

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

**“PUERTO EL MORRO: SATISFACCIÓN LABORAL  
VINCULADA A LA NATURALEZA DEL TRABAJO DE LOS  
HABITANTES QUE PARTICIPAN ACTIVAMENTE EN EL  
TURISMO COMUNITARIO”**

Elaborado por:

**HUGO FABRICIO ORELLANA MORENO**

**GRADO**

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

**Ingeniería en Gestión de Recursos Humanos**

**Guayaquil – Ecuador**

**Noviembre, 2018**





Universidad  
Casa Grande



Facultad de  
Ecología Humana,  
Educación y Desarrollo

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

**“PUERTO EL MORRO: SATISFACCIÓN LABORAL  
VINCULADA A LA NATURALEZA DEL TRABAJO DE LOS  
HABITANTES QUE PARTICIPAN ACTIVAMENTE EN EL  
TURISMO COMUNITARIO”**

Elaborado por:

**HUGO FABRICIO ORELLANA MORENO**

# **GRADO**

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

**Ingeniería en Gestión de Recursos Humanos**

**DOCENTE INVESTIGADOR**

**Nicola Wills-Espinosa**

**CO-INVESTIGADOR**

**Suleen Díaz Christiansen**

**Guayaquil – Ecuador**

**Noviembre, 2018**

## **Resumen**

El presente documento expone el grado de satisfacción laboral relacionada directamente con la naturaleza del trabajo de los habitantes que tienen participación activa en el turismo comunitario que se desarrolla en el sector de Puerto El Morro. Las técnicas de investigación empleadas fueron cuantitativas y se plasmaron a través de un cuestionario que recoge aspectos básicos sobre Satisfacción Laboral, aplicado a 76 personas. A través de la estadística descriptiva se obtuvo como resultado que el 51.30% de los habitantes se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza, este nivel de satisfacción ha permanecido constante durante los últimos 6 meses. De acuerdo con las principales variables de esta investigación, las personas encuestadas indicaron tener un nivel de satisfacción del 83.30% relacionado con la naturaleza de su trabajo. Se concluye que en el sector es favorable el turismo comunitario y a su vez produce un alto grado de satisfacción en los trabajadores.

**Palabras Claves:** Satisfacción laboral, naturaleza del trabajo, Puerto El Morro, turismo comunitario.

**Abstract**

This document shows the degree of job satisfaction directly related to the nature of the work of the inhabitants who have active participation in community tourism that takes place in the Puerto El Morro sector. The research techniques used were quantitative and they were formulated through a questionnaire that gathered basic aspects about Labor Satisfaction, applied to 76 people. Through the descriptive statistics we obtained as a result that 51.30% of the inhabitants are satisfied with the work they do, this level of satisfaction has remained constant during the last 6 months. According to the main variables of this research, the people surveyed indicated a level of satisfaction of 83.30% related to the nature of their work. It is concluded that community tourism is favorable in the sector and in turn produces a high degree of satisfaction among workers.

**Keywords:** Job satisfaction, nature of work, Puerto El Morro, community tourism.

## Tabla de Contenido

Resumen.....	2
Abstract .....	3
Nota Introductoria.....	5
Introducción .....	6
Descripción Geográfica .....	10
Revisión de la Literatura.....	11
Metodología .....	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos.....	15
Resultados de la investigación .....	17
Discusión de resultados.....	21
Conclusiones .....	24
Recomendaciones .....	25
Referencias.....	26
Anexos.....	29

## **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 con el Proyecto, propuesto y dirigido por la Docente Investigadora Nicola Wills-Espinosa, PhD, acompañada de la Co-investigadora Suleen Diaz, PhD(c) docentes de la Universidad Casa Grande.

El objetivo del Proyecto de Investigación Semillero es Conocer y medir la satisfacción vinculada a la naturaleza del trabajo de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario de la comuna Puerto El Morro. El enfoque del Proyecto es cuantitativo. La investigación se realizó en Puerto El Morro (Ecuador). La técnica de investigación que se usó para recoger la información fueron Encuestas.

## Introducción

El derecho al trabajo es la base inalienable que soporta la superación personal individual del ser humano y constituye los cimientos de una estructura económica colectiva deseable para el progreso de las naciones, Alfonso et. al. (2016). Sin embargo no solo se trata de elaborar las políticas que promuevan el acceso a un trabajo digno o actividad de emprendimiento, la visión actual debe ir más allá y promover la satisfacción del ser humano al realizar una actividad productiva, bajo cualquier característica demográfica o social alrededor de su entorno (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades, 2017).

Es necesario destacar que los derechos que tienen las personas para desempeñar sus actividades laborales en un ambiente sano y protegido no deben considerarse como una simple enunciación, sino que los mismos responden al cumplimiento de disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y sobre todo de convenios internacionales que los protegen (Organización Internacional del Trabajo, 2014).

En el Ecuador la industria turística cada día logra mayor reconocimiento internacional y por obvias razones se ha convertido en una fuente de trabajo en expansión. Una de sus modalidades más populares y sostenibles en el tiempo es el turismo comunitario, donde el acervo grupal que procura la protección de la naturaleza y su biodiversidad se conjugan con la participación de los comuneros manteniendo la cultura, tradiciones y creencias ancestrales, sin embargo existen muchos factores en los que se debe mejorar. Con respecto a la realidad ecuatoriana Reyes, Ortega y Machado (2016), afirmaron lo siguiente:

En el caso del destino turístico Ecuador, como vía de inserción en el mercado turístico internacional, está experimentando un proceso de cambios que busca sentar las bases para desarrollar un modelo de gestión de turismo sostenible, que ofrezca nuevas oportunidades de visitas inolvidables, con bienestar y calidad.

Es importante destacar que dentro de la planificación integral para promoción del turismo que realiza el Ministerio de Turismo del país, está considerado Puerto El Morro, razón por la que se vuelve fundamental la realización del presente trabajo, donde se busca exponer la



problemática de la satisfacción laboral de los habitantes del sector (Tourism & Leisure – Europraxis, 2007).

Entre las tendencias de los últimos años, se presenta el creciente interés de analizar el ambiente y la naturaleza de un trabajo determinado y su incidencia directa sobre el comportamiento del ser humano.

En este sentido, Zayas *et. al.* (2015) consideran que:

El estudio de la satisfacción laboral, es una problemática que surge desde los mismos procesos de división del trabajo y se sistematiza al surgir la psicología y la administración como ciencias. Es un problema complejo y controvertido desde el punto de vista científico, pues existen múltiples tendencias en el estudio tanto del hombre como de la actividad laboral.

