



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 que participan  
activamente en el turismo comunitario en Puerto el  
Morro**

Elaborado por:

**IVANNA BEATRIZ VON SCHOETTLER ALTAMIRANO**

**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 que participan  
activamente en el turismo comunitario en Puerto el  
Morro**

Elaborado por:

**IVANNA BEATRIZ VON SCHOETTLER ALTAMIRANO**

**GRADO**

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

**Ingeniería en Gestión de Recursos Humanos**

**DOCENTE INVESTIGADOR**

Nicola Wills- Espinosa

**CO-INVESTIGADOR**

Suleen Díaz Christiansen

Guayaquil, Ecuador

Noviembre, 2018

## **Resumen**

Este artículo describe el grado de satisfacción laboral con los compañeros de trabajo de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario en Puerto el Morro. Para ello se empleó técnicas cuantitativas a través del cuestionario sobre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizativo, en donde se recopilaron 78 encuestas a habitantes de la comuna Puerto el Morro de las cuales solo 76 fueron válidas para realizar el análisis y 2 no válidas. Como resultado se identificó que el 42% de los habitantes participan activamente en el turismo comunitario de Puerto el Morro. Dentro de las actividades principales que se realizan, se destacan diversos roles como: Administrador, asistente/auxiliar, guía, operador de transporte, pescador /recolector de mariscos, propietario y servicio al cliente. De igual manera se pudo percibir que los participantes muestran niveles de satisfacción neutrales o moderados. Se concluye que, los compañeros de trabajo de los habitantes se encuentran satisfechos en relación a las variables de supervisión, compañeros de trabajo, condiciones laborales y comunicación.

**Palabras Claves:** Satisfacción laboral, turismo comunitario, participantes activos, Puerto el Morro

## **Abstract**

This article describes the degree of job satisfaction with co-workers of the inhabitants who actively participate in community tourism in Puerto el Morro. For this, quantitative techniques were used through the questionnaire on Labor Satisfaction and Organizational Commitment, where 78 surveys were collected from inhabitants of the Puerto el Morro commune, of which only 76 were valid for the analysis and 2 were invalid. As a result, it was identified that 42% of the inhabitants participate actively in community tourism in Puerto el Morro. Among the main activities carried out, various roles are highlighted: Administrator, assistant / assistant, guide, transport operator, fisherman / collector of seafood, owner and customer service. In the same way it was possible to perceive that the participants show neutral or moderate levels of satisfaction. It is concluded that the co-workers of the inhabitants are satisfied in relation to the variables of supervision, co-workers, working conditions and communication.

**Keywords:** Job satisfaction, community tourism, active participants, Puerto el Morro

## **Nota Introductoria**

El trabajo que contiene el presente documento integra el Proyecto Interno de Investigación-Semillero “Satisfacción laboral en relación con los compañeros de trabajo de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario en Puerto el Morro”, propuesto y dirigido por la Docente Investigadora Nicola Wills-Espinosa, PhD, acompañada de la Co-investigadora Suleen Diaz, PhD(c), docentes de la Universidad Casa Grande.

El objetivo del Proyecto de Investigación Semillero es medir la satisfacción en relación con los compañeros de trabajo de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario en la comuna de Puerto el Morro. El enfoque del Proyecto es cuantitativo. La investigación se realizó en Puerto el Morro. Las técnicas de investigación que usaron para recoger la investigación fueron encuestas

## Contenido

Resumen.....	2
Abstract.....	3
Nota Introductoria.....	4
Introducción.....	6
Descripción de área Geográfica.....	8
Revisión de la literatura.....	9
Metodología.....	12
Resultados.....	15
Discusión de resultados.....	19
Conclusiones.....	21
Recomendaciones.....	22
Referencias.....	23

## Introducción

En la actualidad, el turismo es una de las fuentes más importantes de ingresos para el Ecuador, generando nuevas plazas de trabajo y contribuyendo de esta manera al desarrollo, estabilidad económica y aporta al cambio de la matriz productiva a través de planes, programas e iniciativas para lograr un crecimiento sostenible (Lamboggia, 2014). La balanza turística durante el período enero-septiembre de 2016 registró un saldo de 292 millones de dólares, siendo positiva por quinto año consecutivo. Es decir, por concepto turismo receptivo existió mayor ingreso que salida de divisas (Andes, 2017). Según el Ministerio de Turismo en el año 2014 llegaron al Ecuador 1.557,006 turistas internacionales de los cuales el 58% son visitantes de América del Sur, América Central y el Caribe; el 16% pertenece al mercado europeo (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2014).

En referencia al concepto de turismo, la Organización Mundial del Turismo (OMT) lo define como “un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por diversos motivos personales o laborales/profesionales” (Organización Mundial del Turismo, 2016, párr.2). A partir de ello se han derivado distintas alternativas para realizar turismo: ecoturismo, turismo comunitario, turismo urbano, turismo cultural, turismo religioso, turismo gastronómico y turismo rural (Castillo Montesdeoca, Martínez Roget, & Vasquez Rozas, 2015). En cuanto al turismo comunitario, trata de una determinada forma de organización empresarial en el destino turístico, basada en pautas de autogestión de los recursos patrimoniales comunitarios, con arreglo a prácticas democráticas y solidarias en el trabajo y en la distribución de los beneficios generados para el bienestar de sus miembros (Maldonado, 2016).

