



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

“PUERTO EL MORRO: SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL EN RELACIÓN A LOS BENEFICIOS LABORALES”

Elaborado por:

Karla Katuska Terán Trujillo

GRADO

**Trabajo de Investigación Formativa previo a la obtención del Título de:
Licenciatura en Comunicación Social con Mención en Relaciones Públicas y Comunicación
Organizacional**

**Guayaquil, Ecuador
Noviembre de 2018**



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

“PUERTO EL MORRO: SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL EN RELACIÓN A LOS BENEFICIOS LABORALES”

Elaborado por:

Karla Katuska Terán Trujillo

GRADO

Trabajo de Investigación Formativa previo a la obtención del Título de:
**Licenciatura en Comunicación Social con Mención en Relaciones Públicas y Comunicación
Organizacional**

DOCENTE INVESTIGADOR

PhD Nicola Wills-Espinosa

CO-INVESTIGADOR

PhD (c) Suleen Díaz Christiansen

Guayaquil, Ecuador
Noviembre de 2018

Resumen

El presente artículo se realizó con la finalidad de medir el nivel de Satisfacción Laboral en relación a los beneficios laborales de los habitantes de Puerto El Morro. Se realizó una investigación descriptiva cuantitativa con una muestra total de 76 participantes. Se aplicó el cuestionario sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizativo adaptado del Job Satisfaction Survey por Spector y el Internal communication and Engagement Survey por Karanges. El procesamiento de datos se realizó en el programa SPSS. Los resultados obtenidos mostraron que respecto a los beneficios: remuneración, beneficios y promociones, los habitantes no están ni satisfechos ni insatisfechos. Solo se encuentran satisfecho con los horarios de sus jornadas de trabajo.

Palabras claves: satisfacción laboral, beneficios labores, ecoturismo, turismo comunitario

Abstract

The present article was carried out with the purpose of measure the level of job satisfaction in relation to the labor benefits of the inhabitants of Puerto El Morro. A descriptive quantitative research was conducted with a total sample of 76 participants. The questionnaire of job satisfaction and organizational commitment adapted from the Job Satisfaction Survey by Spector and the Internal Communication and Engagement Survey by Karanges was applied. The data processing was done in the SPSS program. The results obtained showed that the inhabitants are neither satisfied nor dissatisfied with the labor benefits: remuneration, benefits and promotions,. They are only satisfied with the schedules of their work days.

Keywords: job satisfaction, job benefits, ecotourism, community based tourism

Nota Introductoria

El estudio realizado en 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 Nicola Wills-Espinoza, PhD, acompañada de la Co-investigadora Suleen Díaz Christiansen, PhD(c) docentes de la Universidad Casa Grande.

El objetivo del Proyecto Semillero es conocer la satisfacción y compromiso organizativo de los habitantes de la comuna del Puerto El Morro.

La investigación se realizó en Puerto El Morro (Ecuador) con un enfoque cuantitativo y la herramienta para levantar información fue la encuesta.

Índice

Introducción.....	6
Descripción Geográfica.....	8
Revisión de literatura.....	9
Metodología.....	11
Resultados.....	13
Discusión de Resultados.....	16
Conclusiones.....	18
Recomendaciones.....	18
Bibliografía.....	19
Anexos.....	23

Lista de Tablas

Tabla 1. Datos Demográficos.....	13
Tabla 2. Media en relación a horarios.....	14
Tabla 3. Media en relación a lo beneficios.....	14
Tabla 4. Media en relación a la remuneración.....	15
Tabla 5. Media en relación a las promociones.....	15

Introducción

Ecuador es un destino turístico único debido a su biodiversidad y cuatro regiones, costa, sierra, oriente e insular; en un solo lugar. (Navarrete 2005) Resulta atractivo para turistas nacionales y extranjeros conocer la diversa fauna y ecosistemas que albergan estos 283 561 km². Se ha gestionado la promoción del Ecuador como destino turístico creando objetivos alineados al plan económico del gobierno que permitan un desarrollo sostenible y la preservación del medio ambiente. El Objetivo 9 del Ministerio de Turismo (2015) plantea “Incrementar la puesta en valor de los destinos turísticos que promueva el crecimiento armónico de los territorios.”