Por su parte, Alessandri, Borgogni & Latham (2017) indicaron que si existe la satisfacción laboral al desempeñar una actividad, la organización o el negocio se beneficiará del compromiso de los empleados. La psicología vanguardista evoca el concepto de trabajo emocional que se refiere a la influencia que cada colaborador ejerce sobre los demás y cómo este cúmulo de emociones afecta la ejecución de las tareas realizadas (Salessi & Omar, 2015).

A decir de Rathi y Lee (2016), existe el fenómeno del agotamiento emocional, el mismo que marca una barrera con la satisfacción laboral presentando una relación inversa entre ambos, donde la extraversión y el neuroticismo aumentan si la naturaleza de la actividad desarrollada no es agradable para el individuo.

Para el presente trabajo de investigación, de acuerdo a lo señalado por (Cabanilla, Lastra-Bravo, & Pazmiño, 2017), se entenderá al turismo comunitario como un modelo de gestión:

En oposición al modelo convencional que pone a la población autóctona al alcance del control efectivo de su propio desarrollo, haciéndola directamente responsable de la planificación de las actividades y de la administración de las instalaciones y de los servicios para el turista.

Estudios relacionados con el ecoturismo ponen de manifiesto dos grandes realidades, por una parte afirman que es una gran fuente de obtención de recursos para la población que lo sepa implementar, pero en contraposición las consecuencias podrían ser graves al punto de diluir en un muy corto periodo de tiempo la identidad de la cultura de la población local. De acuerdo a lo

mencionado, Orgaz & Cañero (2016), sostienen lo siguiente: “En este sentido, la puesta en marcha de un turismo comunitario a través de actividades ecoturísticas, puede generar impactos negativos para la comunidad rural, y pueden ser de índole socioeconómica, cultural y medioambiental” (pág. 103).

Según (Díaz-Christiansen, Pérez-Galvez, & Ortega Correa, 2017), “El ecoturismo se define como la realización de un viaje a áreas relativamente intactas o no contaminadas con el objetivo específico de estudiar, admirar y disfrutar del paisaje, su flora y fauna salvaje” (pág. 4)

A nivel del Ecuador, las buenas prácticas de ecoturismo o de turismo comunitario, han tenido una lenta implementación aun cuando el turismo en el país es la tercera actividad económica en importancia detrás de la extracción del petróleo y de la producción de banano; desde la década de los ochenta, tanto las comunidades indígenas como las comunidades rurales, poniendo a Puerto El Morro como ejemplo, han intentado instaurar esta forma de hacer turismo, pero han atravesado grandes vicisitudes, sin embargo la puesta en marcha de los proyectos de turismo comunitario si han ofrecido importantes ingresos económicos en las comunidades (Ruiz, Hernández, Coca, Cantero, & Del Campo, 2008).

Por otro lado es importante destacar las fuentes de conocimiento e investigaciones realizadas sobre Puerto El Morro, importante refugio de vida silvestre que dadas sus características intrínsecas naturales, motivan el desarrollo del presente trabajo.

La investigación realizada por Medina (2017) evidencia la posición de los comuneros frente al emprendimiento: “Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas se determinó que los pocos planes de emprendimiento han sido de mucha importancia en la vida social, económica, laboral y familiar de los pobladores de la comunidad del Puerto El Morro. El 17% de los emprendimiento se orientan a servicios relacionados con elaboración de alimentos y el 14% a la pesca marina” (pág. 78).

Otro estudio importante realizado en el Ecuador permitió identificar los factores asociados a la satisfacción laboral y su variación en el tiempo, indicando principalmente que mientras la persona pueda poner en práctica sus destrezas y habilidades con plena libertad, mayor satisfacción siente de realizar la tarea encomendada (Grijalva & Palacios, 2017).

El presente trabajo de investigación pretende medir la satisfacción vinculada a la naturaleza del trabajo de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario de la comuna de Puerto El Morro.

Además es importante observar las características intrínsecas de los miembros de la comunidad, como su etnia, estado civil, edad, nivel de instrucción, género, gustos y afinidades, entre los factores más importantes.

Es así como el agrupamiento de los factores y características antes descritas despejarán las dudas sobre el nivel de autonomía de los comuneros, su relación con el ambiente de trabajo, la aplicación de sus conocimientos, el modo de realizar sus actividades e identificar cuáles son sus principales fuentes motivacionales y lo que esperan al desarrollar con eficiencia sus labores.

Los habitantes de Puerto El Morro desarrollan sus actividades laborales bajo un clima de satisfacción laboral moderado en relación a sus compañeros de trabajo, situación que se explica por factores como la demografía y tipo de actividad que realizan.

Tomando como referencia la definición trascendental de Ferrero (1989), en la que explica que el trabajo:

Consiste en el ejercicio de facultades intelectuales y manuales y no debe ser mirado como una simple prestación económica, ya que no puede separarse del cuerpo y del espíritu, como sucede en la entrega de un bien. Tampoco puede considerarse una mercancía porque atañe al ser humano totalmente y es actividad voluntariamente elegida, que tiene la dignidad esencial de la persona humana (...) (p. 465).

Se pretende a través del presente trabajo de investigación establecer los lineamientos que sustenten las consecuencias del nivel de autonomía, el factor ambiental y sus implicaciones, la aplicación del conocimiento y el uso de sus capacidades y habilidades, libertad en la toma de decisiones, metodología para el cumplimiento de sus responsabilidades, qué mecanismos necesitan para sentirse reconocidos y motivados. Será necesario para ello establecer estrategias de vigilancia, control y capacitación a favor de dichos trabajadores.

Resulta indispensable encontrar los factores asociados para que un trabajo se desarrolle con satisfacción y promoverlos de acuerdo a las necesidades de las comunidades, al mismo tiempo eliminar o reducir las variables negativas que impiden la realización laboral de los habitantes del sector Puerto El Morro.

## Descripción Geográfica

En la provincia del Guayas, cantón Guayaquil, está ubicada la parroquia rural El Morro, dentro de la misma, a 11 kilómetros de General Villamil (Playas) se ubica Puerto El Morro, el paraíso de los delfines y la degustación de la lisa (El Universo, 2016).

Históricamente hay muchos indicios que los primeros habitantes del sector son pobladores de Chanduy que emigraron buscando nuevas fuentes de ingresos y de alimentación, su creación data de 1855 y sus habitantes aproximadamente serán 5.800 hasta fines del 2018. Su extensión es de 283,10 km<sup>2</sup> (JJ&KM Consulting Associated International Cia. Ltda., 2015).

