



UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE ECONOMÍA



**REMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

FECHA : Cartagena, 12 de mayo de 2015.  
DE : COMITÉ DE GRADUACIÓN  
PARA : Doctor(es):  
1. DEWIN I. PÉREZ FUENTES  
2. CLAUDIA P. CIFUENTES MONTEALEGRE

Cordial saludo:

Para su consideración y estudio remito a usted(es) Trabajo de Grado titulado: "ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS OCUPADOS EN EL SECTOR COMERCIAL DE CARTAGENA DE INDIAS, 2013".

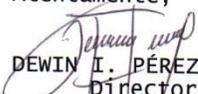
AUTOR(ES) : LUZ AMÉRICA GARCÍA BUELVAS  
LUIS DAVID ARRIETA RIVERO

ASESOR(A) : RAÚL FRANCISCO QUEJADA PÉREZ

Sírvase remitir el concepto respectivo marcando con una  los términos de:

APROBADO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO APROBADO	<input type="checkbox"/>
APLAZADA	<input type="checkbox"/>	MERITORIA	<input type="checkbox"/>

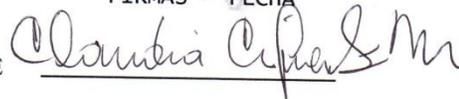
Atentamente,

  
DEWIN I. PÉREZ FUENTES  
Director  
PROGRAMA DE ECONOMÍA

Recibe Evaluadores:

1. CLAUDIA P. CIFUENTES MONTEALEGRE

FIRMAS - FECHA



P.D: El plazo máximo para la entrega de este concepto es hasta el 16 de mayo de 2015.

Correcciones.



UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE ECONOMÍA



**REMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

FECHA : Cartagena, 12 de mayo de 2015.  
DE : COMITÉ DE GRADUACIÓN  
PARA : Doctor(es):  
1. DEWIN I. PÉREZ FUENTES  
2. CLAUDIA P. CIFUENTES MONTEALEGRE

Cordial saludo:

Para su consideración y estudio remito a usted(es) Trabajo de Grado titulado: "ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS OCUPADOS EN EL SECTOR COMERCIAL DE CARTAGENA DE INDIAS, 2013".

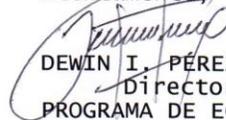
AUTOR(ES) : LUZ AMÉRICA GARCÍA BUELVAS  
LUIS DAVID ARRIETA RIVERO

ASESOR(A) : RAÚL FRANCISCO QUEJADA PÉREZ

Sírvase remitir el concepto respectivo marcando con una X los términos de:

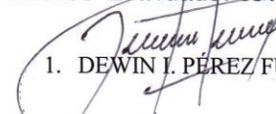
APROBADO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO APROBADO	<input type="checkbox"/>
APLAZADA	<input type="checkbox"/>	MERITORIA	<input type="checkbox"/>

Atentamente,

  
DEWIN I. PÉREZ FUENTES  
Director  
PROGRAMA DE ECONOMÍA

Recibe Evaluadores:

FIRMAS - FECHA

  
1. DEWIN I. PÉREZ FUENTES

P.D: El plazo máximo para la entrega de este concepto es hasta el 16 de mayo de 2015.

Correcciones.

Cartagena de Indias, 11 de mayo de 2015

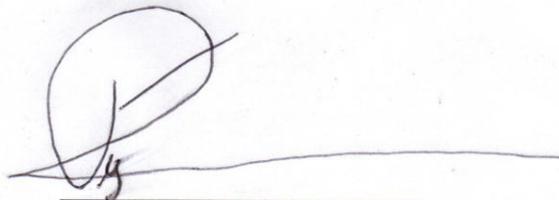
Señores:  
**COMITÉ DE GRADUACIÓN**  
Programa de Economía  
Facultad Ciencias Económicas  
Universidad de Cartagena  
Cartagena

Referencia:  
**TRABAJO DE GRADO**

Por medio de la presente les participo que he dirigido el desarrollo del presente Trabajo de Grado titulado "**ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS OCUPADOS EN EL SECTOR COMERCIAL DE CARTAGENA DE INDIAS, 2013**" elaborado por los estudiantes del Programa de Economía **LUZ AMÉRICA GARCÍA BUELVAS Y LUIS DAVID ARRIETA RIVERO**, con códigos **0430910014** y **0430720030** respectivamente con el fin de presentarlo a su consideración y de los jurados para realizar las sugerencias y/o recomendaciones que consideren pertinentes en pro de mejorar la calidad académica del mismo.

Agradecemos de antemano su atención.

Atentamente.



---

**Raúl Quejada Pérez**  
Asesor

Cartagena de Indias, 11 de mayo de 2015

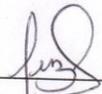
Señores:  
**COMITÉ DE GRADUACIÓN**  
Programa de Economía  
Facultad Ciencias Económicas  
Universidad de Cartagena  
Cartagena

Referencia:  
**TRABAJO DE GRADO**

Por medio de la presente hacemos entrega formal del trabajo de grado, titulado "ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS OCUPADOS EN EL SECTOR COMERCIAL DE CARTAGENA DE INDIAS, 2013", elaborado bajo la asesoría del docente **Raúl Quejada Pérez** con el fin de someterlo a su aprobación y/o sugerencias que sean consideradas pertinentes para esta investigación.

Agradecemos de antemano su atención.

Atentamente,



\_\_\_\_\_  
**Luz América García Buelvas**  
C.C 1052085104 de El Carmen de Bolívar  
Cód. 0430910014



\_\_\_\_\_  
**Luis David Arrieta Rivero**  
C.C 1102833056 de Sincelejo  
Cód. 0430720030

**ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS OCUPADOS EN EL  
SECTOR COMERCIAL DE CARTAGENA DE INDIAS, 2013**

**LUIS DAVID ARRIETA RIVERO  
LUZ AMERICA GARCIA BUELVAS**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE ECONOMÍA  
CARTAGENA DE INDIAS  
2015**

**ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS OCUPADOS EN EL  
SECTOR COMERCIAL DE CARTAGENA DE INDIAS, 2013**

**LUIS DAVID ARRIETA RIVERO  
LUZ AMERICA GARCIA BUELVAS**

**Trabajo de grado como requisito para optar al título de  
ECONOMISTA**

**ASESOR  
RAUL QUEJADA PEREZ**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE ECONOMÍA  
CARTAGENA DE INDIAS**

**2015**

## RESUMEN

En este estudio se estimaron los factores determinantes de la satisfacción laboral de los ocupados en el sector comercial de Cartagena de Indias. Se diseñó un estudio de tipo descriptivo y explicativo, se tomó la información de la Gran Encuesta Integrada de Hogares del DANE (2013), y de ésta, el personal empleado en alguna actividad relacionada con el comercio de la CIIURev31AC: sección G (*comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos*). Se emplearon estadística descriptiva y se estimó un modelo *probit*. Se evidenció que los ocupados fueron principalmente hombres jóvenes y adultos, jefes de hogar, conviven en unión libre, pertenecientes al régimen contributivo o subsidiado, de formación secundaria. Frecuentemente no poseen contrato, lo que supone cierto grado de informalidad; los que poseen contrato lo tienen a término indefinido. La posición ocupacional generalmente los categoriza como trabajadores por cuenta propia, a la vez que reciben beneficios laborales; la vinculación laboral se da principalmente desde dos años hacia el presente y que el empleo fue conseguido por mecanismos informales, tal como es el caso de pedir ayuda a familiares o amigos. La mayoría de estos individuos declararon estar satisfechos, en especial, porque aplican sus conocimientos y laboran un número adecuado de horas semanalmente. Se concluyó que las variables que inciden en la satisfacción laboral fueron: edad, el hecho de que se posea nivel educativo superior, cantidad de horas trabajadas y cotización a fondos de pensiones.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, ocupados, sector comercial, modelo probit.

## CONTENIDO

<b>0. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>0.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>16</b>
0.1.1 Descripción del problema .....	16
0.1.2 Formulación del problema .....	20
<b>0.2 OBJETIVOS .....</b>	<b>21</b>
0.2.1 General.....	21
0.2.2 Específicos .....	21
<b>0.3 JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>22</b>
<b>0.4 MARCO TEÓRICO: SATISFACCIÓN LABORAL .....</b>	<b>24</b>
0.4.1 Definición.....	24
0.4.2 Variables explicativas de la satisfacción laboral.....	25
0.4.3 Importancia y consecuencias de la satisfacción laboral .....	28
<b>0.5 ESTADO DEL ARTE.....</b>	<b>31</b>
<b>0.6 MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>35</b>
<b>0.7 DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>37</b>
0.7.1 Tipo de estudio.....	37
0.7.2 Delimitación del estudio.....	37
0.7.3 Fuentes información .....	38
0.7.4 Método de procesamiento de la información.....	38
0.7.5 Operacionalización de variables.....	40
<b>1. ASPECTOS DEL MERCADO LABORAL EN DONDE PARTICIPAN LOS OCUPADOS QUE CONFORMAN EL SECTOR COMERCIAL DE CARTAGENA .....</b>	<b>41</b>
<b>2. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS EMPLEADOS PERTENECIENTES AL SECTOR COMERCIAL EN CARTAGENA.....</b>	<b>54</b>
<b>3. SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS OCUPADOS EN EL SECTOR COMERCIAL .....</b>	<b>63</b>

<b>3.1 SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL Y SEGÚN ASPECTOS DEL EMPLEO .....</b>	<b>63</b>
<b>3.2 DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL .....</b>	<b>68</b>
<b>4. CONCLUSIONES .....</b>	<b>79</b>
<b>5. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>81</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>83</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>89</b>
<b>5.1 Presupuesto.....</b>	<b>89</b>
<b>5.2 Cronograma de actividades.....</b>	<b>90</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Existencia de contrato en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	42
Gráfica 2. Tipo de contrato en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	43
Gráfica 3. Posición ocupacional de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	44
Gráfica 4. Beneficios laborales en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	44
Gráfica 5. Tiempo de estar trabajando en el empleo actual por los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	45
Gráfica 6. Medio para conseguir el empleo actual en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas.....	46
Gráfica 7. Ingreso en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	46
Gráfica 8. Ingreso según sexo de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	48
Gráfica 9. Naturaleza temporal del empleo de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	48
Gráfica 10. Horas semanales destinadas al trabajo actual en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	49

Gráfica 11. Razón principal por la cual trabaja menos de 48 horas semanales por parte de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	49
Gráfica 12. Cotización en fondo de pensiones de parte de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	50
Gráfica 13. Tenencia de otro empleo con anterioridad al actual por parte de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	50
Gráfica 14. Deseo de cambiar de su empleo actual en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	52
Gráfica 15. Motivo(s) por el cual desea cambiar de su empleo actual en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	53
Gráfica 16. Durante las últimas 4 semanas hizo diligencias para cambiar de trabajo. Respuestas de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	53
Gráfica 17. Sexo de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	54
Gráfica 18. Edad Sexo de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	55
Gráfica 19. Edad según sexo de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	57
Gráfica 20. Parentesco respecto al jefe de hogar de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas.....	58

Gráfica 21. Jefatura del hogar según sexo de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	59
Gráfica 22. Estado civil de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	59
Gráfica 23. Régimen de seguridad social de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	60
Gráfica 24. Asistencia actual a centro educativo en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas.....	61
Gráfica 25. Nivel educativo de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	61
Gráfica 26. Satisfacción con el empleo actual en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	64
Gráfica 27. Satisfacción con aspectos del empleo en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	65
Gráfica 28. El trabajo posibilita el desarrollo de capacidades, según opiniones de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Parámetros estadísticos de la edad según sexo de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas .....	57
Tabla 2. Variables explicativas de la satisfacción laboral en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Modelo probit .....	72

## 0. INTRODUCCIÓN

En el ámbito económico se entiende a la satisfacción laboral como aquel conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los trabajadores perciben su empleo. Lo importante es reconocer que la satisfacción es un sentimiento de relativo placer o dolor, lo que es distinto a los pensamientos objetivos y de las intenciones de comportamiento, aunque son estos tres factores en conjunto los que ayudan a la dirección de la empresa a comprender la reacción de los trabajadores ante su empleo<sup>1</sup>. Cabe tener en cuenta que los seres humanos, sobre todo en las sociedades industrializadas, destinan alrededor de un tercio de su tiempo diario a ejercer actividades laborales. Incluso, el trabajo representa la actividad individual más intensa, temporalmente más amplia y física, cognitiva y emocionalmente más exigente e influyente de la vida personal<sup>2</sup>. Entonces, en vista de que los individuos en general se rigen por los preceptos de querer evitar el dolor, recibir más placer y estar más felices, la satisfacción laboral podría constituirse en un fin en este sentido, con repercusiones en diversas esferas de la vida, tanto individual, como laboral y social

En este sentido, la satisfacción laboral constituye un objetivo conveniente en la política de dirección empresarial, así que se hace necesario disponer de una medida de la misma como criterio de evaluación de tal política, en otras palabras, conocer la satisfacción de los empleados es útil para entender el direccionamiento que se le debe proveer a una organización o incluso a un sector, como en este caso. Por otro lado, se plantea que un síntoma de mal funcionamiento de la

---

<sup>1</sup> SÁNCHEZ, Sánchez, ARTACHO, Carlos, FUENTES, Fernando y LÓPEZ-GUZMÁN, Tomás. Análisis de los determinantes estructurales de la satisfacción laboral. Aplicación en el sector educativo. En: Estudios de Economía Aplicada. 2007, vol. 25, no. 3. p 867-900

<sup>2</sup> GARMENDIA, José y PARRA, Francisco. Sociología industrial y de los recursos humanos. Madrid: Editorial Taurus, 1993.

organización es una baja satisfacción de los empleados dada su incidencia en aspectos tales como absentismo, rotación, desempeño, estrés, etc.; en contraste, una alta satisfacción laboral puede favorecer el logro de resultados positivos.

Bajo estas consideraciones, en el presente estudio se pretende analizar los factores determinantes de la satisfacción laboral de los ocupados en el sector comercial de Cartagena de Indias. El trabajo se circunscribe temporalmente al año 2013, empleando información secundaria proveniente de la Gran Encuesta Integrada de Hogares —GEIH— del DANE (accesible al público a través del programa de Microdato Anonimizado de esta entidad), a su vez, esta será procesada de acuerdo a las necesidades metodológicas de los objetivos (estadística descriptiva y modelo econométrico probabilístico tipo *probit*).

## 0.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### *0.1.1 Descripción del problema*

El estudio de la satisfacción laboral se constituye en tema de gran interés para los economistas, administradores de empresas, psicólogos, entre otros profesionales. Sobre todo por la relevancia que se le ha dado al recurso humano dentro de las organizaciones, y por las consecuencias que esta satisfacción tiene sobre el desempeño de las empresas y sobre la actividad económica<sup>3</sup>.

En particular, se considera que si la satisfacción laboral es un objetivo conveniente en la política de dirección empresarial, es necesario disponer de una medida de la misma como criterio de evaluación de tal política, en otras palabras, conocer la satisfacción de los empleados es útil para conocer el direccionamiento que se le debe proveer a la organización. Por otro lado, se plantea que un síntoma de mal funcionamiento de la organización es una baja satisfacción de los empleados dada su incidencia en aspectos tales como absentismo, rotación, desempeño, estrés, etc.; en contraste, una alta satisfacción laboral puede favorecer el logro de resultados positivos<sup>4</sup>.

La perspectiva anterior se puede complementar al afirmar que si es muy poca o nula la satisfacción en las labores ocupacionales, es posible que devenga en bajas en la eficiencia organizacional, expresable a través de las conductas desleales, negligentes, agresivas, y/o el retiro de la empresa. De esta forma, la frustración

---

<sup>3</sup> SÁNCHEZ, ARTACHO, FUENTES y LÓPEZ-GUZMÁN. Op. Cit.

<sup>4</sup> *Ibíd.*

que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva (sabotaje, maledicencia o agresión directa)<sup>5</sup>.

Ahora bien, dentro del panorama actual del mercado de trabajo, se ha encontrado que en la mayoría de países predominan la flexibilización laboral y la precarización, sobre todo por la vía de la subcontratación, la temporalidad, la informalidad, el subempleo y la discriminación<sup>6</sup>.

Para el caso colombiano existe evidencia de que la mitad de los ocupados a finales de 2013, poseía un empleo informal<sup>7</sup>, siendo la distribución relativamente similar entre hombres y mujeres (51,9 y 48,1%, respectivamente). Así mismo, por ramas de actividad, se destacó el sector de comercio, hoteles y restaurantes

---

<sup>5</sup> ORTIZ, Pilar y CRUZ, Lirios. Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. En: Psicología para América Latina. 2008, no. 13. p nd.

<sup>6</sup> ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Informe sobre el trabajo en el mundo 2012. [En línea] [Citado el 6 de mayo de 2014] disponible en internet: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_179553.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_179553.pdf).

<sup>7</sup> El DANE en línea con la OIT define al sector informal como “un conjunto de unidades dedicadas a la producción de bienes o la prestación de servicios con la finalidad primordial de crear empleos y generar ingresos para las personas que participan en esa actividad. Estas unidades funcionan típicamente en pequeña escala, con una organización rudimentaria, en la que hay muy poca o ninguna distinción entre el trabajo y el capital como factores de producción. Dichas empresas no están registradas bajo las formas específicas de la legislación de cada país, tales como actas comerciales, leyes de seguridad social, etc. y sus empleados no están cubiertos por las normas de la legislación laboral vigentes. DANE. Medición del empleo informal y seguridad social, trimestre octubre-diciembre de 2013. En: Boletín de Prensa. 10 de febrero, 2014. [En línea] [Citado el 6 de mayo de 2014] disponible en internet: [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech\\_informalidad/bol\\_ech\\_informalidad\\_oct\\_dic2013.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech_informalidad/bol_ech_informalidad_oct_dic2013.pdf).

(informalidad entre 40,8% - 42,9%), seguido de lejos por los servicios comunales, sociales y personales (entre 16% - 16,2%)<sup>8</sup>.

Igualmente la inestabilidad en el puesto de trabajo, observada a través de la constante flexibilización contractual de los últimos tiempos, incide notoriamente sobre la satisfacción. De esta forma el tipo de contrato (a término fijo, indefinido) es una variable proxy del grado de estabilidad de la relación laboral y en el hecho de que un trabajador otorgará mayor valoración al empleo que le asegure durante más tiempo la percepción de la corriente futura de remuneraciones, tanto monetarias como no monetarias, asociadas con su actividad laboral<sup>9</sup>.

Por otro lado, en el caso de que un trabajador se considere subempleado, estaría expresando de manera indirecta la existencia de situaciones que no le proporcionan completa satisfacción en su puesto de trabajo. En particular este concepto engloba una situación en la que existe carencia parcial de trabajo, bajos salarios, infrautilización de competencias profesionales y baja productividad, todos estos factores inciden en la satisfacción del empleado<sup>10</sup>. En términos cuantitativos, en Colombia a finales de 2013 la tasa de desempleo subjetivo se ubicó en 29,8%, lo que sugiere la existencia del deseo de mejorar el ingresos, número de horas trabajadas o tener una labor más propia de sus personales competencias, mientras que la objetiva fue del 10,4%, es decir, aparte de sentir el deseo anterior,

---

<sup>8</sup> DANE. Medición del empleo informal y seguridad social, trimestre octubre-diciembre de 2013. En: Boletín de Prensa. 10 de febrero, 2014. [En línea] [Citado el 6 de mayo de 2014] disponible en internet: [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech\\_informalidad/bol\\_ech\\_informalidad\\_oct\\_dic2013.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech_informalidad/bol_ech_informalidad_oct_dic2013.pdf).

<sup>9</sup> GAMERO, Carlos. Satisfacción laboral y tipo de contrato en España. En: Investigaciones Económicas. 2007, vol. 31, no. 3. p 415-444.

<sup>10</sup> MATA, Adriana. Definiciones Internacionales y Futuro de las Estadísticas del Subempleo. Ginebra: OIT, 1999.

esta proporción hizo diligencias para mejorar la situación que le proporcionaba insatisfacción<sup>11</sup>.

Teniendo en cuenta los elementos anteriores, la presente investigación pretende ser enfocada sobre el sector comercial, en especial porque en este sector se han encontrado altas tasas de informalidad, así como un alto componente de autoempleo con baja calificación y pocos beneficios laborales, lo cual, como se ha mencionado hasta ahora, son determinantes que poseen profundas repercusiones en la satisfacción<sup>12, 13</sup>.