Entre enero y abril del 2018 arribaron al país 751.814 turistas, 52% más en comparación al primer cuatrimestre de 2017. También se registró en los primeros tres meses del año 2018 la creación de 491.698 empleos en los servicios de alojamiento y de comida reflejando un crecimiento del 5,1% respecto al primer trimestre de 2017. Esto representa el 6,3% de empleados en la economía del país, ubicando estas actividades entre las 5 industrias económicas de mayor contribución al empleo nacional.” (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2018)

Ecuador cuenta con un Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP) que abarca las cuatro regiones y alberga 56 reservas naturales representando así, el 20% de la superficie del país. La categorías de las áreas protegidas son: parques nacionales, reserva marina, reserva ecológica, reserva de producción de flora y fauna, refugio de vida silvestre, área natural de recreación y reserva geobotánica. Puerto El Morro, una comuna ancestral ubicada a cinco minutos de Villamil Playas, está dentro del SNAP en la categoría de Refugio de Vida Silvestre. (Ministerio del Ambiente de Ecuador, 2015)

Puerto El Morro tiene 1.294,83 hectáreas de área terrestre y 10.511,98 hectáreas (ha) de área marina. El Refugio de Vida Silvestre Manglares El Morro fue creado mediante el acuerdo ministerial N.- 266 el 13 de septiembre de 2007. Este refugio abarca 10.130 hectáreas de superficie y entre sus principales objetivos está la conservación de una población residente de buefos costeros y fragatas. - (GAD Parroquial El Morro, 2015)

Las principales fuentes de ingreso de las habitantes de Puerto El Morro son la pesca artesanal y el ecoturismo. En el 2014, el turismo en el Golfo de Guayaquil se potenció con la creación y mejoras de 12 rutas turísticas que ofrecían un turismo vivencial y fluvial a los

visitantes, entre ellos, El Morro – Puerto El Morro – Isla Manglecito. En el 2017, la Empresa Pública Municipal de Turismo y Promoción Cívica de Guayaquil desarrolló nuevos productos turísticos que se promocionaron en el TravelMart LatinAmerica 2017, entre ellos, el Circuito rural que comprendía: El Refugio de Vida Silvestre Manglares el Morro; Aventura y Tradición en el Morro de Guayaquil y El Morro, Naturaleza y Relajación (Ministerio de Turismo de Ecuador , 2017)

“Podríamos definir el capital humano turístico como la cantidad de conocimientos técnicos y cualificaciones que poseen los trabajadores del sector, procedente de las inversiones en educación formal y en formación en el trabajo”.(Bañuls, 2006) Aterrizando el concepto en el caso de Puerto El Morro, se recalca el nivel de importancia de una correcta gestión del trabajo de los comuneros en el sector turístico para que este sea exitoso.

Trabajar con, para y desde la comunidad es una necesidad perenne para poder ofrecer un servicio turístico sostenible a largo plazo que pueda competir con mercados internacionales. Juliá, Porsche, Jiménez, y Verge (2004) afirman que:

La empresa de turismo del siglo XXI es aquella que pueda alcanzar una ventaja competitiva apoyándose en sus recursos humanos mediante unos equipos de alto rendimiento profesional. Si podemos sentirnos respaldados por nuestro equipo humano, hemos sentado las bases para emprender el camino de la calidad en la empresa de hostelería. La rotación de los puestos de trabajo no puede ser un inconveniente que impida desarrollar la calidad deseada por la empresa.

El Ministerio de Turismo de Ecuador (2015) para el proyecto “Ecuador Potencia Turística” determinó que la oferta de este sector es deficiente debido a que no se han realizado estrategias que promueven las inversiones turísticas, ni estudios adecuados de sus colaboradores, la competencia y del mercado turístico total. También se detectó que la informalidad de este sector perjudica la calidad del servicio que se presta a turistas. En caso de no tratarse, afectaría negativamente el estado de la oferta turística del país debido a que el servicio turístico guarda una relación directa con la satisfacción del turista.

Estudios previos que siguen esta línea de investigación como “Turismo Comunitario y Desarrollo Rural. Un análisis de la demanda turística en la Isla Santay -Ecuador” realizado por Muñoz, Ortega, Diaz y López (2017) concluyó que el turismo planificado y gestionado por los locales se está potenciando y ofreciendo nuevos destino turísticos disruptores de la oferta usual ya que destacan por el contacto con la cultura y la naturaleza que estos ofrecen. Dando

como resultado la creación de nuevos productos, plazas de trabajo y aumento de riquezas de la comunidad.

El presente estudio tiene como fin conocer el nivel de satisfacción laboral de los habitantes de la comuna Puerto El Morro en relación con sus beneficios laborales mediante encuestas. Este estudio se justifica en la importancia que tiene el turismo como motor de la economía del país y la necesidad de conocer el clima laboral actual de Puerto El Morro para detectar puntos de mejora e implementar programas efectivos para así, cumplir los objetivos establecidos por el Ministerio de Turismo y el GAD de El Morro.

Descripción Geográfica

En territorios Puerto el Moro tiene 1.294,83 hectáreas de área terrestre y 10.511,98 hectáreas (ha) de área marina. En el área terrestre tiene: 204,54 ha de protección estricta (ZPE); 1,74 ha de recreación (ZRC); 2,09 ha de restauración (ZR); 27,65 ha de uso especial (ZUE); 117,38 ha de uso acuícola (ZAA); 616,00 ha de uso múltiple (ZUM); y 325,35 ha de uso múltiple subzona de pesca (ZUMp). El área marina tiene: 381,39 ha de ZPE; 23,56 de ZRC; 145,87 ha de ZUE; 8.647,67 ha de ZUM; 145,23 ha de ZUMp; y 1.168,26 es zona de uso múltiple subzona recreación (ZUMr) (Ministerio de Ambiente, 2018).

