



Universidad  
Casa Grande



Facultad de  
Ecología Humana,  
Educación y Desarrollo

**UNIVERSIDAD CASA GRANDE**  
**FACULTAD DE COMUNICACIÓN MÓNICA HERRERA**

# **COMPROMISO ORGANIZATIVO DE LOS HABITANTES QUE PARTICIPAN ACTIVAMENTE EN TURISMO COMUNITARIO DE LA ISLA SANTAY**

Elaborado por:

**ARIANA VANESSA TERÁN MACÍAS**

## **GRADO**

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

**Ingeniera en Gestión de Recursos Humanos**

**Guayaquil – Ecuador**

**Noviembre, 2017**

**Resumen**

El presente artículo logra identificar el grado de compromiso organizativo de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario de la Isla Santay. Para aquello, se utilizó el cuestionario sobre *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizativo*, el cual se aplicó a 137 adultos, de las cuales se utilizaron 102 encuestas, debido a que eran las únicas válidas para el análisis de resultados. Para lo antes mencionado se aplicó un enfoque cuantitativo, puesto que se utilizó las encuestas como herramienta de investigación. Se concluye que los participantes activos del turismo comunitario tienen un alto nivel de compromiso organizativo en relación a la identificación organizacional y el apoyo percibido por parte de la organización y superiores.

**Palabras Claves:** Compromiso organizativo, identificación organizacional y apoyo percibido organizacional.

**Abstract**

The present article manages to identify the degree of organizational commitment of the inhabitants who actively participate in the community tourism of Santay Island. For that, the questionnaire on Work Satisfaction and Organizational Commitment was used, which was applied to 137 adults, of whom 102 were used for the analysis of results. For the aforementioned, a mixed sequential approach was applied, since two tools were used for the realization of results (focus group and surveys). It is concluded that the active participants of the community tourism have a high level of organizational commitment in relation to the organizational identification and the perceived support by the organization and superiors.

**Key Words:** Organizational Commitment, Organizational Identification and Perceived Organizational Support.

**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, lugar. Las técnicas de investigación que usaron para recoger la información fueron Encuestas.

## **Introducción**

El Área Nacional de Recreación Isla Santay es reconocida a nivel nacional e internacional, por su cuidado y su conservación, al lugar se lo conoce internacionalmente como sitio Ramsar. A partir del 2010, la isla Santay es también un Área Protegida y forma parte del Sistema Nacional de Áreas protegidas como Área Nacional de Recreación (Empresa Pública Municipal de Turismo, 2015). En ella habitan familias y generaciones que se dedican a distintas actividades laborales dentro y fuera de la Isla, cabe mencionar que los habitantes son una herramienta vital para el crecimiento económico de la misma.

Siendo la Isla Santay un lugar altamente reconocido a nivel nacional como un atractivo turístico, y así también siendo el turismo un generador de empleo y un factor de crecimiento y desarrollo económico para el país, se identificó una problemática sobre sus estudios, debido a que no existen investigaciones o estudios en relación al compromiso organizativo y turismo comunitario. El presente trabajo se centra en medir el compromiso organizativo de los habitantes que participan activamente en la actividad laboral del turismo comunitario de la Isla Santay, mediante la determinación de los factores que inciden en dicho compromiso, tales como la identificación con la organización y el apoyo que el sujeto percibe de la organización y de sus superiores. Es importante mencionar que si existen estudios realizados por estudiantes universitarios acerca de la isla, su funcionamiento y su relación con el desarrollo económico. Sin embargo, no se han realizado estudios sobre el compromiso laboral de los habitantes de la comuna.

Realizar un estudio sobre el compromiso organizativo es importante debido a que tomando en cuenta los factores que inciden el compromiso, se podrá identificar los puntos de mejora para lograr un mayor compromiso en el personal. Las personas son parte de un sistema social en la comunidad, en ella juegan un papel muy importante para el desarrollo de la misma. De la misma forma, en el mundo laboral, las organizaciones son consideradas sistemas sociales complejos, debido a que tienen la capacidad para crecer, adaptarse e interrelacionarse con su entorno (Vidal, 2015). Es por eso que el objetivo de todo profesional de recursos humanos es lograr generar compromiso en los colaboradores hacia la empresa, manteniéndolos motivados y satisfechos en su puesto de trabajo, debido a que en la satisfacción laboral inciden muchos factores, desde las funciones o actividades que realiza, la vocación profesional, las condiciones de trabajo, la cultura y clima laboral y el estilo de dirección que maneje la empresa (Morales, 2014).