Puerto El Morro forma parte de la denominada Ruta del Pescador, definición otorgada por la Prefectura del Guayas, (Gobierno Provincial del Guayas, 2017), y cuenta con numerosos atractivos naturales que muchos turistas desean conocer. Su clima, uno de los más privilegiados del mundo, por lo general se presenta cálido y bordeando los 26 a 28 grados centígrados. Es importante mencionar que cerca de 10.130 hectáreas de su manglar están protegidas y la mayoría de las actividades están reguladas por el Ministerio de Ambiente del Ecuador (Ministerio del Ambiente, 2017).

Dentro de los principales atractivos turísticos se encuentran los siguientes: La isla de los Pájaros, también conocida como isla Manglarcito, donde debido a las características del agua proveniente del Golfo de Guayaquil, se puede observar gran variedad de aves de todo tipo, entre ellas sobresalen las fragatas, pelícanos, garzas, gaviotas, cucubes, albatros y las más pintorescas, las garzas rosadas; en virtud de las propiedades del ambiente en Puerto El Morro, es posible además el avistamiento de delfines bufeo (o nariz de botella) durante todo el año y del cangrejo rojo propio del manglar de la zona. No con mucha frecuencia, pero en ciertos meses del año otras especies como ballenas, piqueros patas azules y lobos marinos llegan a disfrutar de las bondades climatológicas del sector (Mite-Albán, López-Franco, & Lovato-Torres, 2017).

La mayor concentración de trabajo de los comuneros se centra en la pesca artesanal, actividad que ha sido heredada generación tras generación, donde no solo se extraen peces, sino además por el manglar, también es posible recolectar diferentes moluscos y crustáceos, convirtiéndose, ésta, en una vital fuente de desarrollo económico del lugar (Ricarte, 2016).

La flora y fauna son muy ricas en variedad, según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Rural del Morro 2015-2019:

Respecto a la flora se han identificado 36 especies pertenecientes a 32 géneros y 24 familias (pág. 30).

### **Revisión de la Literatura**

El presente trabajo centra su búsqueda en los medios para identificar y medir la satisfacción laboral vinculada a la naturaleza misma del trabajo, influenciada por factores como el nivel de autonomía, ambiente de trabajo, aplicación de conocimiento, articulación de habilidades, entre otros, la literatura guía se presenta a continuación:

Según Del Toro *et. al.* (2011): “La satisfacción, desde el punto de vista puramente laboral, es un factor crítico a evaluar en la gestión de las empresas, dado que los trabajadores buscan suplir muchas de sus necesidades ejerciendo su actividad laboral” (pág. 209).

Keller y Semer (2013) establecieron un concepto de la satisfacción laboral: “La satisfacción laboral es entendida como una actitud o conjunto de actitudes hacia el trabajo que pueden provocar en el empleado juicios evaluativos positivos o negativo” (pág. 89).

Otra acepción sobre satisfacción laboral propuesta por Sánchez *et. al.* (2007), textualmente indica lo siguiente:

Supone el estado emocional, actitud, sensación o grado de bienestar que experimenta un individuo hacia su trabajo como consecuencia de la mayor o menor discrepancia existente entre sus expectativas pasadas y presentes acerca de las recompensas y el rol que le ofrece su empleo y la medida en que éstas se cumplen realmente (pág. 869)

Una aplicación conceptual más apegada a los valores del ser humano la presentan (Benedito, Bonavia, & Linares, 2008): “La satisfacción laboral resulta de la percepción de que un puesto permite el cumplimiento de los valores importantes para la persona siendo estos valores congruentes para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser éstas necesidades físicas o necesidades psicológicas.”

De acuerdo a (Sánchez Sellero, Sánchez Sellero, Cruz González, & Sánchez Sellero, 2013) el concepto de satisfacción laboral surge de la comparación entre el trabajo real y las expectativas que el trabajador se había generado. Así pues, el trabajador estará insatisfecho tanto si cree que está en desventaja respecto a sus compañeros, como si considera que el trabajo anterior le ofrecía mejores condiciones

Por otro lado, según (Boluarte Carbajal & Merino Soto, 2015): “La satisfacción laboral, de acuerdo con Herzberg, está definida por circunstancias extrínsecas a las motivaciones del sujeto, como por ejemplo, el trabajo rutinario.” A decir de (Chiang Vega, Méndez Urrea, & Sánchez Bernal, 2010) la satisfacción laboral se define como: “el estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Una de las teorías sobre el talento humano conmina a que sean los subsistemas de talento humano los que deban proveer al trabajador de condiciones de trabajo garantizadas. La seguridad laboral gira en torno a la prevención de accidentes (Chiavenato, 2007). Un estudio de aplicación de la teoría de dos factores de Herzberg permite visualizar como el ser humano puede sentir satisfacción o insatisfacción al realizar una determinada actividad, y como a su vez se generan consecuencias en su trabajo. (Dartey-Baah, 2011).

Por otro lado, la educación recibida, también influye en la generación de insatisfacción laboral, a decir de Patlán (2013):  
Existe un alto nivel de despersonalización en personal con menor nivel de educación, lo que muy probablemente obedece a la presencia de puestos de trabajo de nivel operativo que entrañan múltiples actividades rutinarias, repetitivas y con reducida responsabilidad y toma de decisiones, que se traducen en un factor de riesgo para desencadenar la despersonalización del trabajador.

El estudio sobre el comportamiento del ser humano es complicado, situación que se profundiza aún más si se analiza al mismo ser humano en interacción con un medio social, natural o económico, de acuerdo a (Rosales-Jaramillo, 2017) los factores relevantes en el desempeño laboral y su satisfacción son el salario y rendimiento académico.

Un acercamiento a la actitud del empleado frente a su trabajo, lo abordan (Bonillo & Nieto, 2009), quienes identifican la satisfacción laboral como elemento motivador del empleado.

Acerca de la estabilidad que los trabajadores desean alcanzar en sintonía con la alegría de desarrollar alguna actividad productiva (Rocco Cañon, 2009) elaboró un artículo que evidencia que un trabajador contento es también un trabajador productivo.

Igualmente (Bazurto Roa, 2016) sugiere que además de la satisfacción del empleado al realizar cualquier actividad, es preciso se le extienda reconocimientos por su entrega al trabajo y por el desarrollo de sus capacidades y se enmarquen capacitaciones relacionadas a la promoción futura de los mismos empleados.

A decir de Yañez *et. al* (2010), el desafío real está en saber desarrollar las relaciones interpersonales de trabajo: “ Considerando el alto consenso existente sobre una alta fragilidad de los vínculos sociales en la sociedad, el construir relaciones interpersonales en las organizaciones en un contexto de alta complejidad, cambio e incertidumbre es un alto desafío. El debilitamiento de las relaciones interpersonales en el contexto actual se puede relacionar a que priman intereses individualistas y un alta desconfianza social” (pág. 2) .