En el territorio se han identifica las siguientes unidades ambientales: área de Manglares y Esteros, área de suelos fértiles ocupados por la agricultura ,área de bosque seco tropical/ matorral seco y área de camarónicas. Dentro de las Unidades Ambientales es importante destacar el ecosistema del manglar que tiene una importante relación con la conservación de la naturaleza, la pesca artesanal y el turismo.

Puerto el Morro tiene dos fuentes principales de ingreso. La pesca artesanal y el ecoturismo. Los pescadores artesanales se encuentran agrupados en una asociación denominada Forjadores del Futuro, la cual está constituida por 76 miembros y son la fuente principal de abastecimiento del mercado interno. Su mayor fortaleza está en la experiencia de sus colaboradores mientras que los aspectos de manipuleo, procesamiento y comercialización de las capturas se deben mejorar.

El ecoturismo de Puerto El Morro es dirigido por 4 operadoras de turismo que entre ellos comparten 28 barcos que prestan servicios de tours ecológicos para ver aves y delfines, y una caminata por las islas de pájaros dependiendo de la opción de tour que contrate el turista. El Ministerio de Ambiente regula las actividades para asegurar la preservación de la reserva y afirman recibir aproximadamente 500 turistas extranjeros y 15.000 turistas nacionales al año.

Tiene una muelle principal sirve como punto de embarque y desembarque de los operadores de turismo en la comuna. En el muelle secundario brinda servicio de comida en cinco restaurantes quienes trabajan en conjunto con el cuarto operador turístico, el mismo que use este punto para embarcar y desembarcar sus barcos. Otros servicios turísticos dentro de la comuna incluyen la pesca deportiva y una hostería que tiene hospedaje para 20 personas.

Revisión de Literatura

De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo (OMT-2017), el turismo comprende las actividades realizadas por las personas durante sus viajes y estancias a lugares distintos a los de su entorno habitual, por un periodo a un tiempo consecutivo menor a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos. El ecoturismo se caracteriza por el contacto con áreas relativamente intactas con el fin de estudiar, estar en contacto y disfrutar la flora, fauna y cultura del área. El ecoturista tiene las características de una persona interesada en el medio ambiente y los rasgos culturales de la comunidad. Díaz, S., Pérez, J.y Ortega, M(2017) Es una combinación de la pasión por el viaje con el interés de cuidar el entorno del sitio visitado. Sus objetivos principales son la sostenibilidad, conservación y participación de la comunidad local con el fin de alcanzar un desarrollo sostenible. Vanegas(2006)

El turismo comunitario fue creado para desarrollar una forma sostenible de turismo que se alinee con la cultura y el medio ambiente de las comunidades. El fin de crear nuevos productos turísticos de este tipo es el desarrollo de las comunidades de forma sostenible con el medio ambiente a largo plazo. Aguilar (2017). En su estudio sobre Turismo Comunitario en México, Palomino, Gazca y López (2016) afirman que:

El turismo es una actividad anclada a los territorios debido a los valores ambientales, el entorno paisajístico y el patrimonio cultural que estos proveen para llevar a cabo distintas actividades relacionadas al ocio, el descanso o la recreación. A diferencia de la modalidad de turismo de masas que ha mercantilizado extensos territorios, desplazado a poblaciones y transformado los espacios de vida y de trabajo de las mismas, el turismo comunitario representa una alternativa para el desarrollo económico y social de las zonas rurales donde convergen el territorio, los actores sociales y el medio ambiente como elementos fundamentales de la actividad y la participación activa de las comunidades anfitrionas (p.8)

La OMT desarrolló la iniciativa de Turismo Sostenible - Eliminación de la Pobreza que tiene como fin reducir la pobreza de grupos vulnerable mediante el apoyo de desarrollo de

proyectos sostenibles tanto en lo social, económico y ecológico. “El turismo comunitario es un fenómeno reciente y no cuenta todavía con políticas y marcos normativos adecuados para su desarrollo” (Maldonado, 2007). El trabajo en conjunto entre gobiernos locales y organizaciones comunitarias es fundamental para atender los siguientes puntos pendientes en el sector turístico de América Latina definición de los roles de los actores locales, promulgación de leyes y normas que incentiven el turismo comunitario; alinear políticas y programas a objetivos estratégicos; reconocer, proteger y promover el patrimonio local. Maldonado (2007)

El sector de turismo se caracteriza mantener un contacto constante y directo con los clientes. Un pilar fundamental de las empresas dedicadas al turismo con una gestión orientada al cliente debe ser la satisfacción laboral de sus empleados. Si es positiva o negativa se reflejará en el deseo de los empleados de prestar el servicio a cliente. Sánchez, S., López, T. y Guzmán, G. (2007)

