

UNIVERSIDAD CASA GRANDE
FACULTAD DE ECOLOGÍA HUMANA, EDUCACIÓN Y
DESARROLLO

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS HABITANTES QUE PARTICIPAN ACTIVAMENTE EN LA ACTIVIDAD DEL TURISMO COMUNITARIO DE LA ISLA SANTAY

Elaborado por:

TANYA DANIELA LIZARZABURU ANDRADE

GRADO

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

Ingeniería en Gestión de Recursos Humanos

Guayaquil – Ecuador

Noviembre, 2017



Universidad
Casa Grande



Facultad de
Ecología Humana,
Educación y Desarrollo

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

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS HABITANTES QUE PARTICIPAN ACTIVAMENTE EN LA ACTIVIDAD DEL TURISMO COMUNITARIO DE LA ISLA SANTAY

Elaborado por:

TANYA DANIELA LIZARZABURU ANDRADE

GRADO

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

Ingeniería en Gestión de Recursos Humanos

**DOCENTE INVESTIGADOR
Nicola Wills- Espinosa**

**CO-INVESTIGADOR
Suleen Díaz Christiansen**

**Guayaquil, Ecuador
Noviembre, 2017**

Resumen

Este artículo describe el grado de satisfacción con el trabajo de forma global de los habitantes de la Isla Santay que participan activamente en la actividad del turismo comunitario. Para ello se empleó técnicas cuantitativas a través del cuestionario sobre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizativo, mismo que se aplicó a 137 adultos mayores de 18 años, de las cuales 102 encuestas fueron válidas. Para el análisis de resultados se empleó estadística descriptiva, tablas cruzadas y correlaciones. Como resultados se identificó que el 25% de los habitantes participan activamente en la actividad del turismo comunitario de la isla, los cuales tienen entre uno a cinco años desempeñando diversos roles como: Guardaparques, guías turísticas, vendedores en quioscos, entre otros. Igualmente, se pudo percibir que muestran un nivel moderado de satisfacción con el trabajo que realizan y que este nivel de satisfacción se ha mantenido durante los últimos 6 meses. Se concluye que, los participantes activos del turismo comunitario se encuentran satisfechos con los atributos de calidad de empleo que el Ministerio de Ambiente y la directiva de la Isla Santay les ofrecen a sus trabajadores.

Palabras Claves: Satisfacción laboral, turismo comunitario, participantes activos, Isla Santay.

Abstract

This article describes the degree of satisfaction with the global work of the inhabitants of the Santay Island who actively participate in the activity of the community-based tourism. For quantitative techniques through the questionnaire on job satisfaction and organizational commitment, which was applied to 137 adults older than 18 years, of which 102 surveys were valid? For the analysis of the results were analyzed using descriptive statistics, tables and cross-correlations. The results identified that 25% of the people actively participate in the activity of the community tourism of the island, which are between one to five years to play various roles such as: Park Rangers, tourist guides, vendors in kiosks, etc. Also, it was possible to perceive that show a moderate level of satisfaction with the work they do and that this level of satisfaction has remained for the past 6 months. It is concluded, that active participants of the community-based tourism are satisfied with the quality attributes of employment that the Ministry of the Environment and the Directive of Santay Island offered to their workers.

Keywords: Job Satisfaction, community-based tourism, active participants, Santay Island.

Nota Introductoria

El trabajo que contiene el presente documento integra el Proyecto Interno de Investigación-Semillero La Isla Santay: Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizativo con el Proyecto, propuesto y dirigido por la Docente Investigadora Nicola 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 que se utilizó para recoger la información fue encuestas.

Introducción

La presente investigación académica titulada “Satisfacción laboral de los habitantes que participan activamente del turismo comunitario de la Isla Santay”, tiene por objetivo describir el grado de satisfacción con el trabajo de forma global de los habitantes de la isla que participan activamente en la actividad del turismo comunitario.

Con respecto al turismo en el mundo, la Organización Mundial del Turismo (OMT) lo define como: “Un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por diversos motivos personales o laborales/profesionales” (Organización Mundial del Turismo, 2016, párr.2). Igualmente, la OMT indicó que este sector se ha posicionado en la última década con mayor contribución a la economía internacional y nacional. También, ha manifestado que el aporte del turismo representa uno de los más altos medios de ingresos, especialmente en países en vías de desarrollo.

Debido al significativo aporte que ha generado este sector, se han identificado nuevas formas de turismo, tales como: El ecoturismo, el turismo gastronómico y el turismo comunitario (Orgaz, 2013). Según La Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (2006), el ecoturismo se ha convertido en un elemento importante de la estrategia para la conservación productiva de los recursos naturales; sobre todo de las áreas naturales protegidas.

En cuanto al turismo comunitario, se define como la actividad socioeconómica, que incluye a todos los miembros de una comunidad, por medio de la equitativa distribución de derechos y obligaciones. Este tipo de turismo surge con el consentimiento de la propia comuna en demostrar la esencia de su vivencia diaria y costumbres (Rodas, Ullauri, & Sanmartín, 2015). Siendo Ecuador un país predecesor del turismo comunitario, que a lo largo de los años se ha convertido en una actividad estratégica que se ejerce: “Un motor en el desarrollo local, intercambio intercultural y desarrollo sustentable” (Pacheco, Carrera & Almeida, 2011, p.21).

