

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TEMA: Bienestar laboral y calidad de servicios

Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Licenciada en Trabajo Social

AUTOR:

Paulina Lissette Salinas Teneda

TUTOR:

Ing. Mg. Marcelo Iván Ortiz Díaz

Ambato-Ecuador

2026

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutor del Trabajo de Investigación sobre el tema **"BIENESTAR LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS"**, de la Srta. Paulina Lissette Salinas Teneda, portadora de la CC. 180546837-6, egresada de la Carrera de Trabajo Social de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato. CERTIFICO que dicho trabajo de Graduación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a Evaluación del Tribunal de Grado, que el H. Consejo Directivo de la Facultad designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Ambato, 09 de diciembre de 2025



Ing. Mg. Marcelo Ortiz Díaz

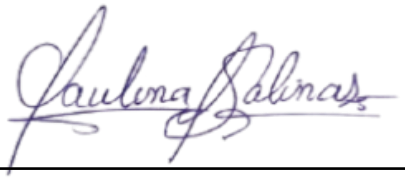
CC. 180186634-2

Tutor del trabajo de investigación

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

La responsabilidad del adjunto, ideas, estudios y criterio expresado en el presente trabajo de investigación: **"BIENESTAR LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS"**, es un trabajo netamente perfilado por mi persona Paulina Lissette Salinas Teneda egresada de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato certificando que el contenido es de mi autoría excepto las bibliografías.

Ambato, 09 de diciembre de 2025



Paulina Lissette Salinas Teneda

CC. 180546837-6

Autora

DERECHOS DEL AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y proceso de investigación según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la producción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no genere rentabilidad económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, 09 de diciembre de 2025



Paulina Lissette Salinas Teneda

CC.180546837-6

Autora

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los Miembros del Tribunal de Grado APRUEBAN el Trabajo de Investigación sobre **"BIENESTAR LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS",** presentado por el Srta. PAULINA LISSETTE SALINAS TENEDA, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato,……2026

Para constancia firman:

…….

Presidente del tribunal

……. ……

Miembro del tribunal **Miembro del tribunal**

DEDICATORIA

Dedicado a la primera persona que creyó en mí incluso cuando yo misma dudé: mi mami, Elsa Leonor. Mamita, entre altos y bajos, enojos y distanciamientos, has sido quien siempre estuvo a mi lado, dándome todo lo que tu corazón y tu bolsillo podían. No olvidaré el día en que acepté el cupo; estabas tan orgullosa, y de tu boca de profeta salió un: "Esta carrera va muy bien contigo, por tu corazón y tu compromiso." Gracias, mami, por ver en mí cualidades que yo misma a veces no reconozco.

También le dedico este trabajo a Dios, porque en las noches amargas una conversación a solas con Él me recordaba lo bueno de la vida. Papito Dios, la estamos rompiendo.

Y, por supuesto a Pau, a la Pau de hace cinco años, que dudó en aceptar el cupo a esta carrera: nena, lo hicimos, y lo hicimos bien. A la Pau de ahora, que, con miedo, lágrimas, citas al psicólogo y tantas situaciones de la vida, no perdiste el rumbo. Y a la Pau del futuro, por quien hago y seguiré haciendo cada esfuerzo.

Con cariño

Paulina Salinas Teneda

AGRADECIMIENTO

A los que están y a los que fueron, porque han formado lo que soy y, a su manera y en su momento, han sido el faro que me ha regresado a mi centro y a mis metas.

Especialmente a: Anita y Yogo, mis abuelitos; Elsa y César, mis padres; Javi y Mari, mis confidentes de sangre; Nico, Alex y Kev, mis reales de la U, para siempre; y a Christian Ronquillo, Israel Garces y Marcelo Ortiz, mis mentores y quienes fueron clave para la planificación y desarrollo de este trabajo.

Gracias a todos ustedes, a quienes considero mi familia y llevo siempre en el corazón.

Por y para ustedes, este escalón en mi vida.

Atentamente,

Paulina Salinas Teneda

ÍNDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TUTOR....ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.... iii
DERECHOS DEL AUTOR....iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO....v
DEDICATORIA....vi
AGRADECIMIENTO....vii
ÍNDICE DE TABLAS....x
ÍNDICE DE FIGURAS....xi
RESUMEN EJECUTIVO....xii
ABSTRACT.... xiii
CAPÍTULO I. 1
MARCO TEÓRICO....1
1.1 Antecedentes Investigativos....1
Situación problemática....1
Problema científico....3
Delimitación del problema....4
Investigaciones previas....4
Desarrollo teórico....8
Variable independiente: Bienestar Laboral....8
Variable dependiente: Calidad de Servicios....21
1.2 Objetivos....27
Objetivo General....27
Objetivos específicos....27
CAPÍTULO II. 28
METODOLOGÍA....28
2.1 Materiales....28
Técnicas e instrumentos....28
2.2. Métodos....34

Enfoque 34
Niveles de Investigación 34
Métodos 35
Población 36
Muestra 38
Muestreo 40
CAPÍTULO III. 42
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 42
3.1. Análisis y Discusión de los Resultados 42
Discusión 82
Propuesta 86
3.2. Verificación de hipótesis 88
CAPÍTULO IV. 92
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 92
4.1 Conclusiones 92
4.2 Recomendaciones 93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 95
ANEXOS 101
Anexo 1. Propuesta 101
Anexo 2. Validación de instrumento NBL 122
Anexo 3. Validación de instrumento CS 137
Anexo 4. Oficio dirigido al GADPR de Pasa para realizar la prueba piloto 152

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Baremación del cuestionario NBL 31

Tabla 2. Baremo del instrumento CS 33

Tabla 3. Encuestados para la variable BIENTAR LABORAL 37

Tabla 4. Encuestados para la variable CALIDAD DE SERVICIOS..... 38

Tabla 5. Datos sociodemográficos en el instrumento de BIENESTAR LABORAL 44

Tabla 6. Datos sociodemográficos en el instrumento de CALIDAD DE SERVICIOS 46

Tabla 7. Aspectos psicológicos y factores sociales 50

Tabla 8. Condiciones tangibles e intangibles 53

Tabla 9. Oportunidades de crecimiento55

Tabla 10. Enfoque holístico..... 55

Tabla 11. Armonía entre responsabilidades..... 60

Tabla 12. Cohesión institucional..... 63

Tabla 13. Valores de Bienestar Laboral de los trabajadores a nivel general 65

Tabla 14. Recursos físicos..... 65

Tabla 15. Consistencia-estabilidad..... 72

Tabla 16. Proactividad..... 74

Tabla 17. Percepción de protección 77

Tabla 18. Atención personalizada 79

Tabla 19. Satisfacción 82

Tabla 20. Valores de la Calidad de Servicios percibida por los beneficiarios a nivel general 84

Tabla 21. Prueba de normalidad de variables..... 94

Tabla 22. Correlación entre variables..... 96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de edades del grupo de estudio para Bienestar Laboral 45

Figura 2. Dimensiones de BIENESTAR LABORAL 47

Figura 3. Dimensiones de CALIDAD DE SERVICIOS *68*

Figura 4. Estrategias 92

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el Bienestar Laboral de los trabajadores y la Calidad de los Servicios brindados a la comunidad en el GAD Parroquial Rural de Izamba. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y correlacional, aplicando los métodos analítico-sintético e hipotético-deductivo. La población incluyó a los 23 trabajadores de la institución y los beneficiarios de sus servicios. En el proyecto social de adultos mayores GADPRI se aplicó muestreo aleatorio simple, mientras que en los demás servicios se encuestó a la totalidad, obteniéndose 451 encuestas para la segunda variable. Los instrumentos diseñados específicamente para este estudio fueron cuestionarios en escala Likert de cinco opciones, con baremación desde muy bajo hasta muy alto. La validez se garantizó mediante juicio de expertos y la fiabilidad se comprobó con el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados evidenciaron una correlación significativa entre las variables, determinada mediante la prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia bilateral de 0,001. El análisis de la baremación mostró que tanto el Bienestar Laboral como la Calidad de Servicios alcanzan un nivel alto. Sin embargo, se identificaron debilidades en las dimensiones de bienestar: salud integración, participación y reconocimiento, y condiciones de trabajo. En respuesta, se propone un conjunto de estrategias de bienestar laboral orientadas desde un enfoque holístico y comunitario, fundamentadas en técnicas e instrumentos del Trabajo Social, con el propósito de fortalecer la gestión institucional y optimizar la calidad del servicio.

Palabras clave: Bienestar laboral, calidad de servicios, beneficiarios, trabajadores, debilidades, propuesta.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between Workforce Well-being of the employees and the Quality of Services provided to the community in the Rural Parish Autonomous Decentralised Government (GAD) of Izamba. The study was developed under a quantitative approach with a descriptive and correlational scope, applying the analytical-synthetic and hypothetical-deductive methods. The population included the 23 institutional employees and the beneficiaries of their services. Simple random sampling was applied in the GADPRI social project for the elderly, while the entire beneficiary population was surveyed for the remaining services, resulting in 451 surveys for the second variable. The instruments specifically designed for this study were questionnaires using a five-option Likert scale, with a scoring range from very low to very high. Validity was guaranteed through expert judgment, and reliability was verified with the Cronbach's Alpha coefficient. The results demonstrated a significant correlation between the variables, determined by the Spearman's Rho test, with a bilateral significance level of 0,001. The scoring analysis showed that both Workforce Well-being and Service Quality reached a high level. However, weaknesses were identified in the well-being dimensions of: health, integration, participation and recognition, and working conditions. In response, a set of workforce well-being strategies is proposed, oriented from a holistic and community-based approach, and grounded in Social Work techniques and instruments, with the purpose of strengthening institutional management and optimising service quality.

Keyword: Workplace well-being, quality of services, beneficiaries, workers, weaknesses, proposal.

CAPÍTULO I.

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

Situación problemática

En Ecuador, la Constitución establece que las instituciones públicas deben garantizar servicios de calidad, reconociendo la gestión territorial como pilares del desarrollo. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) son entidades con autonomía política, administrativa y financiera, organizadas por regiones, provincias, cantones y parroquias rurales (Constitución de la república del Ecuador, 2008). Para el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2019), la finalidad de la descentralización es el desarrollo integral de la ciudadanía de manera sostenible y sustentable a través de la participación local en la transformación de su realidad, anteponiendo el efectivo goce de los derechos individuales y comunitarios. Sin embargo, en el Boletín Técnico de resultados 2020 se reportó que el índice de calidad de servicios públicos ha disminuido a nivel nacional, pasando de 6,9% en 2013 a 6,1% en 2020 (INEC, 2021). Esta tendencia evidencia una brecha entre el mandato constitucional y la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios prestados.

En la zona centro del país, se encuentra la provincia de Tungurahua, organizada políticamente a través del Gobierno Provincial. Las directrices y procedencias de esta institución son reguladas por la Constitución; el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización; su Reglamento Orgánico Funcional y el Nuevo Modelo de Gestión Territorial de Tungurahua (H. Gobierno Provincial de & Tungurahua., 2015).A través del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, gestiona áreas como agroecología, ambiente, cultura, participación, vialidad y rendición de cuentas, con el objetivo de fortalecer el desarrollo

territorial y la sostenibilidad a través de la participación ciudadana (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2023). Esta administración abarca 3386.25 km² y atiende 563 532 habitantes distribuidos en nueve cantones y sesenta y tres parroquias, que en su mayoría son rurales (Consorcio de Gobiernos Autónomos Provinciales del Ecuador, 2025). No obstante, datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos manifiestan una disminución en la percepción de la calidad de los servicios públicos en zonas rurales, pasando de 6,9 al 6,3 entre el 2013 al 2020 (INEC, 2021). En síntesis, los gobiernos provinciales ejercen competencias reguladas que están orientadas al desarrollo integral ciudadano, sin embargo, la percepción de su cumplimiento ha disminuido.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Izamba (GADPRI), ubicado en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, es una institución pública orientada al desarrollo local. Su jurisdicción comprende 27,2 Km^2 y atiene a una población de 14.563 habitantes (Gobierno Autónomo de Izamba, 2024).La administración vigente, 2023-2027, mantiene convenios interinstitucionales con el Ministerio de Desarrollo Humano, anteriormente Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), para la ejecución de proyectos sociales dirigidos a la primera infancia; niños, niñas y adolescentes; y a adultos mayores. De manera independiente, el GADPRI impulsa un proyecto específico de atención de la tercera edad. El equipo de trabajo en territorio está compuesto por presidencia, secretaría, unidad de comunicación, área financiera, unidad de planificación y técnicos de los proyectos sociales. Sin embargo, la autoridad máxima ha expresado inquietudes respecto al cumpliendo de las funciones del personal, en relación con la calidad de servicio brindado a la comunidad (C. Ronquillo, comunicación personal, 20 de enero de 2025). En este escenario, GADPRI articula convenios y talento humano para atender a su comunidad; sin embargo, las inquietudes sobre el desempeño del personal en la calidad de servicio siguieren desafíos en la gestión interna que pueden relacionarse en la percepción de la eficacia institucional y el bienestar comunitario.

Es así como esta investigación nace de interés de conocer la calidad del servicio público de los Gobiernos Autónomos Descentralizados específicamente en la ruralidad y a su vez explorar la existencia de una relación directa con el bienestar laboral de sus empleados. Para ello, se considera para el estudio, la realidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural

de Izamba (GADPRI) respeto a las variables de estudio. La factibilidad del estudio radica en la apertura e interés del GADPRI en conocer el estado actual de estos aspectos en su contexto particular, tomando como unidades de observación a sus trabajadores y los beneficiarios de sus respectivos servicios. En cuanto a la relevancia, permite reflejar el estado de bienestar de los trabajadores de un aparato gubernamental público y el de conocer cuál es la perspectiva de los beneficiarios en cuanto la calidad de los servicios que reciben, considerando que no ha existido una investigación previa al respecto. Además, el estudio tiene un interés relevante pues se desarrolla en la ruralidad y el ámbito público, sectores que muy pocas veces se exploran, permitiendo conocer datos relevantes que aportarán teóricamente a los conceptos las variables de investigación relacionados al Trabajo Social.

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la variable de Bienestar Laboral y la variable Calidad de servicios. Identificando primero sus niveles actuales de satisfacción con sus respectivas poblaciones objetivas. Con esta información se propondrán estrategias orientadas a mejorar el bienestar de los colaboradores con el fin de garantizar un servicio de alta calidad a la comunidad. De esta manera, este estudio toma importante al contribuir al desarrollo de cohesión institucional, partiendo del bienestar del personal y presentando información relevante que permita la innovación en la administración pública basada en la concienciación, la equidad y la eficiencia. Además, los resultados podrían ser considerados por instituciones con características similares que pretendan abordar la misma problemática. Así también, estos resultados podrían servir de insumo para la propuesta o desarrollo de futuras políticas públicas que integren el enfoque social como elemento clave de la gestión del personal en las instituciones públicas.

Problema científico

¿Qué relación existe entre bienestar laboral y calidad de los servicios en el GAD Parroquial Rural de Izamba?

Delimitación del problema

Área: Ciencias Sociales

Campo: Trabajo Social

Aspectos: Bienestar laboral y calidad de servicios

Delimitación espacial: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Izamba Delimitación temporal: Marzo-Julio 2025

Unidad de Observación: Empleados y beneficiarios de los servicios del GAD Parroquial Rural de Izamba

Línea de investigación: Exclusión e Integración Social

Sublínea de investigación: Políticas y Programas de Bienestar Social

Investigaciones previas

Para esta investigación se ha determinado la calidad de servicios y el bienestar laboral como las variables de estudio. En función de comprender las definiciones y teorías sociales correspondientes a las mismas, se realiza un análisis de los estudios previos, permitiendo la comprensión de los diferentes enfoques desde los cuales se han abordado y así identificar las áreas que no han sido exploradas.

El bienestar laboral se evalúa desde distintas aristas que determinan la satisfacción de los colaborados. Como se plantea en el artículo de (Calderón Rodríguez et al., 2024) titulado "Análisis del bienestar laboral y su relación con factores sociodemográficos en trabajadores públicos" al hablar de bienestar laboral se hace referencia al sentimiento general de realización y satisfacción en el trabajo que abarca temas más allá de los problemas de salud ya que se enfoca principalmente en el individuo, como los factores sociodemográficos que son las características sociales de los individuos como edad, nivel educativo, estado civil, sexo, ingresos y demás condiciones de vida, en este estudio participaron 580 colaboradores públicos y los resultados demostraron que el 64,1% de los trabajadores presentan un nivel moderado a bajo de bienestar laboral siendo los trabajadores con menor nivel educativo y menos años de empleo quienes más interés tenían en las oportunidades de desarrollo profesional, pero de

forma general todos sugerían la necesidad de mejorar las condiciones que aportan al bienestar en el trabajo. El estudio aporta significativamente al conocimiento general sobre la importancia del bienestar laboral como parte fundamental del desarrollo de las instituciones públicas.

El bienestar laboral representa un elemento clave para lograr la sostenibilidad de una institución, entidad, organización o cualquier otro tipo de grupo de trabajo sea público o privado. Al respecto, en la investigación titulada "Protección laboral y bienestar en el trabajo: un análisis exhaustivo basado en regulaciones, procedimientos y la sostenibilidad en Ecuador", (Barriga Gavilanes et al., 2024) mencionan que, al analizar los componentes esenciales de la seguridad en el trabajo, a través de investigación rigurosa, con enfoque cualitativo, de nivel documental, con evaluación sistemática descriptiva de la literatura, encontraros datos relevantes. Entre ellos, el que remarca que Ecuador posee un cuerpo normativo robusto relacionado con la seguridad laboral y la salud en el trabajo, a pesar de ello no se observa una política de estado sólida para el monitoreo y supervisión continua de las condiciones laborales y seguridad ocupacional de manera sostenible. En consideración a estos aportes de la investigación se puede concluir en que es necesario el requerimiento de actualizar protocolos de bienestar dirigido a los trabajadores y crear vías de comunicación organizacionales con la finalidad de lograr mejoras significativas en las condiciones laborales de instituciones públicas, que promuevan su desarrollo y viabilidad a largo plazo.