La satisfacción laboral es definida como el conjunto de actitudes que tiene un colaborador hacia su empleo, compañía, supervisor, alternos, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc. Blum M. (1991) Para Castro-Escobar (2016, p. 212) las dimensiones de la satisfacción laboral son: aplicación de conocimiento, beneficios y prestaciones, trabajo actual, jornada laboral, horas trabajadas / semana, tipo de contrato, pago o salario, ambiente de trabajo, espacios de descanso, reconocimiento a su trabajo, resolución de problemas internos, actividades de rutina, articulación habilidades vs labores, instrucciones para el desarrollo de actividades, manejo como corrigen los errores, pago completo y oportuno del salario, trabajo en equipo, reconocimiento social de su trabajo, relaciones con compañeros, relaciones con superiores y nivel de autonomía.

En la teoría de satisfacción laboral de Frederick Herzberg (1959) existen dos agentes : Los extrínsecos son las condiciones de trabajo en general como el salario, las políticas y la seguridad del trabajo mientras que, los intrínsecos son la esencia misma de la actividad como el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro. Locke (1976) distingue 9 factores que influyen en la satisfacción laboral : El trabajo: interés intrínseco del trabajo, variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad de trabajo, posibilidades de éxito o control sobre los métodos. El salario: cantidad, equidad, modo de distribución. La promoción: oportunidades de formación o criterios sobre promoción. El reconocimiento: elogios por la realización del trabajo, créditos por el trabajo realizado, críticas. Los beneficios: pensiones, seguros médicos, vacaciones. Las condiciones de trabajo: horario, descansos, condiciones físicas del lugar de trabajo, ventilación o temperatura.

El Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador (2014) define a los beneficios laborales como “los derechos reconocidos a los trabajadores y que también son de carácter obligatorio que van más allá de las remuneraciones normales y periódicas que reciben por su trabajo.” Entre ellos se encuentra: la afiliación a la seguridad social, pago por horas extras y suplementarias, pago de la decimotercera remuneración o bono navideño, pago de la decimocuarta remuneración o bono escolar, pago del fondo de reserva, vacaciones anuales, pago de la jubilación patronal, licencia por paternidad, licencia por maternidad, pago del subsidio por maternidad, pago de utilidades.

Metodología

Este estudio tiene como objetivo principal medir la satisfacción global en relación a los beneficios laborales de los habitantes de la comuna del Puerto el Morro. Los objetivos específicos son medir los niveles de satisfacción de Horarios (jornada laboral, el horario de trabajo, horas trabajadas / semana) Beneficios adicionales (beneficios y prestaciones, tipo de contrato) remuneración (pago o salario, pago completo y oportuno del salario) y promoción (las posibilidades de promoción, la estabilidad del trabajo)

El tipo de investigación que se realizará es cuantitativa de alcance descriptivo mediante la recolección de datos por encuesta para su posterior análisis. El enfoque cuantitativo es pertinente por la naturaleza del estudio donde mediante una medición numérica, el conteo y el uso de la estadística se establecerán con exactitud patrones de comportamiento en una la población. Hernández, Fernández, & Baptista (2006) y descriptivo ya que “se busca especificar propiedades, características, perfiles de personas, comunidades, procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández et al. 2006)

La herramienta para la recolección de datos que se utilizará es el cuestionario sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizativo adaptado del Job Satisfaction Survey por Spector (1997) y el Internal communication and Engagement Survey por Karanges et al. (2014) . Los sujetos de estudio podrán evaluar cinco dimensiones: información demográfica, satisfacción laboral, identificación, compromiso y apoyo percibido medido, con la escala de Likert en donde 1, es el mínimo puntaje y 6 el más alto. Se han elaborado 2 tipos de cuestionarios para personas que trabajan con relación de dependencia y para las que no manteniendo las cinco dimensiones.

El cuestionario tiene opciones de respuesta de acuerdo-desacuerdo de 6 puntos, el acuerdo con enunciados positivos y desacuerdo con enunciados negativos representarían satisfacción, mientras que el desacuerdo con enunciados positivos y acuerdos con enunciados negativos representarían insatisfacción. Cada dimensión cuenta con una sub escala o variable del cuestionario. Cada sub escala tiene 4 enunciados que pueden ser calificados del 1 al 6, es decir, cada sub escala puede ser calificada del 4 al 24. A continuación se describen los valores totales y medias usadas para el estudio:

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

Se utilizó una muestra infinita o no probabilística debido a que existen varias versiones del número de emprendimientos y ninguna fuente es considerada fidedigna. Las muestras probabilísticas pueden ser por conveniencia, por juicio y por cuotas, todas relacionadas al criterio del investigador. Hernández et al. (2006) Para calcular la muestra se utiliza la siguiente fórmula:

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

Los valores a reemplazados son: $z = 1.76$, $p = 0.5$, $q = 0.5$, $e = 0.1$. Un nivel de confianza del 92% y un margen de error del 8% dando como resultado 76. Se realizó una prueba de campo de 10 cuestionarios en abril para evaluar la viabilidad del mismo antes de iniciar la recolección de información. Durante el mes de septiembre y agosto se realizaron los 76 cuestionarios. Finalmente, los datos recolectados fueron tabulados y analizados en el programa estadístico informático denominado SPSS 22.0 para Windows durante el mes de octubre.

