



Universidad
Casa Grande



Facultad de
Ecología Humana,
Educación y Desarrollo

UNIVERSIDAD CASA GRANDE
FACULTAD DE ECOLOGÍA HUMANA, EDUCACIÓN Y
DESARROLLO

SATISFACCIÓN LABORAL EN RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO DE LOS HABITANTES DE PUERTO EL MORRO

Elaborado por:

DAVID FERNANDO TORRES MARTÍNEZ

GRADO

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

Ingeniería en Gestión de Recursos Humanos

Guayaquil – Ecuador
Noviembre, 2018



**Facultad de
Ecología Humana,
Educación y Desarrollo**

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

SATISFACCIÓN LABORAL EN RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO DE LOS HABITANTES DE PUERTO EL MORRO

Elaborado por:

DAVID FERNANDO TORRES MARTÍNEZ

GRADO

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

Ingeniería en Gestión de Recursos Humanos

**DOCENTE INVESTIGADOR
Nicola Wills-Espinosa, PhD**

**CO-INVESTIGADOR
Suleen Díaz Christiansen, PhD (c)**

**Guayaquil – Ecuador
Noviembre, 2018**

Resumen

El siguiente artículo describe el grado de satisfacción en relación con los compañeros de trabajo de los habitantes de Puerto El Morro que trabajan en emprendimientos comunitarios. Para esto, se aplicó un enfoque cuantitativo mediante el cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizativo a un total de 76 personas, de las cuales 34 forman parte de la muestra para alcanzar los objetivos de la investigación. Como resultados, se identificó que el 97% de los encuestados están sin relación de dependencia y el 3% con relación de dependencia. Igualmente, se pudo percibir que muestran un nivel elevado de satisfacción con respecto a su trabajo actual y que dicho nivel de satisfacción ha permanecido igual en los últimos 6 meses. Finalmente, se concluye que los habitantes de Puerto El Morro se encuentran satisfechos en cuanto a sus compañeros de trabajo en los emprendimientos comunitarios.

Palabras claves: *Satisfacción laboral, Compañeros de trabajo, Supervisión, Comunicación, Trabajo en equipo, Condiciones de trabajo*

Abstract

This article describes the degree of satisfaction in regards to the relationship among co-workers of the population of Puerto El Morro who work in community enterprises. A quantitative approach was applied with the questionnaire of Job Satisfaction and Organizational Engagement to a total of 76 inhabitants, of which 34 form part of the sample to achieve the research objectives. As results, it was identified that 97% of the respondents have a relationship of non-dependent and 3% are dependent. Likewise, it could be perceived that they show a high level of satisfaction with respect to their current work and that this level of satisfaction has remained the same in the last 6 months. Finally, it is concluded that the population of Puerto El Morro is satisfied with their co-workers in the community enterprises.

Keywords: *Job satisfaction, Co-workers, Supervision, Communication, Teamwork, Working conditions*

Nota Introductoria

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

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

Tabla de Contenido

Introducción	5
Descripción del área geográfica	7
Revisión de la Literatura	8
Metodología de la investigación	12
Resultados	14
<i>Tabla 1. Datos demográficos de personas que trabajan en emprendimientos comunitarios</i>	15
<i>Tabla 2. Nivel de satisfacción con los compañeros de trabajo</i>	15
<i>Tabla 3. Nivel de satisfacción de las condiciones de trabajo</i>	16
<i>Tabla 4. Nivel de satisfacción de la supervisión y comunicación</i>	17
Discusión de resultados	18
Conclusiones	20
Recomendaciones.....	21
Referencias	23
Anexos.....	¡Error! Marcador no definido.

Introducción

En el 2017, el arribo de visitantes extranjeros aumentó en un 14%, mostrando un crecimiento del turismo en Ecuador (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2018). Debido a la variedad de atracciones nacionales, tales como las Islas Galápagos, el Parque Yasuní en la Amazonía, la Laguna de Quilotoa en la región Andina, la Isla de la Plata en la Costa, entre otras; el país ha sido reconocido internacionalmente como uno de los destinos que recibe a millones de visitantes anualmente (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2017). En años anteriores, el gobierno nacional se ha enfocado en fomentar el turismo interno, aumentar la llegada de turistas y atraer inversiones extranjeras al Ecuador (Diario El Telégrafo, 2017).

El turismo es un sector económico que representa el 1,96% del Producto Interno Bruto del país (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2015). Además, un total de 183,921 extranjeros ingresaron en el primer cuatrimestre del 2018 y se generó un aporte del 6.3% en los mercados de alojamiento y servicios de comida; representando ser una de las cinco industrias económicas con mayor contribución al empleo (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2018).

El turismo posee condiciones únicas para potenciar su desarrollo mediante ciertas modalidades de operación, entre ellas encontramos el turismo comunitario y el ecoturismo (Solís & Ruiz, 2007). Las comunas que los practican, han adquirido reconocimiento en los últimos años. Un ejemplo es la creación de la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE) que actualmente agrupa a más de 120 comunidades y se enfoca en promover iniciativas turísticas comunitarias mediante el mantenimiento de la identidad cultural y el desarrollo sostenible (Pangea Sostenible, 2012).

Una comunidad dedicada a este tipo de turismo es Puerto El Morro, ubicada a 9 km de la ciudad de Playas en la provincia del Guayas, Ecuador. Dicha comuna, es administrada por el Gobierno Descentralizado Autónomo (GAD) Parroquial El Morro, que, a su vez, se encarga del turismo del sitio. El GAD junto con JJ & KM Consulting Associated International (2015) crearon un plan de desarrollo y ordenamiento territorial rural de la comuna con la finalidad de mejorar las condiciones de bienestar de la población.

En años anteriores, Puerto El Morro ha sido escogido como un referente para estudiar diversos temas. Haciendo alusión a la investigación de Medina (2017), que analiza los emprendimientos que se realizan en el área marina protegida y los beneficios que se perciben a nivel social y económico. Por otro lado, la investigación de Quinde (2014) se enfoca en el planteamiento de un plan de desarrollo turístico para mejorar la competitividad de Puerto El Morro y resaltar la importancia del turismo. Además, Pibaque (2015) mediante su estudio

expone la relevancia de estructurar una estrategia de promoción turística para atraer a los visitantes a que realicen su estadía en la comuna y exista un mayor conocimiento de la misma.

