

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

**SATISFACCIÓN VINCULADA A LOS  
BENEFICIOS LABORALES DE LOS  
HABITANTES QUE PARTICIPAN  
ACTIVAMENTE EN EL TURISMO  
COMUNITARIO DE PUERTO EL MORRO**

Elaborado por:

**VANESSA NICOLE LEÓN AUZ**

**GRADO**

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

**Ingeniera en Gestión de Recursos Humanos**

**Guayaquil – Ecuador**

**Noviembre, 2018**



UNIVERSIDAD CASA GRANDE  
FACULTAD DE ECOLOGÍA HUMANA, EDUCACIÓN Y  
DESARROLLO

# SATISFACCIÓN VINCULADA A LOS BENEFICIOS LABORALES DE LOS HABITANTES QUE PARTICIPAN ACTIVAMENTE EN EL TURISMO COMUNITARIO DE PUERTO EL MORRO

Elaborado por:

**VANESSA NICOLE LEÓN AUZ**

## **GRADO**

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

Ingeniera en Gestión de Recursos Humanos

DOCENTE INVESTIGADOR

Nicola Wills-Espinosa

CO-INVESTIGADOR

Suleen Díaz-Christiansen

Guayaquil, Ecuador

Noviembre, 2018

## **Resumen**

Este artículo se realizó para conocer y describir el grado de satisfacción en relación a los beneficios laborales que tienen los habitantes de Puerto El Morro que participan activamente en el turismo comunitario. Para esto, se empleó la técnica cuantitativa por medio de cuestionarios, que fue aplicado a 76 habitantes. Para el análisis de resultados se utilizó estadística univariantes, bivariantes, y medias por medio del programa SPSS 22.0. Para responder a los objetivos, se estudiaron las variables: horario/jornada laboral, remuneración, oportunidad de promoción y beneficios. Como resultado se determinó que 32 de las 76 personas encuestadas, trabajan en negocios comunitarios, convirtiéndose en la muestra de estudio para la presente investigación. Asimismo, se encontró que la satisfacción laboral en relación a los beneficios laborales es indiferente o neutral para los trabajadores.

**Palabras claves:** Satisfacción laboral, beneficios, turismo comunitario, Puerto El Morro

### **Abstract**

This article was published to know and describe the ranking level of satisfaction in relation to the labor benefits of the inhabitants of Puerto El Morro who actively participate in the activity of the community-based tourism. For quantitative techniques through the questionnaires, this was applied to 76 inhabitants. For the analysis of the results were analyzed using univariate, bivariate and media by the SPSS 22.0 program. To respond to the objectives, were studied the variables: schedule, remuneration, promotion opportunity and benefits. As a result, it was determined that 32 of the 76 people surveyed work in community-based tourism, becoming the study sample for the present investigation. Likewise, it was found that job satisfaction in relation to labor benefits is indifferent or neutral for workers.

**Keywords:** job satisfaction, benefits, community-based tourism, Puerto El Morro

## **Nota Introductoria**

El trabajo que contiene el presente documento integra el Proyecto Interno de Investigación-Semillero Puerto El Morro: Satisfacción Laboral (Emprendimientos Comunitarios) y el Compromiso Organizativo, propuesto y dirigido por el/la Docente Investigador(a) Nicola Wills-Espinosa, PhD, acompañada de la Co-investigador(a) Suleen Díaz, PhD(c) docentes de la Universidad Casa Grande.

El objetivo del Proyecto de Investigación Semillero es conocer la satisfacción laboral vinculada a los beneficios laborales de los habitantes del Puerto El Morro que participan activamente en el turismo comunitario. El enfoque del Proyecto es cuantitativo. La investigación se realizó en Puerto El Morro. Las técnicas de investigación que usaron para recoger la investigación fueron cuestionarios.

## **Contenido**

Resumen .....	2
Abstract.....	3
Nota Introdutoria.....	4
Introducción .....	6
Descripción del área Geográfica.....	8
Revisión de Literatura.....	9
Metodología .....	13
Resultados.....	15
Análisis de resultados .....	20
Conclusiones.....	22
Recomendaciones .....	23
Bibliografía .....	25

## **Introducción**

En los últimos años, Ecuador ha tenido un incremento de visitas provisionales, debido a la variedad de actividades y lugares turísticos que existen en el país. En el 2017 se obtuvo un aumento del 14% de turistas en comparación con el año 2016, con un aproximado de 1'617.914 visitas durante dicho año, que representa un crecimiento de divisas por concepto de turismo receptor con 14.8% en relación con el año anterior, es decir, ingresos de \$1.663.0 millones durante el mismo periodo (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2018).

A pesar que el turismo es un sector económico dinámico, se lo considera como un pilar fundamental para el desarrollo regional de los destinos turísticos, ya que a nivel general, forma parte del 10% del Producto Interno Bruto(PIB) mundial (Consejo de Promoción Turística de México, 2018). Por tal razón, el Gobierno ecuatoriano promueve el turismo del país para excursionistas nacionales e internacionales, por medio de campañas y alianzas con empresas privadas, basadas principalmente en la riqueza natural (El Ciudadano, 2014).

Una de las campañas fue: Ecuador potencia turística, creada para “promover una cultura de hospitalidad y motivar a los ecuatorianos para que conozcan primero Ecuador” (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2015, p.1), mientras para promocionar el turismo para extranjeros, a inicios del 2014 se realizó la campaña: All you need is Ecuador, en el que hace énfasis a la diversidad de regiones que tiene el país y junto a ellos, la variedad de flora y fauna. Este proyecto tuvo un alcance de difusión en 14 países (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2014).

El Ecuador cuenta un territorio diverso, en el que se ha sacado provecho con el turismo, sin embargo existen diferentes tipos, uno de los más realizados es el ecoturismo, que se apoya en actividades turísticas en el que su objetivo principal es la sustentabilidad y preservación del espacio natural y cultural (Arroyo & Cornejo, 2018). Otro tipo es el comunitario, definido como “toda actividad turística solidaria que permite la participación activa de la comunidad desde una perspectiva intercultural y el manejo adecuado del patrimonio cultural, basado en un principio de equidad en la distribución de los beneficios locales” (García, 2016, p.1). La realización de estos tipos de turismo se debe a la diversidad natural que posee el país.

La Asociación de Estados del Caribe (2012) indica que “el turismo comunitario se asoma como una alternativa para salvar las disparidades sociales y económicos que adolecen las comunidades rurales... utilizando los recursos culturales, naturales y locales



en una región en particular.” (párrafo 1), como es el caso del Puerto El Morro, comuna ubicada a 11km de General Villamil Playas, de la provincia del Guayas. Su principal ingreso económico es por medio de los tipos de turismo mencionados, ya que cuentan con la pesca artesanal, reparación de embarcaciones, agricultura y comercio local, todo esto enfocado para generar visitas a la comuna (El Comercio, 2014). Además, a partir del 2007 el Ministerio de Ambiente se involucró y lo destinó como Área Protegida para mantener la naturaleza de la zona y no se vea afectada por las actividades que se realicen.