El turismo comunitario en Ecuador se destacó a nivel nacional e internacional en el año 2007, a partir de la creación de la marca turística “Ecuador ama la vida”, bajo la cual se realizaron varias campañas publicitarias como: Evolución Ecuador, Viaja primero Ecuador, All you need is Ecuador, Ecuador Potencia Turística, entre otras. Con la difusión de estas campañas, Ecuador tuvo un total de 620.958 visitas internacionales entre los meses de enero a mayo 2014, generando ingresos de 545 millones de dólares (Ministerio de Turismo, 2015)

Igualmente, es necesario abordar la problemática que siendo el turismo uno de los aportes más importantes a la economía nacional, así como de fuente de desarrollo para la sociedad, se presenta la ausencia de estudios en relación a la satisfacción laboral y turismo comunitario. De igual manera, a pesar de que la Isla Santay se ha convertido en un área potencial de Turismo del Ecuador, existen diversas investigaciones realizadas por estudiantes universitarios que abordan varios factores relacionados a los atributos y a los servicios que este lugar turístico ofrece; sin embargo no se han desarrollado estudios enfocados a la satisfacción laboral y compromiso organizativo de los habitantes/comuna de la isla.

Abordar un estudio sobre la satisfacción laboral de los habitantes que participan en la actividad turística de la isla es importante, ya que de ellos va a depender los atributos de valor que los visitantes puedan percibir de este lugar. El personal constituye un capital humano fundamental para la organización, por lo que es importante que se encuentren satisfechos y motivados con su trabajo. Comprender estas expectativas por parte de la empresa permitirá sentar las bases para que la organización esté en condiciones de crear valor económico (Medina Giacomozzi, Gallegos Muñoz, & Lara Hadi, 2008). Por tal razón, ante la problemática expuesta es necesario contestar la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los habitantes que participan activamente en la actividad del turismo comunitario con relación a su trabajo de forma global?

Por otra parte, realizar un estudio sobre la Isla Santay es importante, ya que es un atractivo turístico de gran relevancia en la ciudad de Guayaquil, debido a su flora, fauna, cantidad de recursos culturales (comuna) y tradicionales, no obstante pese que hay estudios generales de esta área natural es necesario tomar en consideración como es la administración de los recursos de la isla (habitantes), debido a que en torno a la gestión de estas personas y a los beneficios que se les provea, va a depender el grado de satisfacción y compromiso que los habitantes tienen con respecto a su trabajo, y a su vez se puede identificar como lo mencionado genera un impacto en el nivel de desempeño de sus roles dentro de la isla.

Revisión de la literatura

El turismo comunitario posee varias definiciones que se han desarrollado a través de los años e investigaciones realizadas por distintos autores. De acuerdo a López Guzmán y Sánchez (2009), el turismo comunitario es una actividad que: “Se fundamenta en la creación de productos turísticos bajo el principio básico de la necesaria participación de la comunidad local” (p.85-103). En este sentido, el turismo comunitario, por definición, implica a las personas con algún tipo de responsabilidad colectiva, y la capacidad de tomar decisiones por

los órganos de representación (Ruiz, 2015), con ello, los residentes de las comunidades invitan a los turistas o visitantes a que conozcan nuevos espacios turísticos. Según Orgaz (2013) indicó que el turismo comunitario se desarrolla en un destino específico, donde la comunidad local como principal beneficiario, realiza la autogestión de las actividades turísticas, el control y valoración de los recursos sean éstos culturales y/o naturales, fomentando el orgullo, la pertenencia y la interculturalidad.

Igualmente, Inostroza (2008) afirmó que el turismo comunitario genera una vinculación de la experiencia turística con la población local, en donde la comunidad participa en la planificación y gestión de la oferta turística; las poblaciones no solo entran como asalariadas, sino como portadoras de determinadas ideas turísticas expresadas en distintas iniciativas. De acuerdo a lo anterior, el turismo comunitario se fundamenta en la comunidad local, integrando diferentes actores. Los residentes de estas comunidades obtienen ingresos cumpliendo diversos roles tales como: Administradores del sector, empresarios, proveedores de servicios y empleados; por lo que, al menos parte de los ingresos turísticos se destina a invertir en proyectos que proporcionan beneficios a la comunidad, y con ello, se permite al turista descubrir los hábitats, biodiversidad, vida silvestre, respetando las culturas tradicionales, rituales y sabiduría de la zona (Rivera, 2014).

Acerca de la satisfacción laboral, Robbins (1998) indicó que la comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia al concepto de motivación, el cual se refiere al impulso y esfuerzo por satisfacer un objetivo o expectativa, mientras que la satisfacción, se refiere al gusto que se experimenta una vez cumplido el objetivo o expectativa; en otras palabras, la motivación implica un impulso al resultado, mientras la satisfacción es el resultado ya experimentado (Medina Giacomozzi, Gallegos Muñoz, & Lara Hadi, 2008).