Existen varios estudios en el área, sin embargo, se pueden realizar otras investigaciones que analicen a fondo un elemento que permite el desarrollo sostenible y turístico de la comuna: la satisfacción laboral de los habitantes de Puerto El Morro. Estudiar dicho elemento, se vincula con la dignidad y desarrollo de los empleados como personas, ya que es un componente de la calidad de vida y porque una persona satisfecha demuestra un comportamiento eficiente (Aguilar, Magaña y Surdez, 2010).

La satisfacción laboral ha sido un tema de estudio relevante para conocer el nivel de aceptación de las personas con respecto al trabajo que realizan. Tomando como referencia la investigación de Vega e Hidalgo (2013) sobre la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados en las ferias libres (Chile), descubrieron que la satisfacción posee una relación estadísticamente directa con la productividad y con el salario de las personas; generando mayor competitividad, dedicación a sus tareas y al salario que perciben. Por otro lado, Tenazoa, Oswaldo y Rivera (2015), mediante su estudio sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, reveló que un adecuado clima organizacional influye directamente en la satisfacción laboral y que ambas variables tienen una vinculación causa-efecto positiva. Estas investigaciones, son un ejemplo de la importancia que genera la satisfacción de los empleados en sus trabajos.

A pesar que la satisfacción laboral se estudia en los sectores empresariales, son pocos los estudios que se han desarrollado en el sector turístico. Considerando la investigación de Aguilar (2017) que habla sobre la satisfacción laboral en el turismo comunitario de la Isla Santay (Ecuador), reveló que el salario, promoción, beneficios y reconocimientos son variables que afectan la satisfacción de los habitantes; creando así, una propuesta de recompensas intrínsecas para aumentar dicho nivel de satisfacción. Otro ejemplo en particular, lo discuten Díaz y Barra (2017) en su estudio sobre la resiliencia y satisfacción laboral en los profesores de la comuna Machalí (Chile), evidenciando una relación entre ambas variables; destacando que la satisfacción laboral no presentaba un bajo nivel debido a varios elementos del entorno.

En la comuna existen personas dedicadas a distintas actividades comerciales. Entre las más principales están el turismo, ganadería, pesca artesanal y agricultura. Dichas actividades, son fuentes de trabajo para la mayoría de la población. Otras, dedicadas a la administración

de negocios propios y venta de mariscos (emprendimientos comunitarios); representan un porcentaje menor de la población (GAD Parroquial El Morro, 2018). Además, se pueden encontrar diferentes asociaciones comunales; ya sean de pescadores o de productores artesanales, que registran a los comuneros para mantener un control y formalidad de sus actividades dentro del sitio (Ministerio del Ambiente, 2018). A pesar de las diferentes fuentes de trabajo, los habitantes laboran en distintas actividades comerciales con el fin de aportar a la economía del sitio. En dichos trabajos, se presentan varias interacciones entre los compañeros de trabajo que permiten a estos negocios, desarrollarse de forma productiva. Por tal motivo, este estudio plantea medir la satisfacción laboral en relación con los compañeros de trabajo de los habitantes del Puerto El Morro.

Considerando que Puerto El Morro ha sido objeto de estudio en años anteriores y que el sector turístico comunitario es un factor de desarrollo económico y de mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2015), es necesario conocer la satisfacción laboral de los comuneros, específicamente entre la relación de los compañeros de trabajo. Estudiar dicho componente, permitirá conocer el tipo de relaciones interpersonales que se desarrollan en los emprendimientos comunitarios y cuán satisfechos están realmente los habitantes al momento de laborar entre ellos. Por tales motivos, se presentan varias inquietudes tales como: conocer la satisfacción con respecto al proceso de supervisión parte de los jefes, el trabajo en equipo, la comunicación entre empleado-jefe y las condiciones de trabajo en las cuales laboran los comuneros.

Descripción del área geográfica

El recinto Puerto El Morro, es una comuna que pertenece a la parroquia rural El Morro, cantón Guayaquil, provincia del Guayas, Ecuador. Geográficamente, comparte territorio con los recintos San Miguel, Sitio Nuevo, Los Pocitos, San Juan y Ayalán (GAD Parroquial El Morro, 2018). Se ubica 106 Km. de la ciudad de Guayaquil y cuenta con un clima desértico tropical. Además, la mayoría de los pobladores habitan en las riberas del estero, siendo este un sustento marítimo para el sitio, las camaroneras del sector y las embarcaciones que transitan por el canal principal (Ricaurte, 2006).

La comuna pertenece al Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador (SNAP), comenzando con una extensión de 10.130,16 hectáreas(ha) de área marina en donde su clima es influenciado por corrientes del océano Pacífico (Empresa Pública Municipal de Turismo de Guayaquil, 2018). El Ministerio de Ambiente del Ecuador, declaró la zona como Refugio de

Vida Silvestre El Morro, según Acuerdo Ministerial #226 el 13 de septiembre del 2007 con la finalidad de controlar el turismo y los recursos naturales del sector (Mestranza, 2014). Su formalización como área protegida se origina el 13 de septiembre del 2011, generando en el sitio un control y vigilancia del ecoturismo y la pesca.

El sector capta la atención de aproximadamente 10,000 turistas al año, siendo la zona protegida con mayores visitas de la provincia. En su mayoría, las excursiones se realizan en lancha, para observar la biodiversidad que se encuentra en el sitio. En cuanto a la flora y fauna, existen 80 especies de aves y 4 especies de mangle, que es la vegetación con mayor representación del refugio, siendo hogar de varias especies de aves y organismos acuáticos (Ministerio de Ambiente del Ecuador, 2018).

La población se conforma con aproximadamente 1548 habitantes, con un rango promedio de edad de 18 a 65 años. Además, el nivel de estudios con mayor porcentaje en la comuna es el primario, junto con una tasa de analfabetismo del 5% (Ricaurte, 2006). Los habitantes se dedican a la administración de restaurantes con especialidades de mariscos, tiendas, bazares, entre otros. Además, el comercio local se concentra mayoritariamente en el puerto (GAD Parroquial El Morro, 2018).

La comuna posee una estrategia de protección ambiental, con el principal motivo de preservar a los delfines y fragatas, las cuales son especies representativas del sector. Para cumplir dicho objetivo, existen tres operadoras de ecoturismo y una en proceso de ser un Centro de Turismo Comunitario, que brinda servicios permitidos para el sector (Ministerio de Ambiente del Ecuador, 2018). Entre las principales actividades están: la observación de aves, pesca artesanal, caminatas por islotes y visita al estuario de los delfines (Empresa Pública Municipal de Turismo de Guayaquil, 2018).