La satisfacción laboral es importante para cumplir los objetivos de una organización o negocio, según Perea *et. al.* (2008): “La satisfacción en el trabajo se muestra como una de las variables que mejor predice el éxito laboral” (pág. 82); y además está relacionada con la inteligencia emocional como lo afirman Moral-Jiménez y Ganzo-Salamanca (2018): “En este sentido, las personas con altas capacidades emocionales tienden a sentir mayor satisfacción laboral y tienen más facilidad para controlar el estrés (pág. 3)

Es importante indicar que las virtudes o fortalezas de las personas podrían influir en sus propios hábitos de conducta y forma de pensar, pero sobre todo en el ambiente laboral, tal como lo exponen Veloso *et. al.*:

En la medida que las personas cambien sus patrones de pensamiento y conducta a los aspectos satisfactorios de su vida, incluyendo su vida laboral, por medio de la práctica constante de las propias fortalezas, experimentación de emociones positivas y desarrollo de vínculos interpersonales, se puede influir favorablemente en la felicidad y percepción del ambiente, más que por el solo cambio de circunstancias (pág. 741).

Por otra parte (Gargallo Castel & Freundlich, 2010) destacan entre las variables que inciden en la satisfacción de los empleados sobresalen la relación con los compañeros y las oportunidades de promoción. Sin embargo no descarta la importancia de la naturaleza y las condiciones físicas del trabajo, la promoción y las posibilidades de mejora.

Adicionalmente (Tremblay, Vandenberghe, & Doucet, 2012), mostraron evidencias que el comportamiento de recompensa contingente generalmente se asocia con la concesión de comentarios positivos en forma de reconocimiento, elogio, reconocimiento o recompensas financieras para empleados que exhiben comportamientos deseables.

Sobre el desempeño del trabajador como producto de la satisfacción laboral Laca *et. al.* (2010) establecieron que era influenciado por un factor externo al sujeto, refiriéndose al nivel de autonomía.

## **Metodología**

Debido a que la información necesaria para el desarrollo del presente trabajo de investigación se la obtiene básicamente de la interacción con los emprendedores que realizan algún tipo de actividad económica relacionada al turismo comunitario, es preciso ejecutar un trabajo de campo, a través de cuestionarios que reflejen el pensamiento de cada individuo.

Puerto El Morro presenta características sociodemográficas particulares que podrían influir en las motivaciones de cada emprendedor al realizar alguna actividad económica, es necesario medir de forma independiente estas características y describir la afectación sobre la satisfacción vinculada al desarrollo de su trabajo. Según Hernández *et. al.* (2014): “En este caso el investigador elige una serie de conceptos a medir que también se denominarán variables y que se refieren a conceptos que pueden adquirir diversos valores y medirse, los mide y los resultados le sirven para describir el fenómeno de interés” (pág. 92).

Los objetivos que busca el presente trabajo de investigación son los siguientes:

### **Objetivo General**

Conocer la satisfacción y compromiso organizativo de los habitantes de la comuna del Puerto el Morro que participan activamente en la actividad turística.



## Objetivos Específicos

Medir la satisfacción vinculada a la naturaleza del trabajo de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario de la comuna del Puerto el Morro.

Naturaleza del trabajo: Conocer el nivel de autonomía y el ambiente de trabajo.

Aplicación del conocimiento: Descubrir el uso de sus capacidades, motivar la articulación de habilidades frente a las labores, identificar la libertad de escoger la metodología que mejor permite cumplir con su trabajo, medir la cantidad de responsabilidades.

Recompensas: Identificar el reconocimiento al trabajo.

Esta investigación se fundamenta en los datos cuantitativos obtenidos mediante un cuestionario. El instrumento para recolectar los datos es una encuesta que se entrega a los dueños de los establecimientos que realizan turismo comunitario, el carácter de la encuesta es anónimo y se realizó entre los meses de mayo a julio de 2018.

La estructura de la encuesta utilizada para la presente investigación es una adaptación del cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizativo del *Job Satisfaction Survey por Spector* (1994) y el *Internal communication and Engagement Survey por Karanges et al.* (2014). Esta herramienta con sus dimensiones de satisfacción laboral y compromiso organizativo cuenta con cinco apartados que tienen preguntas cerradas utilizando la escala de Likert.

En la primera parte es posible recopilar información demográfica básica, tal como datos personales, nivel de formación, sexo, etc., en la segunda sección es posible indagar sobre la satisfacción laboral en función de los beneficios y recompensas percibidos además de la aplicación de los conocimientos. La tercera parte corresponde al compromiso organizativo y al compromiso del colaborador, de igual forma la cuarta sección trata sobre la identificación organizacional y, finalmente el quinto apartado trata sobre el apoyo organizacional percibido, ya sea por el Ministerio de Ambiente o por la comuna.

Según Spector, cada sub-escala tiene 4 ítems, cada ítem tiene un valor mínimo de 1 punto y un valor máximo de 6 puntos. Por ende cada sub-escala tiene un valor de 4 a 24 puntos.

Escala 1	Escala 2	Resultado
4 – 12 puntos		Insatisfecho
4 – 6 puntos	1 – 1.74	Totalmente insatisfecho
7 – 9 puntos	1.75 – 2.49	Muy Insatisfecho
10 - 12 puntos	2.5 - 3	Insatisfecho
13 – 15 puntos	3.1 – 3.9	Neutral (Ni satisfecho ni insatisfecho)
16 – 24 puntos		Satisfecho
16 – 18 puntos	4 – 4.74	Satisfecho
19 – 21 puntos	4.75 – 5.49	Muy Satisfecho
22 – 24 puntos	5.5 – 6	Totalmente Satisfecho

Es importante indicar que en función de la competencia recibida, las secciones que responden al objetivo de esta investigación son aquellas comprendidas en información demográfica y satisfacción laboral.