Se han identificado varios estudios del compromiso laboral y satisfacción laboral y su relación en las organizaciones. Simo, Sallan, & Fernandez, (2008) en su estudio realizado en la Universitat Politècnica de Catalunya, España sobre el compromiso organizativo y su relación con la satisfacción laboral, concluye que los profesores de medio tiempo consideran secundario el trabajo en la universidad, no es prioridad, por lo tanto les resulta fácil abandonarlo; a diferencia del profesor a tiempo completo, puede permanecer en la organización aunque su satisfacción sea baja debido a que es su única fuente de ingreso.

Según González (2011) en su estudio sobre el compromiso laboral de los trabajadores de un hotel del país, que tuvo como resultado que los trabajadores se sienten a gusto con su trabajo y sobre todo con el clima laboral, lo cual incide directamente en la satisfacción laboral, a pesar de no estar completamente felices con su sueldo, los colaboradores están comprometidos con su trabajo y la mayoría anhela seguir en su puesto de trabajo.

Según Giraldo & Pico (2012) en su estudio demostraron que cuando los colaboradores están comprometidos con su trabajo y a su vez se pudo entender que a mayor compromiso afectivo, normativo o de continuidad habrá un mayor compromiso del personal hacia la empresa. (Maldonado, Guillén & Carranza, 2011) De igual forma encontraron que cuando los colaboradores que se encuentran vinculados con la empresa, son más productivos y generan un clima laboral óptimo.

Asimismo, un estudio realizado en España, detalla la importancia que tienen las actitudes de los colaboradores para el rendimiento o desempeño en la organización. (Torre, Gidumal, & González, 2016). Del mismo modo, un estudio en la Pontificia Universidad Católica del Perú, investigó la relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los individuos de diferentes universidades, en donde se encontró que las personas que tienen como prioridad la voluntad propia, poseen un compromiso efectivo elevado, por otro lado los que esperan recompensas externas por parte de la empresa, presentan puntajes altos en relación al costo de tiempo y esfuerzo que se pueden presentar si deja la empresa, asimismo, aquellos que tienen la necesidad de permanecer en la organización lo harán por obligación mas no por deseo o compromiso (Pérez, 2014).

## Revisión De Literatura

El Modelo tridimensional de Meyer y Allen (1991) definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización. Adicionalmente, ambos autores presentan un modelo tridimensional del compromiso organizacional, teniendo en cuenta que estas son diferentes en lo que respecta a sus causas y consecuencias. Los tres tipos de compromiso organizacional propuesto por estos autores son: el compromiso afectivo; el compromiso continuo; y compromiso normativo. El compromiso afectivo conocido como el vínculo o unión emocional que tiene el colaborador hacia la organización, caracterizada por su identificación e implicación con la misma, así como su deseo y anhelo de permanecer en ella. De esta manera, dicho compromiso es el que promueve y motiva al trabajador a seguir en la empresa con alegría y placer. En cuanto al compromiso continuo, hace énfasis en los costes que asocia el colaborador al momento de dejar la organización, por ejemplo: poca oferta laboral, ámbito salarial, beneficios, entre otros. El cual demuestra que el colaborador permanece en la empresa por factores intrínsecos, por miedos que no está dispuesto a experimentar y beneficios que no está preparado para sacrificar. Por último el compromiso normativo el cual se entiende cuando el colaborador se siente obligado a permanecer en su cargo, estos casos se presentan cuando la empresa ayuda de diferentes maneras a su personal, por medio de capacitaciones, ayuda financiera, flexibilidad horaria, etc., lo cual conduce a que se despierte en el personal un sentido de pertenencia y lealtad hacia la organización (Rosario & Rovira, 2016).

Con referencia a lo antes planteado, ambos autores Meyer y Allen (1991) han estructurado una escala para poder determinar y medir el compromiso organizativo del personal, la misma es una herramienta fundamental para identificar los tipos de compromiso que tiene la empresa y determinar si las personas permanecen comprometidas porque quieren (afectivo), por necesidad (continuo) o porque sienten que deben hacerlo (normativo). Sin embargo, el modelo Service-Profit-Chain plantea que el compromiso de los colaboradores incide directa e indirectamente hacia la mejora del desempeño y productividad de la organización (Grubbström, 2010).

La teoría de intercambio social es muy utilizada para hacer referencia a que cuando la acción de una persona recibe la recompensa que espera o, especialmente, una recompensa mayor que la esperada o anhelada, se sentirá complacida, motivada y feliz y lo más probable

es que realice la conducta aprobada, siendo los resultados de ésta más valiosos para ella y en beneficio de la empresa (Coleman, 2011). Dicha teoría explica que el intercambio social está constituido por las acciones voluntarias de los individuos que obedecen a los resultados que se espera que aporten y que, por término general, aportan. Por esto, se entiende que el personal se sentirá recompensado por su nivel de aportación que tiene en la empresa, asimismo al recibir recompensas por parte de su supervisor, la persona se sentirá motivada y esto generará mayor compromiso hacia su trabajo.

