entre 14 y 26 años) y primera etapa de adultez (hasta los 45 años), estado civil el perfil representativo se encuentra en jefe de hogar o padre de familia y nivel de educación bajo (Cerquera et al., 2019; Gómez et al., 2021), adicionalmente se

identifica que el trabajo emocional es una dimensión influyente en la calidad de vida laboral de los mototaxistas, condicionada por factores de exclusión social como la oportunidad de tiempo al integrar diferentes actividades laborales para subsistir lo que afecta la capacidad de formación y la oportunidad de ingresos, estabilidad económica al no tener garantía de ingreso mínimo que de soporte a sus necesidades básicas y de subsistencia (Bernal, 2021).

Además, se encontró que la mayoría de la población encuestada debe mostrar una actitud sonriente y positiva en su trabajo para mejorar el trato con sus clientes. Se encontró que esta actitud puede generar un costo emocional, ya que muchos mototaxistas manifestaron que deben mostrar sentimientos que no corresponden con lo que verdaderamente sienten; configurando, un control excesivo de las emociones negativas bajo presión de que la percepción del usuario pueda ser valorada como recompensa o castigo (López et al., 2018), con efectos cardiovasculares y estados de ansiedad (Moreno et al., 2010). Sin embargo, la asociación con el nivel de escolaridad sugiere que aquellos con mayor nivel tienden a ser más honestos en sus emociones laborales.

Por otro lado, se evidencia que las condiciones laborales de los mototaxistas tienen un impacto en su trabajo emocional; en particular, Se encontró una correlación negativa media entre el horario de trabajo y la capacidad para manejar situaciones emocionales intensas. Donde el horario de trabajo asociado a la cantidad de horas trabajadas representa una dimensión importante que influye en la capacidad de los mototaxistas para manejar situaciones de elevada intensidad emocional.

Asimismo, los resultados indican que las condiciones laborales de los mototaxistas también tienen un impacto en su vida personal y familiar. Específicamente, se encontró una correlación positiva media entre los horarios de trabajo y la posibilidad de compartir tiempo con la familia. Esto sugiere que la forma o regulación de los horarios de trabajo pueden influir en la calidad de vida de los mototaxistas y sus relaciones personales.

La asociación entre el trabajo emocional y las condiciones laborales ha sido objeto de estudio en esta investigación, encontrándose que los mototaxistas realizan un trabajo emocional intenso y de alto impacto, en el que deben mostrar conductas positivas ante los clientes, el horario de trabajo y la escolaridad, tienen una correlación significativa con el trabajo emocional, lo que infiere una afectación a su condición de salud (Castillo et al., 2013) y bienestar psicológico (Moreno et al., 2010). Estos resultados tienen importantes implicaciones para la gestión de de salud pública en el

sector de trabajo informal y para la formulación de políticas públicas que promuevan un trabajo digno y justo para los trabajadores del sector; entendiendo que, al ser un sector informal, la organización del trabajo y la ausencia de reglas para la ejecución son reconocidas como elementos de influencia en la carga emocional (Nieto, 2017).

En resumen, esta investigación destaca la importancia de considerar el trabajo emocional y las condiciones laborales de los mototaxistas para entender mejor su realidad laboral y personal. Identificando factores de regulación, requerimientos y exhibiciones emocionales, donde los resultados pueden ser útiles para diseñar estrategias que mejoren la calidad de vida de los mototaxistas y reduzcan el costo emocional asociado a su trabajo. Además, se puede utilizar esta información para sensibilizar a la sociedad sobre las condiciones laborales del sector informal y fomentar la valoración del trabajo de los mototaxistas.

A pesar de que este estudio tiene algunas limitaciones, como la falta de generalización debido a la muestra limitada y específica, se sugiere realizar investigaciones adicionales que permitan comprender mejor el impacto del trabajo emocional en otros trabajos del sector informal en diferentes contextos culturales o geográficos y la evaluación de su impacto en el bienestar psicológico de los trabajadores.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, J. M., Ramírez, E., Mahecha, M. Á., & Páramo, D. (2022). Motociclistas y accidentalidad. Una mirada desde la perspectiva cultural. Universidad de Cundinamarca. <https://doi.org/10.36436/9789585195547>
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales. Pearson Educación.
- Bernal, J. L. (2021). El autoempleo en el transporte informal como forma de exclusión social: El caso de los mototaxistas del municipio de Chimalhuacán. Análisis económico, XXXVI(93), 141-158. <https://www.redalyc.org/journal/413/41370425009/>
- Castillo, I. Y., Galarza, B., & Palomino, H. (2013). Condiciones de trabajo y salud de mototaxistas Cartagena—Colombia. Salud Uninorte, 29(3), 514-524. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730431012>