Ante la situación económica y de pobreza que viven ciertas comunidades indígenas y campesinas en el Ecuador, el turismo se ha convertido en una herramienta para impulsar su desarrollo partiendo como punto principal la defensa, conservación, transmisión del patrimonio y generación de nuevos empleos para los habitantes, con el fin de proteger la naturaleza y permitir que exista mayor interés por parte de los visitantes hacia la zona (Diaz-Christiansen, Pérez-Gálvez & Ortega-Correa, 2017). El turismo comunitario en Ecuador inició sus operaciones en los años 80 de manera espontánea y se vinculó estrechamente con el ecoturismo, siendo así que en el año 2000 se plantea la necesidad de reconocer y regularizar de manera oficial para silenciar a las críticas que la consideraban como una actividad de competencia desleal (Estrella, 2007). Por otro lado, The Ecotourism Society ha posicionado al Ecuador como líder mundial en ecoturismo comunitario (Solis & Ruiz, 2007). El



afincamiento del turismo comunitario en Ecuador tiene su fortaleza en la singularidad de las comunidades ecuatorianas con factores intrínsecos que propician el desarrollo de este tipo de actividad (Rodas, Ullauri Donoso, & Sanmartin, 2015).

Es importante abordar un estudio sobre la satisfacción laboral de los compañeros de habitantes que participan en actividades de turismo comunitario en Puerto El Morro ya que va a depender de ellos los atributos de valor que puedan ser percibidos por los visitantes y clientes que llegan a la comuna. Los habitantes constituyen una parte fundamental para el desarrollo de una comunidad, por lo que es importante que se encuentren satisfechos y motivados con su trabajo y aporte; comprender la importancia de satisfacción y motivación, permitirá sentar las bases para que la comuna esté en condiciones de crear valor económico (Medina, Gallegos & Lara, 2008). Partiendo de este punto se puede mencionar que el factor humano es el motor principal dentro de todo grupo ya que ellos dan el valor agregado a las actividades que realizan y, como resultado, su nivel de motivación y satisfacción va a incidir en la calidad de servicio que brindan a los turistas, lograr mejorar la situación socioeconómica y lograr conservar los recursos naturales del territorio (Orgaz, 2013).

El compromiso al igual que la satisfacción laboral, son condicionantes en el comportamiento de los individuos dentro de las comunidades, lo cual determina en las personas un enraizamiento, arraigo y permanencia (Guedez, 1998). Partiendo de esto, la satisfacción es un elemento que condiciona la estabilidad de una persona dentro de una comunidad o grupo de trabajo y que determina su comportamiento y actitudes dentro del mismo y con las personas con las que debe interactuar de manera constante.

La satisfacción dentro de un equipo de trabajo se evidencia cuando existe una constante relación y comunicación entre ellos ya que de ese clima y buen relacionamiento puede depender la calidad del servicio que pueden brindar a los turistas (Quintero, Africano, & Fara, 2008). Adicional, el manejo de las jerarquías de trabajo (roles y responsabilidades) y cómo afecta el espacio físico y las condiciones donde trabajan, ejercen influencia directa en los niveles de satisfacción que puedan tener respecto a sus funciones y trabajo en general.

Además, se considera que debido a que es una comunidad pequeña que aún se encuentra en proceso de entrar en una economía social y solidaria, la asignación de recursos, implementación de sistemas de capacitación en relación al servicio al cliente e incluso mejoras en la infraestructura no siempre es tan accesible (Medina Lázaro, 2017). En tal caso, los habitantes de la zona se ven expuestos a grandes retos para poder llevar a cabo sus actividades para lograr que Puerto El Morro continúe siendo una de las opciones principales

en los turistas para poder disfrutar. Es por este motivo que se necesita conocer cuál es el nivel de satisfacción que mantienen los habitantes de Puerto El Morro en la interacción con sus compañeros de trabajo y si este se ve determinado por la necesidad de trabajo en la zona o si se da por un factor intrínseco de querer brindar un aporte a la comunidad.

## **Descripción de área Geográfica**

Puerto El Morro es una comuna que pertenece a una parroquia rural y se encuentra ubicada en General Villamil Playas en la provincia de Guayas. Se ubica aproximadamente a unos 106 km al suroeste de la cabecera cantonal de la ciudad de Guayaquil, teniendo como distancia 5 km entre los centros poblados El Morro y Puerto El Morro (Rivera, 2016). Su latitud en grados es 23° 36' 00" S y su longitud es 80°17'00 y pertenece al Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador (SNAP) con una extensión de 10.130,16 hectáreas marinas en el que su clima se ve influenciado por corrientes del océano Pacífico (Empresa Pública Municipal de Turismo de Guayaquil, 2018). El clima es desértico tropical con una precipitación anual de 500 mm y la temperatura varía entre los 23° y 25° centígrados.

En el 2007 fue declarada por el Ministerio del Ambiente como Área Protegida con la categoría de Refugio de Vida Silvestre Manglares El Morro (Lázaro, 2015). Es considerada unas de las zonas más visitadas por los turistas que residen en la provincia del Guayas (aproximadamente 10.000 turistas al año). Entre las actividades que pueden encontrarse existen: avistamiento de delfines y aves, pesca deportiva en los mangles y esteros del puerto, y una caminata por la isla de pájaros dependiendo de la opción de tour que elija el visitante; todos liderados por un grupo de guías que manejan las actividades. Respecto a la flora, existen 4 especies de mangle y es la vegetación con mayor representación del refugio, siendo hogar de varias especies de aves y organismos acuáticos (Ministerio de Ambiente del Ecuador, 2018).

Cuenta con una población de aproximadamente 829 mujeres y 893 hombres (Duarte y Soto, 2006). De acuerdo con Lázaro (2015) la principal fuente de trabajo en Puerto El Morro es la pesca. El 93% de la población se dedica a la pesca principalmente de corvina, lisas, bagres, cazón, roncadoreos y a la captura de cangrejos, conchas, ostiones, mejillones, langostas, entre otros. La mayor parte de los habitantes también manejan actividades comerciales diversas como administración restaurantes, bares, tiendas; dichos emprendimientos han permitido apoyar en el aspecto económico y en proyectos que buscar

promover y conservar la diversidad de la naturaleza y poder aprovechar al máximo sus recursos (Empresa Pública de Turismo de Guayaquil, 2018).