Los investigadores Campoverde Aguirre et al., (2022) en el Boletín de Política Económica N°19 del Centro de Investigaciones Económicas, Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas, Escuela Superior Politécnica del Litoral, analizan el bienestar laboral en Ecuador y América Latina a través de una investigación secundaria al recopilar información teórica y empírica de manera sistemática para sintetizar los hallazgos estableciendo tendencias, vacíos, variables más usadas y contextos aplicados, por ejemplo toma al bienestar laboral como una variable frecuente en investigaciones al sector privado y en lo público se ha limita su exploración al sector salud. A nivel nacional el boletín determina que, al agotamiento laboral, también denominado síndrome de Burnout es uno de los subcomponentes más relevantes a considerar dentro bienestar laboral debido a que se identificaron antecedentes de conflictos trabajo-familia, sobrecarga laboral y las modalidades de trabajo como factores que inciden

directamente en la salud integral de los trabajadores. Además, estos resultados negativos expusieron que no solo impacta al colaborador, sino que reduce su desempeño, el compromiso organizacional e incluso influye en la intención de cambio laboral, lo que sugiere consecuencias relevantes tanto para las instituciones como para el contexto general de los afectados.

En el estudio de Valencia Vera et al., (2022) sobre "Desarrollo sostenible del bienestar laboral, respuesta de la responsabilidad social en el gobierno de Mocache, Ecuador", se llevó a cabo un diagnóstico de los elementos influyentes en la responsabilidad social y en el desarrollo sostenible del bienestar laboral de los trabajadores del gobierno local investigado a través de una revisión bibliográfica utilizando métodos teóricos como el de Análisis-Síntesis, Inducción-Deducción, y enfoque en sistema, a partir de ello los investigadores establecieron estrategias para el perfeccionamiento del trabajo y en base a los resultados de las encuestas formuladas a las unidades de observación, determinaron que tanto los elementos de sostenibilidad de bienestar laboral y responsabilidad social influyen directamente en la situación actual del Gobierno local y por ende se debe proyectar acciones estratégicas para el desarrollo correcto y funcional de estas variables en el contexto de servicio público. Entonces, la investigación recalca la responsabilidad de los gobiernos en cuanto el cuidado de sus colaboradores para lograr un desarrollo sostenible del bienestar laboral.

En cuanto a la calidad de servicios, un estudio realizado por Olano Elera (2020) titulado "Modelo estructural de organización municipal para mejorar la calidad de servicios públicos del gobierno local de san Ignacio, Cajamarca", tuvo por objetivo formular una propuesta de modelo estructural orientado a la mejora de calidad de servicios del gobierno local. La investigación fue de carácter cuantitativo, no experimental, con alcance descriptivo proyectivo, la investigación se desarrolló con una muestra de 56 colaboradores de la municipalidad, aplicando encuestas a los usuarios, entrevistas a los funcionarios y una lista de cotejo para las observaciones directas de la situación actual de la gestión, el estudio concluyó en que la calidad del servicio que brinda la municipalidad es sólo a veces de calidad. De este estudio plantea la relevancia de tener un esquema organizativo municipal eficaz y claro, pues recalca la importancia de adoptar acciones inmediatas para mejorar la experiencia de los usuarios, refinando los flujos internos para demostrar el cumplimiento de las gobernanzas locales en cuanto las demandas y aspiraciones de la población.

La investigación de Urdaneta Montiel et al. (2023) titulada “Percepción de calidad de servicios públicos de la ciudad de Machala, Ecuador”, buscó analizar la percepción de la calidad de los servicios públicos a nivel del GAD de la ciudad, mediante un estudio correlacional y explicativo donde se aplicó la encuestas a la población machaleña para perfilar las ofertas de servicio público. En esta localidad, se evaluó la percepción en cuanto a la calidad del servicio, los resultado determinaron que el 49% de los machaleños consideran que la calidad del servicio es baja y que el aumento de los gastos en bienes de inversión estatal no han sido suficientes para la función de mejoras en aspectos de progreso social en la ciudad costera. Este estudio revela la no relación entre el gasto público y la percepción de la calidad de los servicios, si bien las y los machaleños han sido beneficiados con aumento de inversión pública la percepción es de insatisfacción con los servicios, sugiriendo que se deben mejorar las áreas de ejecución de proyectos, la comunicación y participación activa de la comunidad.

La aplicación de estrategias para mejorar la calidad de los servicios deben estar planificadas correctamente y sometidas a retroalimentaciones. Como lo plantea Abad Cotrina (2022)en su estudio sobre “Gobierno electrónico y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Rioja” en el cual determina la relación entre las dimensiones del gobierno electrónico, estrategia implementada para la gestión de turnos, y la calidad de los servicios municipales, mediante la aplicación de una investigación no experimental y de nivel correlacional con corte transversal y población muestral, aplicando encuestas adaptadas a la realidad del gobierno parroquial estudiado, se determinó que la relación entre los gobiernos electrónicos y los servicios públicos en la ciudad de Rioja es negativa por la poca claridad en su uso. Esta investigación, resalta la importancia de que cualquier intervención debe ser pertinente, es decir, estar directamente relacionado con el contexto y ajustadas a las necesidades de la mayoría y que, en aspectos de innovación, es necesario que los responsables se encarguen de capacitar a los involucrados.

La calidad de los servicios y su relación con la percepción del cumplimento gubernamental, están estrechamente relacionadas. En la investigación de Kon-Cedeño (2023) titulada “Calidad

de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario" tuvo como objetivo determinar la correlación entre estas dos variables, para lo cual en el aspecto metodológico aplicó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con un nivel exploratorio, en donde la recolección de datos se aplicó en cuestionarios con treinta y tres interrogantes donde los trecientos ochenta y cuatro participantes expresaron una serie de afirmaciones relacionadas a la calidad de servicios y su nivel de satisfacción, el estudio concluyó con que existe una relación significativa e indicativa que a medida que la calidad de los servicios mejoran la satisfacción del usuario experimenta. Los resultados demuestran que la percepción de cumplimiento gubernamental, se pueden determinar según el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto la calidad de los servicios que recibe, lo que resulta importante para la metodología de recolección de datos verídicos y correlación con los intereses de los involucrados en el estudio.

A partir de este breve barrido bibliográfico de investigaciones, se ha observado la importancia del estudio de estas variables de manera conjunta para el desarrollo integral de la sociedad a partir de su fortalecimiento en las instituciones públicas. Si bien no se encontraron investigaciones donde las junten en el contexto público, de manera independiente, los estudios al respecto de cada una ha destacado su relevancia en el desarrollo sostenible de las entidades, donde los beneficiados son todos los actores sociales que promueven el crecimiento local.

Desarrollo teórico

Variable independiente: Bienestar Laboral

Para lograr una adecuada comprensión teórica de este término, es indispensable realizar un recorrido bibliográfico que permita identificar la evolución del concepto. Este abordaje implicó analizar en primer lugar la definición de bienestar, posteriormente revisar lo que se entiende por laboral y, finalmente, abordar el punto en el que ambos términos llegan a integrarse como variable de interés investigativo. Una vez delimitado su significado, se presentó las dimensiones y factores fundamentales que lo conforman.

Concepto de bienestar

El bienestar constituye un concepto de amplio interés en el campo de las ciencias sociales, cuya definición ha evolucionado en correspondencia con los cambios sociales, económicos y filosóficos a lo largo de la historia. En la tradición griega, se asociaba principalmente con la virtud y la plenitud de vida; con el paso del tiempo, adquirió una connotación vinculada al desarrollo económico y a la satisfacción de necesidades básicas. Estas variaciones en su concepción evidencian los avances en la organización de las sociedades y en los enfoques teóricos utilizados para su análisis.

Desde hace mucho tiempo esta variable ha sido considerada para ser estudiada. En el libro de Aristóteles (2019) titulado Ética a Nicómaco se menciona la noción de eudaimonía, la cual se entiende como el fin supremo de la vida humana, traducida como el bienestar o florecimiento. El filósofo expone que todo ser humano orienta sus objetivos de vida hacia la búsqueda de este fin último, lo que involucra vivir bien y realizar plenamente la propia naturaleza. Sin dejar de lado que la eudaimonía además de proponer la importancia de obtener placeres o riquezas toma en cuenta aspectos cotidianos de la como la práctica de virtudes como la justicia, la templanza, la valentía y la prudencia. En conclusión, el autor refleja la importancia del abordaje de estas problemáticas desde los aspectos más centrales y no quedarse en la superficialidad.

Es así que, al cultivar hábitos virtuosos se lograr llevar una vida activa y racional permitiendo que el ser humano logre un desarrollo pleno de sus capacidades. Si bien Aristóteles explícitamente no define o habla del término bienestar, sus primeros aportes sobre el fin mismo de la vida, da lugar a lo que hoy se conoce como bienestar integral, al tomar en cuenta la dimensión física, moral y racional del ser humano. También, destaca el rol de la vida en comunidad y de la justicia, tomando en cuenta que la naturaleza social de los individuos incide en la interacción con los demás y a la vez se relaciona en cómo se contribuye al fortalecimiento individual. En síntesis, el filósofo presenta una visión del bienestar como un estado de realización plena que se alcanza mediante la virtud, la razón y la vida social.

En el siglo XX, se desarrollaron enfoques que priorizaron una visión humanista del ser humano. En este contexto, Maslow (1991) propuso la jerarquía de necesidades, cuya cúspide es la autorrealización, esta teoría es conocida como la Pirámide de Maslow y consta de cinco niveles jerárquicos desde los más básicos a los más elevados. Según el autor, alcanzar un nivel de bienestar individual requiere satisfacer ciertas necesidades básicas, pues esto permite dedicar mayor esfuerzo y tiempo al propósito más elevado de la persona. Es decir, que de manera sistémica cuando se cubren las necesidades del individuo este se puede permitir enfocarse en otros aspectos de su vida que lo lleven a su objetivo final de autorrealización.

Esta teoría de Maslow es un punto de referencia para analizar el bienestar de manera holística. La pirámide presenta los factores que deben ser cubiertos para un correcto desarrollo de la persona. Iniciando desde la base, se presentan las necesidades fisiológicas las cuales se consideran esenciales para la vida, por ejemplo: alimentación, refugio, respiración, descanso y sexualidad. En el siguiente escalón, se ubican las necesidades de seguridad, que comprenden aspectos como la estabilidad, la protección, el orden y las leyes. El tercer nivel corresponde a las necesidades sociales, que abarcan el afecto, el amor y el sentido de pertenencia. Le siguen las necesidades de estima, asociadas con el reconocimiento, los logros, la responsabilidad, el estatus y la reputación. Finalmente, en la cima de la pirámide se encuentra la autorrealización, definida como el crecimiento personal y alcance de las potencialidades individuales (Maslow, 1991). De esta manera se puede mencionar que, al satisfacer cada nivel de la jerarquía, el ser humano se orienta hacia un estado de plenitud y desarrollo.

Tiempo después, Diener (1984) presentó el concepto de bienestar subjetivo como la evaluación que las personas realizan sobre su propia vida. Este concepto presenta tres elementos principales: la satisfacción con la vida como dimensión cognitiva con la presencia predominante de emociones positivas sobre la frecuencia de emociones negativas. En su investigación, el autor identificó que factores como la salud, la personalidad, las relaciones sociales y la participación en actividades cotidianas influyen significativamente en la percepción de bienestar. Asimismo, presentó que el bienestar subjetivo posee un carácter relativo, debido a su dependencia en las comparaciones que las personas establecen, entre su

situación actual, sus expectativas y los estándares culturales o personales. De esta manera, el bienestar no solo se puede entender como una experiencia individual sino también como un problema influido por el contexto social y cultural.

El concepto de bienestar ha evolucionado desde diferentes perspectivas, lo que ha dado lugar a nuevas corrientes de pensamiento, entre ellas la psicología positiva. Según Madeson (2017), esta corriente fue desarrollada principalmente por Martin Seligman, quien sostiene que el núcleo del bienestar se estructura en torno a cinco dimensiones: emociones positivas, compromiso, relaciones positivas, sentido o propósito y logros. Dichos elementos representan factores intrínsecos que permiten alcanzar un estado de bienestar que trasciende la simple experiencia de "sentirse bien", orientándose hacia la capacidad de funcionar de manera óptima y prosperar individualmente. En este sentido, se reconoce que la determinación del bienestar se encuentra ligada tanto a factores internos como externos del individuo, lo cual refleja una visión integral que conecta el desarrollo personal con la interacción social y el contexto.

El economista contemporáneo Amartya Sen (2001), en su obra La desigualdad económica, presenta aportes significativos en torno al concepto de bienestar. En primer lugar, sostiene que para medir de manera adecuada las desigualdades económicas no basta con observar los ingresos, sino que es necesario considerar el bienestar real de los individuos, incorporando dimensiones como las capacidades, la salud, la educación, la vivienda y otros aspectos vinculados con la vida cotidiana. Desde esta perspectiva, la desigualdad se define como una distribución injusta del bienestar y no únicamente como una disparidad en los recursos económicos. En consideración con lo mencionado por el autor se entiende que el bienestar trasciende la satisfacción económica, pues, aunque esta es relevante para el desarrollo individual, existen otros factores esenciales que configuran el bienestar tanto en el plano personal como en el colectivo.

Los indicadores de bienestar deben estar relacionado tanto a aspectos económicos como sociales. Como lo menciona Sen (2001), la comparación del bienestar entre individuos constituye un elemento indispensable para el análisis de la justicia distributiva. Desde esta

óptica, establecer que una persona presenta mejores condiciones que otra, dentro del marco conceptual del bienestar, posibilita la construcción de parámetros rigurosos y realistas sustentados en el análisis social. Asimismo, el autor enfatiza que una persona con necesidades específicas requiere mayores recursos para alcanzar un nivel de bienestar equivalente al de alguien con menos carencias, lo que evidencia que el ingreso económico no garantiza por sí mismo igualdad en el bienestar. En definitiva, el autor afirma que el bienestar depende de múltiples factores vinculados con las condiciones y necesidades de los individuos, recalcando es indispensable identificar las situaciones individuales para abordarlas correctamente.

En conclusión, el bienestar es un concepto multidimensional integrando factores individuales, sociales y contextuales, que ha evolucionado desde la filosofía hasta la psicología y la economía, integrando factores individuales y colectivos. Su comprensión actual trasciende lo económico e incorpora necesidades, capacidades y contextos, lo que lo convierte en un eje clave para promover la equidad, la justicia social y el desarrollo integral de los actores sociales y sus contextos.

Concepto de laboral

El concepto de “laboral” constituye un pilar fundamental para comprender el concepto de la variable independiente. El término hace referencia al conjunto de actividades en un espacio organizacional y que, más allá de su dimensión económica, inciden en el desarrollo personal y social de los individuos. Lo laboral no solo se entiende como una relación contractual, sino también como un ámbito donde convergen derechos, necesidades humanas y procesos de interacción que determinan la calidad de vida de los trabajadores. En este apartado se aborda el desarrollo del concepto de este concepto, el cual lo ha llevado a ser reconocido como un escenario complejo en el que influyen factores organizativos, psicológicos y sociales, cuya adecuada gestión resulta clave para promover condiciones de equidad, justicia social y bienestar integral en el entorno institucional.

El término laboral ha experimentado una constante evolución semántica y conceptual, en respuesta a las transformaciones socioeconómicas y jurídicas que han redefinido el significado del trabajo a lo largo de la historia. Proviene del latín “laborales” y en el contexto contemporáneo, laboral, se entiende como un adjetivo relativo o perteneciente al trabajo, en sus dimensiones económicas, jurídicas y sociales, además de estar asociada con términos como profesional y gremial (Real Audiencia España, 2014). Es decir que el término desde sus orígenes ha estado ligado a las prácticas productivas y organizacionales de la sociedad.

El concepto de laboral abarca áreas de estudio multifacéticas y de gran relevancia en las ciencias sociales, económicas y jurídicas. Su desarrollo teórico se ha configurado a lo largo del tiempo, evidenciando transformaciones en las relaciones de producción, en las estructuras sociales y en las concepciones acerca del trabajo. De la Cueva (1966), en su obra sobre derecho laboral, sostiene que la labor se refiere esencialmente a todo lo concerniente al trabajo humano, sus condiciones, regulaciones y las interacciones que este implica. En este sentido, el término laboral comprende no solo la actividad productiva, sino también el conjunto de relaciones que se generan en su entorno ya sea entre trabajadores y superiores, o entre pares.

Otro enfoque importante que considerar es desde la sociología, desde esta área, se considera al trabajo como un factor social que llega a determinar la configuración de la sociedad, debido a su relación en la creación de identidades y reproducción de desigualdades. Al respecto, Weber (1905) indica que la ética protestante y el espíritu del capitalismo se ven presentes en la formalización de los tipos de trabajo y la racionalidad económica que se presenta en ella. Según este sociólogo, los intereses económicos han llegado a influir en procesos históricos como los movimientos de clase, las tendencias sociales y la formalización de las normas y principios del orden civil. Es decir, a nivel social el trabajo genera en el individuo estatus, normas y principios de convivencia sociales.

En la rama de la sociología el tema del trabajo ha sido una constante de investigación. Durkheim (2007) es un sociólogo que también ha tenido una gran influencia en el análisis del trabajo. Se interesa por la división del trabajo en la sociedad, partiendo de la idea de que la

modernización conduce a una especialización cada vez mayor de las tareas, lo que a su vez conduce a nuevas adaptaciones en la organización del trabajo, que él describe como solidaridad. El autor sostiene que las relaciones laborales y el trabajo asalariado son esenciales para el funcionamiento de la sociedad, ya que el trabajo se convierte en el eje alrededor del cual se establece la cohesión y la solidaridad entre los individuos en un contexto determinado. Durkheim, también expone que la división del trabajo es un problema social que se encuentra a la vanguardia de las nuevas dinámicas sociales. En el contexto del autor, en una sociedad industrial, él ya advertía sobre que la insuficiente regulación moral podría conducir a la dispersión social, la alienación y el conflicto. En resumen, el autor plantea que las diversas funciones y especializaciones de trabajo no solo contribuyen a la productividad económica, sino que también soporta el funcionamiento integral y armónico de la sociedad.