- Cerquera, Ó. H., Orjuela, C. F., & Ferrari, S. E. (2019). Mototaxismo y hurto a personas: Evaluación de impacto a partir del modelo de diferencias en diferencias. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 27(2), 33-50.  
<https://doi.org/10.18359/rfce.3788>
- Departamento Administrativo Nacional De Estadística - DANE (2023a). Empleo y desempleo [Gubernamental]. Departamento Administrativo Nacional De Estadística - DANE.  
<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>
- Departamento Administrativo Nacional De Estadística - DANE. (2023b). Mercado laboral de la juventud [Gubernamental]. Departamento Administrativo Nacional De Estadística - DANE. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/mercado-laboral-de-la-juventud>
- Díaz, E. C. (2020, agosto 3). Mototaxismo riesgo de la informalidad. *Revista Enfoque*.  
<https://revistaenfoque.com.co/opinion/mototaxismo-riesgo-de-la-informalidad>
- Gómez, A. M., Fajardo, C. L., & Sarmiento, J. I. (2021). Mototaxismo y accidentalidad: Un análisis estocástico para Popayán, Colombia. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 11(3), 591-600. <https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n3.2021.13357>
- Gracia, E., Martínez, I. M., Salanova, M., & Nogareda, C. (2007). El Trabajo emocional: Concepto y prevención. Nota Técnica de Prevención 720. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
- Jerez, F. A. G. (2022). «Los piratas son los que nos salvan»: Informalidad, ritmos espaciotemporales y normatividad práctica en la (in)movilidad cotidiana de Cali. *Revista Colombiana de Antropología*, 1, 283-303.  
<https://www.redalyc.org/journal/1050/105069918011/>
- López, L. M., González, J., & Blandón, A. (2018). Trabajo emocional: Conceptos y características Revisión de literatura. *Civilizar*, 18(35), Article 35.  
<https://doi.org/10.22518/usergioa/jour/ccsh/2018.2/a08>

- Lotero, D. F., Garrido, D., & Ramírez, M. (2022). Seguridad y salud en el trabajo, perspectivas metodológicas de investigación. *Gaceta Médica de Caracas*, 130(4).  
<https://doi.org/10.47307/GMC.2022.130.4.13>
- Magalhães, I. A., Huascar, F. P., Rios, N., Oliveira, N., Braz, C. A., & Guimarães, R. (2023). Correr Atrás do Vento: O Trabalho dos Mototaxistas de Sobral, Ceará. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 43, e246686. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003246686>
- Martinez, C., Levin, R., & Rubin, D. (2012). *Estadística Aplicada* (1.a ed.). Pearson Educacin.
- Ministerio de Transporte de la República de Colombia - MinTransporte. (2022, enero 21). ANSV presenta balance oficial de siniestralidad vial 2021.  
<https://www.mintransporte.gov.co/publicaciones/10578/ansv-presenta-balance-oficial-de-siniestralidad-vial-2021/>
- Moreno, B., Macarena Gálvez, Rodríguez, R., & Garrosa, E. (2010). Emociones y salud en el trabajo: Análisis del constructo “trabajo emocional” y propuesta de evaluación. 1.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3180741>
- Nieto, R. (2017). Trabajos emocionales y labores afectivas. *Alteridades*, 27(53), 35-46.  
<https://www.redalyc.org/journal/747/74751114004/>
- Organización Internacional del Trabajo - OIT. (2013). Resolución sobre las estadísticas del trabajo, la ocupación y la subutilización de la fuerza de trabajo. 22. <https://n9.cl/pf7jz>
- Presidencia de la República de Colombia (2006). Decreto 2961 de 2006: Por el cual se dictan medidas para controlar la prestación del servicio público de transporte en motocicletas, previsto en el literal d) del artículo 131 de la Ley 769 de 2002., Pub. L. No. DECRETO 2961 DE 2006, 46381 Diario Oficial 1 (2006). <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1504489>
- Presidencia de la República de Colombia (2015). Decreto 348 de 2015: Por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor especial y se adoptan otras disposiciones., Pub. L. No. DECRETO 348 DE 2015, 49436 Diario Oficial 222 (2015).  
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30019759>



Pujol-Cols, L., & Dabos, G. E. (2021). Respuestas diferenciales ante las demandas emocionales del trabajo: Una revisión de la literatura sobre características individuales y trabajo emocional. *Estudios Gerenciales*, 37(160), 472-491.

<https://www.redalyc.org/journal/212/21268838012/>

Rezende, A., Bartolomeu, F. T., & Sterza, J. (2019). O Mototaxista no mundo do Trabalho: Precarização, Desemprego e Informalidade. *Revista Subjetividades*, 19(1), 7257.

<https://doi.org/10.5020/23590777.rs.v19i1.e7257>

Ventura, J. L., & Caycho, T. (2017). El coeficiente Omega: Un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(1), 625-627. <https://www.redalyc.org/journal/773/77349627039/>

©2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Compartir Igual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).