El turismo es una parte de la economía en Puerto El Morro que se encuentra en crecimiento, gracias a la ayuda de la Fundación Natura se creó el Ecoclub de Delfines el cual agrupa a jóvenes de la zona y pescadores junto con sus embarcaciones que ofrecen servicio de visita al estero para hacer avistamiento de aves y delfines (Pastor & Avilés, 2008). La comuna busca preservar los buefos costeros (delfines) y es por esto que cuenta con una estrategia de protección ambiental que instaura un grupo de operadores de ecoturismo que presta los servicios permitidos por el sector para la realización de esta actividad (Ministerio del Ambiente, 2018). Los recorridos en lancha tienen un costo aproximado de \$5 a \$8 por persona y la duración del viaje es de 1 hora y media en el que se puede disfrutar del avistamiento de delfines, caminar por los islotes y observación de aves. 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.

## **Revisión de la literatura**

El turismo comunitario es un concepto que se ha venido discutiendo por años y varios autores han podido brindar diferentes definiciones. En la obra de Murphy (1985) aparece por primera vez el término de turismo comunitario en donde se analizan aspectos relacionados al turismo y las áreas rurales de los países menos desarrollados. Guzmán y Sanchez Cañizares (2009) mencionan que el turismo comunitario “se fundamenta en la creación de productos turísticos bajo el principio básico de la necesaria participación de la comunidad local” (p.87). Además plantea el uso diferente del territorio y sus recursos, tanto por quienes brindan sus servicios como por los que visitantes puesto que se aplican tácticas de valoración in situ para reconocer el patrimonio cultural de las comunidades y su interacción con las mismas (Palomino, Gasca & López, 2016). Por otro lado, para Casas Jurado (2012) el turismo comunitario “está basado en la comunidad local” y “pretende reducir el impacto negativo y reforzar los impactos positivos del turismo en la naturaleza” (p.93).

De igual manera, Orgaz (2013) menciona que este tipo de turismo se desarrolla en un

destino específico en la que la comunidad local es el principal beneficiario y realizan actividades turísticas, el control y valoración de los recursos sean éstos culturales y/o naturales, fomentando el orgullo, la pertenencia y la interculturalidad. Adicional a esto, se compone de 3 bloques: el primero se enfoca en los stakeholders encargados de la planificación estratégica y turística (empresas, guías, oficinas de turismo, etc.); el segundo lo forman las empresas de servicio directas (hoteles, restaurantes, etc.); y por último, el tercer grupo lo conforman empresas que apoyan la actividad turística como tal (servicios de transporte, tiendas de venta de souvenirs, turismo activo, etc.) (López-Guzmán & Sánchez Cañizares, 2009).

En relación al ecoturismo, Ceballos-Lascurain (1992), la define como aquella modalidad turística ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar áreas naturales relativamente sin disturbar con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, flora y fauna silvestres) de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural (del presente y del pasado) que puedan encontrarse ahí, a través de un proceso que promueve la conservación, tiene bajo impacto ambiental y cultural, y propicia un involucramiento activo y socioeconómicamente benéfico de las poblaciones locales. Adicional a esto, su finalidad principal es mejorar la preservación del medio ambiente a través de un viaje responsable a las comunas que lo practican (Sociedad Internacional de Ecoturismo, 2018).

En relación a la satisfacción laboral, a pesar de ser un concepto vinculado principalmente con las organizaciones, puede ser considerado desde varias perspectivas y disciplinas (Cañizares, López-Guzmán & Milán, 2007). Partiendo desde un punto de vista emocional o desde una respuesta afectiva al trabajo, Zayas et al. (2014, p.3) plantea que la satisfacción del trabajo es el resultado de la valoración cognoscitiva y afectiva, de lo que uno percibe de las características del trabajo y el reflejo de las características del trabajo en su medio. Por otro lado, se da la perspectiva de la satisfacción laboral como resultado de una comparación entre expectativas del puesto de trabajo vs lo que el trabajo ofrece realmente. Ante esto, Holland (1985) concibe la satisfacción laboral como el nivel de ajuste que percibe un sujeto entre sus necesidades, expectativas y prestaciones que el trabajo ofrece. De igual manera Robbins (1994) considera la satisfacción laboral a la actitud general que adopta la persona respecto a su trabajo.

Para lograr una adecuada visión de la satisfacción laboral, es importante identificar las características que se encuentran asociadas al trabajo que produzcan experiencias satisfactorias para los colaboradores. En este sentido, el modelo teórico de Janssen, Jonge &

Bakker (1999) especifican cuatro categorías de variables que vinculan el trabajo con la satisfacción (resultados): características de las tareas (variedad, autonomía y feedback); condiciones de trabajo (sobrecarga laboral, condiciones físicas, clima, ambigüedad); relaciones sociales / laborales y condiciones de empleo (salario, seguridad y oportunidades de promoción). Según Puchol (1997), citado en Gargallo (2018, p.181) resalta las relaciones interpersonales, condiciones de trabajo y oportunidades de crecimiento como variables que inciden directamente en la satisfacción laboral.