Puerto El Morro es una comunidad que ha sido objeto de estudio en diferentes investigaciones en los últimos años, la mayor parte son relacionadas a la pesca y manglares. Por ejemplo, en el 2000 se hizo un estudio sobre las condiciones oceanográficas y la estructura de la comunidad para conocer el efecto que puede hacer la variabilidad oceanográfica sobre la dinámica poblacional (Bonilla-Coello, Pluas & Camposano, 2002). Otra investigación fue sobre la pesquería artesanal de la concha en la costa ecuatoriana durante el 2004, en donde se compara diferentes aspectos de la concha en varios puertos (Mora & Moreno, 2009). También existen investigaciones para descubrir la incidencia de los servicios turísticos en la satisfacción del excursionista que visita esta comuna (Villón & Macías, 2017), como es el caso de estudio denominado Servicios Turísticos y su incidencia en la satisfacción del turista que visita el Puerto El Morro(Ecuador), realizado por Macías (2017) quien buscaba determinar de qué manera el servicio de hospedaje y recorridos turísticos influye en la satisfacción del turista que visita el Puerto El Morro, dando resultados positivos, y especifica que el turismo, gastronomía y atención al cliente, son factores influyentes.

En base a lo anterior, los comuneros y personas externas cada vez tienen mayor interés en conocer sobre el puerto, ya que es considerado como una potencia turística, en el que su interés no es sólo en investigaciones referentes a las actividades y elementos que hace y tiene el Puerto El Morro, sino que se ha despertado el interés sobre conocer la satisfacción que tienen los turistas, como se mencionó anteriormente. Esta satisfacción también se puede analizar desde la perspectiva de los habitantes que trabajan en el turismo comunitario del Puerto El Morro. Según Robbins (1998) citado por Cruz, Igarra y Lima (2016) indica que “la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo”(p.18), que son generadas por diferentes factores.

La satisfacción laboral en el Ecuador es un concepto que en las últimas décadas, los emprendimientos, organizaciones y empresas están en constante observación e investigación en sus empleados, debido a la influencia directa que tiene en los

comportamientos y desenvolvimientos en las mismas (Hannoun, 2011). El interés de conocer y gestionar la satisfacción laboral por parte de las empresas, se debe por “dos factores el deseo de corregir la gestión empresarial del último periodo, enfocada unilateralmente a eficacia y flexibilidad, y el querer responder a la nueva demanda del mercado laboral.” (Caraballo, 2007, p.86).

Esta demanda laboral, son personas que desean trabajar en un lugar donde se sientan satisfechos y a gusto, y a su vez, las empresas necesitan personal que se desenvuelvan acorde a las necesidades de la organización, debido a la relación directa que tiene con el cliente externo (Uceda, 2013).

Este interés, no se ha despertado sólo para los negocios de las ciudades principales del país, sino también en comunidades, como lo es la Isla Santay, en el que existen estudios para conocer el nivel de satisfacción laboral en el turismo comunitario, desde diferentes variables, como compromiso organizativo y beneficios laborales, liderado por los investigadores Wills-Espinosa y Díaz-Christiansen (2017).

Según los estudios mencionados, la satisfacción es un elemento fundamental en el mundo del turismo, ya sea para quienes trabajan en este ámbito como para los excursionistas, pues según la experiencia y servicios que tengan, será un determinante en la decisión de regresar al puerto, por tal motivo, la actual investigación busca conocer la relación que existe entre la satisfacción y los beneficios laborales de los habitantes que trabajan en el turismo comunitario en Puerto El Morro.

### **Descripción del área Geográfica**

Puerto El Morro es una comuna dedicada a las actividades turísticas que aprovecha los recursos naturales que tiene alrededor, y así ser una comuna sustentable, que forma parte de la parroquia El Morro, ubicado en la provincia de Santa Elena, Ecuador, a 11km de Playas Villamil (Ron, 2017). Puerto El Morro es de clima desértico tropical, mantiene temperaturas entre 23 y 25 centígrados durante el año y su población está al pie del estero, por lo que su principal sustento es el agua, acompañados de mariscos y el turismo que esto genere(Soto, 2010). En cuanto al territorio, tiene 1.294,83 hectáreas de área terrestre y 10.511,98 hectáreas marítimas.

Puerto El Morro durante los años 50 y 60 empezó a recibir visitas turísticas a menor escala debido a la variedad de recursos naturales que tenía, y en los años 70 y 80 predominaba la agricultura, ganadería y pesca, todas estas actividades de manera artesanal (Duarte, Soto & Osorio, 2014). Debido a la cantidad de visitantes, a partir del 90

implementaron actividades para generar turismo y proyectos para el desarrollo comunitario con el apoyo de entidades públicas, en el que a partir de 1998 construyeron un muelle y zona vehicular, primeros pasos para poder generar mayor turismo en dicha zona.

A partir del 2003 inició un proyecto en dicha comuna para realizar un mantenimiento a la zona para la conservación de los manglares y especies, mientras que en el 2007, fue declarado como Refugio de Vida Silvestre por medio del acuerdo 226 (Mestanza, 2014). Como parte de esta iniciativa, el Ministerio de Ambiente del Ecuador y la Conservación Internacional aportaron con un bote y equipos de seguridad, comunicación y buceo para fortalecer el control y conservación de los manglares (Ministerio de Ambiente de Ecuador, 2013), mientras que en el 2008 fue declarado como zona protegida por el Ministerio de Ambiente, con el acompañamiento de programas para concientizar en el ámbito ambiental y de servicios turísticos.

En la actualidad, Puerto El Morro aprovecha los recursos naturales que tiene por medio del ecoturismo que está liderado por 4 operadores de turismo para reconocimiento de la zona y avistamiento de delfines y aves en lanchas con una capacidad aproximada de 17 personas. Existe un promedio 500 turistas extranjeros y 15000 nacional a nivel anual, además, cuenta con emprendimientos de tiendas, restaurantes y puntos de bebidas (Arias, 2015).

Por otro lado, Puerto El Morro es conocido por el festival de la lisa asada, que se realiza desde el 2004, un método para llamar la atención de turistas nacionales e internacionales para activar la economía de la zona (Pinasco, 2017).

En cuanto a la información demográfica, no existen investigaciones actualizadas y enfocadas sólo al sector de Puerto El Morro.

### **Revisión de Literatura**

El turismo es una herramienta para promover el crecimiento económico y el desarrollo de un país, basado en esto, la Organización Mundial de Turismo (OMT), indicó que el turismo forma parte del Producto Interno Bruto(PIB), con una representación del 35% de las exportaciones mundiales y más del 70% en países menos adelantados (Morillo, 2011). Como consecuencia, la OMT (2011) citado en Muñoz, Ortega, Díaz & López (2017) tiene un programa de Turismo Sustentable que por medio de este, pretende desarrollar socioeconómicamente a los sectores marginados con la ayuda principal de emprendimientos, liderados por los habitantes de la zona y así captar la atención del turista con la finalidad de eliminar la pobreza.