El enfoque absoluto elige algunas puntuaciones lógicas, aunque arbitrarias, para representar la insatisfacción frente a la satisfacción. Dado que JSS utiliza opciones de respuesta de acuerdo-desacuerdo de 6 puntos, podemos asumir que el acuerdo con elementos redactados positivamente y el desacuerdo con elementos redactados negativamente representarían satisfacción, mientras que el desacuerdo con elementos redactados positivamente, y el acuerdo con elementos redactados negativamente representa insatisfacción. Para las subescalas de 4 ítems, así como la puntuación total de 36 ítems, esto significa que las puntuaciones con una respuesta del ítem promedio (después de calificar en reversa los ítems con palabras negativas) de 4 o más representan satisfacción, mientras que las respuestas promedio de 3 o menos representa la insatisfacción. Las puntuaciones medias entre 3 y 4 son ambivalencia. Traducido a los puntajes sumados, para las subescalas de 4 ítems con un rango de 4 a 24, los puntajes de 4 a 12 no están satisfechos, 16 a 24 están satisfechos y entre 12 y 16 son ambivalentes.

Para obtener la muestra de las encuestas, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Con el 92% de confianza y 8% de error, los resultados de la aplicación de la fórmula fueron los que se presentan a continuación:

Z =	1.76
p =	0.5
q =	0.5
e =	0.1
<b>n =</b>	<b>76.44 emprendimientos</b>

Los datos obtenidos fueron tabulados y analizados usando el programa IBM SPSS Statistics 24.

### **Resultados de la investigación**

Los aspectos fundamentales para medir la satisfacción laboral, incluidos en el presente trabajo de investigación son: la naturaleza del trabajo, las recompensas contingentes y la aplicación de los conocimientos.

La caracterización de la muestra del perfil de los encuestados que incluye datos como género, edad, nivel de información, etc. se presenta a continuación:

**Tabla 1***Datos Demográficos de los participantes activos del turismo comunitario de Puerto El Morro*

Información Demográfica		Cantidad	%
Sexo			
	Hombre	42	55.30%
	Mujer	34	44.70%
Edad			
	Menor de 20 años	1	1.30%
	20-30 años	22	28.70%
	31-40 años	23	30.00%
	41-50 años	16	20.90%
	51-60 años	5	6.50%
	61-70 años	9	12.60%
Nivel de formación			
	Primaria	20	26.30%
	Bachillerato	48	63.20%
	Licenciatura/Ingeniería	5	6.60%
	Otro	3	3.90%
Jornada laboral			
	Tiempo completo	36	47.40%
	Medio tiempo	19	25.00%
	Tiempo parcial	21	27.60%
Personal a cargo			
	Si	27	35.50%
	No	49	64.50%
Tiempo de trabajo			
	Menos de un año	9	11.80%
	De 1 a 5 años	33	43.40%
	De 5 a 10 años	20	26.30%
	Mas de 10 años	14	18.40%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la información obtenida en la tabla No.1, se establece que 42 personas encuestadas son de sexo masculino (55.30%), evidenciando que la fuerza laboral se concentra más en los varones que en las mujeres; la edad de la mayoría de los encuestados oscila entre los

31 y 40 años, esto es, 23 personas que representan el 30.00%, por otro lado es posible verificar que tan solo un 6.60% de estas personas poseen estudios de tercer nivel, un gran porcentaje afirma solo haber cursado el bachillerato, es decir 48 personas (63.20%).

Tal como lo afirman 36 personas encuestadas (47.70%) desarrollan su trabajo en jornada a tiempo completo, aquellos que trabajan medio tiempo son 19 habitantes representando el 25.00%. Por otro lado, el 64.50% de los encuestados, es decir 49 personas, no tienen personal a su cargo, en tanto que el 33.50% si tienen colaboradores que dirigir. Con relación al tiempo de trabajo 33 habitantes han permanecido en sus trabajos actuales entre 1 a 5 años (43.40%) y 9 han estado menos de un año (11.80%).

Casi todos los negocios están vinculados directamente al turismo, es así como un gran conglomerado de negocios corresponden a comedores, restaurantes, cafeterías, venta de artesanías, bazares, embarcaciones y centros de diversión. Entre las labores realizadas predomina el servicio de atención al cliente, la asistencia como guías turísticos, guardaparques y la promoción de comidas.

Del mismo modo, la tabla 2, muestra la participación activa de los habitantes de Puerto El Morro en el turismo comunitario, los mismos que con relación al trabajo que realizan de manera general, se encuentran satisfechos (51%). Es importante destacar que el nivel de satisfacción no ha variado durante los últimos seis meses (55%).

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción con el trabajo de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario*

Nivel de satisfacción laboral							
Nivel de satisfacción con el trabajo que realiza				Nivel de satisfacción en los últimos 6 meses			
	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	Ha disminuido	Permanece igual	Ha aumentado
Cantidad	2	1	39	34	10	42	24
%	2.60%	1.30%	51.30%	44.70%	13.20%	55.30%	31.50%

Fuente: Elaboración propia

Sobre la percepción de si el trabajo que realiza la persona no tiene sentido se obtuvo una opinión dividida ya que el 22.5% indicó estar totalmente de acuerdo con sentir que su trabajo no tiene sentido y, a su vez, el mismo porcentaje indicó estar en desacuerdo.

El 30% de los encuestados indicó estar muy de acuerdo cuando se les consultó si es de su agrado la actividad que realiza en su trabajo, esta respuesta se complementa con el 27.5% de encuestados que afirman estar totalmente de acuerdo con las cosas que hacen. Referente al orgullo que sienten los empleados en su trabajo, la respuesta obtenida fue que el 30% está totalmente de acuerdo, una realidad contrastante con el 2.5% que indicó estar totalmente en desacuerdo. El 32.5% afirmó estar totalmente de acuerdo cuando se le consultó si su trabajo es agradable.

**Tabla 3**

*Satisfacción laboral de acuerdo a las variables de estudio*

Nivel de satisfacción laboral		
Dimensiones	Insatisfechos %	Satisfechos %
Naturaleza del trabajo	16.70%	83.30%
Recompensas	11.10%	88.90%
Aplicación de conocimientos	13.90%	86.10%

Fuente: Elaboración propia

Dentro del factor de recompensas era necesario obtener la percepción de los trabajadores con respecto al reconocimiento sobre la labor realizada, es importante la estimulación correcta que genera conductas positivas y esperadas para obtener un mejor trabajo (Aguilar, 2015), los resultados se presentan a continuación:

El 35% de las personas encuestadas indican estar en desacuerdo al consultarles si su trabajo no es apreciado por sus jefes. Sin embargo, el esfuerzo no siempre es recompensado como se espera, el 27.5% se muestra de acuerdo en que hay pocas recompensas por un trabajo bien hecho. En adición al tema anterior el 25% de los encuestados indicaron estar en desacuerdo con la existencia de un debido reconocimiento en sus lugares de trabajo. Cuando se les consultó sobre la recompensa que el empleador otorgaba al esfuerzo realizado, el 32.5% indicó estar en desacuerdo, seguido de un 27.5% que manifestó estar muy en desacuerdo.

