



Universidad  
Casa Grande



Facultad de  
Ecología Humana,  
Educación y Desarrollo

**UNIVERSIDAD CASA GRANDE  
FACULTAD DE ECOLOGÍA HUMANA, EDUCACIÓN Y  
DESARROLLO**

# **LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL TURISMO COMUNITARIO: ISLA SANTAY- ECUADOR**

Elaborado por:

**ANDREA CRISTINA AGUILAR JURADO**

## **GRADO**

Trabajo de Investigación Formativa previo a la obtención del Título de:

**Ingeniera en Gestión de Recursos Humanos**

Guayaquil – Ecuador

Noviembre, 2017

**UNIVERSIDAD CASA GRANDE  
FACULTAD DE ECOLOGÍA HUMANA, EDUCACIÓN Y  
DESARROLLO**

# **LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL TURISMO COMUNITARIO: ISLA SANTAY- ECUADOR**

Elaborado por:

**ANDREA CRISTINA AGUILAR JURADO**

## **GRADO**

Trabajo de Investigación Formativa previo a la obtención del Título de:

**Ingeniera en Gestión de Recursos Humanos**

**DOCENTE INVESTIGADOR  
PhD Nichola Wills-Espinosa**

**CO-INVESTIGADOR  
PhD (c) Suleen Díaz Christiansen**

**Guayaquil, Ecuador  
Noviembre, 2017**

## **Resumen**

El objetivo de este estudio es identificar el nivel de satisfacción laboral de los habitantes que se encuentran participando activamente en el turismo comunitario de la Isla Santay. El tipo de investigación que se realizó es de carácter cuantitativo y descriptivo ya que se busca describir los niveles de satisfacción en los que actualmente se encuentran los pobladores que son activos en las actividades de turismo comunitario. Los resultados fueron obtenidos a raíz de realizar 137 encuestas a los pobladores que se encuentran laborando. La investigación revela que en efecto tenemos cuatro variables que están afectando el nivel de satisfacción laboral de los habitantes que son salario, promoción, beneficio y reconocimiento de las cuales nos enfocaremos en dos variables con el fin de incrementar el nivel de satisfacción laboral en los habitantes. En base a esto, hemos creado una propuesta que genera una recompensa extrínseca a los pobladores.

**Palabras claves:** Satisfacción Laboral, Compromiso Organizativo, Isla Santay, Turismo comunitario

## **Abstract**

The objective of this study is to identify the level of job satisfaction of the inhabitants who are actively participating in tourism in Santay Island. The type of research that was carried out is quantitative and descriptive in that it seeks to describe the levels of satisfaction in which the habitants are currently active in community-based tourism activities. The results that we obtained based on 137 interviews to the habitants are working. The research reveals that we have four variables that are affecting the level of job satisfaction of the habitants that are salary, promotion, benefit and recognition of which we will focus on two variables to increase the level of job satisfaction in the habitants. Based on the results, we have created a proposal that generates an extrinsic reward to the local people.

**Key words:** Job Satisfaction, Organizational Commitment, Santay Island, Community tourism

## **Nota Introductoria**

El trabajo que contiene el presente documento integra el Proyecto Interno de Investigación-Semillero denominada La Isla Santay: Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizativo con el Proyecto, propuesto y dirigido por la Docente Investigadora Nichola Wills-Espinosa, PhD, acompañada de la Co-investigadora Suleen Díaz, PhD (c) docentes de la Universidad Casa Grande.

El objetivo del Proyecto Semillero es Conocer la satisfacción y compromiso organizativo de los habitantes de la Isla Santay que participan activa y no activamente en la actividad turística. El enfoque del Proyecto es cuantitativo. La investigación se realizó en la Isla Santay. La técnica de investigación utilizada para recoger la información fue encuesta.

## **Introducción**

El turismo comunitario es otra forma de turismo que se ha venido desarrollando en aquellas comunidades que no cuentan con proyectos que buscan la rentabilidad económica de la comunidad, la conservación del medio ambiente y la participación de la comunidad en las actividades. Al ser necesaria la participación de la comunidad, debemos contar con niveles altos de satisfacción laboral para que se sientan contentos con las actividades que están realizando y esto se refleje en el servicio que brindan a los turistas y a los excursionistas (Orgaz Agüera, 2013).