Para ampliar un poco más las dimensiones de la satisfacción laboral, se utilizó un cuestionario (JSS – Job Satisfaction Survey) que permite medir la satisfacción o insatisfacción a través de la evaluación de nueve dimensiones (Department of Psychology - University of South Florida, 1985): (1) Remuneración: pago o salario, pago completo y oportuno del salario, (2) Promoción: Crecimiento/desarrollo en el trabajo, estabilidad laboral, (3) Supervisión: Instrucciones para el desarrollo de actividades, manejo de corrección de errores, resolución de problemas internos, la satisfacción con el liderazgo y gestión de los supervisores y directivos, (4) Beneficios complementarios: Beneficios y prestaciones, tipo de contrato, (5) Recompensas contingentes: Reconocimiento del trabajo, (6) Condiciones de trabajo: Espacios de descanso y condiciones físicas del entorno del trabajo, (7) Compañeros de trabajo: Trabajo en equipo, reconocimiento social de su trabajo, relaciones con compañeros y con superiores, (8) Naturaleza del trabajo: Nivel de autonomía, ambiente de trabajo, (9) Comunicación: Proceso comunicativo entre empleados y jefes, medios de comunicación

La dimensión compañeros de trabajo la cual busca medir las relaciones y la aceptación que tienen los miembros dentro de un equipo de trabajo a través de elementos como: supervisión, comunicación, condiciones y jerarquías de trabajo. De acuerdo con Buckingham y Coffman (2003), la satisfacción laboral se refleja en procesos humanos muy concretos de las relaciones interpersonales tales como comunicación efectiva, buena toma de decisiones, ambientes colaborativos/ participativos, el respeto y el aprendizaje mutuo, entre otros (Vargas, 2009).

En referencia al liderazgo, se menciona que consiste en un proceso de interacción entre personas en la cual una de ellas conduce, mediante su influencia personal y poder, las energías, potencialidades y actividades de un grupo (Noriega Gómez, 2008). En relación al liderazgo en las comunidades, el rol del líder es presentar demandas, organizar y participa; ejerce una función social y permite las posibilidades de éxito de los individuos (Rojas, 2013).

Por otra parte, el factor de promoción que también se ve vinculado al desarrollo organizacional. Audirac (1994) refuerza la idea que el desarrollo en una organización es una estrategia educativa adoptada para lograr un cambio planeado en la organización que se centra en valores, actitudes, relaciones y clima.

De igual manera, el trabajo en equipo puede definirse como un conjunto o grupo de personas que poseen capacidades complementarias y que colaboran para alcanzar unos objetivos comunes compartiendo responsabilidades (Jaramillo Solorio, 2012). 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 otro lado, en cuanto a las condiciones de trabajo, Deci y Ryan (1989) mencionan que una organización que facilita las condiciones para que las personas sientan autonomía y que tienen un espacio para relacionarse entre ellas, es esencial para crear un ambiente positivo y exitoso. En caso de ser bien administradas pueden tener un impacto directo en la motivación y satisfacción de los empleados (Martínez, Oviedo -Trespalcios y Luna, 2013).

La teoría de la coordinación relacional argumenta que la efectividad de la coordinación se encuentra determinada por la calidad de comunicación entre los individuos en un trabajo y depende de la calidad de relaciones subyacentes en donde se comparten objetivos, conocimientos y respeto mutuo (Gittell, 2010). De igual manera, Pezeshki (2010) afirma que uno de los predictores de la satisfacción en el trabajo es el proceso de comunicación que se da a nivel interno.

## **Metodología**

El objetivo general del presente estudio es medir la satisfacción en relación con los compañeros de trabajo de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario en la comuna de Puerto el Morro.

Los objetivos específicos de la investigación son:

- Medir el nivel de satisfacción en relación al liderazgo y gestión de los supervisores de los habitantes que participan en el turismo comunitario de Puerto el Morro.
- Medir el nivel de satisfacción en relación al trabajo en equipo por parte de los

habitantes de la comuna Puerto el Morro.

- Medir el nivel de satisfacción de la comunicación que existe entre jefes y empleados que habitan en la comuna Puerto el Morro.
- Medir el nivel de satisfacción de los habitantes de la comuna en relación a las condiciones de trabajo en las que laboran.

La siguiente investigación tiene un enfoque cuantitativo debido al tipo de información a ser analizada y uso de encuestas como método de análisis y medición de los resultados. De acuerdo con Rivera, García & Morales (2011) “el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis” (p.4). De igual manera, el alcance de esta investigación es de tipo descriptiva ya que en esta clase de estudios se deberá definir o visualizar qué se medirá (qué conceptos, variables, componentes, etc.) y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos, etc.) (Hernández, Fernández & Baptista, 2003).

La herramienta que se utilizó para la recolección de datos y responder los objetivos de investigación fue el cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizativo, adaptado del Job Satisfaction Survey de Spector (1994) y el Internal Communications and Engagement Survey de Karanges et al. (2014). Este instrumento contiene dos dimensiones (Satisfacción laboral y compromiso organizativo) que se encuentra estructurado en 5 secciones. La primera se encuentra enfocada a recopilar información demográfica, la segunda se encuentra relacionada a la satisfacción laboral y donde se puede evidenciar aspectos del sujeto en referencia a la aceptación o no del ambiente de trabajo donde se desarrolla. Por otro lado, en la tercera sección se menciona el compromiso organizativo, la cuarta se refiere a la identificación organizacional y finalmente la quinta habla sobre el apoyo percibido, la cual busca identificar la percepción de los colaboradores ante las acciones determinadas que toma la organización, así como el apoyo de estas hacia ellos.

De igual manera, el cuestionario se compone en dos formatos: A y B (Ver Anexo 1 y 2). El formato A se enfoca en pobladores sin relación de dependencia y el formato B, se enfoca en pobladores con relación de dependencia; pero se mantiene la misma estructura en ambas encuestas.

La información se obtuvo a través de una muestra no probabilística ya que es la mejor opción para analizar los datos recopilados en este estudio al suponer un procedimiento de selección informal que permite tener una visión general y realizar inferencias sobre una población a la cual no se conoce en su totalidad (Baptista, Fernández, & Hernández, 2003). El cálculo de la muestra se realizó con la siguiente fórmula:

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

Los valores que se van a reemplazar para dicha muestra son:  $Z=1.76$ ,  $p=0.5$ ,  $q=0.5$  y  $e=0.1$  con lo cual se obtiene un total de 76 emprendimientos.