Resultados

La muestra de la población de Puerto El Morro para la aplicación de encuestas consideradas para la investigación fueron 76 personas.

Tabla 1 .Datos demográficos de habitantes de Puerto El Morro

Variable		Cantidad	%
Sexo	Hombre	42	55.3%
	Mujer	34	44.7%
	Total	n76	100%
Edad	18-29	18	23.7%
	30-39	25	32.9%
	40-49	15	19.7%
	50-59	8	10.5%
	60 +	10	13.2%
	Total	n76	100%
	Relación de dependencia	Sí	40
	No	36	47.4%
	Total	n76	100%
Jornada Laboral	Completa	36	47.4%
	Medio Tiempo	19	25%
	Parcial	21	27%
	Total	n76	100%
Satisfacción general	Totalmente Satisfecho	34	44.7%
	Satisfecho	39	51.3%
	Insatisfecho	1	1.3%
	Totalmente Insatisfecho	2	2.6%
	Total	76n.	100%
Satisfacción en últimos 6 meses	Ha disminuido	10	13.2%
	Ha permanecido igual	42	55.3%
	Ha aumentado	24	31.6%
	Total	76n.	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 1 se recopilieron los datos demográficos de la muestra. Hay 42 (55.3%) hombres y 34 mujeres (44.7%). Los rangos de edad con mayor población son entre 30- 39 años

con 25 personas (32.9%). Son 40 (52.6%) personas que tienen trabajo con relación de dependencia y 36 sujetos de estudio no tienen relación de dependencia (47.4%). La satisfacción general respecto al trabajo refleja que 34 personas (44.7%) están totalmente satisfechas y 39 personas (51.3%) están satisfechas en general con su trabajo.

La tabla 2 se obtuvo la media de cada enunciado sobre la variable horarios. La media total de la variable de los trabajadores con relación de dependencia refleja que se encuentran satisfechos (4,5). Por otro lado, los trabajadores sin relación de dependencia se encuentran muy satisfechos (4,9) con sus horarios.

Tabla 2. Media de satisfacción laboral en relación a los horarios de trabajo de los habitantes de Puerto El Morro

Variable	Media	
	Con relación de dependencia	Sin relación de dependencia
Horarios		
Me gusta mi horario de trabajo	4,38	5,5
El tiempo que trabajo es suficiente para hacer todo lo que tengo que hacer	4,75	5,22
Mis horas de trabajo justifica mi sueldo	4,38	4,58
*El tiempo que trabajo no es suficiente para hacer todo lo que tengo que hacer.	*4,02	*4,42
Total de media de variable	4,5	4,9

Nota. * = Valores cambiados a positivos

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 3 la media de satisfacción de trabajadores con relación de dependencia frente a los beneficios es neutral (3,6). Los trabajadores sin relación de dependencia (3,65) no están ni satisfechos ni insatisfechos con los beneficios actuales.

Tabla 3. Media de satisfacción laboral en relación a los beneficios de trabajo de los habitantes de Puerto El Morro

Variable	Enunciado	Con relación de dependencia	Sin relación de dependencia
	*No estoy satisfecho con los beneficios	*3,63	*2,75
	.Los beneficios que tenemos son equitativo	3,8	4,87
	Los beneficios son tan buenos como en otros lugares	3,42	-
	Hay beneficios que no tenemos que deberíamos tener	*3,32	-
Beneficios	Total de media de variable	3,6	3,65

Nota, * = Valores cambiados a positivos

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 4 se analiza la satisfacción respecto a remuneración. Los trabajadores con y sin relación de dependencia no están ni satisfechos ni insatisfechos con su remuneración actual(3.14). Su postura es neutral.

