



Universidad
Casa Grande



Facultad de
Administración y
Ciencias Políticas

UNIVERSIDAD CASA GRANDE

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS POLÍTICAS

COMPROMISO ORGANIZATIVO DE LOS HABITANTES QUE PARTICIPAN ACTIVAMENTE EN EL TURISMO COMUNITARIO DE PUERTO EL MORRO

Elaborado por:

María Cristina Mateo Chávez

GRADO

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

Ingeniera en Administración y Marketing Estratégico

Guayaquil, Ecuador

Noviembre de 2018



Universidad
Casa Grande



Facultad de
Administración y
Ciencias Políticas

COMPROMISO ORGANIZATIVO DE LOS HABITANTES QUE PARTICIPAN ACTIVAMENTE EN EL TURISMO COMUNITARIO DE PUERTO EL MORRO

Elaborado por:

María Cristina Mateo Chávez

GRADO

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

Ingeniera en Administración y Marketing Estratégico

DOCENTE INVESTIGADOR:

Nicola Wills-Espinosa, PhD.

CO- INVESTIGADOR

Suleen Díaz-Christiansen, PhD.

Guayaquil, Ecuador

Noviembre de 2018

Resumen

Este trabajo tiene como objetivo medir el compromiso organizativo de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario de Puerto El Morro, así como identificar los factores determinantes del nivel de compromiso, identificación y apoyo percibido de los colaboradores que desempeñan dicha actividad. Se empleó técnicas cuantitativas a través de encuestas realizadas a distintos habitantes que tengan relación de dependencia o sean propietarios de instituciones dedicadas al turismo comunitario, entre abril y septiembre de 2018. Para el análisis de los resultados, se utilizaron tablas de frecuencia, tablas de correlación y figuras de dispersión.

Como resultado se encontró que el 42,1% de la población de Puerto El Morro participa activamente del turismo comunitario. Se identificó que los niveles de compromiso organizativo, identificación organizacional y apoyo percibido de los colaboradores del turismo comunitario son altos. Así mismo, se determinó que existe una correlación positiva entre el compromiso y la identificación organizacional, así como también entre el compromiso y el apoyo percibido. Se concluye que existe potencial para el desarrollo económico del turismo comunitario en Puerto El Morro por medio del fortalecimiento del apoyo y comunicación institucional y promoción de valores y objetivos, como aspectos fundamentales del compromiso organizativo.

Palabras Claves: Turismo comunitario, compromiso organizativo, identidad organizacional, apoyo percibido

Abstract

This study aims to measure organizational commitment in the residents who actively participate in community tourism in Puerto El Morro, as well as identify the factors that determine the level of commitment, identification, and perceived support in employees who work in said activity. Quantitative techniques were used through surveys carried out to different residents who own or work for organizations dedicated to community tourism, between April and September of 2018. Frequency tables, correlation tables and scatter plots were employed for the analysis of the data.

As a result, it was found that 42,1% of the population of Puerto El Morro actively participates in community tourism. It was also possible to identify that the levels of organizational commitment, organizational identification, and perceived support in workers of community tourism of Puerto El Morro were high. Likewise, it was determined that there is a positive correlation between organizational commitment and identification, as well as between organizational commitment and perceived support. It is concluded that there is potential for the development of community tourism in Puerto El Morro through the strengthening of support and institutional communication, and the promotion of company values and objectives, as fundamental aspects of organizational commitment.

Keywords: Community tourism, organizational commitment, organizational identification, perceived support

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 la Docente Investigadora PhD. Nicola Wills-Espinosa, acompañada de la Co-Investigadora PhD. Suleen Díaz-Christiansen, docentes de la Universidad Casa Grande.

El objetivo del Proyecto Semillero es conocer la satisfacción y compromiso organizativo de los habitantes de la comuna de Puerto el Morro que participan activamente en la actividad turística. El enfoque del Proyecto es cuantitativo. La investigación se realizó en Puerto El Morro. La técnica de investigación que se usó para recoger la información fue la encuesta.

Índice

1.	Antecedentes.....	6
2.	Descripción del área geográfica.....	9
3.	Revisión de literatura	10
4.	Metodología.....	14
5.	Resultados	16
6.	Análisis de Resultados	25
7.	Conclusiones y Recomendaciones.....	26
8.	Bibliografía.....	28
9.	Anexos.....	33

Antecedentes

En Ecuador, el turismo representa una parte sustancial del sector económico, siendo la tercera actividad económica no petrolera más importante del país en función a la cantidad de divisas aportadas (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2007). Desde el año 2007 hasta el 2011, el turismo representó 1,1% del PIB de Ecuador; adicionalmente, la actividad turística ha experimentado un crecimiento anual desde el año 2012, alcanzando su cifra máxima en el 2015, donde contribuyó al 1,6% del PIB Total. Al término del año 2016, el turismo aportó 1.075,5 millones de dólares a la economía nacional, siendo el tercer sector de desarrollo no petrolero con mayor aportación después de las exportaciones del banano y sus derivados (Santiago, 2017).

Gracias a la diversidad en flora y fauna, Ecuador es uno de los destinos turísticos más afluentes de América Latina para realizar actividades turísticas relacionadas con la naturaleza y biodiversidad (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2007). Aunque el turismo, en general, está relacionado y aporta positivamente al PIB del Ecuador y de distintos países, la entrada y el movimiento de masas presenta un riesgo para la sostenibilidad y la biodiversidad de cualquier área determinada (Castillo, Martínez & Vásquez, 2015).

Así pues, el ecoturismo se introduce como una alternativa a las actividades turísticas convencionales y busca vincular a los visitantes con zonas naturales protegidas, a fin de causar el menor daño posible (Cabrera Díaz, Pérez-Hernández & Cabrera Díaz, 2017; Díaz-Christiansen, Figueroa & Delgado, 2018).

Adicionalmente, una prioridad del ecoturismo es alcanzar un desarrollo sostenible, el cual, según el Ministerio de Turismo del Ecuador, “propone un enfoque en el que se compatibilizan las dimensiones ambientales, con las económicas y las sociales, desde una perspectiva solidaria intergeneracional” (2007, p.18). Alineando de esta manera el propósito del ecoturismo, o turismo ecológico, con la visión de la institución y de la administración nacional.

De la misma manera, en su investigación acerca del turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible, Orgaz (2013) concluye que el turismo basado en la comunidad es una alternativa al turismo en masa para comunas subdesarrolladas o en vías de desarrollo; puesto que son los habitantes de la comuna quienes participan en todas las decisiones y gestionan los recursos naturales y humanos que conciernen dicha actividad. De esta manera, se logra satisfacer las necesidades inmediatas de la comunidad, sin alterar negativamente el medio ambiente del cual dependen (Castillo Canalejo, López-Guzmán & Millán, 2011).

En el 2016, Ecuador recibió 1'413.000 extranjeros, provenientes principalmente de Colombia (22,51%), Estados Unidos (18,85%) y Perú (10,46%), de los cuales aproximadamente el 42,46% llegó al país con el propósito de participar del ecoturismo y visitar diferentes áreas naturales protegidas (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2017); dada la importancia del turismo ecológico para la economía del Ecuador, el gobierno ecuatoriano, a través de los Ministerios de Turismo y Ambiente del Ecuador, propone estimular la recuperación y protección de reservas naturales bajo el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP), el cual tiene como propósito identificar, estratificar y custodiar áreas vulnerables de relevancia para el ecosistema del país. Actualmente, el SNAP cuenta con 51 zonas bajo el cuidado del Estado, las cuales constituyen aproximadamente el 20% del territorio nacional y están conformadas por parques nacionales, reservas biológicas, ecológicas, geobotánicas, de producción faunística, marinas, refugios de vida silvestre y áreas de recreación (Ministerio de Ambiente del Ecuador, 2013).

Complementariamente, los recursos estatales destinados a la conservación de áreas protegidas incrementaron significativamente en el año 2012, donde el SNAP obtuvo un gasto total de 21,6 millones de dólares, monto equivalente a la inversión total realizada entre los años 2003 hasta el año 2010; convirtiendo a Ecuador en el tercer país de la región con mayor aporte económico al cuidado de áreas protegidas y protección del medio ambiente en el mismo año (Ministerio de Ambiente del Ecuador, 2013).

Si bien la conservación de las áreas naturales vulnerables es una prioridad del estado ecuatoriano, éste busca retribuir su inversión a través del ecoturismo. Con el objetivo de aumentar el número de visitas a las áreas protegidas, en el 2012, bajo decreto presidencial, Ecuador declaró la gratuidad para el ingreso a dichas áreas (Ministerio de Ambiente del Ecuador, 2013). De la misma manera, la promoción de las zonas protegidas como destinos principales del turismo ecológico es uno de los ejes fundamentales del Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador, introducido por el gobierno ecuatoriano en el año 2007 (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2007).