Con el objetivo de poder detectar desviaciones posibles y errores se generó un pre-test de 10 encuestas. Se utilizó el programa SPSS 22.0 de Windows para organizar y tabular los datos mencionados. De igual manera, la muestra previamente mencionada tiene un nivel de confianza de 92% con un margen de error de 8%. El tratamiento de los datos se realizó mediante el uso de herramientas estadísticas bivariantes y univariantes.

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



**Tabla 1.**

*Rangos de puntuación e interpretación para las sub-escalas*

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

## Resultados

Para efectos de esta investigación, en el mes de Agosto se realizaron 78 encuestas a habitantes de la comuna Puerto el Morro de las cuales solo 76 fueron válidas para realizar el análisis y 2 no válidas debido a que eran personas que no se encontraban activos laboralmente. Con respecto a los datos recolectados en los 76 encuestados se identificó que 32 (42%) personas participan activamente en el turismo comunitario (23 personas con relación de dependencia y 9 sin relación de dependencia). De esos 32 participantes activos se puede desglosar diversas actividades en las que se desempeña cada uno en su aporte al turismo comunitario: Administrador (9,4%), asistente/auxiliar (21,9%), guía (31,3%), operador de transporte (6,3%), pescador/recolector de mariscos (12,5%), propietario (9,4%) y servicio al cliente (9,4%).

Con respecto a la Tabla 2 de los datos demográficos, de ese 42% que participa en el turismo comunitario, el 50% son mujeres y el 50% hombres. De igual manera, el rango de edad que prevalece es el de 30 a 39 años en un 47%, seguido de un 22% de personas que se encuentran entre la edad de 40-49 años. En relación al nivel de formación, el 72% de los encuestados mencionó haber culminado su bachillerato seguido de la primaria en un 22% lo que significa que las personas que participan de manera activa en el turismo se encuentran cursando una carrera universitaria. Por otro lado, la jornada laboral que prevalece es a tiempo completo con un 47% seguido de una jornada a medio tiempo con un

25%.Adicionalmente, se menciona que un 56% de los encuestados no tienen personal a su cargo.

**Tabla 2.**

*Datos demográficos de los participantes del turismo comunitario de comuna Puerto el Morro*

<b>Información Demográfica</b>		
	Cantidad	%
<b>Edad</b>		
18-29 años	4	13%
30-39 años	15	47%
40-49 años	7	22%
50-59 años	2	6%
60 años en adelante	7	13%
<b>Nivel de formación</b>		
Primaria	7	22%
Bachillerato	23	72%
Licenciatura/Ingeniería	1	3%
Otro	1	3%
<b>Jornada Laboral</b>		
Tiempo Completo	15	47%
Medio Tiempo	8	25%
Tiempo Parcial	9	28%
<b>Personal a su cargo</b>		
Si	14	44%
No	18	56%

Fuente: Elaboración propia

Luego de obtener estos datos, resulta necesario conocer cuáles son los niveles de satisfacción de los participantes con y sin relación de dependencia en cada una de las variables consideradas para esta investigación. Para esto se construyó la tabla 3 en la que se muestran las medias superiores a cuatro en respuestas cuyos encuestados manifiestan que en general se encuentran satisfechos con su jefe y consideran que es competente al momento de realizar su trabajo. En el caso de las preguntas sobre el nivel de interés hacia los sentimientos por parte del supervisor, la media de esta pregunta (4,48) refleja que los participantes se

encuentran satisfechos y que consideran que su jefe si es una persona que se encuentra pendiente de ese aspecto.

**Tabla 3.**

*Medias en dimensiones de las variables de supervisión en participantes con relación de dependencia.*

Variable	Pregunta	Media
		CRD
Supervision	Mi supervisor muestra muy poco interés en nuestros sentimientos.	4,48*
	Me agrada mi supervisor.	4,04
	Mi supervisor es bastante competente en hacer su trabajo.	3,96
	Mi supervisor no es justo conmigo.	3,96*
<b>Media General</b>		4,00
*Valores convertidos a positivo		

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se muestran las medias de la variable de Compañeros de trabajo en los resultados de las medias de los participantes con relación de dependencia como sin relación de dependencia sienten que se encuentran satisfechos con las personas con las que trabajan. Cabe recalcar que en esta dimensión no se contó con respuesta de participantes sin relación de dependencia en referencia al enunciado “disfruto de mis compañeros de trabajo” puesto que para este grupo en particular, no se encuentra detallado en el cuestionario esta pregunta.

## Tabla 4

*Medias en dimensiones de las variables de Compañeros de trabajo en participantes con y sin relación de dependencia.*

Variable	Pregunta	Media	
		CRD	SRD
Compañeros de trabajo	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.	5,04*	4,89*
	Me agradan las personas con quienes trabajo.	4,22	5,33
	Disfruto de mis compañeros de trabajo.	4,09	
	Encuentro que tengo que trabajar más duro de lo que debiera, debido a la incompetencia de otras personas.	4*	3,67*
<b>Media General</b>		4,16	5,33

\*Valores convertidos a positivo

Fuente: Elaboración propia. CRD (Con relación de dependencia), SRD (Sin relación de dependencia)

Por otro lado, con respecto a los resultados de la variable de Comunicación, se muestran medias superiores a 3 en las personas con relación de dependencia lo que significa que se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos con el nivel de comunicación que se produce en su entorno. En dos de las cuatro preguntas referente a esta variable, los participantes expresaron sentirse neutrales al respecto: “La comunicación parece ser buena en mi lugar de trabajo” (3,7) y “Las metas de esta empresa no son claras” (3,7) lo que indica que existe una oportunidad de mejorar en la forma en que se comparte la información con los colaboradores.