Un claro ejemplo exitoso en donde se introdujo el turismo comunitario con el fin de mantener un turismo sostenible es el que fue desarrollado en Sector, Galipán, Parque Nacional El Ávila, Estado Vargas en Venezuela, donde la actividad comercial se ha fortalecido siendo una vía para destacar sus platos típicos, su creatividad en los ornamentos de sus fachadas, en el cultivo y la cría de animales de distintas especies. Ellos cuentan con la Asociación de pobladores del Parque Nacional El Ávila, quienes están a cargo de los negocios que existen dentro del Parque y a su vez de mantener un buen balance entre familia – trabajo para que esto se vea reflejado en el servicio que brindan a los turistas (Lopez Aguiar & Peña Lopez, 2017).

Otro ejemplo es el que se desarrolló en el Cantón Espejo, Provincia del Carchi en el cual se implementó un sistema de gestión turística que tenía como fin mejorar las condiciones de vida de los habitantes y promover el espíritu emprendedor como estrategia de desarrollo. Con este sistema de gestión que se implementó, se logró captar mayor número de visitantes hacia comunidad y a su vez mejorar las condiciones de vida de los pobladores, lo que lleva a que se brinde un buen servicio a los visitantes (Cushicondo Tacuri, 2015)

En la Isla Santay habitan alrededor de 235 personas (Ministerio del Ambiente de Ecuador, 2011) que luego del proyecto de desarrollo implementado por el gobierno, su estado socio económico ha cambiado, siendo estas las nuevas infraestructuras que el gobierno de Ecuador creó en la cual los habitantes viven en condiciones dignas y a su vez son partícipes de los beneficios sociales y económicos.

Las personas que se encuentran económicamente activas y que participan de las actividades dentro de la Isla Santay se dedican a las siguientes actividades: pesca artesanal, atención de comedor para visitas, guías que se preparan para mostrar el trayecto a los visitantes y venta de artesanías (Samaniego Rivera, 2011). Dentro de la Isla Santay, el

turismo comunitario fue introducido con el fin de mantener un turismo sostenible buscando modalidades y productos turísticos que encajen en las culturas y en el medio ambiente de estas zonas (Samaniego Rivera, 2011).

Basándonos en los casos de investigación mencionados anteriormente, con este proyecto se busca analizar el nivel de satisfacción laboral que existe en los pobladores que se encuentran participando activamente en el turismo comunitario, esto con el fin de proponer un plan para incrementar los niveles de satisfacción. Los proyectos de turismo comunitario buscan que los turistas o excursionistas disfruten del patrimonio natural y cultural cuidando de la naturaleza, además de perseguir el beneficio socio económico de la población local (Orgaz Agüera, 2013). Para los habitantes de la Isla Santay, estas actividades deben de ser un motor de desarrollo, sin embargo, el proveer un buen servicio a los visitantes o excursionistas también dependerá del nivel de satisfacción que los habitantes sientan con su trabajo y compromiso con las actividades de turismo.

Ante esta problemática, es necesario contestar la pregunta de investigación ¿Cuáles son los niveles de satisfacción de los habitantes que participan activamente en la actividad de turismo comunitario en la Isla Santay? Siendo necesaria la realización de la investigación para identificar los niveles de satisfacción laboral de los habitantes.

El turismo comunitario forma parte de las alternativas de superación con las cuales los pobladores de la Isla Santay pueden mejorar su calidad de vida, Pero si los pobladores activos en el turismo comunitario no cuentan con satisfacción laboral, esto se va a ver reflejado en sus distintas actividades. La insatisfacción laboral puede provocar problemas de salud como estrés, fatiga, cansancio, inclusive verse afectada la atención a los turistas o excursionistas que visitan la isla (González Santa Cruz, López-Guzmán & Sánchez Cañizares, 2014).

La relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral es una de las relaciones más importantes debido a que dependiendo de las recompensas intrínsecas, que son aquellas que no persiguen tener resultados sino más bien con una actitud o una acción, como por ejemplo el hecho de querer aprender más de su trabajo, lo hace como un hobby, querer compartir sus conocimientos, etc. Por el contrario, la recompensa extrínseca busca obtener una recompensa por lo que está realizando como por ejemplo el sueldo, un reconocimiento, un premio, etc (González Santa Cruz, López-Guzmán & Sánchez Cañizares, 2014).

Tomando en consideración lo antes mencionado, este proyecto tiene como fin medir la satisfacción vinculada al área laboral de los habitantes que participan activamente

en la actividad de turismo comunitario en la Isla Santay. La investigación es viable ya que estaremos recibiendo soporte del Ministerio del Ambiente del Ecuador y la información requerida para la investigación tanto de fuentes primarias como secundarias es de fácil acceso para la revisión de la literatura.