Según Gibson (1996), la satisfacción laboral es: “El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios” (p. 138).

Por otro lado, las condiciones de empleabilidad tienen relación con la satisfacción laboral. De acuerdo a Pineda (2006) planteó cuatro aspectos fundamentales que aseguran la calidad del empleo: La estabilidad y seguridad en el trabajo, la promoción de la salud y bienestar, el desarrollo de competencias, y la conciliación de la vida laboral y familiar. Entre tanto, Mocelin (2008) consideró varias dimensiones de lo que debe entenderse por un trabajo

decente: El rendimiento, la seguridad, el diálogo social, el bienestar económico, la demanda de trabajo, el contenido de las actividades laborales y la relación con el trabajo (Castro Escobar & Serna Gómez, 2014).

De igual forma, Paul E. Spectator (1985) propuso el cuestionario de satisfacción (JSS – Job Satisfaction Survey), que permite determinar la satisfacción o insatisfacción a través de la evaluación de nueve dimensiones (Department of Psychology - University of South Florida, 1985):

- Remuneración: Pago o salario, pago completo y oportuno del salario.
- Promoción: Crecimiento/desarrollo en el trabajo, estabilidad laboral.
- Supervisión: Instrucciones para el desarrollo de actividades, manejo de corrección de errores, resolución de problemas internos, la satisfacción con el liderazgo y gestión de los supervisores y directivos.
- Beneficios complementarios: Beneficios y prestaciones, tipo de contrato.
- Recompensas contingentes: Reconocimiento del trabajo.
- Condiciones de trabajo: Espacios de descanso y condiciones físicas del entorno del trabajo.
- Compañeros de trabajo: Trabajo en equipo, reconocimiento social de su trabajo, relaciones con compañeros y con superiores.
- Naturaleza del trabajo: Nivel de autonomía, ambiente de trabajo.
- Comunicación: Proceso comunicativo entre empleados y jefes, medios de comunicación.

Igualmente, Castro Escobar & Serna Gómez (2014) indicaron que existen dimensiones que favorecen la calidad del trabajo, entre esas se encuentra la jornada laboral, la cual hace referencia al horario de trabajo y a la cantidad de horas laboradas. También, Granados (2011) clasificó la dimensión de jornada laboral dentro de la categoría de condiciones objetivas, ya que se refiere al entorno en el que se realizan las actividades de trabajo. Por otro lado, dentro de la categoría de condiciones subjetivas, mencionó la utilización y desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas que produce un sentimiento de logro y satisfacción con el trabajo.

Adicionalmente, una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la presentada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores, la cual propone que la satisfacción/insatisfacción que el colaborador obtenga por producto de su labor, tiene relación con su puesto y condiciones de trabajo, así como de sus actitudes y percepciones frente al mismo. La satisfacción e insatisfacción laboral se explican por

diferentes factores; la primera por factores intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de factores extrínsecos. Los factores intrínsecos o motivadores, incluyen la relación empleado- trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad. Mientras que los factores extrínsecos hace referencia a las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo (Atalaya, 1999).

Por otra parte, acerca de la satisfacción y el turismo, Gonzáles (2014) mencionó que es un hecho que el factor “capital humano” en el turismo está indisolublemente unido a la calidad del producto turístico, de tal modo que la competitividad o no de las empresas y/o destinos turísticos, está estrechamente vinculada a la profesionalidad de unos trabajadores capaces de transmitir a sus clientes una imagen positiva y una prestación de servicios, que posibilite el cumplimiento de expectativas y la repetición o recomendación del destino.

De acuerdo a lo mencionado, se afirma que el nivel de satisfacción individual genera un mayor sentido de compromiso, lo cual conlleva un mejor nivel de desempeño, puesto que se sienten recompensados con diversos factores en su entorno laboral (Gargallo, 2008). Por el contrario, los trabajadores insatisfechos tienen un alto nivel de absentismo, comportamientos inadecuados, bajo desempeño, incremento de índice de accidentes de trabajo y hasta el abandono/desvinculación con la empresa (Comm & Mathaisel, 2000).

Según R. Neil Maddox (1985), la insatisfacción generada por los clientes deberían ser tomados en consideración por los gerentes de la industria del turismo, y de tal forma compartir esas causas de insatisfacción a los profesionales de este sector, para aplicar medidas correctivas antes de iniciar una crisis en esta industria. Por otro lado, una revisión crítica realizada por Kuslivan (2010) encontró que la participación laboral y la satisfacción laboral de los empleados en la industria del turismo están influenciadas principalmente por factores demográficos, y factores relacionados con el trabajo. Adicionalmente, Kuslivan explicó que los factores que contribuyen a la satisfacción en el trabajo de las empresas de turismo están relacionados a, prácticas de manejo de recursos de las empresas, diseño de trabajo, características laborales, ambiente organizacional y estructura de la industria. A su vez, Chien Mu Yeh (2013) mencionó, que hay poca atención en investigar sobre el efecto de la participación turística en la intervención del trabajo y la satisfacción laboral. Sin embargo, obtuvo como resultado en su investigación que existe una relación significativa y positiva entre el compromiso de trabajo y la participación de turismo con la satisfacción laboral.