## Tabla 5

*Medias en dimensiones de las variables de Comunicación en participantes con relación de dependencia.*

Variable	Pregunta	Media
		CRD
Comunicación	A veces siento que no sé lo que está pasando con la empresa.	3,39*
	Las tareas asignadas no siempre son bien explicadas.	3,39*
	La comunicación parece ser buena en mi lugar de trabajo.	3,7
	Las metas de esta empresa no son claras.	3,7*
<b>Media General</b>		3,70

\*Valores convertidos a positivo

Fuente: Elaboración propia

Por último, en la dimensión de Condiciones laborales se pueden observar que los participantes se encuentran en un nivel de satisfacción neutral o medio en tres de las cuatro preguntas de esta variable y se encuentran satisfechos con las actividades que deben realizar en su trabajo. De igual manera, el ítem “Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo raramente son bloqueados por las reglas de mi lugar de trabajo” muestra que la media de los participantes con relación de dependencia no perciben que esto se da en su trabajo. En general, consideran en nivel medio o neutral el hecho de que tengan demasiado papeleo que realizar, lo que implica que no existe un sobrecargo de funciones.

**Tabla 6**

*Medias en dimensiones de las variables de Condiciones Laborales en participantes con y sin relación de dependencia.*

Variable	Pregunta	Media	
		CRD	SRD
Condiciones Laborales	Muchas de las reglas y procedimientos de la organización/empresa dificultan hacer un buen trabajo.	3,43*	
	Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo raramente son bloqueados por las reglas de mi lugar de trabajo.	2,74	3,11
	Tengo demasiado que hacer en el trabajo.	4,09*	3,78*
	Tengo demasiado papeleo que hacer.	3,57*	4,78*
<b>Media General</b>		2,74	3,11

\*Valores convertidos a positivo

Fuente: Elaboración propia. CRD (Con relación de dependencia), SRD (Sin relación de dependencia)

## Discusión de resultados

Los resultados obtenidos muestran que existe una relación directa entre las diferentes variables vinculadas con satisfacción laboral, una de ellas es la demográfica (al brindar un contexto de las características de las personas que viven en la comuna), supervisión, comunicación, condiciones de trabajo y comunicación.

De acuerdo con los resultados mostrados en la tabla 2, se percibe una media en general de 4 lo que implica niveles de satisfacción favorables por parte de los encuestados al considerar que les agrada su supervisor y que consideran que sabe cómo hacer su trabajo de manera competente. De acuerdo con lo mencionado por Rojas (2013) el rol del líder es organizar y promover la participación de su equipo de manera activa y poder brindarles la oportunidad de ser escuchados dentro de su entorno de trabajo. Según Noriega Gomez (2008)

se afirma la relación directa entre jefe y empleado ya que el liderazgo se da a través de la interacción con su equipo en donde se transmite su influencia personal y poder, energías y potencialidades del grupo.

En referencia a la dimensión compañeros de trabajo que analiza la relación entre los colaboradores y el trabajo en equipo, se obtuvo que la media de respuestas de los encuestados es de 4 en los participantes con relación de dependencia y 5 en los participantes sin relación de dependencia, lo que significa que muestran un alto grado de satisfacción entre ellos y que se manejan buenas relaciones a nivel interno. Por otro lado, se encuentran en desacuerdo en referencia a tener discusiones dentro del trabajo, mostrando así una sinergia entre los compañeros y las actividades que realizan. Esto puede relacionarse con lo mencionado por Buckingham y Coffman (2003) ya que la satisfacción laboral dentro de los equipos se refleja en procesos muy concretos vinculados a una comunicación efectiva, ambientes de respeto y aprendizaje mutuo, lo cual favorece la convivencia entre los compañeros de trabajo.

De acuerdo a la variable de comunicación de los participantes con relación de dependencia, los resultados de la media general (3,70) muestran un nivel de satisfacción medio en referencia a los procesos de socialización de información y actividades que deben realizar al expresar que la información es manejada de manera correcta y directa y que todos los mensajes son informados de manera oportuna. De igual manera, consideran que saben lo que está ocurriendo en la empresa y esto puede vincularse a lo mencionado por Pezeshki (2008) en donde afirma que uno de los indicadores que asegura la satisfacción laboral es el proceso de comunicación interna ya que les permite alinear y tener claridad de los objetivos que se esperan de ellos.

De acuerdo a lo presentado en la tabla 5 en cuanto a las condiciones y atributos que les proporciona el trabajo, se muestran resultados de la media general de 2 a 3 en los participantes con y sin relación de dependencia lo que indica que se encuentran medianamente satisfechos con las condiciones de trabajo. De acuerdo con Pineda (2006), existe una relación entre la satisfacción laboral y las condiciones de calidad de empleabilidad con la que cuentan los trabajadores. Es importante enfatizar que el alto nivel de satisfacción que los participantes activos de turismo comunitario sin relación de dependencia muestran sobre los factores de jornada de trabajo y condiciones de trabajo, permiten mejorar la calidad de vida y el compromiso de los colaboradores.

## Conclusiones

De acuerdo con los resultados presentados, se pudo recopilar la información necesaria para cumplir con el objetivo de la investigación que es medir el nivel de satisfacción de los compañeros de trabajo de los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario en la comuna de Puerto El Morro. Primero fue importante determinar los habitantes que participan de manera activa en el turismo comunitario el cual representa un 42% de las 76 encuestas válidas. De este porcentaje se obtuvo que el 50% son mujeres y el 50% son hombres con un promedio de edad de 30 – 39 años y cuentan con un nivel de formación de bachillerato del 72%.