En particular el estudio se enfocará para el sector comercial de Cartagena de Indias, el cual alcanza la importante participación del 9% dentro del PIB departamental<sup>14</sup>, incluso la mayoría de las empresas registradas en la Cámara de Comercio de la ciudad son de tipo comercial (mayoristas o minoristas), siendo la proporción del 49,01%, seguidas de lejos por aquellas que desarrollan de las actividades inmobiliarias, empresariales y alquiler, con el 12,87%, los hoteles y restaurantes con 10,62% y la industria manufacturera con 7,34%. También cabe

---

<sup>11</sup> DANE. Principales indicadores del mercado laboral. En: Boletín de Prensa. Diciembre, 2013 [En línea] [Citado el 6 de mayo de 2014] disponible en internet: [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol\\_ech\\_dic13.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol_ech_dic13.pdf).

<sup>12</sup> GARCÍA, Gustavo. Evolución de la informalidad laboral en Colombia: determinantes macro y efectos locales. En: Archivos de Economía. 2009, no. 360. p 1-29.

<sup>13</sup> GARCÍA, Gustavo. Informalidad regional en Colombia. Evidencia y Determinantes. En: Desarrollo y Sociedad. 2008, no. 61. p 43-86.

<sup>14</sup> Se usa el PIB departamental porque el DANE no hace estimaciones de PIB por ciudad, sin embargo el uso de éste para el caso de Cartagena-Bolívar es válido, en cuanto que la mayor parte de la actividad económica de este departamento se desarrolla en su capital.

anotar que el sector comercial es el que precisamente posee mayor participación dentro de empleo generado en Cartagena, con 32%<sup>15</sup>.

Las cifras anteriores dan cuenta de la importancia del sector comercial en Cartagena, en términos de la actividad económica y del mercado laboral. Sin embargo, con la revisión bibliográfica y documental realizada nos se detectó un estudio que explorara la satisfacción que poseen los trabajadores de tal sector. Al respecto, la presente investigación pretende arrojar luces, por tanto se formula la siguiente pregunta de investigación.

### *0.1.2 Formulación del problema*

¿Cuáles son los factores determinantes de la satisfacción laboral de los ocupados en el sector comercial de Cartagena de Indias durante 2013?

---

<sup>15</sup> ORMET. Diagnóstico socioeconómico y del mercado de trabajo Cartagena de Indias. Cartagena: MinTrabajo.

## **0.2 OBJETIVOS**

### *0.2.1 General*

Estimar los factores determinantes de la satisfacción laboral de los ocupados en el sector comercial de Cartagena de Indias.

### *0.2.2 Específicos*

- ✓ Describir el perfil sociodemográfico de los ocupados pertenecientes al sector comercial en Cartagena.
- ✓ Caracterizar el mercado laboral en donde participan los ocupados que conforman el sector comercial de Cartagena.
- ✓ Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del sector comercial.
- ✓ Determinar las variables explicativas de la satisfacción laboral de los trabajadores del sector comercial de Cartagena durante 2013.

### 0.3 JUSTIFICACIÓN

Desde el punto de vista teórico se ha establecido que el bienestar individual de una persona comprende el hecho de que esta se encuentre bien en los diversos niveles, tanto físico y ambiental, como social, psicológico y espiritual, por lo cual, se dice que el bienestar social e individual se encuentran estrechamente relacionados. Una de los factores que impacta de forma directa el bienestar individual corresponde a la calidad de vida laboral, entendida como la condición de vida favorable o desfavorable de un ambiente de trabajo general para las personas<sup>16</sup>. Una de las formas de aproximarse a este tipo de calidad de vida consiste en estudiar la satisfacción laboral, que cuando no está presente inhibe el desarrollo de un trabajo creativo e innovador, haciendo que las organizaciones usualmente hacen frente a problemáticas diversas en su desempeño, ocasionadas en gran medida por problemas internos en los individuos que las conforman.

Teniendo en cuenta lo mencionado en el párrafo precedente, esta investigación resulta importante y se justifica porque la satisfacción laboral representa un aspecto crucial dentro del desempeño de las organizaciones empresariales, en el sentido de que el trabajador debe mantenerse a gusto con las actividades que desempeña, para que de esta forma, se logre productividad, competitividad y crecimiento económico, que redundará sobre el bienestar de la población.

Por otro lado, hasta el presente no existen antecedentes en lo que respecta a la satisfacción laboral y el sector comercial de Cartagena, a pesar de que éste es de enorme importancia para la actividad económica de la ciudad; en este orden de ideas, este proyecto investigativo busca comprender la situación en ese sentido.

---

<sup>16</sup> AGUILAR, Norma, MAGAÑA, Deneb y SURDEZ, Edith. Importancia de la satisfacción laboral. [En línea] [Citado el 10 de junio de 2014] disponible en internet: [http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_laboral\\_investigacion\\_ocubre\\_2010x.pdf](http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf).

Es claro que este estudio resulta importante desde diversos puntos de vista. En el *ámbito empresarial*, las organizaciones del sector comercial dispondrán de un documento técnico y objetivo sobre la situación en cuanto a la satisfacción con los empleos que ofrecen, así, en caso de detectar insatisfacción en algunos puestos, podrían tomar los correctivos necesarios, dado que la evidencia empírica ha demostrado que entre mayor sea la satisfacción con el trabajo, mayor eficiencia y rendimiento se lograría en el proceso productivo.

La *academia* en general, y la *Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena* en particular, tendrán con este estudio un antecedente detallado, objetivo y a nivel local, que documenta la satisfacción con el empleo que experimentan los trabajadores del sector; este documento se podría convertir en motivador de nuevas investigaciones que permitan entender de mejor manera este aspecto de la calidad de vida laboral.

Para los *investigadores* que desarrollan este trabajo, es importante dado que están utilizando y aplicando los conocimientos adquiridos a lo largo de sus estudios en Economía para aportar al entendimiento de una problemática local.

## 0.4 MARCO TEÓRICO: SATISFACCIÓN LABORAL

### 0.4.1 Definición

La satisfacción laboral puede definirse como

“El conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los trabajadores perciben su empleo. Lo importante es reconocer que la satisfacción es un sentimiento de relativo placer o dolor, lo que es distinto a los pensamientos objetivos y de las intenciones de comportamiento, aunque son estos tres factores en conjunto los que ayudan a la dirección de la empresa a comprender la reacción de los trabajadores ante su empleo”<sup>17, 18</sup>.

De igual forma se admite que la satisfacción “está en función de que las necesidades sean cubiertas, de la remuneración, afiliación, logro, y autorrealización”<sup>19</sup>. Así pues, un trabajador estará satisfecho con su empleo “cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea”<sup>20, 21</sup>.

---

<sup>17</sup> WERTHER, William y DAVIS, Keith. Dirección de personal y recurso humano. México: McGraw Hill, 1982.

<sup>18</sup> CHIANG, María, MÉNDEZ, Gustavo y SÁNCHEZ, Gonzalo. Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. En: Theoria, 2010, vol. 19, no. 2. p 21-36.

<sup>19</sup> GARMENDIA, José y PARRA, Francisco. Sociología industrial y de los recursos humanos. Madrid: Editorial Taurus, 1993.

<sup>20</sup> *Ibíd.*

<sup>21</sup> CHIANG, MÉNDEZ y SÁNCHEZ, Op. Cit.

Otros autores<sup>22</sup> indican que la satisfacción laboral se comprende a través de seis dimensiones: una intrínseca, que se refiere al trabajo en sí mismo, al grado en que éste resulta interesante y autodirigido, así como a otras cinco dimensiones, las cuales se refieren a diversas facetas del trabajo como: la financiera, de carrera, de conveniencia, de relación con los compañeros de trabajo y de disponibilidad de recursos.

#### *0.4.2 Variables explicativas de la satisfacción laboral*

De acuerdo a la revisión teórica efectuada, para este trabajo se considera que la satisfacción laboral está explicada por dos grupos de variables<sup>23</sup>, por un lado están las características sociodemográficas propias del trabajador (género, edad, nivel educativo, etc.), y por otro, las medidas organizacionales internas e inherentes al puesto o a la empresa (salario, horarios, tipo de contrato, tamaño, ubicación de la empresa, etc.). Ambos se presentan a continuación.

##### 0.4.2.1 Características sociodemográficas del trabajador

Las características individuales del trabajador influyen sobre el nivel de satisfacción laboral que pueda experimentar. Algunas relaciones entre variables-satisfacción, son las siguientes.

En lo que respecta a la edad, su relación con la satisfacción se presenta en la medida en que, con el transcurrir del tiempo, es más probable que los trabajadores realicen procesos de capacitación y entrenamiento en sus trabajos, lo cual les

---

<sup>22</sup> SEIFERT, Tricia y Umbach, Paul. The Effects of Faculty Demographics Characteristics and Disciplinary Context on Dimensions of Job Satisfaction. En: Research in Higher Education. 2008, vol. 49, no. 4. p 357-381.

<sup>23</sup> SÁNCHEZ, Sandra, ARTACHO, Carlos, FUENTES, Fernando y LÓPEZ-GUZMÁN, Tomás. Análisis de los determinantes estructurales de la satisfacción laboral. Aplicación en el sector educativo. En: Estudios de Economía Aplicada. 2007, vol. 25, no. 3. p 867-900.

posibilita incrementar su capital humano, y luego, a través de aumentos en la productividad, hacer mayores sus salarios<sup>24</sup>. Se ha encontrado que la satisfacción experimenta un crecimiento continuo en relación a la edad, incluso, empleando una relación no lineal entre edad y satisfacción se han hallado correlaciones estadísticamente significativas<sup>25</sup>.

En cuanto al nivel educativo se ha observado que su relación con la satisfacción laboral presenta un efecto negativo; esto estaría explicado por las mayores aspiraciones de los trabajadores más cualificados<sup>26</sup>.

Con respecto al género se ha podido determinar que las mujeres, en general, presentan niveles de satisfacción más alto que el de los hombres. Desde el punto de vista teórico<sup>27</sup> se ha tratado de explicar esta particularidad argumentando que existe la posibilidad de que “las mujeres presenten unas menores expectativas hacia su empleo, que hacen que su nivel de satisfacción supere al de los hombres, cuyas expectativas hacia el trabajo son más exigentes y, por tanto, de más difícil cumplimiento”<sup>28</sup>.

---

<sup>24</sup> HAMERSMESH, Daniel. Economic Aspects of Job Satisfaction. En: OATES, Wallaces y ASHENFELTER, Orley (eds). Labor Market Analysis. New York: John Wiley & Sons, 1977. p 53-72.

<sup>25</sup> GLENN, Norval, TAYLOR, Patricia y WEAVER, Charles. Age and job satisfaction among males and females: a multivariate, multisurvey study. En: Journal of Applied Psychology. 1977, vol. 62, no. 2, p. 189-193.

<sup>26</sup> SÁNCHEZ, ARTACHO, FUENTES y LÓPEZ-GUZMÁN, Op. Cit., p 55-67.

<sup>27</sup> CLARK, Andrew. Job satisfaction and gender: why are women so happy at work? En: Labour Economics. 1997, vol. 4, p. 341- 418.

<sup>28</sup> SÁNCHEZ, Sandra, FUENTES, Fernando y ARTACHO, Carlos. La perspectiva de género en el análisis de la satisfacción laboral: una aplicación empírica mediante modelos logit y probit. En: Cuadernos de Gestión. 2007, vol. 7, no. 2, p. 55-67.

Por otro lado, se dispone de una serie de argumentos que permiten comprender la menor satisfacción laboral de parte del género femenino: 1) entre las cohortes femeninas de edad superior, el ambiente más restrictivo en que se ha desarrollado su rol laboral ha supuesto que las expectativas sean inferiores que entre las mujeres más jóvenes; 2) las trabajadoras con menor nivel educativo o empleadas en categorías laborales más bajas abrigarán peores expectativas; y 3) la alternativa de un trabajo remunerado supone que las mujeres, contentas por encontrarse empleadas, esperen menos de su contexto laboral.

Estos elementos resultarán de notable importancia para guiar el estudio, tanto desde el punto de vista metodológico, como de sustento para los resultados.

#### 0.4.2.2 Características del puesto de trabajo

Desde el punto de vista de las variables que guardan relación con el puesto de trabajo y el ámbito de la organización, se ha llegado a afirmar que estas tienen mayor impacto sobre la satisfacción laboral que las variables individuales<sup>29</sup>.

Sobre el tipo de contrato como indicativo de la inseguridad laboral, los resultados obtenidos desde el punto de vista teórico son diversos. Por un lado se tiene un efecto negativo de la temporalidad sobre la satisfacción laboral, por otro lado la relación no se encuentra. Respecto a esto último, la explicación puede estar en las discrepancias en cuanto a variables tales como la voluntariedad de la situación, condiciones económicas o estatus laboral en los estudios realizados<sup>30</sup>. A pesar de esto, en la presente investigación se incluirá esta variable dentro del modelo a estimar.

---

<sup>29</sup> LINZ, Susan. Job satisfaction among Russian workers. En: Journal of Manpower. 2003, vol. 24, no. 6, p. 626-645.

<sup>30</sup> SÁNCHEZ, FUENTES y y ARTACHO, Op. cit. p 55-67.

Entre tanto, el vínculo entre las horas de trabajo y la satisfacción laboral no es del todo claro. Al tomar esta variable como exógena se detecta una correlación negativa con la satisfacción percibida, en este sentido, “cabe la posibilidad de que ciertos empleos permitan la elección del tiempo que se permanece en el puesto, lo que supondría una mayor estancia de aquellos empleados con niveles de satisfacción superiores, determinando posteriormente, una relación positiva entre ambas variables”<sup>31</sup>.

El puesto que ocupa el trabajador al interior de la jerarquía de la organización (en especial las de tipo vertical), se considera un determinante positivo de la satisfacción laboral. En este orden de ideas, este hallazgo resulta coherente con la idea de que una mayor autonomía y posibilidades de liderazgo, así como un probable nivel superior de retribución, conducen a una mayor satisfacción en el trabajo<sup>32</sup>.

#### *0.4.3 Importancia y consecuencias de la satisfacción laboral*

Los seres humanos, sobre todo en las sociedades industrializadas, destinan alrededor de un tercio de su tiempo diario a ejercer actividades laborales. Incluso, Gamero<sup>33</sup> en concordancia con Weinert<sup>34</sup>, indica que el trabajo representa la actividad individual más intensa, temporalmente más amplia y física, cognitiva y emocionalmente más exigente e influyente de la vida personal. Entonces, en vista de que los individuos en general se rigen por los preceptos de querer evitar el

---

<sup>31</sup> *Ibíd.*, p 7-8.

<sup>32</sup> *Ibíd.*, p 7-8.

<sup>33</sup> GAMERO, Carlos. *Análisis Económico de la Satisfacción Laboral*. Málaga: Universidad de Málaga, 2003.

<sup>34</sup> WEINERT, A. *Manual de psicología de la organización. La conducta humana en las organizaciones*. Barcelona: Herder, 1985.

dolor, recibir más placer y estar más felices, la satisfacción laboral podría constituirse en un fin en este sentido, con repercusiones en diversas esferas de la vida, tanto individual, como laboral y social.

#### 0.4.3.1 Consecuencias a escala individual

En este ámbito, el impacto de la satisfacción laboral se experimenta sobre la salud, la adopción de comportamientos de escape y el desequilibrio entre lo laboral-no laboral. A pesar de que no sean consecuencias estrictamente económicas, estas de manera indirecta afectan el desempeño y/o la realización de alguna actividad productiva. Se destacan: a) el efecto negativo de la insatisfacción sobre la salud física de los trabajadores; b) la generación de cuadros de ansiedad, depresión y la tendencia a sentir agotamiento físico y mental; c) la longevidad, en la medida en que la insatisfacción disminuye la esperanza de vida de los empleados; d) aparición de actitudes de escape, entendidas como el hecho de dejar de valorar lo que produce insatisfacción y comenzando a considerar la realización personal por fuera del trabajo, apareciendo la impuntualidad, el absentismo y el abandono, e incluso, se puede dejar el empleo sin haber intentado asegurar otro; e) satisfacción con la vida, dado que la mayor parte del tiempo el individuo ejerce alguna actividad laboral, la satisfacción o insatisfacción que esta le genera, terminará repercutiendo en la esfera no laboral.

#### 0.4.3.2 Consecuencias a escala organizacional

Dentro de estas se encuentran aquellas repercusiones que ejerce la satisfacción laboral sobre las empresas y, en general, sobre el funcionamiento del aparato productivo. Las más importantes corresponden a las siguientes: a) abandono; b) absentismo; c) generación de actividades de protesta (huelgas); d) desempeño en la realización de las tareas, así pues, cuando se presenta insatisfacción usualmente la productividad descende; e) trabajo contraproducente, es decir, conductas malintencionadas que surgen como consecuencia de la insatisfacción

tales como agresiones contra el empleador u otros empleados, el sabotaje, los hurtos, el mal desempeño de las tareas con voluntariedad, la extensión de rumores para causar problemas, etc.

#### 0.4.3.3 Consecuencias a escala social

La batería de consecuencias que se presentan a continuación, son aquellas referidas a la sociedad en forma conjunta: a) los efectos de la insatisfacción sobre la salud del empleado, representan una carga importante a los sistemas nacionales de seguridad social, por cuenta de la atención médica que podría necesitar, o por la no renovación de contratos lo que incidiría sobre la captación de contribuciones por salud o pensión; b) se da menor contribución a la producción nacional; c) aumento de costes y disminución de calidad, por cuenta del absentismo, la alta tasa de rotación, los sabotajes y los accidentes; d) surgimiento de comportamiento político extremo.

## 0.5 ESTADO DEL ARTE

En diversos análisis teóricos y empíricos se encuentra cierta coincidencia, aunque no una conceptualización definitiva, en la forma de entender la satisfacción laboral. Por ejemplo, Ivancevich y Donnelly<sup>35</sup> han establecido dos puntos de vista al respecto; el primero corresponde a aquel dentro del que se entiende la satisfacción como un estado emocional, un sentimiento, una actitud o una respuesta afectiva hacia el trabajo, y el segundo, dentro del que se considera la satisfacción como el resultado de una comparación o ajuste entre expectativas, necesidades o resultados actuales del puesto y las prestaciones que el trabajo les ofrece realmente.

En este orden de ideas, y más recientemente, Angulo, Quejada y Contreras<sup>36</sup>, en consonancia con García<sup>37</sup> y Locke<sup>38</sup>, indican que la satisfacción laboral puede entenderse como “la suma ponderada de aspectos que el individuo valora de su empleo, utilizando como ponderador, la diferencia entre lo que recibe y lo que realmente desea, dejando claro que el desajuste entre oferta y demanda de cualificaciones en el mercado, genera efectos negativos en el nivel de satisfacción laboral”.

---

<sup>35</sup> IVANCEVICH, John y DONNELLY, James. Job satisfaction research: a manageable guide for practitioners. En: Personnel Journal. 1968, no. 47. p 172-177.

<sup>36</sup> ANGULO, Grace, QUEJADA, Raúl y YÁNEZ, Martha. Educación, mercado de trabajo y satisfacción laboral: el problema de las teorías del capital humano y señalización de mercado. En: Revista de la Educación Superior. 2012, vol. 41, no. 163. p 51-66.

<sup>37</sup> GARCÍA, María. Efectos de la educación sobre los determinantes de la satisfacción laboral en España. Un análisis de los beneficios monetarios y no monetarios en el mercado de trabajo mediante modelos logit ordenados. Valencia: Universitat de València, 2004.

<sup>38</sup> LOCKE, E. The nature and causes of job satisfaction. En: DUNETTE, M. Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: RandMcNally, 1976.

De acuerdo a estos elementos se puede afirmar que la satisfacción laboral es un concepto multidimensional y multidisciplinar que supone el estado emocional, actitud, sensación o grado de bienestar que experimenta un individuo hacia su trabajo como consecuencia de la mayor o menor discrepancia existente entre sus expectativas pasadas y presentes acerca de las recompensas y el rol que le ofrece su empleo y la medida en que éstas se cumplen realmente<sup>39</sup>.