Dentro de las aportaciones contemporáneas al estudio de lo laboral, Ramírez Plascencia & Morquecho Güitrón (2017), mencionan el análisis de Richard Sennett sobre la flexibilidad y la precariedad del nuevo capitalismo, como transforman la identidad y la vida de los trabajadores. Esta afirmación del autor, al igual que en el modelo de contrato social mencionado anteriormente, estaba en consonancia con la tradición de la ética del trabajo que enfatizaba valores como la estabilidad, la lealtad, la progresión lineal en la carrera profesional, etc. Sin embargo, esto difuminó el significado del trabajo, ya que el empleo pasó de ser una fuente de seguridad y cohesión a una fuente de inestabilidad, fragmentación y disolución del carácter. En este sentido, condujo en última instancia a un ligero debilitamiento de la identidad individual y, al mismo tiempo, a una disminución de la cohesión del individuo en una sociedad caracterizada por la fragmentación y la inestabilidad, donde solo cuenta el individuo en su visión superficial y, por tanto, fragmentaria. Para el individuo, esto también se ha traducido en inestabilidad profesional, de modo que el trabajo no es, en última instancia, más que un lugar donde tomamos conciencia de la incertidumbre y la alienación de la vida. Así, el trabajo se caracteriza sobre todo por el hecho de que revela los efectos de la importancia que el sistema capitalista contemporáneo ha adquirido en los ámbitos de la vida personal y social, y no solo como un aspecto de la producción.

En la actualidad, la globalización y la automatización han añadido una mayor complejidad al análisis económico del ámbito laboral, generando debates sobre el futuro del trabajo y la necesidad de nuevas políticas que respondan a los desafíos emergentes. Acemoglu & Restrepo, (2019), mencionan sobre el impacto de la robotización en los Estados Unidos, demostraron que el incremento de robots industriales produjo efectos negativos en el empleo y en los salarios de los mercados locales más expuestos a la automatización. Los autores sostienen que, si bien la automatización puede aumentar la productividad y el crecimiento económico, también genera brechas en el mercado laboral que requieren ser equilibradas con políticas orientadas a la creación de nuevos empleos complementarios. Entonces, se puede mencionar que las transformaciones tecnológicas no solo impactan en las oportunidades de empleo, sino que también condicionan las formas de vida y de trabajo futuras, lo que convierte a lo laboral en un fenómeno dinámico estrechamente ligado a la innovación y a las políticas públicas que regulen sus efectos.

En resumen, las diferentes contribuciones revisadas permiten entender que el término laboral ha evolucionado a lo largo de la historia, sobre todo en la construcción de las normas sociales y el valor mismo del colaborador. Desde sus inicios las actividades laborales han sido percibidas como elementos importantes para la transformación y el desarrollo integral de las comunidades. Sin embargo, ese no es su único aporte dentro de la sociedad. Pues remarca aspectos más integrales que abordan esta variable de manera integral.

Concepto de bienestar laboral

El concepto de bienestar laboral ha sido explicado desde varias perspectivas, incorporando progresivamente diversos aspectos que reflejan los cambios en la percepción social del trabajo y en la forma de gestionarlo dentro de las organizaciones. Si bien la preocupación por las condiciones laborales no es un tema reciente, la formalización y el estudio sistemático del bienestar en este ámbito y en diferentes contextos constituyen un desarrollo relativamente moderno, lo que evidencia la necesidad de comprenderlo como un elemento clave tanto para el crecimiento personal de los trabajadores como para el fortalecimiento institucional.

Actualmente, las nuevas conceptualizaciones manejan un lenguaje de cuidado integral y centrado en los trabajadore. Para Hernández (2024), el bienestar laboral corresponde a las condiciones en las que se desenvuelven los trabajadores siendo estos la salud, estado emocional, sentido de pertenencia e igualdad en el lugar de trabajo, además de aspectos económicos y las relaciones sociales, destacando la trascendencia del enfoque holístico en todo lo que impacta la experiencia del empleado tanto a nivel personal como profesional. Es decir, el concepto actualmente abarca aspectos mas específicos que permiten intervenir en la realidad social de los colaboradores.

De esta manera podemos determinar que el bienestar laboral es un constructo multidimensional que integra factores psicosociales, condiciones de trabajo, desarrollo profesional, salud integral, conciliación vida-trabajo y participación con reconocimiento. Las cuáles serán abordadas a continuación:

Psicosocial

Los factores psicosociales constituyen un eje central del bienestar laboral, pues determinan la calidad de las relaciones interpersonales, el clima organizacional y la percepción de apoyo social. Según Calvo Hernández (2023), el bienestar psicosocial influye directamente en la salud mental y en la satisfacción laboral, siendo un predictor del compromiso organizacional. Así estos autores también confirman que la gestión del personal va de la mano con la implementación de estrategias que fortalecen la resiliencia de los empleados mediante el uso de dimensiones emocionales y una comunicación eficaz. En el trabajo social, esta dimensión se refiere a la creación de espacios inclusivos y participativos en los que se tiene en cuenta el bienestar emocional y social de los colaboradores.

Condiciones de trabajo

Las condiciones materiales y organizativas del trabajo son determinantes en la percepción de bienestar. Barriga Gavilanes et al. (2024) sostienen que la protección laboral y la sostenibilidad de los entornos de trabajo son esenciales para garantizar seguridad física y estabilidad. En este contexto, estos autores destacan que la influencia de factores como la carga de trabajo, las horas de trabajo, las condiciones de infraestructura generan impacto en la percepción de satisfacción o de productividad. Dentro del Trabajo Social, los profesionales pueden identificar las desigualdades y proponer las medidas apropiadas y pertinentes para atender la prevención de riesgos laborales y generar condiciones de trabajo dignas.

Desarrollo profesional

El bienestar laboral también depende de las oportunidades de crecimiento y aprendizaje. Sánchez Zambrano & Reina-Barreto (2024) hablan sobre el desarrollo profesional y su influencia en la motivación y la permanencia de los colaboradores en su trabajo. En el trabajo social, esta dimensión aborda puntos clave como la creación de programas de formación continua y la promoción de trayectorias profesionales equitativas, para que los profesionales sientan que su trabajo está contribuyendo a su desarrollo profesional y de esta manera puedan rendir de mejor manera y brindar servicios públicos de calidad la comunidad.

Salud integral

La historia ha dado lugar a organizaciones encargadas de velar por el cumplimiento normativo de bienestar en diversas áreas. Por ejemplo, la Organización Internacional del Trabajo (2022), ha sido un referente en la evolución del concepto de bienestar en el ámbito laboral. Desde 1959, su enfoque en la salud ocupacional trascendió la prevención de accidentes y enfermedades profesionales para promover entornos laborales saludables que incluyan tanto la salud física

como la mental. Posteriormente, con la Agenda de Trabajo Decente, la OIT consolidó un marco integral para garantizar condiciones dignas, resaltando aspectos como ingresos justos, seguridad en el empleo, protección social, libertad de asociación, participación en la toma de decisiones y trato equitativo. Este planteamiento reconoce el bienestar laboral como una construcción multidimensional que articula factores económicos, sociales y emocionales, orientados a fortalecer la dignidad y estabilidad de los trabajadores.

Equidad vida-trabajo

La conciliación entre la vida personal y laboral es un reto contemporáneo. Candela Rodríguez (2016) plantea que las organizaciones deben transformarse hacia modelos familiarmente responsables, promoviendo políticas de flexibilidad y apoyo. Reyes Horcajo (2018), identifica que la falta de equilibrio genera desgaste emocional y disminuye la productividad. En Trabajo Social, esta dimensión se traduce en la defensa de políticas públicas que favorezcan licencias parentales, horarios flexibles y servicios de cuidado, contribuyendo a la equidad de género y al fortalecimiento comunitario.

Participación y reconocimiento

Desde la perspectiva de la gestión del talento humano Chiavenato (2009), aporta elementos para comprender el bienestar laboral, al plantear que las personas dentro de las organizaciones no deben considerarse únicamente como recursos productivos, sino como sujetos activos con capacidades, necesidades y expectativas que influyen directamente en su desempeño. En este sentido, la administración de recursos humanos busca crear y mantener condiciones que favorezcan tanto el desarrollo personal como el organizacional, reconociendo que la satisfacción laboral depende de aspectos materiales, como la remuneración, pero también de factores motivacionales y psicosociales. Entre ellos destacan el diseño de cargos con autonomía, retroalimentación y significado, así como el fortalecimiento del clima organizacional, la capacitación y el reconocimiento. Asimismo, la aplicación de teorías de la

motivación, evidencia que el bienestar laboral está vinculado con el logro, la autorrealización y el sentido del trabajo más allá de lo económico. De esta manera, desde la arista de los recursos humanos y la psicología organizacional, Chiavenato ofrece un marco que integra políticas y prácticas para potenciar el bienestar de los trabajadores, concluyendo que este constituye un factor decisivo para el rendimiento y la sostenibilidad institucional.

Trabajo Social y bienestar laboral

El Trabajo Social, desde sus orígenes, se ha orientado a la búsqueda del bienestar y la justicia social, evolucionando de la atención a las necesidades básicas hacia la intervención en diversos escenarios de la vida humana. Uno de estos espacios es el ámbito laboral, donde el bienestar de los trabajadores se reconoce como un factor esencial para el desarrollo personal, la cohesión institucional y el cumplimiento de sus objetivos del individuo y la institución. La articulación entre Trabajo Social y bienestar laboral constituye un campo de estudio y acción que permite comprender cómo las condiciones de empleo inciden directamente en la vida de las personas y en el funcionamiento de las organizaciones, consolidándose como un eje central en la gestión del talento humano y en la promoción de entornos de trabajo saludables.

El Trabajo Social tiene sus raíces en el asistencialismo, etapa en la que se practicaban principios de ayuda y limosna dirigidos a quienes carecían de bienes materiales, con el propósito de aliviar sus estados de necesidad. Según un recorrido histórico de Montagud Rubio, (2020) indica que entre los principales precursores por la evolución de este enfoque se encuentra Juan Luis Vives, teólogo, humanista y filósofo del siglo XVI, reconocido por su constante preocupación por los problemas sociales. En sus escritos planteaba que la ayuda debía trascender la simple sustitución de bienes tangibles, proponiendo que la forma más efectiva de apoyar a las personas era instruirlas hacia una ocupación productiva. De este modo, resaltaba que, además del apoyo económico, era indispensable brindar orientación, trabajo y oportunidades para potenciar las capacidades intelectuales, sociales y físicas del individuo. Asimismo, subrayaba la responsabilidad de las instituciones públicas en la atención de la pobreza y la desigualdad, planteamientos que impulsaron importantes reformas en Europa, especialmente en el sistema

sanitario, en los asilos y en la organización de la beneficencia (Montagud Rubio, 2020). En conclusión, los aportes de Vives marcaron un cambio de paradigma en el pensamiento asistencial, sentando las bases de lo que posteriormente sería el Trabajo Social como disciplina orientada al desarrollo integral de las personas y a la transformación de la sociedad.

En el siglo XIX surge la Sociedad de la Organización de la Caridad (COS), marcando una transición de la visión caritativa y asistencialista hacia un enfoque técnico y profesional. Según la VCU Social Welfare History Project (2013) La COS sentó las bases del Trabajo Social de casos al promover la investigación individualizada de las familias necesitadas mediante la figura de los "visitantes amistosos", un método que, aunque impregnado de un carácter moralista, se constituyó en precursor del diagnóstico social y la intervención planificada. Este proceso de formalización de la ayuda dio cabida a la creación de las primeras escuelas de formación, consolidando así al Trabajo Social como una disciplina con fundamentos científicos. Además, se visibilizó, aunque de manera indirecta, las problemáticas sociales y laborales derivadas de la industrialización. La confrontación entre la filosofía de la caridad individual defendida por la COS y las soluciones colectivas impulsadas por los sindicatos motivó el desarrollo de sistemas de apoyo propios, poniendo en evidencia la necesidad de un enfoque amplio que integrara las condiciones laborales y la seguridad social en la respuesta a la pobreza (VCU Social Welfare History Project, 2013).En este sentido, la era de la COS representa un punto de inflexión en la historia del Trabajo Social, debido que, a más de profesionalizar la asistencia social, también permitió reconocer las interrelaciones entre pobreza, bienestar individual y entorno laboral.

La figura de Mary Richmond constituye un hito fundamental en la consolidación teórica y metodológica del Trabajo Social, al marcar la transición de la caridad asistencialista hacia una profesión con bases científicas. Richmond (1917) en obra Social Diagnosis estableció el trabajo social de casos como el primer modelo de intervención sistematizado y fundamentado, otorgando a la disciplina un método para la investigación, el análisis y el diagnóstico de las problemáticas individuales. Al plantear que toda forma de ayuda debía sustentarse en un estudio riguroso del individuo y de su entorno, Richmond superó la visión reduccionista que atribuía la pobreza a un fallo moral, demostrando que factores como el desempleo, la

enfermedad y las condiciones de vida eran determinantes sociales que no podían ignorarse. En este sentido, su legado no solo fortaleció los cimientos científicos del Trabajo Social, sino que también anticipó principios que hoy resultan esenciales para abordar el bienestar laboral y su influencia en la calidad de vida de las personas.

En síntesis, los conceptos de bienestar en el trabajo han ido transformándose a lo largo del tiempo. Ha pasado de tener un enfoque asociado con el cuidado hasta el de estar asociado con una crítica de las propias condiciones reflejada en movimientos sociales como sindicatos y marchas. Las contribuciones de Juan Luis Vives, especialmente la relacionada con pasar de un asistencialismo social a uno económico, permitieron la creación de la COS y con ella nace los primeros indicios de formalización de métodos de intervención en diferentes entornos como el laboral, dejando la base de lo que hoy se compone Trabajo Social. Años más tarde, Mary Richmond incorporó en la disciplina el carácter científico al sistematizarlo y recopilar sus conclusiones sobre el Trabajo Social de caso. Por último, autores contemporáneos han permitido abordar el bienestar en el trabajo desde una óptica mucho más crítica e interrelacionar, considerando las desigualdades estructurales en la práctica profesional. De este modo, el Trabajo Social en el ámbito laboral se ha consolidado como una profesión que además de velar por el cumplimiento de los derechos que solventen las necesidades inmediatas, también es gestor de condiciones propicias para un desarrollo equitativo y participativo adaptado a las condiciones propias de las instituciones.

Variable dependiente: Calidad de Servicios

La conceptualización desagregada de este término es fundamental para conseguir una mejora comprensión de la variable con la finalidad de considerarla como base que direccione la investigación, en consideración a los intereses y objetivos de la investigación.

Concepto de Calidad

El concepto de calidad ha sido ampliamente discutido en la literatura académica y en la gestión organizacional, siendo considerado un criterio esencial para evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos productivos y de servicios. Juran (1992) definió la calidad como "adecuación al uso", destacando que un producto o servicio es de calidad cuando cumple con las necesidades específicas de los usuarios, lo que implica no solo cumplir estándares técnicos, sino también responder a expectativas sociales y culturales. Por su parte, Deming, (2000)planteó que la calidad es el resultado de la mejora continua, vinculada a la reducción de errores y a la optimización de procesos, lo que repercute directamente en la satisfacción del cliente. En el ámbito de los servicios sociales, la calidad se convierte en un principio rector, pues no basta con cumplir requisitos normativos, sino que se requiere garantizar accesibilidad, equidad y pertinencia cultural, asegurando que las prestaciones respondan a las necesidades reales de las comunidades y promuevan bienestar social.

Concepto de servicio

El servicio se entiende como una actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, generalmente intangible y que no resulta en la propiedad de un bien (Kotler & Keller, 2016). A diferencia de los bienes materiales, los servicios poseen características distintivas que condicionan su gestión y evaluación. La intangibilidad implica que no pueden tocarse ni almacenarse, lo que dificulta su valoración previa y exige confianza en el proveedor. La heterogeneidad señala que los servicios varían según quién los presta y en qué contexto, generando diversidad en la experiencia del usuario. La inseparabilidad indica que se producen y consumen simultáneamente, lo que implica interacción directa entre proveedor y usuario, y la dificultades refleja que no pueden guardarse para su uso posterior, lo que exige eficiencia en su prestación.(Grönroos, 2015) complementa esta visión al señalar que los servicios son procesos interactivos en los que el cliente participa activamente, convirtiéndose en experiencias creadas más que en productos terminados. En el Trabajo Social, esta naturaleza del servicio es especialmente relevante, pues la intervención social se construye en la interacción entre profesional y usuario, donde la confianza y la empatía son elementos centrales.

Calidad de servicios

La calidad de servicios se refiere a la evaluación que los usuarios realizan sobre la excelencia de la prestación recibida, integrando tanto aspectos tangibles como intangibles. Parasuraman et al. (1988) y Parasuraman et al.(1985), desarrollaron el modelo SERVQUAL, que define la calidad de servicios como la diferencia entre las expectativas del cliente y la percepción del servicio recibido. Este enfoque destaca que la calidad no es un atributo absoluto, sino una construcción subjetiva que depende de la comparación entre lo esperado y lo experimentado. Zeithaml et al. (2018) sostienen que la calidad del servicio es una evaluación o juicio global que abarca áreas como la infraestructura, el contacto personal y la capacidad de respuesta, y que influye directamente en la satisfacción del cliente. En el ámbito del trabajo social, esto significa la capacidad de las instituciones para proporcionar servicios sociales adecuados, accesibles y culturalmente apropiados con el fin de garantizar la dignidad de los usuarios y el bienestar de las personas. Por lo tanto, la calidad del servicio no solo se refiere a la eficiencia técnica, sino también a la justicia social y al compromiso ético.