Descripción del área geográfica

El 10 de Octubre del 2000, la Convención de Humedales de Importancia Internacional declara a la Isla Santay y Gallo “sitio Ramsar 1401” y el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP) mediante el acuerdo Ministerial No. 21 emitido en el 2010 la nombra como “Sexto humedal- área protegida” incluyéndose a la Isla del Gallo y un tramo del Río Guayas (Columba, 2013).

La responsabilidad administrativa financiera, política y legal del Humedal es gestionada a través del Ministerio del Medio Ambiente del Ecuador y por el Municipio de Durán (Municipalidad del Cantón Durán, 2010). Adicionalmente, también cuenta con el soporte de otras entidades gubernamentales, no gubernamentales, y empresas privadas tales como: Municipio de Guayaquil, Gobernación del Guayas, Ministerio del Medio Ambiente, Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Educación, Ministerio de Inclusión Económica y Social, Ministerio de Turismo del Ecuador, entre otros (Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda y Ministerio del Medio Ambiente, 2013).

La Isla se encuentra en el Río Guayas, a 800 metros de distancia de la ciudad de Guayaquil y pertenece al cantón Eloy Alfaro (Durán). El objetivo del Área Nacional de Recreación Isla Santay y Gallo es: Conservar la integridad ecológica y biodiversidad de los ecosistemas del área y potenciar un desarrollo armónico, equitativo y solidario; con una visión de largo plazo para el beneficio de la comunidad (Ministerio del Ambiente, 2010).

En este lugar habitan 56 familias, con un promedio de 246 personas, incluidos niños y adultos. Además, entre las actividades que diversas personas de la comuna participan dentro de la Isla Santay se encuentran: Guía turística, servicio de alimentación, comercialización de artículos, bebidas y atención en quioscos, venta de artesanías y la pesca (Ministerio del Ambiente, 2010). Adicionalmente, el Ministerio del Ambiente con apoyo del Gobierno han invertido en nuevas fuentes de ingreso para la comuna mejorando la infraestructura e implementando nuevos espacios de atracción turística como: La cocodrilera, construcción de cabañas de hospedaje, centro de interpretación y el restaurante, con la finalidad de ofrecer nuevas plazas laborales a los habitantes de la comuna y así generar una participación activa al turismo comunitario en la Isla Santay (Ministerio del Ambiente, 2017).

Metodología

El objetivo general del presente estudio es describir el grado de satisfacción con el trabajo de forma global de los habitantes de la Isla Santay que participan activamente en la actividad del turismo comunitario.

Los objetivos específicos de la investigación son los siguientes:

- Definir quiénes son los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario de la Isla Santay.
- Identificar los roles y actividades laborales de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario de la Isla Santay.
- Medir la satisfacción laboral de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario con relación al tiempo que tienen trabajando en la Isla Santay.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, debido al uso de encuestas como herramientas de medición y análisis. De acuerdo a Ugalde Binda & Balbastre Benavent (2013), la investigación cuantitativa tiene como objetivo identificar patrones que caractericen a una población en su totalidad, permite la verificación de teorías, y otorga datos tangibles y precisos que pueden ser inferidos de una muestra a una población más grande. Además, el alcance metodológico de esta investigación es descriptivo, este tipo de estudios busca especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernández, Fernández & Baptista, 2003).

La herramienta utilizada para responder a los objetivos de investigación planteados fue el cuestionario sobre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizativo, mismo que fue adaptado del *Job Satisfaction Survey* por Spector (1994) y el *Internal Communication and Engagement Survey* por Karanges et al. (2014), este instrumento consta de dos dimensiones (Dimensiones satisfacción laboral y dimensiones compromiso organizativo) y está estructurado en 5 secciones, cada apartado tiene preguntas cerradas y en escala de Likert. La primera sección es información demográfica, la cual recolecta datos básicos del encuestado, la segunda sección es sobre la satisfacción laboral, en donde obtendremos los factores de su entorno y sus funciones de trabajo con los que está de acuerdo o en desacuerdo tomando en consideración si son o no dependientes del Ministerio de Ambiente del Ecuador. Asimismo, en la tercera sección es sobre el compromiso organizativo, en donde se busca comprender su motivación con su organización y con sus compañeros de trabajo. Del mismo modo, la cuarta sección es sobre la identificación organizacional lo que quiere conocer es cómo se visualiza el colaborador frente a su función y a su lugar de trabajo. Finalmente, la quinta sección, es sobre el apoyo percibido, la cual se enfoca en identificar la percepción del trabajador frente a

las acciones que realiza la organización para mantener el bienestar y motivación de sus miembros.