En torno a estas conceptualizaciones, hasta la fecha se ha desarrollado una vasta actividad investigativa al tratar de comprender al fenómeno en diferentes instancias de la actividad económica, la empresarial y la economía laboral, tanto a nivel internacional como nacional.

Para el caso de una empresa chilena dedicada a la comercialización al por menor, Chiang, Méndez y Sánchez<sup>40</sup> analizaron las relaciones entre satisfacción laboral y desempeño en los trabajadores. Para ello se sirvieron de técnicas de muestreo y aplicación de una encuesta de evaluación del desempeño y satisfacción laboral. Con los hallazgos se encontró que la variable de satisfacción laboral muestra un nivel alto (promedio de 4 sobre 5), y que las correlaciones entre ambas variables indican que para los trabajadores, a medida que su satisfacción con las oportunidades de desarrollo y con la forma de reconocimiento aumenta, su orientación al logro disminuye. De esta forma se hace patente que si una empresa, en este caso comercial, desea ser más productiva, y a partir de aquí, incrementar su competitividad, debe hacer que sus empleados se mantengan satisfechos en los puestos que ocupan al interior de la organización.

---

<sup>39</sup> SÁNCHEZ, Sánchez, ARTACHO, Carlos, FUENTES, Fernando y LÓPEZ-GUZMÁN, Tomás. Análisis de los determinantes estructurales de la satisfacción laboral. Aplicación en el sector educativo. En: Estudios de Economía Aplicada. 2007, vol. 25, no. 3. p 867-900.

<sup>40</sup> CHIANG, María Margarita, MÉNDEZ, Gustavo y SÁNCHEZ, Gonzalo. Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. En: Theoria. 2010, vol. 19, no. 2. p. 21-36.

Para España, Gamero<sup>41</sup> identificó los factores explicativos de la satisfacción laboral de los asalariados, centrando su atención a los diferenciales por tipo de contrato. Las estimaciones señalan que los asalariados son indiferentes entre un contrato permanente en el sector privado y otro funcional y que los contratos temporales tienen efecto negativo sobre el bienestar de los trabajadores y, en particular, sobre los varones. Además, mantener un contrato fijo discontinuo deteriora la satisfacción del colectivo masculino, pero no del femenino. Estas diferencias por género se explican por el mayor grado de involuntariedad al aceptar estas modalidades de contrato por parte de los trabajadores varones.

Otros estudios reconocen la importancia de considerar como punto de referencia el sexo de las personas trabajadoras a la hora de comprender el fenómeno de la insatisfacción laboral desde lo económico. Así lo argumenta Cifre, Salanova y Franco<sup>42</sup>, en la evaluación e intervención sobre factores psicosociales en el trabajo (como aquellos vinculados con la satisfacción), además, exigen que se contemple la diferencia entre hombres y mujeres en los estudios empíricos.

Incluso, algunos estudios se enfocan solamente a un género, dado que lo consideran más relevante en el ámbito de la satisfacción. Tal es el caso del estudio de Jiménez, González y Reyes<sup>43</sup>, quienes analizaron la relación existente entre los niveles de satisfacción familiar y laboral presentes en grupos de mujeres con diferentes jornadas laborales, controlando las variables socioeconómicas; y el

---

<sup>41</sup> GAMERO, Op. Cit.

<sup>42</sup> CIFRE, Eva, SALANOVA, Marisa y FRANCO, Joan. Riesgos psicosociales de hombres y mujeres en el trabajo: ¿Una cuestión de diferencias? En: Gestión Práctica de Riesgos Laborales. 2011, no. 82. p 28-36.

<sup>43</sup> JIMÉNEZ, Andrés, GONZÁLEZ, Carol y REYES, Daniela. Satisfacción familiar y laboral de mujeres con distintas jornadas laborales en una empresa chilena de servicios financieros. En: Acta Colombiana de Psicología. 2009, vol. 12, no. 1. p 77-83.

de López, Sánchez, Nascimento y Gomes<sup>44</sup> cuyo aporte se centra en la comprensión de la satisfacción laboral de las mujeres en dos centros turísticos españoles, tomando como base sus aspectos sociales, económicos y familiares.

Para Colombia, Jiménez<sup>45</sup> considera entre más “contentos” estén los trabajadores, tanto más productivos serán y experimentarán menores deseos de cambiar sus empleos. En el desarrollo empírico que la autora lleva a cabo, determinó que los trabajadores están satisfechos con sus empleos, independientemente de las condiciones en que se efectúa la contratación. Incluso, detecta que los sindicalistas del país manifiestan estar satisfechos con su trabajo, resultado que contraría parte del marco teórico que usualmente se considera en los estudios de satisfacción laboral.

---

<sup>44</sup> LÓPEZ, Tomás, SÁNCHEZ, Sandra, NASCIMENTO, María y GOMES, Ana. La satisfacción laboral del capital humano femenino en la actividad hotelera. Un estudio de caso para Andalucía y Algarve. En: RUCT. 2010, no. 11. p 127-145.

<sup>45</sup> JIMÉNEZ, Diana. La satisfacción en el empleo: algunas consideraciones y algunas estadísticas para Colombia (2008 a 2011). En: Documento de Trabajo Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad del Valle. Diciembre, 2012, no 145.

## 0.6 MARCO CONCEPTUAL

*Actitud.* Hace referencia a los juicios evaluativos favorables o desfavorables, sobre objetos, personas o acontecimientos.

*Condiciones físicas del entorno de trabajo.* Se entiende como aquellos factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor, tales como iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.

*Individuo en busca de trabajo:* Es una de las categorías que emplea el DANE para referirse a aquellas personas que en el mes de referencia no tenía trabajo pero estuvieron buscándolo o estaban en espera de respuesta a solicitudes que habían realizado anteriormente

*Nivel educativo:* Se refiere al grado de escolaridad más alto al cual ha llegado la persona de acuerdo con los niveles del sistema educativo formal: preescolar, básica en sus niveles de primaria, secundaria, media y superior

*Ocupación:* Es el oficio o profesión (cuando se desempeña en ésta) de una persona, independiente del sector en que puede estar empleada, o del tipo de estudio que hubiese recibido. Generalmente se define en términos de la combinación de trabajo, tareas y funciones desempeñadas

*Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.* Probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.

*Productividad:* Medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización.

*Relaciones con los compañeros de trabajo.* Son aquellas interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.

*Retribución económica.* Comprende una compensación que los empleados reciben a cambio de su labor Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.

*Satisfacción laboral.* Se define como el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

*Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa.* Dícese de aquella garantía que le brinda la empresa al empleado de que éste permanezca en su puesto de trabajo.

## 0.7 DISEÑO METODOLÓGICO

### 0.7.1 Tipo de estudio

El estudio será de tipo descriptivo y explicativo debido a se busca medir y obtener información sobre los diferentes conceptos y variables que involucra el estudio de la satisfacción laboral de los ocupados en el sector comercial de Cartagena de Indias durante 2013, además se establecerán relaciones entre algunas variables individuales (sociodemográficas y económicas) con el hecho de estar, o no, satisfecho con el empleo<sup>46</sup>.

### 0.7.2 Delimitación del estudio

#### 0.7.2.1 Delimitación espacial

La investigación aplica para Cartagena-Colombia y aquellas empresas pertenecientes al sector comercial de la ciudad.

#### 0.7.2.2 Delimitación temporal

Año 2013.

#### 0.7.2.3 Población objetivo

Personal empleado en alguna actividad relacionada con el comercio, en particular, de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas - Revisión 3.1 adaptada para Colombia (CIIURev31AC), se considerará únicamente la Sección G (*comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres*

---

<sup>46</sup> HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ, Carlos y Baptista, Pilar. Metodología de la investigación. México D.F.: McGraw-Hill, 2006.

*domésticos*, la cual contiene tres divisiones (cada una subdividida en numerosos grupos y clases de actividades):

- División 50: Comercio, mantenimiento y reparación de vehículos automotores y motocicletas, sus partes, piezas y accesorios; comercio al por menor de combustibles y lubricantes para vehículos automotores.
- División 51: Comercio al por mayor y en comisión o por contrata, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas; mantenimiento y reparación de maquinaria y equipo.
- División 52: Comercio al por menor, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas; reparación de efectos personales y enseres domésticos.

#### *0.7.3 Fuentes información*

Se usará la Gran Encuesta Integrada de Hogares del DANE, en particular la base de datos referida a 2013, accesible al público a través del programa de Microdato Anonimizado de esta entidad.

#### *0.7.4 Método de procesamiento de la información*

La información se procesará de acuerdo a las necesidades metodológicas de los objetivos. Para la descripción del perfil sociodemográfico y económico de los empleados, así como para la caracterización del mercado laboral del sector comercial y para la identificación del nivel de satisfacción laboral, se hará uso de técnicas de estadística descriptiva, en particular medidas de frecuencia (absolutas y relativas), medidas de tendencia central (media, mediana, moda) y medidas de dispersión (desviación estándar, intervalos de confianza, valores mínimos y máximos), esto se representará a través de tablas, cuadros y gráficas, en la medida en que las variables lo permitan.

Por otro lado, para cumplir con el objetivo que implica determinar las variables explicativas de la satisfacción laboral de los trabajadores del sector comercial, se hará uso de un modelo *probit* que permita determinar la probabilidad de que una persona se encuentre satisfecha (o no) con el empleo que tiene.

En la GEIH se pregunta si el individuo “¿Se encuentra satisfecho con su trabajo actual?”, con este interrogante se obtiene información de la variable dependiente, que corresponde a la satisfacción con el puesto de trabajo, la cual admite dos posibles respuestas: sí o no. Ahora bien, a esta variable se le asignará el valor de 1 cuando el individuo se encuentre satisfecho y 0 cuando no.

Desde el punto de vista econométrico este modelo se distingue por definirse a partir de una función de distribución acumulativa (FDA) normal, y surge de considerar un *índice de conveniencia* no observable denominado  $I$ , que se encuentra en función de un conjunto de variables explicativas  $X$ , en general tiene la forma:

$$I_i = \beta_1 + \beta_2 X_2$$

La teoría econométrica<sup>47</sup> considera que el índice  $I$  tiene un umbral o valor crítico denominado  $I^*$ , tal que si  $I$  supera a  $I^*$ , entonces habrá satisfacción. Tanto  $I^*$  como  $I$  son no observables, pero si se asume que están distribuidos normalmente con la misma media y varianza, es posible estimar los  $\beta$  (parámetros) de la ecuación anterior.

La forma de estimar la probabilidad de que  $I^*$  sea menor o igual a  $I$  viene dada por:

$$P_i = P(Y = 1|X) = F(\beta_1 + \beta_2 X_i)$$

---

<sup>47</sup> GUJARATI, Damodar. *Econometría*. 4ed. México. McGraw-Hill, 2004. P 587.

Cabe considerar que para esta investigación un trabajador estará satisfecho con su empleo del sector comercial, cuando  $Y=1$ , y no lo estará cuando  $Y=0$ . Así, y de acuerdo a la fórmula anterior,  $P(Y = 1|X)$  corresponde a la probabilidad de que un evento ocurra, dado que existen un conjunto de variables  $X$ . En los modelos probit **los parámetros beta ( $\beta$ ) representan esta probabilidad**, en particular, pueden interpretarse como los cambios porcentuales en la probabilidad de que un evento suceda a medida que varía en una unidad alguna variable independiente.

De manera estocástica, se considerará la ecuación que a continuación se muestra, así mismo, se remite al lector al cuadro de la operacionalización de variables para observar los símbolos que representan las variables, así como su signo esperado, su fuente y su representación.

$$P_i = P(\text{satisfacción} = 1|X) \\ = F(\beta_1 \text{GEN} + \beta_2 \text{AÑOS\_ESCOL} + \beta_3 \text{ESTRATO} + \beta_4 \text{CONYUGE} + \beta_5 \text{JEFE} \\ + \beta_6 \text{HORAS} + \beta_7 \text{CONTRATO} + \beta_8 \text{CARGO\_DIRECTIVO})$$

El procesamiento de la información se llevará a cabo empleando el programa SPSS, mientras que la estimación del modelo se hará con STATA.

#### 0.7.5 Operacionalización de variables

Variable	Representación	Símbolo	Signo esperado	Fuente
<b>Satisfacción con el trabajo</b>	1: Satisfecho 0: no satisfecho	SATISFACCIÓN	.	GEIH
<b>Género</b>	1= hombre 0= mujer	GEN	+	GEIH
<b>Educación</b>	Años aprobados de escolaridad formal	AÑOS_ESCOL	-	GEIH
<b>Estrato socioeconómico</b>	1= Estrato bajo 0= estrato alto	ESTRATO	-	GEIH
<b>Convivencia en pareja</b>	1= con pareja 0= si no tiene pareja	CONYUGE	+ o -	GEIH
<b>Jefatura de hogar</b>	1= jefe de hogar; 0= no jefe de hogar	JEFE	+	GEIH
<b>Horas de trabajo a la semana</b>	Número de horas que trabaja a la semana	HORAS	+ o -	GEIH
<b>Existencia de contrato</b>	1= sí 0=no	CONTRATO	+	GEIH
<b>Ocupación en cargo directivo</b>	1= sí 0=no	DIRECTIVO	+	GEIH
<b>Tipo de contrato</b>	1=indefinido 0=temporal	CONTRATO	+	GEIH

## **1. ASPECTOS DEL MERCADO LABORAL EN DONDE PARTICIPAN LOS OCUPADOS QUE CONFORMAN EL SECTOR COMERCIAL DE CARTAGENA**

Los aspectos más relevantes del mercado laboral del que hacen parte las personas que laboran como empleados en el sector de comercial en Cartagena, se presentan en los siguientes párrafos. Dentro de esto se tomó en consideración inicialmente la variable existencia de contrato, la cual se representa en la Gráfica 1, en donde se aprecia que el hecho de contar con un contrato no es lo común dentro de este grupo de ocupados (35%).

Esta inexistencia de contratos en la mayor parte de los casos podría sugerir la presencia de elevados niveles de informalidad, de acuerdo a la perspectiva institucionalista mencionada por García<sup>48</sup>. Según este autor, las dos vertientes que distinguen los tipos de medidas empíricas de la informalidad son: una en donde se define el sector informal como el conjunto de unidades económicas que no pagan impuestos ni respetan las regulaciones institucionales; y la segunda, es considerar informales a los trabajadores que no hacen contribuciones al sistema de seguridad social (salud y/o pensión), que no tienen contrato o que incumplen con alguna regulación laboral.

Al interior de estos planteamientos confluye además, la idea de que lo más característico de la visión estructuralista de la economía es el dualismo económico existente en el sector empresarial, en donde se afirma que éste comprende un conjunto de actividades en las cuales existen economías de escala en capital

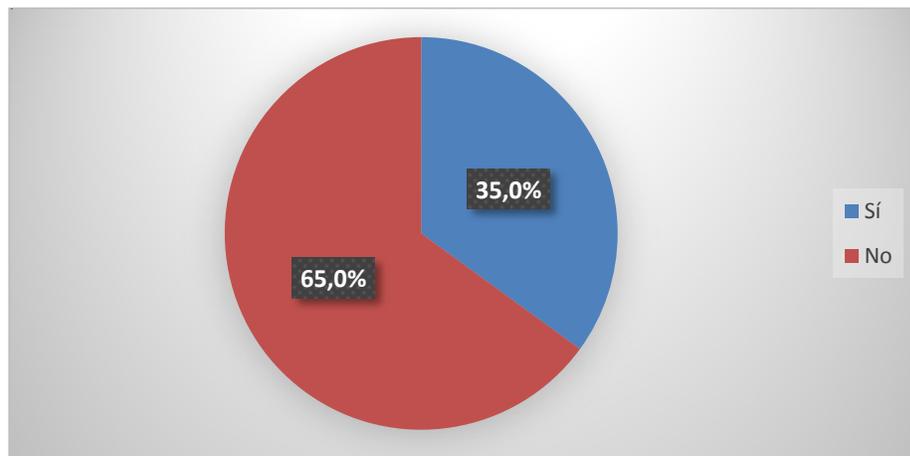
---

<sup>48</sup> GARCÍA, Gustavo. Evolución de la informalidad laboral en Colombia: determinantes macro y efectos locales. En: Archivos de Economía DNP. 2009, no. 360. p 1-29.

físico y humano; por otro parte, el sector tradicional o informal se caracteriza por escasos requerimientos de capital físico y capacitación laboral<sup>49</sup>.

La baja productividad del sector informal se explica por sobredimensionamiento laboral: dados los bajos costos de entrada en el sector, no es posible contener la entrada de trabajadores por encima de los niveles de eficiencia. Por tanto, el sector informal tiende a operar en unidades pequeñas con baja productividad. Como resultado surgen desigualdades significativas entre los trabajadores que se enganchan en el sector moderno y aquellos que no lo logran<sup>50</sup>.

**Gráfica 1. Existencia de contrato en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

Cabe mencionar que el resultado descrito anteriormente es consistente con lo enunciado por Guataquí, García y Rodríguez<sup>51</sup>, en tanto que estar ocupado en el

---

<sup>49</sup> URIBE, José y ORTIZ, Carlos. Informalidad laboral en Colombia 1988-2000. Evolución, teorías y modelos. Cali: Universidad del Valle, 2006.

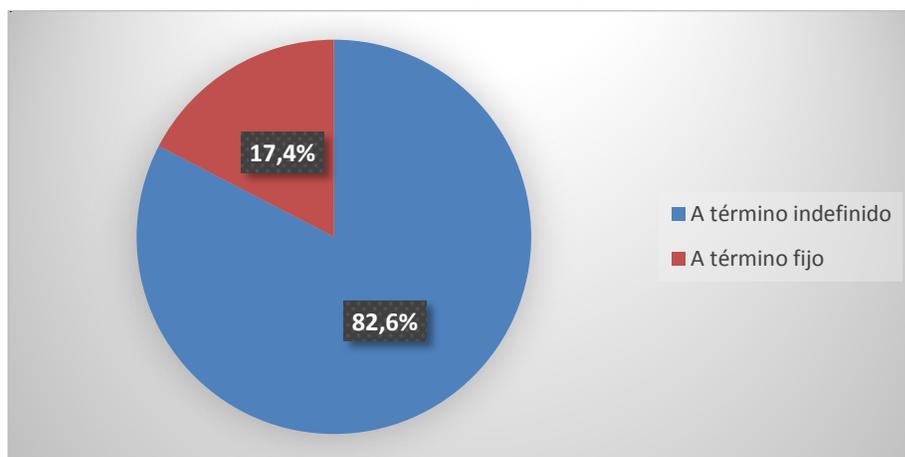
<sup>50</sup> *Ibíd.*

<sup>51</sup> GUATAQUÍ, Juan, GARCÍA, Andrés y RODRÍGUEZ, Mauricio. El perfil de la informalidad laboral en Colombia. En: Serie Documentos de Trabajo Facultad de Economía Universidad del Rosario. 2011, no. 95. p 1-32.

sector comercio (y en algunos casos el sector constructor) eleva la probabilidad de ser informal en comparación a cualquier otro sector.

Dentro de las personas ocupadas y con contrato, se observó que predominaron aquellos a término indefinido, con el 82,6%, frente a los contratados a término fijo, con el 17,4% (Gráfica 2). Con esto se demuestra que existe cierto predominio de la estabilidad laboral en el segmento comercial, únicamente entre los ocupados de gozan de un contrato, el cual permite regular y formalizar la relación entre trabajador y empleador, en tanto que permite el acceso a la protección social (protección contra el despido arbitrario, contra accidentes, en caso de desempleo y de maternidad; reafirma el derecho a un sueldo mínimo, al descanso semanal, a vacaciones, etc.). Como consecuencia de esto, es un factor muy apreciado por los trabajadores<sup>52</sup>.