Con el propósito de promover las reservas naturales como destino turístico, la comuna ancestral de Puerto El Morro, es declarada en el 2007 por el Ministerio de Ambiente del Ecuador como zona protegida con programas de concienciación ambiental y servicios turísticos, a través del acuerdo ministerial No. 266; así mismo, establece el Refugio de vida silvestre Manglares el Morro como una organización secundaria destinada a la conservación de la zona, particularmente de las áreas marinas protegidas. Aunque la administración de la comuna se rige bajo la autoridad del gobierno autónomo descentralizado (GAD) de la

parroquia, el ente veedor de todos los temas relacionados a la flora y fauna, tales como monitoreo de especies, control de veda de especies, registro pesquero y de rutas marinas, entre otros, corresponde únicamente al Ministerio de Ambiente establecido en la comuna (Ministerio de Ambiente del Ecuador, 2010).

Ubicado a una hora y media de Guayaquil y a 11km del cantón General Villamil (Playas), Puerto El Morro es un punto de referencia dentro de la denominada Ruta del pescador y es un destino turístico cercano para los habitantes de la provincia del Guayas y Santa Elena (El Universo, 2016). Así mismo, debido a la presencia de manglares en los alrededores de la comuna, los cuáles están bajo el control y regulación constante del Ministerio de Ambiente del Ecuador, Puerto El Morro ofrece a sus habitantes un área de recreación familiar tranquilo y de interacción con el medio ambiente.

Particularmente, la variedad de manglares alberga distintas especies de flora y fauna, donde se destaca la presencia de delfines nariz de botella y fragatas como principales atractivos turísticos de Puerto El Morro. En cuanto a atractivos terrestres, los cerros aledaños como El Muerto, permiten a las agencias de turismo locales ofrecer caminatas y recorridos en bicicletas o en ATVs hacia el cerro y el campanario de la iglesia San Jacinto de El Morro (GAD parroquial rural El Morro, 2015).

Si bien las condiciones ambientales en Puerto El Morro son óptimas para el desenvolvimiento del ecoturismo como fuente de ingresos de la comuna, las autoridades locales han diagnosticado ciertos problemas en el aspecto sociocultural de los habitantes de la parroquia, los cuales obstaculizan el desempeño idóneo del plan de desarrollo turístico propuesto por el GAD, entre las cuáles el gremio administrador destaca: el bajo nivel de organización social, tanto en la junta parroquial como en los distintos gremios locales; la falta de un centro de distribución y comercio de la producción local; el bajo nivel de instrucción y un alto porcentaje de necesidades insatisfechas por parte de los habitantes de Puerto El Morro (GAD parroquial rural El Morro, 2015). De esta forma, la calidad de vida de los moradores de la comuna, como principales agentes promotores del turismo ecológico y turismo comunitario, y sus niveles de satisfacción con las condiciones existentes en el sitio, están vinculados a su compromiso directo en dichas actividades (GAD parroquial rural El Morro, 2015).

Dubrin (2003) define el compromiso organizativo como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos. Complementariamente, en una investigación acerca del compromiso como fundamento de un buen desempeño laboral, Schaufeli (2012) avala que mantener comprometidos a quienes

componen la fuerza de trabajo, es vital para garantizar el buen funcionamiento de una organización.

Por esto, es importante determinar la afinidad y la pertenencia de los habitantes de la comuna Puerto El Morro con las distintas actividades turísticas y con las diferentes organizaciones que las desempeñan; ya que, en el turismo ecológico y comunitario, la satisfacción de los clientes dependerá de la satisfacción de los trabajadores (Carrillo-García, 2015).

Siendo el turismo comunitario una fuente de desarrollo sostenible vital para la comuna Puerto El Morro, y debido a que el ecoturismo es un componente intrínseco del plan de desarrollo turístico del Gobierno ecuatoriano, y a su vez, una parte fundamental de la economía nacional, se necesita conocer el compromiso organizacional, y a través de este el nivel de satisfacción, de los habitantes que participan activamente de la actividad turística en la comuna Puerto El Morro. De esta manera, se podrá analizar y medir la importancia, el sustento, y la proyección a largo plazo del proyecto turístico planteado por el gobierno parroquial y el Estado.

Descripción del área geográfica

Puerto el Morro es un recinto de la parroquia rural El Morro situada en la provincia del Guayas. Está ubicado aproximadamente a 100 kilómetros de la ciudad de Guayaquil y a 11 kilómetros del cantón General Villamil-Playas; así mismo, también es parte del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP) de Ecuador desde el año 2007. Cuenta con más de 10.000 hectáreas de superficie albergados en dos sectores principales: el continental, que ocupa aproximadamente un 20% de la superficie total, y el insular, el cual ocupa aproximadamente el 80% de las hectáreas totales y abarca la isla *Manglecito*, los Farallones, el canal del Morro y las masas de agua a su alrededor (Ministerio de Ambiente del Ecuador, 2015).

Los extensos manglares de tipo rojo, verde, blanco y negro, así como el lavado diario de las mareas de los esteros aledaños, permite a Puerto El Morro gozar de una diversa flora y fauna, destacándose la presencia de delfines nariz de botella y alrededor de ochenta especies distintas de aves, predominantemente las fragatas (Ministerio de Ambiente del Ecuador, 2015). No obstante,

la pesca artesanal y la concurrencia de turistas a la comuna presentan un riesgo para la preservación de la biodiversidad del recinto. Por ello, con la finalidad de obtener mayor

control y regulación del territorio protegido, las autoridades ambientales ecuatorianas dividieron la superficie total de Puerto El Morro en: zonas de protección estricta, zonas de recreación, zonas de restauración, zonas de uso especial, zonas de uso acuícola y zonas de uso múltiple (Ministerio de Ambiente del Ecuador, 2010).

Por otra parte, el gobierno autónomo descentralizado encargado de la comuna dividió la zona en unidades ambientales, según las características del terreno en donde se ubiquen, en: área de manglares y esteros, área de suelos fértiles ocupados para la agricultura, área de bosque seco tropical o matorral secos y área de camaroneras. Las condiciones naturales inherentes a las distintas superficies encontradas en la parroquia de El Morro, permiten el desarrollo de diversas actividades, entre las cuales destacan la construcción de viviendas y vías, la agricultura y pesca, el ecoturismo y el comercio (Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural El Morro, 2015).

A pesar de la capacidad del suelo de la parroquia para la producción agrícola de ciclo corto, el atractivo turístico de la comuna Puerto El Morro es el motor económico principal y presenta una mayor oportunidad de crecimiento a corto y largo plazo; razón por la cual el recinto Puerto El Morro, en conjunto con la cabecera parroquial, son los dos lugares que concentran la mayor tasa de empleo en la parroquia (GAD parroquial rural El Morro, 2015).

La biodiversidad y los atractivos naturales de Puerto El Morro permiten a los habitantes de la comuna ofrecer recorridos turísticos en pequeñas embarcaciones a lo largo de una rama del canal El Morro, el cual alberga distintas especies de peces, así como también delfines nariz de botella como atractivo principal; así mismo, el recorrido puede incluir una visita a la Isla de los Pájaros, en la cual habitan alrededor de 6.000 fragatas. Adicionalmente, a través de la pesca vivencial, los visitantes pueden ingresar a los manglares, acompañados de los guías y pescadores locales, donde se les permite recolectar conchas, ostiones o mejillones para su consumo. La actividad turística de la comuna se mantiene todo el año, incrementando el flujo de visitantes durante fines de semana y feriados; cabe resaltar que toda la actividad turística se rige bajo la dirección del Ministerio de Ambiente (GAD parroquial rural El Morro, 2015; Ministerio de Ambiente, 2015).

Revisión de literatura

Hallberg y Schaufeli (2006) describen el compromiso organizativo como un estado emocional que motiva constantemente a un individuo a desempeñarse de la mejor manera, con la finalidad de obtener resultados positivos. Cabe resaltar que un aspecto importante del

compromiso organizacional es que el colaborador no se remite a la búsqueda de resultados gratificantes personales, pues el bienestar de la organización es también una prioridad para el individuo (Kahn, 1990).

Si bien el origen del concepto compromiso organizativo no está definido, la literatura científica existente estima su inicio desde la década de 1990; en una encuesta global realizada a distintos empresarios de altos cargos, Wah (1999) encontró que mantener a los empleados comprometidos era uno de los retos más importantes que enfrentaban los empresarios, pues su desempeño afectaría directamente a los resultados esperados por la empresa.

Adicionalmente, Attridge (2009) realizó un análisis de bases de datos internacionales provenientes de distintas empresas de consultoría de negocios para medir los niveles de compromiso de los colaboradores y encontró que solo el 20% de los empleados demostraron un compromiso activo con sus empresas. En sus conclusiones, Attridge avala que mantener a los empleados comprometidos es un desafío para las organizaciones e infiere que el compromiso organizacional juega un rol importante en el éxito de las mismas.

El compromiso organizativo ha sido definido y evaluado de distintas maneras a lo largo del tiempo. A pesar de ciertas discrepancias sobre el alcance de la palabra *compromiso* en un contexto laboral, existe un consenso general de que es un “concepto positivo tanto para los trabajadores como para la organización” (Juaneda & González, 2007, p. 3591). Su importancia recae en el vínculo que éste mantiene con el sentido de pertenencia, el desempeño, la lealtad y el deseo de permanecer en una determinada organización, e implica un curso de acción con resultados beneficiosos para la empresa (Davis & Newstrom, 2001; Sallan, Simo, Fernández & Enache, 2010).

