



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

# **“PUERTO EL MORRO: SATISFACCIÓN GLOBAL EN RELACIÓN A LA NATURALEZA DEL TRABAJO DE LOS HABITANTES DE LA COMUNA”**

Elaborado por:

**Alfredo Joaquín Franco Banchón**

## **GRADO**

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

**Licenciado en Comunicación Audiovisual y Multimedia**

**Guayaquil - Ecuador  
Noviembre, 2018**





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

# **“PUERTO EL MORRO: SATISFACCIÓN GLOBAL EN RELACIÓN A LA NATURALEZA DEL TRABAJO DE LOS HABITANTES DE LA COMUNA”**

Elaborado por:

**Alfredo Joaquín Franco Banchón**

## **GRADO**

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

**Licenciado en Comunicación Audiovisual y Multimedia**

**DOCENTE INVESTIGADOR:  
PhD. Nicola Wills-Espinosa**

**CO-INVESTIGADOR:  
Msc. Suleen Díaz Christiansen**

**Guayaquil - Ecuador  
Noviembre, 2018**

## **Resumen**

El objetivo de este estudio es medir el nivel de satisfacción global de los habitantes que trabajan en Puerto el Morro. Se realizó un tipo de investigación de carácter cuantitativo que mediante 76 encuestas a los moradores del sector, se obtuvo una medida del nivel de satisfacción con relación al trabajo. Para el análisis de resultados se empleó el uso de medias y porcentajes examinados a través del programa SPSS 22.0 de IBM y se presentó los resultados a través de tablas cruzadas. De los 76 habitantes encuestados, se determinó los 76 participantes son relevantes para un análisis de trabajo con relación o sin relación de dependencia. El nivel de satisfacción analizado a través de los datos revela que es moderado. Como conclusión, se identificó que los 76 habitantes de Puerto el Morro se encuentran neutrales o satisfechos con las variables analizadas de reconocimiento al trabajo, aplicación del conocimiento y naturaleza del trabajo.

**Palabras claves:** Satisfacción Laboral, Reconocimiento al Trabajo, Aplicación del Conocimiento, Naturaleza del Trabajo.

## **Abstract**

The objective of this study is to measure the global satisfaction of the inhabitants that work in Puerto el Morro. A quantitative type of investigation was launched that through 76 surveys to the inhabitants, measured a level of job satisfaction. For the results analysis, the investigation used statistical average and percentages examined through IBM's SPSS 22.0 and the results were presented on crosstabs. Out of the 76 surveyed inhabitants, it was determined that the 76 participants are relevant for the analysis of job dependency and lack of thereof. The revealed job satisfaction level was moderated. As a conclusion, it was identified that the 76 inhabitants of Puerto el Morro are found neutral or satisfied of the analyzed variables of contingent rewards, application of knowledge and nature of work.

**Key words:** Job Satisfaction, Contingent Rewards, Application of Knowledge, Nature of Work.

## **Nota Introductoria**

El trabajo que contiene el presente documento integra el Proyecto Interno de Investigación Semillero denominado Puerto El Morro: Satisfacción Laboral (Emprendimientos Comunitarios) y el Compromiso Organizativo, 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 laboral y el compromiso organizativo de los habitantes de Puerto el Morro que trabajan en Puerto el Morro. El enfoque del Proyecto es cuantitativo. La investigación se realizó en Puerto el Morro. La técnica de investigación utilizada para recoger la información fue encuesta.

## TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	2
NOTA INTRODUCTORIA.....	3
INTRODUCCIÓN.....	5
DESCRIPCIÓN DEL ÁREA GEOGRÁFICA. ....	6
REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	7
METODOLOGÍA.....	9
RESULTADOS. ....	11
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	15
CONCLUSIONES.....	17
RECOMENDACIONES.....	18
BIBLIOGRAFÍA.....	18

## Introducción

Ecuador es un destino turístico que cuenta con la visita de miles de turistas anualmente en sus 4 regiones geográficas (Ministerio de Turismo, 2018). Según el Ministerio de Turismo del Ecuador (2017), en 2016 se registraron 1.237 millones de llegadas internacionales al país, presentando un incremento del 3.9% desde el 2015. Dentro del país, el Ministerio de Ambiente de Ecuador (2013) decretó como Áreas Nacionales Protegidas a 5 millones de hectáreas y las divide en Parques Nacionales, Reservas Biológicas, Ecológicas, Geobotánicas, de Producción Faunística, Marinas, Refugios de Vida Silvestre, y Áreas de Recreación.

De acuerdo con el Ministerio del Ambiente (2015), la comuna de Puerto El Morro es un manglar del territorio nacional localizado en la costa que se encuentra protegido debido a su gran biodiversidad y su gran impacto sobre las aguas del océano Pacífico. La comuna cuenta con una extensión de diez mil treinta hectáreas que fueron establecidas en el año 2007 como El Refugio de Vida Silvestre Manglares el Morro y se encuentra noventa kilómetros de la ciudad de Guayaquil (GAD Parroquial El Morro, 2015). Puerto el Morro cuenta con cuatro operadoras turísticas que manejan la mayoría del total de los ingresos por la arista de turismo. Tres operadoras manejan el ecoturismo y una maneja el turismo comunitario.