**Gráfica 2. Tipo de contrato en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena.**  
Frecuencias relativas



Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

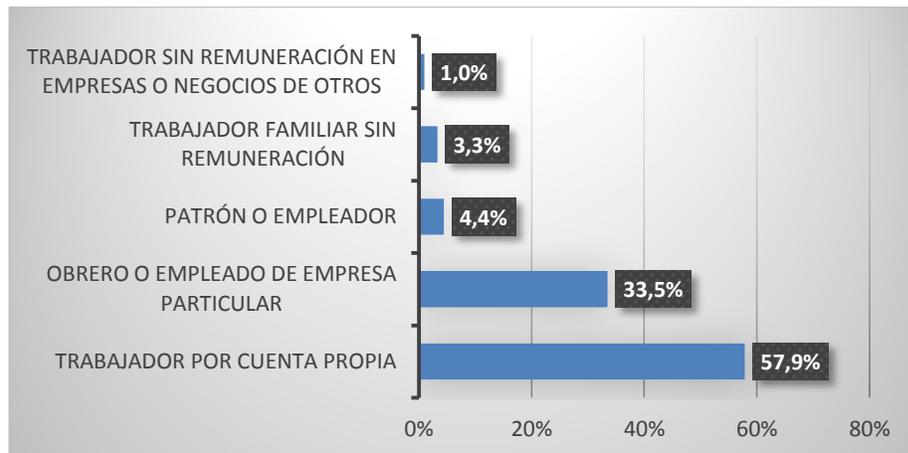
En el ejercicio de las labores propias ejecutadas por los individuos objeto de estudio se encontró que los trabajadores independientes fueron los más

---

<sup>52</sup> FARNÉ, Stefano. Estudio sobre la calidad del empleo en Colombia. Bogotá: OIT, 2009.

frecuentes, alcanzando una participación del orden del 57,9%, seguidos de los obreros o empleados de empresa particular, con 33,5% (Gráfica 3).

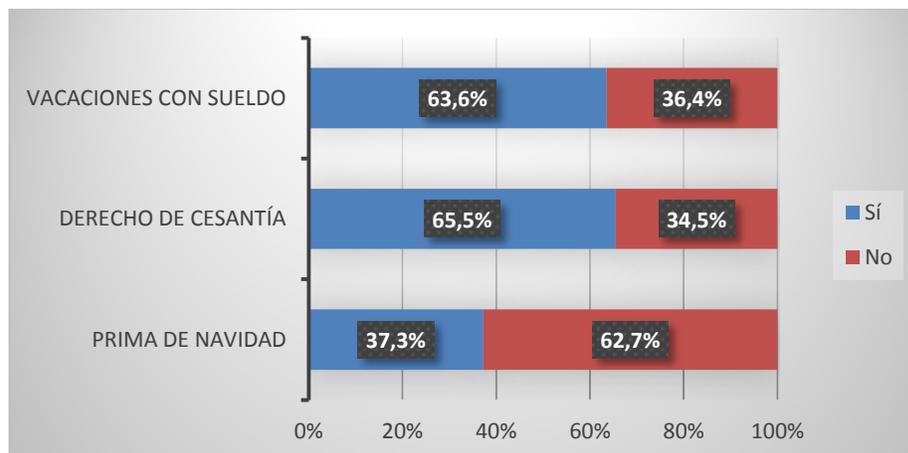
**Gráfica 3. Posición ocupacional de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

Dentro de los beneficios laborales reportados por los trabajadores del sector comercial de Cartagena, se encontró que el más frecuente fueron el derecho a cesantía (65,5%) y las vacaciones con sueldo (63,6%), en cambio, la prima de navidad se presentó en una proporción reducida de casos (37,3%) (Gráfica 4).

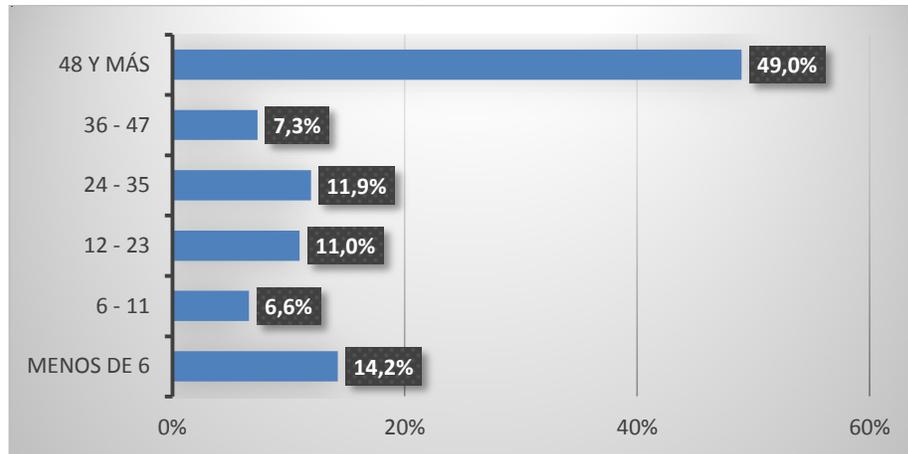
**Gráfica 4. Beneficios laborales en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

La mayor parte de los trabajadores proveyeron información que permitió identificarlos como personas que poseen cierta estabilidad, pues en un 49% alcanzaron los “48 y más meses”. También se encontraron algunos con menos de 6 meses (14,2%) y 24 – 35 meses (11,9%) (Gráfica 5).

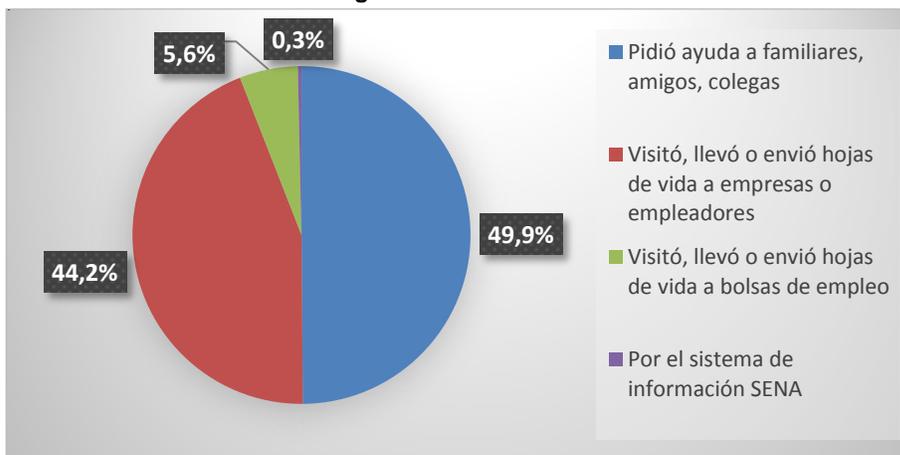
**Gráfica 5. Tiempo de estar trabajando en el empleo actual por los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



**Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE**

El medio más recurrente para conseguir el empleo actual fue pedir ayuda a familiares, amigos y colegas (49,9%), aunque también llamó la atención el hecho de visitar y llevar hojas de vida a empresas/empleadores (44,2%). La menor participación se observó en cuanto se llevaron hojas de vida a bolsas de empleo (5,6%) (Gráfica 6).

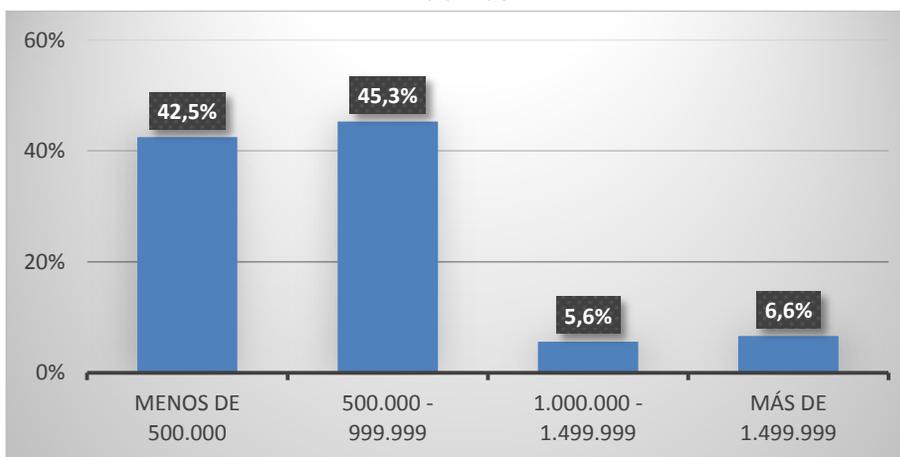
**Gráfica 6. Medio para conseguir el empleo actual en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

Los ingresos laborales del personal ocupado en el sector comercial rondan mayoritariamente los \$500.000 – \$999.999, en un porcentaje que alcanzó el 45,3%, si bien se observó igualmente una alta participación entre los que reportaron devengar menos de \$500.000, con el 42,5% (Gráfica 7).

**Gráfica 7. Ingreso en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

Se buscó también observar de forma separada la distribución de los ingresos según el sexo de los empleados del sector comercial. Al respecto, se elaboró la Gráfica 8 de la cual se puede afirmar que en los hombres la distribución se encuentra más sesgada a la derecha que en las mujeres, es decir, en ellos la

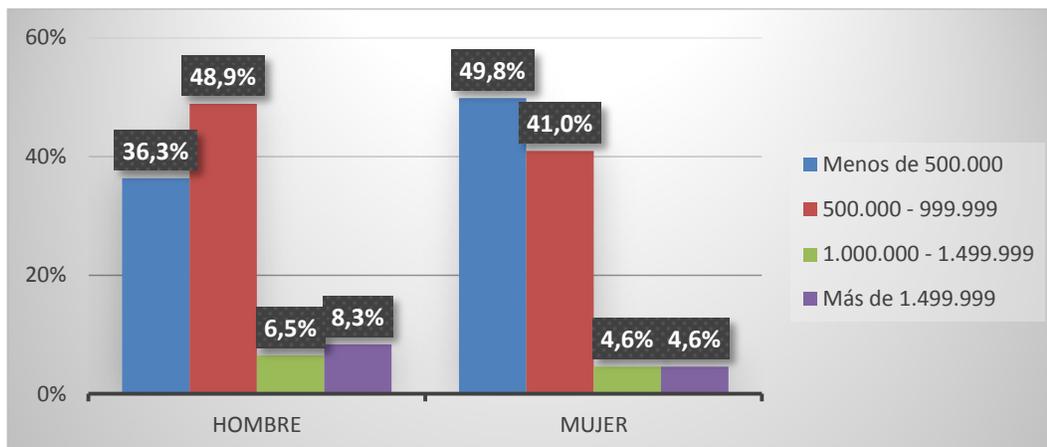
participación de los ingresos más altos fue relativamente mayor. De esta forma se tiene que los hombres que devengan \$500.000 – \$999.999 fueron los más frecuentes (48,9%) mientras que en segundo lugar, se tienen los que reciben menos de \$500.000 (36,3%). Comparativamente, en el grupo de las mujeres predominaron aquellas con remuneraciones menores de \$500.000 (49,8%), seguidas, a su vez, de las que ganan \$500.000 – \$999.999 (41%).

Esta situación es consistente y similar a aquella que la CEPAL (Comisión Económica para América Latina y El Caribe) ha analizado, y sobre la cual ha determinado la existencia de numerosos problemas de iniquidad que se producen en el mercado de trabajo. Ha señalado que la distribución de los ingresos depende de diversos factores, entre ellos la naturaleza dependiente e independiente en la relación laboral, el acceso a la fuerza de trabajo, en el nivel del desempleo y en la calidad de las ocupaciones a las que acceden las personas, especialmente en términos de nivel de remuneración, estabilidad y productividad, lo que ha llevado a analizar los factores que están en el origen de estas desigualdades y llegar a planteamientos de políticas correctivas. Dentro de esta problemática la organización reconoce que la participación en el trabajo remunerado constituye una de las diferencias más grandes entre mujeres y hombres; siendo “la otra cara de la moneda vista hasta ahora, la que se ha anunciado desde el primer indicador de ingreso global por sexo, la primera y más importante consecuencia de la división sexual del trabajo social”<sup>53</sup>. Esto es precisamente lo que podría apoyar o sustentar los hallazgos descritos para la población objeto de estudio a nivel local Cartagena.

---

<sup>53</sup> GÁLVEZ, Thelma. Aspectos económicos de la equidad de género. En: Serie Mujer y Desarrollo. 2001, no. 35. p 1-177.

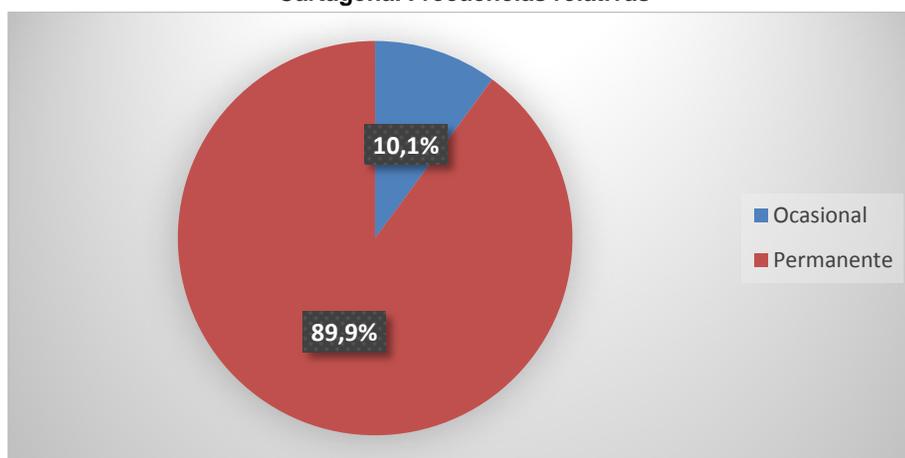
**Gráfica 8. Ingreso según sexo de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

Los empleos que detentan los ocupados en actividades comerciales son básicamente permanentes (89,9%) aunque una pequeña proporción se distinguió por ser ocasional (10,1%), tal como se representa en la distribución de frecuencias de la Gráfica 9.

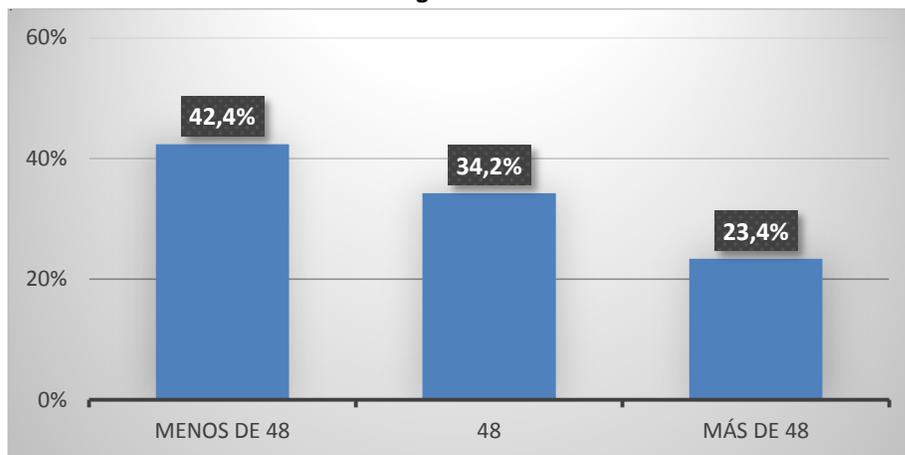
**Gráfica 9. Naturaleza temporal del empleo de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

En estos empleos, la mayor parte de los individuos destinan semanalmente menos de 48 horas, participando con el 42,4%; los que dedican 48 horas fueron el 34,2%; en cambio los que dedican más de 48 horas, alcanzaron el 23,4% (Gráfica 10).

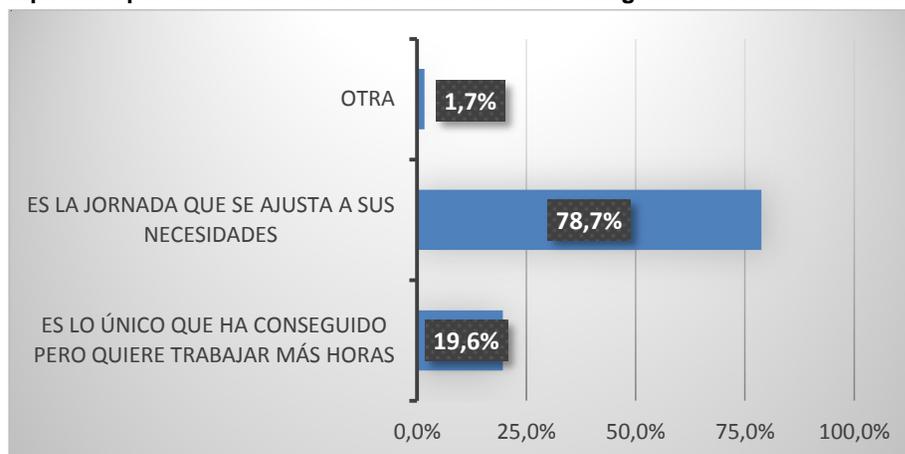
**Gráfica 10. Horas semanales destinadas al trabajo actual en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

Al grupo que labora menos de 48 horas, la GEIH interroga sobre cuál es la razón principal por la que trabaja este tiempo. La respuesta registrada con mayor frecuencia, alcanzando el 78,7%, fue que es la jornada que más se ajusta a sus necesidades, aunque para otros (que fueron el 19,6%), correspondió a que es lo único que han conseguido, pero quieren trabajar más horas (Gráfica 11).

**Gráfica 11. Razón principal por la cual trabaja menos de 48 horas semanales por parte de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**

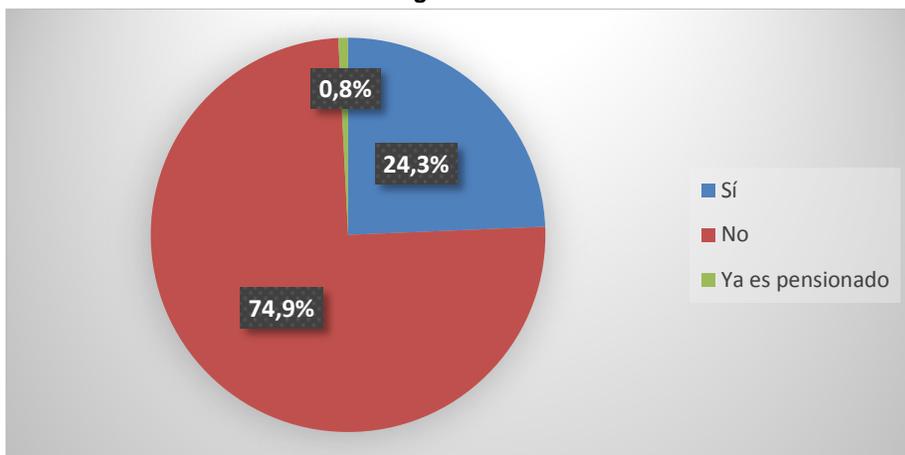


Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

En la Gráfica 12 se muestra la distribución de frecuencias de los empleados que cotizan en fondos de pensiones. En mayor medida se observó la ausencia de

cotizaciones en los fondos de pensiones alcanzando el 74,9%, a su vez, los que sí cotizan llegaron apenas al 24,3%. Por otro lado, el 0,8% ya es pensionado.

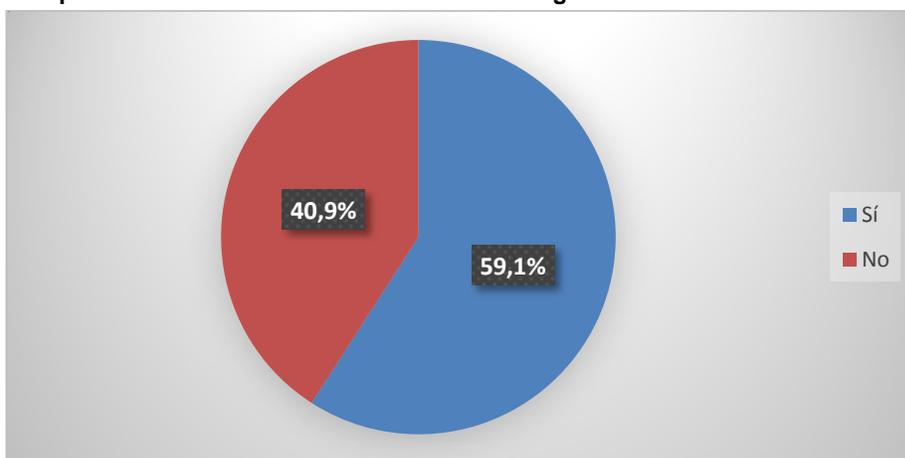
**Gráfica 12. Cotización en fondo de pensiones de parte de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

La proporción de empleados que con anterioridad tenían un trabajo fueron el 59,1%, a su vez, solamente el 40,9% tiene su actual trabajo en el sector comercial como el primero (Gráfica 13).