Revisión de la Literatura

Las modalidades turísticas que forman parte de Puerto El Morro, se enfocan en el cuidado del medio ambiente y el comercio, mediante un enfoque sostenible para toda la comunidad. En cuanto al ecoturismo, se lo define como un viaje realizado a áreas no contaminadas, con la finalidad de investigar y apreciar el medio ambiente y las diferentes manifestaciones culturales que provengan de dicha zona; ya que un excursionista que practica dicha actividad, posee intereses sobre la conservación y cultura del sector (Díaz-Christiansen, Pérez-Gálvez y Ortega, 2017). Con el pasar de los años, dicho concepto se ha fortalecido para que las comunidades puedan afianzar su autogestión e ideas de administración local (Guala y

Szmulewicz, 2007). Dicha modalidad turística, se enfoca en los valores naturales, comunitarios y sociales, que permiten una interacción positiva con el ecosistema (Vanegas, 2006). A esto, se añade la idea de mejorar el bienestar de los habitantes y buscar la preservación del medio ambiente mediante un viaje responsable a las comunas (Sociedad Internacional de Ecoturismo, 2018).

Otra modalidad turística que se practica en Puerto El Morro es el turismo comunitario, que se introduce con la finalidad de mantenerse como una práctica que busca productos y modalidades turísticas que se adapten al medio ambiente, entorno y cultura del sector (Aguilar, 2017). Además, se caracteriza porque las comunidades reciben parte de los ingresos económicos y se responsabilizan por una parte de su control y vigilancia (De la Torre, 2010). A pesar de su enfoque sostenible, el turismo comunitario busca un desarrollo socioeconómico para las comunidades, en donde la protección de los recursos naturales y la generación de la riqueza son necesarios para la supervivencia de las mismas (Orgaz-Agüera, 2013).

La satisfacción laboral de los empleados es un elemento clave en todo tipo de sistema, ya que un personal satisfecho, puede alcanzar los objetivos establecidos por la empresa (Jara, 2016). Para Locke (1976) citado en Marún (2017, p.6) la satisfacción laboral es “un estado emocional agradable del colaborador, siendo resultado de la valoración que la persona hace de su trabajo o de las experiencias en el mismo”. Además, se la considera como una actitud general que se compone de varios elementos directos del trabajo, las relaciones de grupo fuera de la empresa y las características individuales de las personas (Mora, Puente, Jiménez y González, 2017). Incluso, Atalaya (1995) destaca que las actitudes generales del individuo hacia su trabajo, componen la satisfacción laboral; dichas actitudes muestran cómo la persona se siente acerca de algo, ya sea hacia su puesto (grado de identificación de su trabajo) y la empresa (identificación con la organización y lealtad).

Por otra parte, existen elementos organizacionales que componen la satisfacción laboral. Para García (2010), citado en Ereu (2016, p.13) “la satisfacción se clasifica en tres dimensiones importantes: las características del individuo, las características de la actividad de trabajo y el balance entre el resultado que se espera recibir del esfuerzo físico realizado”. Según Puchol (1997), citado en Castel (2008, p.181) “las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y su naturaleza, la seguridad, la retribución y las oportunidades de crecimiento son variables que inciden en la satisfacción laboral”.

La teoría bifactorial de Frederick Herzberg (1959) ha impactado en la definición de la satisfacción laboral. Dicha teoría señala la existencia de dos necesidades básicas; las motivacionales, que se vinculan al contenido de trabajo, perspectivas de promoción,

responsabilidad, reconocimiento, relación empleado-trabajo y el trabajo estimulante. Por otra parte, las higiénicas, hacen referencia al medio ambiente psicológico y físico del trabajo. La satisfacción está relacionada con los factores de motivación y la insatisfacción con los factores de higiene; ya que los factores de motivación aumentan el estado de satisfacción y los de higiene, si llegan a ser inadecuados, predisponen a un estado de insatisfacción (Alva & Juárez, 2014; Carrillo-García, Solano-Ruíz, Martínez-Roche & Gómez-García, 2013).

De igual forma, Spector (1985) creó el cuestionario de satisfacción (JSS - Job Survey Satisfaction), que permite evaluar la satisfacción laboral mediante 9 facetas o dimensiones:

- Remuneración: Ingresos, pagos o salarios, pago completo y oportuno del sueldo.
- Oportunidades de ascenso: Estabilidad organizacional, desarrollo y/o crecimiento en el trabajo.
- Supervisión: Manejo de corrección de errores, resolución de problemas, liderazgo, administración de los directivos e instrucciones para el desarrollo de actividades.
- Prestaciones: Tipo de contratación y beneficios complementarios
- Recompensas contingentes: Reconocimiento del trabajo realizado.
- Condiciones de trabajo: Condiciones físicas del entorno laboral y espacios de descanso.
- Compañeros de trabajo: Estilo de supervisión, trabajo en equipo, relación con compañeros y jefes.
- Naturaleza del trabajo: Ambiente laboral y nivel de autonomía.
- Comunicación: Canales de comunicación, estilos y proceso comunicativo con jefes.

La faceta de Spector (1985) denominada *compañeros de trabajo*, permite identificar el grado de aceptación entre colegas, midiendo elementos como la supervisión, relaciones de jefe-empleado, la comunicación y las condiciones de trabajo (Morales y Silva, 2012).

Además, dicha dimensión puede demostrar la afinidad entre colegas, el agrado hacia la realización de sus labores y la capacidad de desarrollarlas. (Herrera, 2012). Investigar sobre las relaciones entre compañeros de trabajo representa un cambio organizacional importante que debe ser monitoreado, ya que, al tener relaciones sociales significativas entre personas, se experimenta una sensación emocional positiva de satisfacción laboral (Yañez, Arenas y Ripol, 2010).

Por una parte, la supervisión es un proceso de inspección sobre una actividad en particular. En el marco empresarial, el supervisor se encarga de cumplir funciones jerárquicas tales como la planificación del trabajo, delegación de tareas, distribución de la información y el chequeo de las actividades realizadas. Además, la supervisión refleja poder o autoridad

frente a los supervisados, pero el supervisor debe ser un experto y conocedor de la materia que está a cargo (Cano, 2005). Adicionalmente, el grado de supervisión puede ser estrecho o remoto y se lo define como el tiempo que se está en contacto directo con el supervisor, su nivel de intervención y la cercanía física entre empleado-jefe. Dichos grados, se consideran como una variable que afecta la satisfacción laboral de las personas (Cuadra-Peralta y Veloso-Besio, 2010).