La satisfacción laboral es un tema estudiado a nivel mundial, con estudios de Estados Unidos y Europa donde buscan las motivaciones y variables que afectan la calidad de vida laboral y humana. En Europa, Alcover, Topa & Fernández (2014) condujeron un estudio para entender la importancia del investimento emocional y su efecto sobre la eficacia y desempeño de los trabajadores mayores. Debido a los cambios brindados por la tecnología, como la facilidad de operar trabajos pesados con nuevas máquinas o poder organizar todo de manera digital, los trabajadores que mejor desempeñan su labor son aquellos que se sienten comprometidos con ello. A raíz de esto surge el sentirse realizado, la sensación que el ambiente laboral es grato o recompensante y las emociones que se invierten son retribuidas de alguna forma. En el estudio se revela que existe una estrecha relación entre la calidad de vida laboral con su satisfacción.

En Perú, Néstor y Rivera (2015) plantearon la investigación de hallar una relación entre el clima laboral y demás factores que se relacionen con el desempeño laboral. La hipótesis fue corroborada y encontraron que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral que tienen los trabajadores del instituto.

El presente estudio es una investigación descriptiva que mide la satisfacción global de los habitantes de Puerto el Morro en relación a la naturaleza de sus actividades. Dentro de la parroquia El Morro, según el estudio de (GAD Parroquial El Morro, 2015) la falta de

capacitación directa sobre actividades que se puedan generar como producción en escala y el efecto migratorio de la fuerza laboral a otras parroquias, hacen que la población no desarrolle efectivamente sus fuentes de empleo. La satisfacción laboral de un trabajador está relacionada con ejes que incluyen el trabajo mismo, las actividades, las responsabilidades, logros, ascensos y esto afecta su desempeño global (Salas, Laguna & Mendoza, 1994).

Debido a la relación de la satisfacción laboral con la satisfacción global del trabajador, los resultados del estudio permitirán establecer sugerencias, recomendaciones y capacitaciones sobre la mejora del desempeño y estándar de trabajo en la comuna además de su sostenibilidad a largo plazo. Sobre el tema de satisfacción global en relación a la naturaleza del trabajo de los habitantes de la comuna del Puerto el Morro, hay un vacío de estudio que señale e identifique estas aristas.

El presente estudio tiene como objetivo medir la satisfacción global con relación a la naturaleza del trabajo de los habitantes de la comuna Puerto el Morro. Previamente mencionado, los estudios con temas similares realizados dentro del perímetro de la provincia del Guayas, como el identificar el nivel de satisfacción laboral en los habitantes en actividades relacionadas al turismo comunitario (Lizarzaburu, 2017) ó aquellos que no participan en el turismo comunitario (Marún, 2017) rindieron resultados con el fin de ayudar al desarrollo de pequeñas comunas como la Isla Santay. Puerto El Morro es una comuna que cuenta con pocas investigaciones realizadas incluyendo sobre el tema de satisfacción laboral, y en específico con relación a la naturaleza del trabajo realizado. A raíz de la presente investigación, se pretende incrementar los estudios e investigaciones hechos a la zona y por consecuencia, su relevancia y posible crecimiento como comuna. Para el desarrollo local de una comuna como Puerto el Morro, conocer la satisfacción laboral de las personas que allí trabajan es de importancia para el sustento económico-mental a largo plazo (Salazar, Guerrero, Machado & Cañedo, 2009). Adicional a esto, es importante entender su crecimiento debido a que solo el 34% de los emprendimientos locales generan una remuneración similar al salario básico y el 42% genera una remuneración menor al salario básico (Medina, 2017) ya que el tener un ingreso considerado mínimo ó menos del mínimo, afecta a los trabajadores en su satisfacción y desempeño global (Castro & Serna, 2016).

### **Descripción del Área Geográfica**

Puerto El Morro está a aproximadamente 90 kilómetros de la ciudad de Guayaquil y a 8 kilómetros de General Villamil Playas. Forma parte de la parroquia el Morro y es el puerto principal pesquero (Ministerio del Ambiente, 2013). Tiene una extensión de 10.130 hectáreas

y es el principal atractivo turístico de la parroquia que cuenta con una gran diversidad biológica (Ministerio Ambiente, 2015).

La localidad de Puerto El Morro, es relativamente pequeña en comparación a las demás de la parroquia en relación a su importancia turística ya que junto con El Morro generan la mayoría de los ingresos monetarios de la parroquia (GAD Parroquial El Morro, 2015). El Morro cuenta con un museo, una iglesia, un área de comedor principal, un bar hotel y una plazuela que componen la mayoría de los atractivos del lugar, incluyendo el muelle pesquero.