**Gráfica 13. Tenencia de otro empleo con anterioridad al actual por parte de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

En relación con el subempleo, se decidió tenerlo en cuenta porque se considera como un indicador fundamental del mercado laboral en términos internacionalmente<sup>54</sup>.

En los países subdesarrollados, la inestabilidad e inseguridad laboral son muy comunes. Los empleos mal remunerados y la autogeneración de empleo se convierten en la única alternativa, para aquellos que el sector formal de la economía no logra absorber. La pobreza y la escasez de oportunidades impulsan a los individuos a emplearse en actividades que no generan valor agregado sino que sólo redistribuyen recursos escasos, con el fin de generar ingresos. En este mercado laboral la población debe anteponer la satisfacción de necesidades básicas, antes que la elección entre un abanico amplio de puestos de trabajo; es aquí donde el análisis de los problemas de subempleo e informalidad, cobra especial interés<sup>55</sup>.

Con el fin de tener una idea de esta situación en el sector comercial, se adoptó la clasificación de subempleo subjetivo y objetivo. Siendo el primero, aquel que recoge la percepción de los individuos respecto a la forma en que el mercado laboral es capaz de satisfacer sus expectativas y necesidades, o no. Por tanto, la vinculación del concepto de subempleo subjetivo con el de utilidad subjetiva es directa, en cuanto que permite captar las preferencias del individuo frente al empleo en el sentido negativo, o sea, reflejando las condiciones de empleo que no se ajusta a sus requerimientos personales<sup>56</sup>. En términos específicos, el subempleo subjetivo se refiere al simple deseo manifestado por el trabajador de mejorar sus ingresos, el número de horas trabajadas o tener una labor más propia

---

<sup>54</sup> GÓMEZ, Lina. Subempleo, empleo inadecuado y bienestar. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona, 2008.

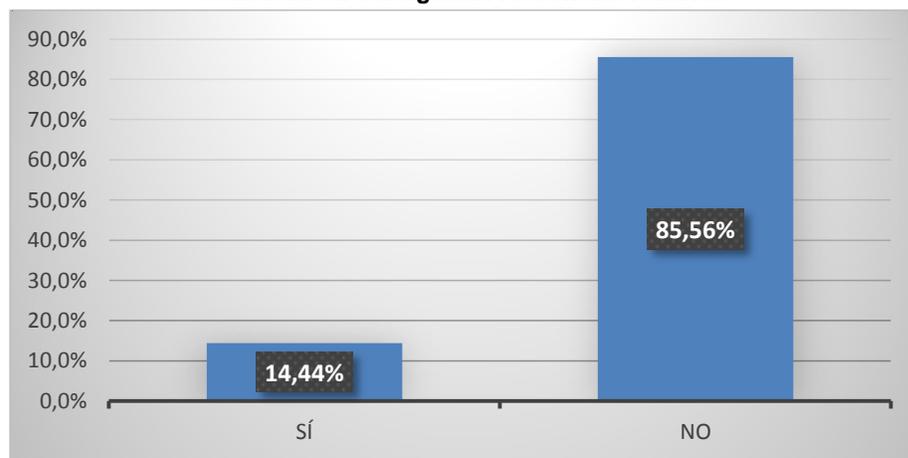
<sup>55</sup> *Ibíd.*

<sup>56</sup> *Ibíd.*

de sus personales competencias; en cambio el *subempleo objetivo* comprende a quienes tienen el deseo, pero además han hecho una gestión para materializar su aspiración y están en disposición de efectuar el cambio.

Basado en estos elementos, se procedió a considerar la información cuantitativa proporcionada por el DANE. Se encontró que solo el 14,44% de los empleados desean cambiar su empleo actual, por tanto, corresponden a subempleados subjetivos. Sin embargo, el restante 85,56% no desea cambiar su empleo (Gráfica 14).

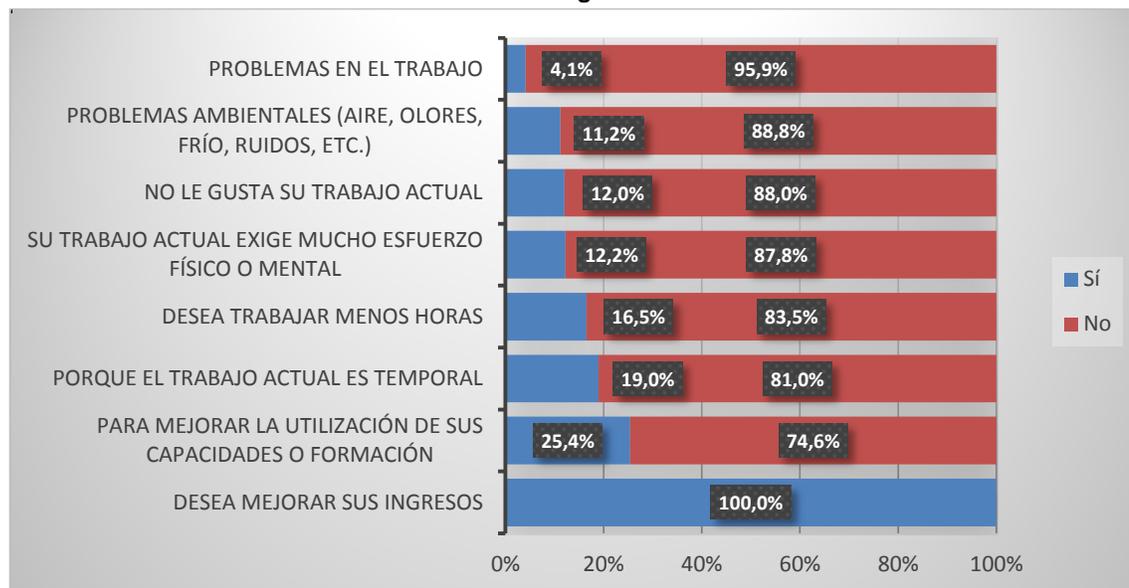
**Gráfica 14. Deseo de cambiar de su empleo actual en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

Aquellos sujetos que trabajan en el sector comercial y que desean cambiar de empleo, reportaron como motivos para esto, en primer lugar, el deseo por mejorar sus ingresos (100%). En menor porcentaje aparecen los que desean poseer otro empleo para mejorar la utilización de sus capacidades o formación (25,4%), porque el trabajo que poseen es temporal (19%) y porque desea trabajar menos horas (16,5%). Las razones menos frecuentes fueron los problemas en el trabajo (4,15%) y la presencia de problemas ambientales (11,2%) (Gráfica 15).

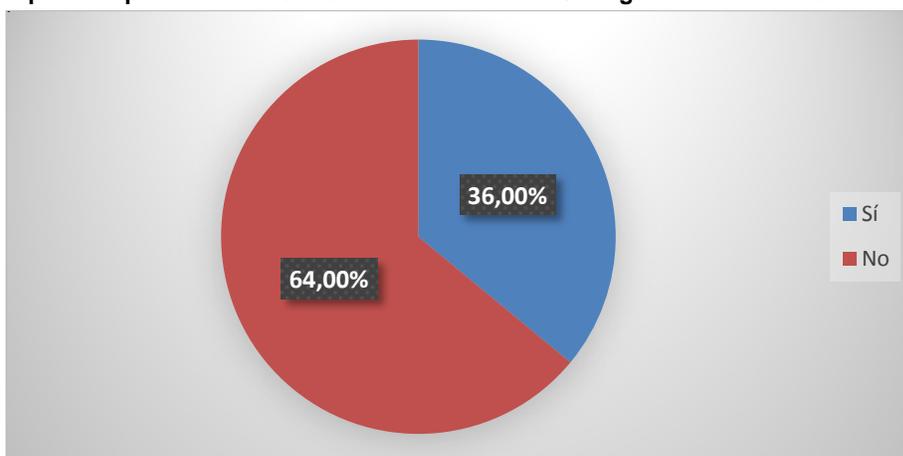
**Gráfica 15. Motivo(s) por el cual desea cambiar de su empleo actual en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

Las estimaciones llevadas a cabo indicaron que el subempleo objetivo alcanzó el 36% de los subempleados en el sector comercial, es decir, solo esta proporción de personas ha efectuado alguna diligencia para conseguir otro empleo, yendo más allá del simple deseo manifiesto. La Gráfica 16 además presenta que el 64% de los subempleados del sector comercial no ha hecho diligencias por conseguir otro trabajo.

**Gráfica 16. Durante las últimas 4 semanas hizo diligencias para cambiar de trabajo. Respuestas de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



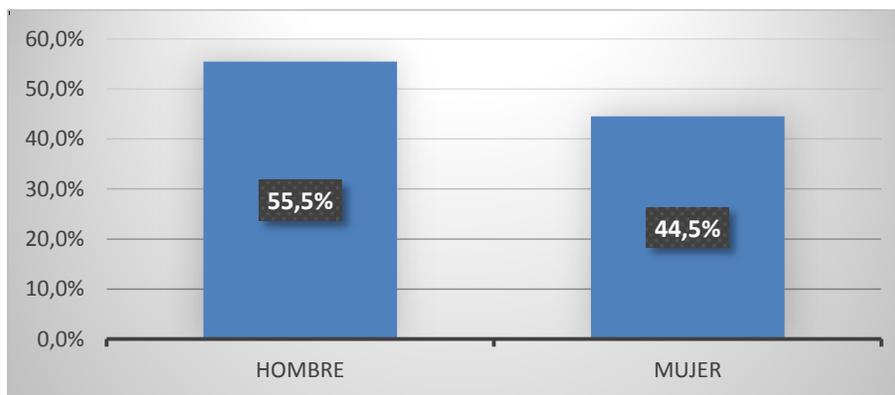
Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

## 2. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS EMPLEADOS PERTENECIENTES AL SECTOR COMERCIAL EN CARTAGENA

En este primer capítulo del documento se presenta una descripción de los principales aspectos del perfil social y demográfico de los trabajadores que desempeñan labores al interior de organizaciones del sector comercial en la ciudad de Cartagena

Luego de aplicar los factores de expansión<sup>57</sup> a los registros individuales de la Gran Encuesta Integrada de Hogares para Cartagena, se encontró que esta información es representativa para una población de 271.375 personas, que en efecto, se encuentran laborando en el sector comercial. De estos el 55,5% fueron hombres, mientras que el restante 44,5% fueron mujeres (Gráfica 17).

**Gráfica 17. Sexo de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



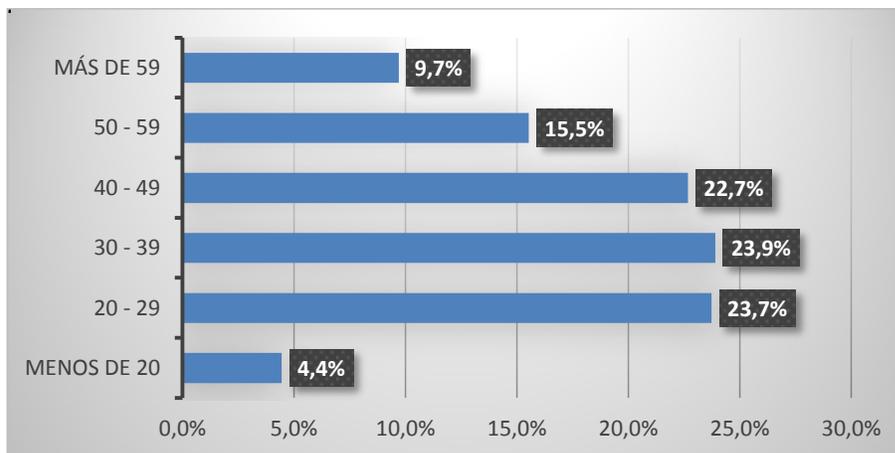
**Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE**

---

<sup>57</sup> El factor de expansión se interpreta, de acuerdo a la teoría de muestreo, como la capacidad que tiene cada individuo seleccionado en una muestra probabilística para representar el universo en el cual está contenido. Es decir, es la magnitud de representación que cada selección posee para describir una parte del universo de estudio. Cuando el diseño es muestreo aleatorio simple se asume que individuos dentro de una misma unidad de muestreo tienen la misma capacidad de representar al universo en consideración, en tanto que diferentes unidades de muestreo deben reflejar lo mejor posible la densidad y distribución del universo estudiado.

En lo que respecta a la edad, se pudo determinar que las mayores participaciones de la población que labora en el sector comercial estuvo en los rangos de 30-39 años (23,9%); estuvo seguida por aquellos de 20-29 años (23,7%) y por los que poseían 40-49 años (22,7%). En contraste, la población muy joven (menos de 20 años) y la de mayor edad (más de 59 años), participan relativamente poco, con 4,4% y 9,7%, respectivamente. Esto posiblemente pueda deberse a que las personas añosas<sup>58</sup> presentan menor productividad en cuanto a su rendimiento laboral, mientras los jóvenes se encuentran asistiendo a centros educativos, el mercado laboral no valora completamente sus habilidades, o no poseen la experiencia suficiente.

**Gráfica 18. Edad Sexo de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

Sobre el aspecto mencionado de los jóvenes (su poca participación) cabe hacer algunas precisiones. Se parte de lo que afirman Bassi, Busso, Urzúa y Vargas<sup>59</sup>,

<sup>58</sup> Añooso, sa. (Del lat. annōsus): 1. adj. De muchos años. (De acuerdo a la definición existente en: RAE. Definición de añooso(a). [En línea] [Citado el 10 de mayo de 2015] disponible en internet: <http://lema.rae.es/drae/?val=a%C3%B1oso.>)

<sup>59</sup> BASSI, Marina, BUSSO, Matías, URZÚA, Sergio y VARGAS, Jaime. Desconectados: Habilidades, educación y empleo en América Latina. Washington: BID, 2012.

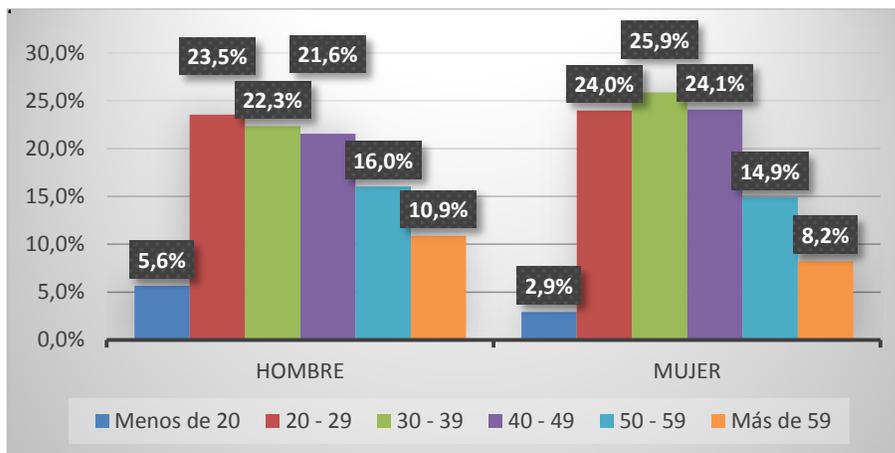
con relación a que en la transición de un joven de la educación formal a un empleo estable, influyen varios factores, entre ellos las habilidades que este haya logrado desarrollar en la escuela y las condiciones del mercado laboral. Estos autores añaden que, en el panorama mundial actual, este segmento poblacional es especialmente vulnerable en este mercado; el desempleo juvenil es más alto que el de los adultos, la tasa de participación laboral es más baja incluso entre quienes no estudian, la rotación de un empleo a otro es más frecuente, y los salarios que perciben los jóvenes son inferiores a los de los adultos. Esto significa que el ciclo de vida laboral de una persona promedio empieza con mayores probabilidades de permanecer menos tiempo en el mismo trabajo, devengar un salario inferior al de aquellos trabajadores con más experiencia y enfrentar desempleo o inactividad, es por esto que en los datos obtenidos, como se indicó, su participación es relativa (téngase en cuenta que la presente investigación gira en torno únicamente al personal ocupado)<sup>60</sup>.

En cuanto a la edad de acuerdo al sexo del ocupado en el sector comercial, la Gráfica 19 presenta distribuciones de frecuencias relativas similares para cada uno. En ambas las mayores participaciones se concentran en los rangos de 20 – 29 hasta los 40 – 49 años, a la vez participan relativamente poco los viejos y los jóvenes.

---

<sup>60</sup> Lo anterior fue solo un argumento tomado del estudio de BASSI, BUSSO, URZÚA y VARGAS, que no necesariamente debe ser demostrado para poder utilizarse en esta investigación, precisamente porque se trata de un aporte que ya fue comprobado empíricamente por estos autores. Además, el objetivo de la presente investigación no indagar las razones que hacen que los jóvenes a participar más o participen menos en el mercado laboral del sector comercial, el objetivo es solamente analizar la satisfacción laboral de los ocupados en este sector.

**Gráfica 19. Edad según sexo de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

A su vez, se calcularon algunas medidas estadísticas, que permitieron tener mayor claridad en cuanto a los valores más importantes para la variable edad. Sobre esto, la Tabla 1 muestra que, en promedio, los ocupados objeto de estudio tuvieron 39,6 años (desviación típica de 14,2 años) que al ser desagregado según el sexo se hizo patente que las mujeres fueron algo más jóvenes que los hombres, siendo respectivamente sus edades promedio de 39,5 años (desviación típica de 13,2) y 39,7 (desviación típica de 15).

**Tabla 1. Parámetros estadísticos de la edad según sexo de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**

Parámetro	Hombre	Mujer	Ambos
<b>Media</b>	39,7	39,5	39,6
<b>Mediana</b>	39,0	38,0	38,0
<b>Desv. típ.</b>	15,0	13,2	14,2
<b>Mínimo</b>	12,0	12,0	12,0
<b>Máximo</b>	84,0	77,0	84,0

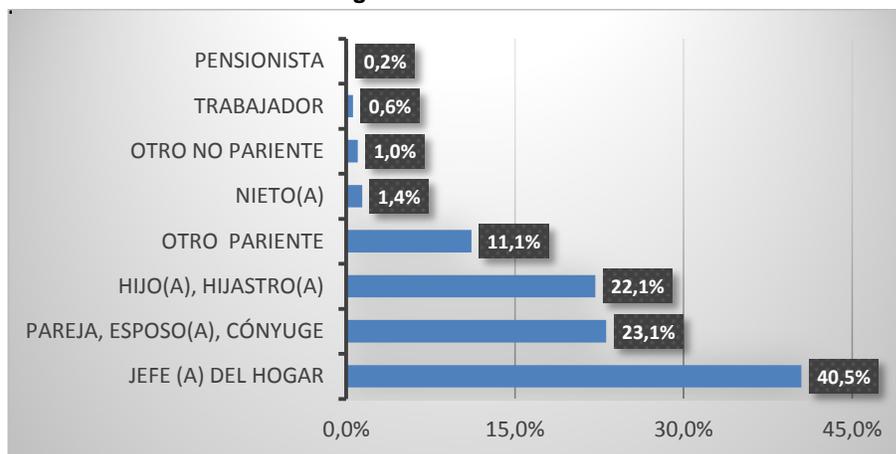
Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

En la mayoría de las oportunidades, se trató de ocupados que asumen la jefatura de sus hogares (40,5%) o de su cónyuge/pareja (23,1%) (Gráfica 20). Al desagregar la jefatura según el sexo del trabajador, se evidencia que predominaron claramente los hombres (62%) ante las mujeres (38%) dentro del grupo de los jefes (Gráfica 21).

En palabras de Amarís<sup>61</sup>, estos hallazgos se explicarían en la medida en que trabajar fuera del hogar ha sido tradicionalmente una tarea para los hombres; en cambio, puede considerarse como una experiencia relativamente nueva para las mujeres, en lo cual han ganado poco a poco más espacio, producto de las transformaciones en la organización de la economía, en los procesos de construcción del individuo y en la cultura —así como las nuevas asimilaciones de las ideas de libertad, autonomía, derechos y participación política—.

Los cambios en la interacción cotidiana entre hombres y mujeres y la presión ejercida por las organizaciones de mujeres sobre las agendas y los poderes públicos han contribuido a debilitar las normas que regulaban el campo de la familia, la intimidad y la sexualidad, y de las otras grandes instituciones sociales modernas<sup>62</sup>, conllevando a la mayor participación en el cambio laboral, aunque aún falta camino por recorrer.