En cuanto al liderazgo, es un fenómeno social producto de la interacción de las personas en donde un líder y sus seguidores alcanzan objetivos compartidos. Un líder debe facilitar las expectativas del grupo y debe crear una cultura de desarrollo, crecimiento y comunicación de las acciones que realiza (Quezada, Illesca y Cabezas, 2014; Torres y Ríos, 2013). Acerca del liderazgo en las comunidades, el líder presenta las demandas, organiza y participa; siendo una persona que representa a toda la comunidad, ejerce una función social y permite las posibilidades de éxito de los individuos (Andrade, 2013).

Por otro lado, el trabajo en equipo es una capacidad que permite colaborar con otras personas, siendo parte de un grupo para llegar a una meta común. Este enfoque, mantiene objetivos grupales en donde sus miembros deben comprender a otros, mantener buenas relaciones y una actitud positiva del trabajo (Alles, 2016). Además, el trabajo en equipo se reconoce como un proceso o competencia que, al ser desarrollado de forma correcta, puede permitir un aumento en la productividad y satisfacción en la organización (Torrelles et al., 2011).

Por otra parte, la comunicación es utilizada de diferentes formas en los grupos de trabajo. Puede servir para alinear al público interno y alcanzar los objetivos o, por lo contrario, puede ser una herramienta de cambio, retroalimentación y diálogo (Capriotti, 1998). Inclusive, una comunicación fuerte influye el sentido de pertenencia en las personas con respecto a la organización. Por tales motivos, los supervisores deben enfocarse en la comunicación para generar un mayor compromiso y entablar relaciones satisfactorias con sus empleados (Espinosa, Icaza, Sadi & Adell, 2017).

En cuanto a las condiciones de trabajo, se las reconoce como un conjunto de características o circunstancias tales como económicas, organizacionales, políticas, etc.; a través de las cuales se crean las relaciones laborales. Estas, si son adecuadas y administradas de forma correcta, repercutan directamente en la motivación y satisfacción de los empleados (Martínez, Oviedo-Trespalcios y Luna, 2013).

Metodología de la investigación

El objetivo general del estudio se enfoca en medir la satisfacción laboral en relación con los compañeros de trabajo de los habitantes de Puerto El Morro. Los objetivos específicos de la investigación son los siguientes:

- Medir el nivel de satisfacción con el proceso de supervisión por parte de los jefes hacia sus empleados.
- Medir el nivel de satisfacción con el trabajo en equipo por parte de los habitantes de la comuna.
- Medir el nivel de satisfacción con la comunicación que existe entre los jefes y empleados que trabajan en emprendimientos comunitarios.
- Medir el nivel de satisfacción de los habitantes con las condiciones de trabajo en las cuales laboran.

La presente investigación posee un enfoque cuantitativo debido a la construcción y procesamiento de información, mediante el uso del cuestionario. Según Monje (2011) en la metodología cuantitativa, “la medida y cuantificación de datos, permite la objetividad en el proceso de búsqueda y conocimiento”. Además, su alcance se conceptualiza como descriptivo, ya que trata de detallar el nivel de satisfacción del proceso de supervisión de los jefes; el trabajo en equipo entre los habitantes; el proceso comunicativo entre jefe-empleado; y las condiciones de trabajo en las cuales se desenvuelven.

La técnica de investigación para la recolección de datos fue el cuestionario de satisfacción laboral y compromiso organizativo adaptado del *Job Satisfaction Survey* (JSS) por Spector (1994) y el *Internal Communication and Engagement Survey* por Karanges et al. (2014). Su estructura se divide en cinco apartados, los cuales son: información demográfica, satisfacción laboral, compromiso, identificación y apoyo percibido. Cada uno de ellos contiene preguntas cerradas y una escala de Likert (del 1 al 6) donde 1 es la escala mínima y 6 es la máxima. El JSS usa opciones de respuesta de acuerdo/desacuerdo de 6 puntos y permite asumir que el “acuerdo” con elementos redactados positivamente y el “desacuerdo” con elementos redactados negativamente representa satisfacción; mientras que el “desacuerdo” con elementos redactados positivamente y el “acuerdo” con elementos redactados de forma negativa, representan la insatisfacción.

Además, Spector (1985) indica que cada sub-escala posee 4 ítems y que cada uno tiene un valor mínimo de 1 y un valor de máximo de 6; por lo que cada sub-escala posee un valor de 4 a 24 puntos. Para las sub-escalas (variables) de 4 ítems, así como la puntuación de

24 ítems, esto significa que las puntuaciones con una respuesta del ítem promedio (después de haber calificado en reversa los ítems con palabras negativas) de 4 o más; significan satisfacción; mientras que las respuestas promedio con 3 o menos, representan la insatisfacción. A continuación, la siguiente tabla muestra los rangos de los valores y su puntuación; que es utilizada en los resultados de esta investigación:

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

Por otra parte, el cuestionario se compone en dos formatos A (sin relación de dependencia) y B (relación de dependencia)

Debido a la variedad de versiones con respecto al número de emprendimientos que existen en la zona, se ha optado por utilizar una muestra no probabilística, ya que se considera una mejor opción debido a las características de este estudio y al desconocimiento exacto de la población; específicamente mediante un muestreo infinito (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). Para calcular la muestra se utiliza la siguiente fórmula:

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

Los valores a reemplazar son los siguientes: $Z=1.76$, $p=0.5$, $q=0.5$ y $e=0.1$ y se obtiene un resultado de 76 personas. Además, se utilizó un nivel de confianza del 92% y un margen de error del 8%.

Anteriormente se realizó un pre-test para detectar posibles errores y/o desviaciones. El número total de encuestas obtenidas como equipo fueron de 10 cuestionarios, repartidos en abril del 2018.

Además, la recolección de dicha información, se ejecutó en el 2018 en los meses de agosto y septiembre, y en octubre, se hizo el análisis y procesamiento de datos. Se realizó un total de 76 encuestas para encontrar los datos necesarios.

Los datos de las encuestas fueron analizados y tabulados usando el programa SPSS 22.0 para Windows, con el fin de tener una mayor organización de la información.

