UNIVERSIDAD CASA GRANDE
FACULTAD DE ECOLOGÍA HUMANA, EDUCACIÓN Y DESARROLLO

SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL DE LOS HABITANTES QUE NO PARTICIPAN ACTIVAMENTE EN TURISMO COMUNITARIO

Elaborado por:

NAYIVA MARIA MARÚN LAMÁN

GRADO

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

Ingeniería de Gestión de Recursos Humanos

Guayaquil – Ecuador
Noviembre 2017

UNIVERSIDAD CASA GRANDE

FACULTAD DE ECOLOGÍA HUMANA, EDUCACIÓN Y DESARROLLO

SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL DE LOS HABITANTES QUE NO PARTICIPAN ACTIVAMENTE EN TURISMO COMUNITARIO

Elaborado por:

NAYIVA MARIA MARÚN LAMÁN

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 Diaz

Guayaquil, Ecuador

Noviembre 2017

Satisfacción Laboral Global

Resumen

El siguiente artículo analiza el nivel de satisfacción global que tienen los habitantes de la isla Santay que no participan activamente en turismo comunitario. Este tiene un enfoque cuantitativo y su alcance se conceptualiza como descriptivo. En esta investigación se encontró que los participantes no activos se encuentran satisfechos con sus trabajos, pero en los últimos seis meses su nivel de satisfacción en su mayoría se ha mantenido igual. Por lo cual el artículo propone crear estrategias, que ayuden a los habitantes de la isla Santay a aumentar su nivel de satisfacción.

Palabras claves: satisfacción laboral, beneficios, recompensas, condiciones laborales, remuneración, aplicación de conocimientos.

Abstract

The following article analyzes de level of global satisfaction that the habitant of Santay Island, that do not participate actively in community based tourism have. This has a quantitative approach and its range is conceptualized as descriptive. The results show that non active participants are satisfied with their jobs, but in the last six months their level of satisfaction for the most part it has remain the same. Therefore, the article proposes to create strategies that would help the inhabitants of Santay Island to increase their job satisfaction level.

Keywords: work satisfaction, benefits, rewards, work conditions, remuneration, knowledge application

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 Diaz, 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 (Ecuador). La técnica de investigación que se usó para recoger la información fue Encuestas.

Introducción

La Isla Santay es un proyecto en el cual se han realizado grandes inversiones en diferentes áreas como infraestructura, coordinaciones de programas ambientales y turísticos, además de capacitaciones. (Empresa Pública Municipal del Turismo, 2013).

Desde el año 2000 el Área de Recreación Isla Santay fue declarada humedal de importancia tanto nacional como internacional. También es conocida por su cuidado y conservación del lugar. A partir del 2010, fue catalogada como Área Protegida y forma parte del Sistema Nacional de Áreas Protegidas como Área Nacional de Recreación (Ministerio del Ambiente de Ecuador, 2011). Debido a esto los habitantes de la zona vivieron un cambio que impactó en sus actividades económicas puesto a que partir de la apertura del puente que conecta la isla con Guayaquil, su oportunidad de trabajar en turismo aumentó, debido a esto las personas que decidieron trabajar en turismo comunitario debían regirse por la regulación impuesta por el Acuerdo Ministerial N 21 (Ministerio de Ambiente de Ecuador, 2010)

La presente investigación se enfoca en conocer el nivel de satisfacción de manera global del trabajo de los habitantes de la comuna de la isla Santay que no participan activamente en la actividad de turismo comunitario, por medio de factores que miden la satisfacción de los habitantes. Antes de dar paso a la investigación de campo se comienza con la explicación de aquellas condiciones que permiten que un colaborador se encuentre satisfecho en su lugar de trabajo, luego se da paso a la recopilación de datos necesarios

para definir el nivel de satisfacción de los comuneros de la Isla Santay, con el propósito de proveer recomendaciones para mejorar la satisfacción laboral de los habitantes

Por otra parte, se han identificado diferentes estudios de satisfacción laboral y compromiso organizacional y cómo estas afectan su relación con las organizaciones. El artículo de Frías Castro (2014) hace hincapié sobre la importancia de monitorear constantemente la satisfacción y el compromiso de los colaboradores y más aún que se de este monitoreo a la salida del trabajador si este es de la generación Y, con el objetivo de encontrar el porqué de la salida y crear estrategias que fomenten la satisfacción y compromiso de los colaboradores y sobre todo la retención del personal dentro de la organización.

La investigación de González Santa Cruz, López-Guzmán & Sánchez Cañizares (2014) discute acerca del compromiso organizacional y cómo, en su mayoría, los colaboradores que cuentan con un contrato laboral permanente muestran un mayor nivel de compromiso organizacional (obligación con la organización), pero por otro lado también mencionan que cuando el colaborador trabaja medio tiempo o de tiempo parcial el colaborador muestra mayor nivel de compromiso (sentido de pertenencia) y satisfacción laboral.

Otro estudio relevante es el de Amaro Suárez, González Tápanez & Valenzuela Quintana (2014) el cual argumenta que la motivación tiene una cercana relación con el clima y la satisfacción laboral ya que, dependiendo del colaborador y el área a la cual pertenece existen dos tipos de motivación, una es la del trabajador por profesión (aplicación de conocimientos) y la segunda es por obtención de reconocimientos, si se dan ambas, lleva a una mayor satisfacción de los colaboradores dentro de las instalaciones hoteleras. (Amaro Suárez *et al.* 2014).