El intercambio social primario, abarca las relaciones en donde existe reciprocidad y equidad, donde el objetivo son los servicios que ambos puedan entregar o intercambiar, lo antes mencionado surge cuando una de las partes no puede corresponder el servicio recibido y queda en obligación de devolver dicho servicio. No obstante el intercambio secundario engloba los factores de justicia y aprobación social, en donde no se intercambia por un servicio prestado anteriormente sino por normas sociales o grupales, con el mismo se logra una mayor equidad en la toma de decisiones. Hace relación al trato que existe entre el empleado y empleador, debe existir un intercambio de valores y reciprocidad para que los dos se sientan a gustos con su trabajo. Cuando existe una relación basada en justicia y respeto entre el colaborador y su jefe, ambos tendrán mayor motivación hacia su puesto de trabajo.

Por otro lado, el intercambio indirecto es una combinación del intercambio secundario y del poder, es importante ser justo y tener el poder necesario para legitimarlo, este intercambio es mejor entendido de esta manera: un grupo de personas escoge a su líder, por ende, los miembros del grupo obedecen al líder, pero esta obediencia no es un intercambio directo sino indirecto, en donde el líder obedece a cambio de servicios y el grupo obedece a cambio de aprobación social. De la misma manera funciona en la organización, los colaboradores siguen órdenes y parámetros a cambio factores tales como crecimiento profesional o personal, compensación económica, y otros factores o motivantes que tenga la persona en su puesto de trabajo. (Morales Domínguez, 1978), apoyado por Lezama (2014).

Según Eisenberger, Huntington, Hutchinson y Sowa (1986), apoyado por Román, Krikorian, Franco & Betancur (2016) el apoyo organizacional percibido hace referencia a la relación entre empleado y empleador y su relación con aquellas creencias de los empleados acerca de medida en la cual la organización valora sus aportes y se preocupa por su bienestar.



Afirmando que los empleados tienen a ver las acciones de los líderes de la organización como acciones de la organización en sí misma. Además, afirman que si el colaborador recibe atenciones por parte de la organización, tenderá a devolverlas recíprocamente en términos de compromiso (Ortega, 2015).

Con referencia al turismo en Ecuador, se ha convertido en una fuente generadora de empleo, además ayuda a estimular la inversión privada y aporta al desarrollo de la comunidad (Nuñez, 2017). Por lo antes mencionado, es primordial el cuidado y protección hacia la Isla y sus habitantes. Asimismo, conocer la importancia de la evolución de un destino o atractivo turístico, lo cual incurre en el desarrollo del mismo, con la finalidad de mejorar las condiciones sociales en la cual se asienta la actividad turística, a esto se lo conoce como desarrollo turístico, según Muñoz, Fuentes & Fayos-Solá, (2012). Al mismo tiempo, se conoce al turismo comunitario como el turismo del cual la población busca mejorar su situación socioeconómica dando énfasis en el ámbito laboral y a su vez conservar los recursos naturales de su territorio, a través del contacto establecido entre la comunidad y el turista (Orgaz Agüera, 2013).

Es importante que los habitantes que trabajan activamente en el turismo comunitario de la Isla Santay tengan compromiso hacia la organización y su puesto de trabajo, debido que esto afectará a su desempeño, por lo tanto se verá reflejado en la atención y servicio que se brinda hacia los turistas. Rocha & Bohrt (2004) afirman que cuando un colaborador se encuentra comprometido, le permite centrar toda su atención al desempeño y productividad en su área de trabajo. Por lo tanto, es vital que los habitantes de la comuna tengan un nivel alto de compromiso para que de esta manera la atención sea brindada de manera positiva hacia el turista ecuatoriano.

### **Descripción del área geográfica**

El Área Nacional de Recreación Isla Santay es el resultado de la acumulación de sedimentos traídos por los ríos Daule y Babahoyo, se encuentra en el río Guayas, a 800 metros de distancia de la ciudad de Guayaquil y pertenece al cantón Eloy Alfaro (Durán). Es importante mencionar la historia de la Isla; en la década de los 40, se destacó mucho por su producción arrocera y ganadera, luego en la década de 1990 el Comité Ecológico del Litoral, Organización No Gubernamental (ONG) ambientalista de Guayaquil, realizó un proyecto de fortalecimiento organizacional con la población local que permitió entre otros logros el

establecimiento de la Asociación de Pobladores llamada "San Jacinto de Santay", la edificación de un Centro Comunitario y una escuela (Empresa Pública Municipal de Turismo, 2015).