Como parte de esta iniciativa, se derivó el turismo comunitario que según Díaz, Figueroa y Delgado(2018) lo describen como “una modalidad de turismo sostenible, que genera un impacto económico positivo en las comunidades a través de la generación de empleos para los residentes locales, quienes se dedican a las actividades de servicio turístico y las ganancias son distribuidas de manera equitativa”(p.346)., así lo explican en su investigación de aporte económico a la Isla Santay (Ecuador) procedente del excursionista que realiza turismo comunitario. También es definido como el aprovechamiento de los recursos naturales, ambientales y culturales del territorio como matriz productiva, para generar actividades turísticas (Parra & Quinapallo, 2018). Asimismo, el turismo comunitario comprende actividades que se realizan para activar el turismo por medio de la variedad de recursos naturales y culturales de algún determinado lugar, y sus ganancias son para toda la comunidad (Vera & Remigio, 2018).

Por otra parte, el ecoturismo es otra ramificación del turismo, que tiene básicamente dos puntos a considerar: la ubicación geográfica y la actividad relacionada a vacaciones en medio de la naturaleza (Orgaz & Castellanos, 2013). De igual manera, la OMT (2002) explica que el protagonista de este tipo de turismo es la naturaleza y culturas tradicionales de la zona, acompañadas de elementos educacionales para disminuir en la medida que sea posible cualquier impacto negativo hacia el lugar; y así, tener beneficios como: conservación natural y cultural, incremento económico, oportunidades de plaza de trabajo, entre otros. Según Ramos, Monza & Valenzuela (2016), en su investigación de Turismo sustentable o ecoturismo: Un análisis de caso en la reserva natural privada “La Aurora del Palmar”, realizada en Argentina, menciona que el ecoturismo es un viaje a la naturaleza que ha sido poca visitada y manipulada, con la finalidad de admirar y disfrutar de la flora, fauna y paisajes, como cualquier actividad cultural que se presente en esta zona.

Para agregar, en una investigación realizada en la Reserva Forestal Budongo-Uganda, explican que el ecoturismo es desarrollado principalmente para generar ingresos de las áreas protegidas, por medio de visitantes que desean nuevas experiencias y es considerado como oportunidad para que las comunas sean sustentables en beneficio del turismo (Langoya & Long, 2008). Esta ramificación ha llamado la atención al sector industrial y medioambiental, debido a la rápida participación e impacto económico que tiene esta actividad como la conservación y desarrollo sostenible de los recursos naturales (Orgaz & Castellanos, 2013).

Asimismo, para esta investigación, es necesario conocer sobre la satisfacción laboral que según González, López y Sánchez (2014) “la satisfacción con el trabajo es un

estado emocional agradable, resultado de la evaluación del empleo como medio que facilita o lleva a alcanzar los valores laborales del individuo”(p.193). También, la satisfacción laboral es una actitud que el colaborador tiene o desarrolla ante su trabajo, y es reflejado en el desenvolvimiento de sus actividades (García, 2010), esta idea la complementa Pérez (2011) sobre el interés de los empresarios en este tema debido a que “las organizaciones no pueden aspirar a niveles competitivos de calidad en el producto ni de servicio al cliente si su personal no está satisfecho” (p.5). Para Gibson (1996), la satisfacción laboral es: “El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción y afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios”(p.138).

Una de las teorías con más impacto en el área de satisfacción laboral, es la de Frederick Herzberg (1959), en el que presenta dos factores: la primera es relacionada a los sentimientos de satisfacción que los empleados de las empresas experimentan en sus trabajos, atribuyendo al contexto de su puesto, como: supervisión, relaciones interpersonales, prestaciones, seguridad en el trabajo, etc. El segundo factor es asignado al contenido de los puestos de trabajo, que son aspectos como: realización personal al obtener el puesto de trabajo, reconocimiento por desempeño, oportunidades de crecimiento, etc. Herzberg expresó que, si los factores mencionados están presentes, provocaría un alto nivel de satisfacción y motivación, y como consecuencia, el desempeño del empleado será positivo y mejor (Manso, 2002).

Otras investigaciones, expresan que la satisfacción laboral es influida por dos elementos: personales y organizacionales, en el caso del primero, recopila variables como la edad, género, valores y educación, afectando directamente al salario y otros resultados del mundo laboral, mientras que el factor laboral incluye salario, clima organizacional, cargos, conciliación trabajo-familia, prestaciones sociales, cultura organizacional, entre otros (Sánchez & Sánchez, 2016).

Para conocer el nivel de satisfacción laboral, Paul E. Spectator (1985) realizó el cuestionario *JSS-Job Satisfaction Survey*, que permite conocer los resultados por medio de nueve dimensiones: remuneración, promoción, supervisión, beneficios complementarios, recompensas contingentes, condiciones de trabajo, naturaleza del trabajo y comunicación, cada uno con enunciados relacionados.

A pesar que en la actualidad los estudios indican que la satisfacción laboral involucra varios factores, es necesario recordar que Taylor (1911) citado en Pérez (2011)

explicó que la satisfacción laboral estaba directamente relacionada con las ganancias monetarias y pagos de incentivos, siendo el primer paso para empezar a tener un empleado satisfecho. Partiendo de esto, al día de hoy hay más factores que acompañan a las ganancias monetarias, convirtiéndolas en necesidades básicas para el colaborador; en el caso de algunos países, están agrupadas en los beneficios sociales que según el Ministerio de Trabajo del Ecuador (2014) “corresponden exactamente a aquellos derechos reconocidos a los trabajadores y que también son de carácter obligatorio que van más allá de las remuneraciones normales y periódicas que reciben por su trabajo”(p.1), también indica que dentro de estos beneficios son: la afiliación al Seguro Social, pago de horas extras y suplementarias, utilidades, décimo tercero y cuarto, vacaciones anuales, licencia de paternidad o maternidad, fondos de reservas y subsidio de maternidad; cada uno de estos beneficios tiene un objetivo en común que es provocar un impacto positivo para el colaborador.

Otro factor influyente en la satisfacción laboral del colaborador, es el tipo de jornada laboral, que según Castro & Serna (2016), este interfiere en la calidad del trabajo, ya que se considera el horario laboral y la cantidad de horas trabajadas. Para complementar, según un estudio realizado en Andalucía realizado con 50 participantes por Hill, Hawkins, Ferris & Weitzman (2001) citado en Sánchez, Sánchez & Rueda (2015) se demostró que existe una relación directa, debido a la influencia que tiene con la conciliación trabajo-familia, pues afecta en la calidad de la relación familiar; esto lo complementa Clarks (2011) citado en Sánchez, Sánchez & Rueda (2015) en el que indica que un horario laboral flexible incide en la satisfacción del empleado, pues les permite tener una vida personal en armonía con el mundo laboral, siendo este considerado como un beneficio.