Revisión de literatura

La satisfacción laboral es un término que tiene muchas definiciones, una de las más citadas y una de las que se usará para definirlo es la de (Locke 1976, citado por González Santa Cruz, López-Guzmán & Sánchez Cañizares, 2013) el cual la conceptúa como “un estado emocional positivo o agradable, resultado de la valoración que el individuo hace de su trabajo o de sus experiencias con el mismo” (p.193). Es importante conocer que la satisfacción global del trabajo influye en las relaciones interpersonales puesto a que cuando se presentan buenas relaciones en el trabajo se afecta positivamente el nivel de satisfacción del individuo, Jiménez Jiménez & Figueroa Samaniego (2014) plantea que “la relación

entre estas variables ha sido un tema controvertido en la historia de la psicología organizacional.” (p.194)

Se ha considerado desde diferentes ópticas y disciplinas que la satisfacción laboral ha sido conceptualizada por diferentes estudios. Según García Hernández, Martínez García, Rivera López & Gutiérrez Fragoso (2016) haciendo alusión a la investigación de Hoppock (1935), ofrece una de las primeras definiciones publicadas, este la considera “una combinación de circunstancias ambientales psicológicas y fisiológicas que causan que el individuo considere que se encuentra satisfecho con su trabajo” (p.28). Pero a pesar de estas innumerables definiciones que existen de satisfacción laboral Leo Muñoz (2016) haciendo alusión a la investigación Ivancevich y Donelly (1968) decían que dependiendo del investigador se da la asimilación del significado de la palabra que en este artículo es satisfacción laboral, y que en general tiene un significado similar, pero cada investigador lo puede deducir a su manera.

Como fue mencionado la satisfacción laboral es un estado emocional positivo, lo que trata de comunicar es que es un sentimiento de placer o de bienestar incluso de felicidad que puede llegar a sentir el colaborador en relación con su trabajo (González Santa Cruz *et al.*, 2013). Se puede hablar de la satisfacción laboral general debido a que este sentimiento puede ser generalizado o global y a su vez este acoge todos los factores que refieren al trabajo. Es importante mencionar que según Trigwell, Caballero Rodríguez & Han (2002) la satisfacción laboral general implica un modelo compensatorio, lo que nos dice que si en una faceta determinada de nuestro trabajo tiene un alto nivel de satisfacción esta puede compensar deficiencias de otras. Por lo que se pasa a mencionar la satisfacción laboral por facetas, lo que nos dice que según Ramos Ollague (2015) un colaborador puede estar satisfecho con la relación que tiene con sus compañeros o con el sueldo que recibe, en el área que trabaja etc. Lo que se puede decir son satisfacciones específicas.

Según Marchán Mateus (2016) La satisfacción laboral de los trabajadores se conforma en uno de los elementos relacionados con la actitud y la motivación como variables integrantes del capital humano de una empresa o en este caso de la comuna de la Isla Santay. El enriquecimiento de factores como el reconocimiento laboral, la implicación del empleado en la toma de decisiones y el mantenimiento de una comunicación fluida y abierta con los empleados se torna un aspecto esencial en el sector servicios y además en este caso en todo lo que se refiere a la convivencia (Hurtado Rivas, 2016). Puesto a que según Rodríguez Arellano (2016) al poseer trabajadores satisfechos que reciben una adecuada formación, participan en la toma de decisiones de la organización y tienen una

supervisión efectiva, lo cual es muy importante para una buena convivencia en la comuna ya que todos deben de formar parte en cambios y decisiones que tomen para el trabajo que se dé dentro de la comunidad. Además, pueden desarrollar una fuerza de trabajo motivada y preparada para prestar el mejor servicio posible, es decir que el que todos se lleven bien promueve a que los habitantes de la comuna trabajen o se desempeñen mejor.

Salazar Guerra (2013) dice que en su mayoría los estudios que tratan el tema de satisfacción laboral tienden a encontrase concentrados principalmente en las áreas más destacadas de la organización, puesto a que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera. Por lo que dentro de las características que involucran al concepto satisfacción laboral, se encuentran: la remuneración, la naturaleza de las tareas realizadas, los compañeros o equipos de trabajo, las condiciones de trabajo inmediatas. Además, factores claves que giran alrededor de la edad, el nivel ocupacional y el tamaño de la empresa.

Por otro lado, Muñoz Méndez *et al.* (2016) estructuran la satisfacción laboral por medio de un modelo el cual propone cinco dimensiones, las cuales involucran tanto factores intrínsecos como extrínsecos de los trabajadores. En este modelo la primera dimensión tiene el diseño del puesto de trabajo lo cual constituye responsabilidades y la preparación que requiere dicho cargo para que la persona que ocupe el puesto sea la indicada para el mismo, además de que esta persona tenga la capacidad de asumir las funciones. La segunda dimensión trata acerca de la realización personal lo que hace alusión a las compensaciones las cuales el colaborador se siente valorado si estas son otorgadas. La tercera dimensión trata acerca de las oportunidades de crecimiento que puede llegar a tener un colaborador dentro de la organización. Como cuarta dimensión trata acerca de recompensas económicas y cómo estas retribuyen el trabajo realizado, por último, la quinta dimensión hace referencia a las condiciones de vida que se encuentran relacionadas con el ámbito laboral, es decir la búsqueda de equidad entre trabajo y familia.

Maigua Moreno (2016) dice que el clima laboral es un factor que influye directamente en el comportamiento y la percepción de los colaboradores. Por lo que, según González Zarco, Uscanga Guevara, García Santillan & Estrada Rodríguez (2016) tener un buen clima laboral lleva a una mejor productividad al tener un mayor nivel de satisfacción laboral, además añadiendo la mejora de tanto las actitudes físicas como psicológicas. Además, según Cortés Díaz (2014) al tener mejoras en las actitudes físicas lleva a que los colaboradores puedan aumentar su capacidad funcional y mental al mantenerse motivados lo que lleva a una mejora en el clima laboral. Por lo que Domínguez Aguirre, Ramírez

Campos & García Méndez (2013) dicen que un ambiente general está formado por los factores económicos, tecnológicos, sociales, políticos, legales, culturales y demográficos que se presentan en el mundo y en la sociedad en general.