Para muchas personas la preparación es un detalle fundamental porque representa la aplicación técnica de conocimientos adquiridos en base a una elección personal e intrínseca del ser humano. Es así como dentro de la satisfacción laboral se incluye la medición de la aplicación de los conocimientos en el medio donde la persona se desenvuelve laboralmente. Es importante indicar que los trabajadores tienen una alta medición con respecto a la aplicabilidad de sus conocimientos en el puesto de tienen en sus trabajos, es así como el 35% indicó estar totalmente de acuerdo que la actividad que realizan les permite aplicar sus conocimientos. Con relación a la responsabilidad que tiene el individuo al laborar, el 35% afirmó estar en desacuerdo a la consulta si sus responsabilidades sobrepasan las capacidades individuales, ninguno de los encuestados se siente abrumado y descartan el exceso de responsabilidades. El 25% indican estar muy de acuerdo que en el trabajo en el que se desempeñan hacen lo que saben o para lo que se han preparado, en contraste a un 5% que se ve obligado a ejecutar un trabajo para el cual no se preparó.

En el mundo laboral aportar ideas, sugerencias, hacer recomendaciones o mejoras puede ser muy motivante para algunos trabajadores, referente a esto se les consultó si ellos podían decidir cómo realizar las tareas y el 30% indicó que si les era permitido, razón por la que sentían satisfacción al laborar donde están actualmente.

### **Discusión de resultados**

Considerando los datos presentados, es posible obtener una aproximación sobre la incidencia de ciertos factores que sin duda, son influyentes en la satisfacción laboral, medidos a través de la naturaleza del trabajo. En primer lugar, en lo referente a la información demográfica, en el sector Puerto El Morro predomina la fuerza laboral masculina representada por el 55% de los habitantes, la edad predominante de la fuerza laboral fluctúa entre los 31 a 40 años de edad. Una parte importante de los trabajadores contribuyen al turismo comunitario siendo las actividades más representativas los paseos en lancha y embarcaciones, actividades en eco-clubes, comedores, guías turísticos y guardaparques, que como lo indicaba Ricaurte (2016),

el desarrollo de las actividades es transmitido de generación en generación, es decir son actividades propias del sector con la finalidad de atraer la mayor cantidad de turistas.

El emprendimiento tiene cabida dentro de la zona, ya que el 44% tiene negocio propio, es importante indicar también que el 42% tiene negocios comunitarios. La jornada laboral es a tiempo completo y la mayoría de los trabajadores tiene antigüedad laboral de 1 a 5 años, es decir el 43%.

Como se ha manifestado a lo largo del presente trabajo de investigación, Puerto El Morro tiene un gran potencial turístico, razón por la que es muy probable que la persona sea vinculada a un trabajo relacionado al turismo, motivo por el que es fundamental para obtener la satisfacción laboral realizar cosas que le agraden. En este sentido, las personas en su mayoría estuvieron de acuerdo. El complemento de esta respuesta es sentirse orgulloso por el trabajo realizado, donde el 30.00% estuvo totalmente de acuerdo. Sin embargo si es menester analizar por qué una de cada 70 personas no se siente orgullosa del trabajo que realiza. En adición de lo anterior, realizar alguna actividad considerada agradable también motiva al ser humano a realizar un trabajo con satisfacción, más de la mitad de los encuestados considera este punto de forma positiva, reafirmando la posición de Keller y Semer (2013) que sostiene que la satisfacción laboral provoca juicios positivos o negativos de lo que se realice.

Según lo presentado en la tabla 2, el nivel de satisfacción laboral vinculado con la naturaleza del trabajo que realiza indica un porcentaje mínimo de insatisfacción, en tanto que la satisfacción es alcanzada por el 96%, y dando mayor soporte a lo anterior el mismo nivel de satisfacción se ha mantenido durante los últimos 6 meses, esto se relaciona con la expectativa del trabajo generado como lo afirmaron Sánchez et al (2013) que compara el trabajo real con el trabajo que se anhelaba.

Las dimensiones inherentes a este proceso investigativo se centran en la naturaleza del trabajo, las recompensas y la aplicación del conocimiento, de acuerdo al cuestionario de satisfacción que propuso Paul Spector (Job Satisfaction Survey), el cual fue adaptado para realizar esta investigación, se analiza que las dimensiones subjetivas como la percepción sobre el uso y aplicación de conocimientos y habilidades favorecen en la calidad de trabajo generando un sentimiento de satisfacción y logro con sus labores. (Granados, 2011)

Cuando la medición es en base a las recompensas la opinión de las personas encuestadas fue la siguiente:



Aproximadamente un 35% de la muestra eran personas con algún tipo de emprendimiento, es decir eran sus propios jefes, por lo que tenían claro la forma de manejar a sus empleados, comentaban de las buenas experiencias con sus dependientes actuales en cuanto al sistema de recompensas, en algunos casos ellos fueron empleados y en ocasiones pasaron por un mal momento, situación que no provocan y que no esperan repetir; por otro lado, los empleados vieron como sus esfuerzos y competencias han sido apreciados por sus empleadores en todos los ámbitos, no sorprende entonces que más del 60% haya afirmado que su trabajo sí es valorado y que mientras mejor trabajen encontrarán un estímulo o recompensa que los haga mejores en su trabajo.

Con relación a la aplicación de los conocimientos como fuente importante para encontrar la satisfacción laboral, es necesario mencionar que el nivel de formación es crítico para el sector, tan solo el 6.60% ha alcanzado la educación de tercer nivel y esto replicará en el futuro en el estancamiento de negocios ya que es muy probable que no haya innovación o que la resistencia al cambio provoque pérdidas porque los servicios ofrecidos no estén en función de las necesidades de los turistas extranjeros y visitantes locales. No está demás recordar que en otros sectores turísticos y balnearios del país los principales inversionistas de negocios de distracción son extranjeros, dejando a los emprendedores locales con negocios sencillos como tiendas y comedores. Otro elemento de discusión fue el aprendizaje o conocimiento del idioma extranjero, es probable que la mayoría de los habitantes desconozcan incluso el idioma inglés y para ser guía turística este factor de conocimiento es un requisito sine qua non.

Dado que en la actualidad, los negocios predominantes se enfocan en locales de comida y guía turística, las personas encuestadas reconocen estar preparadas (salvo en los puntos descritos previamente), es así como el 80.00% aplica toda su preparación en el trabajo que realiza.

Recordando que una de las características de la fuerza laboral del sector de Puerto El Morro es la estabilidad, ya que la mayoría de las personas que trabajan han estado en sus puestos entre 5 y 10 años, entienden el nivel de responsabilidad que tiene cada uno en y lo saben manejar según la capacidad obtenida.