Tabla 4. *Media de satisfacción laboral en relación a la remuneración de trabajo de los habitantes de Puerto El Morro*

Variable	Enunciado	Con relación de dependencia	Sin relación de dependencia
Remuneración	Siento que me pagan lo justo para el trabajo que hago	3,23	-
	Los aumentos de sueldo son pocos y no frecuentes	*2,93	-
	Me siento despreciado por la empresa cuando pienso en lo que me pagan	2,23	-
	Me siento satisfecho con mis oportunidades de aumento	4,3	4,42
	Total de media de variable	3,14	3,14

Nota, * = Valores cambiados a positivos

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 5 se refleja el nivel de satisfacción en relación a las promociones. Esta variable solo aplica a trabajadores con relación de dependencia. El resultado es que no están ni satisfechos ni insatisfechos con las oportunidades de promoción en sus trabajos (3,5)

Tabla 5. *Media de satisfacción laboral en relación a las promociones para los trabajadores con relación de dependencia de los habitantes de Puerto El Morro.*

Variable	Enunciado	Con relación de dependencia
Promociones	*Hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo.	3,1
	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos	3,4
	Las personas adelantan aquí tan rápidamente como en otros lugares	4,1
	Estoy satisfecho con mis oportunidades de promoción.	3,68
	Total de media de variable	3,5

Nota, * = Valores cambiados a positivos

Fuente: Elaboración Propia

Discusión de Resultados

La composición demográfica mostró que la población económicamente activa de Puerto El Morro se concentra en adultos jóvenes y adultos. En base al objetivo general de medir la satisfacción general se desglosaron los objetivos específicos que fueron evaluados en las tablas para medir cada variable.

El primer objetivo era medir satisfacción en relación a horarios. Según Frederick Herzberg (1959) el horario pertenece a los factores intrínsecos que inciden en el nivel de satisfacción laboral. El 72.4% trabaja de medio tiempo en adelante, es decir, dedican más de 4

horas a sus actividades laborales. La variable de horarios en los trabajadores con y sin relación de dependencia reflejó que se encuentran satisfechos con sus jornadas laborales. Es importante recordar que las dos fuentes de trabajo principales son la pesca y el ecoturismo, lo cual incluye fines de semanas y feriados trabajando. La respuesta positiva de la muestra frente a la variable muestra que el manejo de jornadas laborales resulta satisfactoria y se está implementado de forma adecuada.

El segundo objetivo específico analizó la satisfacción en relación a los beneficios. Por tratarse de una comuna, no se aplican los beneficios laborales del Ministerio de Trabajo. Puerto el Morro se rige por las leyes ancestrales y de comunas. (GAD Parroquial El Morro, 2015) Los comuneros y las asociaciones implementan beneficios creados particularmente para cubrir sus necesidades. En el caso de los pescadores, se recauda una cuota para un fondo que es entregado a todos cuando inicia la época de veda y no pueden pescar, por citar un caso. Los resultados obtenidos mostraron que las personas muestran una postura neutral frente a los beneficios que tienen en sus trabajos. Entre los enunciados de la variable, los trabajadores sin relación de dependencia afirmaron estar insatisfecho con los beneficios actuales. Esto puede ser producto del contraste con las poblaciones aledañas que sí se rigen por el Ministerio y deben otorgar los beneficios estipulados por la ley. Por otro lado, los trabajadores con relación de dependencia perteneces a asociaciones y grupos que les brindar apoyo y soportes, por ese motivo no se refleja una insatisfacción, ya que existe una gestión actual que puede adaptarse y mejorarse conforme a sus necesidades.

El tercer objetivo específico midió la satisfacción general con respecto a la remuneración. Tanto trabajadores son y sin relación de dependencia afirmó que no encuentran ni satisfechos ni insatisfechos, su postura es neutral. Como afirmo Sánchez (2008), si el nivel de satisfacción es positivo o negativo se reflejarán el desempeño del trabajador. Es decir, si bien no existe una disconformidad, existen puntos de revisión en este ámbito para hallar oportunidades de mejora y así, poder tener a los colaboradores satisfechos con la remuneración que reciben.

Locke (1976) estipula que entre los 9 factores que influyen en la satisfacción laboral se encuentra la promoción, es decir, oportunidades de formación y desarrollo. El cuarto objetivo específico medio el nivel de satisfacción en relación promoción. Los resultados del nivel de satisfacción en relación a la promoción, solo aplicaba para los trabajadores con relación de dependencia, 40 personas, quienes se dedicar a la pesca o al turismo. En tres de los cuatro enunciados se mostró una postura neutral respecto a las promociones. El Ministerio de Turismo de Ecuador (2015) determinó que la oferta de este sector es deficiente debido a que no se han

realizado estrategias que promueven las inversiones turísticas, ni estudios adecuados de sus colaboradores. A pesar de que se promocionó en el TravelMart LatinAmerica 2017, el Circuito rural repotenciado: El Refugio de Vida Silvestre Manglares el Morro; Aventura y Tradición en el Morro de Guayaquil y El Morro, Naturaleza y Relajación entre ellos (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2017) Los resultados de este estudio muestran que si bien se está llevando a cabo una gestión de promoción externa para atraer gente, no se está realizando una gestión de promoción eficiente que satisfaga a los colaboradores. Si las personas no están a gusto con las oportunidades de promoción su desempeño no será el ideal o podrían buscar otras opciones laborales donde sientan que pueden desarrollarse como profesionales. Es pertinente fidelizar a los colaboradores ya que por trabajar en un área protegida que ofrece productos turísticos se debe apuntar desarrollo de las comunidades de forma sostenible a largo plazo. Aguilar (2017)

Después de analizar cada variable de los objetivos específicos que comprendería los beneficios laborales, en un plano más general se evaluó el nivel de satisfacción laboral general, que es conjunto de actitudes que tiene un colaborador hacia su empleo, compañía, supervisor, alternos, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc. Blum (1991) El resultado mostró que la satisfacción laboral es positiva, entre totalmente satisfechos y satisfechos se halla el 96% de la muestra que ha tendido a permanecer igual durante los últimos 6 meses.