Chajara Incautipa & Mamani Gamarra (2013) nos dicen que para tener un nivel de satisfacción laboral elevando se debe tener un equilibrio entre diferentes factores de necesidades que tienen las personas en un nivel profesional, equilibrio que se puede encontrar cuando la persona obtiene aquello que desea de su trabajo. Según Herzberg citado por Bedodo & Giglio (2016) considera que los factores motivacionales o satisfactores, producen una satisfacción más duradera dentro de los colaboradores lo que lleva a que exista un aumento de productividad, estos factores se relacionan con lo que el trabajador desea hacer en su trabajo ya que este factor se vincula con el contenido del cargo, la responsabilidad, libertad de decidir cómo realizar las cosas, la utilización plena de las habilidades y conocimientos personales y más (Bedodo & Giglio 2016)

Descripción geográfica

La Isla Santay fue declarada en el 2010 como "Patrimonio Nacional de Áreas Protegidas", dentro de la categoría de "Área Nacional de Recreación" (Ministerio del Ambiente del Ecuador, 2013). Esta cuenta con un área 2.179 hectáreas, en esta habitan un alrededor de 56 familias, lo cual es aproximado de 250 habitantes (Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, 2016). Se encuentra a 800 metros de distancia de la ciudad de Guayaquil junto al Río Guayas. García Hernández *et al.* (2016) mencionó que la Isla Santay fue declarada como el sexto humedal en el país, ésta cuenta con vegetación halófila la cual varía dependiendo de las variaciones estacionales y las mareas. Es importante mencionar que la isla se encuentra ubicada entre dos importantes cantones de la provincia del Guayas, Guayaquil y Durán, y esta se da gracias a la acumulación que se ha dado por años de sedimentación en el río Guayas, se menciona que la isla tiene una extensión de 2174 hectáreas (Ministerio del Ambiente de Ecuador, 2015).

La isla Santay acoge a 250 personas, las cuales se encuentran beneficiadas de la construcción de la Ecoaldea la cual cuenta con 56 viviendas ecológicas, una casa comunal, la escuela, un parque infantil, puestos de comida y recuerdos entre otras importantes infraestructuras que hoy en día hacen que la isla luzca como un atractivo turístico (Ministerio del Ambiente de Ecuador, 2014). Lo antes mencionado complementa la propuesta de turismo comunitario que presenta la isla Santay, desde que en el 2013 se aplicó el Plan de Sostenibilidad Financiera y Funcionalidad la cual obtuvo sus frutos con el

aumento de visitantes en el 2013 y en el 2014 con la inauguración del puente que conecta la isla con Guayaquil (Ministerio del Ambiente de Ecuador, 2015).

De los 250 habitantes la mayoría de su población económicamente activa se dedica a la pesca, se puede decir que esta es la actividad económica más importante en la isla, la segunda actividad son las tareas del hogar la cual es realizada en su mayoría por mujeres y las demás actividades son trabajos en instituciones fuera de la isla y de albañiles (Ministerio del Ambiente de Ecuador, 2015). Es importante mencionar que se ha desarrollado a lo largo de los años trabajos relacionados a las actividades turísticas de la Isla.

Metodología

El análisis de la satisfacción laboral en la isla Santay tiene un enfoque cuantitativo y su alcance se conceptualiza como descriptivo, puesto que intenta detallar el nivel de satisfacción laboral general que poseen los habitantes que no trabajan en turismo comunitario. Por lo que para la medición es necesario definir las dimensiones necesarias que permitan analizar la satisfacción en los comuneros además de describir si la existencia de satisfacción laboral se da por la presencia de la aplicación de conocimientos dentro del área laboral.

En esta investigación la recopilación de los datos se realizó a través del cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizativo el cual es un Adaptado del Job Satisfaction Survey por Spector (1994) y el Internal communication and Engagement Survey por Karanges *et al*. (2014) (Anexo 1). El cual consta de cinco secciones las cuales son: información demográfica en la cual se quiere recolectar datos básicos del individuo sobre satisfacción laboral en donde se quiere conocer cómo se sienten los individuos con respecto a su trabajo, compromiso en donde se busca comprender las motivaciones del colaborador hacia su trabajo, identificación organizacional la cual quiere indaga la manera en la cual colaborador se ve a sí mismo con respecto a su trabajo y a lo que hace, y el apoyo percibido la cual incide en la percepción del trabajador con respecto a las acciones que hace la organización para apoyarlo en diferentes ámbitos personales, sociales o laborales.

Previamente se efectuó un pre-test de la encuesta para detectar posibles desviaciones y errores. El número total de encuestas obtenidas como equipo fueron 12 cuestionarios éste fue repartido en el de julio del 2017. Se utilizó un muestreo técnico no probabilístico, comúnmente utilizado en este tipo de investigaciones donde los encuestados

se encuentra disponibles para ser encuestados en un espacio y tiempo determinado (Otzen Hernández & Manterola, 2017). Los encuestadores eligieron aleatoriamente como lugares de recopilación de datos los diferentes puntos dentro de la isla Santay, incluyendo la salida de la isla a través del puente peatonal que la une con la ciudad de Guayaquil.

En relación con la isla Santay, los datos facilitados por el Ministerio del Ambiente de Ecuador (2016) cuantifican una población de 137 adultos habitantes de la comuna de la Isla Santay, de las que se obtuvo las encuestas, pero debido a errores, 35 resultaron no válidas. Por lo que de acuerdo a esto la caracterización de la muestra fue de 102, con un 95% de confianza y el 5% de margen de error. La tasa de rechazos al cuestionario fue baja y no significativa en función de variable alguna. Bajo estas circunstancias, los resultados pueden extrapolarse a toda la población sin reserva. Los datos recolectados 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.

Discusión de resultados

A partir de implementar las encuestas y tener un numero de 102 cuestionarios completados, los datos demográficos obtenidos son que de los encuestados 57% pertenecen del sexo masculino y 43% al sexo femenino, las edades de los adultos encuestados varían de los 18 años de edad hasta los 80 años. En su mayoría los habitantes han terminado sus estudios primarios, para ser más específicos 57% de ellos, 12% han terminado el bachillerato y 4% de ellos no recibieron educación. De las 102 personas encuestadas el 37% de estas no trabajan, el 38% tienen trabajos no relacionado con el turismo comunitario y el 26% son trabajadores activos dentro de la Isla.

Una vez tomada la muestra de los habitantes de la Isla Santay que no trabajan en el turismo comunitario con los cuales se van a trabajar en esta investigación, se conoce que esta muestra es de 39 personas, de los cuales el 95% son pescadores, el 2,5% trabaja empleada doméstica y 2,5% trabaja carpintero de canoa. De este número de personas el 90% han laborado más de 10 años en su trabajo actual, 5% de ellos han trabajado de 5 a 10 años y por ultimo un 5% de ellos solo han trabajado de 1 a 5 años.

