



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN GERENCIA



**ANÁLISIS SOBRE LA RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES
ADSCRITOS AL ÁREA DE AUDITORÍA DE LAS CONTRALORÍAS
MUNICIPALES DEL ESTADO CARABOBO**

Bárbula, febrero 2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN GERENCIA



**ANÁLISIS SOBRE LA RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES
ADSCRITOS AL ÁREA DE AUDITORÍA DE LAS CONTRALORÍAS
MUNICIPALES DEL ESTADO CARABOBO**

Autor:
Lcda. Elizabeth López A.
V-10.735.540

Bárbula, febrero 2017



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN GERENCIA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Tutor: 
MSc. Neirys Soto

**ANÁLISIS SOBRE LA RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES
ADSCRITOS AL ÁREA DE AUDITORÍA DE LAS CONTRALORÍAS
MUNICIPALES DEL ESTADO CARABOBO**

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Maestría en Administración de Empresas mención Gerencia
Por: MSc. Neirys Soto
C.I. V-13.629.956

Bárbula, febrero 2017



Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Postgrado
Sección de Grado



ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 137, 138 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo de Grado titulado:

"ANÁLISIS SOBRE LA RELACION ENTRE SATISFACCION LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ADSCRITOS AL AREA DE AUDITORIA DE LAS CONTRALORIAS MUNICIPALES DEL ESTADO CARABOBO."

Presentado para optar al grado de **Magister en Administración de Empresas**
Mención **Gerencia** por el (la) aspirante:

LÓPEZ A. ELIZABETH

C.I.: V- 10.735.540

Realizado bajo la tutoría de (la) Prof. SOTO A., NEIRYS D., cédula de identidad N°. 13.629.956.

Habiendo examinado el Trabajo presentado, se decide que el mismo esta aprobado.

En Bárbula, a los 23 días del mes de Febrero de 2017.

Prof. Soto A., Neirys D. (PRESIDENTE)

C.I.: 13.629.956

Fecha: 23-02-17

Prof. Guedez B., Liyeira J.

C.I.: V7106789

Fecha: 22 Feb 17

Prof. Bruno Valera

C.I.: V7575154

Fecha: 23/02/2017





UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN GERENCIA



VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del trabajo de grado titulado: "ANÁLISIS SOBRE LA RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ADSCRITOS AL ÁREA DE AUDITORÍA DE LAS CONTRALORÍAS MUNICIPALES DEL ESTADO CARABOBO", presentado por la Lcda. Elizabeth López Alvarado, titular de la cédula de identidad N° V-10.735.540, para optar al título de **magister en administración de empresas, mención gerencia**, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: Aprobado.

Bárbula a los 23 días del mes de febrero del año 2017.

Nombre y Apellido	C.I.:	Firma
<u>Neiris Soto</u>	<u>13.679.956</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Bruno M. Valera H.</u>	<u>V7575154</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Luzmary Galvez</u>	<u>V7106789</u>	<u>[Firma]</u>

Bárbula, febrero de 2017

DEDICATORIA

A la Fe

A la Vida

A la Esperanza

Al Crecimiento

Al Libre Albedrío

“Solo una cosa convierte en imposible un sueño: El miedo a fracasar”

Paulo Coelho

AGRADECIMIENTOS

En la vida siempre debemos agradecer nuestros logros a quienes han tenido la gentileza de ser especiales y ayudarnos aunque fuese con una palabra de aliento o una sonrisa infinita; por ello quiero agradecer a mis PADRES AMADOS, quienes me dieron la vida y me guiaron por el camino del bien, y a mi FAMILIA, seres excepcionales que han contribuido a ser quien soy.

A DIOS, quien me bendice y me guía todos los días de mi vida.

A todos los ÁNGELES, esos seres que han pasado por mi vida y me apoyaron siempre.

Al mis tutores MSc. Neirys Soto y Msc. Aurelio Rodríguez, quienes han sido unos verdaderos guías y me orientaron a través de su conocimiento y paciencia para la realización satisfactoria del presente trabajo de investigación.

A la Universidad de Carabobo, área de estudios de postgrado, por permitirme desarrollar mis estudios y aportar “un granito de arena”.

Al contralor municipal de San Joaquín, MSc. Ramón Rivas Silva por haberme apoyado y ayudado, para poder cursar los estudios de la maestría.

A la coordinadora del convenio de la Contraloría Municipal de San Joaquín ante la Universidad de Carabobo, MSc. Lisa M. Sánchez Alvarado, por ser tan colaboradora y diligente, apoyarnos y guiarnos.

A todos los profesores asignados a la maestría, quienes compartieron sus enseñanzas y aclararon muchas dudas.

A mis compañeros de estudio, por esos bellos momentos que pasamos juntos, en un ambiente de estudio, investigación, conocimiento, amistad y diversión.

“Gracias a todos”

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
LISTA DE CUADROS Y TABLAS	ix
LISTA DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	14
Planteamiento del Problema.....	14
Formulación del Problema.....	20
Objetivos de la Investigación.....	20
Objetivo General.....	20
Objetivos Específicos.....	21
Justificación de la Investigación.....	21
CAPÍTULO MARCO TEÓRICO	23
Antecedentes de la Investigación.....	23
Bases Teóricas.....	29
Bases Conceptuales.....	31
Bases Legales.....	42
Definición de Términos Básicos.....	49
Sistema de Variables.....	51
Sistema de Hipótesis.....	55
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	56
Tipo, Nivel y Diseño de la Investigación.....	56
Población y Muestra.....	57
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	58
Validez y Confiabilidad.....	59
Técnicas de Análisis de la Información.....	60
CAPÍTULO IV RESULTADOS	63
Estadística Descriptiva.....	63
Estadística Paramétrica.....	80
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
Conclusiones.....	83
Recomendaciones.....	84
REFERENCIAS	86
ANEXOS	90

LISTA DE CUADROS Y TABLAS

Cuadro		Pág.
1	Cuadro Técnico Metodológico.....	53
2	Distribución de la Población.....	57

Tabla		Pág.
1	Distribución de frecuencias y promedio de los factores higiénicos en la satisfacción laboral que presentan los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.....	63
2	Distribución de frecuencias y promedio de los factores motivacionales en la satisfacción laboral que presentan los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.....	66
3	Nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.....	68
4	Distribución de frecuencias y promedio del componente afectivo en el compromiso organizacional presentado por los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.....	70
5	Distribución de frecuencias y promedio del componente continuidad en el compromiso organizacional presentado por los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.....	70
6	Distribución de frecuencias y promedio del componente normativo en el compromiso organizacional presentado por los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.....	76
7	Grado de compromiso organizacional presentado por los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.....	79
8	Relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.....	80

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico		Pág.
1	Distribución de promedios porcentuales de respuestas correspondientes a los factores higiénicos en la satisfacción laboral que presentan los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.....	64
2	Distribución de promedios porcentuales de respuestas correspondientes a los factores motivacionales en la satisfacción laboral que presentan los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo	67
3	Distribución porcentual del nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.....	69
4	Distribución de promedios porcentuales de respuestas correspondientes al componente afectivo del compromiso organizacional presentado por los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo	71
5	Distribución de promedios porcentuales de respuestas correspondientes al componente continuidad del compromiso organizacional presentado por los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo	74
6	Distribución de promedios porcentuales de respuestas correspondientes al componente continuidad del compromiso organizacional presentado por los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo	77
7	Distribución porcentual del grado de compromiso organizacional presentado por los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo	79
8	Distribución de puntos porcentual de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo	81



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN GERENCIA



**ESTUDIO SOBRE LA RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES
ADSCRITOS AL ÁREA DE AUDITORÍA DE LAS CONTRALORÍAS
MUNICIPALES DEL ESTADO CARABOBO**

Autora: Lcda. Elizabeth López A.

Tutora: MSc. Neirys Soto

Fecha: febrero 2017

RESUMEN

El propósito del presente estudio, inscrito en la línea de investigación Estudio de las organizaciones en relación a: Cultura y Clima Organizacional, consistió en estudiar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los funcionarios adscritos al área de Auditoría de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo a fin de mejorar su gestión, con fundamento en las teorías de los dos factores de Herzberg, de los tres componentes de Meyer y Allen y de satisfacción laboral de Robbins y Coulter. Con tal finalidad, se efectuó un trabajo de campo correlacional, con nivel descriptivo y diseño no experimental transversal, para el cual se seleccionó una muestra probabilística de 40 funcionarios adscritos al área de auditoría, a quienes se aplicaron la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, traducida al español y adaptada por Pérez-Bilbao y Fidalgo y la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen adaptada al español por Arciniega y González. Dichos instrumentos, reflejaron resultados que condujeron a establecer un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.755$ y una significación estadística ($p=0.01$), para una relación positiva considerable entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. Dichos hallazgos, condujeron a concluir que de la cantidad y calidad de satisfactores que encuentren los trabajadores en los órganos de control fiscal donde prestan sus servicios, depende su grado de compromiso organizacional, marcando por tanto la diferencia entre una institución municipal y un gran organismo del Estado venezolano.

Palabras clave: satisfacción laboral, compromiso organizacional, órgano de control fiscal.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN GERENCIA



STUDY ON THE RELATIONSHIP BETWEEN WORK SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF WORKERS ADRESTED TO THE AUDIT AREA OF THE MUNICIPAL COMPTROLLERS OF THE CARABOBO STATE

Author: Lcda. Elizabeth López A.

Tutor: MSc. Neirys Soto

Date: february 2017

ABSTRACT

The purpose of the present study, inscribed in the line of research in Study of organizations in relation to: Culture and Organizational Climate, consisted of studying the relationship between job satisfaction and organizational commitment of the employees assigned to the Audit area of the Municipal Comptrollers of the Carabobo's state in order to improve its management, based on theories from Herzberg's two-factor, the three components of Meyer and Allen, and Robbins and Coulter's job satisfaction. For this purpose, a correlational field work was carried out, with a descriptive level and non-experimental cross-sectional design, for which a probabilistic sample of 40 employees assigned to the audit area was selected, who were applied the Job Satisfaction Scale from Cook and Wall, translated into spanish and adapted by Pérez-Bilbao and Fidalgo, and the Organizational Engagement Scale from Meyer and Allen adapted to spanish by Arciniega and González. These instruments reflected results that led to a Pearson correlation coefficient $r=0.755$ and a statistical significance ($p = 0.01$), for a considerable positive relationship between job satisfaction and organizational commitment. These findings led to the conclusion that the degree of organizational commitment depends on the amount and quality of the workers' satisfaction in the fiscal control comptrollers where they render their services, thus determining the difference between a state institution and a great institution from Venezuela's Statement.

Key words: job satisfaction, organizational commitment, fiscal commitment.

INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo, en la búsqueda de satisfacer sus necesidades y cumplir sus deseos, el ser humano se ha visto en la necesidad de relacionarse con otros individuos y cooperar a favor de un fin que le permita a cada una de las partes obtener los resultados esperados; de allí surge la idea de organización, la cual puede definirse como el medio que utilizan las personas para coordinar sus acciones con el fin de obtener algo que desean o valoran, es decir, lograr sus metas. Este concepto se ha extrapolado al mundo laboral, donde los individuos se agrupan bajo una estructura organizacional, sistema formal de tareas y relaciones de autoridad que controla cómo las personas coordinan sus acciones y utilizan recursos para lograr las metas de la organización a la que pertenecen.

Toda esta dinámica en torno al ámbito laboral, ha generado una transformación en las perspectivas de los actores que intervienen en este, otorgándole un sentido más humano donde el trabajador ya no es simplemente una persona que cumple una función a cambio de una remuneración, sino que es considerado un colaborador de la empresa y parte del talento humano, que es su verdadero motor, en una relación si se quiere simbiótica donde la satisfacción laboral, es decir, la cobertura apropiada de las necesidades del trabajador, se permuta a cambio de su compromiso organizacional, indispensable para la empresa a fin de lograr sus objetivos..

En torno a tales argumentos gira el presente trabajo de investigación, cuyo objetivo fue analizar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los funcionarios adscritos al área de auditoría de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo, con el propósito de optimizar la gestión de las relaciones laborales, cuya estructura quedó organizada de la siguiente manera:

Capítulo I El Problema, donde se aborda el problema de las condiciones de trabajo en términos globales, describiendo luego la situación en el escenario seleccionado como objeto de estudio, para proseguir con la formulación de las interrogantes y objetivos, así como la argumentación en torno a la importancia de la investigación.

Capítulo II Marco Teórico, contenido de los componentes de sustentación, como son los antecedentes, bases teóricas y conceptuales, bases legales, definición de términos básicos, sistema de variables y sistema de hipótesis.

Capítulo III Marco Metodológico, que como indica su denominación, contiene las definiciones relativas a los materiales y métodos utilizados para lograr los objetivos: tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección, validez y confiabilidad de los instrumentos, técnicas de análisis de la información.

Capítulo IV Resultados, en el cual se representan y analizan los hallazgos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos, presentados mediante las técnicas estadísticas descriptiva y paramétrica.

Luego, se desarrollan las pertinentes Conclusiones y Recomendaciones, prosiguiendo con la Lista de Referencias y culminando con los Anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El capital humano, constituye para las empresas u organizaciones en cualquier parte del mundo un elemento esencial a fin de lograr metas y objetivos; se puede decir, que los trabajadores son el motor que les da impulso y por ello, son su más valioso recurso.

Tan es así, que en las últimas décadas la orientación al marketing interno constituye uno de los paradigmas del escenario económico-productivo; así se desprende de las afirmaciones realizadas por Ruiz (2014:67), quien define el principio clave de la teoría del cliente interno: “Para satisfacer la necesidades de los clientes externos antes hay que satisfacer las necesidades del cliente interno”; tal premisa, encuentra similitud con la teoría de la equidad propuesta por Adams en 1963 (citado en Lings y Greenley, 2009), donde el empleado evalúa su propio trabajo realizando un balance entre lo que aporta a la empresa y lo que obtiene de ella.

Sin embargo, en la actualidad puede apreciarse que los niveles de satisfacción de los trabajadores, en general, parecen ser insuficientes; tal aseveración surge desde el último informe emanado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2015), donde se revela que en las naciones en proceso de desarrollo y aquellas en las que existen problemas de crisis financiera, la calidad de las ofertas laborales se encuentra en franco

descenso, originando disminución de buenas oportunidades de trabajo y el incremento de empleos precarios.

Asimismo, de acuerdo a la más reciente encuesta realizada por la firma Gallup (2015), en el mundo hay más del doble de trabajadores desconectados de su puesto que empleados felices; en el caso de Latinoamérica, en Brasil solo está satisfecho con su trabajo 27% de la masa laboral, mientras que México y Venezuela comparten la misma representación numérica: 12%. Cabe destacar, como en dicho reporte, los trabajadores comprometidos tienen sentido de pasión por su trabajo, una profunda conexión con el empleador y pasan sus días impulsando a la empresa, en tanto los no comprometidos se encuentran fuera de sintonía con la organización y realizan su diario desempeño con desinterés.

En otros términos, la satisfacción percibida por el trabajador condiciona su compromiso organizacional, término que hace referencia al grado con que el recurso humano genera valor contribuyendo de manera eficiente a alcanzar los objetivos de la empresa. Ciertamente, en palabras de Martin y Bennett (2013:89), la integración de los individuos a la organización es de vital importancia, "...pero su compromiso institucional va a ser mayor en la medida que la satisfacción de sus necesidades y cumplimiento de metas y objetivos personales alcancen un nivel aceptable, permitiendo que la relación empleado-empresa permanezca en el tiempo". De manera pues, los satisfactores percibidos por el trabajador en su lugar de trabajo condicionan su conducta laboral, aceptando como propias la cultura, metas y valores de la organización. De hecho Edel y García (2012), expresan:

La intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización se denomina el compromiso organizacional, el cual se caracteriza por:

Creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización,

Disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y,
El deseo de pertenecer a la organización. (p.56).