El modelo tridimensional de Allen y Meyer (1990) citado en González, López-Guzmán y Sánchez (2014) evalúa el compromiso organizativo a partir de las posibles causas y vínculos establecidos entre el individuo y la organización donde éste se desempeña, y lo divide en tres componentes: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

El compromiso afectivo hace referencia a la existencia de un vínculo emocional entre el colaborador y la institución, y se caracteriza por el anhelo del trabajador de pertenecer y participar activamente a fin de alcanzar un beneficio mutuo con la empresa, lugar donde se identifica y mantiene un importante sentido de pertenencia (Meyer & Allen, 1997; Mowday, Porter & Steers, 1982; O'Reilly & Chatman, 1986; citados en González et al., 2014). Por otra parte, en un compromiso de continuidad, el individuo siente la necesidad de mantenerse en la organización, pues los costes asociados con desvincularse de la empresa son mayores a los de

permanecer en la misma. Entre los costes vinculantes resaltan los beneficios percibidos y la falta de una amplia oferta laboral, entre otros. Como última dimensión del modelo, el compromiso normativo tiene lugar cuando el colaborador se siente obligado a permanecer en una determinada organización, usualmente en reciprocidad a los beneficios otorgados por la empresa, y reflejan una elevada fidelidad hacia la institución (Rosario & Rovira, 2016).

Las tres dimensiones propuestas en el modelo de Allen y Meyer (1990) permiten identificar los vínculos que motivan a un trabajador a continuar en una empresa determinada, ya sea por afecto, por necesidad o por obligación, y a partir de ésta, medir el grado de satisfacción que ellos tienen hacia la organización.

Por otra parte, en su estudio sobre compromiso organizacional Coleman (2011) propone una teoría de compromiso a partir del intercambio social entre el colaborador y la institución, donde la satisfacción, motivación y desempeño general dependen de la retribución, o reciprocidad, que percibe el individuo por las distintas acciones realizadas a favor de la empresa. Este intercambio social se basa en acciones voluntarias del trabajador que contribuyen a la obtención de los resultados esperados por la organización; de esta manera, el nivel de compromiso será directamente proporcional a las recompensas recibidas por dichas acciones, particularmente aquellas que promuevan el sentido de justicia, respeto y equidad en la relación empleado-empendedor.

De la misma manera, también se consideran el apoyo y valoración percibidos como aspectos sociales que influyen directamente en el desempeño y el nivel de satisfacción, pues para los colaboradores sentirse valorados por compañeros, superiores y, en general, por la organización es vital para establecer un vínculo emocional y el sentido de pertenencia. Así mismo, percibir los esfuerzos de la institución para desarrollar las capacidades y mantener el bienestar de sus colaboradores influyen en la motivación y el compromiso (Román, Krikorian, Franco & Betancur, 2016; Ortega, 2015).

La literatura científica acerca de dichos aspectos sociales, apoyo percibido e identificación, señalan a la comunicación organizacional, ya sea internamente entre el personal o desde la organización a sus colaboradores, como factor determinante de los niveles de satisfacción, compromiso y sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la institución (García, 1998; Serrano, 2012; Medina, 2012).

En un estudio cuantitativo Karanges, Beatson, Johnston y Lings (2014) elaboraron doscientas encuestas a empleados australianos para evaluar si los factores sociales, propiamente apoyo percibido e identificación, participan en la relación entre la comunicación interna de una determinada organización y el compromiso de su personal. El estudio

determinó que una comunicación interna formal y constante producirá en sus empleados un mayor sentido de pertenencia y de afinidad.

De la misma manera, en su investigación acerca de la relación entre la satisfacción laboral con la comunicación interna y el compromiso organizacional en el contexto de un universidad ecuatoriana, Wills-Espinosa, Cevallos, Sadi y Ancin (2017) avalaron que el manejo de la comunicación interna está fuertemente vinculada con los niveles de compromiso y satisfacción del personal, pues una óptima comunicación interna, en donde se esclarezca y promueva la filosofía de la empresa, aumentará la sensación de apoyo percibido en los colaboradores y su identificación con la institución.

Concretamente en el sector turístico, donde se necesita de la cooperación activa de los trabajadores para que los servicios ofrecidos sean recibidos por los clientes de manera correcta, mantener altos niveles de compromiso laboral es un reto permanente que enfrenta la administración del capital humano en este sector económico (González, 2011). Dentro del contexto ecuatoriano en particular, donde el nivel de satisfacción laboral está vinculado al aumento de salario, afiliación al seguro social, carga horaria semanal y beneficios laborales, como vivienda, vacaciones, uniformes y capacitaciones, los directivos del capital humano enfrentan un reto adicional, pues las expectativas de su fuerza de trabajo están condicionadas por la situación financiera de la organización (Grijalva et al, 2017).

Por otra parte, existen situaciones donde la organización empleadora no es únicamente una empresa en particular, sino toda una comunidad de personas dedicadas a distintas actividades, como es el caso del turismo comunitario, definido por Casas Jurados et al. (2012, citado en Orgaz, 2013) como una actividad turística “basada en la comunidad local” y que “pretende reducir el impacto negativo y reforzar los impactos positivos del turismo en la naturaleza” (p.93).

Desde que Murphy (1985, citado en Orgaz 2013) introdujo el término “turismo comunitario” por primera vez, se han elaborado muchas investigaciones acerca de la dimensión del turismo basado en comunidades, su importancia para el desarrollo socioeconómico de destinos turísticos y su relación con el turismo basado en la naturaleza o ecoturismo. El ecoturismo, por otra parte, se define como la práctica sostenible de actividades turísticas que buscan potenciar el atractivo turístico de una comunidad, generalmente subdesarrollada, respetando la conservación natural del ecosistema del área destino (Orgaz, 2013; Díaz-Christiansen, Pérez & Ortega, 2017).

No obstante, en su investigación acerca de las motivaciones detrás del ecoturismo en Ecuador, Díaz et al. (2017) concluyen que la óptima gestión de recursos naturales y humanos

es vital para el desarrollo turístico de un determinado lugar, sin importar el tipo de turismo que se esté desempeñando.

Alcanzar altos niveles de compromiso influyen en el buen desenvolvimiento de los colaboradores y por ende en el éxito de la empresa. Mantener un personal comprometido conlleva a mejor calidad de servicio para los clientes, una óptima administración de recursos, mejor comportamiento dentro del lugar de trabajo, buenos niveles de eficiencia y menos errores cometidos (Rich, Lepine & Crawford, 2010; Bakker & Leiter, 2010; Schaufeli, 2012).

De esta manera, en la comuna de Puerto El Morro de Ecuador, donde el ecoturismo comunitario es la fuente de ingresos y empleo principal (GAD parroquial El Morro, 2015), lograr que los habitantes que participan activamente de dicha actividad se identifiquen y estén comprometidos al desarrollo de la comuna a través del servicio turístico, es fundamental para garantizar su desarrollo y bienestar a largo plazo.

Metodología

El presente estudio tiene como objetivo general medir el compromiso organizativo de los habitantes que participan activamente en la actividad de turismo comunitario en Puerto El Morro, delimitando como objetivos específicos:

- Identificar las variables que determinan el compromiso organizativo.
- Determinar las variables que influyen en la identificación organizacional.
- Reconocer las variables que determinan el apoyo percibido.
- Medir el nivel de compromiso organizacional, identificación y apoyo percibido de los colaboradores que participan activamente en el turismo comunitario en Puerto El Morro.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo, ya que se basa fundamentalmente en la recolección de datos estadísticos y posteriormente su análisis, para explicar un fenómeno e identificar patrones de comportamiento que permitan generalizar objetivamente o caracterizar a una población en su totalidad (Hernández, Fernández & Baptista, 2014; Rivadeneira, 2017).

Si bien los habitantes de la comuna Puerto El Morro que se desempeñan activamente en el turismo comunitario son la unidad de análisis de la presente investigación, al no existir

un estudio u otra fuente de información fidedigna en donde se registre el número de establecimientos o emprendimientos dedicados a la actividad del turismo comunitario y ecológico, el tamaño de la muestra representativa se calculó a través de la fórmula de muestreo no probabilístico para poblaciones infinitas o no determinadas, planteados por Hernández et al. (2006, citado en Bolaños 2012).

De esta manera, para el cálculo de la muestra se adoptó un nivel de confianza de 92% y un margen de error de 8%; así mismo, se utilizó un valor correspondiente a la distribución de Gauss $Z=1.76$, una prevalencia esperada $p=0.5$ y un error muestral previsto $e=0.1$, obteniendo como resultado un tamaño de muestra equivalente a 78.

En función al diseño de investigación, la técnica escogida para la recolección de información fue la encuesta y la herramienta utilizada para la recopilación de datos fue el cuestionario. Para el diseño del cuestionario, y en base a los objetivos planteados, se adoptó el escalamiento de Likert, ya que permite ordenar, categorizar y calificar distintas afirmaciones que, en conjunto, permitirán medir y describir el fenómeno que se pretende estudiar (Hernández et al., 2014). La escale utilizada fue de seis niveles de acuerdo: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) Muy en desacuerdo, (3) En desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo y (6) Totalmente de acuerdo.