Puerto El Morro fue establecido el 13 de septiembre de 2011 como área protegida donde se realizan actividades de turismo regularizadas por el ministerio (Ministerio del Ambiente, 2013). Sin embargo, en agosto 27 de 2012 fue inaugurado como parte de un proyecto de regeneración urbana del Municipio de Guayaquil que benefició a más de 4000 ciudadanos. Es importante denotar este hecho porque antes de su reconstrucción y posterior conversión en un centro de actividades turísticas, Puerto El Morro era un área con desechos y basura (Guayaquil es mi destino, 2018).

Cuenta con un estero que es principal brazo de agua para el puerto. A través de este brazo de agua, se hacen los recorridos turísticos en botes en cualquiera de las actuales 4 operadoras turísticas de la zona. Cercano al estero, está el Refugio de Vida Silvestre Manglares el Morro y también la Isla de los Pájaros que alberga alrededor de 6000 fragatas (GAD Parroquial El Morro, 2015).

### **Revisión de la literatura**

Existen diversas perspectivas acerca de lo que es satisfacción laboral y ha sido definido de varias formas por diferentes autores importantes a lo largo de los años desde sus estudios en el campo de la psicología hasta llegar a los conceptos actuales. Herzberg (1954) explicó en sus teorías dos ejes (motivación y sanitario) que se ligaban con la satisfacción laboral y Maslow (1943) luego incluyó una teoría de jerarquía de necesidades humanas que influyen en la motivación para el desarrollo de vida humana (Baena, 2011). También, con la teoría de establecimiento de metas de Locke (1973) el ser humano, al establecerse metas, recompensas y otros incentivos que marquen escalones, se afecta el desarrollo y la motivación con la que se llegan a estas metas. Estas metas pueden ser del tipo físico, como el dinero o intrínseco como la felicitación personal. Estas logran buenos resultados con el comprometimiento y en general con la satisfacción y desempeño del trabajador (Locke, 1973). Ahora, existen nuevas y más actualizadas teorías que toman las bases originalmente planteadas por estos psicólogos, pero lo relaciona netamente con factores psicológicos y no sólo necesidades básicas-físicas

(Zayas, Baez, Zayas, & Hernández, 2015).

Los factores que afectan la satisfacción laboral, en un principio eran nombrados en diferentes formas, pero fueron originalmente organizados en las teorías de Herzberg (1954) que denotan varios factores alineándose dentro del eje sanitario y el eje (motivador) satisfactorio. Dentro del eje sanitario se encuentran las condiciones del trabajo, relaciones con compañeros de trabajo, políticas y reglas, calidad del supervisor y salario básico mientras que en el eje satisfactorio incluye logros, reconocimiento, el trabajo como tal, progreso y crecimiento personal (Herzberg, 1954). A pesar que los ejes proporcionados por las teorías de Herzberg forman una categoría importante listando la gran mayoría de factores-necesidades de un laborador en el trabajo, según Zayas et al. (2015), se descartan los ejes al no tener una validez actual ya que con nueva información se ha encontrado que los factores no solo se ligan a la higiene, sino que estos motivos predominan los fenómenos psicológicos (2015).

De acuerdo con Zayas et al. (2015):

la satisfacción laboral es un continuo, que va desde de la satisfacción hasta la insatisfacción y no un fenómeno separado. Toda actividad de una persona está motivada, impulsada, dirigida, y movilizada, desde el punto de vista psicológico, por los motivos conscientes o inconscientes (p. 37).

Hay una relación entre la satisfacción y desempeño (Salinas-Oviedo, Laguna-Calderón, Medonza-Martínez, 1994) y también se liga con la teoría de la pirámide de Maslow que indica que la satisfacción de las necesidades se liga con la motivación y enlaza una actitud positiva de los trabajadores. El ser humano no solo requiere satisfacer necesidades básicas que van más allá de las comunes como comer y dormir, sino que enfoca también en lo psicológico como lo social, la estima y la autorrealización (Baena Gracia, 2011). Para el hombre, sus diferentes áreas como la motivación, ambiente laboral, la aplicación de conocimiento y relaciones interpersonales incurren en un efecto que se refleja en lo personal y profesional (Carrillo-García 2015). La satisfacción laboral para en un empleado en una empresa es una situación que es afectada por la persona y el entorno. Sánchez (2013) propone las cualidades personales y las cualidades de la organización. Estas establecen variables organizativas que se relacionan estrechamente con el trabajo y que “afecta a actitudes personales y comportamientos relevantes para la productividad individual, como motivación, creatividad, adaptabilidad a los cambios en el ambiente de trabajo, etc” (p.545).