Confirmando las ideas anteriores y parafraseando a Moreno y Báez (2010), los satisfactores laborales (clima organizacional, condiciones de trabajo, motivación, liderazgo, compensación salarial, reconocimientos y estabilidad, entre otros), tienen un peso indudable en la generación de compromiso y por ello, cuando la empresa no los proporciona en forma adecuada se desencadena una serie de situaciones adversas como conflictos, bajo desempeño y/o ausentismo, que finalmente ameritan la terminación de la relación laboral ya sea por despido o renuncia del trabajador. Tal escenario, representa pérdidas económicas y operativas para la empresa, debido a la necesidad de reinvertir constantemente en reclutamiento y capacitación, así como los consecuentes retrasos en la concreción de los objetivos planificados.

Es consecuencia, las empresas deben orientar su mayor esfuerzo a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes internos, de forma tal que estos se identifiquen y comprometan con ella. Visto así entonces, tanto la satisfacción del trabajador como su compromiso organizacional son fundamentales en toda compañía independientemente de su actividad, pero adquiere singular relevancia en el sector público por tratarse, siguiendo el discurso de Rangel (2011), del conjunto de entes mediante los cuales se cumple o hace cumplir la voluntad expresada en las leyes de una nación, donde se desarrollan actividades derivadas de la administración del Estado como organizaciones instrumentales con determinadas potestades de ejecución, gestión, fomento o prestación.

Al respecto, es relevante hacer alusión a uno de los órganos públicos más importantes en el país como lo es el conjunto de contralorías municipales, a quienes corresponde el control, vigilancia, fiscalización de los

ingresos, gastos y bienes públicos locales, cuya acción, de acuerdo con la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010), se orienta a la realización de actuaciones fiscales como: auditorías, inspecciones, evaluaciones y cualquier tipo de revisión fiscal en los organismos y entidades sujetos a su control.

Es el caso, que gracias a los testimonios informales ofrecidos por servidores públicos adscritos a distintas Contralorías Municipales del Estado Carabobo se han podido conocer hechos vinculados a la satisfacción laboral que repercutirían negativamente en el indispensable compromiso organizacional; así pues, el primer insatisfactor estaría representado por uno de los lineamientos clave emanados del órgano rector, como lo es la Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela, en acatamiento a las disposiciones establecidas en la Ley del Estatuto de la Función Pública (2002), donde la mayor parte de los trabajadores pertenecen a la categoría de libre nombramiento y remoción.

Efectivamente, en el artículo 20 de la precitada ley se establece: “Los funcionarios o funcionarias públicos de libre nombramiento y remoción podrán ocupar cargos de alto nivel o de confianza” (p.6), mientras que en el artículo 21 se norma: “Los cargos de confianza serán aquellos cuyas funciones requieren un alto grado de confidencialidad (...). También se considerarán cargos de confianza aquellos cuyas funciones comprendan principalmente actividades de seguridad del Estado, de fiscalización e inspección” (p.7); de manera que, las características de las funciones de la mayoría de los servidores públicos adscritos a un órgano contralor, implican el ejercicio de sus cargos en forma no permanente, lo cual equivale a inestabilidad laboral.

De hecho, desde tales testimonios también se conoció que, en algunos casos, la medida de remoción es el argumento utilizado como medio de persuasión hacia los trabajadores para encomendar actividades que no son

propias del perfil del puesto, esto último claramente definidas en los correspondientes manuales descriptivos de clases de cargos.

Adicionalmente, se sabe que debido a la constante renuncia de funcionarios auditores, el resto se ve constreñido a asumir las responsabilidades de aquellos en tanto son cubiertas las vacantes, lo que ocasiona sobrecarga laboral y retraso en el cumplimiento de las metas planificadas, perjudicando por ende la vigilancia y control del patrimonio público y la correcta fiscalización de los recursos monetarios asignados a los municipios, todo lo cual repercute necesariamente en la calidad de vida de sus pobladores.

Asimismo, se pudo conocer el caso específico de los funcionarios adscritos a la unidad de auditoría de dichas contralorías municipales, quienes generalmente ejercen sus funciones en condiciones inseguras al tener que trasladarse muchas veces, por sus propios medios a los entes y organismos del sector público objeto de fiscalización, por diversas razones, como la carencia de vehículos propiedad de los mencionados órganos de control municipal, debido a limitaciones presupuestarias, lo cual ha originado múltiples situaciones de riesgo e inseguridad.

De manera que, los elementos insatisfactorios descritos estarían dando lugar a serias debilidades en el compromiso organizacional del personal de auditoría en las referidas contralorías municipales, lo cual se evidencia a la vista de funcionarios auditores que se limitan a cumplir horario y ejecutar instrucciones en forma insatisfactoria, mostrando escaso sentido de pertenencia, poca iniciativa, solidaridad y disposición para el trabajo en equipo, perjudicando en consecuencia la gestión contralora en la entidad carabobeña.

Atendiendo a lo reseñado, se desprende la relevancia del compromiso organizacional de los funcionarios adscritos a las contralorías municipales y, especialmente, de quienes se desempeñan en las unidades de auditoría,

porque al conformar la mayor parte de los cargos de dichos órganos de control, su remoción o renuncia produce una alta y constante rotación y reclutamiento de personal y ocasiona un considerable retraso en el logro de metas y objetivos, en virtud que dicha dependencia es considerada el área medular de estas instituciones.

Formulación del Problema

Consecuentemente, se consideró de interés constatar la génesis y veracidad del complejo dilema organizacional descrito, a cuyo fin se formulan las interrogantes que dieron lugar a los propósitos del presente estudio: ¿Cuál es la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los funcionarios adscritos al área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo?

En ese sentido, la sistematización del problema objeto de estudio se indica a continuación:

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores?

¿Cuál es el grado de compromiso organizacional de los trabajadores?

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Estudiar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los funcionarios adscritos al área de auditoría de las

contralorías municipales del estado Carabobo para la optimización de su gestión.

Objetivos Específicos

1. Medir el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores.
2. Identificar el grado de compromiso organizacional presentado por los trabajadores.
3. Determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores.

Justificación de la Investigación

Dada la importancia que tiene para las organizaciones en Venezuela su capital humano puesto que representa el motor que impulsa el logro de metas y objetivos, y en vista que el mundo globalizado demanda altas exigencias de calidad, competitividad y eficiencia de las cuales no escapan las instituciones públicas, se justifica la realización del presente trabajo investigativo, considerando los beneficios que podrá generar desde diversas perspectivas, a saber:

En el ámbito social, pues el mejoramiento de la satisfacción de los auditores en las contralorías municipales y su consecuente compromiso organizacional optimizarán las actividades de fiscalización y control de los ingresos, gastos y patrimonio público municipal, repercutiendo efectiva y positivamente en el mejoramiento de la calidad de vida en la población carabobeña.

Asimismo, se trata de una contribución institucional que beneficiará tanto a los funcionarios adscritos al área de auditoría como a las propias contralorías municipales del estado Carabobo, ya que al analizar la vinculación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, se proporcionan evidencias que mostrarán la necesidad de mejorar las relaciones laborales para optimizar la gestión de estos órganos de control.

En paralelo, se destaca el aporte que representa el estudio para la línea de investigación Estudio de las Organizaciones en Relación a Cultura y Clima Organizacional, perteneciente a la maestría en administración de empresas mención gerencia del área de estudios de postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales en la Universidad de Carabobo, debido a su original enfoque y delimitación temática en la administración pública, lo cual representa sin duda un aporte innovador y valioso para su producción académica e intelectual.

Igualmente, es de destacar la importancia teórico-metodológica de la investigación para estudiantes y profesionales interesados en realizar estudios de similar corte, porque además de aportar una exhaustiva revisión teórica sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional, será útil como antecedente y fuente de consulta e incluso, como fundamento para la elaboración de propuestas dirigidas a mejorar la gestión gerencial en organizaciones privadas o públicas donde se constaten dilemas en torno a la satisfacción del trabajador y su grado de integración a la empresa o institución.

Finalmente, se estima la relevancia que posee la realización del estudio para su autora en tanto que, además de beneficiar su formación académica, proporciona experiencias valiosas que enriquecen sus conocimientos y competencias en torno al binomio satisfacción laboral-compromiso organizacional, indispensables para su ejercicio como profesional de la administración.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

En la actualidad, se patentiza el interés en estudiar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores en las instituciones para las cuales laboran, debido a la importancia que constituye el recurso humano para la obtención del éxito y posicionamiento de las empresas en el mercado o dentro de su ámbito de acción, caso este último que sin lugar a dudas, aplica para las instituciones gubernamentales.

En efecto, a lo largo de los últimos años se han realizado investigaciones nacionales e internacionales que así lo demuestran, constituyendo por tanto referentes valiosos para acercarse al fenómeno de estudio desde diversas perspectivas, entre los cuales se seleccionaron algunos en razón de su vinculación temática y/o metodológica.

Para iniciar, se encuentra el estudio postulado por Obreque (2015), ante la Universidad de Chile para optar al grado de Magister en Salud Pública, titulado “Clima organizacional y compromiso del funcionario en un hospital público de baja complejidad”, cuyo objetivo fue explorar el clima organizacional y su relación con el compromiso funcionario. Metodológicamente, se trató de un estudio de campo correlacional de nivel descriptivo y diseño transversal, para el que se seleccionó una muestra censal de 102 funcionarios sanitarios a quienes se aplicaron cuestionarios de clima organizacional y compromiso institucional. Los resultados,

mostraron relación entre las variables ($p=0.004$), evidenciándose que las dimensiones del clima más vinculadas al compromiso fueron comunicación, motivación, estilo de supervisión e identidad.

El estudio previo se concluye afirmando la relevancia de mantener un clima organizacional estimulante y motivador a fin de garantizar el compromiso institucional de los trabajadores que permita lograr la excelencia en los servicios que las instituciones públicas de salud brindan a la comunidad.

He allí, precisamente, el argumento que convalida la correspondencia de dicho estudio con la presente investigación y su pertinencia al momento de evaluar los resultados que se obtengan en las Contralorías Municipales del Estado Carabobo.

Por su parte, Zurita, Ramírez, Quesada, Ruiz y Manzano (2014), publicaron un estudio presentado a la Universidad de Granada, España, optando al grado de Magíster en Gerencia Pública, titulada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los Juzgados de Granada”, con el propósito de analizar la relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral. Para ello, se efectuó un estudio correlacional descriptivo, seleccionando una muestra censal de 80 funcionarios públicos, a quienes se aplicó el cuestionario de compromiso organizacional de Allen y Mayer (1997) modificación de Cedeño y Pirela (2002) y el cuestionario de satisfacción S20/23 de Meliá y Peiró (1989).

Los resultados mostraron una correlación significativa ($r=.41$; $p<.01$), pues los sujetos que puntuaron alto en compromiso organizacional, así lo hicieron en satisfacción laboral, ocurriendo la misma situación en sentido contrario, es decir, cuando puntuaron en forma baja dichas variables. Debido a ello, se concluye que el estudio aporta información relevante a la institución pública estudiada al dar a conocer el nivel general de satisfacción laboral y

compromiso organizacional de sus trabajadores a fin de tomar medidas para estimular y aumentar el nivel de dichas importantes variables, en pro de la gestión judicial y de la ciudadanía.

Por consiguiente, la investigación que se viene comentando es de especial relevancia, porque además de situarse en el escenario de una institución pública, sirvió como orientación metodológica y además proporcionó un elemento comparativo al momento de analizar y discutir hallazgos.

En el plano regional, se encuentra Heredia (2013), quien optando al grado de Magister en Educación Mención Orientación y Asesoramiento, presentó a la Universidad de Carabobo, estudió “El clima organizacional y la satisfacción laboral”, fijando como objetivo analizar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en la Universidad Panamericana del Puerto (UNIPAP). Se trató, de un trabajo de campo correlacional cuantitativo para el que se seleccionó una muestra probabilística de 23 miembros del personal docente, administrativo y obrero de la institución universitaria caso de estudio, a quienes se aplicó un cuestionario tipo Likert.

De manera que, los resultados obtenidos reflejaron un coeficiente 0,62 al ser analizados mediante la prueba r de Pearson, lo cual refleja una correlación alta entre las variables y conllevó a concluir que para fortalecer el clima organizacional y lograr mayor satisfacción laboral de los trabajadores de la UNIPAP, debe atenderse a los siguientes criterios: basar la promoción del personal en su capacidad y experiencia más que en la personalidad o grados académicos, así como reforzar los factores motivacionales a fin de mejorar el desempeño y las relaciones interpersonales.

De acuerdo a lo descrito, aunque ubicada en el ámbito educativo, la investigación anterior guarda afinidad con la que aquí se presenta, porque además de estudiar las mismas variables demuestra la importancia de

evaluar en forma constante los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional de los miembros de la empresa, independiente de su carácter y ámbito de actividad.

Por su parte, Salas (2012), quien postulara ante la Universidad de Carabobo optando al grado de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales con la investigación “Factores de satisfacción laboral que inciden en el compromiso organizacional de los Administrativos de la Gobernación del Estado Aragua”, cuyo objeto fue analizar los factores de satisfacción laboral que inciden en el compromiso organizacional en el marco de un estudio de campo correlacional con diseño descriptivo no experimental para la que se seleccionó una muestra censal de 771 funcionarios administrativos de la Gobernación del Estado Aragua: 387 fijos de carrera administrativa y 384 contratados, a quienes se aplicó un cuestionario tipo Likert, cuyos resultados mostraron correlación moderadamente significativa ($p=0.05$) entre las variables, donde a mejor percepción de satisfacción laboral hay mayor compromiso del trabajador hacia la organización.

Desde allí, se concluye que en la institución pública estudiada se deben preparar planes de contingencia para incentivar a los trabajadores, motivarlos a fin de que se sientan parte del equipo de trabajo y fomentar un clima agradable que les incite a comprometerse para elevar los niveles de productividad en el trabajo dirigido al bienestar de la población aragüeña.

Ante tales descripciones, se desprende la relación y significado de dicha investigación para la que aquí se desarrolla, dado que además de servir como elemento de contraste, evidencia la necesidad de monitorear la satisfacción de los trabajadores, pues estos constituyen una de las más importantes piezas en el engranaje de las organizaciones, especialmente cuando del sector público se trata.

A nivel nacional, se ubica el estudio publicado por Pedroza (2011), previamente aceptado en la Universidad Católica Andrés Bello de Caracas

para acceder al título como Magister en Psicología, de título “Compromiso organizacional, motivación de logro y satisfacción laboral de trabajadores públicos en Caracas”, cuya finalidad fue establecer la relación existente entre compromiso organizacional, satisfacción con el trabajo y motivación al logro, a cuyos efectos realizó una investigación de campo correlacional descriptiva, seleccionando una muestra aleatoria de 207 funcionarios de un organismo público adscrito a la Administración Central, aplicándoles tres instrumentos: Escala de Compromiso Organizacional de Meyer, Allen y Smith (1993), Escala Motivación al Logro de Romero y Bustamante (1993) y Escala de Satisfacción Laboral de Spector (1985).

De manera que, al procesar los resultados mediante la estadística no paramétrica, se demostró correlación significativa entre las variables, donde a mayor satisfacción laboral, mayor compromiso organizacional y motivación al logro, por lo cual se concluye que en el organismo público caso de estudio, independientemente del tipo de cargo y demás variables sociodemográficas de los empleados, se promueve el estímulo y la motivación al logro de sus trabajadores, lo cual repercute directa y positivamente en su satisfacción y compromiso hacia la organización.

Como se aprecia, la investigación previamente reseñada presenta una estrecha analogía con la aquí desarrollada, siendo por tanto de gran utilidad como fuente de apoyo y como recurso de comparación respecto a los resultados que de esta se obtengan.

Otro aporte valioso a nivel nacional es el de Rodríguez, Núñez y Cáceres (2010) quienes presentaron el trabajo titulado "Estudio Comparativo de la Satisfacción Laboral Universitaria en el Núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente", para obtener el título de Magíster Scientiarum en Ciencias Administrativas, mención Finanzas en la Universidad de Oriente (UDO), el cual se basó en comparar los factores condicionantes de la satisfacción laboral de los docentes universitarios del

núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente entre los años 2004 y 2009, aplicando un instrumento con las variables sociodemográficas y otras relacionadas con satisfacción laboral, agrupadas en factores según la Escala de Satisfacción Laboral a una muestra 200 docentes; la información se procesó con el SPSS versión 17 utilizando la *t Student* para comparar estadísticamente las medias a un nivel de significancia $p \leq 0,05$, dando como resultado que las condiciones físicas de las instalaciones y el componente económico (remuneraciones) son factores determinantes de la satisfacción laboral.