Finalmente las personas indican estar satisfechas porque realizan las funciones para las que se han preparado y se sienten con poder de decisión.

## Conclusiones

Es innegable que para el Ecuador el turismo representa una gran fuente de ingresos, razón por la cual hay proliferación de negocios en sectores turísticos, lo que sin duda llama a la población económicamente activa a buscar espacio en una de estas fuentes de empleo.

Debido a que el ser humano es una fuente de emociones y sensaciones siempre va a esperar encontrar satisfacción en la actividad laboral que realice, para poder explotar de mejor manera las capacidades que tiene en el entorno que lo rodea.

El presente trabajo midió la satisfacción vinculada a la naturaleza del trabajo de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario de la comuna del Puerto el Morro

Los factores analizados para medir la satisfacción laboral de los habitantes de Puerto El Morro, considerados en la presente investigación son la naturaleza del trabajo, las recompensas y la aplicación de conocimientos.

De manera general, los habitantes de esta comuna no tienen problemas con los factores descritos, señalan que existen ciertas diferencias pero que se pueden subsanar y no constituyen un obstáculo para el desenvolvimiento satisfactorio en el lugar de trabajo.

Se aplicaron métodos cuantitativos de encuestas a 76 habitantes del sector Puerto El Morro, en base a una adaptación del cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizativo del *Job Satisfaction Survey por Spector (1994)* y el *Internal communication and Engagement Survey por Karanges et al (2014)*.

El nivel de satisfacción que tienen los habitantes del sector por la actividad realizada alcanza el 51%.

El 30% de los habitantes está muy de acuerdo en considerar agradable la actividad que realiza en su trabajo.

Referente al orgullo que sienten los empleados en su trabajo, la respuesta fue que el 30% está totalmente de acuerdo.

De acuerdo a las variables de estudio el porcentaje de satisfacción es el siguiente: naturaleza del trabajo 83.3%, recompensas, 88.90% y por aplicación de conocimientos 86.10%.

Desde el punto de vista del tipo de trabajo que se realiza, la naturaleza del mismo, no genera inconvenientes en la fuerza laboral, ya que consideran agradables las actividades a

realizar, manifiestan orgullo de pertenecer a su trabajo y sentir pasión por las cosas que hacen; esto hace que trabajen con toda la predisposición sin esperar recompensa, sin embargo el mercado laboral del sector sí maneja un sistema de recompensas que pretende fidelizar a los trabajadores y ellos lo reconocen perfectamente, se consideran estimados y que su jefe reconoce el trabajo realizado y otorga el correspondiente reconocimiento. Cabe recalcar que por las características de los empleos (negocios familiares y pequeños), no es posible el ascenso pero si la estabilidad y las muestras de reconocimiento frente al esfuerzo realizado. La aplicación de los conocimientos juega un papel preponderante en este estudio, los trabajadores no se enfrentan a insatisfacción por realizar actividades que desconocen, al contrario, son expertos en sus funciones y eso los motiva a continuar; sin embargo una crítica constructiva es que deberían mejorar su nivel de instrucción, debido a que el mismo es bajo con relación a lo esperado en el mundo competitivo actual, aproximadamente el 63.00% solo tiene instrucción secundaria. Aun así con esta falencia, los trabajadores han sabido aplicar sus conocimientos de forma empírica más no incorrecta, y de tanto conocer el mercado llegan a tener propuestas de mejora que implementan en sus negocios o los presentan ante sus jefes.

Los resultados obtenidos son una clara muestra que los factores descritos sí inciden en la satisfacción que siente el ser humano al realizar alguna actividad laboral, merece la pena estudiarlos y compararlos entre grupos humanos, periodos de tiempo, segmentos de trabajo, etc., la investigación realizada pretende dejar constancia de los elementos que podrían afectar la satisfacción laboral del ser humano.

### **Recomendaciones**

Se considera que los resultados obtenidos tienen un alto impacto dentro del entorno laboral en el sector de Puerto El Morro, ya que se pudo extraer factores intrínsecos de la percepción del ser humano ante la satisfacción obtenida al realizar un trabajo.

Dada la interacción constante del ser humano con la naturaleza, se precisa establecer cada cierto tiempo qué factores afectan a la fuerza laboral inmersa en este ámbito, se recomienda hacer seguimiento a este tipo de estudios que sin duda fortalecen el aspecto educativo y el laboral.

Se sugiere, para procesos investigativos futuros, que la entidad de control competente mantenga actualizados los registros pertinentes de empleados y empleadores de la zona.

Se propone además establecer un plan de acción a mediano plazo para promover la inmersión en el sistema educativo superior de los habitantes del sector, con relación directa en las ramas de Administración, Turismo, Acuicultura y afines.

### Referencias

- Aguilar, L. (2015). *Conductismo radical de BF Skinner: coordenadas ontoepistemológicas y visión del ser humano*.
- Alessandri, G., Borgogni, L., & Latham, G. (2017). *A dynamic Model of the Longitudinal Relationship between Job Satisfaction and Supervisor-Rated Job Perfo. Applied Psychology: An International reviewce*. 66, 2: 207-232.
- Alfonso Mellado, C. L., Ballester Pastor, M. A., Blasco, A., Campos Ruiz, L. M., García Ortega, J., López, J. V., . . . Sola Franco, T. (2016). *Derecho del Trabajo*. 5: 221.
- Apolinario, W. (2015). Propuesta para el mejoramiento de establecimientos de alimentos y bebidas para el cumplimiento de buenas prácticas de manufactura en el Recinto Puerto El Morro, Villamil - Playas. 6-8.
- Bazurto Roa, Y. P. (2016). Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en una entidad pública ecuatoriana. 12.
- Benedito, M., Bonavia, T., & Linares, L. (2008). *Relación entre las prioridades de valor y la satisfacción laboral*. 17: 59-74.
- Boluarte Carbajal, A., & Merino Soto, C. (2015). *Versión breve de la escala de satisfacción laboral: Evaluación estructural y Distribución de sus puntajes*. 21 (2): 235-243.
- Bonillo, D., & Nieto, F. (2009). *La satisfacción laboral y sus elementos psicológicos*. 24.
- Cabanilla, E., Lastra-Bravo, J., & Pazmiño, J. (2017). *El turismo doméstico ¿Demanda potencial de los centros de turismo comunitario en Ecuador?* 15 (3): 579-590.
- Capacitación en trabajadores: Impacto de un programa, basado en Psicología positiva y habilidades sociales, en satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional*. (2015). 40 (11): 736-743.
- Castillo, A., & López, T. (2011). *Enoturismo y Desarrollo Económico. Un estudio de caso en Cabo Verde*.
- Chiang Vega, M., Méndez Urra, G., & Sánchez Bernal, G. (2010). *Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail*. 19 (2): 21-36.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos el capita humano de las organizaciones. 221.