### **Revisión de la Literatura**

El turismo comunitario fue introducido con el fin de mantener un turismo sostenible buscando modalidades y productos turísticos que encajen en las culturas y en el medio ambiente. A su vez fue una medida para reducir la desigualdad económica y el acceso a los servicios básicos de los habitantes de las comunidades (Ruiz Ballesteros, Hernández Ramírez, Coca Pérez, Cantero Téllez, 2008).

La satisfacción laboral tiene varias conceptualizaciones, sin embargo, la mayoría reflejan una visión compleja y multidimensional de la misma (Volkwein y Parmley, 2000). Dentro de las definiciones más clásicas y concretas, tenemos la que expone Locke (1969) en donde se define que la satisfacción laboral es un estado emocional del colaborador, siendo el resultado de una evaluación de las actividades que los lleva a alcanzar los valores laborales.

Dentro de la satisfacción laboral, existen una serie de factores que determinan o caracterizan como un colaborador pueda o no sentirse satisfecho con las actividades que realiza y comprometido con la empresa. Tenemos a los que se encuentran relacionados con el puesto de trabajo conocidos como las recompensas extrínsecas y los que son propios del individuo que son las recompensas intrínsecas (Gallardo, Sánchez Cañizares, López Guzmán & Nascimento Jesús 2010).

En cambio, el compromiso organizativo reúne distintos aspectos que se encuentran relacionados con la afinidad que puede llegar a tener el empleado con la empresa, con el salario percibido, con el trato interno surgiendo desde aquí tres perspectivas del compromiso que son, el afectivo o actitudinal, el calculativo de continuidad y el normativo. Contando con trabajadores dentro de la empresa que estén totalmente comprometidos, mayores serán las probabilidades de que permanezcan en la misma, posibilitando el desarrollo de las habilidades y capacidades colectivas, formando equipos de trabajo cohesionados, que en definitiva conducirán a que la organización sea más eficiente y consiga sus objetivos (González Santa Cruz, López-Guzmán, Sánchez Cañizares, 2014).

Uno de los mecanismos que utiliza el departamento de Recursos Humanos dentro de las organizaciones es el compromiso organizacional que es un estado psicológico como

lo indica Grueso Hinestroza (2010) con el fin de identificar el nivel de lealtad y vinculación que existe entre los empleados de la organización. Dentro de la organización es muy importante tener bien claro los objetivos de la empresa y la meta que desean alcanzar ya que esto genera que exista congruencia logrando que los empleados se integren a la organización y también se sientan comprometidos siendo este un compromiso actitudinal.

Las variables que pueden afectar la satisfacción laboral y el compromiso del colaborador con la empresa es el tipo de contrato al cual se encuentra sujeto. No podemos pensar que un colaborador que tenga un contrato temporal, por la inestabilidad laboral, se sienta contento con la empresa y no desee buscar un trabajo seguro generando rotación dentro de la empresa, pero esto no quiere decir que los colaboradores que cuenten con contratos fijos se sienta comprometidos con la empresa y tengan un nivel de satisfacción alto (Gamero Burón, 2007).

Gamero Burón (2007) realizó un estudio en torno a la influencia de la tipología contractual sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizativo en donde los principales resultados fueron que no hay diferencia entre los contratos permanentes y por temporadas. Además, se observó que los contratos temporales presentan un efecto negativo siendo este el bajo nivel de satisfacción de los trabajadores en la empresa.

Además, la satisfacción laboral también se puede ver afectada por la jornada de trabajo de los colaboradores. Dentro de los estudios realizados por Miller y Terborg (1979) se detectó que los colaboradores que laboran una jornada parcial, tienen niveles bajos de satisfacción a diferencia de los que cuentan con una jornada de tiempo completo. Posteriormente, en otro estudio realizado por Edwards y Robinson (2001) detectan que los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores que tienen jornadas parciales son altos ya que existe un balance entre la familia y el trabajo.

Por otro lado, las posibilidades de promoción, los reconocimientos y las condiciones físicas donde el colaborador se encuentra realizando sus actividades, pueden influir en los niveles de satisfacción laboral del colaborador. Otra de las variables que es importante destacar es la relación que exista entre el jefe y el colaborador. Hay varios estudios que muestran que la satisfacción laboral se puede ver afectada por el tipo de liderazgo que ejercen los jefes dentro de las organizaciones (Rosa Navarro y Carmona Lavado, 2010), pero no son consistentes ya que no logran explicar las variaciones de los niveles de satisfacción laboral con distintos tipos de colaboradores orientados a las tareas asignadas o a los cambios. Pero si podemos palpar que en un ambiente laboral positivo y



con un líder que piensa en equipo y respeta las formas de pensar de sus colaboradores y luego reúne estas ideas para tomar una decisión, el nivel de satisfacción laboral es bueno y los índices de rotación dentro de la empresa es bajo (Pérez Vilar & Azzollini Moreno, 2013).