Así pues, mientras en el clima organizacional es posible distinguir entre los factores objetivos y subjetivos, en la satisfacción laboral se suele diferenciar entre los factores

intrínsecos y los extrínsecos. Arias (2014) añade que dentro de la satisfacción laboral, existen factores intrínsecos y extrínsecos. “Los primeros dependen de la persona, sus aspiraciones, intereses, motivaciones, etc. Los factores extrínsecos, en cambio, tienen que ver con cuestiones fuera de la persona como el reconocimiento, el salario, los beneficios sociales, las condiciones de trabajo, etc” (Arias, p.186). Dentro del contexto ecuatoriano, es importante considerar el estudio Grijalva y Patiño (2017) que analiza los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador basado en el INEC porque en la población ecuatoriana se contempla que en promedio de entre los hombres y las mujeres que laboren en características de trabajo similares, los hombres son 7.3% menos probables a estar satisfechos con su trabajo. Esto es a pesar que las mujeres, en general, encuentran situaciones de trabajo menos favorables. El estudio del SENPLADES (2013), agrega que según el United Nations Development Programme (PNUD), la satisfacción del individuo no tiene un fuerte vínculo con el ingreso general de un país. Países en vía de desarrollo como Costa Rica superan en índice de calidad de vida a países considerados del primer mundo a pesar de tener menor salario por habitante (SENPLADES, 2013).

### **Metodología**

El objetivo general de esta investigación es medir la satisfacción global en relación a la naturaleza del trabajo de los habitantes de la comuna del Puerto el Morro.

Como objetivos específicos de la investigación se plantea:

- Medir el nivel de satisfacción con relación la autonomía y el ambiente de trabajo de los habitantes en Puerto el Morro.
- Medir el nivel de satisfacción en el cual la aplicación de conocimientos y capacidades utilizando una metodología para cumplir sus rutinas afecta a los habitantes de Puerto el Morro.
- Medir el nivel de satisfacción laboral en el que el reconocimiento al trabajo afecta en los habitantes de Puerto el Morro.

El enfoque de la investigación es cuantitativo porque “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014 p.178). En esta investigación se aplica el uso de encuesta como principal medio de recolección de información. El alcance es descriptivo ya que intenta detallar la satisfacción laboral en relación a la naturaleza del trabajo de los habitantes de Puerto el Morro.

El instrumento de investigación que se utilizó para recolectar los datos fue el

cuestionario sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizativo adaptado del Job Satisfaction Survey por Spector (JSS) (1997) y el *Internal communication and Engagement Survey* por Karanges et al. (2014) (Anexo 1). El cuestionario sobre la satisfacción laboral y compromiso organizativo cuenta con cinco dimensiones a ser analizados que son: información demográfica, satisfacción laboral, identificación, compromiso y apoyo percibido medido, en una escala de Likert (del 1 al 6) en donde 1, es la escala mínima y 6 la máxima. Según Spector, cada sub-escala tiene 4 ítems y cada ítem tiene un valor mínimo de 1 punto y un valor máximo de 6 puntos. Dado que JSS utiliza opciones de respuesta de acuerdo-desacuerdo de 6 puntos, podemos asumir que el acuerdo con elementos redactados positivamente y el desacuerdo con elementos redactados negativamente representan satisfacción, mientras que el desacuerdo con elementos redactados positivamente, y el acuerdo con elementos redactados negativamente representa insatisfacción. El enfoque absoluto elige algunas puntuaciones lógicas, aunque arbitrarias, para representar la insatisfacción frente a la satisfacción. Por ende cada sub-escala tiene un valor de 4 a 24 puntos. Se los clasifica de la siguiente manera:

<u>Insatisfecho (4 a 12 puntos)</u>	
4-6 puntos o 1 a 1.74	= Totalmente Insatisfecho
7-9 puntos o 1.75 a 2.49	= Muy Insatisfecho
10-12 puntos 2.5 a 3	= Insatisfecho
<u>Neutral (13 a 15 puntos)</u>	
13 a 15 puntos o 3.1-3.9	= Neutral
<u>Satisfecho (16 a 18 puntos)</u>	
16-18 puntos o 4 a 4.74	= Satisfecho
19-21 puntos o 4.75 a 5.49	= Muy Satisfecho
22-24 puntos 5.5 a 6	= Totalmente Satisfecho

La muestra establecida para la investigación incluye a los habitantes y sus emprendimientos que trabajan en la comuna de Puerto el Morro. Sin embargo, al presente, carece de una investigación o fuente fehaciente que demuestre el correcto número de personas con emprendimientos dedicados o no al turismo en la zona. Para esto, se establece el cálculo con una fórmula de muestreo no probabilístico ó población infinita (Hernández et al., 2014).

Se calculó la muestra utilizando la siguiente forma para población infinita:

$$n = Z^2 pq / E^2$$

donde se reemplaza  $Z=1.76$ ,  $p=0,5$ ,  $q=0,5$  y  $e= 0,1$  y se obtiene una muestra de 76. En

la fórmula se asume un 92% de confianza y margen de error del 8%.

## Resultados

De acuerdo con los datos obtenidos por la tabulación de encuestas de los 76 habitantes, se clasificó a los trabajadores de Puerto el Morro en cinco categorías. Jóvenes adultos entre 18 a 29 que conforman el 24% (18) de la población, adultos entre 30 a 39, que hacen el 33% (25), adultos entre 40 y 49 que conforman el 20% (15), adultos entre 50 y 59 que hacen el 11% (8) y finalmente adultos mayores de 60 en adelante que conforman el 13% (10) restante. La mayoría de habitantes en Puerto el Morro son hombres, conformando el 55% de la población y mujeres el 45%. De los residentes, el 26% solo terminó la educación primaria, el 63% ha concluido el bachillerato, el 7% tiene un título universitario y el restante 4% tiene algún otro estudio como parvulario o tecnología.