Por otro lado, la información obtenida en la investigación permitió identificar la jornada de trabajo de los habitantes siendo en su mayoría personas que trabajan a tiempo completo con un total de 40 horas a la semana (47%) y siendo habitantes que en su mayoría no tienen reportes directos en un 56%. De igual manera, las actividades principales en las que se desempeñan los habitantes que participan activamente en el turismo comunitario, se destacaron: Guías turísticos con un 31,3%, asistentes/ auxiliares con un 21,9% y administradores / propietarios y personal de servicio al cliente con un 9,4%.

Además se puede concluir que a nivel general los niveles de satisfacción de los habitantes que participan en actividades de turismo comunitario con y sin relación de dependencia son bastante favorables ya que mantienen una buena percepción en referencia a su supervisor y el estilo de liderazgo que maneja, de igual manera, el trabajo entre los compañeros y las actividades que realizan también son percibidos de manera favorable al producirse un buen ambiente de trabajo que además, es colaborativo. En cuanto a la variable de comunicación, los resultados indican que los participantes se encuentran en niveles de satisfacción neutrales puesto que consideran que no siempre son muy claras las metas que se plantean en su lugar de trabajo y que no siempre se comunica o socializa de manera efectiva la información entre los colaboradores, por lo que se puede identificar que necesitan reforzar los canales de información y de comunicación interna. En la variable de condiciones de trabajo de igual manera se encuentran satisfechos a un nivel neutral, puesto que consideran que hay muchas actividades por realizar y en ocasiones, puede ser trabajo muy operativo relacionado a papeleo.

También, se llegó a la conclusión que se percibe un nivel de satisfacción laboral

moderada por parte de los compañeros de trabajo que participan activamente en el turismo comunitario, debido a que cuentan con aspectos positivos en relación a los supervisores directos y reconocen que hay mejoras que pueden implementarse para que el ambiente donde se desempeñan sea de óptima calidad así como en aspectos de la comunicación, En este caso “los de acuerdos” muestran un porcentaje superior con respecto a las variables de satisfacción laboral que fueron consideradas en esta investigación.

## **Recomendaciones**

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se pueden establecer varias recomendaciones con el objetivo de reforzar los comportamientos que se encontraron ser positivos entre los equipos de trabajo y en relación al liderazgo y supervisión del jefe. En cuanto al aspecto de comunicación será importante que puedan manejar canales de comunicación interna dentro de sus áreas de trabajo (afiches, carteleras, buzones de sugerencia) con el objetivo de poder tener una herramienta para escuchar a los colaboradores e identificar oportunidades de mejora. Respecto a las condiciones de trabajo, se recomienda continuar mejorando la organización de las funciones y actividades de los colaboradores por lo que se considera indispensable un levantamiento de las actividades que cada uno realiza y poder determinar los roles que debe cumplir cada uno, de esa manera se evita duplicidad de tareas y cada uno cumple con una tarea dentro de su trabajo; eso brinda mayor claridad entre los compañeros de trabajo y mejora el clima laboral.

De igual manera, otra recomendación a ser aplicada en la variable de supervisión vinculada a compañeros de trabajo puede ser reforzar espacios para compartir e integrarse con los colaboradores como almuerzos / cenas con ellos, capacitaciones en temas de contabilidad, manejo de utilitarios y aprendizajes relacionados a servicio al cliente ya que son actividades que ellos pueden poner en práctica en el desempeño de sus funciones. Estas acciones que se realizan de manera grupal, refuerzan también los niveles de satisfacción en el clima interno y aumenta la reputación del supervisor ya que se muestra atento a las necesidades de su equipo.



## Referencias

- Andes. (6 de Enero de 2017). Andes. Obtenido de <https://www.andes.info.ec/es/noticias/turismo/1/turismo-ecuador-dinamizo-economia-pais-usd-2855-millones-durante-2016>
- Andrade, R. R. (2013). El liderazgo comunitario y su importancia en la intervención comunitaria. *Psicología para América Latina*, (25), 57-76.
- Audirac, C. A... et. Al. (1994). ABC del desarrollo organizacional. México: Trillas
- Baptista, P., Fernández, C., & Hernandez, R. (2003). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: The Mc Graw- Hill.
- Buckingham, M., & Coffman, C. (2003). *Primero Rompa Todas las Reglas*. México: Norma.
- Castel, A. 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).
- Ceballos-Lascurain, H. (1992). *Tourism, ecotourism and protected areas: national parks and protected areas*. Caracas, Venezuela.
- Deci, E. L., Connell, J. P., & Ryan, R. M. (1989). Self-determination in a work organization. *Journal of applied psychology*, 74(4), 580.
- 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*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/turydes/22/isla-santay.html>
- The International Ecotourism Society (2018). Obtenido de <http://www.ecotourism.org/book/definicion-y-principios-del-ecoturismo>
- Estrella Durán, M. (2007) “La incidencia jurídica en el turismo comunitario de Ecuador”. En: Ruiz Ballesteros, E. & Solís Carrión, D. (Coord.) *Turismo comunitario en Ecuador: Desarrollo y sostenibilidad social*. Abya-Yala, Quito, pp. 51-76
- Gittell, J. H. (2006). Relational coordination: Coordinating work through relationships of shared goals, shared knowledge and mutual respect. *Relational perspectives in organizational studies: A research companion*, Northampton, Massachusetts: Edward Elgar. (pp.74-94).
- Guedez, V. (1998). *Gerencia, Cultura y Educación*. Caracas: Tropykos.
- Holland, J. L. (1985). *Making Vocational Choices: Theory of Careers*. New York: Prentice-Hall.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper.