Además, existen otros mecanismos que logran conseguir que los individuos se deban a la organización dependiendo de sus intereses personales creando un compromiso de continuidad en el empleado, evitando así que el empleado tome la decisión de desvincularse de la empresa (Palma Tapiero, 2017). En la Isla Santay existe la Asociación de Pobladores quienes deben trabajar de forma colectiva y tener compromiso social antes todas las actividades dedicadas al turismo.

### **Descripción del área geográfica**

Entre las ciudades de Guayaquil y Durán se encuentran ubicadas la isla Santay y Gallo. Ambas áreas suman 2015 hectáreas. La isla Santay se encuentra habitada por 56 familias que suman alrededor de 235 personas y fue declarada en el 2000 como como sitio Ramsar (Mosquera Castro, 2015).

Las actividades a las que se dedicaban los que habitaban en la isla en el año 1980 eran a la ganadería y al cultivo de arroz. En esa época había 7 hacendados los cuales poco a poco fueron deshabitando la isla. Las personas que actualmente viven en la isla son los hijos de los trabajadores de las haciendas.

En el centro de la isla existen planicies que durante la época de lluvia se inundan. La isla sirve como refugio para tres especies de patos, dos rálidos, varias rapaces, tres especies de loros con régimen de protección y otros pájaros. Además, es un sitio en donde se puede encontrar cocodrilos y sirve como refugio para distintas especies de invertebrados y peces que son de agua dulce, sin embargo, la contaminación del río Guayas está afectando a la isla y se requiere de generar soluciones para evitar la contaminación de la isla (Mosquera Castro, 2015).

La Eco aldea Santay se crea como una gran iniciativa del gobierno pasado en el año 2011 con el objetivo de establecer el uso sustentable de la isla. Los habitantes de la aldea forman la “La Asociación de Servicios Turísticos San Jacinto de Santay” quienes han logrado, mediante un modelo de gestión para la administración de las actividades que se pueden realizar en la isla, mejorar su calidad de vida, Dentro de las actividades que se realizan en torno al turismo tienen el alquiler de bicicletas, senderismo, visita a la

cocodrilera, cuentan áreas infantiles para los niños, comedor, avistamiento de aves y paseo en bote. (Samaniego Rivera, 2011).

Debido a su importancia ambiental y para fines recreativos, las Islas Santay y Gallo fueron declarados “Área Nacional de Recreación” e incorporados al Sistema Nacional de Áreas Protegidas, mediante Acuerdo Ministerial No. 21 de febrero 20 del 2010 (Mosquera Castro, 2015).

## **Metodología**

Este artículo tiene como principal objetivo conocer el nivel de satisfacción de los habitantes de la isla Santay que participan activamente en la actividad de turismo comunitario en donde identificaremos el nivel de satisfacción laboral actual de los pobladores y determinaremos las principales razones que estén afectándolo.

El tipo de investigación que se realizó es de carácter descriptivo ya que se busca describir los niveles de satisfacción en los que actualmente se encuentran los pobladores que son activos en las actividades de turismo comunitario, mediante un estudio cuantitativo la cual apunta a utilizar herramientas cuantitativas con el fin de poder analizar los resultados para lograr un mejor entendimiento del fenómeno estudiado (Hernández Sampieri, Baptista Lucio & Hernández Collado, 2006).

El número de pobladores a ser encuestados son 137 adultos que vivan en la Isla Santay y se encuentren trabajando, manejando la muestra de la siguiente forma: de las 137 encuestas que se realizaron, 35 encuestas fueron anuladas y 102 validadas para ser analizadas.

La técnica de investigación que se utilizó para recolectar los datos fue el cuestionario sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizativo adaptado del Job Satisfaction Survey por Spector (1997) y el Internal communication and Engagement Survey por Karanges *et al.* (2014) (Anexo 1). El cuestionario sobre la satisfacción laboral y compromiso organizativo cuenta con cinco dimensiones a ser analizados que son: información demográfica, satisfacción laboral, identificación, compromiso y apoyo percibido medido, en una escala de Likert (del 1 al 6) en donde 1, es la escala mínima y 6 la máxima.