La tabla 1 muestra que los habitantes de la isla que no trabajan activamente en el turismo comunitario en su mayoría se sienten, de manera global, satisfechos con sus trabajos en un 85% y el 15% insatisfechos. Por lo que de acuerdo a estos datos se puede

decir que estas personas que se sienten satisfechas y totalmente satisfechas lo cual nos dice que según Chajara Incacutipa y Mamani Gamarra (2013) han logrado obtener un equilibrio entre diferentes necesidades que tienen las personas en un nivel profesional, lo cual se llega a encontrar en congruencia entre lo que la persona quiere de su trabajo y lo que obtiene finalmente del mismo.

En la tabla 1 también se muestran datos acerca de cómo se encuentra el nivel de satisfacción de los participantes no activos en los últimos seis meses. Por lo que podemos ver que con un 59% su satisfacción ha permanecido igual lo cual es un riesgo puesto a que según Maigua Moreno (2015) la motivación de realizar un trabajo de la mejor manera suele perderse en un periodo de seis meses por lo que es importante mantener un nivel elevando de satisfacción dentro de las organizaciones. También se puede ver que en un 28% ha disminuido lo que puede ocasionar la mala realización de funciones y tareas, tan solo un 15% de la muestra ha aumentado su nivel de satisfacción.

Tabla 1.

Nivel de Satisfacción Laboral General de los habitantes de la Isla Santay que no participan activamente en el turismo comunitario

Satisfacción General			**Satisfacción en los últimos 6 meses**		
Totalmente satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Ha disminuido	Ha permanecido igual	ha aumentado
23%	62%	15%	28%	59%	13%

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2 muestra las medias de las siguientes variables; aplicación de conocimiento, de condiciones laborales, remuneración, beneficios y recompensas. En esta tabla se puede observar que en la variable de aplicación de los conocimientos en tres de sus ítems los cuales hablan acerca de tener la independencia de saber lo que se hace y como se hace, además de tener un poder de decisión tienen una media de un poco más de cinco lo cual nos dice que estos colaboradores están muy de acuerdo, es decir que ellos tienen la potestad de aplicar sus conocimientos dentro de su trabajo. Según Muñoz Méndez *et al.* (2016) el diseño del trabajo lo cual hace hincapié a las responsabilidades y preparación requerida para la realización del mismo es de suma importancia para estructurar la satisfacción laboral.

La siguiente variable que se muestra en la tabla 2 es la de condiciones laborales, abarca temas como el aspecto del trabajo con posibles resultados negativos para la salud de los colaboradores. Podemos ver que con el ítem “demasiado que hacer” el cual se refiere a un exceso de trabajo, estos se sienten de acuerdo lo que según Cortés Díaz (2014) significa que los colaboradores pueden llegar a sentir fatiga lo cual conlleva a la pérdida de capacidad funcional y mental motivada. Con los otros dos ítems los cuales son la burocracia no es un impedimento para trabajar y demasiado papeleo en el trabajo podemos ver que los trabajadores se encuentran en desacuerdo.

Con lo que respecta a remuneración, la tabla 2 muestra que la media de esta variable es de 3.03 esto quiere decir que los trabajadores están de acuerdo en su satisfacción con oportunidades de aumento. Resultado que no es negativo, pero tampoco favorable, se puede decir que existe la posibilidad de aumento, pero no son muy altas. Según Muñoz Méndez *et al.* (2016) la retribución del trabajo como componente económico no siempre es lo principal para mantener satisfecho a los trabajadores, pero si influye en el aumento de la satisfacción laboral, por lo que podemos decir que lo que está sucediendo en Santay es la falta de oportunidades para aumentar el ingreso económico que cada uno de estos trabajadores tiene.

En relación a lo beneficios podemos ver que en Santay se encuentran insatisfechos con los beneficios que les brindan sus trabajos, por lo que la teoría de la compensación nos dice que los beneficios en su mayoría son relacionados con el componente no monetario, con lo que nos referimos a vacaciones, seguros de vida, salud, plan de retiro etc. (García Hernández, Martínez García, Rivera López & Gutiérrez Fragoso, 2016). Factores que no constan en su mayoría dentro de los cargos que tienen los participantes no activos, ya que como se conoce en su mayoría son pescadores, actividad laboral que no brinda ese tipo de beneficios.

Por otro lado, la última variable de la tabla 2 es acerca de las recompensas la cual se encuentra con un nivel muy bajo con medias de 1.5 aproximadamente lo que nos dice que se encuentra en desacuerdo en ambos ítems los cuales son; que existen pocas recompensas y el segundo recibo el reconocimiento debido cuando hago un buen trabajo. Lo que hace alusión a la teoría de compensación que para Chiavenato citado en Bedodo & Giglio (2016) se establece un vínculo en el nivel en que las personas aportan a su trabajo a cambio de algo que recibir en gratificación. Por lo que como resultado se tiene que si no se recibe

nada satisfactorio a cambio de un trabajo bien realizado el nivel de satisfacción de los colaboradores disminuye.

Tabla 2.

Nivel de Satisfacción de los habitantes de la Isla Santay que no trabajan en turismo comunitario

Variables		Media
Aplicación de Conocimientos	Decido cómo hago las cosas	5,38
	Hago lo que se hacer	5,28
	Aplico mis conocimientos	5,08
Condiciones Laborales	Demasiado que hacer	3,56
Remuneración	Satisfecho con oportunidades de aumento	3,03
Beneficios	Equitativo	3,70
	Insatisfecho con los beneficios	3,49
Recompensas	Hay pocas	1,532
	Reconocimientos debidos	1,407

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones y recomendaciones

El objetivo de esta investigación ha sido analizar el nivel de satisfacción laboral que tienen los habitantes de la isla Santay que no participan activamente en turismo comunitario. Los datos permiten concluir que estos sí se encuentran satisfechos laboralmente, pero existe la posibilidad de que este nivel baje a medida que va pasando el tiempo, por lo que se deberían de implementar estrategias, que ayuden a los participantes no activos no solo a mantener su nivel de satisfacción sino aumentar el mismo. 1

Al aplicar las encuestas se tomaron en cuenta diferentes variables para medir la satisfacción, a partir de obtener los resultados de las mismas, se pudo reconocer que aquellas que juegan un papel más significativo son las de aplicación de conocimiento, ya que los participantes no activos se sienten muy de acuerdo con estas, por lo que podemos

decir que, estos trabajadores conocen el contenido del cargo, la responsabilidad, libertad de decidir cómo realizar las cosas lo que los lleva a sentirse satisfechos en el cómo realizan su trabajo.