Además, es importante recalcar que el cuestionario fue completado de acuerdo a su participación en las actividades que desempeñan, es decir si son dependientes o independientes al Ministerio de Ambiente. Adicionalmente, las secciones de información demográfica y la de satisfacción laboral fueron las únicas que se utilizaron para responder al objetivo de esta investigación.

Los datos se recopilaron a través de un cálculo de muestra de 144 adultos, incluido siete personas mayores de 65 años, mismos que no fueron considerados en la obtención de resultados, quedando una totalidad de 137 encuestas, de las cuales 35 resultaron no válidas, y 102 encuestas válidas, en base a estas encuestas validadas se realizó estadística descriptiva, logrando un mayor análisis de resultados.

Igualmente, para detectar posibles desviaciones y errores se efectuó un pre-test de 12 encuestas. Asimismo, la muestra previamente mencionada tiene un nivel de confianza de 95% con un margen de error de +- 5. Los datos de las encuestas validadas fueron organizados, tabulados y analizados usando el programa SPSS 22.0 para Windows. El tratamiento de los datos se ha realizado a través de la utilización de herramientas estadísticas univariantes y bivariantes.

Resultados

La población de la comuna es de 144 adultos mayores de 18 años, en donde se consideraron 137 adultos para la aplicación de las encuestas, de las cuales 102 fueron validadas y consideradas para esta investigación. Con respecto a los datos recolectados en las 102 encuestas se obtuvo que, 38 habitantes no trabajan (37%); 39 personas no participan activamente en el turismo comunitario de la isla (38%), sin embargo, 25 habitantes participan activamente en el turismo comunitario de la Isla Santay (25%). De ese 25% de participantes activos se desglosan las diversas actividades que desempeñan para aportar al turismo comunitario: Guías turísticos (16%), guardaparques (16%), supervisor (4%), vendedor de artesanías (4%), empleados del restaurante (24%), encargados del mantenimiento y limpieza de las instalaciones de la isla (16%), vendedores de bebidas en los quioscos (12%), otras actividades (8%).

De acuerdo a la tabla 1, los datos demográficos del 25% de los participantes activos del turismo comunitario muestran que, predominan las mujeres con un 64%, mientras que hay un 36% de hombres. De igual forma, el rango de edad que prevalece es entre 18 a 29 años con

un 40%, seguido de 30 a 39 años con un 32%, no obstante la media de edad es de 37 años. Con respecto al nivel de formación, se identificó que la mayoría ha culminado la primaria con un 68%, seguido del bachillerato con un 24%, con lo mencionado es importante destacar que un participante activo del turismo comunitario se encuentra actualmente cursando una carrera universitaria. Por otro lado, sobre la información laboral es necesario detallar que, la jornada laboral que prevalece es la de tiempo completo (40 horas o más) con 44%, seguido de medio tiempo y tiempo parcial con un 28%. También, otro aspecto importante que mencionar es sobre el personal a cargo, en donde el 80% indican que no cuentan con esta responsabilidad. Y, sobre el tiempo de trabajo la mayor cantidad de habitantes indicó que tiene de uno a cinco años desempeñando actividades del turismo comunitario en la Isla Santay.

Tabla 1.

Datos Demográficos de los participantes activos del turismo comunitario de la Isla Santay

Información Demográfica																				
Sexo		Edad					Nivel de Formación				Jornada laboral			Personal a cargo		Tiempo de trabajo				
Hombre	Mujer	18-29 años	30-39 Años	40-49 años	50-59 años	Más de 60 años	Primaria	Bachillerato	Licenciatura/ Ingeniería	Otro	Tiempo completo	Medio tiempo	Tiempo parcial	Si	No	Menos de 1 año	1-5 años	5-10 años	Más de 10 años	
Cantidad	9	16	10	8	2	2	17	6	0	2	11	7	7	2	17	7	13	3	2	
%	36%	64%	40%	32%	8%	8%	68%	24%	0%	8%	44%	28%	28%	20%	80%	28%	52%	12%	8%	

Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente, la tabla 2, muestra que los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario de la Isla Santay, se encuentran totalmente satisfechos (68%) con respecto al trabajo que realizan de forma global. Igualmente, durante los últimos seis meses este nivel de satisfacción ha permanecido igual (68%).

Tabla 2.

Nivel de satisfacción con el trabajo de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario

Nivel de satisfacción laboral							
	Nivel de satisfacción con el trabajo que realiza				Nivel de satisfacción en los últimos 6 meses		
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Ha disminuido	Permanece igual	ha aumentado
Cantidad	1	1	17	6	7	17	1
%	4%	4%	68%	24%	28%	68%	4%

Fuente: Elaboración propia

La tabla 3, muestra 11 variables de satisfacción laboral con las que los participantes activos del turismo se encuentran mayormente de acuerdo son: Horario de trabajo (81%), naturaleza de trabajo (80%) y aplicación de conocimiento (72%). Por el contrario, en las respuestas de desacuerdo se encuentran las variables de, recompensa (48%), supervisión

(45%) y comunicación (43%), muestran porcentajes considerables para tomar planes de acción. Además, la variable de condiciones de trabajo presenta igualdad en las respuestas, lo cual muestra que existe una neutralidad con el nivel de satisfacción. No obstante en general, los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario muestran un porcentaje superior con los “de acuerdos” de las variables de satisfacción laboral.