Dicha investigación resulta interesante, en vista que tiene relación con el objeto de estudio, es decir, igualmente desarrolla el tema de la satisfacción laboral que es precisamente uno de los componentes que representa gran fuerza para que exista compromiso organizacional de los trabajadores, siendo la remuneración y las condiciones del recinto donde se labora, factores que inciden en la satisfacción laboral.

Sobre la base de los planteamientos expuestos, se puede indicar en términos generales, que existen claras tendencias a nivel nacional e internacional sobre el deseo de investigar no solo sobre el comportamiento del recurso humano dentro de las organizaciones para la cual trabajan, sino también sobre la satisfacción laboral de estos; para ello se hace necesario, entre otras cosas, abordar diferentes tópicos relacionados con el tema, como los planteados por los diferentes autores de los estudios reseñados, quienes identificaron muchos elementos que están inmersos en los objetivos de la presente investigación.

Bases Teóricas

Para sustentar el presente estudio se efectuó una exhaustiva indagación a fin de obtener la sustentación teórica necesaria para el abordaje de sus variables, así como para el necesario análisis e interpretación de hallazgos.

Teoría de los Dos Factores de Herzberg

Esta teoría propuesta por Herzberg en 1959, citado por Rubio (2012:123), también conocida como teoría de la motivación, parte del hecho que el ser humano tiene un doble sistema de necesidades: la de evitar el dolor o situaciones desagradables y la de crecer emocional e intelectualmente. De allí que, por ser cualitativamente distintas, en el mundo del trabajo cada tipo de necesidad requiere incentivos diferentes y, por ello, "...se habla de dos tipos de factores". Identificados por el autor como dos factores que influyen en la motivación en el trabajo, identificándolos como ambientales" y motivadores: el primero, se puede considerar como el ámbito o contexto del trabajo (antecedente), y el segundo, el contenido de este (consecuente).

Al respecto, entre los factores higiénicos se encuentran el sueldo y beneficios, políticas y organización de la empresa, relaciones de trabajo, ambiente físico, supervisión, estatus del cargo, crecimiento laboral (promociones, ascensos) y seguridad o estabilidad laboral. En paralelo, los factores motivacionales incluyen: logros y reconocimientos, responsabilidad y autonomía.

Ante lo señalado, se advierte que los dos factores se complementan para integrar la satisfacción del trabajador y por ello, cuando alguno de sus

respectivos indicadores falla, se produce, en palabras de Genesca (2010:124), "...se producen síntomas de apatía, inquietud, descontento, pereza, errores, absentismo y falta de puntualidad", lo cual encuentra consistencia son los síntomas relatados al inicio del presente estudio.

En definitiva, la teoría de los dos factores de Herzberg es fundamental para la presente investigación, pues convalida que la satisfacción laboral involucra el enriquecimiento humano a través del trabajo, en donde el sujeto siente genuino interés en ejercer su cargo y coopera voluntariamente en el desarrollo de la empresa, siempre que esta última eleve los factores higiénicos y motivacionales como vía para alcanzar el éxito.

Teoría de los Tres Componentes de Meyer y Allen

La teoría formulada por Meyer y Allen (1997), se basa en un constructo multidimensional, en donde bajo la denominación de compromiso común existen diferentes tipos de comprometimiento independientes entre sí, de manera que una persona puede desarrollar uno u otro tipo de vínculo e identificación para con la empresa. En efecto, para estos teóricos, el compromiso organizacional o grado en que un empleado se identifica con la organización y sus metas, deseando mantener su relación con ella, se divide en tres componentes claramente diferenciados: a saber:

Compromiso afectivo: Adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirido como consecuencia de cómo esta satisface sus necesidades y expectativas.

Compromiso de continuación: Consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona tiene por su permanencia en la empresa y que perdería si la abandona.

Compromiso normativo: Deber moral o gratitud que siente el trabajador, traducido como respuesta recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos.

En tal sentido, sintetizando el significado de las afirmaciones previas, el compromiso afectivo se refiere al apego emocional, a la identificación e involucramiento del trabajador para con la organización, el de continuación implica la asociación de los beneficios y la estabilidad que posee el trabajador dentro de la organización y las inversiones que esta realiza y, finalmente, el normativo es también de carácter emocional, pues conlleva desarrollar sentimientos de obligación hacia la empresa.

En definitiva, la teoría de los tres componentes de Meyer y Allen es oportuna desde la perspectiva de la investigación, debido a que postula principios clave para la comprensión del compromiso organizacional afectivo, de continuidad y normativo, los cuales condicionan no solo el sentido de pertenencia del trabajador hacia la empresa, sino también su desempeño diario, aspectos clave para relaciones laborales exitosas.

Bases Conceptuales

Como bases conceptuales, se concibe el cuerpo de conocimientos, ideas y principios que permiten acercarse al fenómeno particular estudiado; en consecuencia, atendiendo a los objetivos del estudio, estas se desarrollan en torno a las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional.

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral, constituye hoy por hoy uno de los elementos más importantes de la actividad empresarial y por ello, es objeto de interés para los expertos en administración empresarial, como lo son Robbins y Coulter (2010), quienes proporcionan la siguiente definición:

Conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (sic). (p. 19).

Desde la cita, se advierte que se trata de las condiciones en las cuales se realiza el trabajo, que además de compensar las necesidades, expectativas e incluso intereses del trabajador, ofrecen cierto grado de desafío para mostrar habilidades y destrezas, así como un ambiente que haga placentero el cumplimiento de las tareas asignadas. En síntesis, se trata del grado de conformidad o inconformidad que el empleado siente no solo hacia su puesto sino respecto a la empresa, que sin duda alguna influencia su desempeño en términos de eficiencia y productividad.

Ciertamente, el individuo logra satisfacción laboral al apreciar que el trabajo le facilita la realización de valores importantes para él, compatibles con sus necesidades, para lo cual de forma consciente o inconsciente realiza una evaluación de los hechos, objetos o situaciones que derivan del trabajo y según sus expectativas y necesidades tanto físicas como psicológicas, realiza un juicio interno de valor que va a ser positivo o negativo. Así pues, se genera una reacción emocional placentera o displacentera al respecto, determinándose así la obtención de satisfacción o insatisfacción

Consecuentemente, existen muchas razones para afirmar que la satisfacción laboral es importante no solo para el trabajador, sino también para la organización; así se desprende desde las ideas expuestas por Aamodt, Reyes y Catillo (2010), para quienes constituye un aspecto relevante en las empresas porque contribuye a minimizar índices de rotación, reducir costos y optimizar los índices de productividad. A partir de ello, conviene precisar que la satisfacción laboral comprende ciertas dimensiones, que parafraseando a García y Ovejero (2011), serían las siguientes:

- Satisfacción con la supervisión: Involucra las interrelaciones con los supervisores, la manera en que estos juzgan su trabajo, la justicia e igualdad de trato, el apoyo recibido de los supervisores y la frecuencia de la supervisión.

- Satisfacción con el ambiente físico de trabajo: Comprende el entorno, el ambiente laboral donde se realizan las funciones, es decir, el espacio, higiene y seguridad del recinto.

- Satisfacción con las prestaciones recibidas: Se relaciona con el grado en que la organización cumple los convenios o compromisos, la forma en que se desarrolla la negociación en la institución sobre aspectos, disposiciones y leyes laborales.

En este orden de ideas, es pertinente hacer referencia nuevamente a la teoría de la satisfacción laboral formulada por Herzberg (citado en Rubio, 2012), la cual mantiene plena vigencia y, como se afirmó con anterioridad, constituye un fundamento clave que permitirá realizar un acercamiento profundo a la realidad imperante en las Contralorías Municipales del Estado Carabobo, como se sintetiza:

Factores higiénicos:

Relaciones Interpersonales: Se refieren a las relaciones que involucran reconocimiento o cambios en el estatus dentro de la organización (políticas de la empresa y gerencia); abarcan los aspectos relacionados con los compañeros de trabajo, los subordinados y el personal de supervisión en general.

Relaciones con supervisores, colegas y subordinados: Engloba la competencia del supervisor y su actuación en términos de justicia e injusticia.

Políticas de la administración y la organización: Normas directivas que rigen la labor de los supervisores y sus supervisados dentro de la organización.

Condiciones físicas de trabajo: Situación referida a aspectos como ventilación, temperatura, ubicación, espacio físico, higiene y otras que caracterizan el lugar de trabajo.

Salarios: Compensación dineraria que recibe el trabajador por su labor, así como los aumentos, incentivos, bonificaciones y similares, así como las expectativas del trabajador en relación a estos.

Seguridad: Conjunto de situaciones laborales que pueden afectar la vida personal del empleado y generan sentimientos negativos en este; de igual forma, se refiere a la estabilidad laboral, es decir, a la posibilidad cierta de permanencia en la empresa para el trabajador.

En relación a los elementos descritos, se advierten conceptos relevantes, conforme a los testimonios orales obtenidos por la investigadora en las Contralorías Municipales del Estado Carabobo, donde algunos de los factores higiénicos señalados estarían generando alta insatisfacción entre los funcionarios adscritos a la unidad de Auditoría.

Factores motivacionales:

Reconocimiento del Logro: Se refiere a las acciones que ejecuta el supervisor para elogiar a un trabajador, es decir, toda la gama de refuerzos positivos del desempeño de este y sus efectos sobre él. En otros términos, se trataría de apoyo para la capacitación y mejoramiento profesional, felicitaciones, premios, bonificación por rendimiento, aumento de salario, ascensos.

Responsabilidad acrecentada: Hace referencia a las obligaciones cumplidas por el empleado y la evaluación que sobre las mismas se realizan en el trabajo.

Adelanto y Desarrollo: Se definen en términos de logro, involucrando todos los aspectos que se relacionan con el alcance del éxito en el trabajo, la solución de problemas y los resultados óptimos en el desempeño del cargo.

Trabajo desafiante: Consiste en la afinidad que existe entre la habilidad y formación del trabajador y las exigencias del empleo.

En síntesis, la satisfacción laboral desde la teoría herzbergiana, es reflejo del contenido de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña, condicionadas por la forma en que la empresa cumple los factores higiénicos y motivacionales, los cuales son susceptibles de evaluación en niveles de acuerdo al grado en que el trabajador percibe que la empresa cubre sus necesidades y expectativas, es decir, satisfacción alta, media o baja. Dentro de este orden discursivo, es pertinente mencionar los conceptos que en tal sentido aporta Robbins (2009), quien identifica los principales factores de la satisfacción laboral, como sigue:

1.- Satisfacción con el trabajo en sí:

a) Requisitos de la tarea; Conjunto de habilidades para un puesto a fin de ejecutarlo apropiadamente, lo que requiere diferentes competencias y talentos por parte del trabajador.

b) Identidad de la tarea: Grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

c) Significación de la tarea: Grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización o en el ambiente externo.

d) Autonomía: Grado en el que el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

2.- Sistema de recompensas: Se refiere al sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene en la organización; este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades e, idealmente, ha de ser acorde a sus expectativas. En la percepción de justicia, influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí, las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

3. Condiciones favorables de trabajo: Comprenden las características físicas y/o ambientales que facilitan el desempeño de los trabajadores, proporcionándoles bienestar personal y facilitando un buen desempeño. Asimismo, hace alusión a la cultura organizacional, es decir, el sistema de valores de la empresa.

4.- Supervisión: El comportamiento de los superiores es un relevante componente de la satisfacción; de manera general, un líder comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés en ellos, permitirá una mayor satisfacción.

5.- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo; La relación que existe entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseen ciertos talentos y habilidades para cubrir ciertos cargos, lo que les permite un mejor desempeño y ser más exitosas, lo que es generador de satisfacción.

Atendiendo a lo previamente expuesto, se puede decir que la satisfacción laboral es un complejo proceso que involucra múltiples elementos de índole material y psicológica, los cuales han de ser provistos por la empresa con la finalidad de contar con un recurso altamente motivado e identificado con sus valores y objetivos organizacionales, lo cual permite una asertiva relación ganar-ganar.. premisa que vista desde la perspectiva de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo constituye la vía idónea a fin de garantizar un adecuado control fiscal en la entidad.

Compromiso Organizacional

Robbins (2009:72), define el compromiso organizacional como "...la actitud que expresa un individuo hacia su organización, al reflejar su fidelidad, identificación y colaboración"; de la cita, se desprende una serie de aspectos radicales: fuerte creencia y aceptación de las metas y normas de la empresa, deseo de realizar esfuerzos significativos a favor de esta y deseo de seguir siendo parte de ella.

Asimismo, al revisar las posturas que al respecto mantienen Moreno y Báez (2010), así como Martin y Bennett (2013), se encuentra coincidencia en que el compromiso organizacional no es más que el grado de adhesión, pertenencia y apego con el cual los trabajadores demuestran su identificación con las metas y objetivos de las organizaciones donde prestan sus servicios, encontrando satisfacción personal y motivación; en palabras de Edel y García (2012),

El conocimiento no basta para resolver todos los problemas y alcanzar las metas y objetivos de la organización, se hace necesario una serie de habilidades, destrezas y actitudes. Se

considera, una de las actitudes más importantes, el compromiso hacia la institución para lograr un beneficio común. (p.51).

De manera que, el compromiso organizacional del trabajador se trata de la actitud de este hacia el trabajo y la empresa, de su buena disposición hacia el trabajo, a la buena voluntad, al sentido de lealtad con la empresa; por ello, se ha convertido en uno de los aspectos más estudiados y controvertidos en el ámbito de la psicología de las organizaciones. De hecho, como aportan Aamodt, Reyes y Catillo (2010), existen evidencias que demuestran cómo las empresas cuyos integrantes poseen altos niveles de compromiso, son aquellas que registran los mejores niveles de desempeño y productividad.

En este punto, es conveniente retomar la teoría de los tres componentes propuesta por Meyer y Allen (1997), en la que, se recuerda, la naturaleza del compromiso está fundamentada en el deseo, necesidad y deber de permanecer en la organización:

- Componente afectivo (deseo): Referido al apego o adhesión emocional del empleado con la organización, el cual es adquirido y desarrollado como resultado de la satisfacción de sus necesidades y expectativas; los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa y disfrutan de su permanencia en esta.

- Componente continuidad (necesidad): Constituye la vinculación del trabajador con la organización, en virtud de la inversión de tiempo y esfuerzo que ha realizado, así como por las consecuencias que implicaría decidir dejarla; en otros términos, si el sujeto percibe que sus oportunidades fuera de esta se ven mermadas, su adhesión aumenta; es decir, el costo de retirarse se distingue mayor que el beneficio y por ello prefiere mantener lo que tiene.

- Componente normativo (deber): Alusivo a la gratitud que experimenta el trabajador hacia la organización, a su creencia en la lealtad a esta en un sentido moral, a manera de reciprocidad por los beneficios obtenidos, como mejoras laborales, capacitación y recompensas, lo cual hace desarrollar un sentimiento de permanencia.

A partir de las expresiones anteriores, se advierte que el compromiso del trabajador hacia la organización constituye un factor importante en pro del logro de metas y objetivos, especialmente cuando existe congruencia entre los propios de la empresa y los del empleado.

En este punto, se hace indispensable profundizar el contexto, donde resultan útiles los aportes de Schein (2009) y Pinilla (2010), cuyas ideas coincidentes respecto a la clasificación de los factores que determinan el compromiso organizacional, las cuales proporcionan una visión complementaria y se sintetizan de la siguiente manera:

1.- Características el trabajo: Se refieren a la posibilidad de toma de decisiones y a la dependencia funcional; el compromiso organizacional es más alto en la medida que las personas tienen mayor nivel de autonomía y responsabilidad en la realización de una actividad determinada.

2.- Naturaleza de las recompensas que recibe el individuo: La implementación por parte de la organización de planes participativos de los trabajadores en sus beneficios, hace que estos incrementen su sentido de compromiso.

3.- Socialización y sistemas de valores de la organización: Los procedimientos de socialización que fomentan la interacción entre los nuevos y más antiguos trabajadores tienen un impacto positivo significativo tanto en la orientación hacia el trabajo como en el compromiso organizacional.