Dentro del ambiente laboral, de los encuestados, el 47% trabaja sin relación de dependencia y el otro 53% trabaja con relación de dependencia. El 52,1% no posee un negocio propio y trabaja para alguien y el 47,9% tiene algún emprendimiento en el Puerto. En cuanto a la jornada laboral diaria, el 46,5% trabaja a tiempo completo, el 23,9% trabaja a medio tiempo y el restante 29,6% trabaja a tiempo parcial.

Con respecto a los emprendimientos de la comuna, sólo el 31% tiene personal a su cargo, mientras que la mayoría, el 69% no tiene personal que trabaje para ellos. Finalmente, en el tiempo laborando, el 19,7% lleva trabajando más de 10 años, el 25,4% de 5 a 10 años, el 42,3% de 1 a 5 años y el 12,7% menos de un año.

**Tabla 1.**

*Datos demográficos.*

		Cantidad	%
<b>Edad</b>	18-29	18	<b>24</b>
	30-39	25	<b>33</b>
	40-49	15	<b>20</b>
	50-59	8	<b>11</b>
	60+	10	<b>13</b>
<b>Sexo</b>	Hombre	42	<b>55</b>
	Mujer	34	<b>45</b>

**Tabla 1. Datos demográficos.***continuado*

		Cantidad	%
<b>Trabaja</b>	Si	74	<b>97</b>
	No	2	<b>3</b>
<b>Formación</b>	Primaria	20	<b>26</b>
	Bachillerato	48	<b>63</b>
	Licenciatura/ Ingeniería	5	<b>7</b>
	Otro	3	<b>4</b>
<b>Relación de dependencia</b>	Con relación de Dependencia	40	<b>53</b>
	Sin Relación de Dependencia	36	<b>47</b>

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2, en relación a la satisfacción general de todos los encuestados (76), de manera global se observa que el 96.04% de la muestra se encuentra satisfecha. De la muestra total, de los hombres, el 97.61% se encuentran satisfechos con el trabajo, mientras que en las mujeres es el 94.1%. El nivel de satisfacción para los hombres en su mayoría ha permanecido igual los últimos 6 meses (54.76%), el 30.94% dice que ha aumentado y el 14.30% dice que ha disminuido. En las mujeres se presenta un caso similar, donde la mayoría ha permanecido igual (55.88%), el 32.36% ha aumentado y el 11.76% ha disminuido.

**Tabla 2. Nivel de satisfacción general de los habitantes según su sexo.**

		Sexo				Total	
		Hombre		Mujer			
		#	%	#	%	#	%
Satisfacción General	Totalmente Insatisfecho	1	2.38%	1	2.94%	2	2.64%
	Insatisfecho	0	0%	1	2.96%	1	1.32%
	Satisfecho	16	38.09%	23	67.62%	39	51.31%

**Tabla 2.** Nivel de satisfacción general de los habitantes según su sexo.*continuado*

		Sexo					
		Hombre		Mujer		Total	
		#	%	#	%	#	%
	Totalmente Satisfecho	25	59.52%	9	26.48%	34	44.73%
Nivel de Satisfacción 6 meses	Ha Disminuido	6	14.30%	4	11.76%	10	13.39%
	Ha Permanecido Igual	23	54.76%	19	55.88%	42	55.16%
	Ha Aumentado	13	30.94%	11	32.36%	24	31.48%
Tiempo Laborando	Menos de un año	5	11.90%	4	11.76%	9	11.88%
	De 1 a 5 años	13	30.94%	20	59%	33	43.56%
	De 5 a 10 años	12	28.56%	8	23.52%	20	26.40%
	Más de 10 años	12	28.56%	2	5.88%	14	18.48%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se analizan las variables de estudio de reconocimiento a su trabajo en personas con relación de dependencia (40). Dentro de la variable de reconocimientos al trabajo, en cuanto a los reconocimientos debidos, existe una respuesta neutral por parte de los encuestados. Por otro lado, los encuestados sienten satisfechos en cuanto al trabajo apreciado. Adicional a esto, los trabajadores tienen una respuesta neutral a la recompensa de esfuerzos. Ahora, en la variable de aplicación de conocimientos, los trabajadores muestran satisfacción en cuanto al poder aplicar sus conocimientos. En cuanto a las responsabilidades sobrepasando las capacidades del trabajador, la respuesta es neutral. Finalmente, con respecto a poder hacer lo que saben y decidir cómo hacer las cosas, la población muestra una respuesta de satisfacción.