La ubicación geográfica de la isla, es en medio de dos ciudades altamente pobladas: Guayaquil y Durán, en las cuales la existencia de vegetación de manglar han sido los factores principales para que se conviertan en un refugio natural para especies, tales como: aves, se han registrado 107 especies. Adicionalmente, en este lugar habitan 56 familias, con un promedio de 246 personas, entre las actividades que diversas personas de la comuna participan dentro de la Isla Santay se encuentran: la pesca desde tempranas horas del día, guía turística, servicio de alimentación, comercialización de artículos bebidas y atención en quioscos, venta de artesanías y la pesca (Ministerio del Ambiente, 2010).

### **Metodología**

El objetivo general del presente estudio es medir el compromiso organizativo de los habitantes que participan activamente en la actividad de turismo comunitario.

Los objetivos específicos del artículo son los siguientes:

- Definir quiénes son los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario de la Isla Santay.
- Identificar cuáles son los roles de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario de la Isla Santay.
- Definir los elementos, factores y variables que inciden en el compromiso organizativo de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario de la Isla Santay.

El estudio se realizará por medio de un enfoque cuantitativo (Pereira, 2011), debido a que se realizarán cuestionarios (Ruiz, Borboa, & Rodríguez, 2013). Adicionalmente, su alcance será descriptivo, puesto que se quiere detallar cuáles son los factores que inciden en el compromiso organizativo de los habitantes que participan activamente en la actividad laboral de la Isla Santay. Se realizarán los cuestionarios a los adultos de la Isla, debido a que son laboralmente activos, el total de adultos es de 137, en base a esa cantidad se realizó el estudio.

La herramienta que se utilizará es un Cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizativo, es una adaptación del *Job Satisfaction Survey* por Spector (1994) y el *Internal Communication and Engagement Survey* por Karanges et al. (2014), dicho cuestionario consta de 5 secciones: la primera sección es información demográfica, en la cual

se quiere recolectar datos básicos del individuo. La segunda sección es sobre la satisfacción laboral del individuo, pero el estudio no se centrará en ese ámbito. En igual forma, la tercera sección es sobre el compromiso organizativo, en donde se busca comprender las motivaciones del colaborador hacia su trabajo. Del mismo modo, la cuarta sección es sobre la identificación organizacional y jefe directo, la cual quiere conocer de qué manera se ve el colaborador a sí mismo con respecto a su trabajo y a lo que hace. Finalmente la quinta sección es sobre el apoyo percibido, la misma incide en la percepción del trabajador con respecto a las acciones que hace la organización y jefe directo para apoyarlo en diferentes ámbitos personales, sociales o laborales.

La población de la comuna es de 144 adultos, de los cuales siete personas no fueron consideradas por ser adultos mayores, quedando un total de 137 adultos que se tomaron en cuenta para realizar las encuestas. Por consiguiente, antes de realizar las encuestas, se efectuaron pruebas pilotos para detectar posibles errores e incongruencias se realizó un pre-test de 12 encuestas. A raíz de esto, se obtuvo una totalidad de 137 encuestas, de las cuales 35 resultaron no válidas, quedando un total de 102 encuestas válidas, en donde se realizó estadística descriptiva, logrando un mayor análisis de resultados.. Los datos de las encuestas validadas fueron organizados, tabulados y analizados usando el programa SPSS 22.0 para Windows.

## **Resultados**

En este apartado se presentarán los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los habitantes de la Isla Santay. Estos resultados mostrarán el nivel del compromiso organizativo de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario de la Isla en relación a su identificación con la organización y el apoyo percibido de la misma. A partir de las 102 encuestas válidas, se obtuvo como resultado, 39 (38%) no participan activamente, esto quiere decir que laboran para otra organización, 38 (37%) no trabajan y 25 (25%) son habitantes que participan activamente en el turismo comunitario en la Isla. De los cuales se identificaron diversos roles que desempeñan en la Isla Santay, tales como: supervisores, cocineros en restaurante, guías turísticos, guardaparque, vendedor de quiosco, encargado de parqueo, vendedor de artesanías, mantenimiento y limpieza y piloto.

Evidenciado en la Tabla 1, la mayor cantidad de personas que aportan al turismo comunitario son las mujeres (64%), con un nivel de formación básico elemental, en otras

palabras estudiaron hasta la primaria (68%), por otro lado el 24% estudió hasta el bachillerato, realizando una jornada de tiempo completo de 40 horas o más (44%), quienes el 80% no cuenta con personal a su cargo y el tiempo que lleva laborando es de 1 a 5 años (48%).