Tabla 3.

Satisfacción laboral de acuerdo a las variables de estudio

Dimensiones	Nivel de satisfacción laboral	
	Insatisfechos %	Satisfechos %
Aplicación de conocimientos	28%	72%
Beneficios	31%	67%
Compañeros de trabajo	41%	59%
Comunicación	43%	57%
Condiciones de trabajo	50%	50%
Horario de trabajo	19%	81%
Naturaleza del trabajo	20%	80%
Promoción	33%	66%
Recompensas	48%	51%
Remuneración	41%	59%
Supervisión	45%	55%

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, con respecto a la relación entre la variable de “satisfacción laboral en general” y el “tiempo de trabajo” (tabla 4), muestra que los habitantes de la isla que tienen entre uno a cinco años participando activamente del turismo comunitario se encuentran satisfechos con su trabajo en forma global con un 40%. Igualmente, la correlación de Spearman comprueba que si existe una relación válida entre ambas variables con un valor de 0,338.

Tabla 4.

Relación entre el nivel de satisfacción y el tiempo de trabajo

		Tiempo Laborando			
		Menos de un año	De 1 a 5 años	De 5 a 10 años	Mas de 10 años
Nivel Satisfacción General	Totalmente Insatisfecho	0%	4%	0%	0%
	Insatisfecho	4%	0%	0%	0%
	Satisfecho	20%	40%	4%	4%
	Totalmente Satisfecho	4%	8%	8%	4%
Total		28%	52%	12%	8%

Fuente: Elaboración propia

Discusión de resultados

Luego de la presentación de resultados obtenidos, se puede observar que existen diversas variables que se relacionan con la satisfacción laboral, una de ellas es la parte demográfica, puesto que es importante caracterizar la muestra e identificar los diferentes actores que contribuyen en el turismo comunitario, de los cuales el 25% de los habitantes participan activamente en este tipo de turismo, desempeñando roles como: Guías turísticos, guardaparques, supervisores, comercializadores de productos, atención y servicio de restaurante, servicio de limpieza, entre otros. De acuerdo a la literatura revisada se puede constatar lo mencionado, Rivera (2014) indicó que los residentes de estas comunidades obtienen ingresos cumpliendo diversos roles tales como: Administradores del sector, empresarios, proveedores de servicios y empleados.

Por otro lado, la percepción que tienen los participantes del turismo comunitario sobre la satisfacción de su trabajo, muestra que tienen un alto nivel de satisfacción frente a los roles y actividades que desempeñan dentro de la Isla Santay. Igualmente, ese nivel ha permanecido igual durante los últimos seis meses, eso quiere decir que están conformes con el direccionamiento, políticas y ambiente en que laboran diariamente. Esto tiene relación con lo que propuso Gibson (1996), en donde mencionaba que la satisfacción laboral es: “El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios” (p. 138).

Acorde a lo presentado en la tabla 3, se percibe que los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario de la isla se encuentran de acuerdo con las diversas condiciones y atributos (variables) que le proporciona su trabajo, lo cual ayuda a que su nivel de satisfacción laboral se mantenga. Según Pineda (2006), existe una relación entre la satisfacción laboral y las condiciones de calidad de empleabilidad con la que cuentan los trabajadores, planteó cuatro aspectos fundamentales que aseguran la calidad del empleo: La estabilidad y seguridad en el trabajo, la promoción de la salud y bienestar, el desarrollo de competencias, y la conciliación de la vida laboral y familiar. De acuerdo a lo mencionado, se puede enfatizar que el alto nivel de satisfacción que los participantes activos del turismo comunitario muestran frente a las variables de estudio como: Jornada laboral y condiciones de trabajo ayudan a promover una calidad de empleo positiva dentro de la Isla Santay. De igual forma, otros autores se unen a esta teoría, indicando que se debe considerar varias

dimensiones para catalogar un trabajo decente, de las cuales menciona: El rendimiento, la seguridad, el diálogo social, el bienestar económico, la demanda de trabajo, el contenido de las actividades laborales y la relación con el trabajo (Castro Escobar & Serna Gómez, 2014). Las dimensiones indicadas tienen una estrecha relación con las variables de este estudio tales como, la aplicación de conocimiento, compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo y remuneración, lo cual demuestra que los roles que desempeñan en la isla son considerados como un trabajo digno. Del mismo modo, de acuerdo al cuestionario de satisfacción que propuso Paul E. Spectator (Job Satisfaction Survey), el cual fue adaptado para realizar esta investigación, se puede determinar que de las nueve dimensiones propuestas, indican un nivel de satisfacción por parte de los habitantes que aportan al turismo comunitario. Asimismo, las dimensiones objetivas (entorno laboral) como, el horario de trabajo y las dimensiones subjetivas como el uso y aplicación de conocimientos y habilidades favorecen en la calidad de trabajo generando un sentimiento de satisfacción y logro con sus labores (Granados, 2011).