Para efecto de este estudio se enfocará en las secciones tres, cuatro y cinco del cuestionario (Ver Anexos 1 y 2). Así mismo, el sujeto de estudio determinado son los habitantes que trabajen activamente en el turismo comunitario de Puerto El Morro; es decir, que tengan relación de dependencia o sean propietarios de un negocio o emprendimiento dedicado a dicha actividad.

Así mismo, también se planteó la siguiente Hipótesis de investigación: El apoyo percibido y la identificación organizacional influyen positivamente en el nivel de compromiso organizativo de los colaboradores del turismo comunitario de Puerto El Morro.

Para ratificar o rectificar la hipótesis de investigación, se escogió el coeficiente de determinación lineal R^2 , así como también el coeficiente de Pearson para determinar si existe o no una correlación positiva entre el apoyo percibido y el compromiso organizativo, así como también entre la identificación organizacional y el compromiso organizativo; la respuesta esperada se expresa en el rango $0 \leq R^2 \leq 1$, donde un coeficiente de determinación igual a 1 indica una representatividad lineal perfecta y un coeficiente igual a 0 indica que no existe ajuste lineal en el modelo planteado (Martínez, 2005). De la misma manera, el coeficiente de Pearson (R) resultante, expresado dentro del rango $[-1,1]$ mide el grado o fuerza de la asociación de las dos variables estudiadas, donde un coeficiente $R=1$ indica que

existe una relación positiva perfecta y un coeficiente $R = -1$ indica una relación negativa perfecta (Restrepo & González, 2007).

Se realizaron 13 encuestas piloto con el fin de identificar errores o desviaciones en la formulación de las preguntas del cuestionario y para verificar que éste sea claro y óptimo para garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados. Una vez aprobado el cuestionario, se procedió a la recolección de información y encuesta durante los meses de abril a septiembre del 2018. Los datos obtenidos de la encuesta fueron validados, tabulados y posteriormente analizados utilizando el programa SPSS para Mac.

Resultados

En este apartado se presentan los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los habitantes de la comuna Puerto El Morro. De acuerdo con la muestra se realizaron 78 encuestas, de las cuales 76 resultaron válidas y 2 no válidas para el estudio, ya que éstas últimas corresponden a personas que no contaban con un empleo ni eran propietarios de un emprendimiento. A partir de las encuestas válidas, se encontró que 42,1% de la población participa activamente en el turismo comunitario y el 57,9% no participan de turismo comunitario, es decir que laboran en organizaciones privadas o de manera independiente. Para efecto del presente estudio, se considerará únicamente al 42,1% antes mencionado.

En la Tabla 1, se describen los datos demográficos de los participantes activos en el turismo comunitario de Puerto El Morro; éstos muestran que tanto hombres (50%) como mujeres (50%) aportan equitativamente a dicha actividad. Por otra parte, el rango de edad predominante es de 30 a 39 años con 47%, seguido de 40 a 49 años con 22%; no obstante, la media de edad es 40 años. En cuanto al nivel de formación académica, se identificó que la mayoría de trabajadores ha culminado la secundaria con el 72%, seguido por el 22% de trabajadores que ha culminado el nivel de instrucción primario. Cabe resaltar que solo uno de los trabajadores (3%) ha culminado un título de tercer nivel.

Tabla 1
Datos demográficos

		No. de personas	% de muestra
Sexo	Hombre	16	50%
	Mujer	16	50%
Edad	18 - 29 años	4	13%
	30 - 39 años	15	47%
	40 - 49 años	7	22%
	50 - 59 años	2	6%
	60 años en adelante	4	13%
Formación Académica	Primaria	7	22%
	Bachillerato	23	72%
	Licenciatura/ Ingeniería	1	3%
	Otro	1	3%

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, en cuanto a la información laboral, se identificó que el 71,9% tiene relación de dependencia, mientras que el 28,1% no tiene relación de dependencia, es decir que trabajan de manera independiente o son propietarios de algún emprendimiento o negocio; sin embargo, la mayoría de participantes activos, con el 56,2%, no tienen personal a su cargo. Adicionalmente, la jornada laboral predominante es de tiempo completo con 46,9%, seguida de la jornada de tiempo parcial con 28,1%. De la misma manera, 37,5% de los trabajadores, siendo ésta la mayoría, ha trabajado durante 1 a 5 años, seguido del 28,1% que ha trabajado entre 6 a 10 años, el 21,9% que ha trabajado por más de 10 años y el 12,5% que ha trabajado por menos de 1 año. De los 32 participantes activos del turismo comunitario (42,1%), el desglose de los roles que desempeñan para aportar a dicha actividad es: Guía turístico (31,3%), asistente o auxiliar (21,9%), pescador o recolector de mariscos (12,5%), administrador (9,4%), propietario de negocio (9,4%), servicio al cliente (9,4%) y operador de transporte (6,3%).

La Tabla 2 determina las 11 variables del compromiso organizativo y las 9 variables del compromiso del colaborador. En cuanto al compromiso organizativo, se muestra que la mayoría de variables tiene una puntuación superior al 75% (4.5), destacándose la afectación negativa que implicaría abandonar el lugar de trabajo (5.2), la pérdida de beneficios laborales (4.8) y percibir a la institución como una familia (4.7) como las principales variables que influyen en el compromiso organizativo de los colaboradores. De la misma manera, se identificó que tener una fuerte sensación de pertenencia (4.1), pasar el resto de su vida laboral en el lugar de trabajo actual (4.1) y que el lugar de trabajo tenga un gran significado personal para el colaborador (4.3), resultaron las variables con menor puntuación. Así mismo, se identificó que el nivel de compromiso global de los trabajadores es 4.5, es decir, 75%.

En cuanto al compromiso del colaborador, se encontró que la mayoría de variables tiene un nivel de acuerdo mayor al 83,3% (5.0) y el resto de ellas obtuvo un nivel superior al 70% (4.2); es decir que las 9 variables influyen significativamente en el nivel global del compromiso del trabajador. Sin embargo, sentirse orgulloso del trabajo que realiza (5.2), sentirse feliz cuando trabaja intensamente (5.1), ser entusiasta con el trabajo (5.1), sentirse fuerte y vigoroso en el trabajo (5.1) y sentirse inspirado por el trabajo (5.1) fueron las 5 variables más destacadas, mientras que sentirse con mucha energía durante la jornada laboral (4.2) obtuvo una puntuación baja en comparación al resto de variables. Así mismo, se identificó que el nivel de compromiso del colaborador global de los trabajadores es 5.0, es decir, 83,3%.

Tabla 2
Nivel de compromiso por variables

	VARIABLES	Media
Compromiso organizativo	Demasiadas cosas en mi vida se verían afectadas si decidiera dejar ahora mi trabajo	5.2
	Otra institución no podría igual los beneficios que ofrece mi trabajo	4.8
	Me siento como "parte de la familia" en mi trabajo	4.7
	Tengo pocas opciones de conseguir otro trabajo igual	4.6
	Disfruto hablar mi trabajo con personas fuera de la institución	4.5
	En este momento sería muy duro dejar mi trabajo, incluso si quisiera hacerlo	4.5
	Siento como si los problemas de mi trabajo fueran míos	4.4
	Me resultaría difícil conseguir un trabajo igual	4.4
	Mi trabajo tiene un gran significado personal para mi	4.3
	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en mi trabajo actual	4.1
	Tengo una fuerte sensación de pertenencia a mi trabajo	4.1
		Nivel de compromiso organizativo global
Compromiso del colaborador	Estoy orgulloso del trabajo que hago	5.2
	Soy entusiasta con mi trabajo	5.1
	Me siento feliz trabajando intensamente	5.1
	Me siento fuerte y vigoroso	5.1
	Mi trabajo me inspira	5.1
	Me encuentro inmerso en mi trabajo durante la jornada	5.0
	Me dejo llevar por mi trabajo durante la jornada	4.9
	Me gusta ir a trabajar	4.9
	Siento mucha energía en el trabajo	4.2
	Nivel de compromiso del colaborador global	5.0

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 3 describe las 12 variables de identificación organizacional con respecto a la institución donde labora el sujeto de estudio y las 9 variables de identificación con el jefe directo. En cuanto la identificación con la institución, se demostró que la mayoría de variables tiene una puntuación superior o igual al 78,3% (4.7) y el resto de ellas obtuvo un nivel inferior o igual al 75% (4.0) pero mayor al 68%, lo cual indica que cada una de ellas influye fuertemente en el sentido de identificación organizacional de los colaboradores. Según la media, sentirse orgulloso de la institución (5.0), la imagen institucional (5.0), la decisión sobre el lugar de trabajo (5.0) y la proyección de la institución en el futuro (5.0), son las variables más importantes, mientras que la percepción de que la organización se preocupa del trabajador (4.1), hablar bien de la institución ante amigos (4.5) y estar dispuesto a pasar el resto de la carrera laboral en el lugar de trabajo actual (4.5) obtuvieron las puntuaciones más bajas. A nivel global, la identificación organizacional obtuvo una calificación de 4.7, equivalente a 78,3%.