4.- Características personales del trabajador: En este sentido se encuentran los siguientes elementos:

a) Antigüedad: las personas que tienen más tiempo en la organización suelen estar más comprometidas que aquellos de ingreso reciente. Suele suponerse, que quienes tienen una larga trayectoria logran desarrollar compromiso con la misma, mientras aquellos que no lo consiguen abandonan la empresa.

b) Edad: esta variable está relacionada con el componente afectivo y con el de continuidad, debido a que los trabajadores que tienen más años tienden a ver reducidas sus posibilidades de empleo y se incrementa para estos el costo de dejar la organización; adicionalmente, tienden a comprometerse afectivamente en la medida que reciben mejores posiciones y desarrollan a través del tiempo una mayor compenetración con lo que hacen.

c) Sexo: Las mujeres tienden a estar más comprometidas que los hombres, pues estos usualmente consiguen más limitantes o barreras para obtener su membresía en una organización.

d). Estado civil: Es razonable suponer que las personas casadas tengan mayores niveles de compromiso, si se considera que poseen mayores responsabilidades financieras (Mathiu y Zajac 1991).

e) Nivel Educativo: Las personas con mayores niveles de educación tienden a presentar menores niveles de compromiso; ya que perciben que al tener un alto nivel de especialización poseen más oportunidades de crecer profesionalmente en otras empresas, lo contrario, ocurre con las personas de menor cualificación formativa, pues al no sentir suficiente seguridad en sus conocimientos, presentar mayor temor al desempleo lo que los lleva a comprometerse más con la organización.

Vistas las ideas anteriormente expuestas, se interpreta que, sin lugar a dudas, las empresas requieren un alto compromiso organizacional pues el mismo conlleva indudables beneficios: los empleados con altos niveles de

compromiso tienden a permanecer más tiempo en la empresa, lo cual es positivo en la medida que una de las metas de toda organización es retener y desarrollar una fuerza de trabajo estable, con altos niveles de desempeño. Desde estas ideas, es necesario precisar que como en el caso de la satisfacción laboral, el compromiso organizacional es medible, es decir, susceptible de confirmar el grado en que el trabajador se siente comprometido, en una escala que lo valora como alto, medio o bajo.

En tal sentido, cabe destacar que la evaluación del compromiso organizacional de acuerdo con Martin y Bennet (2013), es relevante para toda empresa debido a varios motivos; por un lado, un alto compromiso se vincula positivamente con la asistencia al trabajo, lo que contribuye a disminuir el ausentismo y su negativo impacto tanto para la dinámica laboral como para el resto de los trabajadores; asimismo, en la medida que las personas adquieren compromiso y sentido de pertenencia para con el lugar donde laboran, desempeñan sus tareas y responsabilidades vinculándose con las estrategias del mismo, realizando sus mejores esfuerzos.

En definitiva, haciendo énfasis en las dos variables de investigación y los postulados precedentes, se concibe que las relaciones trabajador organización deben verse como un todo, ya que el impacto positivo o negativo que los componentes de la empresa (individuos, grupos y estructura) tienen sobre ella misma, será directamente proporcional para su éxito o fracaso.

Contralorías Municipales

La estructura del Poder Público venezolano está contemplada en las diferentes leyes sancionadas por la Asamblea Nacional, allí se indica que dicha estructura está conformada por cinco poderes, a saber: el poder

legislativo, el poder ejecutivo, el poder judicial, el poder electoral y el poder ciudadano; a este último, pertenece la Contraloría General de la República, órgano rector del Sistema Nacional de Control Fiscal encargado de velar por el cumplimiento y control de los procedimientos administrativos y presupuestarios del Estado.

Por consiguiente, las contralorías municipales forman parte de dicho sistema de control y en su estructura, el área auditoría se considera la unidad medular, por ser en la cual recae la responsabilidad de los procedimientos relativos a la vigilancia y control de los ingresos, gastos y bienes públicos, asumida por los funcionarios a ella adscritos mediante la realización de operaciones de inspección, evaluación y fiscalización de la gestión de los organismos y entidades sujetos a control, tales como gobernaciones, alcaldías, concejos municipales, consejos comunales, institutos autónomos y demás organismos y entes del poder público municipal, personas de derecho público, sociedades, fundaciones, asociaciones civiles y demás instituciones creadas con fondos públicos.

Por ende, las contralorías municipales son organizaciones en las cuales aplican los mismos principios gerenciales y administrativos de las empresas de carácter privado, argumento que convalida la importancia de velar por la satisfacción laboral y compromiso organizacional de sus funcionarios, a objeto de garantizar el buen funcionamiento de la administración pública.

Bases Legales

La sustentación jurídica del presente estudio, se encuentra contenida en el marco legal que rige para el sector público nacional y, específicamente, para los órganos de control fiscal, los cuales se comenta y analizan seguidamente en el orden establecido por la pirámide kelsiana.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009)

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El estado garantizará la adopción de medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajos adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones. (p.17)

Como se aprecia, la carta magna nacional no solo establece en forma amplia el derecho al trabajo de la ciudadanía sino también a realizarlo en condiciones tales que le provea bienestar, así como también las responsabilidades y deberes que en tal sentido competen a los empleadores y al Estado, entendiéndose que en tal ámbito se comprende la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT)

Artículo 6º. Los funcionarios públicos y funcionarias públicas nacionales, estatales y municipales se regirán por las normas sobre la función pública en todo lo relativo a su ingreso, ascenso, traslado, suspensión, retiro, sistemas de remuneración, estabilidad, jubilaciones, pensiones, régimen jurisdiccional; y los beneficios acordados por esta Ley en todo lo no previsto en aquellos ordenamientos. (p.4)

Artículo 18. El trabajo es un hecho social y goza de protección como proceso fundamental para alcanzar los fines del Estado, la satisfacción de las necesidades materiales morales e intelectuales

del pueblo y la justa distribución de la riqueza. La interpretación y aplicación de esta Ley estará orientada por los siguientes principios:

1. La justicia social y la solidaridad,
2. La intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. por lo que no sufrirán desmejoras y tenderán a su progresivo desarrollo.
3. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.
4. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique la renuncia o menoscabo de estos derechos.
5. Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad. (p. 8)

Artículo 156. El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos. (p.68)

Desde los artículos citados, se advierte la voluntad del legislador de garantizar los derechos consagrados constitucionalmente a los trabajadores y trabajadoras venezolanos, entendiéndose incluso los que amparan a los funcionarios y funcionarias cuando los ordenamientos específicos del sector público no los prevean, como es el caso de las condiciones establecidas en el artículo 156, que se considera invalidaría la categoría de cargos de libre remoción a quienes laboran en los órganos de control fiscal.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010)

Artículo 2. La Contraloría General de la República, en los términos de la Constitución de la República y de esta Ley, es un

órgano del Poder Ciudadano, al que corresponde el control, la vigilancia y la fiscalización de los ingresos, gastos y bienes públicos, así como de las operaciones relativas a los mismos, cuyas actuaciones se orientarán a la realización de auditorías, inspecciones y cualquier tipo de revisiones fiscales en los organismos y entidades sujetos a su control. (p.1)

Artículo 19. La administración de personal de la Contraloría General de la República se regirá por esta Ley, por el Estatuto de Personal y por las demás normas que a tal efecto dicte el Contralor o Contralora General de la República. En el Estatuto de Personal se establecerán los derechos y obligaciones de los funcionarios o funcionarias de la Contraloría General de la República, incluyendo lo relativo al ingreso, planificación de carrera, clasificación de cargos, capacitación, sistemas de evaluación y de remuneraciones, compensaciones y ascensos sobre la base de méritos, asistencia, traslados, licencias y régimen disciplinario, cese de funciones, estabilidad laboral, previsión y seguridad social. En ningún caso podrán desmejorarse los derechos y beneficios de que disfrutaban los funcionarios o funcionarias de la Contraloría. (p.5)

Artículo 20. El Estatuto de Personal determinará los cargos cuyos titulares serán de libre nombramiento y remoción en atención al nivel o naturaleza de sus funciones. (p.5)

Artículo 25. El Sistema Nacional de Control Fiscal se regirá por los siguientes principios:

1. La capacidad financiera y la independencia presupuestaria de los órganos encargados del control fiscal, que le permitan ejercer eficientemente sus funciones.
2. El apoliticismo partidista de la gestión fiscalizadora en todos los estratos y niveles del control fiscal.
3. El carácter técnico en el ejercicio del control fiscal.
4. La oportunidad en el ejercicio del control fiscal y en la presentación de resultados.
5. La economía en el ejercicio del control fiscal, de manera que su costo no exceda de los beneficios esperados.
6. La celeridad en las actuaciones de control fiscal sin entorpecer la gestión de la Administración Pública.
7. La participación de la ciudadanía en la gestión contralora. (pp. 6-7)

Según se evidencia de los artículos transcritos, el instrumento legal en cuestión no solo establece el objeto de los órganos contralores, sino también lo relativo a los principios del control fiscal; asimismo, se advierte la disposición relativa al nombramiento y remoción de cargos, que como se mencionara oportunamente, sería un insatisfactor para los funcionarios de Auditoría de las Contralorías Municipales del estado Carabobo.

Ley de Reforma Parcial de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010)

Artículo 1. La presente Ley tiene por objeto desarrollar los principios constitucionales, relativos al Poder Público Municipal, su autonomía, organización y funcionamiento, gobierno, administración y control, para el efectivo ejercicio de la participación protagónica del pueblo en los asuntos propios de la vida local, conforme a los valores de la democracia participativa, la corresponsabilidad social, la planificación, la descentralización y la transferencia a las comunidades organizadas, y a las comunas en su condición especial de entidad local, como a otras organizaciones del Poder Popular. (p. 1)

Artículo 100. En cada Municipio existirá un Contralor o Contralora Municipal, que ejercerá de conformidad con las leyes y la ordenanza respectiva, el control, vigilancia y fiscalización de los ingresos, gastos y bienes municipales, así como de las operaciones relativas a los mismos. (p. 31)

Artículo 101. La Contraloría Municipal gozará de autonomía orgánica, funcional y administrativa, dentro de los términos que establezcan esta Ley y la ordenanza respectiva. (p. 31)

A la vista del articulado anterior, se verifica el significado y objeto de los órganos contralores municipales, así como la organización y funcionamiento de los mismos, reforzando afirmaciones en torno a la calificación de sus

funcionarios como empleados de confianza, dadas las funciones de inspección y fiscalización que desempeñan.

Ley del Estatuto de la Función Pública (2002)

Artículo 1. La presente Ley regirá las relaciones de empleo público entre los funcionarios y funcionarias públicos y las administraciones públicas nacionales, estatales y municipales, lo que comprende:

1. El sistema de dirección y de gestión de la función pública y la articulación de las carreras públicas.
2. El sistema de administración de personal, el cual incluye la planificación de recursos humanos, procesos de reclutamiento, selección, ingreso, inducción, capacitación y desarrollo, planificación de las carreras, evaluación de méritos, ascensos, traslados, transferencia, valoración y clasificación de cargos, escalas de sueldos, permisos y licencias, régimen disciplinario y normas para el retiro. (p.1)

Artículo 12. Los planes de personal serán los instrumentos que integran los programas y actividades que desarrollarán los órganos y entes de la Administración pública para la óptima utilización del recurso humano, tomando en consideración los objetivos institucionales, la disponibilidad presupuestaria y las directrices que emanen de los órganos de gestión de la función pública. (p.2)

Artículo 13. Los planes de personal deberán contener los objetivos y metas para cada ejercicio fiscal en lo relativo a estructura de cargos, remuneraciones, creación, cambios de clasificación, supresión de cargos, ingresos, ascensos, concursos, traslados, transferencias, egresos, evaluación del desempeño, desarrollo y capacitación, remuneraciones y las demás materias, previsiones y medidas que establezcan los reglamentos de esta Ley. Los planes de personal estarán orientados al cumplimiento de los programas y metas institucionales. (p.2)

Artículo 19. Los funcionarios o funcionarias de la Administración Pública serán de carrera o de libre nombramiento y remoción.

omissis

Serán funcionarios o funcionarias de libre nombramiento y remoción aquellos que son nombrados y removidos libremente de sus cargos sin otras limitaciones que las establecidas en esta ley. (p.3)

Artículo 21. Los cargos de confianza serán aquellos cuyas funciones requieren un alto grado de confidencialidad en los despachos de las máximas autoridades de la Administración Pública, *omissis*. También se considerarán cargos de confianza aquellos cuyas funciones comprendan principalmente actividades de seguridad del estado, de fiscalización e inspección, rentas, aduanas, control de extranjeros y fronteras, sin perjuicio de lo establecido en la ley. (p 3)

Artículo 22. Todo funcionario o funcionaria público tendrá derecho, al incorporarse al cargo, a ser informado por su superior inmediato acerca de los fines, organización y funcionamiento de la unidad administrativa correspondiente y de las atribuciones, deberes y responsabilidades que le incumben. (p.3)

A la vista de lo descrito, se advierte no solo el objeto de la ley, sino especialmente lo relativo a los planes de personal, en lo relacionado con cargos, remuneración y demás aspectos vinculados, así como el derecho de los funcionarios a ser debidamente informado acerca de las características del cargo; igualmente, contempla una serie de conceptos que aclaran porque un funcionario es considerado personal de confianza y por ende de libre nombramiento y remoción, siendo por tanto otro instrumento jurídico que fundamenta y justifica los objetivos de la investigación a realizar en las Contralorías Municipales del Estado Carabobo.

Definición de Términos Básicos

Componente afectivo: Identificación psicológica del trabajador (apego emocional, identificación e implicación) con los valores y filosofía de la empresa.

Componente continuidad: Apego de carácter material del trabajador debido al tiempo y esfuerzo invertidos en la organización

Componente normativo: Sentimiento de deber moral del trabajador para permanecer en la organización.

Compromiso Organizacional: Grado de pertenencia, identificación y colaboración desarrollada por el sujeto hacia la organización para la cual trabaja.

Factores motivacionales: Elementos de satisfacción bajo el control del individuo, relacionados con su desempeño en el trabajo.

Factores higiénicos: Conjunto de elementos satisfactorios que ofrece el ambiente donde se desarrolla el trabajo.

Satisfacción Laboral: Respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto como resultado de su experiencia en el cargo y la medida en que este satisface sus necesidades y expectativas.

Satisfactores: Elementos de índole material y psicológica que cumplen las necesidades y expectativas del ser humano.

Inspección: Acción y efecto de inspeccionar (examinar, investigar, revisar). Se trata de una exploración física que se realiza principalmente a través de la vista.

Evaluación: Se refiere a la acción y consecuencia de evaluar, permite indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto.

Fiscalización: Consiste en examinar una actividad para comprobar si cumple con las normativas vigentes.

Control: Significa comprobación, inspección, fiscalización o intervención. También puede hacer referencia al dominio, mando y preponderancia, o a la regulación sobre un sistema.

Vigilancia: Consiste en el monitoreo del comportamiento de personas, de objetos o de procesos que se encuentran insertos dentro de un determinado sistema con el objetivo de detectar a aquellos que interfieran con la conformidad de las normas vigentes, deseadas o esperadas.

Administración pública: Está conformada por un conjunto de instituciones y de organizaciones de carácter público que disponen de la misión de administrar y gestionar el estado y algunos entes públicos.

Sociedades: Es un concepto polisémico, que designa a un tipo particular de agrupación que se produce tanto entre los humanos (sociedad (es) humana (s)), como entre algunos animales (sociedades animales). En ambos casos, la relación que se establece entre los individuos supera la manera de transmisión genética e implica cierto grado de comunicación y cooperación, que en un nivel superior puede calificarse como cultura.

Ingreso público: Son los recursos que capta el sector público para realizar sus actividades. Desde un punto de vista cuantitativo, los impuestos suelen constituir el principal componente de los ingresos públicos.

Gasto público: Es la cantidad de dinero que gasta la administración para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Patrimonio público: Es el conjunto de bienes, impuestos, rentas, valores y derechos del estado destinados a la satisfacción de las necesidades sociales.

Bienes públicos: Desde el punto de vista jurídico, un bien público es aquel que pertenece o es provisto por el Estado a cualquier nivel a través de todos aquellos entes u organismos que forman parte del sector público. Desde el punto de vista económico, es un bien que está disponible a todos y del cual el uso por una persona no substraer del uso por otro.