Conclusiones

Este estudio buscaba conocer el nivel de satisfacción global en relación a los beneficios laborales de los habitantes de Puerto El Morro dando como resultado un estado neutral o de ambivalencia, es decir, no están ni satisfechos ni insatisfechos.

A primera vista y desde una perspectiva general el nivel de satisfacción laboral de los habitantes de Puerto El Morro presenta un panorama positivo, 96% de satisfacción. Sin embargo, al analizar cada variable del cuestionario relacionado a los beneficios laborales, la satisfacción no primó en tres de los cuatro. La media de las variables, tanto en trabajadores con y sin relación de dependencia muestra un estado de ambivalencia en la remuneración, los beneficios y la promoción. La única variable de beneficios laborales donde los trabajadores de Puerto El Morro están satisfechos es el horario de trabajo.

“El trabajo en conjunto entre gobiernos locales y organizaciones comunitarias es fundamental para atender los siguientes puntos pendientes en el sector turístico”. Maldonado (2007) beneficios, promociones y remuneración. Si bien es cierto que Puerto El Morro ha contado con la gestión de las autoridades como el Ministerio de Ambiente, Turismo y el GAD del Morro para repotenciarlo y posicionarlo como destino turístico, los resultados encontrados

expresan que existen puntos por revisar y mejorar respecto a los beneficios laborales de los habitantes.

Recomendaciones

Se recomienda establecer como meta para el próximo año el escalar el nivel de satisfacción de neutral a satisfecho ya que al tratarse de un destino de turismo comunitario y área protegida, el desempeño de los habitantes en sus trabajos, es un eje principal para el desarrollo sostenible de la comuna. Para lograr este objetivo, es pertinente organizar una asamblea donde se reúnan los reunir los líderes y autoridades de la comuna para una revisión preliminar del estado actual de la remuneración, promoción y beneficios actuales percibidos por las personas de la Comuna con el fin de encontrar oportunidades de mejoras.

En el caso de las promociones, se sugiere implementar programas de capacitaciones periódicas especializadas en turismo comunitario y buenas prácticas para pescar en áreas protegidas. Además sería ideal invitar a los líderes y gestores claves del desarrollo de otras comunas y áreas protegidas periódicamente a dar charlas para socializar las prácticas, casos de éxito y errores que han experimentado ellos con el fin de adquirir más conocimientos y afianzar relaciones con las demás comunas y áreas protegidas del Ecuador. Se pueden crear programas que incentiven a la excelencia y premien a los colaboradores destacados con incentivos para sus negocios o la oportunidad de tener una capacitación o asesoría de empresas privadas o públicas.

Respeto a los beneficios, como se mencionó anteriormente, son creados en base a las necesidades de los comuneros. Puerto El Morro es un destino turístico promocionado a nivel naciones e internacional. Sería ideal crear un programa de voluntariado para extranjeros que hablen inglés y estudien turismo para que puedan impartir clases del idioma y apoyar en la implementación de estrategias para mejorar la calidad de los servicios con el fin abrir un abanico de oportunidades de trabajo innovador y atraer clientes que hablen inglés. Otros beneficios que deberían considerarse es la creación de un fondo para el retiro de los trabajadores y un seguro médico. Además se recomienda realizar entrevistas y cuestionarios periódicos para conocer cuáles que beneficios específicos quisieran tener las personas, para sus sugerencias sean llevados a la asamblea de la comuna y se gestionen las primordiales lo más pronto posible.

Con las dos recomendaciones anteriores se pretende mejorar la calidad de los servicios y el desempeño de los colaborados para así volver factible la revisión de los sueltos y costos de

los servicios ofrecidos. Siempre guardando una estrecha relación de calidad- precio. Es decir, es necesario mejorar para considerar el aumento de remuneraciones.

Finalmente, realizar el mismo estudio para verificar si se logró modificar la satisfacción general en relación a los beneficios laborales y en base a los resultados, planear el próximo objetivo que acerca cada día más a Puerto El Morro y sus habitantes a un desarrollo sostenible con todos sus actores.