En cuanto a la identificación con el jefe directo de los colaboradores con relación de dependencia, se identificó que la mayoría de variables obtuvo una calificación intermedia, superior o igual al 66,6% (4.0) y las variables restantes obtuvieron una puntuación inferior al 63,3%; no obstante, ninguna variable puntuó igual o superior al 75%, significando así que pocas de estas variables influyen verdaderamente sobre el grado de identificación global con el jefe directo de los colaboradores del turismo comunitario en Puerto El Morro. Entre las puntuaciones más alta, se destacan la cercanía de la relación entre el sujeto y su jefe (4.3), la similitud de valores personales entre ellos (4.2) y la preferencia de un supervisor sobre otro individuo con un cargo similar (4.3); mientras que percibir el éxito del jefe como un éxito personal (3.5), percibir un halago hacia el jefe directo como un halago personal (3.4) y referirse al jefe directo como “nosotros” más que “él” (3.0), obtuvieron las puntuaciones más bajas. A nivel global, la identificación con el jefe directo obtuvo una calificación de 3.8, equivalente a 63,3%.

Tabla 3
Nivel de identificación por variables

	VARIABLES	Media
Identificación organizacional	Me importa el futuro del proyecto	5.0
	Me siento orgulloso de ser un colaborador en mi trabajo	5.0
	La imagen de mi lugar de trabajo me representa bien	5.0
	Me alegra haber tomado la decisión de laborar en mi trabajo	5.0
	Me resulta fácil identificarme con mi lugar de trabajo	4.8
	Mi lugar de trabajo es como una gran familia en que la mayoría de los miembros tienen un sentido de pertenencia	4.8
	La trayectoria de mi lugar de trabajo es un ejemplo de lo que pueden lograr personas dedicadas	4.8
	Mis valores y los de mi lugar de trabajo son similares	4.8
	Tengo sentimientos cálidos hacia mi lugar de trabajo	4.7
	Hablo con mis amigos sobre mi lugar de trabajo como una gran organización	4.5
	Estaría dispuesto a pasar el resto de mi carrera profesional en mi lugar de trabajo actual	4.5
	Mi lugar de trabajo se preocupa por mí	4.1
	<hr/>	
	Nivel de identificación organizacional global	4.7
Identificación con el jefe directo	Cuando alguien critica a mi jefe, me siento aludido	4.3
	Prefiero a mi supervisor que otros, debido a lo que él/ella representa	4.3
	Mis valores personales y los de mi jefe se han hecho similares	4.2
	Si los valores de mi jefe fueran diferentes, no tendría tanta cercanía con él	4.0
	Mi buena relación con mi jefe se basa principalmente por la similitud de nuestros valores	4.0
	Tengo un sentido de pertenencia por parte de mi jefe	3.8
	Los éxitos de mi jefe son mis éxitos	3.5
	Cuando alguien elogia a mi jefe, lo siento como un halago personal	3.4
	Cuando hablo de mi jefe, generalmente digo "nosotros" más que "ellos"	3.0
	<hr/>	
	Nivel de identificación con el jefe directo global	3.8

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, la Tabla 4 identifica las 8 variables de apoyo percibido por parte de la organización y del jefe directo del sujeto de estudio. En ambos casos, la mayoría de variables obtuvo una puntuación superior al 70% (4.2), indicando así que éstas influyen directamente

sobre la percepción de apoyo que tiene el colaborador. En cuanto al apoyo organizacional, que la institución tome en consideración las metas y valores del trabajador (4.6) y la disposición a ayudar al empleado (4.6) se destacaron como las variables más importantes; mientras que la percepción de que la institución se preocupa por las opiniones (4.3) y por el bienestar (4.4) de sus colaboradores obtuvieron las puntuaciones más bajas. A nivel global, el apoyo organizacional percibido obtuvo una calificación de 4.3, equivalente al 71,6%.

En relación al apoyo del jefe directo de los colaboradores que mantienen una relación de dependencia, que el supervisor perdona un error honesto del colaborador (4.5) y su disposición a ayudarlo (4.4) fueron las variables más destacadas. Si bien la percepción de que la organización o el jefe directo se aprovecharía del colaborador obtuvo un nivel de acuerdo bajo en ambos casos, esta percepción es mayor en los sujetos con relación de dependencia (3.0). A nivel global, el apoyo del jefe directo percibido obtuvo una calificación de 4.1, equivalente al 68,3%.

Tabla 4

Nivel de apoyo percibido por variables

	Variable	Media
Apoyo organizacional	Está dispuesta a ayudarme en una necesidad puntual	4.6
	Toma en consideración mis metas y valores	4.6
	La ayuda está disponible cuando tengo un problema	4.5
	Perdona un error honesto de mi parte	4.5
	Se preocupa por mi bienestar	4.4
	Muestra una gran preocupación por mi	4.4
	Se preocupa por mis opiniones	4.3
	Se aprovecharía de mi	2.7
	Nivel de apoyo organizacional global	4.3
Apoyo por el jefe directo	Perdona un error honesto de mi parte	4.5
	Está dispuesto ayudarme en una necesidad puntual	4.4
	Su ayuda está disponible cuando tengo un problema	4.4
	Toma en consideración mis metas y valores	4.3
	Se preocupa por mis opiniones	4.3
	Muestra una gran preocupación por mi	4.2
	Se preocupa por mi bienestar	3.4
	Se aprovecharía de mi	3.0
	Nivel de apoyo por el jefe directo global	4.1

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, las Figuras 1 y 2 miden el grado de correlación que existe entre el Compromiso organizativo y Apoyo percibido ($R^2 = 0.43$), y entre el Compromiso organizativo e Identificación organizacional ($R^2 = 0.65$). En ambos casos, el coeficiente de determinación (R^2) es superior a 0, lo que indica que sí existe una representatividad del modelo lineal en ambos casos.

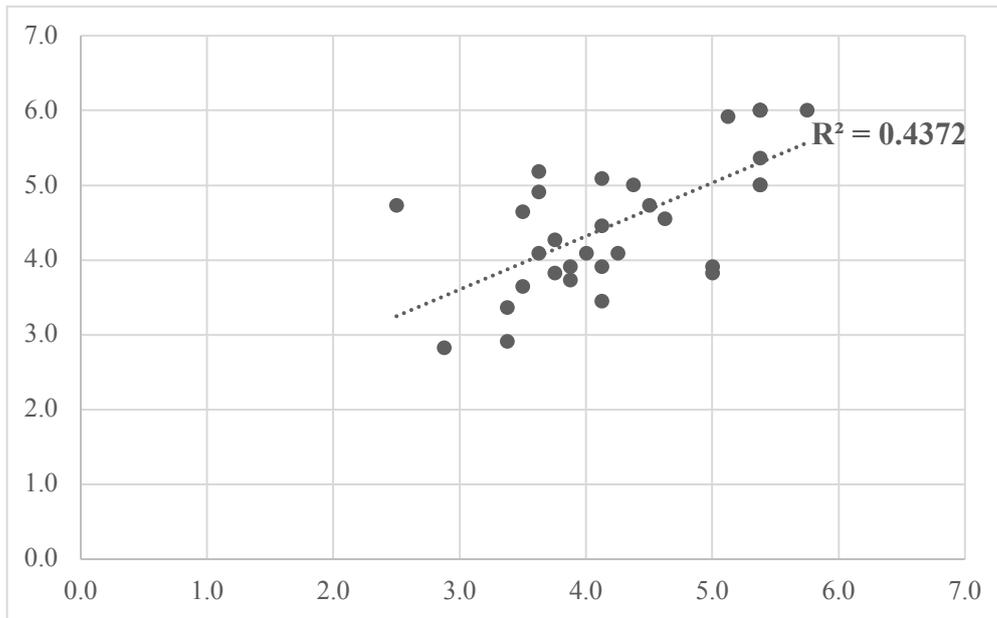


Figura 1. Correlación entre compromiso organizativo (Y) y apoyo percibido (X).
Elaboración propia.

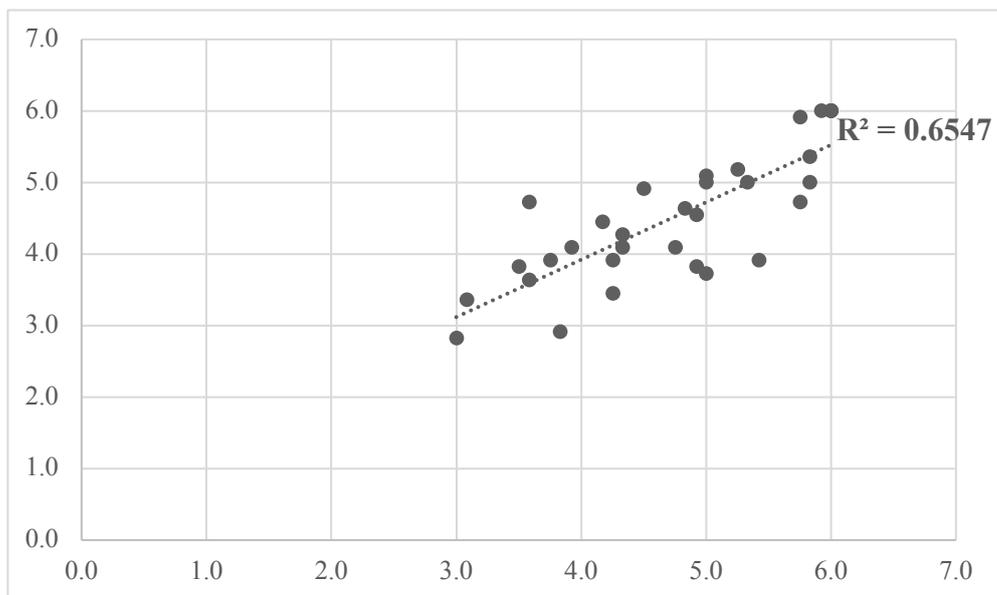


Figura 2. Correlación entre compromiso organizativo (Y) e identificación organizacional (X). Elaboración propia.