**Tabla 1.**

*Información Demográfica*

<b>VARIABLES</b>	<b>Número de personas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Género</b>		
Hombre	9	36%
Mujer	16	64%
<b>Tiempo Laborando</b>		
0-1 año	7	26%
1-5 años	13	48%
5-10 años	3	11%
Más de 10 años	4	15%
<b>Jornada Laboral</b>		
Tiempo Completo (40 horas o más)	11	44%
Medio Tiempo (20-39 horas)	7	28%
Tiempo Parcial o por horas (1 - 9 horas)	7	28%
<b>Personal a su cargo</b>		
Si	5	20%
No	20	80%
<b>Formación</b>		
Primaria	17	68%
Bachillerato	6	24%
Otros	2	8%

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2 demuestra el nivel de satisfacción laboral en relación a los datos demográficos, muestran que las mujeres tienen un nivel de compromiso alto (81%). Así también, revela que las personas que tienen de 1 a 5 años laborando tienen un alto nivel de compromiso organizativo (61%) y aquellas personas que tienen una jornada laboral de tiempo completo obtuvieron un nivel de compromiso alto (56%). Cabe mencionar que nadie muestra un nivel bajo de compromiso.

**Tabla 2.**

*Nivel de compromiso organizativo en relación a los datos demográficos.*

Nivel de Compromiso Organizativo	Género		Tiempo Laborando				Jornada Laboral		
	Hombre	Mujer	0-1 año	1-5 años	5-10 años	Más de 10 años	Tiempo Completo	Medio Tiempo	Tiempo Parcial o por horas
Alto	3 - 19%	13 - 81%	4 - 31%	8 - 61%	0%	1 - 8%	5 - 56%	2 - 22%	2 - 22%
Medio	6 - 67%	3 - 33%	3 - 25%	5 - 42%	3 - 25%	1 - 8%	6 - 38%	5 - 31%	5 - 31%
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

Las tablas 3 y 4, muestran las 20 variables del compromiso organizativo, la cual permite identificar y conocer la percepción de los habitantes que participan activamente en el turismo acerca de su trabajo y su jefe directo. Con respecto a la variable de pertinencia, el 84% está de acuerdo. Por otro lado, un 68% afirman que trabajan porque saben que ninguna institución podrá ofrecer los mismos beneficios. Así también, el 88% siente que su trabajo tiene un gran significado personal. El 60% cree que tiene pocas posibilidades de conseguir otro trabajo igual y el 80% sigue laborando en el mismo lugar porque es difícil conseguir un trabajo igual.

Sin embargo, el 88% se siente feliz pasando el resto de su vida laboral en su trabajo actual. De la misma manera, el 96% se siente como parte de una familia en el trabajo y el 92% afirma que sería muy duro dejar su trabajo. Por otro lado, todos se sienten fuertes y vigorosos en su trabajo (100%) y un 96% se siente orgulloso trabajando en lo que hace.

**Tabla 3.***Variables del compromiso organizacional*

<b>Variable</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>
Pertinencia	4 (16%)	21 (84%)
Otro lugar no iguala al mío	8 (32%)	17 (68%)
Trabajo gran significado para mi	3 (12%)	22 (88%)
Pocas opciones de conseguir otro trabajo igual	10 (40%)	15 (60%)
Me siento como "parte de una familia" en mi trabajo	1 (4%)	24 (96%)
Siento como si los problemas de mi trabajo fueran los míos	7 (28%)	18 (72%)
Disfruto hablando de mi trabajo con la gente fuera de mi trabajo	4 (16%)	21 (84%)
Sigo laborando el mismo lugar porque es difícil conseguir un trabajo igual.	5 (20%)	20 (80%)
Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en mi trabajo actual	3 (12%)	22 (88%)
En este momento sería muy duro dejar mi trabajo, incluso si quisiera hacerlo	2 (9%)	23 (92%)
Demasiadas cosas en mi vida se verían afectadas si decidiera dejar ahora mi trabajo	2 (9%)	23 (92%)

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4.***Variables del compromiso del colaborador*

<b>Variable</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>
Mucha energía en el trabajo	0	25 (100%)
Me siento fuerte y vigoroso	0	25 (100%)
Cuando me levanto por la mañana, me gusta ir a trabajar	0	25 (100%)
Soy entusiasta con mi trabajo	2 (9%)	23 (92%)
Mi trabajo me inspira	2 (9%)	23 (92%)
Estoy orgulloso/a del trabajo que hago	1 (4%)	24 (96%)
Me siento feliz cuando estoy trabajando intensamente	2 (9%)	23 (92%)
Me encuentro inmerso en mi trabajo durante las horas laborales	1 (4%)	24 (96%)
Me dejo llevar por mi trabajo durante la jornada	0	25 (100%)

Fuente: Elaboración propia

Las tablas 5 y 6, muestran las 21 variables de identificación organizacional con respecto a la organización y al jefe directo, las cuales permitirán conocer las percepciones de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario acerca de la organización, el lugar de trabajo y la relación con el supervisor. El 92% de los habitantes se sienten orgullosos de ser colaboradores en su lugar de trabajo, de la misma manera y se sienten alegres de haber tomado la decisión de laborar en su trabajo en vez de otro lugar y un 84% afirma que estaría dispuesto a pasar el resto de su vida laboral en su trabajo actual. Por otro lado, el 75% siente que los éxitos de su jefe son suyos y el 54% tiene un sentido de pertenencia por parte de su jefe. Por otro lado, se evidencia que el 50% coincide en que si los valores de mi jefe son diferentes, no tendría cercanía con él/ella.