**Gráfica 20. Parentesco respecto al jefe de hogar de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**

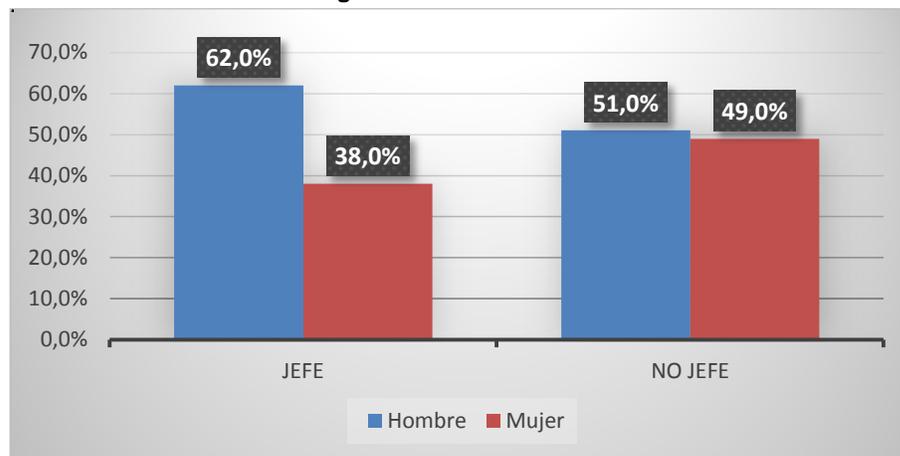


Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

<sup>61</sup> AMARÍS, María. Roles parentales y trabajo fuera del hogar. En: Psicología desde el Caribe. 2004, no. 13. p 15-28.

<sup>62</sup> ARRIAGADA, Irma. Cambios y desigualdad en las familias latinoamericanas. En: Revista de la CEPAL. 2002, no. 77. p 143-161.

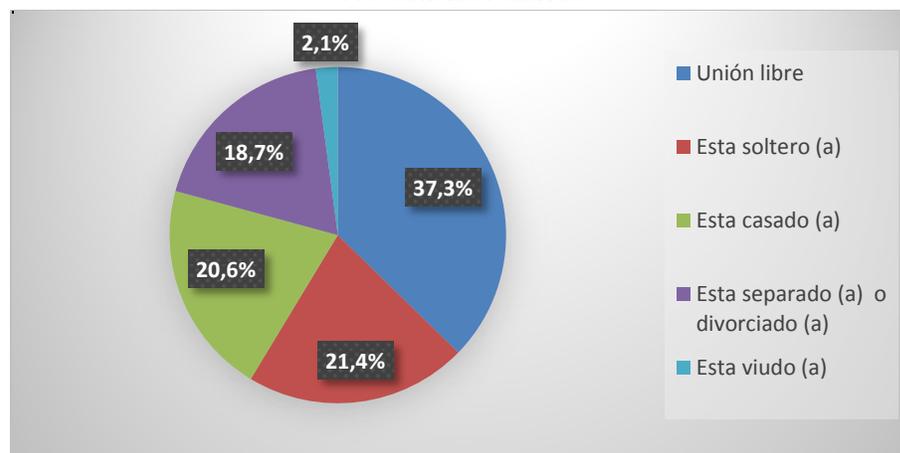
**Gráfica 21. Jefatura del hogar según sexo de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

La unión libre fue el estado civil más frecuente de estos trabajadores (37,3%). Aunque también fueron importantes —presentando participaciones similares—, los solteros (21,4%), casados (20,6%) y separados/divorciados (18,7%) (Gráfica 22).

**Gráfica 22. Estado civil de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**

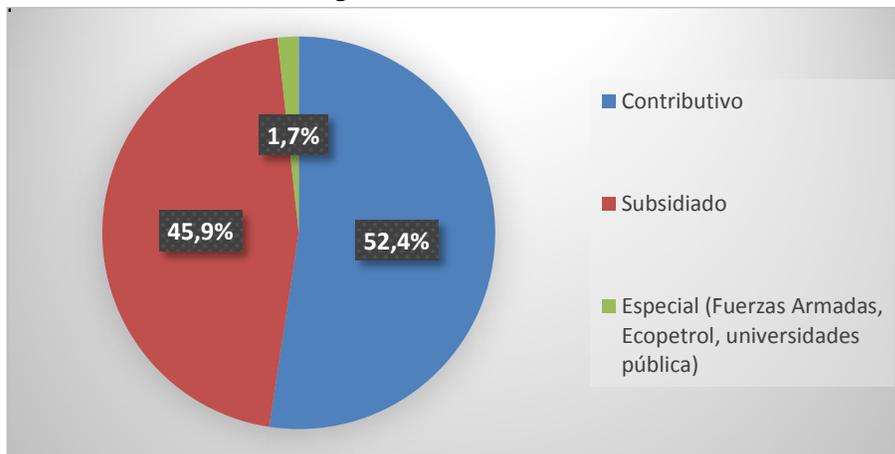


Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

En la Gráfica 23 se muestra el régimen de seguridad social de los ocupados en el sector comercial de la ciudad. Se destacaron aquellos que hacen parte del régimen contributivo (52,4%), aunque también los subsidiados (45,9%) y en menor medida aparecieron los que hacen parte del régimen especial (1,7%). Cabe

mencionar, en el sentido en que lo plantea Farné<sup>63</sup>, que la afiliación a la seguridad social, al asegurar buenas condiciones de salud y protección económica, es garantía de mejores circunstancias físicas, psíquicas y económicas para los trabajadores, por tanto es necesario mejorar y fortalecer estos mecanismos.

**Gráfica 23. Régimen de seguridad social de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



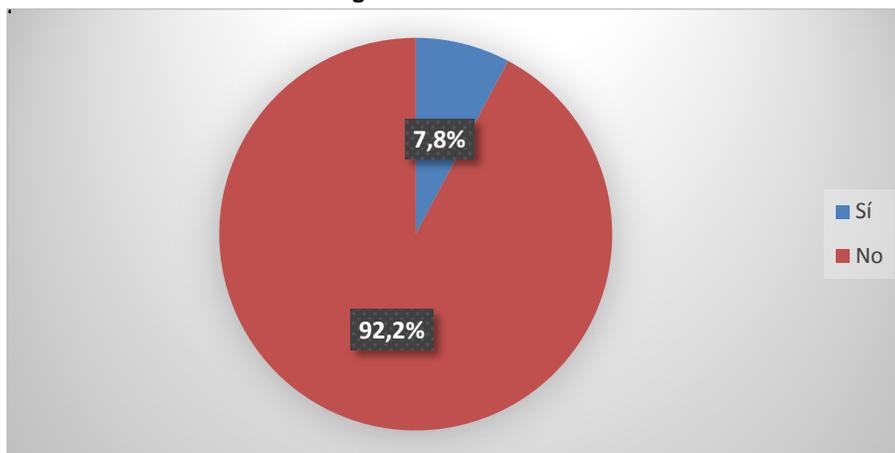
Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

La asistencia de los ocupados del sector comercial a algún centro educativo en la actualidad se percibe como claramente escasa, pues solo el 7,8% indicó hacerlo, tal como se observa en la Gráfica 24. A su vez, el nivel educativo predominante fue el secundario (48,5%), aunque se encontró secundado por el correspondiente a la educación superior (28%) (Gráfica 25).

---

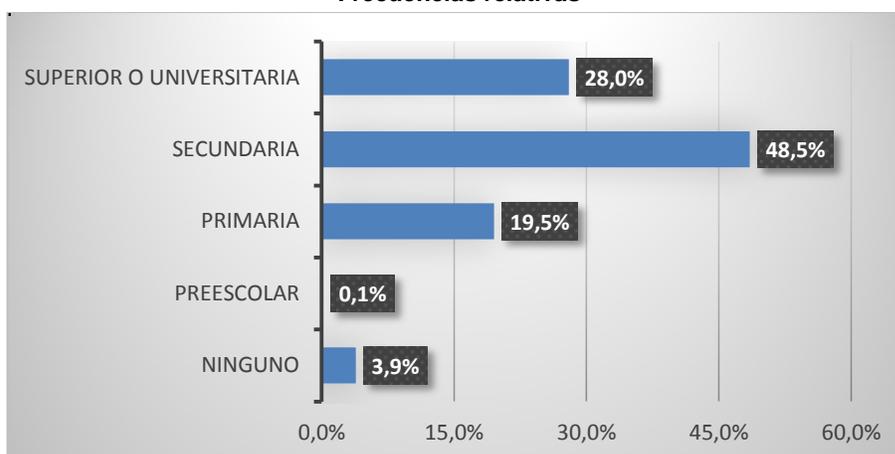
<sup>63</sup> FARNÉ, Stefano. Estudio sobre la calidad del empleo en Colombia. Bogotá: OIT, 2009.

**Gráfica 24. Asistencia actual a centro educativo en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

**Gráfica 25. Nivel educativo de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

Estos elementos, dentro del marco de la teoría del capital humano, se entienden como un proceso de “escolarización”<sup>64</sup>, en el que se da la adquisición de conocimiento por parte de los individuos, se complementa con el “aprendizaje en

---

<sup>64</sup> BECKER, Gary. El capital humano. Un análisis teórico y empírico referido fundamentalmente a la educación. 2 ed. Madrid: Alianza Editorial, 1983.

el trabajo” dependiendo del tipo de enseñanza que se esté impartiendo<sup>65</sup>. Las retribuciones que se obtienen durante esta etapa suelen ser muchos menores a las que se podrían adquirir si no se estuviera estudiando; en este sentido se tiene un costo de oportunidad (costo indirecto) de la escolarización. Todo esto resulta reflejado en los salarios y retribuciones alcanzables por estos individuos trabajadores.

---

<sup>65</sup> Según el ejemplo que coloca Becker “donde mejor se adquiere la mayor parte de la formación para la industria de la construcción es en el propio puesto de trabajo, mientras que la formación de un físico requiere un largo período de esfuerzo especializado” *Ibíd.*, p. 51.

### **3. SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS OCUPADOS EN EL SECTOR COMERCIAL**

#### **3.1 SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL Y SEGÚN ASPECTOS DEL EMPLEO**

La satisfacción laboral constituye el objeto de estudio de la presente investigación, por tanto, en este capítulo se analizaron en detalle varios de sus aspectos más relevantes, con el fin de conformar un perfil para el sector comercial local.

Se partió considerando que la satisfacción laboral es un concepto multidimensional y multidisciplinar que supone el estado emocional, actitud, sensación o grado de bienestar que experimenta un individuo hacia su trabajo como consecuencia de la mayor o menor discrepancia existente entre sus expectativas pasadas y presentes acerca de las recompensas y el rol que le ofrece su empleo y la medida en que éstas se cumplen realmente<sup>66</sup>.

Desde la óptica del comportamiento organizacional, la satisfacción laboral es una actitud que refleja el sentimiento de los trabajadores —en este caso del sector comercial local— respecto a sus empleos; actitud que se traduce en la forma como tales individuos desempeñan sus funciones laborales. Si la persona está muy satisfecha con su empleo, adopta actitudes positivas ante el trabajo o, por el contrario, reflejará su insatisfacción con actitudes negativas.

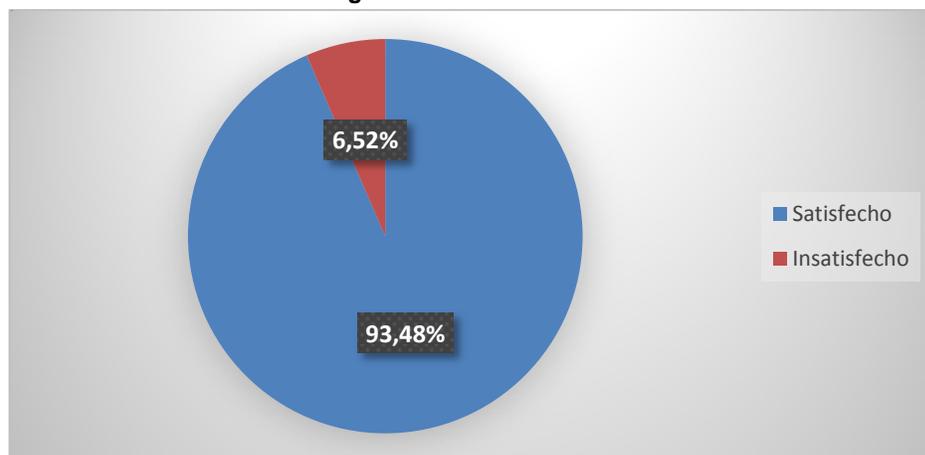
---

<sup>66</sup> SÁNCHEZ, Sandra, ARTACHO, Carlos, FUENTES, Fernando y LÓPEZ-GUZMÁN, Tomás. Análisis de los determinantes estructurales de la satisfacción laboral. Aplicación en el sector educativo. En: Estudios de Economía Aplicada. 2007, vol. 25, no. 3, p 4.

El estudio que se presenta en este capítulo es relevante pues, en concordancia con algunos autores<sup>67</sup>, pues se ha demostrado que los trabajadores insatisfechos, con mayor frecuencia faltan al trabajo y suelen renunciar más, mientras que los satisfechos gozan de mejor salud y viven más años, a la vez que inciden positivamente sobre la productividad empresarial.

Los resultados de este estudio indican que dentro del sector comercial local, el personal insatisfecho es relativamente poco frecuente<sup>68</sup>, en la medida en que su participación representó el 6,52% del total de empleados, mientras que el restante 93,48% declaró estar laborando con satisfacción (Gráfica 26).

**Gráfica 26. Satisfacción con el empleo actual en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

Los aspectos del empleo con los cuales los individuos objeto de estudio expresaron mayor satisfacción fueron la jornada laboral actual (con 94,8% de

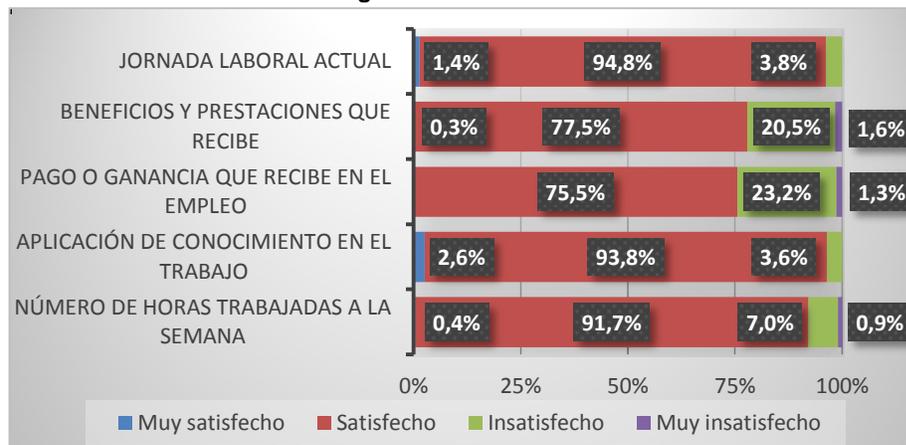
---

<sup>67</sup> JIMÉNEZ, Diana. La satisfacción en el empleo: algunas consideraciones y algunas estadísticas para Colombia (2008 a 2011). En: Documento de Trabajo Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad del Valle. Diciembre, 2012, no 145.

<sup>68</sup> Para la medición de la satisfacción laboral el DANE pregunta en la GEIH si el individuo “se encuentra satisfecho con su empleo actual”. Para la presente investigación se tomaron las respuestas procedentes de esta base de datos.

satisfechos) y con el número de horas trabajadas a la semana (con 91,7% de satisfechos), a su vez, la insatisfacción —aunque no estuvo presente como respuesta mayoritaria— se observó con participación importante entre los que mencionaron los beneficios y prestaciones que recibe (el 20,5% se declaró insatisfecho en este sentido) y el pago o ganancia que se percibe (con el 23,2% de insatisfechos) (Gráfica 27).

**Gráfica 27. Satisfacción con aspectos del empleo en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

Otro aspecto ocupacional de los individuos analizados correspondió a la posibilidad de desarrollar nuevas capacidades (personales, profesionales, formativas, etc.) a través de la realización de la labor propia del cargo. Esto en la medida en que dichos cargos requieren acciones que propicien el uso racional y eficiente de los recursos y estimulen el potencial creativo e intelectual de todos los integrantes de alguna firma del sector<sup>69</sup>.

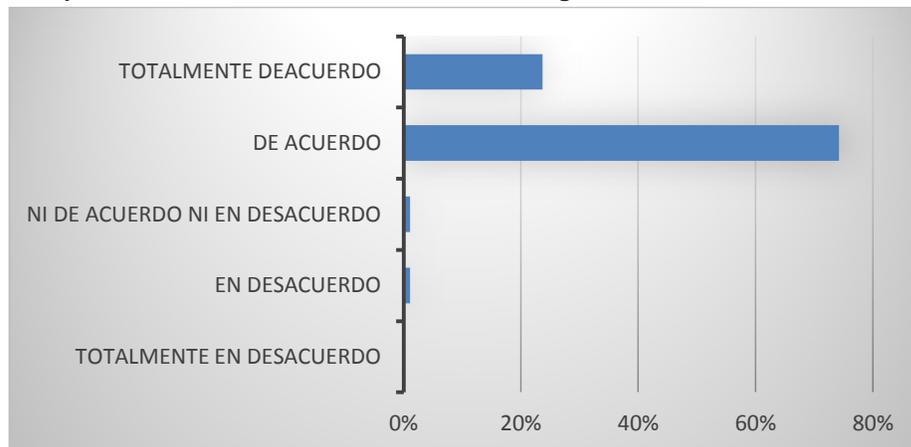
En vista de su importancia, es claro que no se puede ni se debe desligar la formación en el trabajo con la competencia de la gestión del capital humano, de su formación y su desarrollo, de la estrategia empresarial, de contenidos formativos.

<sup>69</sup> IBARRA, Antonio. Formación de recursos humanos y competencia laboral. En: Boletín Cinterfor. 2000, no. 149. p 95-107.

A pesar de que es un concepto amplio y con muchas incidencias en la planificación educativa, en la planificación y organización del trabajo, es justo y necesario que haga parte de la estructura organizacional<sup>70</sup>.

Ahora bien, en el caso de los resultados, la Gráfica 28 indica que una proporción alta de individuos manifestó que está de acuerdo con que su trabajo posibilita el desarrollo de capacidades (74,2%), incluso otros más estuvieron totalmente de acuerdo con esto (23,7%).

**Gráfica 28. El trabajo posibilita el desarrollo de capacidades, según opiniones de los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Frecuencias relativas**



**Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE**

El estudio de los aspectos anteriores revistió un interés notable, sobre todo en la medida en que representan una fuente de valiosa información, tanto para las firmas del sector comercial, como los interesados en los estudios de capital humano, sobre todo por los siguientes argumentos que fueron transversales en la presentación de la información, los cuales se tornan consistentes con lo indicado por Alfaro, Leal y Rodríguez<sup>71</sup>. En primer lugar, si la satisfacción laboral es un

---

<sup>70</sup> TEJADA, José y NAVÍO, Antonio. El desarrollo y la gestión de competencias profesionales: una mirada desde la formación. En: Revista Iberoamericana de Educación. 2005, no. 37. p 2-16.

<sup>71</sup> ALFARO, A, LEAL, A y RODRÍGUEZ, L. El factor humano en las relaciones laborales. Madrid: Pirámide, 2001.

objetivo conveniente en la política empresarial dentro del sector comercial, se hace necesario disponer de una medida de la misma como criterio de evaluación de esta política; así como este estudio, que se encaminó por satisfacer la necesidad de conocimiento de esta realidad.

De otra parte, un síntoma de mal funcionamiento de una organización corresponde a la baja satisfacción de los empleados dada su incidencia en aspectos tales como absentismo, rotación, desempeño, estrés, etc. Por el contrario, una alta satisfacción laboral puede favorecer el logro de resultados positivos. En esta investigación se evidenció claramente esta segunda situación, por tanto, cabría pensar en una dinámica económica impulsada entre otros elementos —como la inversión, competitividad, mayor producción—, por la frecuente satisfacción.