De la misma manera, la Tabla 5 muestra el coeficiente de Pearson entre el Compromiso y el Apoyo percibido, el cual equivale a 0.809; mientras que, de acuerdo a la Tabla 6, el coeficiente de Pearson entre el Compromiso y la Identificación equivale a 0.661, indicando así que existe una correlación positiva en ambos casos.

Tabla 5*Correlación entre compromiso organizativo y apoyo percibido*

		Compromiso Organizativo	Apoyo Percibido
Compromiso Organizativo	Correlación de Pearson	1	0.661
	Sig. (bilateral)		0
Apoyo Percibido	Correlación de Pearson	0.661	1
	Sig. (bilateral)	0	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6*Correlación entre compromiso organizativo e identificación organizacional*

		Compromiso Organizativo	Identificación Organizacional
Compromiso Organizativo	Correlación de Pearson	1	0.809
	Sig. (bilateral)		0
Identificación Organizacional	Correlación de Pearson	0.809	1
	Sig. (bilateral)	0	

Fuente: Elaboración propia

Análisis de Resultados

A partir de los resultados obtenidos, se puede observar que demográficamente quienes más aportan al turismo comunitario de Puerto El Morro son hombres y mujeres de 30 a 39 años de edad, con una formación académica secundaria. Así mismo, la mayoría de colaboradores del turismo comunitario laboran bajo relación de dependencia en una jornada de tiempo completo y no tienen personal a su cargo. Adicionalmente, los roles que aportan mayormente a la actividad turística de la comuna son los guías turísticos, asistentes o auxiliares y los pescadores o recolectores de mariscos; quienes, en su mayor parte, han trabajado entre 1 y 5 años.

En cuanto al compromiso organizativo, se puede apreciar que, si bien el nivel de compromiso global es alto, predomina el compromiso del colaborador sobre el de la organización. No obstante, se identificó dos de los tres modelos propuestos por Allen y Meyer (1990), tanto el compromiso afectivo y el de continuidad influyen fuertemente en la percepción de compromiso del trabajador en Puerto El Morro; pues, al tratarse de negocios comunitarios pequeños, la relación emocional y afectiva con la organización así como también los costos asociados a desvincularse de la institución, tales como la pérdida de beneficios y dificultad de encontrar otro negocio similar afectan a su decisión de mantenerse en su lugar de trabajo actual (González et al., 2014; Rosario & Rovira, 2016).

De la misma manera, aunque la identificación con el jefe directo obtuvo una calificación global media en los colaboradores con relación de dependencia, la identificación organizacional de todos los trabajadores activos del turismo comunitario obtuvo un nivel alto. Según los resultados, la trayectoria, proyección, valores e imagen institucional son los factores predominantes al momento de definir el nivel de identificación con la institución. De esta manera se evidencia que la comunicación y promoción de la filosofía y valores de la empresa aportan positivamente a la identificación, en concordancia con el estudio realizado por Wills-Espinosa et al. (2017).

Conjuntamente, la percepción de apoyo también obtuvo una calificación relativamente alta; tanto en el apoyo organizacional percibido como el apoyo del jefe directo, la disposición a ayudar a los colaboradores, tomar en cuenta sus opiniones y valores, preocuparse por el bienestar de su equipo de trabajo e incluso la disposición a perdonar un error honesto, fueron las variables más influyentes dentro de esta categoría. De esta manera, también se identifica el estudio propuesto por Román et al. (2016), el cual avala que, si los colaboradores perciben los esfuerzos de la institución para mantener su bienestar, éstos a su vez se verán más motivados y comprometidos en reciprocidad.

Finalmente, a partir de los coeficientes de determinación obtenidos en ambas figuras de dispersión y según lo avalado por Martínez (2005) se encontró que, si bien existe una correlación positiva en ambos modelos, para los habitantes que participan activamente del turismo comunitario de Puerto El Morro, existe una mayor correlación entre el Compromiso organizativo y la Identificación organizacional, que entre el Compromiso organizativo y el nivel de Apoyo percibido. Es decir, que mientras más identificados se sientan los colaboradores, mayor será su compromiso hacia la organización.

Conclusiones y Recomendaciones

A partir de las encuestas válidas, se identificó que el 42,1% de la población participa activamente del turismo comunitario; estos datos fueron considerados y posteriormente analizados para efecto del presente estudio. De acuerdo a los resultados presentados anteriormente, se pudo obtener la información necesaria para cumplir los objetivos de investigación planteados por este estudio, el cual definió como objetivo general medir el compromiso organizativo de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario de Puerto El Morro.

En relación al primer objetivo específico de investigación, el cual planteaba identificar las variables que influyen en el compromiso organizativo, se encontró que los beneficios percibidos por los trabajadores, el vínculo emocional hacia la institución y los costos asociados con la deserción del lugar de trabajo son las variables de mayor influencia.

Para el segundo objetivo específico de investigación, el cual buscaba determinar las variables que influyen en el nivel de identificación organizacional, se encontró que la comunicación interna y promoción de los valores de la compañía afectan directamente al grado de identificación del trabajador.

En cuanto al tercer objetivo específico de este estudio, el cual planteó reconocer qué variables determinan el apoyo percibido de los colaboradores, se identificó que los esfuerzos de la compañía por mantener y promover el bienestar del equipo de trabajo sirven como motivadores principales e influyen directamente sobre la percepción de soporte que tienen los trabajadores de la institución.

En relación al cuarto objetivo específico de esta investigación, se identificó que los niveles de compromiso organizativo (4.5), identificación organizacional (4.7) y apoyo percibido (4.3) de los colaboradores que participan del turismo comunitario de Puerto El Morro son altos, pues en cada caso, la puntuación supera el 70%.

De la misma manera, los resultados también permitieron ratificar la Hipótesis de investigación plantada, pues sí existe una correlación entre el compromiso organizativo y la identificación, así como también entre el compromiso organizativo y el apoyo percibido. Sin embargo, cabe resaltar que para los colaboradores de Puerto El Morro, sentirse identificados con la organización en donde laboran influye más sobre sus niveles de compromiso que la percepción de apoyo. En conclusión, los altos niveles de compromiso organizativo, identificación y apoyo percibido generan un impacto positivo sobre la calidad de los servicios ofrecidos y, por ende, el atractivo turístico de la comuna.

Finalmente, para mejorar las puntuaciones bajas que recibieron ciertas variables del compromiso organizativo, se recomienda a las instituciones desarrollar el sentido de pertenencia de sus colaboradores; así mismo, para contrarrestar las puntuaciones bajas que obtuvieron algunas variables del apoyo percibido, se recomienda fortalecer la comunicación interna entre el equipo de trabajo, particularmente entre el supervisor y sus subordinados directos. Como último punto, para fortalecer la identificación, se recomienda a las organizaciones impulsar los valores institucionales y sus objetivos a largo plazo, así como también promover el compromiso de todos los trabajadores activos con el turismo de la comuna; de esta manera se podrá mantener un buen desempeño de los colaboradores, un clima laboral óptimo y una alta calidad de servicio.