**Tabla 5.**

*Variables de identificación organizacional*

<b>Variable</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>
Me siento orgulloso de ser un colaborador en mi lugar de trabajo	2 (8%)	23 (92%)
La imagen de mi lugar de trabajo me representa bien en la comunidad.	2 (8%)	23 (92%)
Me alegra haber tomado la decisión de laborar en mi trabajo en vez de otro lugar.	2 (8%)	23 (92%)
Hablo con mis amigos sobre mi lugar de trabajo como una gran organización para trabajar.	4 (16%)	21 (84%)
Tengo sentimientos cálidos hacia mi lugar para trabajar.	2 (8%)	23 (92%)
Yo estaría dispuesto a pasar el resto de mi carrera profesional en mi lugar de trabajo actual.	4 (16%)	21 (84%)
Siento que mi lugar de trabajo se preocupa por mí.	4 (16%)	21 (84%)
La trayectoria de mi lugar de trabajo es un ejemplo de lo que pueden lograr personas dedicadas.	4 (16%)	21 (84%)
Mis valores y los de mi lugar de trabajo son muy similares.	2 (8%)	23 (92%)
Yo describiría lugar de trabajo como una gran familia en que la mayoría de los miembros tienen un sentido de pertenencia.	2 (8%)	23 (92%)
Me resulta fácil identificarme con mi lugar de trabajo.	1 (4%)	24 (96%)
Realmente me importa el futuro del proyecto.	3 (12%)	22 (88%)

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 6.***Variables de identificación con el Jefe Directo*

<b>Variable</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>
Cuando alguien critica a mi supervisor, me siento aludido	8 (33%)	16 (67%)
Cuando hablo de mi jefe, generalmente digo "nosotros" más que "ellos"	5 (21%)	19 (79%)
Los éxitos de mi jefe son mis éxitos	6 (25%)	18 (75%)
Cuando alguien elogia a mi jefe, lo siento como un halago personal	8 (33%)	16 (67%)
Tengo un sentido de pertenencia por parte de mi jefe	11 (46%)	13 (54%)
Si los valores de mi jefe eran diferentes, no tendría tanta cercanía con él/ella	12 (50%)	12 (50%)
Mi buena relación con mi jefe se basa principalmente por la similitud de nuestros valores	5 (21%)	19 (79%)
Desde el inicio de este trabajo mis valores personales y los de mi supervisor se han hecho similares	6 (25%)	18 (75%)
Prefiero a mi supervisor que otros, debido a lo que él/ella representa	4 (17%)	20 (83%)

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 y 8, se pueden apreciar las variables del apoyo percibido organizacional y por el Supervisor Directo. Se puede observar que el 84% sienten que la organización se preocupa por su bienestar. De la misma manera, el 92% afirma que su jefe realmente se preocupa por su bienestar y siente que su jefe muestra gran preocupación por ellos y 83% siente que se preocupa por sus opiniones. Finalmente, un 87% niega que su jefe se aprovecharía de ellos y un 80% niega que la organización se aprovecharía de ellos.



**Tabla 7.***Variables de apoyo organizacional percibido.*

<b>Variable</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>
La organización se preocupa por mi bienestar	4 (16%)	21 (84%)
La organización toma en consideración mis metas y valores	4 (16%)	21 (84%)
La organización muestra una gran preocupación por mi	4 (16%)	21 (84%)
La organización se preocupa por mis opiniones	7 (28%)	18 (72%)
La organización está dispuesta a ayudarme cuando tengo una necesidad puntual	8 (32%)	17 (68%)
En la organización, la ayuda está disponible cuando tengo un problema	9 (36%)	16 (64%)
La organización está dispuesta a disculpar un error honesto de mi parte	5 (20%)	20 (80%)
La organización se aprovecharía de mí	20 (80%)	5 (20%)

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 8.***Variables de apoyo organizacional percibido.*

<b>Variable</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>
Mi jefe realmente se preocupa por mi bienestar	2 (8%)	22 (92%)
Mi jefe considera fuertemente mis metas y valores	2 (8%)	22 (92%)
Mi jefe muestra una gran preocupación por mi	2 (8%)	22 (92%)
Mi jefe se preocupa por mis opiniones	4 (17%)	20 (83%)
Mi jefe está dispuesto a ayudarme cuando necesito un favor especial.	3 (12%)	21 (88%)
La ayuda por parte de mi jefe está disponible cuando tengo un problema	3 (12%)	21 (88%)
Mi jefe perdona un error honesto de mi parte	3 (12%)	21 (88%)
Mi jefe se aprovecharía de mí	21 (87%)	3 (13%)

Fuente: Elaboración propia

## Discusión de Resultados

Partiendo de los resultados obtenidos, se puede observar que haciendo relación a los datos demográficos, la mayor parte de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario son mujeres, con formación básica elemental, con una jornada laboral de tiempo completo, tienen de 1 a 5 años laborando en dicho cargo y no tienen personal bajo su cargo. Así también, es importante mencionar que se encontraron e identificaron los roles que desempeñan cada uno de ellos, teniendo como resultado que la mayoría trabajan brindando servicios en el restaurante, también se identificaron guías turísticos y guardaparques. Por último se identificaron vendedores de diferentes productos.