Lo anteriormente señalado, se relaciona con lo propuesto por Herzberg (1959), con la teoría de los dos factores, la cual tiene concordancia con las variables de estudio de satisfacción laboral, donde hace hincapié en que la satisfacción se explica por factores intrínsecos tales como: Recompensas, promoción y aplicación de conocimientos, mientras que la insatisfacción laboral es la carencia de factores extrínsecos, así como, las políticas, la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldos, supervisión y condiciones de trabajo (Atalaya, 1999). Con esto se puede concluir, que los resultados indican que los participantes activos del turismo comunitario perciben factores intrínsecos y extrínsecos por parte de la Isla Santay con relación al trabajo que realizan.

Es importante mencionar, que en la literatura revisada se evidencia que uno de los beneficios que representa un alto nivel de satisfacción laboral es la permanencia en un lugar de trabajo. Acorde a lo mencionado, se afirma que el nivel de satisfacción individual genera un mayor sentido de compromiso, lo cual conlleva un mejor nivel de desempeño, puesto que se sienten recompensados con diversos factores en su entorno laboral (Gargallo, 2008). Por el contrario, los trabajadores insatisfechos tienen un alto nivel de absentismo, comportamientos inadecuados, bajo desempeño, incremento de índice de accidentes de trabajo y hasta el abandono/desvinculación con la empresa (Comm & Mathaisel, 2000). Por consiguiente, se puede comprobar que los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario se encuentran satisfechos con su trabajo y con las acciones que realiza el

Ministerio de Ambiente del Ecuador, por tal han permanecido laborando desde los inicios de este proyecto hasta la actualidad.

Conclusiones y recomendaciones

De acuerdo con los resultados presentados, se pudo obtener la información necesaria para cumplir con el objetivo de la presente investigación, que fue describir el grado de satisfacción con el trabajo de forma global de los habitantes de la Isla Santay que participan activamente en la actividad del turismo comunitario. Por un lado, fue importante definir quiénes son los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario, el cual representa al 25% de las 102 encuestas válidas, mismas que fueron consideradas para el análisis de datos respectivo, de este porcentaje se obtuvo que predominan las mujeres con un 64%, en un promedio de edad de 37 años, y cuentan con un nivel de formación primaria (68%).

Por otra parte, los resultados del estudio permitieron identificar cuáles son las actividades que desempeñan los participantes activos del turismo comunitario dentro de la isla, entre esas se destacaron: Atención y servicio del restaurante con un 24%, guardaparques, guías turísticos y mantenimiento y limpieza con un 16%. Igualmente, se identificó que desempeñan una jornada laboral de tiempo completo cumpliendo 40 horas semanales (44%), y el tiempo que tienen participando del turismo comunitario es entre uno a cinco años, dicho tiempo que esta alienado con la fecha de inicio del proyecto, el cual comenzó desde el 2014 (Ministerio del Ambiente, 2017).

También, se llegó a la conclusión que se percibe un nivel de satisfacción laboral moderada por parte de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario, debido a que cuentan con atributos que generan una óptima calidad de empleo, de los cuales en general “los de acuerdos” muestran un porcentaje superior con respecto a las variables de satisfacción laboral que fueron consideradas en esta investigación.

En base a lo anteriormente mencionado, se recomienda que para compensar el nivel de formación básico con el que cuentan los habitantes que laboran en la isla, se realicen cursos sobre temas técnicos como: Computación, Contabilidad básica, temas de Nutrición, higiene y manejo de alimentos para las personas que trabajan en el restaurante, y de esa forma puedan adquirir nuevos conocimientos que estén relacionados con las actividades que desempeñan en su trabajo. De igual forma, se sugiere que la directiva de la isla que mejore las condiciones de trabajo, ya que existe el 50% que no está acuerdo con los espacios físicos y con el entorno de su lugar de trabajo. También, se propone que se realicen sesiones grupales en donde los empleados tenga la libertad de presentar propuestas de mejora sobre todo en aquellas

dimensiones que muestran un porcentaje considerable en las respuestas en “desacuerdos, y así de esa forma trabajar continuamente en mantener los niveles de satisfacción de los demás atributos que el Ministerio de Ambiente les ofrece a los habitantes activos del turismo comunitario.