Dicho cuestionario ha seguido un proceso revisión iniciando con una prueba de campo con 44 encuestas realizadas a los pobladores y posterior a esto, se depuró una vez más el cuestionario con el fin de hacerlo amigable para las personas a quienes nos estábamos dirigiendo. Entre las variables que se están analizando en este cuestionario

tenemos las siguientes: ambiente de trabajo, uso de conocimiento en las actividades a las que se dedican, beneficios, prestaciones, tipos de contrato, jornada laboral, remuneración, relación jefe y colaborador, trabajo en equipo, comunicación entre colaborador y jefe, posibilidades de promoción, reconocimientos a su trabajo y condiciones físicas de trabajo. El trabajo de campo se realizó durante los meses de agosto y septiembre de 2017, con la visita a la comuna con el fin de iniciar con las encuestas a los pobladores.

### **Análisis y discusión de resultados**

Con el fin de verificar la influencia de las variables beneficios y promoción, sobre la satisfacción laboral y así poder determinar la veracidad de la hipótesis planteada, se ha realizado el cálculo preliminar mediante la tabla de contingencia y el contraste de chi-cuadrado (Tabla 1).

**Tabla 1. Niveles de satisfacción según variables**

<b>Variable</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b><math>\chi^2</math> (p-valor)</b>
Beneficios	30%	70%	17,521 (0,004*)
Promoción	32%	68%	16,256 (0,003*)

Fuente: Elaboración propia

Para la categoría que se está presentando, la probabilidad se encuentra a la derecha en donde se muestra que los encuestados tienen un grado superior de satisfacción con los beneficios y reconocimientos que reciben. Esto hace que, en base a la media obtenida, se muestre que los pobladores se encuentran satisfechos que los beneficios y reconocimientos que tienen.

En relación al análisis de la diferencia de medias de la satisfacción de los pobladores, se realizó el contraste y análisis de la varianza (Tabla 2.)

**Tabla 2. Contraste diferencia de medias y análisis de la varianza**

<b>Variable</b>	<b>Satisfacción media</b>	<b>F (p-valor)</b>
Promoción	4,02	8,400 (0,002) *
Beneficios	3,97	

Fuente: Elaboración propia

A raíz de los resultados que se obtuvieron en las técnicas estadísticas de contraste, se procede a determinar la aceptación o el rechazo de la hipótesis de si los pobladores se sienten a gusto con las promociones y los beneficios con los que cuentan y por lo que su

nivel de satisfacción es alto. En efecto, cuando los colaboradores de una empresa cuentan con buenos beneficios que logran cubrir parte de sus necesidades y tienen planes de promoción, su nivel de satisfacción será alto, como lo indica Pérez Vilar & Azzollini Moreno (2013). Así pues, y en base a la varianza y media calculada, la hipótesis queda aprobada.

**Tabla 3. Composición de la muestra**

<b>Género</b>	<b>No trabaja</b>	<b>Participantes activos</b>	<b>Participante no activo</b>
<b>Hombre</b>	29%	36%	97%
<b>Mujer</b>	71%	64%	3%

Fuente: Elaboración propia

El 25% del total de los pobladores se encuentran participando activamente de las actividades de turismo en la Isla Santay en donde el 36% son hombres y el 64% son mujeres (Tabla 3.). Ellos se dedican a las siguientes actividades; auxiliares de limpieza, cocineras del comedor, guarda parques, guías turísticos, encargado de la entrega de los tickets de los parqueos, supervisora, piloto, vendedores de kioskos y alimentador de cocodrilos, de los cuales, el 92% de los pobladores que participan activamente en el turismo de la isla se encuentran satisfechos con el trabajo al que se dedican y el 8% de los pobladores se encuentra insatisfechos con las actividades a las que se dedican.

Del total de los pobladores que se encuentran participando activamente del turismo comunitario, tenemos que el nivel de satisfacción del 68% de los pobladores ha permanecido igual, del 28% de los pobladores su nivel ha disminuido y del 4% de los pobladores, su nivel de satisfacción ha aumentado.

La disminución del nivel de satisfacción laboral, como lo fue mencionado anteriormente, se puede dar por distintos motivos basados en los beneficios que otorgue la empresa, la relación que exista entre el jefe y colaborador, el ambiente laboral, el entorno laboral, la tipología de contrato, posibilidades de promoción, etc. Sin embargo, podemos notar que del total de los pobladores que es un 8% que participan activamente y se encuentran insatisfechos con las actividades que realizan, el 6% indica que su nivel de satisfacción laboral ha permanecido igual y al 2% de los pobladores, el nivel de satisfacción laboral ha disminuido.