La presencia de formación y posibilidades de promoción, es un factor adicional dentro de la satisfacción laboral, en el que por medio de esto, se demuestra un interés por el desarrollo del colaborador en el mundo laboral, apostando por sus cualidades y preparación para un ascenso y cursos formativos (Fernández, Llorente & Dueñas, 2011).

Gallardo (2008) explica que si un empleado se encuentra satisfecho, tendrá un sentido de pertenencia y compromiso hacia la empresa, generando un alto desenvolvimiento en sus labores, por otra parte, quienes se encuentran insatisfechos generan situaciones negativas, como mala relación entre compañeros, absentismos, bajos rendimientos, entre otros (Comm & Mathaisel, 2000).

Por otro lado, en una investigación realizada a 300 personas con posiciones de nivel medio o alto en empresas radicadas en Buenos Aires y que tengan programas de beneficios, indica que los beneficios laborales son los que brinda la empresa hacia su personal con la finalidad de satisfacerlos de diferentes maneras y los divide por categorías: viáticos y traslados, tecnología y conectividad, cuidado personal, experiencias, formación, incentivos económicos, descuentos especiales en comercio y reconocimiento por cumplimiento de objetivo, de esta manera aseguran que sus necesidades en el ámbito laboral, estén cubiertas (La Torella, 2014).

En cuanto a la satisfacción y el turismo, Santa-Cruz, Cañizares & Guzmán (2011), expresan la importancia de tener a colaboradores satisfechos, comprometidos y felices, ya que la tendencia será de manifestar una mayor diligencia en el desempeño de su labor, pues, el trabajador es el protagonista a la hora de brindar un servicio de calidad y capaz de comprender las necesidades de los clientes. Vázquez, López-Guzmán & Sánchez (2007), también comentan que el sector del turismo y del servicio en general, es caracterizado por el constante contacto con los clientes, en el que mantener a los empleados satisfechos por las empresas es el camino para lograr brindar un buen servicio al cliente, siendo una de las estrategias para conseguir la fidelización del cliente y éxito en la organización.

A pesar que existen ciertos estudios, Chien Mu Yeh (2013) indica que no hay la atención suficiente para investigar la relación que hay entre el turismo y la satisfacción laboral, sin embargo, en su investigación de Participación turística, compromiso laboral y satisfacción laboral entre los empleados de hoteles en primera línea, encontró que efectivamente existe una conexión entre las variables de compromiso laboral y la participación del turismo con la satisfacción laboral (Lizarzaburu, 2017).

### **Metodología**

El objetivo general de este estudio es conocer la satisfacción laboral vinculada a los beneficios laborales de los habitantes del Puerto El Morro que participan activamente en el turismo comunitario, y los objetivos específicos de la investigación son: identificar el tipo de jornada laboral de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario, medir el nivel de satisfacción en relación a los beneficios, medir el nivel de satisfacción en relación a la remuneración percibida y medir el nivel de satisfacción en relación a las oportunidades de promoción.

El estudio se realizó por medio de un enfoque cuantitativo debido a que se utilizaron cuestionarios como herramienta de medición y análisis. Según Cuenya y Roetti

(2010) citado en Ramos (2015) indica que el método cuantitativo “se caracteriza por ser racional, objetivo, se basa en lo observable, en lo manipulable y verificable” (p.11). Asimismo, su alcance fue descriptivo, ya que se detalla de manera exhaustiva la realidad de la satisfacción laboral en relación a los beneficios laborales, tipo de jornada laboral, remuneración percibida y por último, en relación a las oportunidades de crecimiento o promoción dentro de las organizaciones (Ugalde & Balbastre, 2013).

Por otra parte, se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizativo como técnica de investigación para recolectar información, y fue adaptado a *Job Satisfaction Survey* por Spector (1994) y en conjunto con el *Internal Communication and Engagement Survey* por Karanges et al. (2014). Dicho cuestionario, tiene dos dimensiones: con relación de dependencia y sin relación de dependencia, en el que fue aplicado según el caso de cada persona, sin embargo, ambos cuestionarios mantienen su estructura, enfoque y secciones, que son los siguientes: información demográfica, satisfacción laboral, compromiso, identificación y apoyo percibido, que para la investigación se consideró. Para la presente investigación, sólo se consideró las secciones demográficas y satisfacción laboral para responder los objetivos planteados. Cada dimensión tiene preguntas cerradas y utiliza la escala de Likert con seis niveles, en el que 1= totalmente en desacuerdo, 2=muy desacuerdo, 3=en desacuerdo, 4=de acuerdo, 5= muy de acuerdo y 6=totalmente de acuerdo.

Como se mencionó, el cuestionario tiene opciones de respuesta de acuerdo-desacuerdo de 6 puntos, en el que se asume que el “acuerdo” con enunciados escritos positivamente y el “desacuerdo” escritos en negativo representaría *satisfacción*, mientras que el “desacuerdo” con enunciados redactados de manera positiva, y el “acuerdo” con enunciados en negativo significaría *insatisfacción*. Además, cada sub-escalas (variables) poseen 4 enunciados, y cada uno tiene un valor mínimo de 1 y un máximo de 6, por lo que cada sub-escala posee ponderación de 4 a 6 puntos. Para las sub-escalas (variables) de 4 enunciados, como la puntuación total es de 24 enunciados, esto significa que las puntuaciones con respuesta del enunciado promedio (después de calificar al revés los enunciados negativos) de 4 o más, representan satisfacción, mientras que las respuestas promedio de 3 o menos significan insatisfacción. A continuación, se detallan los rangos y su puntuación/valor, que se utilizó para los resultados de esta investigación:



Puntuación e interpretación para las sub-escalas
De 4 a 12 es Insatisfecho
4-6 puntos o 1 a 1.74 = Totalmente Insatisfecho
7-9 puntos o 1.75 a 2.49 = Muy Insatisfecho
10-12 puntos o 2.5 a 3 = Insatisfecho
De 13 a 15 puntos o 3.1-3.9 es neutral (Ni satisfecho ni insatisfecho)
De 16 a 24 puntos es satisfecho
16-18 puntos o 4 a 4.74 = Satisfecho
19-21 puntos o 4.75 a 5.49 = Muy Satisfecho
22-24 puntos o 5.5 a 6 = Totalmente Satisfecho

Asimismo, se utilizó una muestra infinita ya que existen diferentes versiones en relación a la cantidad de emprendimientos que hay en Puerto El Morro, es decir, se desconoce el total de unidades (Aguilar-Barojas, 2005). De acuerdo a lo anterior, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \times p \times (1 - p)}{e^2}$$

Se reemplazaron las variables de la siguiente manera:  $z=1.76$ ,  $p=0.5$ ,  $q=0.5$  y  $e=0.1$ , por lo tanto, brindó una muestra de 76 emprendimientos a encuestar y se determinó la consistencia de utilizar un 92% de confianza y el 8% de margen de error. Debido a la falta de estudios actualizados y localizados en esta zona, se desconoce las características demográficas de la población a encuestar, como: rango de edades, género, estudios, etc., por lo tanto, se determinó que el criterio principal de selección para encuestar es a personas que trabajan activamente en Puerto El Morro.