Bibliografía

- Aguilar, C., (2017) *La satisfacción laboral en el turismo comunitario: La Isla Santay*, Universidad Casa Grande, Ecuador
- Atalaya, M. (1999) Satisfacción Laboral y Productividad, *Revista de Psicología*, 3(5) 6-46.
Recuperado de:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Blum, M. (1991). *Psicología Industrial*. México: Editorial Trillas.
- Castro-Escobar, E. S. (2016). Calidad del empleo en organizaciones de servicios de contact-center en manizales, Colombia */Quality of employment in contact-center service organizations in manizales, Colombia/Qualidade do trabalho em organizações de serviços contact-center em manizales, colômbia. *Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14(1), 205-219.
- Díaz, S., Pérez, J. y Ortega, M. (2017) *Análisis de las motivaciones hacia el ecoturismo en Ecuador. Un estudio de caso en la Isla Santay*. *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo*, 10(22). Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/turydes/22/isla-santay.html>
- García, D. (2010) Satisfacción Laboral. Una Aproximación teórica. *Revista de Contribuciones a las Ciencias Sociales*, julio 2010 <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2006). *Metodología de la Investigación*, México DF: McGraw Hill.
- JJ&KM Consulting Associated Internacional, (2015) *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*, GAD El Morro
<file:///C:/Users/cmteran/Downloads/PLAN%20DE%20DESARROLLO%20Y%20ORDENAMIENTO%20TERRITORIAL%20RURAL%20DEL%20MORRO%202015-2019.pdf>
- Juliá, M., Porsche, F., Jiménez, V. y Verge, X. (2004): *Gestión de calidad aplicada a hostelería y restauración*, Prentice Hall, Madrid.
- Locke, A. (1969). What is Job Satisfaction? *Organizational Behavior and Human Light at the End of the Tunnel*. *Psychological Science*, 1 (4) 240-246.

- Karanges, E., Johnston, K., Beatson, A., & Lings, I. (2015). The influence of internal communication on employee engagement: A pilot study. *Public Relations Review, 41(1), 129-131*
- Maldonado, C.,(2007) Fortaleciendo Redes de Turismo Comunitario. *RedTours,(4).8-14.*
- Ministerio del Ambiente del Ecuador. 2010. *Plan de Manejo del Refugio de Vida Silvestre Manglares El Morro.*
<http://suia.ambiente.gob.ec/documents/10179/242256/21+PLAN+DE+MANEJO+MORRO.pdf/641cd58c-5c57-4695-bcb5-0aff93c2db7a>
- Ministerio del Ambiente de Ecuador (2015) *¿Qué es el SNAP?* , Recuperado de:
<http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/info-snap>
- Ministerio de Relaciones Laborales (2014) *Beneficios Sociales*, Recuperado de:
<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2014/08/BANCO-DE-PREGUNTAS-BENEFICIOS-SOCIALES.pdf>
- Ministerio de Turismo de Ecuador (2015) *Objetivos* . Recuperado de:
<https://www.turismo.gob.ec/objetivos/>
- Ministerio de Turismo. (2015) *Proyecto Ecuador Potencia Turística*. Recuperado de:
<http://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/2015/05/Documento-Proyecto-EcuadorPotenciaTur%C3%ADstica.pdf>
- Ministerio de Turismo del Ecuador (2017) *Con nuevos productos turísticos, Guayaquil se potencia como destino*. Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/guayaquil-presento-sus-nuevos-circuitos-turisticos/>
- Ministerio de Turismo de Ecuador (2018) *Llegada de extranjeros a Ecuador crece el 63% en abril*, Recuperado de : <https://www.turismo.gob.ec/llegada-de-extranjeros-a-ecuador-crece-el-63-en-abril/>
- Muñoz, G., Ortega, M., Díaz, S. y López, T. (2017)*Turismo Comunitario y Desarrollo Rural. Un análisis de la demanda turística de la Isla Santay-Ecuador*, Podium Sport Leisure and Tourism Review,6 (4), 409-426. doi: 10.5585/podium.v6i4.187

Navarrete, R., (2005) *La preservación de la biodiversidad, el medio ambiente y la utilización de los recursos naturales para impulsar el desarrollo sustentable y seguridad*. Instituto de Altos Estudios Nacionales , Ecuador.

Organización Mundial del Turismo (2017) *¿Por qué el Turismo?* Recuperado de:

<http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>

Palomino, B., Gazca, J. y López, G(2016) El turismo comunitario en la Sierra Norte de Oaxaca: perspectivas desde las instituciones y la gobernanza en territorios indígenas.*El Periplo Sustentable*,(30) ,06-37 .

Sánchez, F.(2011) *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. Universidad Abierta Interamericana. Argentina

Schultz, Duane, P, (1991). *Psicología Industrial..* México: Editorial Me Graw Hill

Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction. Application, assessment, cause and consequences*. Thousand Oaks, Estados Unidos: Sage Publication, Inc

Vanegas,G.(2006) *Ecoturismo. Herramienta de Desarrollo Sostenible*. Universidad de Antioquia , Colombia