Actitudes: Es la predisposición del individuo para valorar de manera favorable o desfavorable algún símbolo, objeto o aspecto del mundo que nos rodea, incluyendo el núcleo afectivo o sensible del agrado o desagrado, y los elementos cognoscitivos o de creencias que describen el efecto de la actitud.

Expectativas: Son todas esperanzas o posibilidades de conseguir o realizar una cosa. Esta suele estar asociada a las posibilidades razonables de que algo suceda. Para que haya expectativas, debe existir algo que lo sustente por lo contrario sería una simple esperanza.

Desempeño: Se denomina desempeño el grado de desenvolvimiento que una entidad cualquiera tienen con respecto a un fin esperado; pudiéndose utilizar el término “productividad” como sinónimo, en la medida en que se referencia a una escala para medir una determinada actividad en relación a la concreción de resultados.

Motivación: se define como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo.

Valores: Son principios que permiten orientar el comportamiento de una persona en función de su realización. Son creencias fundamentales que ayudan a preferir, a apreciar y elegir una cosa en lugar de otra.

Sistema de Variables

Según señala Sierra (2009:43), “Una variable es una característica que cambia de valor en forma cuantitativa o cualitativa; es una cualidad susceptible de sufrir cambios”. Por tanto, el sistema de variables consiste en una serie de características a estudiar, definidas de manera operacional o,

siendo lo mismo, en función de sus indicadores o unidades de medida. Para la presente investigación, son las siguientes:

Variable independiente (X): Satisfacción laboral.

Variable dependiente (Y): Compromiso organizacional.

De manera que, la operacionalización o descomposición de dichas variables se representa en el cuadro 1, en el cual se procede a desglosar en atención a su respectiva definición operacional, dimensiones, indicadores y demás especificaciones.

Cuadro 1. Cuadro Técnico Metodológico

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento	Fuente
Satisfacción Laboral	Nivel de satisfacción laboral en funcionarios públicos	Factores higiénicos	Relaciones Interpersonales	Compañeros 3 Dirección y trabajadores 9	Escala general de satisfacción laboral	Funcionarios adscritos a la unidad de Auditoría de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo
			Relaciones con supervisores, colegas y subordinados	Supervisión 5 Gestión 11		
		Políticas de administración y organización	Capacidades 8 Sugerencias 12			
		Condiciones físicas de trabajo	Condiciones Físicas 1			
		Salario	Salario 7			
		Seguridad	Horario 13 Estabilidad 15			
		Factores motivacionales	Reconocimiento del logro	Reconocimiento 4 Promoción 10		
		Responsabilidad Acrecentada	Responsabilidad 6			
		Adelanto y desarrollo	Libertad 2			
		Trabajo desafiante	Variedad 14			

Cuadro 1. (cont.)

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento	Fuente
Compromiso Organizacional	Grado de compromiso organizacional en funcionarios públicos	Componente afectivo	Deseo	Felicidad 6 Identificación 9 Significado 12 Familia 14 Pertenencia 15 Vinculación 18	Escala de compromiso organizacional	Funcionarios adscritos a la unidad de Auditoría de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo
		Componente Continuidad	Necesidad	Inversión 1 Renuncia 7 Permanencia 4 Opciones 5 Alternativas 16 Dificultad 17		
		Componente Normativo	Deber	Moral 2 Culpabilidad 3 Lealtad 8 Obligación 10 Deber 11 Deuda 13		

Fuente: López, E. (2016)

Sistema de Hipótesis

Las hipótesis, según Orozco, Labrador y Palencia (2009:34), constituyen la subjetiva explicación apriorística que tiene el investigador acerca de su tema de estudio, las cuales tienen relación con los objetivos del trabajo y conducen al tratamiento de los datos, interpretación de los resultados y redacción de las conclusiones. En el presente estudio, las hipótesis serán las siguientes:

Hipótesis General: Existe relación entre el nivel de satisfacción laboral y el grado de compromiso organizacional de los funcionarios adscritos a la unidad de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.

Hipótesis Específica: El nivel de satisfacción laboral se relaciona con el grado de compromiso organizacional de los funcionarios adscritos a la unidad de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.

Hipótesis Nula: El nivel de satisfacción laboral no se relaciona con el grado de compromiso organizacional de los funcionarios adscritos a la unidad de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La metodología, apunta al conjunto de acciones destinadas a describir las unidades de análisis y examinar el fondo del problema planteado a través de procedimientos determinados que circunscriben la naturaleza de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información, validez y confiabilidad de los mismos, así como las técnicas de análisis, integrando el «cómo» se realizará la investigación.

Tipo, Nivel y Diseño de Investigación

Con el fin de responder las interrogantes formuladas y cumplir con los objetivos pautados, el presente trabajo se apoya en una investigación tipo de campo, que de acuerdo con Sabino (2009:62), “Se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad”, ya que los datos se recaudaron en el escenario seleccionado.

Asimismo se trata de una investigación correlacional, que Orozco, Labrador y Palencia (2009:10), definen como aquel caracterizado por “...determinar el grado de asociación entre dos o más variables vinculadas mediante un criterio no causal, haciendo inferencia de esta vinculación respecto a la población mediante prueba de hipótesis”, puesto que su propósito fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de un grupo de funcionarios públicos.

También, se trata de un estudio con nivel descriptivo, cuya preocupación según Sabino (ob.cit.:68), radica en “...describir las

manifestaciones de conjuntos homogéneos de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura y comportamiento”, pues se detallan el nivel de satisfacción laboral y el grado de compromiso organizacional en un ámbito laboral.

Por otro lado, la investigación tiene un diseño no experimental, transeccional, que conforme a las definiciones dadas por Sierra (2010) y Hernández, Fernández y Baptista (2010), son aquellos en los cuales el investigador no manipula las variables y los datos son recolectados en un momento único en el tiempo.

Población y Muestra

La población, es definida por Hernández y otros (2010:145), como “...el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”; en este estudio, se consideraron las unidades de auditoría de las 14 contralorías municipales del estado Carabobo (Valencia, Libertador, Carlos Arvelo, Naguanagua, San Joaquín, Guacara, Los Guayos, San Diego, Puerto Cabello, Juan José Mora, Diego Ibarra, Montalbán, Bejuma y Miranda), cuya población de informantes clave se especifica en el cuadro 2.

Cuadro 2. Informantes clave

Cargo	Número de Funcionarios
Director de auditoría	15
Jefe de control de obras	14
Coordinador de auditoría	14
Audidores	68
Fiscal de obras	8
Abogado de potestad investigativa	13
Total funcionarios de auditoría	132

Fuente: López, E. (2016)

Cabe señalar respecto a los datos contenidos en el cuadro anterior, que los informantes clave, compuesto por los funcionarios adscritos al área de auditoría, acorde a la atribución de autonomía establecida en el marco legal que regula el ámbito contralor, varía con respecto al presupuesto de cada contraloría, su estructura organizativa y movimiento de personal por renuncia o desincorporación, esto último conforme a la norma de libre nombramiento y remoción.

Dicho lo anterior, procede señalar que la muestra, definida por Orozco, Labrador y Palencia (2009:22), como “Subconjunto que es representativo de la población” fue de tipo probabilística, que Sierra (2010:46) conceptualiza como “Aquella donde todos los sujetos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados, en forma aleatoria”; esto significa, que se eligieron al azar o aleatoriamente los funcionarios del área de auditoría que integraron la muestra.

Desde lo anterior, es necesario precisar cómo se determinó el tamaño de la representación muestral; para ello, se asumió el criterio defendido por Palella y Martins (2010), según el cual el treinta por ciento (30%) es suficientemente representativo de una población. En consecuencia, se seleccionaron 40 funcionarios adscritos a las unidades de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Como técnicas de recolección, se conocen los métodos que emplea el investigador para recopilar los datos de interés; atendiendo a los propósitos del estudio, se seleccionó la encuesta, definida por Palella y Martins (ibid:72), de la siguiente forma: “Técnica destinada a obtener información de un grupo o muestra de sujetos en relación a sí mismos o un tema particular”. Al

respecto, es preciso señalar que el instrumento típico de la encuesta es el cuestionario, "...formato de preguntas cerradas, también denominado escala" para esta investigación, atendiendo a sus variables, se empleó el instrumento conocido como escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, traducida al español y adaptada por Pérez-Bilbao y Fidalgo (1995), integrada por 15 ítems cerrados policotómicos con siete opciones de respuesta, dirigido a establecer, como su nombre indica, el nivel de satisfacción laboral (ver anexo A).

Asimismo, se utilizó la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen adaptada al español por Arciniega y González (2006), integrada por 18 ítems cerrados policotómicos y siete opciones de respuesta, a fin de establecer el grado de compromiso organizacional (ver anexo B).

Validez y Confiabilidad

Parafraseando a Sierra (ibid), un instrumento es válido si mide lo que en realidad pretende medir; por ello, a fin de constatar la validez de los instrumentos se recurrió al panel de expertos, integrado por tres profesionales (ver anexo C).

En cuanto a la confiabilidad, que en opinión de Pérez (2009:78), refleja "...el grado en que su aplicación repetida a los sujetos produce iguales resultados", los cuestionarios seleccionados han sido sometidos a dicha comprobación; así, en el caso de la Escala de Satisfacción Laboral, Boluarte (2014), confirmó la consistencia interna de ambos factores (higiénicos y motivacionales) con un coeficiente alfa de Cronbach de 0,82, señal de alta confiabilidad. Asimismo, la escala de compromiso organizacional fue analizada por Montoya (2015), obteniendo un coeficiente alfa de Cronbach

de 0,92, el cual representa alta confiabilidad y consistencia interna de la escala.

Técnica de Análisis de la Información

Una vez en posesión de los datos, se procedió a su ordenación y codificación siguiendo los procedimientos establecidos para cada instrumento; así, en el caso de la escala de satisfacción laboral, permitió la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a satisfacción general, extrínseca (factores higiénicos) e intrínseca (factores motivacionales), de acuerdo a la sumatoria de las respuestas de los encuestados en cada uno de los 15 ítems, asignando valor uno (1) a **muy insatisfecho** y correlativamente hasta asignar un valor siete (7), **muy satisfecho**. De manera pues, la puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105; por lo tanto, una mayor puntuación refleja un mayor nivel de satisfacción general, entendida como:

15-35=	Satisfacción laboral baja.
36-70=	Satisfacción laboral media
71-105=	Satisfacción laboral alta

Por otro lado, respecto a la escala de compromiso organizacional, permite obtener cuatro puntuaciones: tres correspondientes a cada componente (afectivo, continuidad, normativo) y una general, dada la sumatoria de las anteriores, conforme a los valores asignados por los encuestados a los 18 ítems del instrumento, que van desde uno (1), equivalente a la respuesta **totalmente en desacuerdo**, hasta siete (7), correspondiente a **totalmente de acuerdo**, dejando claro que existen ítems cuyas puntuaciones deben invertirse (números 1, 3, 10, 14, 15 y 18). A partir

de lo anterior, la sumatoria de las puntuaciones totales permite determinar el grado de compromiso laboral de la muestra:

0-41=	Compromiso organizacional bajo
42-83=	Compromiso organizacional medio
84-126=	Compromiso organizacional alto

Una vez efectuados los procedimientos previamente descritos, se procedió a realizar el análisis estadístico descriptivo de los resultados, estableciendo las medidas de frecuencia (absoluta y relativa) y tendencia central (promedio o media), expresados en tablas y representaciones gráficas, debidamente sometidos a análisis interpretativo.

Posteriormente, a los fines de comprobación de hipótesis, se realizó la prueba de correlación de Pearson (r), siendo la expresión que permite calcularla:

$$\rho_{X,Y} = \frac{\sigma_{XY}}{\sigma_X \sigma_Y} = \frac{E[(X - \mu_X)(Y - \mu_Y)]}{\sigma_X \sigma_Y}$$

Donde:

σ_{XY} es la covarianza de (XY)

σ_X es la desviación típica de la variable X

σ_Y es la desviación típica de la variable Y

Cabe destacar que según Hernández, Fernández y Baptista (ibid), el coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a $+1.00$:

-1.00 = Correlación negativa perfecta: a mayor X, menor Y de manera proporcional, es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante.

-0,90= Correlación negativa muy fuerte.
-0,75= Correlación negativa considerable
-0,50 = Correlación negativa media
-0,10:= Correlación negativa débil
0,00 = No existe correlación alguna entre las variables.
+0,10 = Correlación positiva débil
+0,50= Correlación positiva media
+0,75= Correlación positiva considerable
+0,90= Correlación positiva muy fuerte
+1.00= Correlación positiva perfecta: a mayor X mayor Y, o a menor X menor Y, de manera proporcional.

Por consiguiente, el signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa) y el valor numérico, la magnitud de la relación. De manera que, atendiendo a las variables e hipótesis específica de investigación, se presupuso que mientras más alto fuese el nivel de satisfacción laboral, mayor sería el grado de compromiso organizacional y, por el contrario, en tanto menos satisfacción laboral, menor grado de compromiso organizacional.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Estadística Descriptiva

Tabla 1. Distribución de frecuencias y promedio de los factores higiénicos en la satisfacción laboral que presentan los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.

Opciones de respuesta	ÍTEMS																			
	1 Condiciones físicas		3 Relaciones compañeros		5 Supervisión		7 Salario		8 Capacidades		9 Relaciones Dirección/trabajador		11 Gestión		12 Sugerencias		13 Horario		15 Estabilidad	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy insatisfecho	3	7.5	2	5.0	2	5.0	9	22.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	2.5	0	0.0	6	15.0
Insatisfecho	9	22.5	9	22.5	8	20.0	16	40.0	11	27.5	5	12.5	6	15.0	11	27.5	0	0.0	8	20.0
Moderadamente insatisfecho	12	30.0	9	22.5	14	35.0	8	20.0	13	32.5	12	30.0	18	45.0	17	42.5	8	20.0	15	37.5
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.0	8	20.0	8	20.0	5	12.5	12	30.0	14	35.0	12	30.0	10	25.0	8	20.0	6	15.0
Moderadamente satisfecho	3	7.5	9	22.5	6	15.0	2	5.0	3	7.5	7	17.5	3	7.5	1	2.5	10	25.0	4	10.0
Satisfecho	4	10.0	9	22.5	2	5.0	0	0.0	1	2.5	2	5.0	1	2.5	0	0.0	11	27.5	1	2.5
Muy satisfecho	3	7.5	3	7.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	7.5	0	0.0
Totales	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100

Fuente: López (2016)

Promedios porcentuales en las opciones de respuesta

Muy insatisfecho	5.75%
Insatisfecho	20.75%
Moderadamente insatisfecho	31.0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	21.5%
Moderadamente Satisfecho	12.0%
Satisfecho	6.75%
Muy satisfecho	2.25%

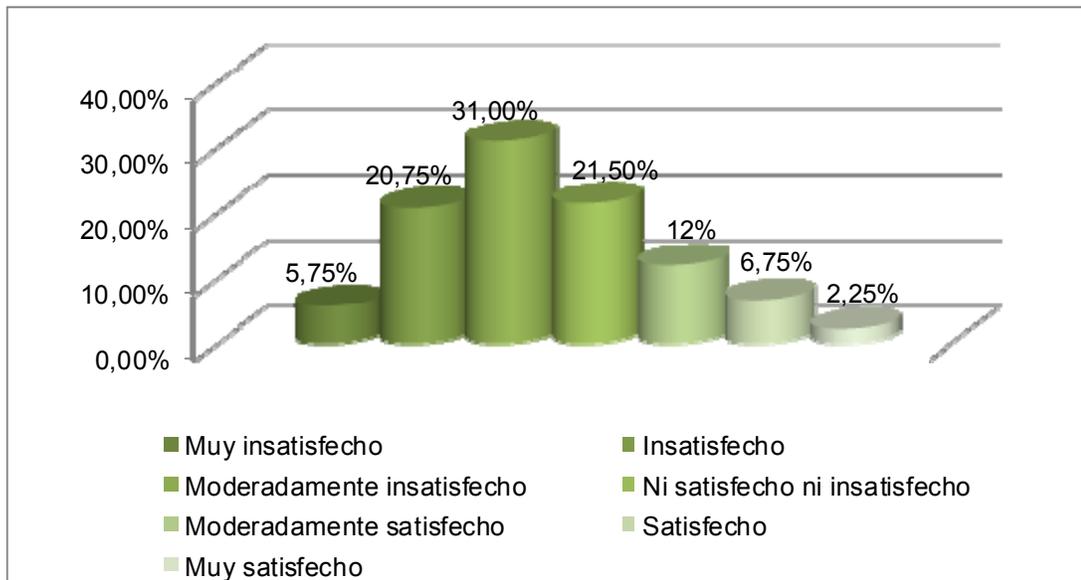


Gráfico 1. Distribución de promedios porcentuales de respuestas correspondientes a los factores higiénicos en la satisfacción laboral que presentan los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.