Además, se llevó a cabo un pre-test de 10 cuestionarios con el objetivo de hallar errores y desviaciones en las mismas, en el mes de abril, mientras que, en agosto y septiembre del presente año, se realizaron 76 cuestionarios para levantar la información, que todas fueron válidas.

Para tabular la información y analizarla, se utilizó el programa SPSS 22.0 para Windows, por medio de herramientas estadísticas univariantes y bivariantes durante el mes de octubre.

## Resultados

Como parte de los resultados se encontró que de las 76 personas encuestadas, 32 personas desempeñan sus labores en negocios comunitarios y 44 trabajan en emprendimientos de otra índole. Para responder a los objetivos planteados, se consideró sólo a las personas del primer grupo mencionado, es decir, 32 personas, quienes se

desenvuelven en actividades como: Guía turística (10), asistentes/auxiliares (7), pescador/recolector de mariscos (4), propietario de negocios (3), atención al cliente (3), administrador (3), y operador de transporte (2).

De acuerdo a la Tabla 1, los datos demográficos de las personas que trabajan en negocios comunitarios, muestra 16 hombres y 16 mujeres, que en el caso de los hombres, hay una mayor concentración en los rangos de 30 a 39 y 40 a 49 años de edad con 6 personas cada uno, mientras que en las mujeres prevalece el rango de 30 a 39 años de edad con 9 personas. En relación a la formación académica, 10 hombres y 13 mujeres tienen estudios culminados hasta bachillerato.

En lo laboral, 7 hombres tienen una jornada de trabajo a tiempo completo (40 horas o más), seguido de 6 hombres con tiempo parcial (1 a 19 horas), mientras que en el caso de las mujeres, la mayoría (8) trabajan a tiempo completo y 5 a medio tiempo (20 a 39 horas). Cabe recalcar que 31 personas de la muestra total, indicaron estar totalmente satisfecho en el ámbito laboral a nivel general, en el que 22 mantienen relación de dependencia con algún negocio comunitario y 9 trabajan de manera independiente. Sólo una persona indicó estar totalmente insatisfecha, y además, mantiene relación de dependencia laboral y su jornada es a tiempo parcial.

**Tabla 1.** Datos demográficos de los participantes que trabajan en negocios comunitarios

		Género				Rango Satisfacción General			
		Hombre		Mujer		Total Insatisfacción		Total Satisfacción	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Rango de Edad	18 a 29	2	6,3	2	6,3	-	-	4	12,5
	30 a 39	6	18,8	9	28,1	1	3,1	14	43,8
	40 a 49	6	18,8	1	3,1	-	-	7	21,9
	50 a 59	-	-	2	6,3	-	-	2	6,3
	60 en adelante	2	6,3	2	6,3	-	-	4	12,5
	Total	16	50	16	50	1	3,1	31	96,9
Formación	Primaria	4	12,5	3	9,4	-	-	7	21,9
	Bachillerato	10	31,3	13	40,6	1	3,1	22	68,8
	Licenciatura - Ingeniería	1	3,1	-	-	-	-	1	3,1
	Otro	1	3,1	-	-	-	-	1	3,1
	Total	16	50	16	50	1	3,1	31	96,9

**Tabla 1.** Datos demográficos de los participantes que trabajan en negocios comunitarios (continuación)

		Género				Rango Satisfacción General			
		Hombre		Mujer		Total Insatisfacción		Total Satisfacción	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Jornada Laboral	Tiempo Completo	7	21,9	8	25,0	-	-	15	46,9
	Medio Tiempo	3	9,4	5	15,6	-	-	8	25,0
	Tiempo Parcial	6	18,8	3	9,4	1	3,1	8	25,0
	Total	16	50	16	50	1	3,1	31	97
Relación de Dependencia	Con relación de dependencia	10	31,3	13	40,6	1	3,13	22	68,8
	Sin Relación de dependencia	6	18,8	3	9,4	-	-	9	28,1
	Total	16	50	16	50	1	3	31	97

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2 muestra que los trabajadores con relación de dependencia expresaron que se encuentran satisfechos en relación al *horario laboral*, obteniendo una media de 4,18 sobre 6, mientras quienes trabajan de manera independiente indicaron que se encuentran muy satisfechos con una media de 5,02. Para esta variable se consideraron cuatro enunciados que permiten conocer sobre el nivel global de satisfacción en relación a esta variable.

**Tabla 2.** Media de satisfacción en relación al horario de trabajo de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario

Variable	Enunciado en cuestionario	Media	
		Con relación de dependencia	Sin relación de dependencia
Horario	El tiempo que trabajo es suficiente para hacer todo lo que tengo que hacer.	4,65	5,22
	Mis horas de trabajo justifica mi sueldo.	4,43	4,78
	Me gusta mi horario de trabajo.	3,91	5,56
	El tiempo que trabajo no es suficiente para hacer todo lo que tengo que hacer.	3,78*	4,56*
Total media de variable		4,18	5,02

Nota. \* = Valores convertidos a positivo  
 Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, para conocer el nivel de satisfacción en relación a la variable de *beneficios laborales*, se elaboró la tabla 3 que indica que las personas que trabajan con relación de dependencia se encuentran indiferentes o neutral, ya que se obtuvo una media de 3,43, mientras los trabajadores independientes se encuentran satisfechos con una media de 4,61. Cabe recalcar que las personas con relación de dependencia respondieron cuatro enunciados, mientras quienes laboran de manera independiente, sólo dos, ya que ciertas preguntas no aplican.

**Tabla 3.** *Media de satisfacción en relación a los beneficios laborales de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario*

Variable	Enunciado en cuestionario	Media	
		Con relación de dependencia	Sin relación de dependencia
Beneficios	Los beneficios que tenemos son equitativos	3,39	4,78
	Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de los otros lugares.	3,09	-
	No estoy satisfecho(a) con los beneficios que recibo.	3,57*	4,44*
	Hay beneficios que no tenemos, que deberíamos tener.	3,7*	-
Total media de variable		3,43	4,61

Nota. \* = Valores convertidos a positivo  
 Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la relación de satisfacción y la variable de *remuneración percibida*, la tabla 4 detalla que las personas con relación de dependencia se encuentran insatisfechas, debido a que se obtuvo una media de 2,91. En el caso de quienes trabajan de manera independiente se encuentran satisfechos, con una media de 4. De igual forma, es necesario recalcar, que los trabajadores independientes sólo respondieron un enunciado, mientras las personas con relación de dependencia laboral cuatro enunciados.