Otro elemento importante lo constituye la relación la relación satisfacción laboral y calidad, dado que una firma comercial en particular, o de cualquier sector, en general, no puede aspirar a niveles de calidad competitivos en producto o servicio si su plantilla no se encuentra satisfecha. Se tiene que es tan importante conocer y responder a las opiniones de los empleados como la protección de los intereses de los propietarios, dado que la satisfacción de los trabajadores se ha convertido en un indicador clave del desempeño en numerosas empresas líderes en el mundo.

En el caso de la satisfacción laboral y el capital humano, se considera que la importancia de este último en el seno de la organización debe conducir a una optimización en la gestión de los empleados, así como al establecimiento de incentivos que alienten la innovación, motivación y productividad de los mismos.

Entre tanto, al relacionar la satisfacción laboral y costes, se puede afirmar que de no poseer un análisis detallado sobre los aspectos que influyen en la satisfacción de los empleados puede llegar a ser sustancial y es necesario conocer las cuestiones que los afectan, ya que, cuanto mayor sea la disponibilidad de

información, mejor se podrá responder y hacer frente a las problemáticas que surjan, reduciendo de este modo costes innecesarios para la organización.

### 3.2 DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

En la presente investigación la variable de interés correspondió a la satisfacción laboral, esta variable en la base de datos de la GEIH admitía 4 posibles categorías de respuestas (muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho, muy insatisfecho), que fueron reducidas a 2 por conveniencia (satisfecho, insatisfecho). En este orden de ideas, existe una herramienta estadística denominada modelo probit, que permite calcular el efecto que tienen ciertas variables, denominadas *independientes*, sobre una variable dependiente, y de esta forma hacer posible identificar la probabilidad de que un trabajador se encuentre satisfecho o no, con su puesto de trabajo.

En la base de datos el hecho de estar satisfecho con el trabajo se representa con 1, y el caso contrario con 0. A partir de esta codificación, técnicamente el modelo tipo *probit* se caracteriza por partir de una función de distribución acumulativa normal, y surge de considerar un *índice de conveniencia* no observable denominado  $I$ , que se encuentra en función de un conjunto de variables explicativas  $X$  (que en este caso serán género, edad, nivel educativo, salario, horarios, tipo de contrato), en general el modelo tiene la forma:  $I_i = \beta_1 + \beta_2 X_2$ .

Tal como se mencionó, un trabajador estará satisfecho con su empleo cuando la variable dependiente sea 1, y no lo estará cuando  $Y=0$ . Estadísticamente<sup>72</sup> se considera que el índice  $I$  tiene un umbral o valor crítico denominado  $I^*$ , tal que si  $I$  supera a  $I^*$ , entonces habrá satisfacción. Tanto  $I^*$  como  $I$  son no observables, pero si se asume que están distribuidos normalmente con la misma media y varianza, es posible estimar los  $\beta$  (parámetros) de la ecuación anterior.

---

<sup>72</sup> GUJARATI, Damodar. Econometría. 4ed. México. McGraw-Hill, 2004. P 587.

La forma de estimar la probabilidad de que  $I^*$  sea menor o igual a  $I$  viene dada por:  $P_i = P(Y = \text{satisfacción} = 1|X) = F(\beta_1 + \beta_2 X_i)$ .

En esta expresión, el término  $P(Y = 1|X)$  se lee como “la probabilidad de que un evento ocurra, dado un conjunto de variables  $X$ ”; a su vez, esta probabilidad puede expresarse como una ecuación en la que la influencia de cada variable  $X$  corresponda a un valor numérico representado por los parámetros beta ( $\beta$ ).

Se tomó como referencia el trabajo de Sánchez, Artacho, Fuentes y López-Guzmán<sup>73</sup> para la inclusión de las variables independientes. Además, se hizo uso de la técnica anteriormente descrita, y se recurrió al programa estadístico STATA v11, con el cual se procesaron las variables que se analizan a continuación.

En términos globales, y para la estimación de los determinantes de la satisfacción laboral que aparece en la Tabla 2, se emplearon 168 observaciones válidas (las cuales se observan en la Imagen 1 en la base de datos en STATA). Luego de ingresar la especificación del modelo (Imagen 2) resultando una probabilidad de Chi cuadrado de 0,0021, la cual fue mucho menor que 0,01, lo que se interpreta como que los parámetros del modelo no son simultáneamente cero, por tanto, el modelo contribuye a explicar a la variable dependiente (satisfacción). De igual forma, el ajuste fue de 33,81%, lo cual es relativamente satisfactorio para este tipo de modelos (de corte transversal).

---

<sup>73</sup> SÁNCHEZ, Sandra, ARTACHO, Carlos, FUENTES, Fernando y LÓPEZ-GUZMÁN, Tomás. Análisis de los determinantes estructurales de la satisfacción laboral. Aplicación en el sector educativo. En: Estudios de Economía Aplicada. 2007, vol. 25, no. 3. p 867-900.

Imagen 1. Datos individuales almacenados en STATA

	Fex_c_2011	Satisfacc_	sexo	años	JEFE_HOGAR	pareja	P6090	P6210_reco~	educa_ning-o	educa_pres-r	educa_primar	educa_secu-a	educa_supe-r	Regis_ocup~
1	433.60504	1	Hombre	38	1	1	Sí	Superior o	0	0	0	0	1	6
2	344.91889	1	Hombre	18	0	0	Sí	Secundaria	0	0	0	1	0	6
3	366.80107	0	Hombre	39	0	1	Sí	Secundaria	0	0	0	1	0	6
4	434.533	1	Hombre	42	1	1	Sí	Superior o	0	0	0	0	1	6
5	381.18252	1	Hombre	73	0	1	Sí	Ninguno	1	0	0	0	0	6
6	391.7114	1	Hombre	23	0	0	Sí	Primaria	0	0	1	0	0	6
7	364.70452	0	Hombre	12	0	0	Sí	Primaria	0	0	1	0	0	6
8	407.21761	1	Hombre	15	0	0	Sí	Secundaria	0	0	0	1	0	6
9	387.9333	1	Hombre	26	0	0	Sí	Secundaria	0	0	0	1	0	6
10	387.9333	1	Hombre	25	0	0	Sí	Secundaria	0	0	0	1	0	6
11	387.9333	1	Hombre	13	0	0	No	Secundaria	0	0	0	1	0	6
12	375.44839	1	Hombre	46	0	1	Sí	Secundaria	0	0	0	1	0	6
13	363.77657	1	Hombre	50	1	1	No	Secundaria	0	0	0	1	0	6
14	363.88097	1	Hombre	29	0	1	Sí	Secundaria	0	0	0	1	0	6
15	344.91889	1	Hombre	23	0	0	Sí	Superior o	0	0	0	0	1	6
16	336.28317	1	Hombre	43	1	1	Sí	Secundaria	0	0	0	1	0	6
17	365.87311	1	Hombre	36	1	1	Sí	Superior o	0	0	0	0	1	6
18	395.46305	1	Hombre	49	1	1	Sí	Secundaria	0	0	0	1	0	6
19	357.319	1	Hombre	21	1	0	Sí	Superior o	0	0	0	0	1	6
20	407.86316	1	Hombre	43	1	0	Sí	Secundaria	0	0	0	1	0	6
21	337.21112	1	Hombre	46	1	1	Sí	Secundaria	0	0	0	1	0	6
22	378.55562	1	Hombre	52	1	1	Sí	Primaria	0	0	1	0	0	6
23	396.39101	1	Hombre	32	1	1	Sí	Secundaria	0	0	0	1	0	6
24	440.57193	1	Hombre	41	0	0	Sí	Secundaria	0	0	0	1	0	6
25	448.80244	1	Hombre	53	0	0	No	Secundaria	0	0	0	1	0	6
26	378.55562	1	Hombre	38	1	1	No	Secundaria	0	0	0	1	0	6
27	346.86914	1	Hombre	44	0	1	Sí	Primaria	0	0	1	0	0	6
28	415.88344	1	Hombre	64	1	1	Sí	Primaria	0	0	1	0	0	6

Nota: Son 691 observaciones o individuos disponibles, luego el programa utiliza para la estimación econométrica solamente aquellos casos con información completa de todas las variables, en este caso fueron 168

Fuente: Elaboración propia

Imagen 2. Salidas de STATA

Stata/SE 11.1

File Edit Data Graphics Statistics User Window Help

Review

```

. dprobit Satisfacc_ sexo años JEFE_HOGAR pareja educa_ninguno educa_prescolar educa_primar educa_secunda educa_superior
> r contrato_indefinido P6500 P6800 P6920 [pweight = Fex_c_2011]
note: educa_ninguno != 0 predicts success perfectly
     educa_ninguno dropped and 3 obs not used

(sum of wgt is 6.7012e+04)
note: educa_prescolar dropped because of collinearity
note: educa_primar dropped because of collinearity
Iteration 0:  log pseudolikelihood = -37.17814
Iteration 1:  log pseudolikelihood = -26.754599
Iteration 2:  log pseudolikelihood = -24.91378
Iteration 3:  log pseudolikelihood = -24.615836
Iteration 4:  log pseudolikelihood = -24.606878
Iteration 5:  log pseudolikelihood = -24.606867

Probit regression, reporting marginal effects          Number of obs = 168
                                                    wald chi2(10) = 27.57
                                                    Prob > chi2   = 0.0021
                                                    Pseudo R2    = 0.3381

Log pseudolikelihood = -24.606867

```

Satisf~	dF/dx	Robust Std. Err.	z	P> z	x-bar	[ 95% C.I. ]
sexo*	.0010216	.0103906	0.10	0.921	.568622	-.019344 .021387
años	.0003113	.0005125	0.59	0.005	31.4324	-.000693 .001316
JEFE_H~R*	.0070791	.011497	0.54	0.590	.317639	-.015455 .029613
pareja*	-.0149094	.0192501	-1.13	0.259	.466725	-.052639 .02282
educa_~a*	.0084772	.0183232	0.48	0.634	.536021	-.027436 .04439
educa_~or*	-.035241	.0452492	-1.34	0.001	.405384	-.123928 .053446
contra~o*	.0024266	.0120329	0.19	0.850	.553269	-.021157 .026011
P6500	-1.47e-08	1.82e-08	-0.61	0.540	664975	-5.0e-08 2.1e-08
P6800	.0001334	.0003681	0.35	0.007	50.0328	-.000588 .000855
P6920	-.0621045	.0439177	-4.19	0.000	1.32778	-.148182 .023973
obs. P	.9420467					
pred. P	.9896384	(at x-bar)				

Command

Fuente: Elaboración propia

Un aspecto que debe tenerse muy en cuenta consiste en que: dentro del modelo (que se muestra en la Tabla 2 y en la siguiente especificación econométrica) *aparecen únicamente las variables que el programa consideró a la hora de mostrar la mejor estimación posible*, es decir, automáticamente excluyó algunas de las que se plantearon previamente en la metodología. En caso de que se incluyeran más variables (o inclusive menos variables), hubiera tenido como consecuencia que la prob > chi2 y/o el pseudo R2 hubieran resultado fuera de los valores deseados (menor a 0,05 y muy bajo, respectivamente).

$$\begin{aligned}
 P_i &= P(Y = \text{satisfacción} = 1) \\
 &= 0,0010\text{sexo} + 0,0003\text{edad} + 0,0071\text{jefe} - 0,0149\text{pareja} \\
 &+ 0,0085\text{educa\_secund} - 0,0352\text{educa\_supe} + 0,0024\text{cotrato\_indef} \\
 &- 0,0000\text{ingresos} + 0,0001\text{horas} - 0,0621\text{pensiones}
 \end{aligned}$$

**Tabla 2. Variables explicativas de la satisfacción laboral en los empleados pertenecientes al sector comercial en Cartagena. Modelo probit**

Variables	Efecto marginal	p value	¿Coeficiente significativo?
<b>Sexo</b> (1=Hombre, 0=Mujer)	0,0010	0,921	No
<b>Edad</b>	0,0003	0,005	Sí
<b>Jefatura del hogar</b> (1=Sí, 0=No)	0,0071	0,590	No
<b>Convivencia con pareja</b> (1=Sí, 0=No)	-0,0149	0,259	No
<b>Nivel de educativo secundaria</b> (1=Sí, 0=No)	0,0085	0,634	No
<b>Nivel de educativo superior</b> (1=Sí, 0=No)	-0,0352	0,001	Sí
<b>Contrato indefinido</b> (1=Sí, 0=No)	0,0024	0,850	No
<b>Nivel de ingresos</b>	- 0,0000	0,540	No
<b>Horas trabajadas a la semana</b>	0,0001	0,007	Sí
<b>Cotiza en fondo de pensiones</b>	-0,0621	0,0000	Sí
<b>Diagnóstico del modelo</b>	Observaciones válidas		168
	Wald Chi cuadrado		27,57
	p value		0,0021
	Pseudo R cuadrado		0,3381

Fuente: Diseño y cálculos de los autores con base en GEIH del DANE

Con la estimación se encontró que solo algunas de las variables incluidas explican la probabilidad de que un empleado del sector comercial local se encuentre satisfecho con su cargo; tales variables son la edad, el nivel educativo superior, horas trabajadas a la semana y cotiza en fondo de pensiones; es decir, se consideraron únicamente las que fueron estadísticamente significativas con  $p$  valor inferior al 0,05.

En cuanto a los resultados para cada variable, se encontró que **la satisfacción laboral se explica solo por algunos aspectos sociales, demográficos y educativos** de estos individuos, particularmente por su edad (por cada año cumplido, la probabilidad de estar satisfecho se incrementa en 0,03%) y nivel educativo (en particular el hecho de poseer formación superior, en este caso cuando se cumple tal condición, la probabilidad de estar satisfecho se reduce en 3,52%). Conjuntamente, **solo algunas características ocupacionales**, explican la satisfacción, tales como la cantidad de horas trabajadas a la semana (por cada hora de trabajo, la probabilidad de presentar satisfacción se incrementa en 0,01%) y por el hecho de cotizar a fondos de pensiones (cuando esto ocurre, la probabilidad de estar satisfecho se reduce en 6,21%), lo cual es en parte consistente con lo indicado por Sánchez, Artacho, Fuentes y López-Guzmán<sup>74</sup>.

De este planteamiento, y de las repercusiones comentadas previamente sobre la satisfacción en el empleo, se tiene que un trabajador satisfecho tenderá a manifestar una mayor diligencia en el desempeño de su trabajo, así mismo, y en consideración a que el trabajo es la parte más dilatada y central de la vida de una persona, se tendría que estas estimaciones de la satisfacción percibida de los individuos en su lugar de trabajo en el sector comercial es muy necesaria, ya que

---

<sup>74</sup> SÁNCHEZ, Sandra, ARTACHO, Carlos, FUENTES, Fernando y LÓPEZ-GUZMÁN, Tomás. Análisis de los determinantes estructurales de la satisfacción laboral. Aplicación en el sector educativo. En: Estudios de Economía Aplicada. 2007, vol. 25, no. 3, p 4.

se vincula lo cognitivo, las apreciaciones sobre el entorno y sobre algunas características del puesto<sup>75, 76</sup>.

A pesar de que algunos efectos marginales no fueron estadísticamente significativos, **a continuación se hacen algunas SOLAMENTE en cuanto a los signos encontrados**, que resultan útiles en el marco de la presente investigación.

En el caso del sexo, se encontró que el signo fue positivo, así, el hecho de ser un trabajador hombre aumenta la probabilidad de estar satisfecho. Con esto se puede afirmar que el presente estudio contrastó con los planteamientos que consideran que las mujeres, en general, presentan niveles de satisfacción más alto que el de los hombres, básicamente porque las mujeres tienen unas menores expectativas hacia su empleo, que hacen que su nivel de satisfacción supere al de los hombres, cuyas expectativas hacia el trabajo son más exigentes y, por tanto, de más difícil cumplimiento<sup>77, 78</sup>.

En el caso del nivel de ingresos laborales, se observó una relación estadísticamente no significativa y con signo negativo, lo que significa que para este estudio los niveles de satisfacción laboral, no responden positivamente a los niveles de salarios altos. Con respecto al mencionado signo, los resultados

---

<sup>75</sup> GONZÁLEZ, F., SÁNCHEZ, S., y LÓPEZ, T. Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad. En: Estudios y Perspectivas en Turismo. 2011, no. 20. p 1047-1068.

<sup>76</sup> MENDOZA, María, ORGAMBIDEZ, Alejandro y CARRASCO, Ana. Orientación a la calidad total, satisfacción laboral, comunicación y compromiso en establecimientos de turismo rural de la Sierra de Huelva. 2010, vol. 8, no. 2. p 351-361.

<sup>77</sup> SÁNCHEZ, Sandra, ARTACHO, Carlos, FUENTES, Fernando y LÓPEZ-GUZMÁN, Tomás. Análisis de los determinantes estructurales de la satisfacción laboral. Aplicación en el sector educativo. En: Estudios de Economía Aplicada. 2007, vol. 25, no. 3, p 4.

<sup>78</sup> ANDREW, Charles. Job satisfaction and gender: why are women so happy at work? En: Labour Economics. 1997, no. 4. p 341- 418.

contrastan con otros estudios en donde la relación positiva sobre la satisfacción laboral ha sido ampliamente documentada (ténganse en cuenta que para el caso de este proyecto, el efecto marginal asociado es no significativo). De acuerdo a la teoría microeconómica<sup>79</sup>, distintos estudios muestran que los niveles más altos de salario (que permiten niveles más elevados de consumo) están asociados con niveles altos de satisfacción laboral, tal como sucede con la investigación de Sloane y Williams<sup>80</sup> para varios mercados laborales locales en el Reino Unido y el de Gamero<sup>81</sup> para el mercado de trabajo español.

El efecto del salario sobre la satisfacción podría estar mediado por un factor que Herzberg<sup>82</sup> plantea que corresponde al “enriquecimiento en el trabajo”, el cual se entiende como el diseño de puestos que permitan el logro personal, reconocimiento y crecimiento profesional, y dentro de esto, un salario adecuado. El autor añade que el enriquecimiento del trabajo tiene como gran meta el mejorar la eficiencia de la tarea, a la vez que se mejora la satisfacción de las personas. Esto es posible de lograr si se amplía, en los puestos de trabajo, los ámbitos para el logro personal y reconocimiento, dando más responsabilidades, un trabajo más desafiante y más oportunidades para el ascenso y crecimiento personal<sup>83</sup>. Al

---

<sup>79</sup> BORRA, Cristina y GÓMEZ, Francisco. Satisfacción laboral y salario: ¿compensa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo? En: Revista de Economía Aplicada. 2012, vol. 20, no. 60. p 25-51.

<sup>80</sup> SLOANE, P y WILLIAMS, H. Job Satisfaction, Comparison Earnings and Gender. En: Labour. 2000, no. 14. p 473-501.

<sup>81</sup> GAMERO, Carlos. Satisfacción Laboral y Tipo de Contrato en España. En: Investigaciones Económicas. 2007, vol. 31, no. 3. p 415-444.

<sup>82</sup> HERZBERG, Frederick. One more time: ¿How do you motivate employees? En: Harvard Business Review Special Reprint. 1987. p 6-16.

<sup>83</sup> ROCCO, María. Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica. Santiago: Universidad de Chile, 2009.

respecto se sugeriría llevar a cabo nuevos estudios con fuentes de información alternativas, que permitan analizar el caso de los salarios y la satisfacción entre los empleados del sector comercial cartagenero.

La tipología del contrato en la relación de trabajo podría considerarse un indicativo de la seguridad laboral, toda vez que define claramente las reglas del puesto de trabajo. Sin embargo, en este estudio, se detectó que cuando un ocupado del sector comercial tiene contrato indefinido la probabilidad aumenta respecto a cuando uno de estos individuos se encuentra en una situación distinta, a pesar de que no fuera significativo el respectivo efecto marginal.

**En lo que respecta a las variables significativas**, se tiene que el nivel educativo (de la educación superior), presentó además el signo esperado y que la teoría predice. Así, cuando un empleado posee un nivel educativo la probabilidad de que esté satisfecho es menor respecto a un individuo con un nivel académico distinto, en 3,52%. Esto podría tener origen en el hecho de que los sujetos más cualificados presentan usualmente mayores aspiraciones, y de aquí que no siempre estén más difícilmente satisfechos que otros de menor formación.