Resultados

Con un total de 76 encuestas realizadas se obtuvo que, 34 personas (44%) laboran en un negocio propio (emprendimientos comunitarios); este porcentaje refleja la muestra con la cual se trabaja para responder los objetivos de esta investigación. De dicha muestra, 33 personas (97%) trabajan sin relación de dependencia y 1 persona (3%) con relación de dependencia. Este 3% influye directamente en las variables de comunicación y supervisión, ya que, a pesar de ser dueño de su propio negocio, reporta a una persona con mayor nivel jerárquico y administrativo (inversionista).

En dichos resultados, existen 19 hombres (56%), mientras que 15 son mujeres (44%). De igual forma, los rangos de edades que prevalecen son de 18 personas (54%) entre los 18 a 29 años, 20 a 39 años y 50 a 59 años; seguido de 9 personas (25%) entre los 40 a 49 años y 7 personas (21%) de 60 años en adelante. Además, del total se desglosan los diferentes cargos que se encuentran en el lugar: 16 Propietarios (47%), 4 Pescadores/Recolectores de mariscos (12%), 1 Cocinero (3%), 2 Vendedores (6%) y 11 Administradores (32%).

Según la tabla 1, los datos demográficos demuestran que 19 individuos (56%) ha terminado su bachillerato, 10 (29%) culminaron la primaria, 3 (8%) poseen una ingeniería o licenciatura y 2 (7%) poseen otra formación académica.

En cuanto a lo laboral, 17 sujetos (50%) poseen una jornada de trabajo a tiempo completo, 6 (18%) tienen una jornada de medio tiempo y 11 (32%) trabajan a tiempo parcial.

Dentro de los negocios en la comuna, se encontró que 20 personas (59%) no lideran un equipo de trabajo y 14 (41%) tienen personal a su cargo. Por otra parte, se encontró el tiempo laborando en los emprendimientos; 13 comuneros (38%) llevan trabajando de 1 a 5 años, 8 comuneros (24%) de 5 a 10 años, 10 comuneros (29%) más de 10 años y 3 comuneros (9%) llevan menos de un año.

Con respecto a la satisfacción general de los encuestados, 17 personas (50%) están satisfechas con su actual trabajo y el otro 50% están totalmente satisfechas. Además, el nivel de satisfacción en los últimos 6 meses de 17 individuos (50%) ha permanecido igual, de 10 individuos (29%) ha aumentado y de 7 individuos (21%) disminuyó.

Tabla 1. Datos demográficos de personas que trabajan en emprendimientos comunitarios

		Cantidad	%	
Género	Hombre	19	56%	
	Mujer	15	44%	
		n34	100%	
Nivel de formación	Primaria	10	56%	
	Bachillerato	19	28%	
	Licenciatura/Ingeniería	3	8%	
	Otro	2	7%	
		n34	100%	
Información Demográfica	Edad	18 a 29 años	6	18%
		30 a 39 años	6	18%
		40 a 49 años	9	25%
		50 a 59 años	6	18%
		60 años en adelante	7	21%
		n34	100%	
Tiempo de trabajo	Tiempo completo	17	50%	
	Medio tiempo	6	18%	
	Tiempo parcial	11	32%	
		n34	100%	
Personal a cargo	Si	14	41%	
	No	20	59%	
		n34	100%	

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las relaciones entre los compañeros de trabajo (trabajo en equipo y relaciones entre colegas), la tabla 2 muestra que el 85% está mayoritariamente de acuerdo en cuanto al agrado que les tienen a sus colegas. Además, el 63% está mayormente de acuerdo en que sus compañeros no dificultan su trabajo por la incompetencia que puedan presentar. Inclusive, el 66% menciona estar totalmente en desacuerdo en que existen discusiones y peleas entre ellos en los emprendimientos comunitarios. Incluso el encuestado con relación de dependencia (3% de la muestra total), indica estar de acuerdo en disfrutar de sus colegas en los negocios. En general, el promedio (4,44) de dicha variable, demuestra que los encuestados están satisfechos con respecto a sus compañeros de trabajo (relaciones entre colegas y trabajo en equipo).

Tabla 2. Nivel de satisfacción con los compañeros de trabajo

		Cantidad	%	
Nivel de satisfacción laboral	Me agradan las personas con quienes trabajo.	Totalmente en desacuerdo	1	3%
		En desacuerdo	1	3%
		De acuerdo	3	9%
		Muy de acuerdo	13	38%
		Totalmente de acuerdo	15	44%
		n33	100%	

*Encuentro que tengo que trabajar más duro de lo que debiera, debido a la incompetencia de otras personas	Totalmente en desacuerdo	5	15%
	Muy en desacuerdo	8	24%
	En desacuerdo	8	24%
	De acuerdo	4	12%
	Muy de acuerdo	2	6%
	Totalmente de acuerdo	6	18%
		n33	100%
*Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo	Totalmente en desacuerdo	12	36%
	Muy en desacuerdo	10	30%
	En desacuerdo	7	21%
	De acuerdo	1	3%
	Totalmente de acuerdo	3	9%
		n33	100%
Disfruto de mis compañeros de trabajo	De acuerdo	1	100%
		n1	100%

Fuente:
Elaboración propia

Nota. * =
Valor cambiado a positivo

Sobre las condiciones de trabajo, se puede identificar en la tabla 3 que el 51% está mayormente de acuerdo en que existe demasiado trabajo por hacer. Por lo contrario, el 83% indica estar totalmente en desacuerdo en que existe demasiado papeleo en el trabajo. Además, el 72% menciona estar de acuerdo en que las reglas no bloquean sus esfuerzos para realizar un buen trabajo. Por otro lado, el encuestado con relación de dependencia (3% de la muestra total), indica estar totalmente de acuerdo en que las reglas del trabajo, no dificultan sus funciones. Finalmente, el promedio (4,15) de la variable, demuestra que los encuestados están satisfechos en cuanto a las condiciones de trabajo en las cuales laboran.