Bibliografía

- Attridge, M. (2009). Measuring and managing employee work engagement: A review of research and business literature. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 24, 398-389.
- Allen, N. & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63.
- Bakker, A., & Leiter, M. (2010). *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. New York: Psychology Press.
- Bolaños, E. (2012). Muestra y Muestreo [Archivo PDF]. Recuperado de: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tizayuca/gestion_tecnologica/muestraMuestreo.pdf
- Cabrera Díaz, D., Pérez Hernández, I., & Cabrera Díaz, J. (2017). Implementación del turismo comunitario en función del desarrollo local. El caso del Consejo Popular de Sumidero. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 1(1), 27-36.
- Carrillo-García, 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 región of murcia. *Enfermería Global*, 14(4), 266-275.
- Castillo Canalejo, A., López-Guzmán, T. & Millán Vásquez de la Torre, M. (2011). El turismo industrial minero como motor de desarrollo en las áreas geográficas en declive. *Estudios y perspectivas en turismo*, 19 (3), 382-393.
- Castillo Montesdeoca, E., Martínez Roget, F., & Vásquez Rojas, E. (2015). El turismo en Ecuador. Nuevas tendencias en el turismo sostenible y contribución al crecimiento económico. *Revista Galega de Economía*, 4(2), 69-88.
- Coleman, J. S. (2011). *Fundamentos de teoría social*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

- Davis, K., & Newstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo (11th Ed.)*. México: McGraw Hill.
- Díaz-Christiansen, S., Figueroa, A. & Delgado, O. (2018). Aporte económico a la Isla Santay (Ecuador) procedente del excursionista que realiza turismo comunitario. *Revista Arjé*, 12(22), 345-357.
- Díaz-Christiansen, S., Pérez, J., & Ortega, M. (2017). Análisis de las motivaciones hacia el ecoturismo en Ecuador. Un estudio de caso en Isla Santay. *Revista turismo y desarrollo social*, 10(22), 1-19.
- Dubrin, A. (2003). *Breve Historia del Comportamiento Organizacional e Importancia del Comportamiento Organizacional en Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Thomson.
- El Universo. (2016). *En Puerto El Morro se disfruta de la naturaleza y la lisa asada*. Recuperado de:
<https://www.eluniverso.com/noticias/2016/02/18/nota/5410254/puerto-morro-se-disfruta-naturaleza-liza-asada>
- Furnham, A. (1995). *Personalidad y Diferencias Individuales en el trabajo*. Madrid: Pirámide.
- García Jiménez, J. (1998). *La comunicación interna*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural El Morro. (2015). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial 2015 - 2019*. Recuperado de: [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0968538740001_PLAN%20DE%20DESARROLLO%20Y%20ORDENAMIENTO%20TERRITORIAL%20RURAL%20DEL%20MORRO%2028%2010%202015%20\(1\)_30-10-2015_16-38-46.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0968538740001_PLAN%20DE%20DESARROLLO%20Y%20ORDENAMIENTO%20TERRITORIAL%20RURAL%20DEL%20MORRO%2028%2010%202015%20(1)_30-10-2015_16-38-46.pdf)
- 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, 189-211

- González Santa Cruz, F. (2011). *Satisfacción laboral y Compromiso organizativo: estudio aplicado al sector hotelero en la provincia de Córdoba* (Tesis doctoral). Universidad de Córdoba, Córdoba.
- Grijalva, A., Palacios, J., Patiño, C. & Tamayo, D. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. *Analitika, Revista de análisis estadístico*, 13 (1), 7 - 45
- Hallberg, U. & Schaufeli, W. (2006). Same but different? Can work engagement be discriminated from job involvement and organizational commitment?. *European psychologist*, 11 (2), 119-127.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación (Sexta Edición)*. México: McGraw Hill.
- Juaneda, A., & González, L. (2007). *Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. Conocimiento, Innovación y Emprendedores: camino al futuro*. 3590 - 3609.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33, 692–724.
- Karanges, E., Beatson, A., Johnston, K. & Lings, I. (2014). Optimizing employee engagement with internal communication: a social exchange perspective. *Journal of business market management*, 7 (2), 329-353.
- Martínez, E. (2005). Errores frecuentes en la interpretación del coeficiente de determinación lineal. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, 38, 315-332.
- Medina, P. (2012). El valor estratégico de la comunicación interna hospitalaria. *Revista de comunicación y salud*, 2 (1), 19-28.
- Ministerio del Ambiente del Ecuador. (2010). *Plan de Manejo del Refugio de Vida Silvestre Manglares El Morro. Fundación Ecuatoriana para el Estudio de Mamíferos Marinos (FEMM), Fundación Natura y Conservación Internacional Ecuador*. General Villamil, Ecuador. Recuperado de:

<http://suia.ambiente.gob.ec/documents/10179/242256/21+PLAN+DE+MANEJO+MORRO.pdf/641cd58c-5c57-4695-bcb5-0aff93c2db7a>

Ministerio de Ambiente del Ecuador. (2013). *Sistema Nacional de Áreas Protegidas – SNAP*. Recuperado de: <http://www.ambiente.gob.ec/sistema-nacional-de-areas-protegidas/>

Ministerio de Ambiente del Ecuador. (2015). *Refugio de vida silvestre Manglares El Morro*. Recuperado de: <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/areas-protegidas/refugio-de-vida-silvestre-manglares-el-morro>

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2007). *Diseño Del Plan Estratégico De Desarrollo De Turismo Sostenible Para Ecuador “Plandetur 2020”*. Recuperado de: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2017). *Boletín de estadísticas turísticas 2009 – 2016*, p.65- 76. Recuperado de: <http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/BoletinesEstadisticos/Anuario/Boletines-estadisticos-anuario-de-estadisticas-turisticas.pdf>

Orgaz, F. (2013). El turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados. *Nómadas, Revista crítica de ciencias sociales y jurídicas*. 38 (2), 79-91.

Ortega, V. (2015). *Adaptación al castellano de la versión abreviada de Survey of Perceived Organizational Support*. University of Granada.

Restrepo, L. & González, J. (2007). De Pearson a Spearman. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*, 20(2), 183-192.

Rich, B., Lepine, J., & Crawford, E. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*, 53, 617-635.

Román, J. P., Krikorian, A., Franco, C., & Betancur, A. (2016). Apoyo organizacional y empoderamiento como antecedentes de comportamientos empoderados y participación de los empleados. *Redalyc*, 154-161.

Rosario, E., & Rovira, L. (2016). Revisión de las propiedades Psicométricas y Estructura Interna de la escala de compromiso organizacional usando el modelo de ecuaciones estructurales. *Redalyc*, 166-182.

- Sallan, J., Simo, P., Fernández, V., & Enache, M. (2010). Estudio de la relación entre el compromiso organizativo y la intención de abandonar la organización: Modelo de dos componentes de compromiso de continuidad. *Cuadernos de Gestión*, 15-28.
- Santiago, N. (2017). Actualidad y proyecciones de desarrollo del turismo internacional en Ecuador. *UNIANDES EPISTEMES: Revista de ciencia, tecnología e innovación*. 4(3), 276 - 287.
- Schaufeli, W. (2012). Work engagement. What do we know and where do we go?. *Romanian Journal of Applied Psychology*, 14 (1), 3-10.
- Serrano, L. (2012). *Plan de comunicación para aumentar la satisfacción de los colaboradores desde los canales de comunicación interna en Multibanca Colpatria (tesis doctoral)*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Terán, A. (2017). *Compromiso Organizativo de los habitantes que participan activamente en turismo comunitario de la Isla Santay* (Tesis de pregrado). Universidad Casa Grande, Guayaquil.
- Wah, L. (1999). Engaging employees a big challenge. *Management Review*, 88 (9), 10.
- Wills-Espinosa, N., Cevallos, M., Sadi, G., & Ancin, I. (2017). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana. *Austral Comunicación*, 6(1), 133-160.

Anexos

Anexo 1.

Encuestador _____

Cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizativo (A) Sin Relación de Dependencia

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

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

PARTE I INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Nombre: _____ Edad: _____

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

_____ Primaria _____ Bachillerato
_____ Licenciatura/Ingeniería _____ Otro (Especificar) _____

Sexo _____ Hombre _____ Mujer

¿Usted trabaja? _____ Si _____ No

¿Dónde trabaja? _____

¿Es negocio propio? _____ Si _____ No

¿Es negocio comunitario? _____ Si _____ No

¿En qué rol se desempeña en su trabajo? _____

¿Cómo es su jornada de trabajo?

_____ Tiempo Completo _____ Medio Tiempo _____ Tiempo Parcial o por
horas (40 horas o mas) (20-39 horas) (1-19 horas)

¿Tiene personal a su cargo? _____ Si _____ No

¿Hace cuánto tiempo labora en su actual lugar de trabajo?

_____ Menos de 1 año _____ De 1 a 5 años
_____ De 5 a 10 años _____ Mas de 10 años

Nivel de Satisfacción

¿Cuán satisfecho estás con el trabajo que realiza?

_____ Totalmente Insatisfecho _____ Insatisfecho
_____ Satisfecho _____ Totalmente satisfecho

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

_____ Ha disminuido _____ Ha permanecido igual _____ Ha aumentado

PARTE II SATISFACCIÓN LABORAL

Indique si está de acuerdo con los enunciados sobre qué tan satisfecho te sientes en el lugar donde trabajas, escogiendo una sola respuesta para cada uno. Nota: *Totalmente en desacuerdo (1); Muy en desacuerdo (2), En desacuerdo (3); De acuerdo (4); Muy en acuerdo (5); y Totalmente de acuerdo (6)*

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

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

PARTE III COMPROMISO

Compromiso Organizacional

Indique si está de acuerdo con los enunciados sobre qué tan comprometido te sientes con la organización donde laboras, escogiendo una sola respuesta para cada uno. Nota: *Totalmente en desacuerdo (1); Muy en desacuerdo (2), En desacuerdo (3); De acuerdo (4); Muy en acuerdo (5); y Totalmente de acuerdo (6)*

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

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

_____ Bajo _____ Medio _____ Alto

Compromiso del Colaborador

Indique si está de acuerdo con los enunciados escogiendo una sola respuesta para cada uno.