**Tabla 3.**

*Nivel de satisfacción en variables de recompensas y aplicación del conocimiento de personas con relación de dependencia.*

	Pregunta	Media	Escala Spector
<b>Reconocimiento al trabajo</b>	Reconocimientos debidos.	3,05	Neutral
	Trabajo no apreciado.	4,45	Satisfecho
	Hay pocas.	3,57	Neutral
	Mis esfuerzos no son recompensados.	3,85	Neutral
<b>Aplicación del conocimiento</b>	Aplico mis conocimientos.	4,73	Satisfecho
	Mis responsabilidades sobrepasan mis capacidades.	3,37	Neutral
	Hago lo que sé hacer.	4,08	Satisfecho
	Decido como hago las cosas.	4,03	Satisfecho

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la tabla 4, se analiza la variable de naturaleza y ambiente de trabajo con aquellos que tengan una relación de dependencia (40) y quienes no tienen una relación de dependencia (36). Dentro de la variable de naturaleza del trabajo, generalmente, aquellos que no tienen una relación de dependencia poseen una mayor satisfacción que aquellos que sí tienen una relación de dependencia. Aquellos que tienen relación de dependencia, dicen que se sienten menos satisfechos en cuanto al sentido que tiene su trabajo, en comparación con los que no tienen una relación de dependencia. Con relación de dependencia dice que se sienten más satisfechos con su trabajo en comparación a sin relación de dependencia. Aquellos con relación de dependencia dicen que se sienten menos orgullosos con su trabajo en comparación con aquellos que no tienen relación de dependencia. Con respecto a la variable

**Tabla 4.**

*Nivel de satisfacción en la variable de naturaleza del trabajo en personas con y sin relación de dependencia.*

	Pregunta	Media			
		Con Relación		Sin Relación	
		Media	Escala Spector	Media	Escala Spector
<b>Naturaleza del trabajo</b>	No tiene sentido.	3,60	Neutral	4,72	Satisfecho
	Me gusta las cosas que hago.	4,45	Satisfecho	5,56	Totalmente Satisfecho
	Siento orgullo en mi trabajo.	4,28	Satisfecho	5,47	Muy Satisfecho

**Tabla 4.** Nivel de satisfacción en la variable de naturaleza del trabajo en personas con y sin relación de dependencia.

continuado

Pregunta	Media			
	Con Relación		Sin Relación	
	Media	Escala Spector	Media	Escala Spector
Es agradable.	4,05	Satisfecho	5,00	Muy Satisfecho
Me siento como "parte de una familia".	4,68	Satisfecho	5,33	Totalmente Satisfecho
Me gusta ir a trabajar.	4,78	Muy Satisfecho	5,08	Muy Satisfecho
soy entusiasta con mi trabajo.	4,98	Muy Satisfecho	5,53	Totalmente Satisfecho
orgulloso/a del trabajo que hago.	5,08	Muy Satisfecho	5,47	Muy Satisfecho

### Discusión de Resultados

Existen diferentes variables que se relacionan con la satisfacción general de los trabajadores de la comuna. Posterior a la tabulación de datos, se puede observar que hay una tendencia en cuanto a los datos demográficos y los aspectos de satisfacción laboral. La mayoría de la fuerza laboral se encuentra en personas de entre 30 y 39 años y tiene un cierto equilibrio entre la cantidad de hombres y mujeres que trabajan. Comparando entre la satisfacción general de los hombres y las mujeres en el trabajo, los hombres han dicho sentirse más satisfecho en su trabajo, comparado con las mujeres. Esto contrasta con los resultados obtenidos por el estudio de Grijalva y Patiño (2017) donde menciona que en la población ecuatoriana, se espera que los hombres tengan menor satisfacción laboral que las mujeres por un 7.3% en promedio. En el caso de Puerto el Morro, en una población que contiene un menor número de mujeres que hombres, se estima que las mujeres están menos satisfechas con su trabajo por un 11.8% (2013).

Por otro lado, en los últimos seis meses, tanto hombres como mujeres, en su mayoría demuestran estar en un estado similar de satisfacción laboral igual que no ha variado en su mayoría. De acuerdo con lo establecido por Zayas et al. (2015), “La satisfacción laboral es un continuo, que va desde de la satisfacción hasta la insatisfacción y no un fenómeno separado”. Esto quiere decir que sus actividades, sus entornos, ambiente laboral y recompensas, no han cambiado su motivos e impulsos hacia cómo se sienten en el trabajo. Sin embargo, esto no quiere decir que el porcentaje de quienes se han sentido más satisfechos con su trabajo en los últimos seis meses no sea relevante (hombres 30.94% y mujeres 32.36%) pero demuestra que existe una mayor tendencia a que las personas se estanquen en la misma posición de

satisfacción conforme al paso del tiempo.

Acorde a la tabla 3, las recompensas ofrecidas en los trabajos, sean monetarias o de felicitación, marcan una tendencia hacia la neutralidad. Los trabajadores revelan que su trabajo es apreciado y se sienten satisfechos con ello. Sin embargo, los reconocimientos debidos, las pocas recompensas y la relación esfuerzo – recompensa, se establecen con una medida que muestra que los trabajadores están conscientes de su entorno, cómo funciona y su respuesta es indiferente o neutral al respecto. Según Arias (2014), las recompensas forman parte de la satisfacción global y las necesidades de un individuo. Cuando estas no se ven cumplidas, influye en la satisfacción hacia el trabajo en general. Adicional a esto, Castro & Serna, (2016) establecen que las recompensas son algo que se encuentra dentro de las áreas personales del trabajador. Por ello, la insatisfacción en las recompensas hace también un efecto en el ambiente personal.