Por otro lado, la apreciación que tienen los participantes del turismo comunitario sobre el compromiso organizativo es muy variada y se relaciona directamente con el Modelo Tridimensional de Meyer y Allen (1991). Debido a que se pudieron identificar los tres tipos de compromiso que ellos definen; compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo. Con respecto al compromiso afectivo, se puede ver que la mayoría de habitantes se sienten orgullosos de su trabajo, felices de poder realizar su trabajo y motivados cada día por ir a trabajar. En dicha teoría, afirman que ese tipo de compromiso es generado cuando la persona se siente bien en su trabajo, tranquilo y cómodo (Rosario & Rovira, 2016).

De la misma manera, el compromiso continuo también fue identificado en dichas variables, debido a que la mayoría de personas no quieren dejar su trabajo por miedo a no encontrar otro o porque existen pocos trabajos que ofrezcan lo mismo. Dicho compromiso se caracteriza por reflejar factores intrínsecos en las personas acerca de sus miedos o temores en relación a su trabajo. Finalmente, se identificó el compromiso normativo, en donde las personas se sienten obligadas a trabajar y está relacionado a un tema generacional que vive la Isla Santay, está vinculado a que las familias tienden a heredar trabajos de sus antepasados y no se vuelve una elección sino una imposición.

La teoría del intercambio social también fue identificada a raíz de los resultados. Se puede observar que existe una relación de reciprocidad entre los habitantes del turismo comunitario y el supervisor. En este aspecto, se puede ver que este intercambio social se relaciona con beneficiar a la otra persona brindándole atención y preocupación. En este caso, se evidencia que existe un intercambio de valores, lo cual afirma dicha teoría.

Finalmente existe una relación entre el compromiso organizativo y el apoyo percibido por parte de los habitantes del turismo comunitario. Eisenberger, Huntington, Hutchinson y Sowa (1986) plantearon un estudio sobre el apoyo organizacional percibido, donde afirman que mientras el colaborador sienta que la organización se preocupa por su bienestar y sienta que sus funciones son recompensadas, la persona tendrá más compromiso hacia la empresa. Dicho esto, se puede observar en los resultados que la mayoría de personas se sienten apoyadas tanto por la organización como por los jefes directos, y así también se evidencia un gran nivel de compromiso por parte de los habitantes.

Luego de analizar los resultados, se puede observar con detenimiento que la mayoría de sujetos se encuentran comprometidos con la organización, así también se sienten totalmente identificados con la misma y sienten el apoyo necesario por parte de la organización y de los jefes para seguir cumpliendo con sus obligaciones y funciones. A pesar de que algunos no se sientan a gustos con la directiva o no se sientan totalmente felices en su puesto de trabajo, son personas que a pesar de lo negativo, logran encontrar cualquier otro factor para seguir laborando con mucho compromiso y determinación.

### **Conclusiones y Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados planteados anteriormente, se puede concluir que se obtuvieron los datos necesarios para cumplir con los objetivos planteados. Se cumplió con el objetivo general de la investigación, el cual es medir el compromiso organizativo de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario de la Isla Santay. Dicho esto, el nivel de compromiso obtenido es Alto, existe gran nivel de compromiso por parte de los habitantes. Por otro lado, uno de los objetivos específicos era identificar quiénes son los habitantes que participan activamente, teniendo como respuesta 25 personas de las 102 encuestas válidas. Así también, otro de los objetivos planteados era identificar los roles que desempeñan los habitantes, los cuales son se definieron como: Supervisores, Cocineros en Restaurante, Guías Turísticos, Guarda Parque, Vendedor de Quiosco, Encargado de Parqueo, Vendedor de Artesanías, Mantenimiento y Limpieza y Piloto.

Así también, se lograron identificar los factores que inciden en el compromiso organizativo, los cuales se relacionan al grado de pertenencia, motivación social y salarial, crecimiento personal e importancia del trabajo para el desarrollo de la isla. De la misma manera, otros factores importantes se relacionan a la identificación del colaborador con la

organización, si se siente reconocido y valorado en el trabajo. En definitiva otro factor importante es el apoyo percibido por la organización, la relación entre jefe y subordinado y las oportunidades de crecimiento que otorga la empresa a su personal.