Dimensiones considerando el modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL identifica cinco dimensiones fundamentales que permiten evaluar la calidad percibida de los servicios. La tangibilidad se refiere a la apariencia física de las instalaciones, equipos y personal, siendo un indicador visible de profesionalismo y confianza (Parasuraman et al., 1985).La fiabilidad implica la capacidad de prestar el servicio de manera consistente y precisa, cumpliendo lo prometido y generando credibilidad institucional. La capacidad de respuesta se relaciona con la disposición y rapidez del personal para atender las necesidades de los usuarios, incrementando la percepción de eficiencia y compromiso. La seguridad abarca el conocimiento, cortesía y capacidad del personal para transmitir confianza y reducir riesgos, incluyendo tanto aspectos técnicos como emocionales. Finalmente, la empatía consiste en brindar atención personalizada, mostrando comprensión y sensibilidad hacia las necesidades individuales de los usuarios, lo que fortalece la relación de confianza.

La dimensión de satisfacción general hace referencia al valor generalizado de los usuarios, con la finalidad de tener un visón generalizado su perspectiva. Al respecto autores como Oliver (2014) consideran que la calidad percibida se refiere a la evaluación de las dimensiones del servicio, mientras que la satisfacción general es una evaluación más general que considera la experiencia global del usuario. En el caso de los servicios, la satisfacción general está vinculada a la calidad profesional y el impacto social de su desempeño en la comunidad. Es decir que la calidad percibida puede ser alta en aspectos tangibles, pero si el impacto en la vida de los beneficiarios no es pertinente, la satisfacción general será baja.

Relación con el Trabajo Social

La aplicación del concepto de calidad de servicios en el Trabajo Social es fundamental para garantizar la eficacia y legitimidad de las intervenciones sociales. En consideración al cumplimiento de los derechos del sector de atención primaria Giménez-Bertomeu et al. (2012) mencionan que la calidad en los servicios sociales se ve estrechamente ligada con el asegurar que las prestaciones cumplan con criterios de equidad, accesibilidad y pertinencia cultural, con la finalidad de que estos servicios tengan un enfoque integral que considere la eficiencia de los profesionales y la justicia social cumplida a través de la garantía de derechos. En este ámbito, las dimensiones mencionadas en los anteriores apartados toman un significado particular: Considerando que la tangibilidad se traduce como todo aquello relacionado con la infraestructura inclusiva y accesible; la fiabilidad, considerado en programas sociales que deben cumplir con lo prometido; la capacidad de respuesta, que exige a los trabajadores una atención con rapidez y sensibilidad ante las demandas emergentes de la comunidad; la seguridad, vinculada con la transmisión de confianza ética y profesional; y la empatía que se convierte en el núcleo de las intervenciones sociales debido a que reconoce la singularidad de cada persona y comunidad.

La evaluación de la calidad de los servicios desde Trabajo Social además de ser un indicador técnico es una obligación ética y profesional que se debe cumplir en los entornos laborales. En este sentido, Banks (2012) considera importante que las intervenciones desde esta disciplina debe centrarse en la justicia social y el respeto por la dignidad humana, dejando así como un factor importante de evaluación a la calidad de los servicios como un principio de intervención. Por lo tanto, la integración de los profesionales en esta área garantiza la calidad de los servicios sociales en concordancia con las políticas y los programas, velando por que los objetivos instituciones se cumplan y a través de ellos se fortalezca la confianza institucional al mejorar la satisfacción de los usuarios y promover el bienestar de toda la comunidad incluyendo los colaboradores de la institución pública

Bienestar laboral y calidad de servicios en el contexto del sector público y Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales

El bienestar laboral en el sector público, particularmente en el ámbito de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) Parroquiales, se fundamenta en un marco teórico que liga la calidad de los servicios con la profesionalización de sus servidores. El Estado ecuatoriano, a través del Plan Nacional de Formación y Capacitación 2022-2025, articula que la formación continua es un pilar estratégico para maximizar la capacidad institucional y asegurar un servicio de excelencia, lo que directamente influye en el bienestar del empleado (Ministerio del Trabajo, 2022). Este enfoque establece que el desarrollo de habilidades, conocimientos y destrezas del personal, respaldado por principios de equidad e inclusión, no es un beneficio secundario, sino un componente esencial de la productividad y la calidad del servicio. Por tanto, se entiende que el bienestar laboral es una consecuencia de la inversión gubernamental en el capital humano, dado que un servidor público capacitado y valorado en su rol se siente más empoderado, lo que se traduce en un mejor desempeño y una entrega más eficiente de los servicios sociales a la comunidad.

El bienestar en el trabajo y la calidad del servicio son dos aspectos estrechamente relacionados en el sector público, especialmente en la administración local descentralizada,

ya que el desempeño de los funcionarios públicos tiene un impacto directo en la vida de la comunidad. El bienestar en el trabajo se refiere a todas las condiciones físicas, psicológicas y sociales que permiten a los trabajadores alcanzar el nivel de satisfacción, salud y motivación necesarios para llevar a cabo sus actividades profesionales. Varios estudios indican que un entorno de trabajo positivo, caracterizado por el reconocimiento, la participación y un buen estilo de gestión, va acompañado de un mayor compromiso de los trabajadores y una reducción del estrés laboral y el absentismo, lo que se traduce en una plantilla más centrada en la calidad del servicio (García Solarte, 2011). Este último autor sostiene que los funcionarios que consideran el bienestar en el trabajo como una parte importante de su vida personal realizan su trabajo de forma mucho más eficaz y prestan más atención a los beneficiarios del servicio prestado, lo que se traduce en un trabajo mucho más metódico, responsable y orientado al usuario, contribuyendo a largo plazo a la confianza y legitimidad institucional.

La calidad de los servicios prestados en los GAD municipales se considera principalmente desde el punto de vista de los usuarios, ya que los GAD municipales son el nivel administrativo más cercano a la población rural. A diferencia del sector privado, donde se hace hincapié en la rentabilidad, la calidad en el sector público se considera un objetivo de satisfacción ciudadana y desarrollo social de la comunidad. Como explica Torres Escobar (2023), podemos entender la calidad de los servicios en los Gobiernos Autónomos Descentralizados como una calidad que se relaciona principalmente con dimensiones como la capacidad de respuesta, la fiabilidad y la empatía, que dependen del compromiso y la actitud del personal. De esta manera, la interacción de los ciudadanos con el servicio público en la prestación de servicios se convierte en un indicador fundamental de la legitimidad institucional, ya que un servicio que los ciudadanos perciben como fiable, flexible y humano fortalece la relación entre la administración y la comunidad, contribuyendo así al bienestar social y a la eficiencia de la administración pública.

El talento humano desempeña un rol estratégico en la consolidación de la calidad de los servicios públicos, pues la inversión en el bienestar laboral se traduce en mejoras sostenibles en la prestación del servicio (Demera Bermello & Bravo Giler, 2024). Un GAD parroquial

que promueve la satisfacción de sus colaboradores no solo mejora el clima laboral y la cohesión del equipo, sino que también fomenta una cultura de servicio centrada en la ciudadanía. En este sentido, el Trabajo Social aporta herramientas conceptuales y metodológicas para fortalecer las relaciones humanas, la comunicación interna y las condiciones laborales, contribuyendo a que los servidores públicos desempeñen sus funciones con mayor eficacia, ética y sensibilidad social. De esta manera, la relación entre bienestar laboral y calidad de servicios se convierte en un eje clave para garantizar la satisfacción ciudadana y el desarrollo integral de las comunidades rurales atendidas por los GAD parroquiales.

1.2 Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre Bienestar Laboral de los trabajadores y Calidad de Servicios a la comunidad en el GAD Parroquial Rural de Izamba.

Objetivos específicos

1. Identificar el nivel de Bienestar Laboral de los trabajadores en el GAD Parroquial Rural de Izamba.
2. Medir la calidad de los servicios que se ofrece a la comunidad en el GAD Parroquial Rural de Izamba.
3. Proponer estrategias para potenciar el de bienestar laboral de los trabajadores del GAD Parroquial Rural de Izamba.

CAPÍTULO II.

METODOLOGÍA

2.1 Materiales

Técnicas e instrumentos

Con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos específicos planteados en torno a las variables de bienestar laboral y calidad de los servicios, se diseñaron y aplicaron técnicas e instrumentos de carácter cuantitativo, elaborados de manera exclusiva para esta investigación. Autores reconocidos en investigaciones de ciencias sociales con enfoque cuantitativo como López Roldán & Fachelli (2015), mencionan que los métodos y técnicas en un estudio social deben estar estrechamente relacionados con los objetivos de la investigación, debido a que los métodos son considerados las acciones que establecen su enfoque, mientras que las técnicas expresadas a través de los instrumentos permiten la recolección de datos sobre los fenómenos sociales de interés y en caso de los estudios cuantitativos, estos se rigen a un proceso riguroso para establecer datos concretos. Es decir, los estudios cuantitativos se caracterizan por tener instrumentos que se desarrollan y aplican de forma secuencial, lo que conduce a resultados específicos y verificables.

Para la medición de la variable bienestar laboral se desarrolló el cuestionario denominado Nivel de Bienestar Laboral (NBL), aplicado mediante la técnica de encuesta, lo que posibilitó la recolección de datos numéricos de forma sistemática. El diseño del NBL tomó como referencia el Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG) de Blanch et al. (2010), ampliamente reconocido por su aplicación en diversos contextos laborales y desarrollado en la Universidad Autónoma de Barcelona. No obstante, se descartó su aplicación literal, dado que sus ítems

estaban orientados al ámbito privado. En consecuencia, se adaptaron las dimensiones propuestas por los autores, formulando preguntas específicas para la población objetivo de este estudio: trabajadores del sector público.

Esta adaptación del instrumente se hizo con la finalidad de garantizar la pertinencia del instrumento con el contexto institucional donde se desarrolló la investigación, manteniendo la solidez teórica de las dimensiones originales.

El cuestionario NBL quedó conformado por 23 ítems distribuidos en seis dimensiones:

- Psicosocial: tres ítems
- Condiciones laborales: cuatro ítems
- Desarrollo profesional: tres ítems,
- Salud integral: seis ítems
- Equilibrio Vida-Trabajo: cuatro ítems
- Participación y reconocimiento: tres ítems.

Las primeras cinco dimensiones forman parte del modelo qBLG, mientras que la sexta dimensión se añadió específicamente para este estudio, ya que las medidas participativas y las declaraciones de reconocimiento debían tenerse en cuenta como elementos esenciales del bienestar en el trabajo.

La validez del cuestionario se verificó a través del juicio de tres expertos en bienestar en el trabajo y trabajo social con experiencia en gestión de Talento Humano. La calificación final de los expertos fue la puntuación máxima de calificación en ítems de validez que evaluaban los aspectos de validez de contenido, validez conceptual y pertinencia, destacando la relevancia y claridad de los ítems. Las rúbricas de evaluación que consideraron los jueces se encuentra detallado en el Anexo 2.

Una vez realizada la validación por los juicios de expertos, se procedió a realizar una prueba piloto con una muestra de 15 trabajadores públicos que compartían características similares con la población objetivo ya que pertenecen a otro GAD Parroquial Rural de la ciudad de Ambato. Con estos resultados se analizó la confiabilidad mediante el cálculo estadístico de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,919, puntaje que refleja una consistencia interna de confiabilidad elevada del instrumento. Garantizando la correcta recolección de datos de interés para el estudio.

La baremación se desarrolló a partir de los datos proporcionados por los 23 empleados que conformaban la población del estudio. Para ello, se aplicó una escala Likert del 1 al 5, con cinco niveles diferentes de interpretación con el fin de obtener resultados más específicos.

- Puntaje mínimo: 23 (valor mínimo por ítem × número total de ítems)
- Puntaje máximo: 115 (valor máximo por ítem × número total de ítems)
- Rango total: 92 (diferencia entre puntaje máximo y mínimo)
- Amplitud por nivel: resultado de dividir el rango entre los cinco niveles establecidos

De esta manera, se construyó un baremo de cinco niveles, que permite interpretar de forma clara y diferenciada el grado de bienestar laboral de los participantes, asegurando que los hallazgos puedan ser analizados con precisión y aplicados en la mejora de políticas institucionales.

Tabla 1.

Baremación del cuestionario NBL

Amplitud	Puntaje		Nivel de Bienestar Laboral
18,4	23	41,4	Muy bajo
18,4	41,5	59,9	Bajo Medio
18	60	78	Medio
18,4	78,1	96,5	Alto
18,4	96,6	115	Muy alto

El diseño del instrumento destinado a evaluar la calidad de los servicios siguió un proceso metodológico riguroso, semejante al aplicado en la variable de bienestar laboral, pero con particularidades que responden al contexto y objetivos de esta investigación. Dicho instrumento, denominado Cuestionario sobre la Calidad de Servicios (CS), se fundamentó en el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988) ampliamente reconocido en el ámbito de la gestión de calidad por su capacidad de medir la brecha entre las expectativas de los usuarios y las percepciones sobre el servicio recibido. Este modelo se estructura en cinco dimensiones esenciales: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las cuales permiten capturar de manera integral la experiencia del usuario frente a la prestación de servicios.

Sin embargo, dadas las características específicas del sector público en el que se lleva a cabo el estudio, el modelo inicial también debe adaptarse y ampliarse. Así, además de las cinco dimensiones propuestas por SERVQUAL, se ha añadido una sexta dimensión, relativa a la satisfacción general de los beneficiarios, con el fin de obtener una imagen más completa, o incluso una visión general, del impacto de los servicios en la comunidad. Los elementos de cada dimensión también se han reformulado para adaptarlos a los objetivos de la investigación y a las características de la población estudiada.

El instrumento CS quedó conformado por seis dimensiones y 25 ítems distribuidos de la siguiente manera:

- Recursos físicos: siete ítems
- Fiabilidad: tres ítems
- Capacidad de respuesta: tres ítems
- Seguridad: cinco ítems
- Empatía: cuatro ítems
- Satisfacción global: dos ítems

Las primeras cinco dimensiones corresponden al modelo SERVQUAL, mientras que la sexta fue diseñada específicamente para este estudio, respondiendo a la necesidad de valorar la percepción integral de los usuarios en el ámbito público.

De manera similar con el anterior instrumento, la validez se constató con la evaluación de tres expertos en Trabajo Social y Gestión Administrativa con experiencia en procesos de desarrollo local. Los expertos otorgaron la máxima puntuación a los criterios de contenido, construcción y validez del instrumento, lo que asegura la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems. Las rúbricas de evaluación utilizada por los expertos se presentan el Anexo 3.

Con el fin de verificar la fiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto con 15 personas con las mismas características que el grupo objetivo. El análisis estadístico se realizó utilizando el coeficiente alfa de Cronbach y arrojó un valor de 0,922, lo que indica una consistencia interna significativa. Este resultado confirma que el cuestionario es fiable y que su uso proporcionará datos estables y precisos.

Para establecer la baremación del instrumento se tomaron en cuenta las respuestas de los 451 beneficiarios que conformaron la población del estudio. En la cual constó una escala numérica de Likert de 1 a 5, y en consideración con tener resultados más precisos se consideró el cálculo para cinco niveles de interpretación .

- Puntaje mínimo: 26 (valor mínimo por ítem × número total de ítems)
- Puntaje máximo: 130 (valor máximo por ítem × número total de ítems)
- Rango total: 104 (diferencia entre puntaje máximo y mínimo)
- Amplitud por nivel: 20,8. Resultado de dividir el rango entre los cinco niveles establecidos

De esta manera, se construyó un baremo de cinco niveles, que permite interpretar con claridad y diferenciación el grado de calidad percibida en los servicios, aportando insumos valiosos para la formulación de políticas institucionales orientadas a la mejora continua.

Tabla 2.

Baremo del instrumento CS

Amplitud	Puntaje		Medida de Calidad de Servicios
20,8	26	46,8	Muy bajo
20,8	46,9	67,7	Bajo
20,4	67,8	88,2	Medio
20,8	88,3	109,1	Alto
20,8	109,2	130	Muy alto

Las pruebas piloto de ambos instrumentos se realizaron con 15 trabajadores y 15 usuarios de distintos servicios del GAD Parroquial Rural de Pasa, institución que, tras la socialización de los objetivos de la investigación, brindó apertura y colaboración para la aplicación de los cuestionarios. Este proceso fue posible gracias a la autorización formal de las autoridades, registrada en el Anexo 4, y constituyó un insumo clave para el cumplimiento del tercer objetivo específico de la investigación.

2.2. Métodos

Enfoque

La investigación adquirió un enfoque cuantitativo, este enfoque se caracteriza por su objetividad y por recolectar datos mediante técnicas estandarizadas que, de manera continua y probatoria, verifica la o las hipótesis de estudio. Además, permite analizar estadísticamente las relaciones entre dos o más variables, en correlación con la realidad externa de los actores sociales, identificando tendencias y patrones en un conjunto de sujetos con características propias, esto proporciona una visión sistematizada de la realidad social de los mismos (Hernández Sampieri & Fernandez-Collado, 2014). En otras palabras, este enfoque es idóneo para el análisis estadístico y la comprensión generalizada sobre los fenómenos que afecta a un grupo de estudio que comparten una misma realidad.

En consideración a lo anterior, la investigación adoptó un enfoque cuantitativo, pues se medió el nivel de bienestar laboral de los trabajadores del sector público y la calidad de los servicios que ellos brindan a la ciudadanía, específicamente en el contexto del GAD Parroquial Rural de Izamba. La recopilación de los datos de forma numérica permitió analizar estadísticamente los resultados de manera rigurosa, identificando así los patrones y tendencias significativas en cada una de las variables estudiadas. De esta manera, el enfoque cuantitativo contribuyó directamente a la evidencia fundamentada, lo cual fue un factor clave, que se empleó para responder de a la pregunta de investigación.

Niveles de Investigación

Nivel Descriptivo

Las investigaciones de nivel descriptivo permiten identificar las características internas que se desea conocer del objeto de estudio. Según Guevara Alban et al. (2020) este nivel de investigación se caracteriza por describir las características esenciales de un conjunto que comparte un fenómeno, empleando criterios sistemáticos que facilitan la comprensión de sus posibles causas, ofreciendo datos sistemáticos y comparables. Entonces, el nivel descriptivo permite ahondar en los detalles de las variables, problemas o fenómenos de un grupo.