Este análisis se junta con la variable de aplicación del conocimiento que de acuerdo con Carrillo-García (2015) junto con otras variables, esta es un factor importante en la satisfacción del trabajador. La variable muestra una tendencia más positiva para los habitantes con relación de dependencia comparada con las recompensas. La media establece que los trabajadores pueden aplicar de cierta manera sus conocimientos en el trabajo, hacer lo que saben hacer y finalmente trabajar aplicando la metodología que mejor les parezca. Ambas variables establecidas en la tabla 3 demuestran que las tendencias generales de una ligera inclinación hacia la satisfacción comprueban las teorías establecidas en estos ejes. Al no haber una radical inclinación hacia la satisfacción, las personas dicen seguir, en su mayoría, en el mismo nivel de satisfacción que hace 6 meses.

La variable de la naturaleza del trabajo permite hacer un contraste de aquellas personas que tienen una relación de dependencia y aquellas que no. Existe una tendencia clara donde aquellos que no tienen una relación de dependencia tienden a mostrar una mayor índice de satisfacción global que los que dependen de alguien en su trabajo. Los dueños de negocios o aquellos que no tienen personas encima de ellos jerárquicamente, muestran una clara tendencia a estar más satisfechos debido a su libertad para cambiar o escoger muchas variables dentro del trabajo que los otros trabajadores que tienen una relación de dependencia no podrían. Según Sánchez (2013) el entorno es una variable que “afecta a actitudes personales y comportamientos relevantes para la productividad individual, como motivación, creatividad, adaptabilidad a los cambios en el ambiente de trabajo, etc” (p.545). En base a los datos, el entorno no parece ser un problema en la mayoría de casos y más bien se lo cataloga como una de las variables con resultados más positivos en cuanto a la satisfacción general de

los trabajadores de la comuna.

Una vez establecida las tres variables relacionadas con la satisfacción global, se encuentra una correlación entre la satisfacción general inclinándose más hacia lo satisfecho que hacía lo insatisfecho. Maslow, originalmente en su teoría de la pirámide establecía jerarquía de necesidades para llegar a un cumplimiento de la satisfacción personal. Esto, ligado a las teorías de Herzberg que establece dos ejes por los cuales se liga el ser humano para su satisfacción personal. Las condiciones del trabajo, las relaciones con compañeros, logros, reconocimiento, progreso y crecimiento personal (Herzberg, 1954) se reflejan con los datos obtenidos de los habitantes. La tendencia de las 3 variables a mostrar una mezcla de ligera satisfacción la neutralidad significa que la satisfacción laboral que encuentran los habitantes de la comuna, no fluctúa mayormente, pero tiende a ser más positivo que neutral. Locke (1973) dice que el ser humano se establece metas a lo largo de su vida y en áreas que incluyen lo laboral. Cuando estas metas no se cumplen, la insatisfacción repercute también en el comprometimiento y desempeño. Salinas-Oviedo et al. (1994) también corrobora que hay una relación entre la satisfacción y el desempeño de las personas.

### **Conclusiones**

El objetivo del estudio es medir el nivel de satisfacción global en relación a diferentes áreas que incluyen el entorno, la aplicación del conocimiento y las recompensas otorgadas de los habitantes de Puerto el Morro. De las 76 encuestas disponibles, este estudio tenía la libertad de analizar a un segmento sin disminución de participantes.

De los resultados obtenidos, se muestra una inclinación hacia la satisfacción en general de los habitantes, pero no alcanza el nivel de total satisfacción. El promedio de trabajadores demuestra una cómoda satisfacción en las tres áreas analizadas y esto se debe a la relación proporcional directa de cómo sus necesidades de un buen entorno, aplicar su conocimiento y recompensas son en su mayoría, cumplidas. Las condiciones para un buen trabajo existen de forma moderada pero no son óptimas para generar el mejor entorno posible, afirmando lo que dice Sánchez (2013) que el entorno afecta la productividad individual, motivación y actitud personal al lugar de trabajo.

Cabe recalcar de entre los hallazgos, la diferencia en nivel de satisfacción de aquellos que tienen una relación de dependencia con aquellos que no tienen una relación de dependencia. Aquellos que dependen de un jefe, un supervisor, administrador, etc. establecen dentro de las encuestas, tener levemente un menor nivel de satisfacción global en respecto a su trabajo. En específico, se menciona la naturaleza del trabajo como factor principal y se

indica las variables: el sentido de mi trabajo, me gustan las cosas que hago, siento orgullo de mi trabajo, es agradable mi trabajo, me siento como parte de una familia y soy entusiasta con mi trabajo como las de leve indicio de menor satisfacción comparado a aquellos que no tienen relación de dependencia.