Análisis Tabla 1 / Gráfico 1

Tal como se advierte en los datos expresados, la mayoría de los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado

Carabobo se encuentra *moderadamente insatisfechos* laboralmente, al obtener dicha opción de respuesta el mayor promedio porcentual de respuesta (31.0 por ciento); por otro lado, la alternativa de respuesta *insatisfecho* también acumuló una tasa significativa (20,75 por ciento), revelando de tal forma que la insatisfacción es general en este tipo de servidor público de los órganos contralores.

Asimismo, al revisar la tabla se confirma que los principales insatisfactores higiénicos de conformidad con las opciones de respuesta ofrecidas en la escala, se ubicaron con preferencia en los ítems 1, 5, 7, 8, 9, 11, 12 y 15, correspondientes a los indicadores condiciones físicas, supervisión, salario, utilización de las propias capacidades, relaciones entre la dirección y los trabajadores, gestión, sugerencias y estabilidad.

Tal realidad, vista desde la perspectiva de Herzberg (citado en Rubio, 2012), se consideran altamente preocupantes ya que la sumatoria de varios insatisfactores higiénicos impactan negativamente al trabajador, tanto en lo físico como en lo psicosocial. De igual forma, es preciso señalar que dichos hallazgos ratifican las percepciones descritas por la investigadora en el planteamiento de la problemática que dio origen a la investigación.

Por otro lado, destaca que las alternativas *moderadamente satisfecho* y *satisfecho* acumularon porcentajes significantes en los ítems 3 y 13, vinculados a las relaciones interpersonales entre compañeros y horario, lo cual se estima positivo pues al decir de Aamodt, Reyes y Catillo (2010), el buen trato y comunicación entre las personas es un factor importante para fomentar un clima armonioso y apto para el trabajo en equipo, mientras que la existencia de un horario adecuado permite que el trabajador disfrute de suficiente tiempo para descanso, recreación y ocio, indispensables para su equilibrio psicológico y, por tanto, para cumplir adecuadamente sus responsabilidades laborales.

Tabla 2. Distribución de frecuencias y promedio de los factores motivacionales en la satisfacción laboral que presentan los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo

Opciones de respuesta	ÍTEMS									
	2 Libertad		4 Reconocimiento		6 Responsabilidad		10 Promoción		14 Variedad	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy insatisfecho	1	2.5	9	22.5	2	5.0	1	2.5	0	0.0
Insatisfecho	13	32.5	10	25.0	10	25.0	18	45.0	2	5.0
Moderadamente Insatisfecho	12	30.0	10	25.0	12	30.0	16	40.0	8	20.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.0	5	12.5	10	25.0	3	7.5	16	40.0
Moderadamente satisfecho	5	12.5	4	10.0	4	10.0	2	5.0	9	22.5
Satisfecho	2	5.0	2	5.0	2	5.0	0	0.0	5	12.5
Muy satisfecho	1	2.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Totales	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100

Fuente: López (2016)

Promedios porcentuales en las opciones de respuesta

Muy insatisfecho	6.5%
Insatisfecho	26.5%
Moderadamente Insatisfecho	29.0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	20.0%
Moderadamente Satisfecho	12.0%
Satisfecho	5.5%
Muy satisfecho	0.5%

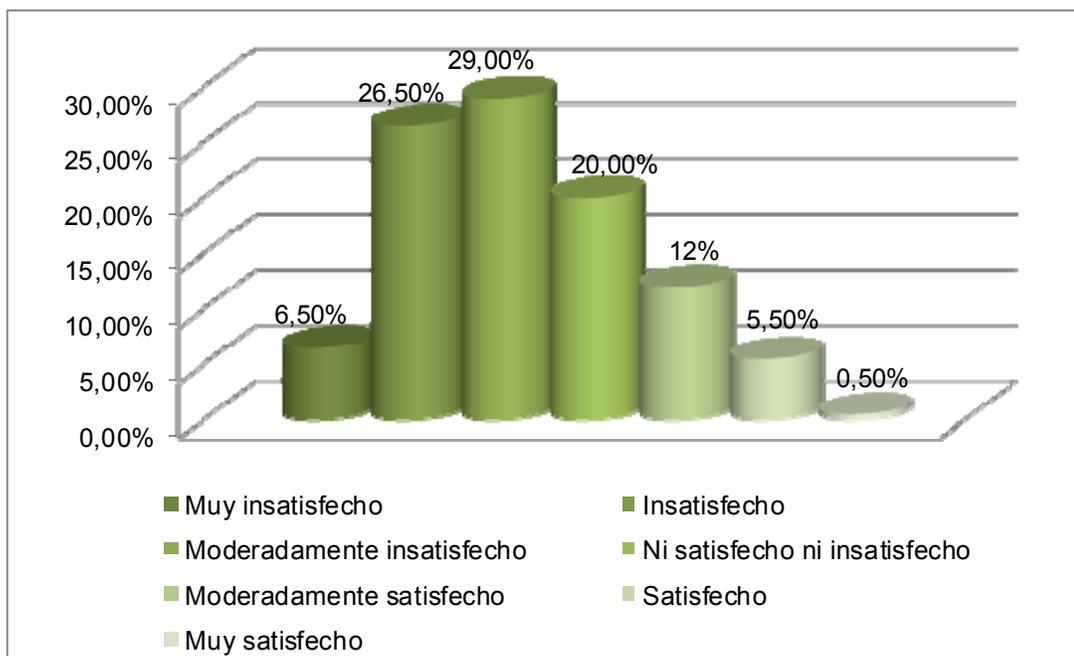


Gráfico 2. Distribución de promedios porcentuales de respuestas correspondientes a los factores motivacionales en la satisfacción laboral que presentan los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.

Análisis Tabla 2 / Gráfico 2

Tal como se evidencia en los resultados, la mayoría de los trabajadores del área de auditoría en las Contralorías Municipales del Estado Carabobo se encuentra *moderadamente insatisfecho* laboralmente, al obtener tal opción de respuesta el mayor promedio porcentual de respuesta (29 por ciento), en tanto la opción *insatisfecho* acumuló una tasa media similar (26.5 por ciento), lo cual es un claro indicador de que existe general insatisfacción en estos funcionarios en lo que respecta a los factores motivacionales.

En efecto, al revisar las frecuencias relativas contenidas en la tabla de resultados, es notorio que los ítems que acumularon mayor número de respuestas desfavorables en la escala fueron los enumerados 2, 4 y 10

(indicadores libertad, reconocimiento y promoción, respectivamente), mientras que en el ítem 6 (responsabilidad) prevaleció la respuesta *ni de acuerdo ni en desacuerdo*, aunque para el ítem 14 (variedad) los hallazgos fueron relativamente positivos desde el momento en que las alternativas moderadamente satisfecho y satisfecho, sumaron una tasa total de 35 por ciento y el total en la opción *ni de acuerdo ni en desacuerdo* fue de 40 por ciento.

En definitiva, tal como se advierte en los promedios generales, los resultados fueron desfavorables para la buena marcha de los órganos contralores caso de estudio, toda vez que los factores motivacionales, en la opinión de Herzberg (citado en Rubio, 2012), condicionan el estímulo que requiere el trabajador para dar lo mejor de sí mismo en su diario quehacer laboral, siendo entonces directamente proporcional al agrado que encuentra en ejercer su desempeño.

Así pues, al realizar la totalización de los puntajes individuales obtenidos para los factores extrínsecos (higiénicos) e intrínsecos (motivacionales), fue posible identificar el nivel de satisfacción laboral de quienes laboran el área de auditoría en las contralorías municipales del estado Carabobo:

Tabla 3. Nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo

Nivel de Satisfacción Laboral	n	%
Bajo (15-35 puntos)	9	22.5
Medio (36-70 puntos)	31	77.5
Alto (71-105 puntos)	0	0.0
Totales	40	100.0

Fuente: López (2016)

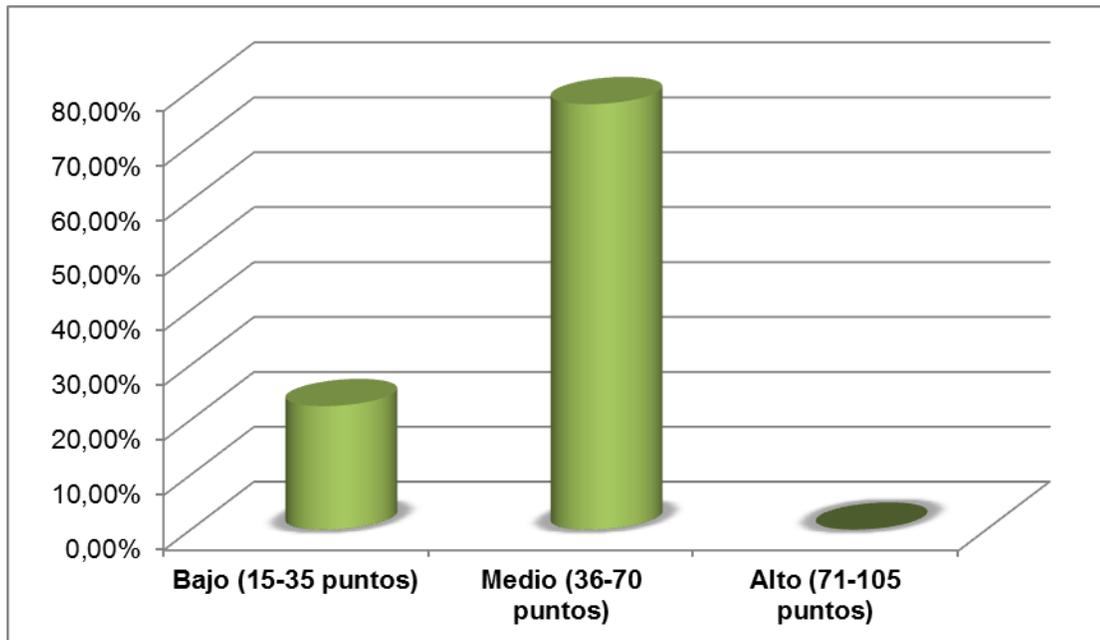


Gráfico 3. Distribución porcentual del nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.

Análisis Tabla 3 / Gráfico 3

A la vista de los hallazgos, la satisfacción laboral en los trabajadores del área auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo se encuentra en nivel medio, lo cual se justifica dada la presencia de insatisfactores higiénicos y motivacionales detectados.

Ante estos hechos, se considera la opinión de Genesca (2010), quien advierte que los factores extrínsecos e intrínsecos de la satisfacción laboral se interrelacionan y complementan; por tanto, cuando alguno de sus respectivos indicadores falla, se genera insatisfacción laboral, que a su vez repercute mediante una serie de fallas en el desempeño y por ende, en el

compromiso organizacional, variable esta que se procede a revisar a continuación.

Tabla 4. Distribución de frecuencias y promedio del componente afectivo en el compromiso organizacional presentado por los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo

Opciones de respuesta	ÍTEMS											
	6 Felicidad		9 Identificación		12 Significado		14 Familia		15 Pertenencia		18 Vinculación	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Totalmente en desacuerdo	9	22.5	4	10.0	2	5.0	5	12.5	1	2.5	3	7.5
Moderadamente en desacuerdo	21	52.5	19	47.5	15	37.5	14	35.0	11	27.5	18	45.0
Débilmente en desacuerdo	7	17.5	12	30.0	19	47.5	19	47.5	17	42.5	13	32.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	7.5	1	2.5	4	10.0	2	5.0	6	15.0	6	15.0
Débilmente de acuerdo	0	0.0	3	7.5	0	0.0	0	0.0	5	12.5	0	0.0
Moderadamente de acuerdo	0	0.0	1	2.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Totales	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100

Fuente: López (2016)

Promedios porcentuales en las opciones de respuesta

Totalmente en desacuerdo 10.0%

Moderadamente en desacuerdo 41.0%

Débilmente en desacuerdo	36.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9.0%
Débilmente de acuerdo	3.0%
Moderadamente de acuerdo	1.0%
Totalmente de acuerdo	0.0%

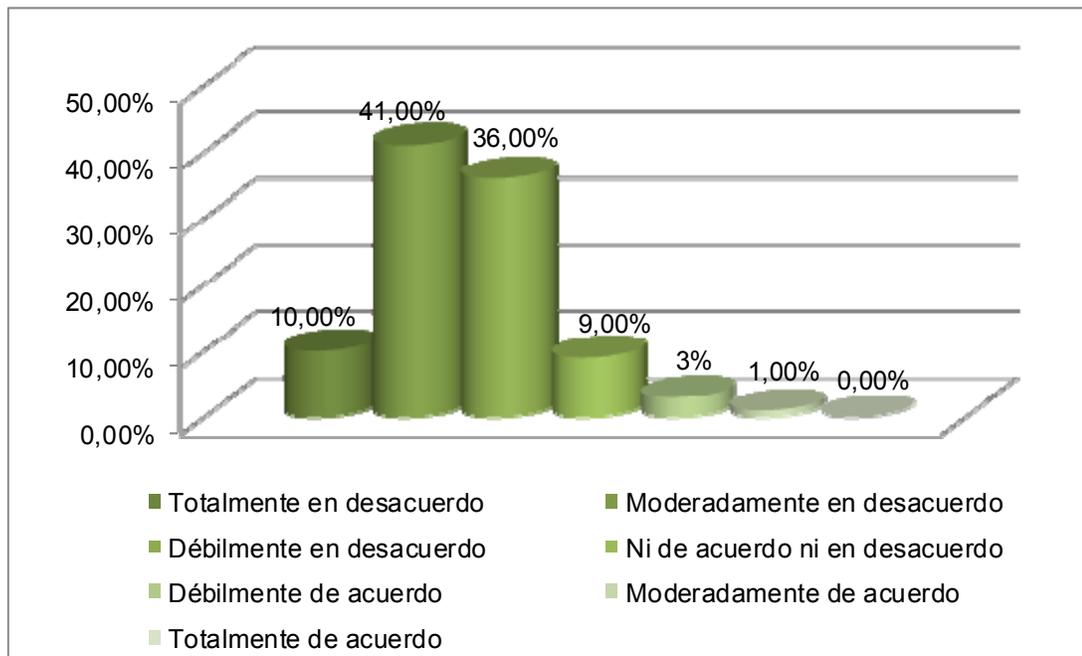


Gráfico 4. Distribución de promedios porcentuales de respuestas correspondientes al componente afectivo del compromiso organizacional presentado por los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.

Análisis Tabla 4 / Gráfico 4

La representación de los hallazgos, permite comprobar que el componente afectivo del compromiso organizacional en los funcionarios que laboran en la unidad auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo se encuentra comprometido, dado el mayoritario promedio

porcentual reflejado por las alternativas de respuesta *moderadamente en desacuerdo* y *débilmente en desacuerdo* (41 por ciento y 36 por ciento, respectivamente).

En efecto, al verificar los datos tabulados, se observa que sólo en dos ítems los encuestados optaron por respuestas que mostraran conformidad con los enunciados propuestos: *moderadamente de acuerdo*, ítem 9 (identificación) 2.5 por ciento; *débilmente de acuerdo*, ítem 9 (identificación) 7.5 por ciento e ítem 15 (pertenencia) 12,5 por ciento.