En consideración a lo expuesto, esta investigación se enmarcó en un nivel descriptivo pues se lo utilizó tanto para identificar el nivel de bienestar laboral en el ámbito público, específicamente en el GAD Parroquial Rural de Izamba (GADPRI), como para medir la calidad de los diferentes servicios que los trabajadores del GADPRI brindan a la comunidad. Todo esto se realizó a partir de una comprensión profunda de las dimensiones e indicadores conforman las variables de estudio.

Correlacional

El nivel correlacional, se caracteriza por la evaluación del nivel de asociación entre las variables de una misma investigación (Hernández Sampieri & Fernandez-Collado, 2014).Este enfoque permite determinar las relaciones existentes entre los factores de estudiados. En este contexto, esta investigación que analizó, a partir de una hipótesis, la relación entre las variables de bienestar laboral de los trabajadores y la Calidad de Servicios a la comunidad, también es de nivel correlacional.

Métodos

Analítico-sintético

Este método se consideró en la investigación debido a que se partió de la comprensión detallada de cada una de las variables y luego se las analizó juntas para determinar su interacción mutua. Según Rodríguez Jiménez & Pérez Jacinto (2017) el método analítico sistémico consiste en la descomposición y luego recomposición de un todo, en la primera fase se estudia a detalle cada parte que lo compone y en la segunda se esquematiza lo analizado. De esta manera, este método permitió descomponer y examinar los elementos que conforman cada variable dentro del GAD Parroquial Rural de Izamba.

Hipotético-Deductivo

La investigación también empleó este método para la formulación de hipótesis sobre la relación entre el bienestar laboral de los trabajadores y la calidad de los servicios ofrecidos por el GAD Parroquial de Izamba, que a posterior se verifico empíricamente con la recolección y análisis de datos. Como menciona Hernández Sampieri & Fernandez-Collado (2014) las investigaciones hipotético-deductivas formulan conjeturas, a partir de teorías existentes, que luego se ponen a prueba para rechazar o no la hipótesis. Así, el estudio llevó un proceso estructurado en el que se analizaron objetivamente los resultados, los cuales son fundamentales para la gestión institucional.

Población

En las investigaciones la definición de la población es importante para conseguir datos relevantes y coherentes con los resultados a esperar. La población se define como el conjunto de elementos que comparten características específicas y determinantes (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018). Con base en esta definición y en función del análisis de las variables del estudio, se trabajará con dos grupos poblacionales diferenciados.

El primer grupo está conformado por los 23 empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Izamba (GADPRI), distribuidos de la siguiente manera:

un servidor en la presidencia, cinco servidores en el área administrativa y diecisiete técnicos vinculados a los proyectos sociales. De estos últimos, cinco pertenecen al proyecto de Erradicación del Trabajo Infantil (ETI), nueve al Centro de Desarrollo Infantil (CDI), que incluye las unidades San Jacinto y Miguitas de Ternura, uno al proyecto de Adultos Mayores MIES y dos al proyecto de Adultos Mayores GAD. Este grupo será considerado para la evaluación de la variable relacionada con el bienestar laboral.

El segundo grupo está compuesto por 451 beneficiarios de los servicios que brindan los empleados del GADPRI. La distribución de evaluaciones por subgrupo es la siguiente: 62 beneficiarios evaluarán al servidor de presidencia, 62 al personal administrativo, 74 al equipo del proyecto ETI, 80 al personal del CDI, 40 al proyecto de Adultos Mayores MIES y, de los 200 beneficiarios del proyecto de Adultos Mayores GAD, se tomará una muestra de 133 personas. Este segundo grupo será utilizado para evaluar la variable correspondiente a la calidad del servicio.

Tabla 3.

Encuestados para la variable BIENTAR LABORAL

Población	Tamaño	N° de encuestados por área	Total de encuestados
Empleados del GADPRI	23	1-Presidencia 5- Administrativo 17-Proyectos Sociales	23

Tabla 4.

Encuestados para la variable CALIDAD DE SERVICIOS

Población	Por área	Por proyecto social	Muestra	Encuestados
Beneficiarios de los servicios	62-Presidencia			62
	62-Administrativo			62
	394-Proyectos sociales	74-ETI		74
		80- CDI		80
		40-AM. MIES		40
		200- AM. GAD	133	133
Total de encuestados				451

Muestra

Para la evaluación de la calidad de los servicios del proyecto social Adulto Mayor GAD, se analizará la tendencia de la población a partir de una muestra compuesta por 133 usuarios. Según Tamayo y Tamayo (2003) en los procesos de investigación científica, la aplicación del muestra permite seleccionar unidades representativas que posibilitan la formulación de inferencias válidas sobre el total de la población. En consideración a lo mencionado el cálculo correspondiente fue:

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población (200)

Z = valor Z para el nivel de confianza (1.96 para 95%)

p = probabilidad de éxito (0.5 si no se conoce)

q = 1 – p

e = margen de error (0.05)

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e2 * (N - 1) + Z2 * p * q}$$

$$n = \frac{(200) * (1{,}96)^2 * (0{,}05) * (0{,}95)}{(0{,}05)^2 * (200 - 1) + (1{,}96)^2 * (0{,}05) * (0{,}95)}$$

$$n = \frac{(200 * (3,84) * (0,047)}{(0,0025) * (200 - 1) + (3,84) * (0,047)}$$

$$n = 133$$

Muestreo

El Muestreo Aleatorio Simple o MAS, es conocido como el método de selección más apropiado y riguroso para investigar la percepción de la calidad de servicio en una muestra de 133 adultos mayores beneficiarios de un proyecto social. La principal justificación metodológica radica en que el MAS garantiza que todos los integrantes de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados, lo que es fundamental para establecer la validez interna del estudio (Hernández Sampieri & Fernandez-Collado, 2014). Al minimizar el sesgo de selección que es común en otros métodos no probabilísticos, se asegura que las opiniones de la muestra (n=133) representan con fidelidad la percepción global de todos los adultos mayores participantes en el proyecto social.

El Muestreo Aleatorio Simple es un tipo de muestreo sencillo y fácil de efectuar para investigaciones relacionadas con las características de delimitación del proyecto social mencionado. Considerando que el proyecto cuente con una lista actualizada y completa de sus beneficiarios, el uso de este tipo de muestreo se convierte en un paso importante que simplifica el proceso operativo y mitiga los errores logísticos y de campo, al permitir la concentración del trabajo en la recopilación de datos relacionados con la percepción de la calidad de servicios, con el tamaño de la muestra, que es de 133, la cual es razonable considerando que la población general era de 200.

En conclusión, la aplicación del Muestreo Aleatorio Simple, en comparación con otros tipos de muestreo, se presenta como el más apropiado considerando la solidez que permite en el análisis estadístico. Los resultados que se obtienen a partir de este tipo de muestreo permiten aplicar

generalidades estadísticas de manera rigurosa, permitiendo el cálculo correcto al tomar en cuenta el error muestral y los intervalos de confianza. Esta rigurosidad estadística es fundamental para la confiabilidad de cualquier conclusión que se derive del estudio, debido a que permite al investigador afirmar con certeza estadística los resultados obtenidos de la percepción de calidad del servicio del grupo de adultos mayores. Por lo tanto, este muestreo asegura la representatividad y el respaldo estadístico para validar las conclusiones del estudio.

CAPÍTULO III.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis y Discusión de los Resultados

Este estudio de enfoque cuantitativo empleó como instrumentos de medición dos cuestionarios diseñados particularmente para esta investigación. El primero, denominado Cuestionario para identificar el Nivel de Bienestar Laboral (NBL), fue sometido a un proceso de validación de contenido mediante jueces expertos. Tres especialistas en el área que evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems, aprobando su validez. Para determinar la fiabilidad interna del instrumento, se aplicó el cálculo el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,913, lo que indica una alta consistencia interna.

El segundo instrumento, titulado Cuestionario para medir la Calidad de los Servicios (CS), fue sometido al mismo procedimiento de validación con el que se utilizó en el primer instrumento. Tres jueces expertos sobre calidad de servicios revisaron sus ítems y la medición de fiabilidad interna fue evaluada mediante el Alfa de Cronbach, alcanzando un coeficiente de un 0,922, lo que también refleja una excelente consistencia interna.

Ambos procesos de validación y análisis estadísticos se detallan en el capítulo anterior. A continuación, se presentan los resultados obtenidos, juntos con las descripciones de los grupos evaluados y el análisis e interpretación correspondientes.

Descripción del grupo de estudio

La investigación se desarrolló con la participación de los 23 empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Parroquial de Izamba, pertenecientes a las áreas de Presidencia, Administración y Proyectos Sociales, así como de 451 beneficiarios de los distintos servicios comunitarios que dichas áreas brindan. No obstante, la muestra se delimitó exclusivamente al proyecto "Adulto Mayor GAD", aplicándose un muestreo aleatorio simple para seleccionar a los participantes. Esta estrategia permitió garantizar representatividad dentro del universo de beneficiarios, asegurando la validez estadística de los resultados obtenidos.

La población encuestada sobre bienestar laboral en el GAD Parroquial tiene una tendencia de participantes de entre 22 y 40 años, siendo la mayoría de los encuestados de 28 años. En cuanto a los hombres y mujeres que participaron en la encuesta, el grupo femenino predomina, con aproximadamente tres cuartas partes de los encuestados siendo mujeres y una cuarta parte siendo hombres. También, el grupo se caracteriza por que sus tres cuartas partes mencionan ser solteros, la cuarta parte afirma estar casada y el resto de los encuestados tiene diferentes experiencias de convivencia, es decir, personas que viven en pareja o en una relación similar al matrimonio. En cuanto al nivel educativo, más de la mitad de los encuestados tienen un título universitario, solo una cuarta parte tiene un título de posgrado y el resto se divide entre formación técnica/tecnológica y, en menor medida, títulos de secundaria.

En cuanto a las áreas de trabajo, cerca del 75 % de los encuestados se desempeña como técnico en proyectos sociales, el 21,7 % pertenece al área administrativa y el porcentaje restante corresponde al cargo de presidencia. Sobre el tipo de contratación, solo el 4,3 % se encuentra bajo la modalidad de remoción libre, mientras que el resto mantiene contratos por servicios profesionales. En relación con la antigüedad institucional, la mayoría del personal es relativamente nueva al tener un 43,5% de personal que lleva de entre 1 a 2 años de servicio y el 21,7% menos de uno. Los datos descritos sobre la población encuestada para medir el Bienestar Laboral se detallan en la Figura 1, la Tabla 3 y el Anexo 2, a continuación, expuestos.

Figura 1.

Distribución de edades del grupo de estudio para Bienestar Laboral

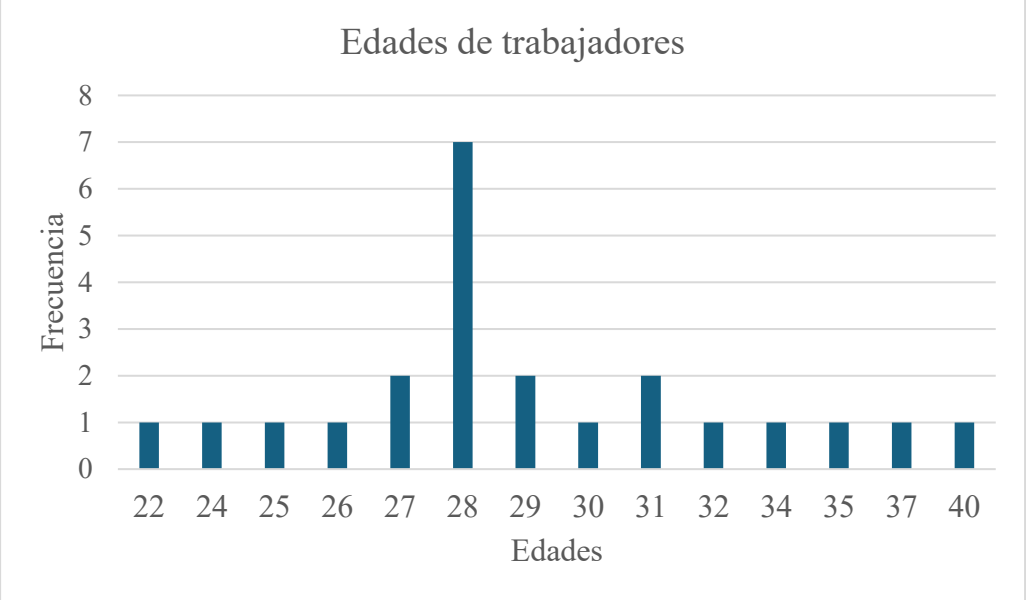


Tabla 5.

Datos sociodemográficos en el instrumento de BIENESTAR LABORAL

VARIABLE	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sexo	Masculino	6	26,1
	Femenino	17	73,9
Estado Civil	Soltero (a)	18	78,3
	Casado (a)	3	13,0
	Unión de hecho	2	8,7

Nivel educativo	Secundaria	1	4,3
	Técnico/Tecnológico	2	8,7
	Universitario	14	60,9
	Posgrado	6	26,1
Área de trabajo	Presidencia	1	4,3
	Administrativo	5	21,7
	Proyectos Sociales	17	73,9
Tipo de contrato	Por servicios profesionales	22	95,7
	Remoción libre	1	4,3
Antigüedad en la institución	Menos de 1 año	5	21,7
	1 a 2 años	10	43,5
	2 años y un mes a 3 años	3	13
	3 años y un mes a 4 años	2	8,7
	Más de 4 años	3	13

Por otra parte, la población de los beneficiarios se compone principalmente de adultos de entre 30 y 64 años, seguidos por las personas mayores a 65 años y en menor proporción se encuentran a los jóvenes de entre 19 y 29 años. En cuanto al género, predominan las mujeres con un 67.2%,

mientras los hombres constituyen un 32.8%. Respecto al uso de los servicios, más de la mitad de los encuestados lo utilizan de manera semanal, mientras que en un 29,9% lo hace mensualmente y el restante menciona que lo usa casi todos los días. Finalmente, en el servicio a evaluar la mayor proporción de respuestas corresponde a los proyectos sociales, seguidos en igual proporción por los servicios en presidencia y administrativo. Los datos descritos sobre la población encuestada para medir la Calidad de Servicios se detallan en la Tabla 4 a continuación, expuesta.

Tabla 6.

Datos sociodemográficos en el instrumento de CALIDAD DE SERVICIOS

VARIABLE	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Edad	19 a 29	65	14,41
	30 a 64	242	53,66
	65 a 96	144	31,93
Sexo	Masculino	148	32,8
	Femenino	303	67,2
Frecuencia del servicio	Mensual	135	29,9
	Semanal	259	57,4
	Casi todos los días	57	12,6
	Presidencia	62	13,8

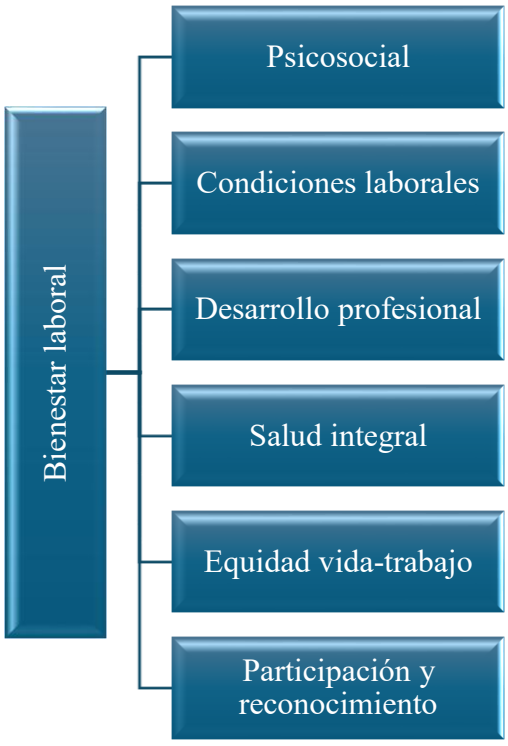
Servicio a evaluar	Administrativo	62	13,8
	Proyectos Sociales	327	72,4

Análisis de los datos del cuestionario para identificar el nivel de bienestar laboral de los trabajadores en el GAD Parroquial Rural.

El cuestionario medir el nivel de bienestar laboral en los trabajadores del GAD parroquial, fue un instrumento desarrollado específicamente para esta investigación el cual se divide en seis dimensiones. Las cuales se encuentra presentadas en la siguiente Figura 2, para una mejor comprensión.

Figura 2.

Dimensiones de BIENESTAR LABORAL



Dimensión I: Psicosocial

En esta dimensión se evaluaron las dinámicas entre los aspectos psicológicos y los factores sociales que influyen en los y las trabajadoras del GAD Parroquial, mediante tres ítems.

Tabla 7.

Aspectos psicológicos y factores sociales

Ítems	P1 Las relaciones entre compañeros de trabajo se desarrollan en un marco de respeto y cordialidad.	P2 Me considero una parte esencial y activa dentro de la institución, contribuyendo de manera significativa a su funcionamiento y desarrollo.	P3 Los conflictos en mi área de trabajo son gestionados de manera adecuada.	Total proporcional por opción de respuesta
Totalmente en desacuerdo	00,0%	00,0%	4,4%	1,47%
En desacuerdo	00,0%	00,0%	4,4%	1,47%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21,8%	17,4%	21,7%	20,30%
De acuerdo	39,1%	52,2%	30,4%	40,57%

Totalmente de acuerdo	39,1%	30,4%	39,1%	36,20%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,00%

Los datos obtenidos destacan que el 78,2% de los encuestados consideran estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación de que las relaciones interpersonales en el entorno laboral se caracterizan por el respeto y la cordialidad, sugiriendo una percepción favorable respecto a la calidad de las interacciones sociales.