Los datos muestran que las dos variables en las que se encuentran insatisfechos los participantes no activos son las de remuneración y recompensa. Por lo que se recomienda que se pongan de acuerdo con los demás pescadores con el propósito de poder manejarse de una mejor manera, como por ejemplo poner horarios de pesca que ayuden a saber el lugar y la hora en la que puedan ir y obtener mayor cantidad de peces, y que ese día el pescador pueda ir a vender sus productos. Es decir que podrían organizar diferentes aspectos de la pesca para obtener un mayor número de recompensas.

Con referencia a la recomendación anterior, también se puede decir que el organizarse entre los pescadores, y crear una asociación entre ellos puede traer un gran número de beneficios, puesto que al crear esta agrupación se crean oportunidades de aumento, lo que aumentaría su satisfacción con respecto a la remuneración no salarial. Además, daría la apertura a que los jóvenes de las siguientes generaciones que quieran ser pescadores a aprender no solo de los pescadores de su familia, sino de todos los pescadores de la comuna que estén dispuestos a compartir sus conocimientos.

Finalmente podemos decir que esta investigación brinda información acerca de lo que está pasando en tema de satisfacción laboral con los habitantes de la isla Santay que no participan activamente en el turismo comunitario. Los datos obtenidos nos dicen que en general los habitantes se encuentran satisfechos con sus trabajos, pero este nivel de satisfacción se ha mantenido igual en los últimos seis meses. Por lo que es necesario tomar medidas para que su nivel de satisfacción aumente y los habitantes puedan desempeñarse mejor dentro de sus trabajos.

Referencias

Amaro Suárez, L., González Tápanez, R., & Valenzuela Quintana, M. Estudios de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Instalaciones Hoteleras. Memoria de licenciatura inedita, Universidad de Matanzas, 2014.

Charaja Incacutipa, Y., & Mamani Gamarra, J. (2013). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo. *Comuni@cción*, 5-13.

Cortés Díaz, J. (2014). La Prevención de Riesgos Laborales en las enseñanzas universitarias españolas y su integración en los estudios de ingenieria. *La Libreria, 1*(1), 584-586.

Domínguez Aguirre, L., Ramírez Campos, Á. & García Méndez, A. (2013). El Clima Laboral como un elemento del Compromiso Organizacional. *Revista Nacional de Administración, 4*(1), 59-70.

Empresa Pública Municipal del Turismo. (2013). Guayaquil es mi destino. Obtenido de :http://turismo.guayaquil.gob.ec/es/sala-de-prensa/guayaquil-contara-con-unobservatorio-turistico

Frías Castro, P. Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanecia de la generación Y. Memoria de Licenciatura Inedita, Universidad de Chile, 2014.

García-Hernández, Y., Martínez-García, M., Rivera-López, M., & Gutiérrez-Fragoso, G. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso hidalgo, méxico. Obtenido de http://revistas.uv.mx/index.php/cadmiva/article/view/2325/4132

González Santa Cruz, F., López Guzmán, T., & Sánchez Cañizares, S. (2014). Analysis of job satisfaction in the hotel industry: a study of hotels in Spain. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism, 13*(1), 63-80.

González-Zarco, D., Uscaganda Guevara, M., García Santillán, A., & Estrada Rodríguez, Y. (2016). Clima organizacional de la central termoeléctrica poza rica (cfe): un análisis de las dimensiones de satisfacción y desempeño laboral. *European Journal of Social Sciences Studies, 1*(1), 4-16.

Hurtado Rivas, M. Factores motivacionales que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la mecánica automotriz ubicada en san diego estado carabobo. Memoria de Licenciatura Inedita, Universidad de Carabobo, 2016

Jiménez Jiménez, J., & Figueroa Samaniego, K.. Relaciones interpersonales como factor influyente en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el

hospital de especialidades guayaquil “dr. Abel Gilbert Ponton". Memoria de Licenciatura Inedita, Universidad de Guayaquil, 2014.

Lillo-Bañulls, A., & Casado-Díaz, J. (2011). Capital humano y turismo: Rendimiento educativo, desajuste y satisfacción laboral. *Estudios de la Economía Aplicada, 3*(29), 755-780.

Maigua Moreno, J. (2017). El clima laboral y sus incidencias en el desempeño de los trabajadores del area de talento humano de la constructora Diploter S.A. diseño ingeniería y proyectos de guayaquil en el periodo 2016- 2017. Memoria de Licenciatura Inedita, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, 2017.

Marchán Matéus, A. La Relación entre la Felicidad Laboral y la Responsabilidad Social Corporativa. Memoria de Licenciatura Inedita, Universidad San Francisco de Quito, 2016.

Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda. (2015). Censo Poblacional Isla Santay. Obtenido de http://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/PROYECTO-GUAYAQUIL-ECOLOGICO-MIDUVI-MAE-DEFINITIVO-1.pdf

Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda. (2015). Generación de áreas verdes y espacios recreativos públicos para la provincia del guayas - guayas ecológico. Obtenido de http://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/06/PROYECTO-GUAYAS-ECOLOGICO-FINAL29-ENERO-V3-en-formulacion.pdf

Ministerio del Ambiente de Ecuador. (2010). Acuerdo Ministerial N° 21. Registro Oficial N° 202 del Ministerio del Ambiente de Ecuador. Obtenido de http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/10/630304c59a04312034a0dfd03921e27f3ed95403.pdf

Ministerio del Ambiente de Ecuador. (2014). Turismo sostenible, una realidad en la Isla Santay. Obtenido de http://www.ambiente.gob.ec/turismo-sostenible-una-realidad-en-isla-santay/

Ministerio del Ambiente de Ecuador. (2015). Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador. Área Nacional de Recreación Isla Santay. Obtenido de

http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/areasprotegidas/%C3%A1rea-nacional-de-recreaci%C3%B3n-isla-santay

Ministerio del Ambiente de Ecuador. (2011). *Área Nacional de Recreación Isla Santay y Gallo.* Obtenido de http://suia.ambiente.gob.ec/documents/10179/242256/19+PLAN+DE+MANEJO+ISLA+SANTAY+ANR+Isla+Santay.pdf/a13669f7-b6e6-4592-93c6-c339f48b00ea

Muñoz Méndez, T., Gómez, M. A., & Sánchez Alcaraz, M. (2016). Satisfacción laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria. *Revista Gestión de la Educación Escuela de Administración Educativa*, 7(1), 161-177.

Otzen Hernandez, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, *35*(1), 227-232.

Ramos Ollague, V. Relaciones sociales en el trabajo y satisfaccion laboral. Memoria de Licenciatura, Universidad Casa Grande, 2015.

Rodríguez Arellano, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Educación en Valores*, 1(25), 5-8.

Salazar Guerra, J. (Diciembre de 2013). Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital roosevelt de guatemala. Obtenido de http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Salazar-Jesica.pdf

Spector Paul, E. (1994). Job Satisfaction Survey. *Universidad de South Florida*.

Trigwell, K., Rodríguez Caballero, K., & Han, F. (2012). Assessing the impact of a university teaching development programme. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, *37*(4), 499-511.

Anexo 1

 # Encuestador _____

Cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizativo

Adaptado del Job Satisfaction Survey por Spector (1994) y el Internal communication and Engagement Survey por Karanges et al. (2014).

El objetivo de esta encuesta es conocer su percepción acerca de su satisfacción laboral (que tan bien se siente con el trabajo que hace) en la la institución donde labora. Le garantizamos que sus respuestas se será utilizado bajo estricta confidencialidad y serán utilizadas únicamente para fines académicos.

PARTE I INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Familia: _____ Nombre: _____ Adulto # ___

Edad: _____

Nivel de Formación Académica (Marque su nivel más alto de estudio.)

_____ Primaria _____ Bachillerato

_____ Licenciatura/Ingeniería _____ Otro (Especificar) _____

Sexo

_____ Hombre _____ Mujer

¿Usted trabaja?

_____ Si _____ No

¿Dónde trabaja?

_____

¿En qué rol se desempeña en su trabajo?

_____

¿Cómo es su jornada de trabajo?

_____ Tiempo Completo _____ Medio Tiempo _____ Tiempo Parcial o por horas

(40 horas o mas) *(20-39 horas)* *(1-19 horas)*

¿Tiene personal a su cargo?

_____ Si _____ No

Hace cuánto tiempo labora en su actual lugar de trabajo?

_____ Menos de 1 año _____ De 1 a 5 años

_____ De 5 a 10 años _____ Mas de 10 años

Nivel de Satisfacción

¿Cuán satisfecho estás con el trabajo que realiza?

_____ Totalmente Insatisfecho _____ Insatisfecho

_____ Satisfecho _____ Totalmente satisfecho

¿Qué ha sucedido con su nivel de satisfacción laboral en los últimos 6 meses?

_____ Ha disminuido _____ Ha permanecido igual _____ Ha aumentado

---

Por ser llenado por el encuestador:

_____ *Participante Activo (turismo)* _____ *Participante No Activo (actividades no turísticas)*

PARTE II SATISFACCIÓN LABORAL

Independiente *<u>*Solo para personas sin relación de dependencia*</u>*

Nota: *Totalmente en desacuerdo (1); Muy en desacuerdo (2), En desacuerdo (3); De acuerdo (4); Muy en acuerdo (5); y Totalmente de acuerdo (6)*

4	No estoy satisfecho(a) con los beneficios que recibo.	1 2 3 4 5 6

5	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.	1	2	3	4	5	6
7	Me agradan las personas con quienes trabajo.	1	2	3	4	5	6
8	A veces siento que mi trabajo no tiene sentido.	1	2	3	4	5	6
14	No siento que el trabajo que hago es apreciado.	1	2	3	4	5	6
15	Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo raramente son bloqueados por la burocracia.	1	2	3	4	5	6
16	Encuentro que tengo que trabajar más duro en mi trabajo de lo que debiera, debido a la incompetencia de las personas con quien trabajo.	1	2	3	4	5	6
17	Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
22	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.	1	2	3	4	5	6
23	Hay pocas recompensas para los que trabajan aquí.	1	2	3	4	5	6
24	Tengo demasiado que hacer en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
27	Siento orgullo en hacer mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
28	Me siento satisfecho(a) con mis oportunidades de aumentos de sueldo.	1	2	3	4	5	6
31	Tengo demasiado papeleo que hacer.	1	2	3	4	5	6
32	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
33	Mi trabajo es agradable.	1	2	3	4	5	6
35	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían ser.	1	2	3	4	5	6
37	Aplico mis conocimientos en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
38	Mis responsabilidades en el trabajo sobrepasan mi capacidad.	1	2	3	4	5	6
39	Lo que hago en mi trabajo coincide con mis conocimientos.	1	2	3	4	5	6
40	En mi trabajo, yo puedo decidir como hacer las cosas.	1	2	3	4	5	6
41	Me gusta mi horario de trabajo.	1	2	3	4	5	6
42	El tiempo que trabajo es suficiente para hacer todo lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5	6
43	Mis horas de trabajo justifica mi sueldo.	1	2	3	4	5	6
44	El tiempo que trabajo no es suficiente para hacer todo lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5	6

Note: Item order is not the same as the English version.