Tabla 3. Nivel de satisfacción de las condiciones de trabajo

		Cantidad	%	
Nivel de satisfacción laboral	*Tengo demasiado que hacer en el trabajo	Totalmente en desacuerdo	2	6%
		Muy en desacuerdo	5	15%
		En desacuerdo	9	27%
		De acuerdo	11	32%
		Muy de acuerdo	4	12%
		Totalmente de acuerdo	2	6%
		n33	100%	
Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo raramente son bloqueados	Totalmente en desacuerdo	9	27%	
	Muy en desacuerdo	10	30%	
	En desacuerdo	5	15%	

por las reglas de mi lugar de trabajo (burocracia)	De acuerdo	2	6%
	Muy de acuerdo	5	15%
	Totalmente de acuerdo	1	3%
		n33	100%

Tabla 3. Nivel de satisfacción de las condiciones de trabajo (continuación)

Tengo demasiado papeleo que hacer	Totalmente en desacuerdo	12	35%
	Muy en desacuerdo	7	21%
	En desacuerdo	9	27%
	De acuerdo	4	12%
	Muy de acuerdo	1	3%
		n33	100%
*Muchas de las reglas y procedimientos de la organización/empresa dificultan hacer un buen trabajo	Totalmente en desacuerdo	1	100%
		n1	100%

Fuente: Elaboración propia

Nota. * = Valor cambiado a positivo

Respecto a las variables de supervisión y comunicación, la tabla 4 detalla las respuestas obtenidas por parte del encuestado con relación de dependencia (3% de la muestra) en la investigación, ya que el 97% son personas sin relación de dependencia y por tales motivos, no cuentan con dichas variables mencionadas anteriormente. En cuanto a la supervisión, se establece que se está muy de acuerdo en cuanto el agrado hacia el supervisor y lo competente que es. Por otro lado, los resultados muestran que se está de totalmente de acuerdo en que existe una buena comunicación y muy en desacuerdo en que las metas no se comunican claramente. Además, el promedio de la variable de comunicación (4,0) y de supervisión (4,5) indica que la persona con relación de dependencia está satisfecha en cuanto a dichos parámetros estudiados.

Tabla 4. Nivel de satisfacción de la supervisión y comunicación

Variable	Enunciado en la encuesta	Respuesta
Supervisión	Mi supervisor es bastante competente en hacer su trabajo	Muy de acuerdo
	Me agrada mi supervisor	Muy de acuerdo
	*Mi supervisor no es justo conmigo	Totalmente en desacuerdo
	*Mi supervisor muestra muy poco interés en nuestros sentimientos	Muy en desacuerdo
Comunicación	La comunicación parece ser buena en mi lugar de trabajo	Totalmente de acuerdo
	*Las metas de esta empresa no son claras	Muy en desacuerdo
	*A veces siento que no sé lo que está pasando con la empresa	Muy en desacuerdo

Fuente: Elaboración propia

Nota. * = Valor cambiado a positivo

Discusión de resultados

Los resultados presentados anteriormente, demuestran la existencia de variables que se relacionan estrechamente con la satisfacción laboral en relación con los compañeros de trabajo en los emprendimientos comunitarios. Entre ellas se analizaron la supervisión, los compañeros de trabajo, la comunicación y las condiciones de trabajo.

Con respecto a los compañeros de trabajo, se debe comprender las relaciones entre colegas y el trabajo en equipo. Partiendo de esto, la mayoría de los encuestados (84%) muestran un alto nivel de satisfacción con quienes trabajan, indicando la existencia de buenas relaciones y una actitud positiva entre ellos. Además, se establece que las peleas y discusiones son moderadas ya que un 66% indica estar en desacuerdo de forma general; mostrando la eficiencia en el trabajo en equipo y la autonomía que posee cada persona al realizar sus funciones. Estos resultados se vinculan con lo expuesto por Alles (2016); ya que, al tener un nivel de agrado elevado y pocas peleas, los objetivos grupales se comprenden de mejor forma, se mantiene una actitud positiva y se llega a una meta en común por la facilidad de trabajar en equipo. Complementando lo expuesto, se puede validar lo mencionado por Torrelles et al, (2011) en cuanto a los niveles de independencia y la productividad en el trabajo, ya que los encuestados mencionan que la incompetencia de otros, no afecta su trabajo de forma directa y logran realizar sus actividades correctamente.

En cuanto a las condiciones de trabajo, los encuestados expresan en su mayoría que no existe una alta cantidad de papeleo, indicando que el nivel de trabajo, ya sea administrativo o relacionado con trabajos operativos, está a un nivel estándar en los negocios. Segundo, los sujetos están mayormente de acuerdo en que las políticas y reglas dentro de los negocios, no afectan o impiden el desarrollo de sus actividades y la gestión de sus procesos. Por último, cabe recalcar que un 32% considera que tiene muchas cosas que hacer, lo que podría llevar a una sobrecarga de funciones; indiferente de la actividad laboral en la cual se desenvuelven. Debido a la baja cantidad de actividades (papeleo, funciones, etc.) y políticas (procedimientos o reglas) que existen en los emprendimientos, se han establecido relaciones laborales estables. Con esto, según Martínez, Oviedo-Trespalacios y Luna (2013), se afirma que dichas condiciones de trabajo son administradas correctamente; repercutiendo en la motivación y satisfacción de las personas.

Es importante mencionar que la persona con relación de dependencia (3% de la muestra) minimiza los resultados del estudio, pero se han encontrado hallazgos significativos que son necesarios mencionar. Según lo revisado en la variable de supervisión se percibe que dicha persona (3% de la muestra), está muy de acuerdo en que su supervisor es competente, es decir, hace bien su trabajo. De acuerdo la literatura revisada, se puede constatar lo mencionado por Cano (2005) en que el supervisor debe ser un experto y conocer en la materia que está a su cargo; ya que los datos reflejan lo competente que es al realizar sus funciones y actividades. Además, se afirma que el supervisor es justo con los individuos y presenta interés e importancia hacia los sentimientos de ellos. Esto hace alusión a lo expresado por Andrade (2013) ya que un líder en la comunidad participa, se preocupa por su gente y escucha a las personas; permitiendo las posibilidades de éxito de los individuos. Incluso, a dicha persona le agrada su supervisor de forma general, es decir, las relaciones entre ambos son estables y placenteras. De acuerdo a lo mencionado por Cuadra-Peralta y Veloso-Besio (2010) se afirma que la relación supervisor-empleado es estrecha, ya que los resultados indican un nivel de agrado elevado y una interacción constante hacia su jefe.