El porcentaje restante adoptó una actitud neutral, lo que puede indicar ambivalencia de su postura respecto a la interrogante que puede deberse a su irregularidad de experiencias al respecto. En el ítem sobre si los colaboradores se sienten participantes activos y relevantes en la institución el 82,6 % de ellos afirmaron que efectivamente se sienten de esa manera. Este indicador de pertenencia y relevancia funcional actúan como factores clave para el compromiso dentro de la institución. En el caso de la gestión de conflictos en el lugar de trabajo, las respuestas son dispares; aunque los trabajadores suelen tener una actitud positiva hacia la gestión de conflictos en el lugar de trabajo, el 21,7 % se muestra neutral y el 8,8 % discrepa expresamente de que los conflictos se gestionen adecuadamente. La dispersión observada podría poner de relieve áreas en las que podrían mejorarse los mecanismos institucionales de gestión de conflictos, dado que la gestión de conflictos es precisamente una condición necesaria para una cohesión adecuada en el trabajo conjunto de equipos multidisciplinares e interdisciplinares.

Los factores psicosociales desempeñan un papel determinante en las dinámicas de las interacciones grupales. Como lo plantea (Durkheim, Emile, 1895), el comportamiento individual está influenciado por los entornos sociales, en los cuales las reglas, normas y valores colectivos definen la estructura psíquica de los sujetos. Debido a que son en los espacios de

interacción social en donde las personas aprenden, se adaptan y generan experiencias colectivas que construyen nociones de comunidad y pertenencia (Carrera & Mazzarella, 2001). Desde esta perspectiva, la gestión de conflictos, Identificado en los resultados como un área de mejora dentro de la dimensión psicosocial, emerge como un componente estratégico para el fortalecimiento de las relaciones laborales saludables. Según (INTERIM GROUP, 2025), la intervención en problemas o conflictos laborales no deben tomarse como obstáculos, sino como oportunidades para mejorar la comunicación interna y consolidar la cohesión grupal. Una intervención oportuna en la gestión de conflictos laborales resulta esencial para prevenir la fragmentación de los vínculos interpersonales y, al mismo tiempo, fortalecer la colaboración, la confianza mutua y la eficacia operativa, consolidando así climas organizacionales resilientes que promuevan el bienestar psicosocial y el desempeño colectivo.

Dimensión II: Condiciones laborales

En esta dimensión se evaluó las condiciones tangibles e intangibles bajo las cuales trabajan los colaboradores, mediante siete ítems que contemplan tanto los espacios físicos como los aspectos de empleabilidad.

Tabla *8*.

Condiciones tangibles e intangibles

Ítems	P4 El espacio físico donde realizo mis funciones es adecuado para mi labor.	P5 Dispongo de insumos y herramientas suficientes para realizar mi trabajo.	P6 Mi empleo ofrece condiciones de estabilidad y seguridad.	P7 La carga laboral asignada corresponde a mis capacidades y al tiempo disponible.	Total proporcional por opción de respuesta
Totalmente en desacuerdo	4,3%	4,3%	8,7%	4,3%	5,43%
En desacuerdo	00,0%	4,3%	13,0%	4,3%	5,43%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13,0%	4,3%	26,1%	4,3%	11,93%
De acuerdo	43,5%	52,2%	26,1%	39,1%	40,25%
Totalmente de acuerdo	39,1%	34,8%	26,1%	47,8%	36,98%

Total	100,0%	100,00%	100,0%	100,0%	100,00%

La dimensión de condiciones laborales evidencia una mayor dispersión en las respuestas, lo que sugiere percepciones diferenciadas entre los trabajadores del GAD parroquial respecto a los elementos que configuran su entorno de trabajo. Los resultados muestran percepciones mayoritariamente positivas, aunque con algunas alertas. El 82,6 % de los trabajadores considera adecuado su espacio físico, mientras que un 4,3 % lo rechaza. En cuanto a los recursos disponibles para el trabajo, el 87 % está de acuerdo, pero un 8,6 % manifiesta carencias. La estabilidad y seguridad laboral presentan mayor disconformidad, el 26,1 % está en desacuerdo y el 21,7 % se mantiene neutral, lo que evidencia una percepción de incertidumbre en este aspecto. Sobre la carga laboral, el 77,2 % la considera adecuada, aunque un 8,6 % la percibe como excesiva. Estos datos reflejan condiciones laborales funcionales en infraestructura y recursos, pero también revelan debilidades en estabilidad y distribución de carga, factores clave para el bienestar laboral y la calidad del servicio a la comunidad.

De manera global, las condiciones laborales comprenden un conjunto de factores tangibles e intangibles que influyen en la ejecución de las actividades propias del trabajo. Si bien se observa que las condiciones físicas alcanzas niveles óptimos en la institución, persiste un grado significativo de desacuerdo en torno a la sobrecarga laboral y las condiciones de empleabilidad. Como menciona la (Organización Internacional del Trabajo, 2022), los aspectos como la carga de tareas y distribución de responsabilidades deben ser abordados, con el objetivo de garantizar una calidad de vida laboral que favorezca el desempeño institucional La articulación entre condiciones laborales adecuadas y estrategias de productividad permite avanzar hacia un modelo integral de bienestar institucional, en el que se promueve tanto la eficiencia como la satisfacción del personal (Chiavenato, 2009). Atender de forma sistemática los factores asociados a la carga laboral implica reconocer y mitigar limitaciones estructurales que afectan la productividad, la rotación de personal y la retención del talento humano. Además, este enfoque contribuye al cumplimiento de estándares legales y éticos, fortaleciendo la reputación institucional y protegiendo la salud física y mental del capital humano.

Dimensión III: Desarrollo profesional

Esta dimensión evalúa las oportunidades de crecimiento profesional que ofrece la institución. Para ello se analizó los tres ítems que abordan la formación continua, el desarrollo de habilidades y las posibilidades de crecimiento dentro de la institución.

Tabla 9.

Oportunidades de crecimiento

Ítems	P8 Dispongo de acceso a programas de capacitación o formación vinculados con mis funciones.	P9 La institución ofrece oportunidades para mi desarrollo profesional.	P10 Existen oportunidades de ascenso o mejora de puesto dentro de la institución.	Total proporcional por opción de respuesta
Totalmente en desacuerdo	4,30%	0,00%	4,30%	2,87%
En desacuerdo	0,00%	8,70%	13,00%	7,23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21,70%	17,40%	39,10%	26,07%
De acuerdo	47,90%	39,10%	26,20%	37,73%
Totalmente de acuerdo	26,10%	34,80%	17,40%	26,10%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Los resultados evidencian que el acceso a programas de capacitación institucional es valorado positivamente por el 74 % de los participantes, lo que sugiere una percepción favorable respecto a las oportunidades de formación. No obstante, el 21,7 % adopta una postura neutral, posiblemente atribuible a la falta de continuidad en los programas o a su escasa pertinencia con las funciones del cargo. Por otro lado, el 4,3 % manifiesta desacuerdo total, lo que indica que no ha tenido acceso a instancias formativas vinculadas a su área de desempeño. En relación con el desarrollo profesional, el 8,7 % de los encuestados expresa desacuerdo y el 17,4 % se mantiene neutral, lo que podría reflejar limitaciones en la planificación institucional para fomentar trayectorias laborales sostenibles y alineadas con el crecimiento individual. Respecto a la percepción sobre oportunidades de ascenso, las respuestas muestran una mayor heterogeneidad. Aunque el 43,6 % se manifiesta de acuerdo, el 39,1 % adopta una postura neutral y el 16,3 % expresa desacuerdo. Este último ítem concentra el mayor índice de disconformidad, lo que podría evidenciar debilidades en los mecanismos de promoción interna o en la comunicación de criterios de ascenso.

En conjunto, los datos sugieren que, si bien existe una valoración positiva hacia los programas de capacitación y las oportunidades de desarrollo profesional, las oportunidades de ascenso constituyen un área crítica que requiere atención institucional. Esta situación incide en la motivación, la retención del talento humano y la equidad en el crecimiento laboral. El acceso a instancias formativas y de desarrollo se vinculan con las necesidades superiores de estima y autorrealización, las cuales pueden ser percibidas por los empleados, como herramientas ofrecidas por la institución para crecer, sintiéndose valorados y motivados al desplegar su potencial (Maslow, 1991b). Respecto a la postura mayormente neutral respecto a la implementado de programas de formación podría deberse la de alineación entre la oferta institucional y las necesidades específicas de cada puesto, así como por la escasa frecuencia de ejecución. Aunque formalmente se cumpla con lo ofrecido, el impacto real de las acciones implementadas puede ser limitado si no se garantiza su pertinencia y continuidad (Chiavenato, 2009). Por tanto, intervenir en los factores que inciden en esta dimensión, mediante estrategias que aseguren la relevancia de la capacitación, la claridad en las rutas de desarrollo y la transparencia en los procesos de promoción interna, permitirían prevenir estados de desmotivación y fortalecer el vínculo entre el personal y la institución, promoviendo un entorno laboral más justo, estimulante y sostenible.

Dimensión IV: Salud integral

Con el objetivo de evaluar a los trabajadores desde una perspectiva holística, la dimensión de salud integral considera seis ítems que permiten explorar el estado de bienestar físico, mental, social y espiritual de los colaboradores. Esta dimensión indagó sobre las condiciones objetivas de salud, el nivel de interés y compromiso que los participantes manifiestan hacia su propio cuidado integral.

Tabla 10.

Enfoque holístico

Ítems	P11 Se promueven medidas el cuidado de la salud física de los trabajadores.	P12 Se promueven medidas para atender la salud mental y emocional de los trabajadores.	P13 Se promueven medidas para la prevención del estrés laboral.	P14 Se gestionan adecuadamente los riesgos que pueden afectar mi salud y seguridad en el trabajo.	P15 La institución fomenta hábitos saludables durante la jornada laboral.	P16 Considera importante la implementación de protocolos de cuidado al personal.	Total proporcional por opción de respuesta
Totalmente en desacuerdo	8,80%	8,80%	8,70%	8,80%	8,70%	4,40%	8,03%
En desacuerdo	13,00%	13,00%	17,40%	13,00%	17,40%	0,00%	12,30%

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17,40%	21,70%	26,10%	17,40%	13,00%	4,30%	16,65%
De acuerdo	47,80%	43,50%	43,50%	47,80%	52,20%	43,50%	46,38%
Totalmente de acuerdo	13,00%	13,00%	4,30%	13,00%	8,70%	47,80%	16,63%
Total	100,00%	100,00%	100,00 %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Los datos evidencian una diversidad significativa en las percepciones del personal respecto al cuidado de la salud integral. En particular, el 21,8 % de los participantes manifiesta desacuerdo con la promoción de medidas para el cuidado de la salud física, la atención en salud mental y emocional, y la gestión de riesgos laborales. Este porcentaje revela una brecha importante entre las políticas institucionales y su implementación efectiva, impactando en el bienestar del capital humano. Asimismo, el 26,1 % expresa inconformidad respecto a las acciones preventivas frente al estrés laboral y al fomento de hábitos saludables durante la jornada de trabajo. Esta cifra sugiere que, aunque puedan existir iniciativas en marcha, su alcance, frecuencia o pertinencia no responden de manera adecuada a las necesidades reales del personal. En contraste, el 91,3 % de los encuestados considera importante la implementación de protocolos específicos para el cuidado del personal, lo que refuerza la demanda institucional por estrategias más estructuradas, visibles y sostenibles en materia de salud integral.

La alta consideración que los empleados otorgan a los protocolos de atención integral demuestra una clara comprensión del vínculo entre el bienestar y el rendimiento laboral, así como una expectativa legítima de una respuesta por parte de la institución. Desde una perspectiva analítica, los resultados permiten distinguir entre el reconocimiento de la importancia de la atención integral y el reconocimiento de su dignidad en la práctica. En línea con este enfoque, Maslow (1991), afirma que la satisfacción de las necesidades superiores, como la salud, es fundamental para promover el pleno desarrollo de los seres humanos en las

diversas áreas en las que se desenvuelven, especialmente en lo que respecta al trabajo si este tiene relación con su sentido de realización. Del mismo modo, los entornos de trabajo saludables tienden a promover una buena adecuación entre las exigencias del trabajo y las capacidades personales, así como la salud física y la reducción del estrés (Organización Mundial de la Salud, 2010). La acción en este ámbito responde, por un lado, a principios éticos y jurídicos y, por otro, a elementos clave que garantizan el cumplimiento de la normativa, reducen el absentismo y mejoran el bienestar en el trabajo.

Dimensión V: Equilibrio Vida-Trabajo

La evaluación de esta dimensión se constituyó por cuatro ítems orientados a identificar el grado de armonía entre las responsabilidades personales y laborales de los colaboradores. Esta evaluación considera variables clave como la gestión del tiempo, la disponibilidad de energía, el descanso adecuado y la calidad de las relaciones interpersonales fuera del entorno laboral, reconociendo que el bienestar integral depende de un balance sostenido entre las exigencias profesionales y las necesidades individuales.

Tabla 11.

Armonía entre responsabilidades

Ítems	P17 Es posible conciliar las responsabilidades laborales con las responsabilidades familiares.	P18 Después de la jornada laboral dispongo de tiempo suficiente para descansar.	P19 Existe apoyo institucional para atender asuntos personales o familiares.	P20 Los conflictos laborales han afectado mis relaciones familiares u otras áreas de mi vida personal.	Total proporcional por opción de respuesta
Totalmente en desacuerdo	0,00%	0,00%	0,00%	13,10%	3,28%
En desacuerdo	4,40%	4,40%	4,40%	17,40%	7,65%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17,40%	26,10%	4,30%	17,40%	16,30 %
De acuerdo	56,50%	47,80%	47,80%	39,10%	47,80 %
Totalmente de acuerdo	21,70%	21,70%	43,50%	13,00%	24,98 %
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00 %

Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable respecto a la conciliación entre responsabilidades laborales y familiares, el acceso al tiempo de descanso y el apoyo institucional en asuntos personales, con solo un 4,4 % de los colaboradores que manifiestan desacuerdo. Este dato sugiere que, en términos generales, la institución ha logrado establecer condiciones que permiten cierto equilibrio funcional entre la vida profesional y personal. Sin embargo, el 52,1 % de los empleados afirma que los conflictos laborales han afectado sus relaciones familiares, lo que evidencia una tensión estructural entre las exigencias del trabajo y la estabilidad emocional fuera del entorno laboral. Esta contradicción revela que, aunque existen mecanismos de conciliación, no siempre logran mitigar el impacto de dinámicas laborales conflictivas sobre la esfera privada.

Esta situación que reflejan los datos, puede explicarse desde el modelo de equilibrio trabajo-familia propuesto por (Quick & Tetrick, 2003), quienes sostienen que el balance entre ambos dominios no depende únicamente de políticas institucionales, sino también de la calidad de las relaciones laborales y del apoyo organizacional. Cuando las demandas laborales interfieren con la vida familiar, se genera un conflicto inter-rol que afecta el bienestar emocional y la satisfacción general del trabajador. Asimismo, el equilibrio vida-trabajo es un componente estratégico de la gestión del talento humano, debido a que su escasa o nulo abordaje puede derivar en estrés crónico, ausentismo y deterioro del clima organizacional (Chiavenato, 2009). De igual manera los entornos laborales saludables deben promover el equilibrio entre las exigencias del trabajo y las capacidades del individuo, favoreciendo la salud física, mental y social (Organización Mundial de la Salud, 2010a). Desde una perspectiva analítica, estos hallazgos permitieron identificar que el equilibrio vida-trabajo no depende únicamente de políticas formales, sino también de la calidad de las relaciones laborales y la gestión del conflicto. Fortalecer esta dimensión implica no solo garantizar tiempos adecuados de descanso, sino también promover entornos laborales saludables, colaborativos y emocionalmente sostenibles.

Dimensión VI: Participación y reconocimiento

Esta dimensión se compuso de tres ítems orientados a evaluar el grado en que los colaboradores se sienten involucrados en los procesos institucionales y valorados por sus aportes. Esta dimensión considera aspectos como la inclusión en la toma de decisiones y el reconocimiento de logros individuales y colectivos. Además de evaluar el interés de participación de los empleados en protocolos para su cuidado como talento humano. Su análisis permite identificar el nivel de vinculación afectiva y funcional entre el personal y la organización.

Tabla 12.

Cohesión institucional

Ítems	P21 Tengo la posibilidad de expresar opiniones e ideas en la toma de decisiones.	P22 La institución reconoce mi trabajo y el esfuerzo.	P23 Considera importante la acción de estrategias de cuidado al personal	Total proporcional por opción de respuesta
Totalmente en desacuerdo	4,30%	0,00%	0,00%	1,43%
En desacuerdo	4,30%	4,30%	0,00%	2,87%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17,50%	26,10%	4,40%	16,00%
De acuerdo	39,10%	26,10%	47,80%	37,67%
Totalmente de acuerdo	34,80%	43,50%	47,80%	42,03%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Los datos revelan que el ítem con mayor dispersión de respuestas corresponde a la posibilidad de expresar opiniones en los procesos de toma de decisiones. A pesar de que el 73,9 % de los

colaboradores mencionan estar de acuerdo con esta afirmación, más de la cuarta parte adopta una postura neutral y el restante 8,6 % expresa estar en desacuerdo. Esta heterogeneidad podría estar relacionada con la limitada apertura institucional hacia la participación, debido a que no todos los empleados perciben que sus opiniones son consideradas en la toma de decisiones. En relación con el reconocimiento del trabajo y esfuerzo, la mayoría mantiene una perspectiva favorable, seguido por el 26,1 % de la población que tomó una postura neutral, lo cual podría estar relacionada con experiencias de reconocimiento esporádicas, lo que genera una percepción de insuficiencia. La falta de retroalimentación constante y personalizada puede limitar el impacto motivacional del reconocimiento institucional. Finalmente, el 95,6 % considera importante la implementación de estrategias para el cuidado del personal, lo que evidencia una alta sensibilidad hacia el bienestar laboral. Este resultado refuerza la necesidad de consolidar prácticas que no solo promuevan la participación y el reconocimiento, sino que también garanticen entornos seguros, respetuosos y emocionalmente sostenibles.