En lo que respecta a la edad, se encontró significancia estadística con el valor del efecto marginal, que fue de 0,0003, siendo incluso el signo positivo encontrado, consistente con lo que la teoría y otros estudios han determinado. Es decir, a medida que la edad aumenta, la probabilidad de que los empleados del sector comercial estén satisfechos en sus cargos se incrementa igualmente. Como parte del sustento teórico-empírico de esto, se tienen los planteamientos de Hamersmesh<sup>84</sup>, quien sugiere que con el transcurrir del tiempo, es más probable que los trabajadores se capaciten y entrenen en sus trabajos, esto posibilita los incrementos en capital humano, y luego, a través de aumentos en la productividad,

---

<sup>84</sup> HAMERSMESH, Daniel. Economic Aspects of Job Satisfaction. En OATES, Wallace y ASHENFELTER, Orley. Labor Market Analysis. New York: John Wiley & Sons, nd. p 53-72.

hacer mayores sus salarios, y de esto, su satisfacción. Se ha encontrado evidencia de que la satisfacción experimenta un crecimiento continuo en relación a la edad, incluso, empleando una relación no lineal entre edad y satisfacción se han hallado correlaciones estadísticamente significativas.

Sobre las horas de trabajo a la semana, se encontró que por cada hora trabajada, la probabilidad de estar satisfecho en el empleo aumenta 0,01%; este signo positivo es el que predice la teoría. A pesar de esto, y en un ámbito práctico, no habría que tomar al pie de la letra este resultado, más bien habría que ajustarlo teniendo en cuenta que con las jornadas de trabajo excesivamente largas, así como la realización de horas extraordinarias, no necesariamente conducen a incrementos en la productividad, sino a consecuencias negativas como la fatiga o el aumento de los niveles de estrés, dada la relación mostrada con el modelo.

Así pues, que esta evidencia podría reflejar es que lo importante no es el número de horas que se trabaja, sino la manera en que se organiza este tiempo de trabajo. Por lo tanto, sería conveniente que las organizaciones optaran por jornadas más flexibles orientándose a objetivos concretos más que la simple presencia física. En general, debe existir una mayor conciencia de que la carga de trabajo, tiene a consecuencias nefastas para la salud de las personas<sup>85</sup>.

A pesar de esto, Linz<sup>86</sup> precisa que no existe claridad sobre el signo de la relación. El autor considera que ciertos empleos permiten la elección del tiempo que se permanece en el puesto, lo que supondría una mayor estancia de aquellos empleados con niveles de satisfacción superiores, determinando una relación

---

<sup>85</sup> MARTÍNEZ, Marino y ROS, Ricardo. De la calidad de vida laboral a los riesgos Psicosociales: Evaluación de la calidad de vida laboral. En: Acciones e Investigaciones Sociales. 2010, no. 28. p 5-55.

<sup>86</sup> LINZ, Susan. Job satisfaction among Russian workers. En: Journal of Manpower. 2003, vol. 24, no. 6. p 626-645.

positiva entre ambas variables. Para este autor, la relación entre satisfacción y horas de trabajo debiera ser negativa, posiblemente por la disminución del tiempo que el ocupado tendría para realizar actividades alternativas (de ocio, por ejemplo), sin embargo, futuras investigaciones deberían clarificar desde qué punto de la distribución horaria empieza a aparecer insatisfacción.

Todos estos resultados, y su contrastación con otras investigaciones, sugieren que la representación estadística empleada resultó de amplia utilidad para explicar y modelar la satisfacción laboral en empleados del sector comercial. A su vez, los resultados fueron válidos y adecuados desde el punto de vista empírico, teórico y estadístico, en consecuencia se pudo satisfacer el objetivo concerniente a relacionar algunas variables con la satisfacción laboral.

#### 4. CONCLUSIONES

Con la presente investigación se cumplió la propuesta de análisis y estimación los factores determinantes de la satisfacción laboral de los ocupados en el sector comercial de Cartagena de Indias, planteados inicialmente para este estudio.

Sobre el perfil sociodemográfico de los ocupados se pudo concluir que correspondió a hombres jóvenes y adultos, principalmente jefes de hogar, que conviven en unión libre, pertenecientes a algunos de los principales regímenes de salud (contributivo y subsidiado), y con formación secundaria.

En el contexto del mercado laboral, se observó que los empleados del sector comercial no poseen contrato, lo que supone cierto grado de informalidad en el desarrollo de sus labores, a su vez, los que poseen contrato se distinguieron porque fuera a término indefinido. Se halló que la posición ocupacional generalmente los categoriza como trabajadores por cuenta propia, a la vez que reciben beneficios laborales. Se concluye que la vinculación laboral se da principalmente desde dos años hacia el presente y que el empleo fue conseguido por mecanismos informales, tal como es el caso de pedir ayuda a familiares o amigos.

Sobre el ingreso, pudo evidenciarse que en general es bajo, en especial entre las mujeres, lo que conlleva a pensar en la existencia de discriminación laboral por vía del género. Entre tanto, se concluyó también que el empleo de estos sujetos es principalmente permanente, trabajando ya sea 48 horas —algunos— o menos, siendo la razón de esto el hecho de que es el tiempo acorde a sus necesidades. Por último, los niveles de subempleo —tanto objetivo como subjetivo— fueron reducidos.

Como parte del análisis de la satisfacción con el trabajo, las opiniones de los empleados, permitieron determinar que la mayoría de estos individuos declararon

estar satisfechos, en especial, porque aplican sus conocimientos en el trabajo y porque tienen un número adecuado de horas que trabajan semanalmente. Incluso se observó que el trabajo actual, posibilita el desarrollo de sus capacidades.

El análisis de los determinantes de la satisfacción laboral de los trabajadores del sector comercial de Cartagena, posibilitó determinar que las variables que inciden o que explican la satisfacción laboral entre tales empleados fueron la edad, el hecho de que se posea nivel educativo superior, la cantidad de horas trabajadas y la cotización a fondos de pensiones. Estos elementos, así como su cotejamiento con otras investigaciones, sugieren que la representación probit resultó de amplia utilidad para explicar y modelar la variable dependiente. A su vez, los resultados fueron válidos y adecuados desde el punto de vista empírico, teórico y estadístico, en consecuencia se pudo satisfacer el objetivo concerniente a relacionar algunas variables con la satisfacción laboral.

## 5. RECOMENDACIONES

En cuanto al perfil sociodemográfico de los ocupados, se recomienda la formulación de políticas que brinden mayor inclusión de la mujer en este sector económico, pues fue evidente la participación de los hombres. Las políticas corresponderían a las siguientes: 1) suministrar servicios de cuidado, sobre todo a los niños, para que no dependan exclusivamente de la madre; 2) equilibrar la división del trabajo remunerado y no remunerado entre mujeres y hombres, principalmente a través de programas que promuevan la repartición de las responsabilidades familiares; 3) compensar las desigualdades de las oportunidades de empleo entre hombres y mujeres, sobre todo a través de medidas dirigidas a eliminar el impacto negativo de la interrupción de la actividad profesional a través de una licencia de maternidad remunerada y del derecho a regresar al puesto de trabajo; 4) realizar campañas de sensibilización para cambiar los estereotipos de género y para garantizar la implementación de la legislación contra la discriminación; entre otras.

De igual manera es necesario elevar el nivel educativo del personal que aquí labora, que aunque no se trate de un sector que demande alta especialización, bien podría cobrar mayor participación la formación técnica o tecnológica. Esta mayor capacitación deviene en mejores formas de ofrecer los servicios, mayor nivel de calidad a la hora de comercializar, y quizás mayor conciencia para la creación de empresas en el sector.

Respecto al mercado laboral, se recomienda que los entes encargados (MinComercio, Cámara de Comercio de Cartagena, entre otros) lleven a cabo campañas intensivas sobre la importancia de la formalización empresarial —considerando además que estos empleados son por cuenta propia—, dado que de esta forma se incrementan las posibilidades de acceso al crédito, se proyecta confianza al cliente, se abren las puertas a más y mejores oportunidades de negocios, se puede participar en concursos públicos y adjudicaciones como

proveedor de bienes y servicios del Estado, se evitan multas por no presentar declaración de rentas estando obligados a hacerlo, e incluso, se asegura el futuro de la familia.

Otro aspecto que se recomienda es la difusión de mecanismos formales para la consecución de empleo en el sector, dado que son los que de mejor manera asignan la demanda a la oferta laboral. Aunque también podría llevarse a cabo un estudio que explore las razones por las cuales no es tan difundido el uso de estos mecanismos formales de búsqueda/obtención de empleo; probablemente resulten costosos para los buscadores de empleo, e incluso, consideren que son poco eficientes.

Luego del análisis realizado respecto a la satisfacción con el trabajo, es necesario sugerir que las empresas del sector sigan generando un clima organizacional en el cual el empleado cubra en su totalidad su nivel de satisfacción, además deben continuar asignando los puestos de trabajo de acuerdo a los conocimientos y habilidades del empleado, de igual forma la extensión de la jornada laboral debe mantenerse.

Después de realizar esta investigación, se hace necesario recomendar que se lleve a cabo cada cierto tiempo (anualmente, bianualmente, quinquenalmente) un estudio similar, que permita comprender la forma en que la satisfacción laboral en el sector comercial evoluciona con el tiempo. Inclusive, podría diseñarse un estudio tipo panel que haga seguimiento a una muestra fija de empleados, de tal manera que se controle por sus características individuales.

Por último, se recomienda a las empresas del sector tener en cuenta aspectos como la edad, a los empleados con educativo superior, la cantidad de horas trabajadas y la cotización a fondos de pensiones a la hora de diseñar planes y ejecutar acciones encaminadas a mejorar la satisfacción de sus empleados.

## BIBLIOGRAFÍA

AGUILAR, Norma, MAGAÑA, Deneb y SURDEZ, Edith. Importancia de la satisfacción laboral. [En línea] [Citado el 10 de junio de 2014] disponible en internet: [http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_laboral\\_investigacion\\_ocubre\\_2010x.pdf](http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf).

ALFARO, A, LEAL, A y RODRÍGUEZ, L. El factor humano en las relaciones laborales. Madrid: Pirámide, 2001.

AMARÍS, María. Roles parentales y trabajo fuera del hogar. En: Psicología desde el Caribe. 2004, no. 13. p 15-28.

ANDREW, Charles. Job satisfaction and gender: why are women so happy at work? En: Labour Economics. 1997, no. 4. p 341- 418.

ANGULO, Grace, QUEJADA, Raúl y YÁNEZ, Martha. Educación, mercado de trabajo y satisfacción laboral: el problema de las teorías del capital humano y señalización de mercado. En: Revista de la Educación Superior. 2012, vol. 41, no. 163. p 51-66.

ARRIAGADA, Irma. Cambios y desigualdad en las familias latinoamericanas. En: Revista de la CEPAL. 2002, no. 77. p 143-161.

BASSI, Marina, BUSSO, Matías, URZÚA, Sergio y VARGAS, Jaime. Desconectados: Habilidades, educación y empleo en América Latina. Washington: BID, 2012.

BECKER, Gary. El capital humano. Un análisis teórico y empírico referido fundamentalmente a la educación. 2 ed. Madrid: Alianza Editorial, 1983.

BORRA, Cristina y GÓMEZ, Francisco. Satisfacción laboral y salario: ¿compensa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo? En: Revista de Economía Aplicada. 2012, vol. 20, no. 60. p 25-51.

CHIANG, María Margarita, MÉNDEZ, Gustavo y SÁNCHEZ, Gonzalo. Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. En: Theoria. 2010, vol. 19, no. 2. p. 21-36.

CIFRE, Eva, SALANOVA, Marisa y FRANCO, Joan. Riesgos psicosociales de hombres y mujeres en el trabajo: ¿Una cuestión de diferencias? En: Gestión Práctica de Riesgos Laborales. 2011, no. 82. p 28-36.

CLARK, Andrew. Job satisfaction and gender: why are women so happy at work? En: Labour Economics. 1997, vol. 4, p. 341- 418.

DANE. Medición del empleo informal y seguridad social, trimestre octubre-diciembre de 2013. En: Boletín de Prensa. 10 de febrero, 2014. [En línea] [Citado el 6 de mayo de 2014] disponible en internet: [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech\\_informalidad/bol\\_ech\\_informalidad\\_oct\\_dic2013.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech_informalidad/bol_ech_informalidad_oct_dic2013.pdf).

DANE. Principales indicadores del mercado laboral. En: Boletín de Prensa. Diciembre, 2013 [En línea] [Citado el 6 de mayo de 2014] disponible en internet: [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol\\_ech\\_dic13.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol_ech_dic13.pdf).

FARNÉ, Stefano. Estudio sobre la calidad del empleo en Colombia. Bogotá: OIT, 2009.

GÁLVEZ, Thelma. Aspectos económicos de la equidad de género. En: Serie Mujer y Desarrollo. 2001, no. 35. p 1-177.

GAMERO, Carlos. Análisis Económico de la Satisfacción Laboral. Málaga: Universidad de Málaga, 2003.

GAMERO, Carlos. Satisfacción laboral y tipo de contrato en España. En: Investigaciones Económicas. 2007, vol. 31, no. 3. p 415-444.

GARCÍA, Gustavo. Evolución de la informalidad laboral en Colombia: determinantes macro y efectos locales. En: Archivos de Economía. 2009, no. 360. p 1-29.

GARCÍA, Gustavo. Informalidad regional en Colombia. Evidencia y Determinantes. En: Desarrollo y Sociedad. 2008, no. 61. p 43-86.

GARCÍA, María. Efectos de la educación sobre los determinantes de la satisfacción laboral en España. Un análisis de los beneficios monetarios y no monetarios en el mercado de trabajo mediante modelos logit ordenados. Valencia: Universitat de València, 2004.

GARMENDIA, José y PARRA, Francisco. Sociología industrial y de los recursos humanos. Madrid: Editorial Taurus, 1993.

GLENN, Norval, TAYLOR, Patricia y WEAVER, Charles. Age and job satisfaction among males and females: a multivariate, multisurvey study. En: Journal of Applied Psychology. 1977, vol. 62, no. 2, p. 189-193.

GÓMEZ, Lina. Subempleo, empleo inadecuado y bienestar. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona, 2008.

GONZÁLEZ, F., SÁNCHEZ, S., y LÓPEZ, T. Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad. En: Estudios y Perspectivas en Turismo. 2011, no. 20. p 1047-1068.

GUATAQUÍ, Juan, GARCÍA, Andrés y RODRÍGUEZ, Mauricio. El perfil de la informalidad laboral en Colombia. En: Serie Documentos de Trabajo Facultad de Economía Universidad del Rosario. 2011, no. 95. p 1-32.

GUJARATI, Damodar. Econometría. 4ed. México. McGraw-Hill, 2004. P 587.

HAMERSMESH, Daniel. Economic Aspects of Job Satisfaction. En: OATES, Wallaces y ASHENFELTER, Orley (eds). Labor Market Analysis. New York: John Wiley & Sons, 1977. p 53-72.

HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ, Carlos y Baptista, Pilar. Metodología de la investigación. México D.F.: McGraw-Hill, 2006.

HERZBERG, Frederick. One more time: ¿How do you motivate employees? En: Harvard Business Review Special Reprint. 1987. p 6-16.

IBARRA, Antonio. Formación de recursos humanos y competencia laboral. En: Boletín Cinterfor. 2000, no. 149. p 95-107.

IVANCEVICH, John y DONNELLY, James. Job satisfaction research: a manageable guide for practitioners. En: Personnel Journal. 1968, no. 47. p 172-177.

JIMÉNEZ, Andrés, GONZÁLEZ, Carol y REYES, Daniela. Satisfacción familiar y laboral de mujeres con distintas jornadas laborales en una empresa chilena de servicios financieros. En: Acta Colombiana de Psicología. 2009, vol. 12, no. 1. p 77-83.

JIMÉNEZ, Diana. La satisfacción en el empleo: algunas consideraciones y algunas estadísticas para Colombia (2008 a 2011). En: Documento de Trabajo Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad del Valle. Diciembre, 2012, no 145.

LINZ, Susan. Job satisfaction among Russian workers. En: Journal of Manpower. 2003, vol. 24, no. 6. p 626-645.

LOCKE, E. The nature and causes of job satisfaction. En. DUNETTE, M. Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: RandMcNally, 1976.

LÓPEZ, Tomás, SÁNCHEZ, Sandra, NASCIMENTO, María y GOMES, Ana. La satisfacción laboral del capital humano femenino en la actividad hotelera. Un estudio de caso para Andalucía y Algarve. En: RUCT. 2010, no. 11. p 127-145.

MARTÍNEZ, Marino y ROS, Ricardo. De la calidad de vida laboral a los riesgos Psicosociales: Evaluación de la calidad de vida laboral. En: Acciones e Investigaciones Sociales. 2010, no. 28. p 5-55.

MATA, Adriana. Definiciones Internacionales y Futuro de las Estadísticas del Subempleo. Ginebra: OIT, 1999.

MENDOZA, María, ORGAMBIDEZ, Alejandro y CARRASCO, Ana. Orientación a la calidad total, satisfacción laboral, comunicación y compromiso en establecimientos de turismo rural de la Sierra de Huelva. 2010, vol. 8, no. 2. p 351-361.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Informe sobre el trabajo en el mundo 2012. [En línea] [Citado el 6 de mayo de 2014] disponible en internet: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_179553.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_179553.pdf).

ORMET. Diagnóstico socioeconómico y del mercado de trabajo Cartagena de Indias. Cartagena: MinTrabajo.

ORTIZ, Pilar y CRUZ, Lirios. Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. En: Psicología para América Latina. 2008, no. 13. p nd.

ROCCO, María. Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica. Santiago: Universidad de Chile, 2009.

SÁNCHEZ, Sandra, ARTACHO, Carlos, FUENTES, Fernando y LÓPEZ-GUZMÁN, Tomás. Análisis de los determinantes estructurales de la satisfacción laboral. Aplicación en el sector educativo. En: Estudios de Economía Aplicada. 2007, vol. 25, no. 3, p 4.

SEIFERT, Tricia y Umbach, Paul. The Effects of Faculty Demographics Characteristics and Disciplinary Context on Dimensions of Job Satisfaction. En: Research in Higher Education. 2008, vol. 49, no. 4. p 357-381.

SLOANE, P y WILLIAMS, H. Job Satisfaction, Comparison Earnings and Gender. En: Labour. 2000, no. 14. p 473-501.

TEJADA, José y NAVÍO, Antonio. El desarrollo y la gestión de competencias profesionales: una mirada desde la formación. En: Revista Iberoamericana de Educación. 2005, no. 37. p 2-16.

URIBE, José y ORTIZ, Carlos. Informalidad laboral en Colombia 1988-2000. Evolución, teorías y modelos. Cali: Universidad del Valle, 2006.

WEINERT, A. Manual de psicología de la organización. La conducta humana en las organizaciones. Barcelona: Herder, 1985.

WERTHER, William y DAVIS, Keith. Dirección de personal y recurso humano. México: McGraw Hill, 1982.

## ANEXOS

### 5.1 Presupuesto

<i>Ítem</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Costo unitario</i>	<i>Costo total</i>
Transportes y refrigerios	10	10.000	100.000
Materiales de oficina		150.000	150.000
Conexión a internet	3	75.000	225.000
Computador	2	900.000	1.800.000
Impresora	1	140.000	140.000
Cartuchos de tinta	2	45.000	90.000
<b>SUBTOTAL</b>			2.505.000
Imprevistos (5%)			125.250
<b>TOTAL</b>			2.630.250

## 5.2 Cronograma de actividades

ÍTEM MES / SEMANA	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Fase de la propuesta</b>																				
Revisión del estado del arte	X																			
Diseño de la propuesta de trabajo de grado		X																		
Presentación y aprobación de la propuesta por el Comité de Graduación			X																	
<b>Fase del anteproyecto</b>																				
Inicio del anteproyecto			X	X																
Revisión detallada del estado del arte				X	X															
Presentación y aprobación del anteproyecto por el Comité de Graduación					X															
<b>Fase de desarrollo del proyecto</b>																				
Procesamiento de la GEIH-2013					X	X														
Descripción del perfil sociodemográfico y económico de los empleados							X	X												
Caracterización del mercado laboral								X												
Identificación del nivel de satisfacción laboral									X											
Estimación del modelo										X	X									
Análisis de los resultados												X	X	X						
Redacción del documento final															X	X				
Presentación y aprobación del documento final por el Comité de Graduación																	X			
Sustentación																		X		