Dependiente

Solo para personas con relación de dependencia

1	Siento que me pagan lo justo para el trabajo que hago.	1	2	3	4	5	6
2	Hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
3	Mi supervisor es bastante competente en hacer su trabajo.	1	2	3	4	5	6
4	No estoy satisfecho(a) con los beneficios que recibo.	1	2	3	4	5	6
5	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.	1	2	3	4	5	6
6	Muchas de las reglas y procedimientos de la organización/empresa dificultan hacer un buen trabajo.	1	2	3	4	5	6
7	Me agradan las personas con quienes trabajo.	1	2	3	4	5	6
8	A veces siento que mi trabajo no tiene sentido.	1	2	3	4	5	6
9	La comunicación parece ser buena en la compañía.	1	2	3	4	5	6
10	Los aumentos de sueldo son pocos y distanciados entre uno y otro.	1	2	3	4	5	6
11	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.	1	2	3	4	5	6
12	Mi supervisor no es justo conmigo.	1	2	3	4	5	6
13	Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas.	1	2	3	4	5	6
14	No siento que el trabajo que hago es apreciado.	1	2	3	4	5	6
15	Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo raramente son bloqueados por la burocracia.	1	2	3	4	5	6
16	Encuentro que tengo que trabajar más duro en mi trabajo de lo que debiera, debido a la incompetencia de las personas con quien trabajo.	1	2	3	4	5	6
17	Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
18	Las metas de esta empresa no me son claras.	1	2	3	4	5	6
19	Me siento despreciado por la empresa cuando pienso en lo que me pagan.	1	2	3	4	5	6

20	Las personas adelantan aquí tan rápidamente como en otras empresas.	1	2	3	4	5	6
21	Mi supervisor muestra muy poco interés en los sentimientos de sus empleados.	1	2	3	4	5	6
22	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.	1	2	3	4	5	6
23	Hay pocas recompensas para los que trabajan aquí.	1	2	3	4	5	6
24	Tengo demasiado que hacer en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
25	Disfruto de mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5	6
26	A veces siento que no sé lo que está pasando con la compañía.	1	2	3	4	5	6
27	Siento orgullo en hacer mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
28	Me siento satisfecho(a) con mis oportunidades de aumentos de sueldo.	1	2	3	4	5	6
29	Hay beneficios que no tenemos, que deberíamos tener.	1	2	3	4	5	6
30	Me agrada mi supervisor.	1	2	3	4	5	6
31	Tengo demasiado papeleo que hacer.	1	2	3	4	5	6
32	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
33	Mi trabajo es agradable.	1	2	3	4	5	6
34	Las tareas asignadas no siempre son bien explicadas.	1	2	3	4	5	6
35	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían ser.	1	2	3	4	5	6
36	Estoy satisfecho con mis oportunidades de promoción.	1	2	3	4	5	6
37	Aplico mis conocimientos en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
38	Mis responsabilidades en el trabajo sobrepasan mi capacidad.	1	2	3	4	5	6
39	Lo que hago en mi trabajo coincide con mis conocimientos.	1	2	3	4	5	6
40	En mi trabajo, yo puedo decidir como hacer las cosas.	1	2	3	4	5	6
41	Me gusta mi horario de trabajo.	1	2	3	4	5	6
42	El tiempo que trabajo es suficiente para hacer todo lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5	6
43	Mis horas de trabajo justifica mi sueldo.	1	2	3	4	5	6
44	El tiempo que trabajo no es suficiente para hacer todo lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5	6

PARTE III COMPROMISO

<u>Esta sección es para todos ya que no solo mide a nivel de empresa pero del Ministerio de Ambiente.</u>

Compromiso Organizacional (Ministerio de Ambientes para las personas quienes trabajan en la Isla)

Indica si está de acuerdo con los enunciados sobre qué tan comprometido te sientes con la organización donde laboras, escogiendo una sola respuesta para cada uno.

Nota: *Totalmente en desacuerdo (1); Muy en desacuerdo (2), En desacuerdo (3); De acuerdo (4); Muy en acuerdo (5); y Totalmente de acuerdo (6)*

1	Tengo una fuerte sensación de pertenecía a mi trabajo	1	2	3	4	5	6
2	Una de las razones principales para seguir trabajando donde laboro, es porque en otra institución no podría igualar los beneficios que tengo aquí.	1	2	3	4	5	6
3	Mi trabajo tiene un gran significado personal para mí.	1	2	3	4	5	6
4	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar mi trabajo actual.	1	2	3	4	5	6
5	Me siento como "parte de una familia" en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
6	Siento como si los problemas de mi trabajo fueran los míos.	1	2	3	4	5	6
7	Disfruto hablando de mi trabajo con la gente fuera del trabajo.	1	2	3	4	5	6
8	Uno de los motivos principales por los que sigo laborando el mismo lugar, es porque afuera, me resultará difícil conseguir un trabajo igual.	1	2	3	4	5	6
9	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en mi trabajo actual.	1	2	3	4	5	6
10	En este momento sería muy duro dejar mi trabajo, incluso si quisiera hacerlo.	1	2	3	4	5	6
11	Demasiadas cosas en mi vida se verían afectadas si decidiera dejar ahora mi trabajo.	1	2	3	4	5	6

En general, ¿Cómo calificaría su nivel de compromiso hacia su trabajo?

_____ Bajo _____ Medio _____ Alto

Compromiso del Colaborador (Directiva para las personas quienes trabajan en la Isla)

Indica si está de acuerdo con los enunciados escogiendo una sola respuesta para cada uno. Nota: *Totalmente en desacuerdo (1); Muy en desacuerdo (2), En desacuerdo (3); De acuerdo (4); Muy en acuerdo (5); y Totalmente de acuerdo (6)*

1	En mi trabajo, siento que tengo mucha energía	1 2 3 4 5 6
2	En mi trabajo, me siento fuerte y vigoroso	1 2 3 4 5 6
3	Cuando me levanto por la mañana, me gusta ir a trabajar	1 2 3 4 5 6
4	Soy entusiasta con mi trabajo	1 2 3 4 5 6
5	Mi trabajo me inspira	1 2 3 4 5 6
6	Estoy orgulloso/a del trabajo que hago	1 2 3 4 5 6
7	Me siento feliz cuando estoy trabajando intensamente	1 2 3 4 5 6
8	Me encuentro inmerso en mi trabajo durante las horas laborales	1 2 3 4 5 6
9	Me dejo llevar por mi trabajo durante la jornada	1 2 3 4 5 6

PARTE VI IDENTIFICACIÓN

Esta sección es para todos ya que no solo mide a nivel de empresa pero del Ministerio de Ambiente.