Estos datos sugieren que la cohesión institucional es, efectivamente, un aspecto central del trabajo. La autonomía y la participación son factores clave en la motivación, por lo que su ausencia conduce a la insatisfacción y a un bajo compromiso en el trabajo (Deci & Ryan, 2000). El reconocimiento es otro factor que puede tener un efecto motivador, debido a que cuando se planifica y lleva a cabo de forma adecuada, puede conducir a la satisfacción laboral (Herzberg, 2003). La falta de retroalimentación podría limitar el efecto positivo de los éxitos individuales y colectivos. Las preocupaciones de los trabajadores sobre la aplicación de los protocolos de supervisión del personal muestran claramente que es necesario reforzar un modelo centrado en el bienestar de los trabajadores. Esto podría dar lugar a entornos de trabajo que tiendan a integrar el respeto y el reconocimiento en los fundamentos del bienestar psicosocial (Organización Mundial de la Salud, 2010). Con estos puntos mencionados más los datos recabados en la investigación, se permite inferir que, al reforzar la dimensión de la participación y el reconocimiento con prácticas más equipadas, visibles y en continuo fortalecimiento del sentido de pertenencia institucional, permite potenciar la autonomía de los grupos y el que se valoren las aportaciones del personal a la institución.

Análisis general de los valores del instrumento sobre Bienestar Laboral

A continuación, se presentan los resultados generales obtenidos a partir del análisis porcentual de las distintas dimensiones evaluadas en el instrumento aplicado. Este apartado ofrece una visión integral de las tendencias de respuesta por categoría, permitiendo identificar patrones relevantes en la percepción de los colaboradores. A la vez se expone el nivel global de bienestar laboral reportado por el personal del GAD Parroquial, lo que constituye un insumo clave para la interpretación de hallazgos y la formulación de propuestas de mejora institucional.

Tabla 13.

Valores de Bienestar Laboral de los trabajadores a nivel general

Proporción por dimensión/ opciones de respuesta	D1 Psicosocial	D2 Condiciones de trabajo	D3 Desarrollo profesional	D4 Salud integral	D5 Equidad vida-trabajo	D6 Participación y reconocimiento	Total
Totalmente en desacuerdo	1,47%	5,43%	3,45%	8,03%	4,60%	5,36%	4,72%
En desacuerdo	1,47%	5,43%	3,45%	12,30%	5,66%	7,14%	5,91%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20,30%	11,91%	16,11%	16,65%	16,24%	16,33%	16,26%
De acuerdo	40,56%	40,25%	40,41%	46,38%	41,90%	42,90%	42,07%

Totalmente de acuerdo	36,20%	36,98%	36,59%	16,63%	31,60%	28,27%	31,05%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Los resultados globales del instrumento aplicado evidencian una percepción mayoritariamente favorable por parte de los colaboradores del GAD Parroquial en relación con su bienestar laboral. La suma de respuestas en las categorías “Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo” alcanza el 73,11 %, lo que confirma una tendencia positiva en la valoración de las condiciones institucionales. Este dato se corrobora con la baremación del instrumento, que arrojó un puntaje de 88 sobre 115, clasificando el nivel de bienestar laboral como alto.

Al seccionar los resultados por dimensión, vemos que la segunda dimensión denomina condiciones de trabajo, recibe el mayor porcentaje positivo con un 77,23 %. Este resultado podría indicar que los empleados valoran aspectos de la infraestructura laboral como los recursos necesarios para realizar sus tareas, la seguridad y la distribución del lugar de trabajo. Por otro lado, la cuarta dimensión de salud integral tiene el porcentaje más alto de respuestas negativas y neutras, con un 36,98 %, lo que indica una debilidad dentro de la administración institucional. Esta debilidad puede estar relacionada con la falta de estrategias para promover la salud física, mental y emocional.

Desde una perspectiva analítica, estos resultados permiten identificar fortalezas operativas en la gestión de condiciones laborales, así como oportunidades de mejora en el abordaje integral del bienestar. Desde el enfoque de bienestar, este no solo implica la ausencia de malestar, sino la presencia de experiencias positivas como autonomía, apoyo social, reconocimiento y oportunidades de desarrollo (Warr, 2002). En este sentido, la dimensión “Condiciones de trabajo”, con un 77,23 % de valoración favorable, representa una fortaleza institucional, al ofrecer entornos que permiten el desempeño seguro y eficiente de las funciones. Sin embargo, la dimensión “Salud integral” presenta el mayor porcentaje combinado de respuestas en desacuerdo y neutras con un 20,33%, lo que revela una debilidad estructural. Según el modelo de Healthy Workplaces de la (Organización Mundial de la Salud, 2010b), los entornos laborales

saludables deben promover el equilibrio entre las demandas del trabajo y las capacidades del individuo, favoreciendo la salud física, mental y social.

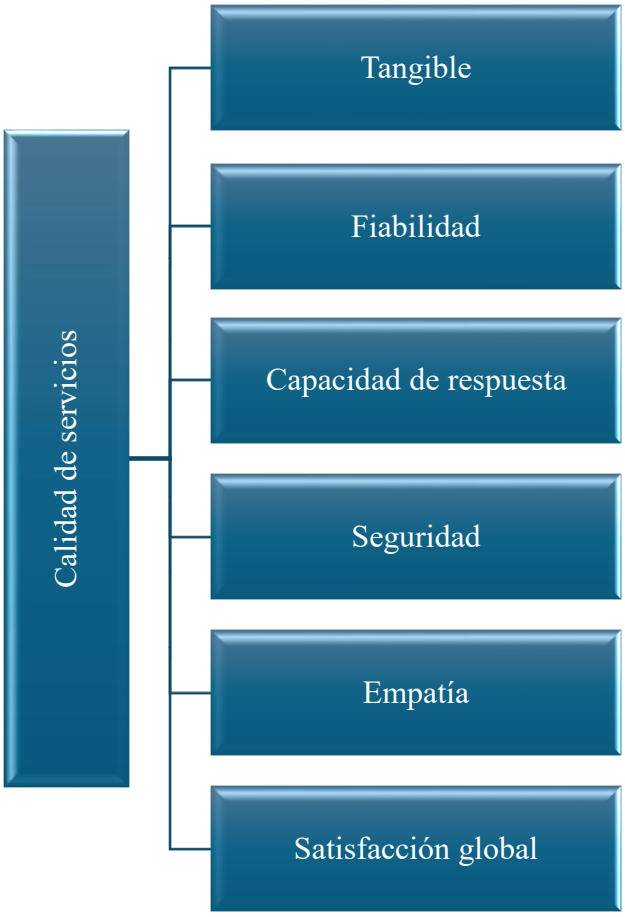
La baja evaluación de este indicador podría ser consecuencia de que las estrategias para promocionar la salud han sido poco efectivas o no cumplen con las necesidades más reales o existentes del colectivo. Que existan opciones neutras en cuestiones como la participación y el reconocimiento permite inferir sobre que esto llega a existir, aunque no de forma regular y de manera efectividad. El bienestar en el trabajo se relaciona con la satisfacción laboral y esta a su vez dependería de las prácticas relacionadas con el reconocimiento, con la participación en los procesos de toma de decisiones y con la equidad organizativa (Spector, 2022). En general, los resultados generales nos llevan a entender que la administración cumple con parámetros que se consideran dentro del bienestar en el trabajo. Sin embargo, se debería llevar a cabo acciones en relación con la salud integral, las condiciones de seguridad laboral y en la promoción del reconocimiento institucional, a través de estrategia equitativa, saludable y sostenible para el bienestar en el trabajo .

Análisis de los datos del cuestionario para medir la calidad de los servicios que el GAD Parroquial ofrece a la comunidad

El cuestionario diseñado para medir la calidad de los servicios que el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Parroquial ofrece a la comunidad fue desarrollado para esta investigación. El instrumento se estructura en seis dimensiones clave que permiten una evaluación integral de la percepción ciudadana respecto a la atención institucional. En total, el cuestionario está compuesto por 26 ítems distribuidos entre seis dimensiones. Para una mejor comprensión de la estructura del instrumento, se presentan en la siguiente Figura 3.

Figura 3.

Dimensiones de CALIDAD DE SERVICIOS



Dimensión I: Tangibles

Esta dimensión evalúa los elementos físicos y visuales que influyen en la percepción de calidad de los servicios ofrecidos por el GAD Parroquial. Está compuesta por siete ítems que abordan aspectos como la infraestructura, el equipamiento, la presentación del personal y la señalización institucional. Estos indicadores identifican cómo el entorno físico contribuye a la experiencia del usuario y al nivel de satisfacción con los servicios.

Tabla 14.

Recursos físicos

Ítems	P1 El sitio donde se brinda el servicio es cómodo.	P2 El sitio donde se brinda el servicio limpio y fácil de usar. .	P3 El sitio donde se brinda el servicio es fácil de llegar.	P4 El personal se ve bien presentado	P5 El personal trabaja de forma ordenada	P6 Los materiales o documentos que le entregan son fáciles de entender.	P7 Los materiales o documentos entregados que le entregan son útiles para usted.	Total proporcional por opción de respuesta
Totalmente en desacuerdo	3,10%	2,70%	5,50%	6,00%	6,70%	2,70%	2,00%	4,10%
En desacuerdo	0,70%	1,60%	1,80%	0,90%	3,10%	1,30%	4,90%	2,04%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11,50%	7,70%	5,70%	3,70%	4,90%	10,60%	9,30%	7,63%
De acuerdo	28,60%	30,80%	21,10%	27,50%	26,80%	28,20%	23,50%	26,64%
Totalmente de acuerdo	56,10%	57,20%	65,90%	61,90%	58,50%	57,20%	60,30%	59,59%

Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Los resultados obtenidos en la dimensión tangible evidencian una valoración mayoritariamente positiva por parte de los usuarios, aunque se identifican ciertos matices que merecen atención. La dimensión que refleja mayor desacuerdo se refiere al orden en el desempeño de sus funciones por parte de los funcionarios públicos, ya que el 9,8 % de los encuestados afirma estar «totalmente en desacuerdo» o «en desacuerdo». Este resultado sugiere que, a pesar del reducido número de respuestas, la organización operativa del personal es objeto de críticas, lo que podría repercutir en la experiencia del servicio. Por otro lado, el punto que suscita mayor consenso se refiere a la comodidad de las instalaciones donde se presta el servicio. Esta ambivalencia podría interpretarse como un indicador de la heterogeneidad de las condiciones de recepción, por un lado debido a la variabilidad de las instalaciones donde se presta el servicio y, por otro, debido al incumplimiento de las condiciones de comodidad esperadas por los ciudadanos. Por último, cabe destacar el alto nivel de aprobación en cuanto a la pulcritud del personal, es decir, en relación con el público, lo que también pone en juego la imagen institucional en términos de apariencia y profesionalidad. Este aspecto tangible, que en última instancia puede parecer superficial, contribuye en gran medida a la experiencia de calidad y confianza.

Estos resultados evidencian que en cuanto los elementos tangibles, los usuarios de los servicios se presentan mayoritariamente en una percepción positiva. Los aspectos tangibles no solo influyen en la primera impresión, sino que también condicionan la confianza y la satisfacción del ciudadano frente al servicio recibido (V. A. Zeithaml et al., 1990). La dimensión tangible adquiere especial relevancia en contextos donde los espacios de atención son diversos y los estándares de infraestructura varían. La comodidad y el orden en los espacios físicos son factores que pueden generar ambivalencia en la percepción del usuario, especialmente cuando no existe uniformidad en la prestación del servicio (Bustamante et al., 2020). Asimismo, la apariencia pulcra del personal constituye un indicador visible de profesionalismo, reforzando la imagen institucional y contribuyendo positivamente a la evaluación global del servicio (Mohedano Torrres et al., 2023). Por su parte, el orden en los procesos laborales permite una mejor asignación de recursos, reduce la duplicación de esfuerzos y mejora la coordinación entre

áreas, lo que se traduce en un entorno más productivo y orientado a resultados(Robbins & Coulter, 2018). Esta evidencia empírica permite contextualizar los datos obtenidos en el GAD Parroquial, donde se observan altos niveles de acuerdo en la dimensión, aunque con percepciones más críticas respecto al orden operativo.

Dimensión II: Fiabilidad

La dimensión evalúa la capacidad de los trabajadores servir de manera consistente, precisa y conforme a lo prometido. Está compuesta por tres ítems que permiten valorar el cumplimiento institucional, la responsabilidad en la atención y la confianza que genera el servicio en la comunidad. Esta dimensión reflejó el grado en que los usuarios perciben que pueden depender del servicio público para resolver sus necesidades de forma oportuna y efectiva.

Tabla 15.

Consistencia-estabilidad

	P8	P9	P10	
Ítems	Las personas que le atienden hacen su trabajo en el tiempo que dijeron.	La información que le dan sobre los servicios, antes de acceder a los mismo, es clara y fácil de entender.	El personal cumple con lo que promete al brindar el servicio.	Total proporcional por opción de respuesta
Totalmente en desacuerdo	4,40%	3,30%	4,70%	4,13%
En desacuerdo	7,80%	4,70%	4,70%	5,73%

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7,10%	8,60%	10,10%	8,60%
De acuerdo	30,60%	30,60%	26,20%	29,13%
Totalmente de acuerdo	50,10%	52,80%	54,30%	52,40%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Los resultados obtenidos revelan percepciones mayoritariamente positivas por parte de los usuarios, aunque también se identifican áreas críticas que requieren atención institucional. El ítem que evalúa el cumplimiento del trabajo en el tiempo prometido presenta el porcentaje más alto de percepción negativa, con un 12,20 % de respuestas en las categorías de “Totalmente en desacuerdo” y “En desacuerdo”. Este dato sugiere una brecha entre las expectativas generadas y la capacidad operativa para cumplir con los plazos establecidos. En contraste, el ítem que indaga sobre el cumplimiento de los ofrecimientos antes de brindar el servicio muestra una alta concentración de respuestas en la categoría neutral, lo que evidencia una ambivalencia perceptiva. Esta postura intermedia podría deberse a experiencias heterogéneas entre los usuarios o a una falta de claridad en los compromisos asumidos por parte del personal. Por otro lado, el ítem con mayor nivel positivo corresponde a la afirmación sobre si la información previa al servicio fue clara y comprensible, alcanzando un 83,40 % de respuestas en las opciones “Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo”. Este resultado destaca como una fortaleza institucional, debido a que la claridad informativa es un componente esencial para generar confianza.

La fiabilidad representa uno de los pilares fundamentales en la evaluación de la calidad de servicios. Pues se refiere a la capacidad de la institución para cumplir con lo prometido de manera precisa y consistente, lo que implica ejecutar los servicios correctamente desde el primer momento y dentro del tiempo establecido (V. A. Zeithaml et al., 1990). El abordaje de esta dimensión es de gran importancia pues se encuentra estrechamente vinculada con la

confianza ciudadana, debido al cumplimiento de compromisos institucionales fortalece la legitimidad del servicio (Bustamante et al., 2020). Cuando los usuarios perciben incumplimientos en los tiempos o en los ofrecimientos previos, se genera una disonancia que afecta negativamente la experiencia de servicio. Asimismo, la claridad en la información previa y la coherencia entre lo ofrecido y lo ejecutado son indicadores clave de fiabilidad. Pues en las operaciones logísticas, se evidencian que la fiabilidad no solo depende de la ejecución técnica, sino también de la transparencia comunicacional y la gestión de expectativas (Mohedano Torrres et al., 2023). En definitiva, se observa una mayoritaria percepción positiva, con unas pequeñas alarmas respecto al cumplimiento de ofrecimientos y tiempos, pero también fortalezas en la claridad informativa. Tales hallazgos sugieren la necesidad de reforzar los mecanismos de planificación y comunicación institucional para consolidar una gestión pública confiable y orientada al ciudadano.

Dimensión III: Capacidad de respuesta

La correspondiente dimensión evalúa la disposición y agilidad del personal para atender a los usuarios de manera oportuna, eficiente y con actitud proactiva. Esta dimensión, compuesta por cuatro ítems, permitió valorar aspectos como la prontitud en la atención, la disposición para ayudar, la resolución de inquietudes y la actitud del personal frente a las necesidades ciudadanas.

Tabla 16.

Proactividad

Ítems	P11 El personal responde con rapidez cuando usted necesita ayuda.	P12 El personal está dispuesto a ayudarle cuando usted tiene alguna duda o problema.	P13 Cuando he necesitado que sigan mi caso o mi solicitud, el personal lo ha hecho.	P14 Cuando han dado seguimiento a mi caso o mi solicitud, el personal responde a mis necesidades en un tiempo razonable.	Total proporcional por opción de respuesta
Totalmente en desacuerdo	5,30%	7,10%	8,20%	6,70%	6,83%
En desacuerdo	4,90%	2,70%	3,80%	7,10%	4,63%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10,80%	7,10%	7,20%	6,40%	7,88%
De acuerdo	25,30%	25,90%	33,30%	31,00%	28,88%
Totalmente de acuerdo	53,70%	57,20%	47,50%	48,80%	51,80%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Los resultados de la correspondiente dimensión revelan una percepción predominantemente positiva, aunque con indicios de debilidad en aspectos puntuales. El ítem que presenta la mayor percepción negativa es el relacionado con la atención a las necesidades durante los seguimientos de casos o solicitudes, donde un 13,80 % de los usuarios manifestó estar "En desacuerdo" o "Totalmente en desacuerdo" con que estas se aborden en un tiempo razonable. Este resultado revela una falta de continuidad en el servicio, ya que puede provocar una pérdida de confianza en la institución. En cuanto a la posición neutral, el punto que evalúa la rapidez del personal en el acompañamiento y la ayuda obtiene el porcentaje más alto en esta categoría, con un 10,80 % de las respuestas, debido al gran número de respuestas neutrales. Esta ambivalencia potencial puede reflejar las diferentes experiencias de los usuarios o considerarse un indicador de la variabilidad de la asistencia, que puede verse influida por la carga de trabajo del personal o la falta de recursos. Por el contrario, el aspecto que obtiene la puntuación positiva más alta en este sentido, es decir, la disposición del personal para responder a preguntas o problemas recoge un porcentaje del 83,10 % de las respuestas si se suman las categorías «de acuerdo» y «totalmente de acuerdo». Esta información corresponde a una identificación de los puntos fuertes y las áreas de trabajo diseñadas sobre la base de la capacidad de respuesta institucional.