En último lugar, un aspecto importante es reconocer que los habitantes que participan en el turismo comunitario de la Isla Santay tienen un alto nivel de compromiso, lo cual genera un impacto positivo para el turismo de la Isla, debido a que si tiene a su personal altamente motivado, su desempeño y productividad será óptimo. Teniendo como resultado un excelente clima laboral, buena atención y servicio de calidad hacia el turista. Se recomienda realizar talleres motivacionales para fortalecer el compromiso y un aspecto importante es lograr que todos se alineen a un mismo objetivo.

### **Referencias**

Arroyo, A. (2015). *Perfil del turista que visita la Isla Santay*. Guayaquil.

Brief, A., & Weiss, H. (2002). Organizational Behavior: affect in the workplace. En A. Brief, & H. Weiss. *Review of Psychology*.

Coleman, J. S. (2011). *Fundamentos de teoría social*. Madrid : Centro de Investigaciones Sociológicas.

Domínguez, J. F. (s.f.). La Teoría del Intercambio Social desde la perspectiva de BLAU.

Obtenido de [http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS\\_004\\_08.pdf](http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_004_08.pdf)

Empresa Pública Municipal de Turismo, P. C. (2015). *Guayaquil es mi Destino*. Obtenido de Guayaquil es mi Destino: <http://www.guayaquilesmidestino.com/es/naturaleza/afuera-de-guayaquil/isla-santay>

Gallardo, E., & Triadó, X. (2007). *Revisión de las aportaciones teóricas sobre el compromiso organizativo: ¿acaso importan las actitudes?* Barcelona.

Giraldo, & Pico. (2012). *Engagement vínculo emocional del empleado con la organización*. Bogotá: Biblioteca Octavio Arizmendi Posada.

- González, F. (2011). *Satisfacción laboral y Compromiso organizativo: Estudio aplicado en sector hotelero en la provincia de Córdoba*. Córdoba: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Córdoba.
- Grubbström, R. (2010). International Journal of Production Economics. En R. Yee, A. Yeung, & T. Cheng, *The service-profit chain: An empirical analysis in high-contact service industries* (págs. 236-245). Hong Kong: ELSEVIER.
- Lezama, J. L. (2014). *Teoría Social espacio y ciudad*. México: Centro de Estudios Demográficos, Urbanos y Ambientales.
- Mendoza, J. D. (22 de Agosto de 2015). *Humeda / Isla Santay*. Obtenido de Humeda / Isla Santay: <http://www.islasantay.info/search/label/En%20la%20isla>
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. En J. Meyer, & N. Allen. *Human Resources Management Review*
- Morales, N. (2014). *Los Efectos del Trabajo con Personas Mayores Dependientes Institucionalizadas*. Sevilla, España: CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) .
- Núñez, C. (13 de Junio de 2017). *Innovtur, Centro Virtual de Formación Turística*. Obtenido de Innovtur, Centro Virtual de Formación Turística: <http://www.innovtur.com/el-turismo-como-generador-de-empleo/>
- Orgaz Agüera, F. O. (2013). El turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados. *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas* , Vol. 38.
- Ortega, V. (2015). Adaptación al castellano de la versión abreviada de Survey of Perceived Organizational Support. *University of Granada*.

- Pereira, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare*, 15-29.
- Pérez, R. (2014). *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas*. San Miguel.
- Román, J. P., Krikorian, A., Franco, C., & Betancur, A. (2016). Apoyo organizacional y empoderamiento como antecedentes de comportamientos empoderados y participación de los empleados. *Redalyc*, 154-161.
- Rosario, E., & Rovira, L. (2016). Revisión de las propiedades Psicométricas y Estructura Interna de la escala de compromiso organizacional usando el modelo de ecuaciones estructurales . *Redalyc* , 166-182.
- Ruiz, M., Borboa, M., & Rodríguez, J. (2013). El Enfoque Mixto de Investigación en los Estudios Fiscales. *Tlatemoani Revista Académica de Investigación*, 13.
- Simo, P., Sallan, J., & Fernandez, V. (2008). Compromiso organizativo, satisfacción con el trabajo e intención de abandonar la organización: Análisis comparativo entre el profesorado universitario a tiempo parcial y a tiempo completo. . *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, Volúmen 16, Número 22.
- Torre, N. d., Gidumal, B., & González, M. (2016). *Compromiso organizativo de los médicos de urgencias de los hospitales públicos españoles*. Pamplona : Anales del Sistema Sanitario de Navarra .
- Vidal, A. Á. (2015). Las organizaciones como sistemas sociales complejos . *Revista de la Asociación Latinoamericana para la Formación y Enseñanza de la Psicología*, Volumen 3, número 9.