- Janssen, P., de Jonge, J. y Bakker, A. (1999). Specific determinants of intrinsic work motivation, burnout and turnover intentions: A study among nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 29, 1360-1369.
- Jaramillo Solorio, R. (2012). Trabajo en Equipo. Obtenido de Subsecretaria de Administración y Finanzas: <http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL-DE-TRABAJO-EN-EQUIPO-2012.pdf>
- Casas Jurado, A, Soler Domingo, A., & Jaime Pastor, V. (2012). El turismo comunitario como instrumento de erradicación de la pobreza: Potencialidades para su desarrollo en Cuzco (Perú). *Cuadernos de Turismo*, (30), 91-108
- Ortíz, L., & Carlos, J. (2014). Análisis del turismo y su importancia en el crecimiento económico en América Latina: el caso del Ecuador (Tesis de Maestría), Universidad Flacso, Quito, Ecuador
- Lázaro Bohórquez, K. M., & Salazar Plaza, E. S. (2015). Promoción turística de Puerto el Morro como mejor lugar para el avistamiento de delfines, como iniciativa para mejorar la situación socioeconómica de su población (Tesis doctoral) Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Administrativas.
- Lizarzaburu Andrade, T. D. (2017). Satisfacción laboral de los habitantes que participan activamente en la actividad del turismo comunitario de la Isla Santay (Tesis de grado) Universidad Casa Grande. Facultad de Ecología Humana. Recuperado de: <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1300/2/Tesis1505LIZs.pdf>
- López Guzmán, T., & Sánchez Cañizares, S. (2009). Turismo comunitario y generación de riqueza en países en vías de Desarrollo. Un estudio de caso en el Salvador. *REVESCO: Revista de estudios cooperativos*, 99, 85-103.
- Maldonado, C. (2006). Turismo y comunidades indígenas: Impactos, pautas para autoevaluación y códigos de conducta. Geneva: OIT.
- Martínez, L., Oviedo-Trespacios, O. & Luna, C. (septiembre 2013). Condiciones de trabajo que impactan a la calidad de vida laboral. *Fundación Universidad del Norte*. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1511620004?accountid=174323>
- Medina Giacomozzi, A. G. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor. *Revista de Administración Pública*.
- Mestranza, J. (2014). El Morro: La reserva hábitat de los delfines. *El Comercio*. Recuperado de <http://especiales.elcomercio.com/planeta-ideas/planeta/3-agosto-2014/Ecuador-puerto-morro-reservar-habitat-delfines>

- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2007). *Ministerio del Turismo*.
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2014). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/resumen-2014-turismo-ecuadoriano-en-su-mejor-momento/>
- Ministerio del Ambiente (2015). *Ministerio del Ambiente*. Obtenido de <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/info-snap>
- Medina Lázaro, M. G. (2017). Análisis de los emprendimientos implementados en el área marina protegida manglares el morro y su incidencia en el desarrollo sostenible (Tesis de grado), Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas)
- Montesdeoca Castillo, E. A., Herrera Enríquez, G. P., & Zambrano Vera, D. I. (2016). Impacto Económico del turismo en la economía del Ecuador. *Anais Brasileiros de Estudos Turísticos-ABET*, 6(2), 69-81.
- Murphy, P. (1985). *Tourism: A community approach*. Londres: Methuesen.
- Orgaz, F. (2013). El turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados. *Nómadas: Revista crítica de ciencias sociales y jurídicas*, 79-91.
- Palomino Villavicencio, B., Gasca Zamora, J., & López Pardo, G. (2016). El turismo comunitario en la Sierra Norte de Oaxaca: perspectiva desde las instituciones y la gobernanza en territorios indígenas. *El periplo sustentable*, (30), 6-37.
- Pastor Leon, J., & Avilés Prieto, C. (2008). *Propuesta de equipamiento en el Sector de Puerto El Morro. (Tesis de grado)*. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Facultad de Ingeniería Marítima y Ciencias del mar. Guayaquil.
- Rad, P., Golshiri Esfahani, Z., & Zmani Miandashti, N. (2010). Investigation of Leadership Style Correlates Affecting Jihad-e-Keshavarzi Staffs Job Satisfaction in Yazd. *Journal of Agricultural Science and Technology*, 10, 421-429.
- Quintero, N., Africano, N., & Fara, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del lago. *Negotium*, 19, 33-51
- Rodas, M., Donoso, N. U., & Sanmartín, I. (2015). El Turismo Comunitario en el Ecuador: Una revisión de la literatura. *RICIT: Revista Turismo, Desarrollo y Buen Vivir*, (9), 60-78.
- Rojas, R. (2013). El liderazgo comunitario y su importancia en la intervención comunitaria. *Psicología para América Latina*. Recuperado de: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-350X2013000200005](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2013000200005)

- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). *La Teoría de la Autodeterminación y la Facilitación de la Motivación Intrínseca, el Desarrollo Social, y el Bienestar*. Rochester, New York.
- Ruiz, R. & Solís, D. (2007). *Turismo Comunitario en Ecuador: Desarrollo y sostenibilidad social*. Quito: Ediciones Abya-Yala
- Sánchez -Cañizares, S., Lopez Guzman - Guzman, T., & Vázquez de la Torre, G. (2007). La Satisfacción Laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdoba. *Cuadernos de Turismo*, 223-249.
- Spector, P. E. (1985). *Statistic Solutions*. Obtenido de Job Satisfaction Survey (JSS): <http://www.statisticssolutions.com/job-satisfaction-survey-jss/>
- Spector, P. (1985). *Department of Psychology - University of South Florida*. Obtenido de <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jssscore.html>.
- Téllez, J. A. V., & Alcántara, S. N. (2009). *Formas Organizacionales, Perfiles Gerenciales y Satisfacción Laboral: Un Estudio Descriptivo de PYMES en León, Guanajuato*. Observatorio de la Economía latinoamericana, (121)
- Torrelles Nadal, C., Coiduras Rodríguez, J. L., Isus, S., Carrera, X., París Mañas, G., & Cela, J. M. (2011). Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización. *Profesorado: revista de currículum y formación del profesorado*, 2011, vol. 15, núm. 3, p. 329-344.