Consecuentemente, se presenta a continuación los resultados obtenidos del nivel de satisfacción laboral de los pobladores que participan activamente en el turismo por cada variable analizada dentro de las encuestas que se realizaron (Tabla 4.).

**Tabla 4. Nivel de satisfacción laboral de los pobladores que participan activamente en el turismo.**

<b>Variable</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>
Salario	40%	60%
Promoción	32%	68%
Relación Jefe-colaborador	45%	55%
Beneficios	30%	70%
Reconocimientos	59%	41%
Jornada Laboral	31%	69%
Trabajo en equipo	41%	59%
Comunicación	44%	56%
Conocimiento	25%	75%

Fuente: Elaboración propia

Del total de encuestados, en la variable de salario tenemos que el 40% no están de acuerdo con el sueldo que reciben, sienten que no es justo el valor que les pagan ni los aumentos que tienen a diferencia del 60% de los pobladores que se encuentran de acuerdo con los niveles de sueldos que reciben, sienten que sus esfuerzos son bien remunerados. En cuanto a la promoción, el 32% de los pobladores sienten que hay poca oportunidad de promoción en sus áreas de trabajo y que no son ascendidos rápidamente y el 68% de los pobladores sienten que tienen muchas oportunidades para ascender.

Con respecto a la variable de la relación jefe – colaborador tenemos un 45% de los pobladores que sienten que el supervisor no es justo con ellos, que muestra muy poco interés en los sentimientos de ellos y el 55% de los pobladores que le agradan su supervisor, que la comunicación es muy buena con él, que es bastante competente en las actividades que realiza. Continuando con la siguiente variable, tenemos que el 30% de los pobladores no se encuentran satisfechos con los beneficios que reciben y sienten que hay pocas recompensas para los que trabajan dentro de la Isla Santay, que por el contrario tenemos un 70% que dicen que los beneficios son tan buenos como los que tienen otras empresas, sienten que si cuentan con buenas recompensas y beneficios.

Bajo la variable de jornada laboral, tenemos que un 31% de los pobladores no les gusta el horario de trabajo, sienten que el tiempo que tienen para trabajar no es suficiente para cumplir con todas sus tareas y el 69% de los pobladores dicen que les gusta su horario

de trabajo y que pueden culminar sus actividades dentro de los mismos. En cuanto al trabajo en equipo, tenemos que el 41% encuentra que debe trabajar más duro por las actividades que quedan pendientes de sus compañeros, no les gusta trabajar con el equipo de personas que tienen asignados, sin embargo, tenemos un 59% que se encuentran satisfechos con el equipo de trabajo con el que realizan sus actividades. En cuanto a la comunicación, el 44% de los pobladores indicaron que la comunicación no es buena con los pobladores mientras el 56% indicaron que la comunicación que se maneja dentro de la Isla Santay es buena.

Y, por último, el 25% de los pobladores indica que las responsabilidades de su trabajo sobrepasan la capacidad de sus conocimientos y no todas las actividades coinciden con sus conocimientos, que por el contrario hay un 75% de los pobladores que indican que cuentan con todos los conocimientos para cumplir sus actividades laborales.

Dentro de las variables que fueron analizadas en el cuestionario tenemos que el salario, los beneficios y los reconocimientos son aquellas recompensas extrínsecas buscan obtener una premio por lo que está realizando que por el contrario tenemos la promoción, comunicación, conocimiento que son aquellas recompensas intrínsecas que son aquellas que no persiguen tener resultados sino más bien con una actitud o una acción, como por ejemplo el hecho de querer aprender más de su trabajo, lo hace como un hobby, querer compartir sus conocimientos, etc (González Santa Cruz, López-Guzmán & Sánchez Cañizares, 2014).

**Tabla 5. Media de variables de satisfacción laboral**

<b>Variable</b>	<b>Media</b>
Reconocimientos	3,15
Salario	3,54
Relación Jefe-Colaborador	3,62
Trabajo en equipo	3,73
Beneficios	3,97
Promoción	4,02
Conocimiento	4,15
Jornada Laboral	4,21
Comunicación	4,23

Fuente: Elaboración propia

Podemos destacar que el nivel de satisfacción laboral de los pobladores que participan activamente en el turismo es alto, sin embargo, tenemos 4 variables que se encuentran por debajo de la media siendo 3.85 (Tabla 5.) siendo reconocimiento, salario, relación jefe y colaborador y trabajo en equipo las cuales están afectando el nivel de

satisfacción laboral de los pobladores. Mientras las recompensas extrínsecas o intrínsecas se vean afectadas, el nivel de satisfacción laboral disminuirá (González Santa Cruz, López-Guzmán & Sánchez Cañizares, 2014).