Referencias Bibliográficas

- Columba, K. (2013). *Ministerio del Ambiente*. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/04-Manual-para-la-Gestión-Operativa-de-las-Áreas-Protegidas-de-Ecuador.pdf>
- Cañizares, L. G. (2009). Turismo comunitario y regeneración de riqueza en países en vías de desarrollo. Un estudio de caso en el Salvador. *REVESCO: Revista de Estudios Cooperativos*, 85-103.
- Castro Escobar, E., & Serna Gómez, H. (2014). Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de Contact-Center en Manizales, Colombia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 205-219.
- Ecuador, M. d. (2013). Obtenido de [http://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content](http://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/04-Manual-para-la-Gestión-Operativa-de-las-Áreas-Protegidas-de-Ecuador.pdf)
- Ecuador, M. d. (2015). *Ministerio del Ambiente del Ecuador*.
- Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales de Guayaquil. (2015). Obtenido de <http://turismo.guayaquil.gob.ec/es/sala-de-prensa/guayaquil-contara-con-unobservatorio->
- Francisco González, T. L. (2014). Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba (España). *OmniaScience*.
- Gargallo, A. (2008). *Dialnet*. Recuperado de [Dialnet-LaSatisfaccionLaboralYSusDeterminantesEnLasCoopera-2774951%20\(1\).pdf](http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951)
- Gibson, J. (1996). *Las organizaciones* (8^o ed. ed.). Madrid: Mc Graw Hill.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPS*.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2003) *Metodología de la Investigación* (3^a ed.). México: McGraw-Hill
- Infante, R. & Vega-Centeno, M. (1999). La calidad del empleo: lecciones y tareas. *Revista Del Departamento de Economía*, 48 (24), pp. 179-236.

- Karanges al., E. (2014). The influence of internal communication on employee engagement: A pilot study. *El Selvier*.
- Kusluvan, S. K. (2010). The human dimension: A review of human resources management issues in the tourism and hospitality industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 171-214.
- López-Guzmán, T & Sánchez, S. (2009). Turismo comunitario y generación de Riqueza en países en vías de desarrollo. *Revistas Científicas Complutenses*, 1(99), 85-103. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/REVE0909330085A/18701>
- Mathaisel, C. y. (2000). Assessing employee satisfaction in service firms: an example in higher education. *Journal of Business and Economics Studies*, 43-53.
- Medina Giacomozzi, A., Gallegos Muñoz, C., & Lara Hadi, P. (Noviembre de 2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de Administración Pública*, 1213-30.
- Ministerio del ambiente. (Mayo de 2010). *Ministerio del ambiente*. Obtenido de <http://simce.ambiente.gob.ec/sites/default/files/documentos/anny/proyecto%20guayaquil%20ecologico%20f.pdf>
- Ministerio del Ambiente. (Julio de 2017). *Turismo sostenible, una realidad en Isla Santay*. Obtenido de Ministerio del Ambiente: <http://www.ambiente.gob.ec/turismo-sostenible-una-realidad-en-isla-santay/>
- Mocelin, D. G. (2008). ¿Del trabajo precario al trabajo decente? La calidad del empleo como perspectiva analítica. VI Congreso Regional de las Américas. Relaciones Laborales: Claves para El Desarrollo Económico con Inclusión Social. Obtenido de: http://www.trabajodecente.org.co/wpcontent/uploads/pdf/libros/del_trabajo_precario_al_trabajo_decente.pdf
- Neil Maddox, R. (1985). Measuring Satisfaction with Tourism. *Sage Journals*, 23, 2-5.
- Oliviera, S. (2007). La importancia de la Gastronomía en el turismo. *Scielo*, 261-282.
- Organización Mundial del Turismo. (2016). Entender el turismo: Glosario básico. Recuperado el 8 de junio de 2016, de UNWTO: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

- Organización Mundial del Turismo. (2017). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de <http://www2.unwto.org/es/press-release/2017-01-17/el-turismo-internacional-mantiene-un-crecimiento-sostenido-pese-las-dificul>
- Orgaz Aguera. (2013). El turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 79-91.
- Pineda, J. (2006). Calidad del Empleo: Comparaciones locales para Colombia. Obtenido de: [http://jpineda.uniandes.edu.co/Documentos/Pineda%20\(2007\)%20-%20Calidad%20del%20empleo%20y%20territorio.pdf](http://jpineda.uniandes.edu.co/Documentos/Pineda%20(2007)%20-%20Calidad%20del%20empleo%20y%20territorio.pdf)
- Rodas, M., Ullauri, N., & Sanmartín, I. (2015). *El Turismo Comunitario en el Ecuador: Una revisión de la literatura*. Cuenca.
- Ruiz, M., Borboa, M., & Rodríguez, J. (2013). El Enfoque Mixto de Investigación en los Estudios Fiscales. *Tlatemoani Revista Académica de Investigación*, 13.
- Spector, P. E. (1985). *Department of Psychology - University of South Florida*. Obtenido de Instructions for Scoring the Job Satisfaction Survey, JSS: <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jssscore.html>
- Spector, P. E. (1985). *Statistic Solutions*. Obtenido de Job Satisfaction Survey (JSS): <http://www.statisticssolutions.com/job-satisfaction-survey-jss/>
- Turismo, M. d. (2015). Ministerios de Turismo del Ecuador. Obtenido de <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras>
- Ugalde Binda, N., & Balbastre Benavent, F. (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación. *Ciencias Económicas*, 179-187.
- Yeh, C. M. (2013). Tourism involvement, work engagement and job satisfaction among frontline hotel employees. *Pergamon*.