### **Recomendaciones**

Según los resultados obtenidos, se encuentra que la población de Puerto el Morro no cuenta con un patrón establecido ni con la capacitación para la atención de su personal trabajador atendiendo sus necesidades. Posterior al análisis de las variables, se recomienda plantear un programa de capacitación en temas básicos de lo que es un ambiente laboral óptimo. Esto incluye temas como: la relación entre compañeros, el crecimiento personal, la aplicación de conocimientos y el aprendizaje de nuevas destrezas, las metas personales, las recompensas de trabajo y el ambiente laboral.

Se propone también, el establecer dentro de la comuna un comité que regule todas estas aristas, a su vez de recibir reclamos, quejas y sugerencias sobre lo que ocurre dentro de los trabajos. Existe ya en la comuna una asociación de pescadores que tratan temas similares donde las personas pueden dar su opinión, sin embargo, está ligado netamente a la pesca y no al resto de negocios. Basados en los datos obtenidos, se puede establecer reuniones programadas con todos los trabajadores donde se traten los temas encuestados y revisar los porcentajes generales de satisfacción e insatisfacción para recibir sugerencias o aportes de ideas para cambios a futuro.

### **Bibliografía**

- Aguilar Jurado, A. C. (2017). *La satisfacción laboral en el turismo comunitario: Isla Santay-Ecuador* (Bachelor's thesis, Universidad Casa Grande. Facultad de Ecología Humana).
- Alcover C. M., Topa G. Fernández J. J. (2014) La gestión organizacional de los trabajadores mayores y los procesos de mantenimiento, prolongación y salida de la vida laboral. *Papeles del Psicólogo*, 35, 92-98.
- Arias W. L. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo*, 51, 186-188.
- Clotilde M. A. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, 5-7.
- Baena G. V. (2011). *Fundamentos de marketing: entorno, consumidor, estrategia e investigación comercial*. UOC, 207, 119-120.
- Carrillo G. C. (2015). La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades

- móviles de emergencias de la región de Murcia/Working life satisfaction in the nursing staff of the emergency mobile units of the region of Murcia. *Enfermería Global*, 14(4), 266-275.
- Castro-Escobar, E. S. & Serna-Gómez, H. M. (2016). Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de Contact-Center en Manizales, Colombia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14 (1), pp. 205-219.
- Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales de Guayaquil (2018). *Malecón de Puerto El Morro*. Recuperado de: <http://www.guayaquilesmidestino.com/es/malecones-rurales/malecon-de-puerto-el-morro>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural El Morro, (2015). *Plan De Desarrollo Y Ordenamiento Territorial 2015-2019*.
- Grijalva A. M. & Patiño C. E. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. *Analitika*, 13, 22-25.
- Hernández, Fernández & Batista. (2014). *Metodología de la investigación Quinta Edición*. McGrawHill, 5, 177-180.
- Herzberg, F. (1954). *Work of the Nature of Man, Cleveland: The World of Publishing Company*
- Lizarzaburu Andrade, T. D. (2017). *Satisfacción laboral de los habitantes que participan activamente en la actividad del turismo comunitario de la Isla Santay* (Bachelor's thesis, Universidad Casa Grande. Facultad de Ecología Humana).
- Locke E. A. (1976). Work Motivation and Satisfaction: Light at the End of the Tunnel. *Psychological Science*, 1, 240-246
- Medina Lázaro, M. G. (2017). *Análisis de los emprendimientos implementados en el área marina protegida manglares el morro y su incidencia en el desarrollo sostenible* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).
- Ministerio del Ambiente de Ecuador (2018). *El Morro, un paraíso costero rodeado de mangles*. Retirado de: <http://www.ambiente.gob.ec/el-morro-un-paraiso-costero-rodeado-de-mangles/>
- Ministerio del Ambiente, (2015). *Refugio de vida silvestre Manglares el Morro*. Recuperado de <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/areasprotegidas/refugio-de-vida-silvestre-manglares-el-morro>.

- Ministerio del Ambiente, (2013). *Sistema Nacional de Áreas Protegidas*. Retirado de:  
<http://www.ambiente.gob.ec/sistema-nacional-de-areas-protegidas/>
- Ministerio del Turismo, (2017). *Boletín de Estadísticas Turísticas 2012-2016*. Retirado de  
<http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/AnuarioEstadistico/Boletin-Estadisticas-Turisticas-2012-2016.pdf>
- Pérez Tenazoa, N. O., & Rivera Cardozo, P. L. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013.
- Salazar E., Guadalupe J., Pupo G., Cristóbal J., Rodríguez M., Bárbara Y. & Cañedo R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67-75.
- Salinas O. C., Laguna C. J., Mendoza M. M., (1994) La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. *Salud Publica Mex*, 36, 22-29.
- Sánchez M. C. (2013). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de Administración de Empresas*, 54, 545-547.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2013), *Plan Nacional de Desarrollo / Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. 22-26.
- Zayas P. M., Baez R. A., Zayas J. F., & Hernández M. L (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y reflexión*, 23, 27-29.