Así pues, las respuestas otorgadas por los encuestados se orientaron hacia las opciones de disconformidad respecto a los enunciados de la escala; en efecto, la opción totalmente en desacuerdo fue seleccionada en todas las preguntas formuladas, como sigue: ítem 6 (felicidad, 22.5 por ciento); ítem 9 (identificación, 10 por ciento); ítem 12 (significado, 5 por ciento); ítem 14 (familia, 12.5 por ciento); ítem 15 (pertenencia, 2.5 por ciento) e ítem 18 (vinculación, 7.5 por ciento)

En paralelo, los hallazgos más negativos fueron de acuerdo a la opción seleccionada, los siguientes: *moderadamente en desacuerdo*: ítem 6 (felicidad, 52.5 por ciento); ítem 9 (identificación, 47.5 por ciento); ítem 12 (significado, 37.5 por ciento); ítem 18 (vinculación, 45 por ciento). Asimismo, la opción *débilmente en desacuerdo* alcanzó los mayores porcentajes en los siguientes ítems: 12 (significado, 47.5 por ciento); ítem 14 (familia, 47.5 por ciento); ítem 15 (pertenencia, 42.5 por ciento).

De manera pues, analizando tales hallazgos desde la visión teórica propuesta por Meyer y Allen (1997), en los servidores públicos encuestados prevalece un escaso apego o adhesión emocional para con la organización, es decir, respecto a los órganos contralores donde prestan sus servicios en el área de auditoría.

En otras palabras, en este componente del compromiso organizacional se evidencian notables debilidades que expresan un vínculo insuficiente de

dichos trabajadores para su respectivo ente contralor, quienes en consecuencia se manifiestan poco identificados y en una actitud que se muestre congruente entre sus propios valores y los de la organización en la cual prestan sus servicios.

Tabla 5. Distribución de frecuencias y promedio del componente continuidad en el compromiso organizacional presentado por los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo

Opciones de respuesta	ÍTEMS											
	1 Inversión		4 Permanencia		5 Opciones		7 Renuncia		16 Alternativas		17 Dificultad	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Totalmente en desacuerdo	6	15.0	6	15.0	12	30.0	2	5.0	3	7.5	5	12.5
Moderadamente en desacuerdo	15	37.5	16	40.0	17	42.5	16	40.0	18	45.0	13	32.5
Débilmente en desacuerdo	14	35.0	14	35.0	8	20.0	16	40.0	13	32.5	14	35.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	10.0	3	7.5	3	7.5	4	10.0	6	15.0	8	20.0
Débilmente de acuerdo	1	2.5	1	2.5	0	0.0	2	5.0	0	0.0	0	0.0
Moderadamente de acuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Totales	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100

Fuente: López (2016)

Promedios porcentuales en las opciones de respuesta

Totalmente en desacuerdo	38.0%
Moderadamente en desacuerdo	40.0%
Débilmente en desacuerdo	11.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10.0%
Débilmente de acuerdo	1.0%
Moderadamente de acuerdo	0.0%
Totalmente de acuerdo	0.0%

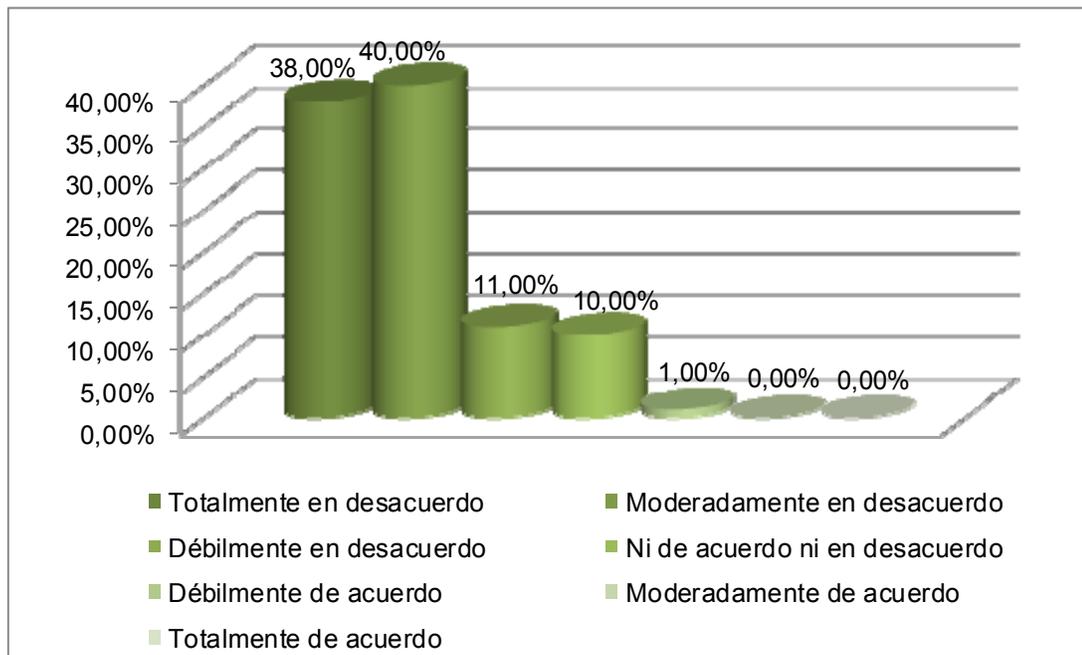


Gráfico 5. Distribución de promedios porcentuales de respuestas correspondientes al componente continuidad del compromiso organizacional presentado por los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.

Análisis Tabla 5 / Gráfico 5

Para el componente continuidad del compromiso organizacional, los resultados expresan graves debilidades, toda vez que nuevamente la alternativa *moderadamente en desacuerdo* obtuvo el promedio porcentual más alto (40 por ciento), seguida muy de cerca por la opción de respuesta *totalmente de acuerdo*, con 38 por ciento.

Ciertamente, al observar las tendencias de respuesta es posible realizar un mayor acercamiento a las percepciones que en tal sentido mantiene la muestra encuestada; por un lado, se tiene que las respuestas más positivas en la escala (*totalmente de acuerdo, moderadamente de acuerdo*) no obtuvieron selección (0 por ciento) en ninguna de las preguntas formuladas, encontrándose cierta tendencia únicamente en la opción débilmente de acuerdo, para los ítems 1 (inversión, 2.5 por ciento), 4 (permanencia, 2.5 por ciento) y 7 (renuncia, 5 por ciento).

Paralelamente, entre las alternativas desfavorables según la escala, la que obtuvo mayores porcentajes fue *moderadamente en desacuerdo*, con elevada expresión en los ítems identificados como 1 (inversión, 37.5 por ciento), 4 (permanencia, 40 por ciento), 7 (renuncia, 40 por ciento), 16 (alternativas, 45 por ciento) y 17 (dificultad, 32.5 por ciento).

Por otro lado, la alternativa *totalmente en desacuerdo* reflejó las tasas más elevadas en el ítem 5 (opciones, 30 por ciento), mientras que *débilmente de acuerdo* se reflejó con un percentil 40 en el ítem 7 (renuncia) y, asimismo, la respuesta *ni de acuerdo ni en desacuerdo*, que refleja cierto grado de indiferencia, expresó predominio relativo para un máximo de 20 por ciento en el ítem 17 (dificultad).

De manera pues, teniendo en cuenta los principios en los cuales se sustenta la teoría del compromiso organizacional propuesta por Meyer y Allen (1997), los servidores públicos que laboran en las contralorías

municipales del estado Carabobo han desarrollado en forma limitada su vinculación efectiva con dichos órganos de control, pues desde tales hallazgos se interpreta la forma en que valoran pobremente la inversión realizada en cuanto a tiempo y esfuerzo y, paralelamente, su deseo de abandonarla se muestra evidente e independiente de los riesgos que ello les conllevaría, en contraposición a los beneficios que les genera su actual situación laboral.

Tabla 6. Distribución de frecuencias y promedio del componente normativo en el compromiso organizacional presentado por los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo

Opciones de respuesta	ÍTEMS											
	2 Moral		3 Culpa		8 Lealtad		10 Obligación		11 Deber		13 Deuda	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Totalmente en desacuerdo	6	15.0	3	7.5	2	5.0	5	12.0	5	12.0	6	15.0
Moderadamente en desacuerdo	10	25.0	15	37.5	14	35.0	16	40.0	10	25.0	18	45.0
Débilmente en desacuerdo	18	45.0	16	40.0	16	40.0	19	47.5	20	50.0	14	35.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	12.5	6	15.0	7	17.5	0	0.0	5	12.5	2	5.0
Débilmente de acuerdo	1	2.5	0	0.0	1	2.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Moderadamente de acuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Totales	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100

Fuente: López (2016)

Promedios porcentuales en las opciones de respuesta

Totalmente en desacuerdo	11.0%
Moderadamente en desacuerdo	35.0%
Débilmente en desacuerdo	43.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10.0%
Débilmente de acuerdo	0.1%
Moderadamente de acuerdo	0.0%
Totalmente de acuerdo	0.0%

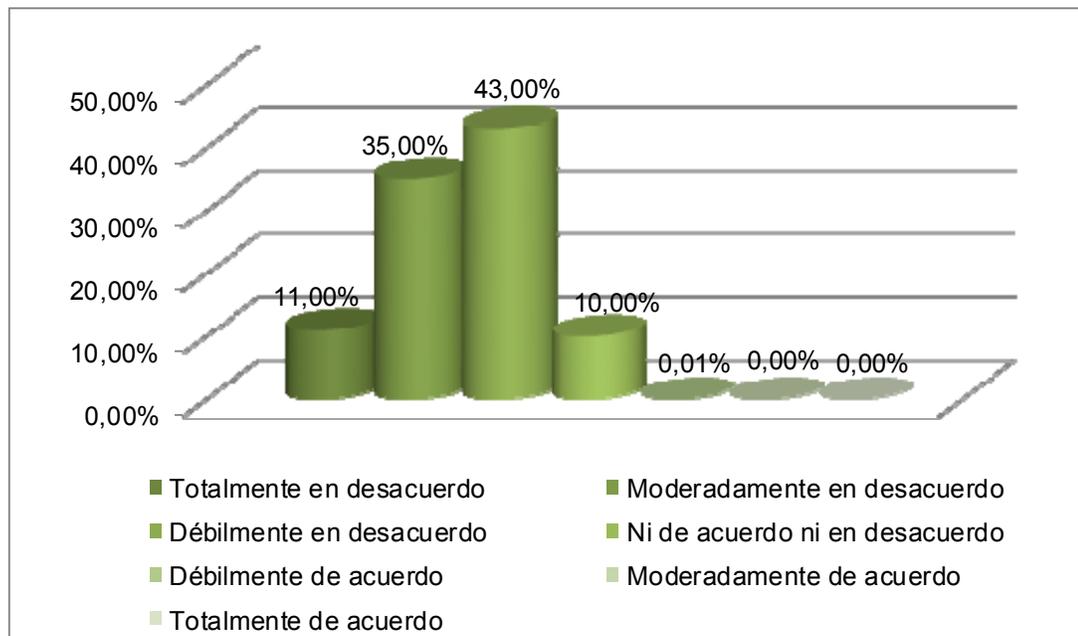


Gráfico 6. Distribución de promedios porcentuales de respuestas correspondientes al componente continuidad del compromiso organizacional presentado por los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.

Análisis Tabla 6 / Gráfico 6

Para el último componente del compromiso organizacional, identificado como normativo, los resultados mostraron nuevamente predominio de selección para las alternativas desfavorables en la escala, donde los promedios porcentuales se presentaron según en orden para *débilmente en desacuerdo* (43 por ciento), *moderadamente en desacuerdo* (35 por ciento) y *totalmente en desacuerdo* (11 por ciento).

Ciertamente, conforme a las tendencias tabuladas, se observa cómo la expresión de mayor negatividad, es decir, *totalmente en desacuerdo*, fue prioritaria en los ítems 2 y 13 (moral y deuda, ambos con 15 por ciento), así como en los ítems 10 y 11 (12 por ciento en cada caso); por otra parte, las tendencias críticas de la alternativa moderadamente en desacuerdo se orientaron hacia los ítems 3, 8, 10 y 13, correspondientes a los indicadores culpabilidad, lealtad, obligación y deuda, con tasas ubicadas entre 37.5-45 por ciento y, adicionalmente, los más altos porcentajes mostraron preferencia de la opción débilmente de acuerdo en todos los indicadores excepto en el referido a deuda (ítem 13, 35 por ciento), cuyas proporciones oscilaron entre 40 y 50 por ciento.

Por ende, ha de destacarse que de las alternativas de respuesta favorables en la escala de compromiso organizacional los únicos ítems que reflejaron percepción positiva fueron los numerados como 2 y 8, en ambos casos con 2.5 por ciento en la opción débilmente de acuerdo, lo que sugiere que un mínimo de trabajadores experimenta leve vínculo moral y lealtad hacia la organización.

En definitiva, se aprecia que un importante sector de la población consultada presenta insuficiente comprometimiento ético o normativo para con la organización y por tanto, escasa internalización de su misión, visión y valores. Dicha realidad, aunada a la detectada en los componentes

previamente analizados (emocional y continuidad), conllevó a sintetizarlos mediante la totalización de las puntuaciones individuales para la variable, identificando el grado de compromiso organizacional presentado por los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo:

Tabla 7. Grado de compromiso organizacional presentado por los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo

Grado de Compromiso Organizacional	n	%
Bajo (18-41 puntos)	5	12.5
Medio (42-83 puntos)	35	87.5
Alto (84-126 puntos)	0	0.0
Totales	40	100.0

Fuente: López (2016)

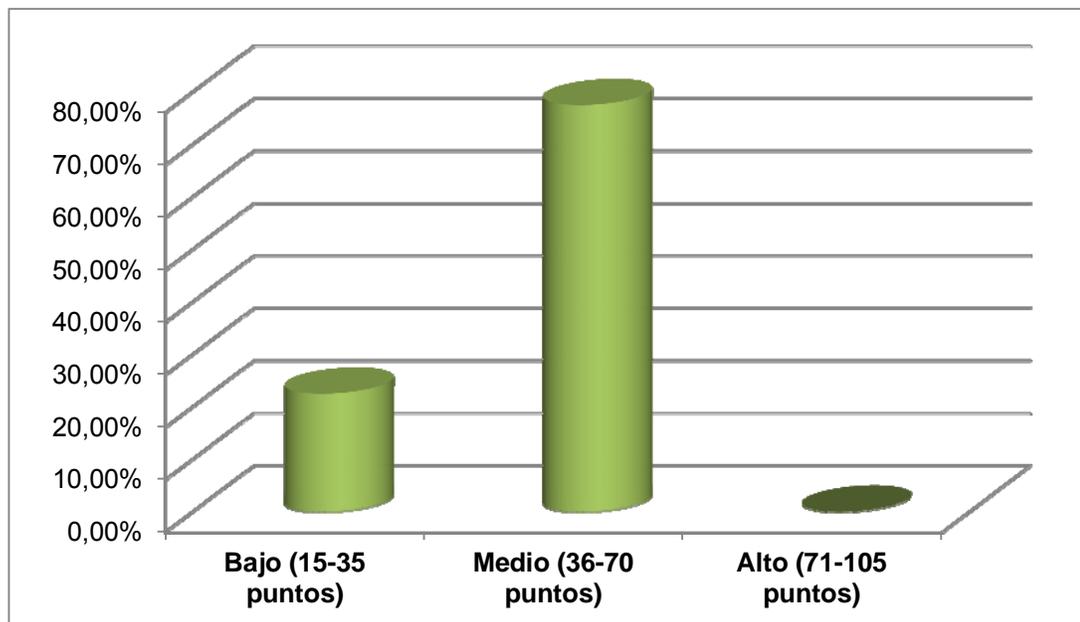


Gráfico 7. Distribución porcentual del grado de compromiso organizacional presentado por los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.

Análisis Tabla 7 / Gráfico 7

Como se evidencia, el compromiso organizacional de los trabajadores del área de auditoría en las contralorías municipales del estado Carabobo se encuentra en grado medio, esto debido a la presencia de elementos deficientes en los componentes emocional, continuidad y normativo expresado por los mismos.

De manera que, vistos tales resultados desde la perspectiva de Meyer y Allen (1997) y Schein (2009), los trabajadores caso de estudio presentan un compromiso organizacional relativo, lo cual según dichos expertos suele estar directamente vinculado al nivel de satisfacción laboral que experimentan. Por consiguiente, se procede a comprobar qué tan cierta es tal premisa, al procesar los datos recopilados a través de la estadística paramétrica, específicamente el coeficiente de correlación de Pearson.

Estadística Paramétrica

Tabla 8. Relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.