**Tabla 4.** *Media de satisfacción en relación a la remuneración percibida de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario*

Variable	Enunciado en cuestionario	Media	
		Con relación de dependencia	Sin relación de dependencia
Remuneración percibida	Me siento satisfecho(a) con mis oportunidades de aumentos de sueldo	4,39	4
	Me siento despreciado por la empresa cuando pienso en lo que me pagan.	2,48	-
	Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago.	2,39	-
	Los aumentos son demasiado pocos y muy distanciados entre sí.	2,74*	-
Total media de Variable		2,91	4

*Nota.* \* = Valores convertidos a positivo

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5, se muestra que se encuentran indiferentes o neutrales respecto a la satisfacción en relación a las *oportunidades de promoción*, con una media de 3,15 de las personas que tienen relación de dependencia con algún negocio que participa activamente en el turismo comunitario. Para esta variable fueron evaluados cuatro enunciados.

**Tabla 5.** *Media de satisfacción en relación a las oportunidades de promoción de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario*

Variable	Enunciado en cuestionario	Media
		Con relación de dependencia
Promoción	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.	3,7
	Estoy satisfecho con mis oportunidades de promoción.	3,3
	Las personas crecen aquí tan rápidamente como en otras empresas.	3,09
	Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo	2,61*
Total media de Variable		3,15

*Nota.* \* = Valores convertidos a positivo

Fuente: Elaboración propia

## **Análisis de resultados**

Después de determinar que 32 personas trabajan en negocios comunitarios de las 76 encuestadas, se detalla en la tabla 1 que la muestra estudiada cuenta con 16 hombres y 16 mujeres, es decir, que hay el mismo nivel de oportunidades de inserción laboral para ambos sexos. La mayoría de este grupo se encuentra en el rango de 30 a 39 años de edad, con estudios culminados hasta el bachillerato. En cuanto a la información laboral, la gran parte de los encuestados mantienen relación de dependencia con alguna organización de turismo comunitario, y desempeñan roles como: guía turística, asistentes/auxiliares, pescador/recolector de mariscos, propietario de negocios, atención al cliente, administrador y operador de transporte. Además, sólo una persona expresó total insatisfacción laboral a nivel general, mientras que el resto (31 personas) se encuentran totalmente satisfechas.

Por otra parte, para conocer el nivel de satisfacción en relación a los beneficios laborales, es necesario analizar las cuatro variables que este compone. Para empezar, en la variable horario/jornada laboral, se encontró que prevalece el trabajo a tiempo completo/40 horas o más. En cuanto a su satisfacción (tabla 2), los enunciados del cuestionario para esta variable, como: el tiempo de trabajo es suficiente para hacer lo que tengo que hacer y mis horas de trabajo justifican mi sueldo, indicaron que se encuentran satisfechos mientras que en el otro enunciado: me gusta mi horario de trabajo, se mostraron neutral o indiferente. Cabe recalcar que las personas que trabajan de manera independiente se encuentran muy satisfechos ante esta variable, lo cual se fundamenta con lo mencionado por Castro & Serna (2016), sobre que el horario laboral y la cantidad de horas de trabajo, interfiere en la calidad del mismo, ya que si existe un exceso de horas o hay un horario que influye de manera negativa en el colaborador, la persona no estará concentrada, motivada y en estado de armonía para realizar su trabajo Clarks (2011) citado en Sánchez, Sánchez & Rueda (2015). En este caso, las personas se sienten satisfechas en relación al horario y jornada laboral que tienen.

En cuanto a la variable de beneficios (tabla 3), las personas con relación de dependencia mostraron total indiferencia o neutralidad de satisfacción frente a los cuatro

enunciados de esta variable, como: los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de los otros lugares, hay beneficios que no tenemos pero deberíamos tener y no estoy satisfecho con los beneficios que recibo, sin embargo, las personas que laboran de manera independiente se encuentran muy satisfechos frente al enunciado de: los beneficios que tenemos son equitativos, pues son las personas encargadas de ponerse su propias condiciones laborales, mientras los de relación de dependencia se rigen bajo políticas y normas organizacionales, esto lo explica La Torella (2014) en su investigación, que los beneficios que se da a los empleados deben ser orientados a satisfacerlos en el ámbito laboral, ya que permitirá tener a los empleados comprometidos y felices, pues según Santa-Cruz, Cañizares & Guzmán (2011), el empleado es el único que puede dar un buen servicio al cliente, logrando su fidelización hacia la organización. Debido a la indiferencia de los empleados, es necesario recordar que los beneficios forman parte de lo que indicaba Herzberg (1959) en su primer factor sobre el contexto del puesto, que si no está cubierta correctamente esta variable, el desempeño del empleado no será positivo para la organización ni clientes.

En la variable de remuneración percibida (tabla 4), las personas con relación de dependencia se encuentran insatisfechas, ya que consideran que la remuneración que reciben no es justa para lo que realizan, sin embargo, no se sienten despreciados por la empresa por este motivo. Además, se encuentran insatisfechos en relación a los aumentos de sueldos debido a que son pocos y lejanos. En el caso de las personas que laboran de manera independiente, indicaron que se sienten satisfechos sobre sus oportunidades de aumento de sueldo que tienen. De acuerdo a lo anterior, Taylor (1911) citado en Pérez (2011), explica que las ganancias monetarias y pagos de incentivos son el primer paso para llegar a la satisfacción laboral. También es expresado por Herzberg (1959) en su teoría de los dos factores, que para este caso, sería el factor: contexto del puesto, ya que unas de las características para cumplir esa satisfacción es el salario. Con esto se puede concluir que los resultados indican que las personas que participan activamente en el turismo comunitario y cuentan con relación de dependencia, no se sienten satisfechas con la

remuneración percibida, mientras quienes trabajan de manera independiente muestran su satisfacción.

La tabla 5, da a conocer que los trabajadores se encuentran neutrales frente a la satisfacción de oportunidades de promoción en el trabajo, y se consideraron enunciados como: estoy satisfecho con mis oportunidades de promoción, hay poca oportunidad de promoción en mi trabajo, entre otros. En la literatura revisada, se evidencia que Fernández, Llorente & Dueñas (2011), explican que este es un factor adicional dentro de la satisfacción laboral, ya que de esta manera, las organizaciones dan a conocer que apuestan por las cualidades y fortalezas de su personal, mostrando confianza e interés por su desarrollo y crecimiento dentro de la empresa.

Es importante mencionar que las personas que trabajan de manera independiente, su grado de satisfacción es mayor en todas las variables en relación a los que mantienen una relación de dependencia con alguna organización, esto se debe a que cada persona trabaja de acuerdo a sus propias reglas y condiciones, sin embargo en ninguna variable están totalmente satisfechos. .

Para finalizar, se puede comprobar que los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario de Puerto El Morro, se encuentran neutral o indiferentes en relación a los beneficios laborales con una media total de 3,91, y así como lo expresa Comm & Mathaisel (2000), las personas que no están satisfechas tienen tendencia a no realizar su labor con un buen desempeño, acompañado de diferentes actitudes y situaciones negativas que afectan a la organización y demás compañeros.

### **Conclusiones**

De acuerdo a los resultados presentados, se logró obtener la información necesaria para responder la presente investigación, que fue conocer el nivel de satisfacción en relación a los beneficios laborales de los habitantes de Puerto El Morro que participan activamente en el turismo comunitario, pues se encontró que no hay muchos estudios entre



turismo y satisfacción laboral, además, Puerto El Morro no cuenta con estudios actualizados ni localizados.