### **Conclusiones y Recomendaciones**

Como lo fue mencionado anteriormente, el turismo comunitario es una forma de turismo que se ha venido desarrollando en aquellas comunidades que no cuentan con proyectos que buscan la rentabilidad económica de la comunidad, la conservación del medio ambiente y lo más importante y necesario es la participación de la comunidad en las actividades. Al ser necesaria la participación de la comunidad, debemos contar con niveles altos de satisfacción laboral para que se sientan contentos con las actividades que están realizando y esto se refleje en el servicio que brindan a los turistas y al excursionista (Orgaz Agüera, 2013).

Este artículo tiene como principal objetivo determinar los niveles de satisfacción laboral de los pobladores de la Isla Santay. En este sentido, fue necesario realizar la investigación de campo con los pobladores mediante el cuestionario adaptado del Job Satisfaction Survey por Spector (1997) y el Internal communication and Engagement Survey por Karanges *et al.* (2014) el cual fue adaptado a las actividades de la Isla Santay y que fuera de fácil comprensión para los pobladores. Dentro del apartado de la satisfacción laboral se analizaron o variables que son las siguientes; salario, promoción, relación Jefe-colaborador, beneficios, reconocimientos, jornada laboral, trabajo en equipo, comunicación y conocimiento.

Dentro de las variables que se analizaron, se identificaron 4 variables que se encuentran por debajo de la media siendo 3.85 siendo reconocimiento, salario, relación jefe y colaborador y trabajo en equipo las cuales están afectando el nivel de satisfacción laboral de los pobladores.

Es importante destacar que la jornada laboral con los que cuentan los pobladores, la comunicación que existe con la directiva de la isla, el conocimiento de cada poblador en cada una de sus actividades y las promociones que se están dando permite que el nivel de satisfacción laboral se mantenga en un nivel alto lo que logra que esto reemplace las medias bajas que tenemos en las variables de sueldo, reconocimientos y la relación que existe entre el jefe y los pobladores y el trabajo en equipo. Es importante mencionar que contamos con el 92% de la población la cual se encuentra bastante satisfecho con las gestiones que se han realizado en la isla y su nivel de satisfacción es alto, pero

manteniendo un 8% el cual no se encuentra satisfecho con las gestiones que se han venido realizando.

Para mejorar el índice de sueldos o crear un plan de aumento de sueldos, se debe primero cerrar las brechas salariales y crear los manuales de funciones incluyendo perfiles de cargo y descripciones de cargo, en caso de que no existan (Reyes Sierra, 2017). Esto permitirá tener mayor claridad del tamaño de la brecha salarial que existe entre cada cargo y a generar una planificación salarial anual correcta y visible ante todos los pobladores que se encuentren participando dentro de las actividades relacionadas al turismo. Además, permitirá crear un plan de incentivos para los pobladores.

En cuanto a cómo mejorar los reconocimientos que se realizan a los pobladores de la Isla Santay, primero se deben establecer quien escogerá a esta que cuente con una idea o iniciativa que, una de las alternativas podría ser a votación de sus compañeros de trabajo o en base a índices de cumplimiento. Este reconocimiento deberá hacerse público y podrá ser premiado con una recompensa intrínseca que podría ser enviarlo a un curso relacionado al cargo que realiza, una felicitación delante de toda la comunidad o una recompensa extrínseca que podría ser un porcentaje de su sueldo, una placa o una tarjeta de premio para consumo.

Finalmente, para mejorar el índice de la relación jefe – colaborador y el trabajo en equipo, se puede organizar un *teambuilding* el cual consiste en un día de integración de todos los pobladores que se encuentren participando activamente del turismo comunitario en donde se realicen actividades para fortalecer la relación que existe entre los pobladores, la Asociación y los representantes del Ministerio de Turismo que trabajan en la Isla Santay. Las actividades a realizarse pueden estar enfocadas en mejorar el trabajo en equipo, la comunicación, inclusive se pueden incluir actividades que permitan detectar mejoras en la atención a los visitantes o excursionistas que visiten la Isla Santay.

Las recomendaciones indicadas previamente buscan un equilibrio entre la satisfacción laboral y los niveles de salarios que se brindan, los tipos de promociones y la relación entre jefe y pobladores, jefe haciendo referencia a la Directiva de la Isla en conjunto con el Ministerio de Turismo.