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

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

PARTE VI IDENTIFICACIÓN

Identificación Organizacional (Ministerio de Ambiente o Comuna)

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

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

PARTE IV APOYO PERCIBIDO

Apoyo Organizacional Percibido (Ministerio de Ambiente o Comuna)

Indique si está de acuerdo con los enunciados sobre que tan apoyado se siente por su empresa o organización en general, escogiendo una sola respuesta para cada uno. Nota: *Totalmente en desacuerdo (1); Muy en desacuerdo (2), En desacuerdo (3); De acuerdo (4); Muy en acuerdo (5); y Totalmente de acuerdo (6)*

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

Anexo 2.

Encuestador _____

**Cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizativo (B)
Con Relación de Dependencia***Adaptado del Job Satisfaction Survey por Spector (1994) y el Internal communication and Engagement Survey por Karanges et al. (2014).*

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

PARTE I INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Nombre: _____ Edad: _____

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

<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/> Bachillerato
<input type="checkbox"/> Licenciatura/Ingeniería	<input type="checkbox"/> Otro (Especificar) _____

Sexo Hombre Mujer¿Usted trabaja? Si No

¿Dónde trabaja? _____

¿Es negocio propio? Si No¿Es negocio comunitario? Si No

¿En qué rol se desempeña en su trabajo? _____

¿Cómo es su jornada de trabajo?

<input type="checkbox"/> Tiempo Completo	<input type="checkbox"/> Medio Tiempo	<input type="checkbox"/> Tiempo Parcial o por horas
(40 horas o mas)	(20-39 horas)	(1-19 horas)

¿Tiene personal a su cargo? Si No

Hace cuánto tiempo labora en su actual lugar de trabajo?

<input type="checkbox"/> Menos de 1 año	<input type="checkbox"/> De 1 a 5 años
<input type="checkbox"/> De 5 a 10 años	<input type="checkbox"/> Mas de 10 años

Nivel de Satisfacción

¿Cuán satisfecho estás con el trabajo que realiza?

<input type="checkbox"/> Totalmente Insatisfecho	<input type="checkbox"/> Insatisfecho
<input type="checkbox"/> Satisfecho	<input type="checkbox"/> Totalmente satisfecho

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

_____ Ha disminuido _____ Ha permanecido igual _____ Ha aumentado

PARTE II SATISFACCIÓN LABORAL

Indique si está de acuerdo con los enunciados sobre qué tan satisfecho te sientes en el lugar donde trabajas, escogiendo una sola respuesta para cada uno. Nota: *Totalmente en desacuerdo (1); Muy en desacuerdo (2), En desacuerdo (3); De acuerdo (4); Muy en acuerdo (5); y Totalmente de acuerdo (6)*

1	Siento que me pagan lo justo para el trabajo que hago.	1	2	3	4	5	6
2	Hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
3	Mi supervisor es bastante competente en hacer su trabajo.	1	2	3	4	5	6
4	No estoy satisfecho(a) con los beneficios que recibo.	1	2	3	4	5	6
5	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.	1	2	3	4	5	6
6	Muchas de las reglas y procedimientos de la organización/empresa dificultan hacer un buen trabajo.	1	2	3	4	5	6
7	Me agradan las personas con quienes trabajo.	1	2	3	4	5	6
8	A veces siento que mi trabajo no tiene sentido.	1	2	3	4	5	6
9	La comunicación parece ser buena en mi lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6
10	Los aumentos de sueldo son pocos y no frecuentes	1	2	3	4	5	6
11	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.	1	2	3	4	5	6
12	Mi supervisor no es justo conmigo.	1	2	3	4	5	6
13	Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras lugares.	1	2	3	4	5	6
14	No siento que el trabajo que hago es apreciado.	1	2	3	4	5	6
15	Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo raramente son bloqueados por las reglas de mi lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6
16	Encuentro que tengo que trabajar más duro de lo que debiera, debido a la incompetencia de otras personas.	1	2	3	4	5	6
17	Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
18	Las metas de esta empresa no son claras.	1	2	3	4	5	6
19	Me siento despreciado por la empresa cuando pienso en lo que me pagan.	1	2	3	4	5	6
20	Las personas adelantan aquí tan rápidamente como en otras lugares.	1	2	3	4	5	6
21	Mi supervisor muestra muy poco interés en nuestros sentimientos.	1	2	3	4	5	6
22	Los beneficios que tenemos es equitativo.	1	2	3	4	5	6
23	Hay pocas recompensas para los que trabajamos aquí.	1	2	3	4	5	6
24	Tengo demasiado que hacer en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
25	Disfruto de mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5	6
26	A veces siento que no sé lo que está pasando con la empresa.	1	2	3	4	5	6
27	Siento orgullo en hacer mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
28	Me siento satisfecho(a) con mis oportunidades de aumentos de sueldo.	1	2	3	4	5	6
29	Hay beneficios que no tenemos, que deberíamos tener.	1	2	3	4	5	6
30	Me agrada mi supervisor.	1	2	3	4	5	6

31	Tengo demasiado papeleo que hacer.	1	2	3	4	5	6
32	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
33	Mi trabajo es agradable.	1	2	3	4	5	6
34	Las tareas asignadas no siempre son bien explicadas.	1	2	3	4	5	6
35	No siento que mis esfuerzos son pagados como deberían ser.	1	2	3	4	5	6
36	Estoy satisfecho con mis oportunidades de promoción.	1	2	3	4	5	6
37	Aplico mis conocimientos en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
38	Mis responsabilidades en el trabajo sobrepasan mi capacidad.	1	2	3	4	5	6
39	Lo que hago en mi trabajo coincide con mis conocimientos.	1	2	3	4	5	6
40	En mi trabajo, yo puedo decidir como hacer las cosas.	1	2	3	4	5	6
41	Me gusta mi horario de trabajo.	1	2	3	4	5	6
42	El tiempo que trabajo es suficiente para hacer todo lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5	6
43	Mis horas de trabajo justifica mi sueldo.	1	2	3	4	5	6
44	El tiempo que trabajo no es suficiente para hacer todo lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5	6

PARTE III COMPROMISO

Compromiso Organizacional

Indique si está de acuerdo con los enunciados sobre qué tan comprometido te sientes con la empresa donde laboras, escogiendo una sola respuesta para cada uno. Nota: *Totalmente en desacuerdo (1); Muy en desacuerdo (2), En desacuerdo (3); De acuerdo (4); Muy en acuerdo (5); y Totalmente de acuerdo (6)*

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

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

_____ Bajo _____ Medio _____ Alto

Compromiso del Colaborador

Indique si está de acuerdo con los enunciados escogiendo una sola respuesta para cada uno.

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

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

PARTE VI IDENTIFICACIÓN

Identificación Organizacional

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

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

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

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

1	Cuando alguien critica a mi supervisor, me siento aludido	1	2	3	4	5	6
2	Cuando hablo de mi jefe, generalmente digo "nosotros" más que "ellos"	1	2	3	4	5	6
3	Los éxitos de mi jefe son mis éxitos	1	2	3	4	5	6
4	Cuando alguien elogia a mi jefe, lo siento como un halago personal	1	2	3	4	5	6
5	Tengo un sentido de pertenencia por parte de mi jefe	1	2	3	4	5	6
6	Si los valores de mi jefe eran diferentes, no tendría tanta cercanía con el/ella	1	2	3	4	5	6
7	Mi buena relación con mi jefe se basa principalmente por la similitud de nuestros valores	1	2	3	4	5	6
8	Desde el inicio de este trabajo mis valores personales y los de mi supervisor se han hecho similares	1	2	3	4	5	6
9	Prefiero a mi supervisor que otros, debido a lo que él/ella representa	1	2	3	4	5	6

PARTE IV APOYO PERCIBIDO

Apoyo Organizacional Percibido

Indique si está de acuerdo con los enunciados sobre que tan apoyado se siente por su empresa o organización en general, escogiendo una sola respuesta para cada uno. Nota: *Totalmente en desacuerdo (1); Muy en desacuerdo (2), En desacuerdo (3); De acuerdo (4); Muy en acuerdo (5); y Totalmente de acuerdo (6)*

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

Apoyo Percibido por el Supervisor Directo

Indique si está de acuerdo con los enunciados sobre que tan apoyado se siente por su jefe directo, escogiendo una sola respuesta para cada uno. Nota: *Totalmente en desacuerdo (1); Muy en desacuerdo (2), En desacuerdo (3); De acuerdo (4); Muy en acuerdo (5); y Totalmente de acuerdo (6)*

1	Mi jefe realmente se preocupa por mi bienestar	1	2	3	4	5	6
2	Mi jefe considera fuertemente mis metas y valores	1	2	3	4	5	6
3	Mi jefe muestra una gran preocupación por mi	1	2	3	4	5	6
4	Mi jefe se preocupa por mis opiniones	1	2	3	4	5	6
5	Mi jefe está dispuesto a ayudarme cuando necesito un favor especial.	1	2	3	4	5	6

6	La ayuda por parte de mi jefe está disponible cuando tengo un problema.	1	2	3	4	5	6
7	Mi jefe perdona un error honesto de mi parte	1	2	3	4	5	6
8	Mi jefe se aprovecharía de mí	1	2	3	4	5	6