Dicho esto, se encontró que los habitantes se sienten indiferentes o neutrales frente a los beneficios laborales que tienen, por medio del análisis de cuatro variables: horario/jornada laboral, remuneración percibida, beneficios y oportunidades de promoción. En el caso de horarios se sienten satisfechos, siendo este el nivel más alto de satisfacción en relación a las demás variables, mientras que en oportunidades de promoción y beneficios se sienten neutrales o indiferentes y por último, sobre la remuneración percibida se sienten insatisfechos.

Además, se identificó que las personas que trabajan de manera independiente tienen un mayor nivel de satisfacción en relación a quienes mantienen vínculo laboral con alguna organización, debido a la autonomía e independencia en su trabajo.

Por último, se puede concluir que existen necesidades por cubrir de las personas que trabajan en negocios de turismo comunitario ya que se sienten indiferentes o neutrales en su satisfacción de los beneficios laborales, esto afecta directamente en el bienestar y desenvolvimiento del trabajador (Gallardo, 2008), pues su sentido de pertenencia, compromiso organizacional y servicio al cliente no es positivo (Vázquez, López-Guzmán & Sánchez, 2007). Esto perjudicial para el puerto, ya que esta sensación de indiferencia es proyectada hacia los excursionistas al brindar los servicios o productos, además de influir directamente en la decisión de regresar al Puerto El Morro.

### **Recomendaciones**

Como recomendaciones para la presente investigación, se sugiere que los encuestados realicen cursos o capacitaciones, ya que la mayoría tiene el nivel de formación académica alcanzado hasta bachiller, de esta manera podrán adquirir más conocimientos y aplicarlos en el día a día en sus labores. Estos cursos pueden ser: servicio al cliente, higiene, manipulación de alimentos, computación, incluso el idioma inglés, para poder atender a los excursionistas que no hablen lengua hispana.

Por otra parte, a pesar que los resultados fueron positivos en relación a la satisfacción de horario/jornada laboral, se recomienda para futuras investigaciones indagar sobre, si sus horarios son flexibles o rígidos, en función a qué se rigen los horarios y si sus horarios les permite tener conciliación trabajo-familia, ya que como mencionó Clarks (2011) citado en Sánchez, Sánchez & Rueda (2015), el horario laboral influye de manera directa en la calidad de la relación familiar y vida personal.

Otra sugerencia a futuras investigaciones, es indagar sobre el tipo de beneficios que las empresas ofrecen a sus empleados, y cuáles son las condiciones para gozarlos, si fuese el caso, ya que según la investigación que realizó La Torella (2014), estos beneficios pueden ser: viáticos, tecnología, descuentos especiales en comercio, reconocimiento por cumplimiento de objetivos, entre otros. También conocer si se cumple lo indica el Ministerio de Trabajo de Ecuador, en el que agrupa ciertos beneficios, en los beneficios sociales considerados como obligatorios, tales como: afiliación al seguro social, salario, horas extras y suplementarias, vacaciones, entre otros. La combinación de estos beneficios, permitirá provocar un impacto positivo en el empleado, ya que se cubrirán necesidades en el ámbito laboral y personal.

En cuanto a la remuneración, se recomienda a los dueños de negocios, evaluar los valores de salario, basados en los conocimientos, labor, tiempo de jornada, entre otros, para un posible ajuste en el salario o brindar algún tipo de compensación por desempeño, pues según Taylor (1911) citado en Pérez (2011), esta variable es considerada como necesidad básica para un colaborador. Además, para los próximos investigadores, se sugiere averiguar los salarios que tienen los habitantes, indagar si son pagados por jornada, horas o por labor y si reciben como remuneración sólo el sueldo o existe otro tipo de compensación, como horas extras.

Para la variable promoción, se recomienda a los dueños de negocios crear planes de carrera para los empleados, o darles la oportunidad de rotar por diferentes áreas y posiciones de acuerdo a sus habilidades y fortalezas, estos movimientos pueden ser temporales o permanentes, ya que de esta manera, los empleados podrán adquirir mayor

experiencia y conocimientos, pues como indicó Fernández, Llorente & Dueñas (2011), esta variable es importante para la satisfacción de los empleados, pues los hace sentir que la empresa apuesta, creen en ellos y en sus capacidades. Para los futuros investigadores, sería interesante conocer el tipo de estructura organizacional de las empresas que forman parte de Puerto El Morro y participan activamente en el turismo comunitario, así como las variables a considerar para un ascenso o crecimiento dentro de una organización, para saber cuáles son los motivos de la poca promoción o crecimiento laboral.

De acuerdo a las recomendaciones para cada variable de beneficios, se podrá aumentar la satisfacción en relación a los beneficios laborales de las personas que trabajan activamente en el turismo comunitario, como recalcan González, Sánchez & López, sobre la importancia de mantener al personal satisfechos, ya que influye directamente en el servicio que brinda hacia los clientes de la empresa (2011), también sentirán compromiso con la organización, generando un alto desenvolvimiento en sus labores (Gallardo, 2008).

### **Bibliografía**

- Aguilar-Barojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11(1-2), 333-338
- Arias, E. (12 Febrero 2015). Puerto El Morro, un recorrido de contrastes naturales. *Vistazo*, 1(1).
- Arroyo Morán, A. C., & Cornejo Peñafiel, I. M. (2018). *Diseño de procesos en la microempresa de ecoturismo Paraíso del Buen Vivir ubicado en la ciudad de Bucay, provincia del Guayas* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).
- Bonilla-Coello, M., Plúas, F., Camposano, J. (2002). Condiciones del Plancton en una estación fija: Puerto El Morro-Playas, Golfo de Guayaquil, 2000-2002. *Acta Oceanográfica del Pacífico*, 11(1), 3-12
- Caraballo, N. (2007). Recursos humanos y management empresarial. El caso de la satisfacción laboral. *Cuadernos de Ciencias Económicas y Empresariales*, (52), 75-101.