- Dartey-Baah, K. (2011). Aplicación de la teoría de dos factores de Frederick Herzberg en evaluar y comprender la motivación de los empleados en el trabajo: una Perspectiva de Ghana.
- Del Toro Granados, J., Salazar, M. C., & Gómez Rangel, J. (2011). *Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería*. 10: 209.
- Díaz Christiansen, S., & Pérez Gávez, J. (2017). *Análisis de las motivaciones hacia el Ecoturismo en Ecuador*.
- Díaz-Christiansen, S., Pérez-Galvez, J., & Ortega Correa, M. (2017). Análisis de las motivaciones hacia el Ecoturismo en Ecuador. Un estudio de caso en la Isla Santay. *Turydes: Turismo y Desarrollo*, 4.
- El Universo. (2016). *Puerto El Morro - El Paraiso de las aves y delfines*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2016/02/18/nota/5410254/puerto-morro-se-disfruta-naturaleza-liza-asada>
- Ferrero R, R. (1989). *Derecho Constitucional - Derecho del Trabajo*. 1: 465.
- Gargallo Castel, A., & Freundlich, F. (2010). *Percepciones de los socios y no socios cooperativistas sobre la satisfacción laboral*. 103: 33-58.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural El Morro. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2015-2019*. 30.
- Gobierno Provincial del Guayas. (2017). *Ruta del Pescador*. Obtenido de <http://www.guayas.gob.ec/turismo/rutas-turisticas/ruta-del-pescador>
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *IIPS*, 12.
- Grijalva, A., & Palacios, J. (2017). *Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador 2007-2015. Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*. 10-16.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6: 71.
- JJ&KM Consulting Associated International Cia. Ltda. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2015-2019 Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural El Morro*. 8-10.
- Karanges, E., Johnston, K., Beatson, A., & Lings, I. (2014). *The influence of internal communication on employee engagement: A pilot study*. Elsevier.
- Keller, A., & Semmer, N. (2013). *Changes in situational and dispositional factors as predictors of job satisfaction*. 83: 88-98.
- Laca Arocena, F., Mejía Ceballos, J. C., Yáñez Velasco, C., & Mayoral Sanchez, E. (2010). *Factores afectivos y de personalidad como antecedentes del bienestar laboral en profesores españoles y mexicanos*. 9 (16): 11-26.
- Medina Lázaro, M. G. (2017). *Análisis de los Emprendimientos Implementados en el área marina protegida Manglares El Morro y su incidencia en el desarrollo sostenible*. 78.
- Ministerio del Ambiente. (2017). *Ministerio del Ambiente - Gobierno de la República del Ecuador*. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/>
- Mite-Albán, M., López-Franco, M., & Lovato-Torres, S. (2017). Emprendimiento en el Morro, empresas familiares sus necesidades de capacitación. *Dominio de las ciencias*, 3, 2, 62-85.
- Moral Jiménez, M., & Ganzo Salamanca, S. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles*. 35 (1): 3.
- Organización Internacional del Trabajo. (2014). *Informe sobre el trabajo en el mundo*. 1: 7-8.

- Orgaz, F., & Cañero, P. (2016). *Ecoturismo en comunidades rurales: Análisis de los impactos negativos para la población local. Un estudio de caso*. 120: 103.
- Patlán Perez, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 452-453.
- Perea, J. M., Sánchez, L. M., & Fernández-Berrocal, P. (2008). *Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en enfermeras de salud mental en un hospital de Málaga: Resultados preliminares*. 4(7): 65-89.
- Rathi, N., & Lee, K. (2016). *Emotional exhaustion and work attitudes: Moderating effect of personality among frontline hospitality employees*. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*. 15, 3: 231-251.
- Reinoso Alarcón, H. (2007). *Diseño y validación de un modelo de medición del clima organizacional basado en percepciones y expectativas*.
- Reyes, M., Ortega, Á., & Machado, E. (2016). Modelo para la Gestión Integrada del Turismo Comunitario en Ecuador, Caso de Estudio Pastaza. *REVESCO*, 1-27.
- Ricarte, C. (2016). *Programa de Manejo de Recursos Costeros - Consultoría para la Implementación del Proyecto Senderos Acuáticos en Puerto El Morro*. 3-6.
- Robles García, M., Dierssen, T., Martínez, E., Herrera, P., Díaz, A., & Llorca, J. (2005). *Variables relacionadas con la satisfacción laboral*.
- Rocco Cañon, M. T. (2009). Satisfacción Laboral y Salario Emocional. 12.
- Rosales-Jaramillo, G. L. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional.
- Ruiz, E., Hernández, M., Coca, A., Cantero, P., & Del Campo, A. (2008). *Turismo Comunitario en Ecuador, Comprendiendo el community-based tourism desde la comunidad*. 6, 3: 399-418.
- Salessi, S., & Omar, A. (2015). *Desarrollo y Validación de una Escala para Medir Actuación Emocional en el Trabajo*. 1, 41: 66-79.
- Sánchez Cañizares, S., Artacho Ruiz, C., Fuentes García, F., & López-Guzmán Guzmán, T. (2007). *Análisis de los Determinantes Estructurales de la Satisfacción Laboral*. 25 (3): 867-900.
- Sánchez Sellero, M., Sánchez Sellero, P., Cruz González, M., & Sánchez Sellero, F. (2013). *Características organizacionales de la satisfacción laboral en España*. 54 (5): 537-547.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida*. CNP-003-2017: 32-50.
- Spector Paul, E. (1994). *Job Satisfaction Survey*. Universidad de South Florida.
- Tourism & Leisure – Europraxis. (2007). *Diseño del plan estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador “PLANDETUR 2020” - Informe Final*. 460.
- Tremblay, M., Vandenberghe, C., & Doucet, O. (2012). *Relationships Between Leader-Contingent and Non-contingent Reward and Punishment Behaviors and Subordinates' Perceptions of Justice and Satisfaction, and Evaluation of the Moderating Influence of Trust Propensity, Pay Level, and Role Ambiguity*. 28: 233-249.
- Yañez, R., Arenas, M., & Ripoll, M. (2010). *El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general*. 1.
- Zayas, P., Baez, R., Fera, J., & Hernández, M. (2015). Causas de la Satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. 36.