Identificación Organizacional (Ministerio de Ambientes para las personas quienes trabajan en la Isla)

Indica qué tan identificado se siente con su lugar de trabajo en general, escogiendo una sola respuesta para cada enunciado. Nota: *Totalmente en desacuerdo (1); Muy en desacuerdo (2), En desacuerdo (3); De acuerdo (4); Muy en acuerdo (5); y Totalmente de acuerdo (6)*

1	Me siento orgulloso de ser un colaborador en mi lugar de trabajo	1 2 3 4 5 6
2	La imagen de mi lugar de trabajo me representa bien en la	1 2 3 4 5 6

	comunidad.	
3	Me alegra haber tomado la decisión de laborar en mi trabajo en vez de otra lugar.	1 2 3 4 5 6
4	Hablo con mis amigos sobre mi lugar de trabajo como una gran organización para trabajar.	1 2 3 4 5 6
5	Tengo sentimientos cálidos hacia mi lugar para trabajar.	1 2 3 4 5 6
6	Yo estaría dispuesto a pasar el resto de mi carrera profesional en mi lugar de trabajo actual.	1 2 3 4 5 6
7	Siento que mi lugar de trabajo se preocupa por mí.	1 2 3 4 5 6
8	La trayectoria de mi lugar de trabajo es un ejemplo de lo que pueden lograr personas dedicadas.	1 2 3 4 5 6
9	Mis valores y los de mi lugar de trabajo son muy similares.	1 2 3 4 5 6
10	Yo describiría lugar de trabajo como una gran familia en que la mayoría de los miembros tienen un sentido de pertenencia.	1 2 3 4 5 6
11	Me resulta fácil identificarme con mi lugar de trabajo.	1 2 3 4 5 6
12	Realmente me importa el futuro del proyecto.	1 2 3 4 5 6

Solo para personas con relación de dependencia

Identificación con el Jefe directo (Directiva para las personas quienes trabajan en la Isla)

Indica qué tan identificado se siente con el supervisor directo, escogiendo una sola respuesta para cada enunciado. Nota: *Totalmente en desacuerdo (1); Muy en desacuerdo (2), En desacuerdo (3); De acuerdo (4); Muy en acuerdo (5); y Totalmente de acuerdo (6)*

1	Cuando alguien critica a mi supervisor, me siento aludido	1 2 3 4 5 6
2	Cuando hablo de mi jefe, generalmente digo "nosotros" más que "ellos"	1 2 3 4 5 6
3	Los éxitos de mi jefe son mis éxitos	1 2 3 4 5 6
4	Cuando alguien elogia a mi jefe, lo siento como un halago personal	1 2 3 4 5 6

5	Tengo un sentido de pertenencia por parte de mi jefe	1 2 3 4 5 6
6	Si los valores de mi jefe eran diferentes, no tendría tanta cercanía con el/ella	1 2 3 4 5 6
7	Mi buena relación con mi jefe se basa principalmente por la similitud de nuestros valores	1 2 3 4 5 6
8	Desde el inicio de este trabajo mis valores personales y los de mi supervisor se han hecho similares	1 2 3 4 5 6
9	Prefiero a mi supervisor que otros, debido a lo que el/ella representa	1 2 3 4 5 6

PARTE IV APOYO PERCIBIDO

Esta sección es para todos ya que no solo mide a nivel de empresa pero del Ministerio de Ambiente.

Apoyo Organizacional Percibido (Ministerio de Ambientes para las personas quienes trabajan en la Isla) Indica si está de acuerdo con los enunciados sobre que tan apoyado se siente por su empresa o organización en general, escogiendo una sola respuesta para cada uno. Nota: *Totalmente en desacuerdo (1); Muy en desacuerdo (2), En desacuerdo (3); De acuerdo (4); Muy en acuerdo (5); y Totalmente de acuerdo (6)*

1	La organización se preocupa por mi bienestar	1 2 3 4 5 6
2	La organización toma en consideración mis metas y valores	1 2 3 4 5 6
3	La organización muestra una gran preocupación por mi	1 2 3 4 5 6
4	La organización se preocupa por mis opiniones	1 2 3 4 5 6
5	La organización está dispuesta a ayudarme cuando tengo una necesidad puntual	1 2 3 4 5 6
6	En la organización, la ayuda está disponible cuando tengo un problema	1 2 3 4 5 6
7	La organización está dispuesta a disculpar un error honesto de mi parte	1 2 3 4 5 6
8	La organización se aprovecharía de mí	1 2 3 4 5 6

Solo para personas con relación de dependencia

Apoyo Percibido por el Supervisor Directo (Directiva en caso de las personas quienes trabajan en la Isla) Indica si está de acuerdo con los enunciados sobre que tan apoyado se siente por su jefe directo, escogiendo una sola respuesta para cada uno. Nota: *Totalmente en desacuerdo (1); Muy en desacuerdo (2), En desacuerdo (3); De acuerdo (4); Muy en acuerdo (5); y Totalmente de acuerdo (6)*

1	Mi jefe realmente se preocupa por mi bienestar	1 2 3 4 5 6
2	Mi jefe considera fuertemente mis metas y valores	1 2 3 4 5 6
3	Mi jefe muestra una gran preocupación por mi	1 2 3 4 5 6
4	Mi jefe se preocupa por mis opiniones	1 2 3 4 5 6
5	Mi jefe está dispuesto a ayudarme cuando necesito un favor especial.	1 2 3 4 5 6
6	La ayuda por parte de mi jefe está disponible cuando tengo un problema.	1 2 3 4 5 6
7	Mi jefe perdona un error honesto de mi parte	1 2 3 4 5 6
8	Mi jefe se aprovecharía de mí	1 2 3 4 5 6