		Correlaciones	
		Satisfacción Laboral	Compromiso Organizacional
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	,755**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	,755**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

alterna, relacionado a que si hay correlación entre las dos (2) variables. En término de probabilidades están relacionadas las variables.

Asimismo, se verifica que existe una significación estadística bilateral a $p=0.01$, por lo que la magnitud de relación es de 99 por ciento y, además tiene un significado 0.00. Esto último demuestra que de aplicarse nuevamente las mismas escalas a la misma muestra, los resultados serán idénticos.

Por otro lado, en la gráfica de dispersión se advierte que la nube de puntos sigue una orientación lineal ascendente hacia la derecha, observándose por tanto una correlación positiva fuerte y directa. Esta evidencia, aunada a las cifras antes descritas, corrobora por tanto la hipótesis específica de estudio: el nivel de satisfacción laboral se relaciona con el grado de compromiso organizacional de los funcionarios adscritos a la unidad de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo.

Cabe destacar, que tales hallazgos se comparecen con los comunicados por Salas (2012) en una institución pública, quien también encontró una correlación moderadamente significativa ($p=0.05$) entre las variables, donde a mejor percepción de satisfacción laboral mayor compromiso del trabajador hacia la organización.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez culminado el proceso de investigación y a la luz de los hallazgos obtenidos, a continuación se elabora una serie de conclusiones atendiendo al satisfactorio cumplimiento de los objetivos específicos formulados:

- 1.- Se midió el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo, confirmando de acuerdo con los insatisfactores obtenidos en los factores extrínsecos (higiénicos) e intrínsecos (motivacionales), que en esta población la puntuación general total se ubicó en el nivel medio.
- 2.- Se identificó el grado de compromiso organizacional presentado por los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo, constatando en conformidad con las debilidades expresadas en los componentes emocional, continuidad y normativo, que el puntaje total expresó un valor correspondiente al grado medio.
- 3.- Al comprobarse la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo, en el estadístico paramétrico conocido como prueba de Pearson se obtuvo un coeficiente $r = 0,755$, consistente con una relación positiva considerable entre las variables, para una significación estadística significativa ($p=0.01$), lo cual permitió confirmar la hipótesis específica de la investigación.

De manera pues, a la vista de los corolarios previos, habiéndose confirmado sin lugar a dudas que el nivel de satisfacción laboral se relaciona en forma consistente con el grado de compromiso organizacional, se

concluye que de la cantidad y calidad de satisfactores que encuentren los trabajadores en los órganos de control fiscal donde prestan sus servicios, depende su grado de compromiso organizacional, marcando por tanto la diferencia entre una institución estatal y un gran organismo del Estado venezolano.

Recomendaciones

Atendiendo a los resultados de la investigación y sus conclusiones, se deriva un corpus de sugerencias de índole institucional y general, a saber:

Se exhorta a las máximas autoridades de las contralorías municipales del estado Carabobo, a tomar en consideración los hallazgos del presente trabajo investigativo a objeto de tomar acciones urgentes dirigidas a perfeccionar sus políticas de gestión del recurso humano, dando especial atención a la capacitación de sus líderes, así como a la revisión de sus directrices en materia de estabilidad laboral y reconocimientos al personal, gracias a lo cual se podrá estimular un verdadero compromiso organizacional en sus equipos de trabajo y específicamente en las áreas de auditoría, lo que a su vez beneficiará el logro de los objetivos y metas en la fiscalización y control del gasto público en sus respectivos municipios.

En ese sentido, se les recomienda impulsar al máximo órgano rector del control fiscal, como lo es la Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela, a que gire lineamientos tendentes a enaltecer las funciones que realiza el personal que labora en las contralorías municipales, en especial a los servidores que desempeñan cargos en las áreas de auditoría, otorgándole el beneficio de poseer, por un lado estabilidad laboral impidiendo el carácter de libre nombramiento y remoción y que por el contrario sean cargos obtenidos a través del concurso de credenciales; y por otro, la

nivelación de los beneficios remunerativos similares, dentro de una escala lógica y justa, a los que poseen los trabajadores con cargos equivalentes en los órganos de control fiscal de los diferentes estados y del máximo órgano rector del control fiscal.

De igual forma, se sugiere a los profesionales del ámbito de gerencia y de la administración pública contralora, replicar el trabajo de investigación en otros órganos de control fiscal del territorio nacional, habida cuenta de la importantísima misión que estos cumplen, a fin de facilitar el necesario compromiso organizacional de los funcionarios auditores para velar por la buena gestión y el correcto control y fiscalización del patrimonio público.

REFERENCIAS

- Aamodt, Michael, Reyes, Lourdes y Catillo, Rita (2010). **Psicología industrial y organizacional**, México: Cengage Learning Editores.
- Arciniega, Luis Manuel y González, Leandro. (2006). ¿Cuál es la influencia de los valores del trabajo relativa a otras variables en la evaluación del compromiso organizacional?. **Revista de Psicología Social**; 21(1): 35-50.
- Boluarte, Alicia (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. **Revista de Medicina Herediana**; 25: 80-84.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009). **Gaceta Oficial Nº 5.908 Extraordinario**. 19 de febrero de 2009.
- Edel, Rubén y García, Arturo (2012). **Clima y Compromiso Organizacional**. Serie Libros y Manuales: Finanzas, Contaduría y Administración Unidad Multidisciplinaria. 3ª edición. Disponible: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/340/Importancia%20del%20compromiso%20organizacional%20en%20las%20IES%20de%20Mexico.htm>. [Fecha de consulta: 11 de noviembre de 2014].
- Gallup (2015). **El trabajo y el lugar de trabajo**. Disponible: <http://www.gallup.com/poll/1720/work-work-place.aspx> [Fecha de consulta: 21 de septiembre de 2016].
- García, Amelia y Ovejero, Andrés (2011). **Feedback Laboral y Satisfacción**. Disponible: <http://www3.uniovi.es/~Psi/REIPS/v1n0/art3.html>. [Fecha de consulta: 11 de octubre de 2014].
- Genesca, Mario (2010). **Motivación y enriquecimiento del trabajo**. Barcelona, España: Ed. Hispano-Europea.
- Heredia, Karina (2013). **El clima organizacional y la satisfacción laboral**. Trabajo de Postgrado no publicado. Bárbula: Universidad de Carabobo.
- Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2010). **Metodología de la Investigación**. 9ª edición. México: McGraw-Hill Interamericana.

- Ley del Estatuto de la Función Pública Municipal. (2002). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.522**. 6 de septiembre de 2002.
- Ley de Reforma Parcial de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.015 Extraordinario**. 28 de diciembre de 2010.
- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.013 Extraordinario**. 23 de diciembre de 2010
- Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (2012). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.076 Extraordinario**. 7 de mayo de 2010.
- Lings, Ian, Greenley, Gordon (2009). The impact of internal and external market orientations on firm performance. **Journal of Strategic Marketing**; 17(1): 41-53.
- Martin, Cameron y Bennett, Nancy (2013): The role of justice judgments in explaining the relationship between job satisfaction and organizational commitment. **Group & Organization Management**; 21: 84-104.
- Meyer, John y Allen, Nathalie (1997). **Compromiso en el Trabajo**. Madrid: Pearson.
- Meza, Lisandro (2013). **La cultura y el compromiso organizacional en un organismo descentralizado de la Administración Pública de Querétaro**. Trabajo de Postgrado no publicado. México: Universidad Autónoma de Querétaro. Disponible: <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/610/1/RI000100.pdf>. [Fecha de consulta: 11 de noviembre de 2014].
- Montoya, Elizabeth (2015). **Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center**. Disponible: repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/TESIS+FINAL_Elizabeth+Montoya.pdf. [Fecha de consulta: 11 de octubre de 2016].

- Moreno, Bernardo y Báez, Carmen (2010). **Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas**. Madrid: Ediciones UAM
- Obreque, Andrea (2015). **Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad**. Trabajo de Postgrado no publicado. Santiago de Chile: Universidad de Chile. Disponible: http://campusesp.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/3877/Tesis_%20Andrea%20Obreque%20Huenchuan.pdf?sequence=1&isAllowed=y. [Fecha de consulta: 11 de noviembre de 2014].
- Organización Internacional del Trabajo (2015). **Panorama Laboral 2010-2015**. Disponible: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/--ro-lima/documents/publication/wcms_435169.pdf. [Fecha de consulta: 02 de octubre de 2016].
- Orozco, Cirilo., Labrador, María E. y Palencia, Aleida (2009). **Metodología**. 3ª edición. Caracas: Orial.
- Parella, Santa, Martins, Filiberto. (2003). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Caracas: Fedupel.
- Pedroza, Nancy (2011). Compromiso organizacional, motivación de logro y satisfacción laboral de trabajadores públicos en Caracas. **Cuadernos UCAB Trivium**; 9: 45-68.
- Pérez, Alberto (2009). **Guía Metodológica para Anteproyectos de Investigación**. 3ª edición. Caracas: FEDUPEL.
- Pérez-Bilbao, Jesús y Fidalgo, Manuel. (1995). **Satisfacción en el trabajo: Escala general de satisfacción en el trabajo**. Barcelona, España: Centro Nacional de Condiciones de Trabajo-Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Disponible: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf. [Fecha de consulta: 11 de octubre de 2016].
- Pinilla, Agustín (2010). **Dinámica de la Gestión Empresarial**. 7ª edición. Lima: Iberoamericana de Editores S.A.
- Rangel, Christi (2011). **Economía Pública Multijurisdiccional**. Modelos Teóricos. 2ª edición. Madrid: CES.

- Robbins, Stephen (2009). **Comportamiento Organizacional**. 12 edición. México: Prentice Hall Interamericana.
- Robbins, Stephen y Coulter, Mary (2010). **Administración**. 10ª edición. México: Pearson.
- Rodríguez, Daysi, Núñez, Linda y Cáceres, Alfonso. (2010) presentaron un trabajo titulado "Estudio Comparativo de la Satisfacción Laboral Universitaria en el Núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente". Tesis de Maestría. Universidad de Oriente.
- Ruiz, José Luis (2014). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. **Revista de Estudios Empresariales. Segunda época**; 1: 67-86.
- Rubio, Pedro (2012). **Introducción a la gestión empresarial. Fundamentos teóricos y aplicaciones prácticas**. 3ª edición. Bogotá: ExLibris.
- Sabino, Carlos (2009). **El proyecto de investigación**. 4ª edición. Caracas: Panapo.
- Salas, Adrián (2012). **Factores de satisfacción laboral que inciden en el compromiso organizacional de los Administrativos de la Gobernación del Estado Aragua**. Trabajo de Postgrado no publicado. Bárbula: Universidad de Carabobo.
- Schein, Edgar (2008). **Consultoría de procesos. Recomendaciones para gerentes y consultores**. Volumen 2. 4ª reedición. Buenos Aires: Addison-Wesley.
- Sierra, Carlos (2010). **Estrategias para la elaboración de un proyecto de investigación**. 3ª edición. Maracay: Insertos Médicos de Venezuela
- Zurita, Martha, Ramírez, María Teresa, Quesada, Juan Manuel, Ruiz, Bernardo y Manzano, Juan Miguel (2014). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los Juzgados de Granada. **Revista REIDOCREA**; 3: 17-25.

ANEXOS

ANEXO A

**ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL DE WARR, COOK Y WALL,
TRADUCIDA AL ESPAÑOL Y ADAPTADA POR PÉREZ-BILBAO Y
FIDALGO (1995)**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN GERENCIA



Estimado Funcionario:

A continuación encontrará un cuestionario dirigido a recopilar la base de datos para una investigación, destinada a determinar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.

La información que usted suministre será utilizada a los exclusivos y únicos fines investigativos, por lo que se le garantiza absoluta confidencialidad y no deberá consignar ningún tipo de datos de identificación, como nombre, apellidos, número de cédula de identidad y/o firma autógrafa.

Agradeciendo su participación y colaboración le saluda, atentamente.

Elizabeth López A.

Instrucciones:

1. El cuestionario tiene por finalidad establecer su nivel de satisfacción laboral. Se le presentan 15 ítems, cada uno de ellos con siete (7) alternativas de respuesta.
2. Lea atentamente el enunciado de cada ítem y seleccione su nivel de satisfacción, en la columna correspondiente.
3. Su opinión es indispensable; por favor, responda todos los ítems.
4. Si tiene alguna duda, consulte a la investigadora.

Cuestionario

Ítem	Contenido	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	¿Tiene usted un nivel de satisfacción en cuanto a las condiciones físicas de trabajo?							
2	¿Cuenta usted con un grado de satisfacción de elegir su propio método de trabajo?							
3	¿Tiene usted un alto nivel de satisfacción con respecto a sus compañeros de trabajo?							
4	¿Ha sido usted objeto de algún reconocimiento por su trabajo realizado?							
5	¿Siente usted satisfacción en relación con su supervisor inmediato?							
6	¿Se encuentra usted satisfecho con la responsabilidad que se le ha asignado?							
7	¿Se encuentra usted satisfecho de su salario obtenido?							
8	¿Se encuentra usted satisfecho con la posibilidad de utilizar sus capacidades?							
9	¿Considera usted que existe buena relación entre la dirección y los trabajadores de la institución?							
10	¿Se encuentra usted satisfecho con sus posibilidades de promoción?							
11	¿Se encuentra usted satisfecho en el modo en que la institución está gestionada?							
12	¿Se encuentra usted satisfecho a la atención que se le presta a sus sugerencias?							
13	¿Se encuentra usted satisfecho en cuanto al horario de trabajo?							
14	¿Se encuentra usted satisfecho con la variedad de tareas que realiza en su trabajo?							
15	¿Considera usted que cuenta con estabilidad laboral?							

ANEXO B

**ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE MEYER Y ALLEN
ADAPTADA AL ESPAÑOL POR ARCINIEGA Y GONZÁLEZ (2006)**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN GERENCIA



Estimado Funcionario:

A continuación encontrará un cuestionario dirigido a recopilar la base de datos para una investigación, destinada a determinar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.

La información que usted suministre será utilizada a los exclusivos y únicos fines investigativos, por lo que se le garantiza absoluta confidencialidad y no deberá consignar ningún tipo de datos de identificación, como nombre, apellidos, número de cédula de identidad y/o firma autógrafa.

Agradeciendo su participación y colaboración le saluda, atentamente,

Elizabeth López A.

Instrucciones:

1. El cuestionario tiene por finalidad establecer su grado de compromiso organizacional. Se le presentan 18 ítems.
2. Usted debe expresar su valoración para cada una de las afirmaciones que se le presentan usando la escala que se le proporciona
3. Su opinión es indispensable; por favor, responda todos los ítems.
4. Si tiene alguna duda, consulte a la investigadora.

Escala:

Totalmente en desacuerdo: 1 / Moderadamente en desacuerdo: 2

Débilmente en desacuerdo: 3 / Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 4

Débilmente de acuerdo: 5 / Moderadamente de acuerdo: 6

Totalmente de acuerdo: 7

Cuestionario

Ítem	Contenido	
1	¿Si usted no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte?	
2	¿Aunque fuera ventajoso para usted, no siente que sea correcto renunciar a esta organización?	
3	¿Considera usted que renunciar a esta organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo?	
4	¿Considera usted que permanecer en esta organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo?	
5	¿Si renunciara a esta organización, piensa usted que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor?	
6	¿Se sentiría usted muy feliz si trabajara el resto de su vida en esta organización?	
7	¿Se sentiría usted culpable si renunciara a esta organización en este momento?	
8	¿Considera usted que esta organización merece su lealtad?	
9	¿Siente usted los problemas de esta organización como propios?	
10	¿Siente usted compromiso de permanecer con su empleador actual?	
11	¿Renunciaría usted a esta organización ahora, aunque se siente comprometido con su gente?	
12	¿Considera que esta organización significa mucho para usted?	
13	¿Considera usted que le debe muchísimo a esta organización?	
14	¿Se siente usted como “parte de la familia” de esta organización?	
15	¿Se siente usted parte de esta organización?	
16	¿Considera usted que una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas?	
17	¿Sería muy difícil para usted dejar esta organización en este momento, incluso si lo deseara?	
18	¿Se siente usted “emocionalmente vinculado” con esta organización?	

ANEXO C
VALIDACIÓN DE EXPERTOS