Dentro de la variable de comunicación en los negocios de Puerto El Morro, la persona sin relación de dependencia (3% de la muestra) manifiesta que la comunicación se maneja de forma correcta y existe una relación bidireccional en cuanto al procesamiento de la información. Además, dicho individuo, indica estar muy de acuerdo en que las metas establecidas en los negocios comunitarios son claras; es decir, que las personas comprenden lo que deben hacer. Acorde a lo presentado por Capriotti (1998), se demuestra que la comunicación permite alinear al público interno, ya que los comuneros están en constante diálogo y sirve como herramienta para difundir los objetivos. Asimismo, la persona sin relación de dependencia, siente lo que está pasando en la empresa; ya que la comunicación permite claridad en los mensajes y crea un sentido de vinculación con las personas. Inclusive, considera que las tareas siempre son bien explicadas, gracias a los niveles de comunicación y a la facilidad de transmitir un mensaje en los emprendimientos comunitarios. Lo mencionado se vincula con la literatura revisada ya que las personas al ser expuestas a una comunicación fuerte en los negocios, demuestran un sentido de pertenencia con respecto a la organización (Wills-Espinosa, Cevallos, Sadi y Ancín, 2017).

Es importante mencionar que las variables estudiadas, se relacionan con lo propuesto por Herzberg (1959), con la teoría bifactorial, donde se mencionan las necesidades motivacionales e higiénicas. Por un lado, las motivacionales (supervisión, comunicación, compañeros de trabajo) son administradas correctamente, ya que el proceso de supervisión es

aceptado mayormente en todas sus variables, la comunicación crea sentido de pertenencia con los empleados y permite el flujo de la información y los compañeros de trabajo (trabajo en equipo) poseen relaciones estables y participativas; generando un estado de satisfacción elevado. Por otra parte, las higiénicas (condiciones de trabajo) pueden predisponer a los trabajadores a un estado de insatisfacción siempre y cuando sean mal administradas; pero de acuerdo a los resultados obtenidos, las personas tienen facilidad para hacer sus trabajos. Con esto, podemos constatar que los compañeros de trabajo de los habitantes de Puerto El Morro, están expuestos a diferentes necesidades motivacionales e higiénicas, con relación al trabajo en el cual se desenvuelven.

Conclusiones

Mediante los resultados encontrados, se pudo obtener la información requerida para alcanzar el objetivo general del presente trabajo, el cual fue describir el grado de satisfacción laboral en relación con los compañeros de trabajo de los habitantes de Puerto El Morro. Particularmente, la investigación se enfocó en las personas que poseen un negocio propio (emprendimientos comunitarios) que representan el 44% de las 76 encuestas válidas, de las cuáles se realizó el análisis. De los siguientes datos, se obtuvo que un 97% de las personas trabajan sin relación de dependencia y el restante (3%), con relación de dependencia; impactando directamente en las variables de supervisión y comunicación.

Además, se obtuvo que los encuestados perciben un nivel de satisfacción laboral moderado en sus trabajos ya que se puede evidenciar un mayor número de “totalmente satisfechos”. En cuanto a las relaciones de los compañeros de trabajo de los habitantes de Puerto El Morro, se puede concluir que los encuestados se encuentran moderadamente satisfechos, A esto, se considera el análisis de cuatro variables principales: supervisión, comunicación, compañeros de trabajo (trabajo en equipo) y condiciones de trabajo; dichas que permitieron responder los objetivos de investigación y detallar el nivel de satisfacción de cada una de ellas.

En cuanto a los compañeros de trabajo, es importante detallar que las relaciones y el trabajo en equipo dentro de los emprendimientos es aceptado positivamente (84%) por parte de los encuestados. Dentro de este aspecto, se pudo constatar que: las personas están a gusto con sus colegas, trabajan de forma coordinada, tienen un alto agrado hacia el trabajo en equipo y las peleas no prevalecen en los trabajos.

Adicionalmente, las condiciones de trabajo en las cuales laboran los comuneros son flexibles y agradables en su mayoría; puesto que los resultados demuestran que la burocracia (reglas y procedimientos) y el papeleo dentro de las mismas, no presentan complicaciones en cuanto al desempeño de sus funciones. A pesar de esto, cabe recalcar que los encuestados mencionan que tienen mucho que hacer, lo cual podría generar una sobrecarga de funciones y crear desmotivación si no se administran correctamente.

Con respecto al proceso de supervisión dentro de los emprendimientos, se puede concluir que existe un alto agrado de forma general. Además, se puede incluir que dicho proceso es administrado por personas que saben realizar su trabajo y muestran un rol de liderazgo competente; ya que no solo está en la capacidad de desempeñar dicho rol, sino que se existe un acercamiento hacia los intereses de las personas mediante un enfoque justo y colaborativo. Dicho proceso de supervisión, lleva consigo varios aspectos de liderazgo y trabajo en equipo que ha creado una relación estrecha entre el supervisor y el empleado.

Finalmente, la comunicación dentro de los negocios es clara y bastante directa, puesto que permite a todas las personas conocer las metas establecidas y transmitir de forma correcta las tareas; generando un sentido de pertenencia dentro de la empresa por la fluidez de la información.

Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones establecidas, se recomienda trabajar en las variables estudiadas para mantener los niveles de satisfacción altos en cuanto a los compañeros de trabajo. Para mantener dichas relaciones estrechas, se pueden realizar diferentes actividades para afianzar los lazos entre colegas; ya sea mediante actividades grupales (team building) o manejando iniciativas de clima laboral para mantener a la gente unida.

Adicionalmente, para manejar la sobrecarga de trabajo, sería necesario hacer un análisis de los puestos de trabajo y segregar funciones de forma coherente dentro de los emprendimientos. Además, se puede incluir capacitaciones para el desarrollo de competencias tales como liderazgo y trabajo en equipo con la finalidad de aumentar la motivación y la productividad en los trabajos.

Por último, para mantener los niveles de comunicación elevados, se recomendaría crear y/o formalizar canales de comunicación para que la información mantenga un flujo interno y estable dentro de los emprendimientos comentarios. Dentro de los canales se podrían añadir reuniones semanales, carteleras o discusiones grupales de forma mensual.