- Castro-Escobar, E., & Serna-Gómez, H. (2016). Calidad del empleo en organizaciones de servicios de contact-center en Manizales, Colombia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14(1), 205-219.
- Consejo de Promoción Turística de México, (11 septiembre 2018). *Panorama del sector turístico*.
- Cruz, A., Igarza, P. & Lima, J. (2016). Propuesta para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup, Tacna.
- Díaz, S., Figueroa, A. & Delgado, A. (Enero-Julio, 2018). Aporte económico a la isla Santay (Ecuador) procedente del excursionista que realiza turismo comunitario. *Revista Arjé(12)22*, 345-357.
- Duarte, M., Soto, L., & Osorio, V. (2014). *Estudio de Factibilidad Comercial para la implementación de actividades ecoturísticas en el recinto Puerto El Morro*. (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica Litoral. Facultad de Ingeniería Marítima y Ciencias del mar).
- El Comercio (5 abril 2014). Puerto El Morro combina aventura y naturaleza. *El Comercio (1)1*.
- El Telégrafo (29 Mayo 2018). Ecuador aspira a potencia en turismo como primer producto económico del país. *El Telégrafo (1)1*
- Fernández, C., Llorente, R. & Dueñas, D. (2011). Calidad del empleo y satisfacción laboral en las regiones españolas. Un estudio con especial referencia a la Comunidad de Madrid. *Investigaciones Regionales*.
- Gallegos, D. (30 enero 2014). Empresa privada y MinTur promueven “Viaja primero Ecuador” *El Ciudadano. (1)1*
- Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Dialnet(1)1*, 563-575.
- García, C. (Octubre 2016). Turismo comunitario en Ecuador: Quo Vadis?. *Estudios y perspectivas de turismo*, 25(4), 597-614.
- García, D. (Julio 2010). Satisfacción Laboral, una aproximación teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 5, 34-41.
- Gibson, J. (1996). Las organizaciones: comportamiento, estructura y procesos.
- González, F., López-Guzmán, T. & Sánchez, S. (2014). Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba (España): Influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo. *Intangible capital*, 10(1), 189-211.

- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas).
- Karanges, E., Johnston, K., Beatson, A. & Lings, I. (2014). Internal communication and engagement survey. *Public Relations Review*, 7(2), 329-353
- La Torella, M. (2014). *Beneficios laborales: una herramienta de gestión en puestos medios y altos*. (Tesis de maestría, Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Económicas).
- Langoya, C. & Long, C. (2008). *Las comunidades locales y el desarrollo del Ecoturismo en la Reserva Forestal de Budongo, Uganda*. 1-15.
- Lizarzaburu, T. (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).
- Macías, S. (2017). *Servicios turísticos y su incidencia en la satisfacción del turista que visita el recinto Puerto El Morro, provincia del Guayas año 2017* (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2017.).
- Manso, J. (Oct-Dic 2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista de la Universidad EAFIT*, 128 (1), 79-86
- Mathaisel, C. y. (2000). Assessing employee satisfaction in service firms: an example in higher education. *Journal of Business and Economics Studies*, 43-53
- Mestanza, J. (2 agosto 2014). El Morro: La reserva hábitat de los delfines. *El Comercio* (1)1
- Ministerio de Ambiente de Ecuador (2013). *Bote y equipos para fortalecer el control y monitoreo del refugio de vida silvestre Manglares el Morro*. Obtenido de: <http://www.ambiente.gob.ec>
- Ministerio de Turismo de Ecuador, (2014). *Campaña All you need is Ecuador presenta cifras record*. Obtenido de: <https://www.turismo.gob.ec/campana-all-you-need-is-ecuador-presenta-cifras-record/>
- Ministerio de Turismo de Ecuador (2015). *Arranca en el país la campaña nacional "Ecuador Potencia Turística"*. Obtenido de: <https://www.turismo.gob.ec/arranca-en-el-pais-la-campana-nacional-ecuador-potencia-turistica/>
- Ministerio de Turismo de Ecuador (2018). *Arribo de turistas a Ecuador creció en 14% en 2017*. Obtenido de: <https://www.turismo.gob.ec/arribo-de-turistas-a-ecuador-crecio-en-14-en-2017/>
- Ministerio de Turismo de Ecuador (2018). *Indicadores Turísticos, información relevante del turismo en el Ecuador - abril*. Obtenido de:

[http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Boletin/Boletin\\_Abril-2018.pdf](http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Boletin/Boletin_Abril-2018.pdf)

- Mora, E. & Moreno, J., (2009). La pesquería artesanal del recurso concha en la costa ecuatoriana durante el 2004. *Boletín Científico y Técnico*, 20(1), 1-16
- Morillo, M. (enero-junio, 2011). Turismo y producto turístico, Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión Gerencial*, (1), 135-158.
- Organización Mundial del Turismo (2002). *Ecoturismo y áreas protegidas*.
- Orozco, J. (2012). *El turismo comunitario*. Asociación de Estados del Caribe, 1.
- Parra, J. & Quinapallo, A. (2018). *Energías alternativas como aporte a la actividad turística de la comunidad Achuar–Sharamentsa* (Bachelor's thesis, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera.).
- Pérez, P. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación–Hacia un modelo integrador*. (Tesis de maestría, Universidad Abierta Interamericana, Facultad de Psicología y Relaciones Humanas).
- Pinasco, G. (24 Mayo 2017). El festival de la isla en puerto el morro. *Ecuavisa* (1)1
- Ramos, A., Monza, X., & Valenzuela, S. (2016). Turismo sustentable o ecoturismo: Un análisis de caso en la reserva natural privada La Aurora del Palmar, Entre Ríos, Argentina. *RIAT: Revista Interamericana de Medioambiente y Turismo*, 12(1), 88-104.
- Ramos, C. (Ene-Jul 2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Revista de la Facultad de Psicología y Humanidades*, 23(1), 9-17.
- Ron, A. (2017). *Puerto El Morro*. Guayas lo tiene todo. 1 (1).
- Sánchez, M. & García, M. (junio 2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo: una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 161-169.
- Sánchez, M., Sánchez, L., Rueda, C., Sierra, A., Ubric, N. & Villalba, M. (2015). Relación entre horas de trabajo, satisfacción laboral y calidad de la relación de pareja. *ReiDoCrea*, 4, 151-155.
- Sánchez, M. & Sánchez, P. (Agosto 2016). Factores determinantes de la satisfacción laboral en España antes y durante la crisis de 2008, *Intangible Capital*, 12(5), 1192-1220.
- Santa-Cruz, F., Cañizares, S. & Guzmán, T. (2011). Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad: el caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba-España. *Estudios y perspectivas en turismo*, 20(5), 1047-1068.

- Soto, L. (2010). *Estudio de caso del Refugio de Vida Silvestre “Manglares El Morro”:* *Análisis Económico, Ambiental e Institucional.* (Universidad Latinoamericana de Postgrado Líder en Ciencias Sociales).
- Uceda, I. (2013). *Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la victoria en la ciudad de Chiclayo.* (Tesis de Grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias empresariales).
- Ugalde, N. & Balbastre, F. (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación. *Revista Ciencias Económicas*, 31(2), 179-187
- Vázquez, G., López-Guzmán, T. & Sánchez, S. (2007). La satisfacción laboral en empresas hoteleras. *Aportes y Transferencias*, 11(2), 34-52
- Vera, L., & Remigio, J. (2018). *Evaluación de los recursos turísticos para el desarrollo del turismo comunitario en la región costa norte de Manabí* (Bachelor's thesis, Calceta: Espam).
- Villón, S. & Macías, S. (2017). *Servicios turísticos y su incidencia en la satisfacción del turista que visita el recinto Puerto El Morro, provincia del Guayas año 2017* (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2017.).
- Yeh, C. M. (2013). Tourism involvement, work engagement and job satisfaction among frontline hotel employees. *Annals of Tourism Research*, 42, 214-239.