## Referencias bibliográficas

- Cushicondor, T., & Alexandra, M. (2015). *Diseño de una planificación estratégica para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia rural El Goaltal cantón Espejo, provincia del Carchi*. Tesis de ingeniera publicada, Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Edwards, C. & Robinson, O. (2001). Better part-time jobs? A study of part-time working in nursing and the police. *Employee Relations*, 23(5), 438-453.
- Gallardo, E., Nascimento Jesus, M. , Sánchez Cañizares, S. & López Guzmán, T. (2010). Employee satisfaction in the Iberian hotel industry: The case of Andalusia (Spain) and the Algarve (Portugal), *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(3), 321-334.
- Gallardo, E., López Guzmán, T., Millán Vásquez, G. & Sánchez Cañizares, S. (2007). Una radiografía del sector hotelero andaluz: análisis del compromiso y la satisfacción laboral de sus trabajadores. *Pecunia: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de León*, 5, 87-106.
- Gamero Burón, C. (2007). Satisfacción laboral y tipo de contrato en España. *Investigaciones Económicas*, 31(3), 415- 444.
- González Santa Cruz, F., López Guzmán, T., & Sánchez Cañizares, S. (2014). Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba (España): Influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo. *Intangible Capital*, 10(1) 189-211
- Grueso Hinestroza, P. (2010). Implementación de buenas prácticas de promoción de personal y su relación con la cultura y el compromiso con la organización. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 20 (36), 71-85
- Hernández Sampieri R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Karanges, E., Johnston, K., Beatson, A., & Lings, I. (2015). The influence of internal communication on employee engagement: A pilot study. *Public Relations Review*, 41(1), 129-131.
- Locke, A. (1969). What is Job Satisfaction? Organizational Behavior and Human Light at the End of the Tunnel. *Psychological Science*, 1 (4) 240-246.
- López Aguiar, A., & Peña Lopez, S. (2017). Indicadores de sostenibilidad para destinos turísticos medición dimensional en experiencias socio-comunitarias caso: Sector Galipán, Parque Nacional El Ávila, Estado Vargas, *Revista Delos*, 10(9), 1-10

- Miller, E., & Terborg, R. (1979). Job attitudes of part-time and full-time employees. *Journal of Applied Psychology*; 380-386
- Ministerio de Ambiente de Ecuador (2011). Plan de Manejo Área Nacional de Recreación Isla Santay y Gallo. Recuperado de <http://suia.ambiente.gob.ec/documents/10179/242256/19+PLAN+DE+MANEJO+ISLA+SANTAY+ANR+Isla+Santay.pdf/a13669f7-b6e6-4592-93c6-c339f48b00ea>
- Ministerio del Ambiente de Ecuador. (2014). Turismo sostenible, una realidad en Isla Santay. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/turismo-sostenible-una-realidad-en-isla-santay/>
- Mosquera Castro, D. (2015). *Modelo de gestión de turismo comunitario sostenible en el área nacional de recreación isla Santay*. Tesis de licenciatura publicada, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Orgaz Agüera, F. (2013). El turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados. *Nómadas, Revista crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 38 (2), 1-14.
- Palma Tapiero, M. (2017). *La motivación del personal como estrategia en la productividad de las organizaciones*. Tesis de especialización publicada. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- Pérez Vilar, P. & Azzollini Moreno, S. (2013). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo: Su relación con la satisfacción laboral. *Revista de Psicología (PUCP)*, 31(1), 151-169.
- Reyes Sierra, A. (2017). *Análisis de la compensación salarial y su efecto en la calidad de vida de los trabajadores de la gobernación del Municipio San Diego estado Carabobo*. Tesis de especialización publicada. Universidad de Carabobo, Carabobo, Venezuela.
- Rosa Navarro M., & Carmona Lavado, A. (2010). ¿Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización? *Universia Business Review*, 117-120 (volumen, numero)
- Ruiz Ballesteros, E., Hernández Ramírez, M., Coca Pérez, A., Cantero Téllez, P., (2008). Turismo comunitario en Ecuador. Comprendiendo el community-based tourism desde la comunidad. *Pasos. Revista de turismo y patrimonio cultural*; 400-415
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction. Application, assessment, cause and consequences*. Thousand Oaks, Estados Unidos: Sage Publication, Inc.
- Volkwein Fredericks, J., & Parmley, K. (2000). Comparing administrative satisfaction in public and private universities. *Research in Higher Education*1, 41(1) 95-116.