Referencias

- Aguilar, A.C (2017). *La Satisfacción laboral en el turismo comunitario: Isla Santay - Ecuador*. (Tesis de pregrado, Universidad Casa Grande. Facultad de Ecología Humana)
- Aguilar, N., Magaña, D., & Surdez, E. (octubre 2010). Importancia de la satisfacción laboral. *El Buzón de Pacioli*.
- Alles, M. (2016). Diccionario de Comportamientos. *La Trilogía. VOL 2 (Nueva Edición): 1.500 comportamientos relacionados con las competencias más utilizadas* (Vol. 2). Ediciones Granica.
- Alva Zapata, J., & Juárez Morales, J. (2015). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria SA del distrito de trujillo-2014.
- Andrade, R. (2013). El liderazgo comunitario y su importancia en la intervención comunitaria. *Psicología para América Latina*, (25), 57-76.
- Atalaya, M. (septiembre 1995). Satisfacción laboral y productividad. *Psicología*.
- Cano, A. (2005). La supervisión profesional. Materiales Online, Universidad de Las.
- Capriotti, P. (1998). La comunicación interna. *Reporte C&D–Capacitación y Desarrollo*, 13, 5-7.
- Carrillo-García, C., Solano-Ruiz, C., Martínez-Roche, E., & Gómez-García, I. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 21(6), 1314-20.
- Castel, G. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. In *Universidad, sociedad y mercados globales* (pp. 563-575). Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM).
- Cuadra-Peralta, A., & Veloso-Besio, B. (2010). Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 18(1), 15-25.
- De La Torre, S. (2010). Turismo comunitario, ¿otro sueño inalcanzable? *Polémika*, 5(1).
- Diario El Telégrafo, (2017). El turismo y el comercio crecerán con cielos abiertos.
- Díaz-Christiansen, S., Pérez-Gálvez, J., & 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*, n. 22 (junio 2017).
- Díaz, C., & Barra, E. (2017). Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(1), 75-86.
- Empresa Pública Municipal de Turismo de Guayaquil, (2018). Refugio de Vida Silvestre Manglares El Morro.
- Ereu, M. (septiembre 2016). Satisfacción laboral y sus determinantes en la productividad. *Comunicación*.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial El Morro, (2018). El Morro.
- Guala, C., & Szmulewicz, P. (2008). Evaluación de buenas prácticas en servicios de ecoturismo comunitario en la ecorregión valdiviana, Chile. *Gestión Turística (Valdivia)*. *mingaonline. uach. cl/pdf* (consulta: 9 de febrero de 2011).

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (Vol. 3). México: McGraw-Hill.
- Herrera, C. (2012) *Estudio de la satisfacción laboral de los empleados en una multinacional de comidas rápidas*. (Bachelor's thesis, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas).
- Jara, H. (2016). *Estudio de la satisfacción laboral en la Empresa Cósmica Cía. Ltda* (Bachelor's thesis, Universidad Politécnica Salesiana).
- JJ&KM Consulting Associated International, (2015). Plan de desarrollo y ordenamiento territorial 2015-2019
- Martínez, L., Oviedo-Trespalacios, O., & Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan a la calidad de vida laboral. *Revista Científica Salud Uninorte*, 29(3).
- Marún, N. (2017). *Satisfacción laboral global de los habitantes que no participan activamente en turismo comunitario*. (Tesis de pregrado, Universidad Casa Grande. Facultad de Ecología Humana
- Medina, M. (2017). *Análisis de los emprendimientos implementados en el área marina protegida manglares el morro y su incidencia en el desarrollo sostenible* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Administrativas).
- Mestranza, J. (2014). El Morro: La reserva hábitat de los delfines. El Comercio.
- Ministerio de Turismo del Ecuador, (2015). Cuenta satélite de turismo.
- Ministerio de Turismo del Ecuador, (2015). El turismo comunitario se fortalecerá con el trabajo en conjunto.
- Ministerio de Turismo del Ecuador, (2017). Ecuador vuelve a ser reconocido turísticamente a nivel mundial.
- Ministerio de Turismo del Ecuador, (2018). Arribo de turistas a Ecuador creció en 14% en 2017.
- Ministerio de Turismo del Ecuador, (2018). Conoce los indicadores de turismo en el Ecuador.
- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Neiva: *universidad surcolombiana*, 113.
- Mora, G., Puente, P., Jiménez, B., & González, P. (2017). La satisfacción del empleado en organizaciones de servicios públicos federales: Caso de estudio CFE en Nuevo León. *Innovaciones de Negocios*, (20).
- Morales, M., & Silva, M. (2012). *Satisfacción Laboral y Clima Organizacional: Análisis y Relación desde una Perspectiva Teórica y Empírica* (Doctoral dissertation, Universidad Tecnológica de Bolívar).
- Pangea Sostenible. (2012). Federación plurinacional de turismo comunitario del Ecuador.
- Pibaque, M. (2016). *Estrategia de promoción turística del recinto Puerto El Morro provincia del Guayas 2015* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Comunicación Social. Carrera de Turismo y Hotelería.)
- Quezada, C., Illesca, M., & Cabezas, M. (2014). Percepción del liderazgo en las (os) enfermeras (os) de un hospital del sur de Chile. *Ciencia y enfermería*, 20(2), 41-51.
- Quinde, L. (2014). *Plan de desarrollo turístico para mejorar la competitividad turística en Puerto el Morro, cantón Guayaquil provincia del Guayas año 2014* (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2014).

- Ricaurte, C. (2006). Consultoría para la Implementación del Sendero Acuático de Puerto El Morro, Programa de Manejo de Recursos Costeros.
- Ruiz, R. & Solís, D. (2007). *Turismo Comunitario en Ecuador: Desarrollo y sostenibilidad social*. Quito: Ediciones Abya-Yala
- Spector, P. E. (1985). *Department of Psychology - University of South Florida*. Obtenido de Instructions for Scoring the Job Satisfaction Survey, JSS.
- Spector, P. E. (1985). Statistic Solutions. Obtenido de Job Satisfaction Survey (JSS).
- Sociedad Internacional de Ecoturismo. (2018). The International Ecotourism Society.
- Tenazoa, P., Oswaldo, N., & Rivera, L. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013*. (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios)
- Torres, C., & Ríos, C. (2013). Liderazgo, poder y movilización organizacional. *Estudios gerenciales*, 29(126), 72-76.
- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, X., París, G., & Cela, M. (2011). Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización. *Profesorado. revista de currículum y formación de profesorado*, 15(3), 329-344.
- Vanegas, M. (2006). Ecoturismo instrumento de desarrollo sostenible.
- Vega, C., & Hidalgo, O. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres 1 2. *Contaduría y administración*, 58(2), 39-60.
- Yañez, R., Arenas, M., & Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16(2), 193-202.
- Wills-Espinosa, Cevallos, M., Sadi G. & Ancín, A. (2017). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana. *Austral Comunicación*, 6(1), 133-160.