En esta dimensión se considera importante la disposición de los empleados para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio adecuado. Este componente del modelo SERVQUAL es esencial para generar confianza y satisfacción, debido a que no solo implica la rapidez, sino también actitud proactiva y sensibilidad frente a las necesidades del usuario. La capacidad de respuesta se manifiesta en la prontitud con que se atienden las solicitudes, la claridad en la comunicación y la disposición para resolver problemas (V. A. Zeithaml et al., 1990). Esta dimensión cobra especial relevancia cuando los usuarios enfrentan trámites complejos o requieren seguimiento de casos, debido a que la percepción de lentitud o falta de atención inmediata puede generar frustración y disminuir la valoración global del servicio, incluso si otros aspectos tangibles o informativos son positivos (Bustamante et al., 2020). Asimismo, la capacidad de respuesta está directamente relacionada con la percepción de eficiencia institucional. Cuando el personal demuestra agilidad y compromiso en la atención, se fortalece la legitimidad del servicio y se mejora la experiencia del usuario (Ganga Contreras et al., 2019). A partir de estas aportaciones y de la información recopilada, se observa que se tiene fortaleza

en la respuesta a las preguntas de los ciudadanos, pero también existen aspectos conflictivos en cuanto a la continuidad de los expedientes. Los datos muestran que la mejora de los tiempos de tramitación y la definición de protocolos de respuesta claros mejorarán significativamente la percepción de calidad en este ámbito.

Dimensión IV: Seguridad

Esta dimensión evalúa el nivel de confianza que los usuarios depositan en el personal, así como la percepción de competencia, cortesía y confidencialidad en la atención recibida. Está compuesta por cinco ítems que permiten valorar aspectos como el trato respetuoso, el conocimiento técnico del personal, la protección de la información proporcionada y la sensación de seguridad durante la interacción con el servicio.

Tabla 17.

Percepción de protección

Ítems	P15 Me siento seguro por cómo me atienden.	P16 Me siento seguro por el lugar donde recibo el servicio.	P17 Me explican que, si se necesita usar mis datos personales, lo harán de forma confidencial.	P18 El proceso para recibir los servicios es claro.	P19 El proceso para recibir los servicios me da confianza.	Total proporcional por opción de respuesta
Totalmente en desacuerdo	3,50%	3,30%	3,80%	4,20%	4,90%	3,94%
En desacuerdo	5,50%	3,80%	2,70%	5,10%	4,20%	4,26%

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5,80%	6,70%	9,30%	6,00%	6,70%	6,90%
De acuerdo	27,90%	25,90%	40,60%	30,80%	27,70%	30,58%
Totalmente de acuerdo	57,20%	60,30%	43,70%	53,90%	56,50%	54,32%
Total	99,90%	100,00%	100,10%	100,00%	100,00%	100,00%

Los resultados obtenidos en esta dimensión evidencian una percepción predominantemente positiva, aunque con ciertos aspectos que requieren atención institucional. El ítem que recibió la mayor crítica corresponde a la claridad en el proceso para recibir el servicio, con un 9,30 % de respuestas en las categorías “Totalmente en desacuerdo” y “En desacuerdo”. Este resultado sugiere que, para una parte de los usuarios, los procedimientos no son suficientemente comprensibles o están poco sistematizados. El ítem con mayor concentración en la posición neutral fue el que indaga si existe una explicación sobre el uso confidencial de los datos personales. La respuesta ambivalente a esta pregunta podría explicarse por el hecho de que no se siguió ningún protocolo explícito durante las interacciones iniciales con el usuario o que la comunicación sobre la protección de datos fue insuficiente, lo que limita la percepción de seguridad institucional. En el otro extremo de la escala, el elemento que recibió la valoración más positiva, en comparación con los demás, fue la evaluación de la seguridad de las instalaciones donde se presta el servicio, con un 86,20 % de las respuestas en las opciones “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo”. Este resultado presenta la percepción de que existe un entorno seguro, el cual contribuye a la confianza ciudadana y a la legitimidad del servicio público.

La dimensión de la seguridad, que forma parte integral de la calidad del servicio, se refiere a la capacidad de la institución para generar confianza entre los ciudadanos a través de su competencia profesional, cortesía y protección de datos. Este componente del modelo es esencial para que los ciudadanos se sientan seguros durante todo el proceso de interacción con el servicio. Es particularmente relevante en los casos en que los ciudadanos tienen que revelar

datos personales o en situaciones en las que se enfrentan a una situación de vulnerabilidad (V. A. Zeithaml et al., 1990). Esta dimensión es crucial para la percepción de la legitimidad institucional, ya que la claridad en la definición del procedimiento a seguir, el tipo de tratamiento y la protección de la información son elementos que inciden directamente en la confianza de los ciudadanos (Ganga Contreras et al., 2019).

En este contexto, también cabe destacar que la seguridad no depende únicamente de la infraestructura física, sino también de la actitud del personal y del desarrollo de protocolos operativos concretos. En el ámbito de la logística, por ejemplo, la percepción de la seguridad depende del grado de transparencia operativa y de la capacidad para resolver situaciones problemáticas (Mohedano Torrres et al., 2023). En resumen, si bien la percepción de la seguridad en el entorno físico tiene sus puntos fuertes, también hay margen de mejora en cuanto a la claridad de los procedimientos operativos y la comunicación sobre el uso legítimo y privado de los datos personales. Tener en cuenta estos elementos contribuiría a reforzar los principios de un servicio público más fiable, respetuoso y profesional.

Dimensión V: Empatía

Esta dimensión evalúa el grado de atención personalizada, respeto y sensibilidad que el personal brinda a los usuarios durante la prestación del servicio. Está compuesta por cuatro ítems que permiten valorar aspectos como la amabilidad en el trato, la atención diferenciada según las necesidades del usuario, la disposición para escuchar y la capacidad de generar una experiencia cercana y humana. Lo cual permite comprender cómo se percibe la calidad relacional del servicio, especialmente en contextos donde el vínculo interpersonal influye directamente en la satisfacción ciudadana.

Tabla 18.

Atención personalizada

Ítems	P20 El personal trata de comprender mis necesidades cuando me atiende.	P21 El personal me atiende con respeto y amabilidad.	P22 El personal toma en cuenta las necesidades de mi comunidad al brindar el servicio.	P23 Mis opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta cuando recibo el servicio.	Total proporcional por opción de respuesta
Totalmente en desacuerdo	6,00%	6,00%	5,30%	5,30%	5,65%
En desacuerdo	5,10%	2,40%	6,40%	5,50%	4,85%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5,10%	2,40%	8,20%	7,80%	5,88%
De acuerdo	29,70%	23,90%	25,70%	26,40%	26,43%
Totalmente de acuerdo	54,10%	65,30%	54,40%	55,00%	57,20%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Los resultados obtenidos en la dimensión Empatía evidencian una valoración predominantemente positiva por parte de los usuarios, pero con áreas críticas que requieren atención institucional. El aspecto que recibió la valoración más negativa fue si se tenían en cuenta las necesidades de los usuarios de la comunidad en la prestación del servicio, ya que solo el 11,70 % de los encuestados respondió “en desacuerdo” y “muy de acuerdo», mientras que el 7,80 % de los encuestados eligió la respuesta neutral o “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo que podría indicar que existe un desacuerdo significativo con respecto a esta rutina de

atención y que, para una parte importante de este grupo de usuarios, existe una brecha real entre la atención ofrecida y las características sociales o contextuales de su comunidad, lo que puede afectar a la eficacia del propio servicio o a la percepción del grado de inclusión alcanzado. Al mismo tiempo, el 7,80 % de los encuestados se mostraron neutrales sobre la cuestión de si se tienen en cuenta las opiniones de los usuarios de la comunidad en la prestación del servicio, lo que podría indicar que los mecanismos de participación o la retroalimentación al final de la prestación del servicio pueden no ser eficaces. Por último, el elemento mejor valorado fue la afirmación de que el personal trata a los usuarios con respeto. De esta manera se identifica una actitud cordial y respetuosa por parte del personal, pero también evidencian la necesidad de fortalecer la atención diferenciada y los canales de escucha activa para consolidar una gestión orientada al usuario.

La atención a lo individual, la amabilidad y la capacidad para comprender y atender estas necesidades son otros de los elementos que se integran en la dimensión que se describe, y que cubre una necesidad básica para establecer relaciones interpersonales de confianza y ofrecer algún tipo de experiencia con significado. Ello es particularmente relevante en situaciones en las que el comportamiento de trato humano influye , de modo muy inmediato , en la calidad (Zeithaml et al., 1990). También se verifica que la empatía en los grupos de trabajo resulta clave en la experiencia de emociones positivas, lo que afecta a la calidad del servicio. Cuando el personal muestra sensibilidad, respeto y disposición a escuchar, esto , en consecuencia , favorece el fortalecimiento de las relaciones con la comunidad y afecta a mejorar la satisfacción ciudadana (Cervantes-Chan et al., 2021). En el servicio público la empatía tiene carácter estratégico ya que permitirá í a adecuar la atención a las especificidades socioculturales de los usuarios. La ausencia de cualquier referencia a esta necesidad, en virtud de las evidencias presentadas, puede ser la causa de la percepción de insatisfacción y la escasa efectividad. Por el contrario, el trato amable y cordial, que es considerado altamente positivo por los usuarios de los servicios, es un recurso práctico con que contar, el cual debe ser mantenido y reforzado mediante la formación y protocolos de atención inclusivos.

Dimensión VI: Satisfacción Global

La dimensión de Satisfacción global representa una evaluación integral de la experiencia del usuario con respecto a los servicios prestados por el GAD Parroquial. Está compuesta por dos ítems que permiten valorar, por un lado, el grado en que el servicio cumplió con las expectativas del usuario y, por otro, la disposición de este para recomendar el servicio a otras personas. Su estudio permitió sintetiza la percepción acumulada de calidad, confianza y valor recibido.

Tabla 19.

Satisfacción

	P24	P25	
Ítems	El servicio que me dieron en el GAD parroquial fue bueno y me dejó satisfecho.	Recomendaría este servicio a otras personas de mi comunidad.	Total proporcional por opción de respuesta
Totalmente en desacuerdo	2,00%	2,40%	2,20%
En desacuerdo	6,00%	4,00%	5,00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10,40%	7,30%	8,85%
De acuerdo	29,70%	32,20%	30,95%
Totalmente de acuerdo	51,90%	54,10%	53,00%

Total	100,00%	100,00%	100,00%

Los resultados obtenidos en esta dimensión revelan una percepción mayoritariamente favorable respecto a la calidad del servicio, aunque se identifican matices críticos que merecen atención. La pregunta sobre si el servicio fue bueno y satisfecha a la persona usuaria presenta el 8% de respuestas negativas, lo que podría í a expresar que parte de las personas usuarias no percibieron que existía í a un grado aceptable de satisfacción con respecto a sus expectativas. Además, un porcentaje del 10,40 % prefirió una respuesta neutra ante la misma pregunta, lo que puede suponerlo de las experiencias un tanto confusas o con criterios no claros para manifestar su grado de satisfacción. En cambio, la pregunta que indaga acerca de la recomendación del servicio valoró a favor con un 86,30% de respuestas a favor. Este resultado constituye í a una fortaleza de la institución, al ser la oferta de recomendar un servicio - que es un indicador indirecto de confianza, legitimidad y percepción de valor, en la comunidad - una situación institucionalmente duradera y que se puede medir. En consecuencia, la valoración que aportan los datos en su total de la experiencia individual de satisfacción, se manifiesta como positiva y genera respaldo - al menos por lo que concierne a la recomendación del servicio - en las personas usuarias. Potenciar los mecanismos de atención y personalización podría ayudar a obtener una puntuación más alta para la satisfacción percibida y que son una parte de las maneras que fundamentan el compromiso emocional.

Los datos evidencian una discrepancia entre la satisfacción general, la intención de recomendar el servicio y las experiencias individuales de los usuarios. Pues se establece que la satisfacción del beneficiario es el resultado de la comparación entre el desempeño percibido de un servicio y las expectativas previas (Kotler & Lane Keller, 2016). En este sentido el gestionar la brecha entre expectativas y percepciones se vuelve fundamental para el mejoramiento continuo de la calidad institucional. La presencia de respuesta críticas y valoraciones neutrales sugiere posibles diferencias en estas dimensiones específicas del servicio, a pesar de que la valoración global sea positiva. Esta situación se puede explicar por la complejidad inherente a la prestación de servicios públicos, donde la satisfacción no siempre se traduce en una experiencia homogénea para todos los usuarios. En este contexto, la intención de recomendar el servicio

emerge como un indicador robusto de satisfacción y de legitimidad institucional. La Disposición a recomendar refleja no sólo una evaluación favorable del servicio, sino también un vínculo de compromiso con la institución (Reicheld, 2003). La presente diferencia entre estos ítems sugiere que, a pesar de que algunos Usuarios no se sintieron plenamente satisfechos, reconocen el valor agregado en el servicio o perciben la relevancia social lo que los motiva a recomendarlo. En conjunto, mejorar estas aristas puede consolidar la legitimidad institucional y la confianza ciudadana.

Análisis general de los valores del instrumento sobre Calidad de Servicios

A continuación, se presenta el análisis porcentual consolidado de las dimensiones evaluadas mediante el instrumento de medición de calidad de servicio. Este apartado ofrece una visión integral de las tendencias de respuesta por categoría, permitiendo identificar patrones significativos en la percepción de los beneficiarios. Asimismo, se expone el nivel general de calidad del servicio brindado a la comunidad, lo que constituye un insumo clave para la interpretación de los hallazgos y la formulación de propuestas orientadas al fortalecimiento institucional.

Tabla 20.

Valores de la Calidad de Servicios percibida por los beneficiarios a nivel general

Proporción por dimensión/ opciones de respuesta	D1 Recursos físico	D2 Fiabilidad	D3 Capacidad de respuesta	D4 Seguridad	D5 Empatía	D6 Satisfacción global	Total
Totalmente en desacuerdo	4,10%	4,13%	6,83%	3,94%	5,65%	2,20%	4,47%

En desacuerdo	2,04%	5,73%	4,63%	4,26%	4,85%	5,00%	4,42%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7,63%	8,60%	7,88%	6,90%	5,88%	8,85%	7,62%
De acuerdo	26,64%	29,13%	28,88%	30,58%	26,43%	30,95%	28,77%
Totalmente de acuerdo	59,59%	52,40%	51,80%	54,32%	57,20%	53,00%	54,72%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Los resultados generales del instrumento aplicado evidencian una percepción mayoritariamente positiva por parte de los beneficiarios y usuarios respecto a la calidad de los servicios ofrecidos por el GAD Parroquial. La suma de respuestas en las categorías “Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo” alcanza el 83,49 %, lo que refleja una tendencia favorable en la valoración institucional. Esta apreciación se ve respaldada por la baremación del instrumento, que arrojó un puntaje de 107 sobre 130, clasificando la calidad del servicio como alta, conforme a los criterios establecido. El desglose de los resultados por dimensión muestra que la dimensión con el mayor nivel de satisfacción es la cuarta, es decir, la seguridad, con un 84,90 % de respuestas positivas. Este resultado nos indica que los usuarios perciben correctamente las dimensiones relacionadas con los aspectos de seguridad tanto en el soporte y la infraestructura como en los procesos de servicio. Por otro lado, la sexta dimensión, la satisfacción general, tiene el mayor porcentaje de respuestas neutras (8,85 %), lo que podría indicar ambivalencia y/o experiencias generalmente insatisfactorias. Por su parte, la dimensión tres, Capacidad de respuesta, concentra el mayor nivel de desacuerdo, con un 11,45 % de respuestas en las categorías “Totalmente en desacuerdo” y “En desacuerdo”, lo que evidencia oportunidades de mejora en la prontitud, disposición y eficacia del personal para atender las solicitudes ciudadanas. En conjunto, estos resultados identifican fortalezas institucionales, como la percepción de seguridad, y áreas críticas que requieren intervenciones específicas para

optimizar la experiencia del usuario y consolidar una gestión pública más eficiente, empática y orientada a la comunidad.

Este análisis de información obtenida permite identificar tendencias significativas en las evaluaciones de los usuarios sobre el servicio institucional, ajustando las expectativas de los clientes a su percepción del servicio prestado. Cabe destacar que la calidad del servicio se representa como la diferencia entre las expectativas y la percepción del servicio prestado (V. A. Zeithaml et al., 1990). La medición de la calidad percibida en contextos públicos y privados, facilitando la identificación de fortalezas y debilidades institucionales (Bustamante et al., 2020). Por lo cual el análisis porcentual por ítems y dimensiones es clave para orientar procesos de mejora continua. Pues el análisis global de resultados permite establecer correlaciones entre dimensiones específicas y la satisfacción general del usuario (Barriga Vázquez et al., 2022). Este enfoque es útil para explicar las puntuaciones generales, pero también su relación con la legitimidad institucional. Por otra parte, las dimensiones de seguridad, empatía y capacidad de respuesta son esenciales para comprender las percepciones de los ciudadanos (Rivera Arroyo et al., 2021). Este trabajo confirma la utilidad de las herramientas estructuradas para realizar comparaciones sistemáticas de calidad. Estos elementos ayudan a reconocer que la puntuación global fue relativamente alta, al igual que la del GAD Parroquial, pero también a examinar críticamente las dimensiones en las que el rendimiento fue menos favorable. En este sentido, el ajuste del rendimiento mejora la administración pública.

Discusión

El objetivo de esta investigación académica fue determinar la relación entre bienestar laboral y calidad de servicios, el cual se cumple al evidenciar que las percepciones positivas de los trabajadores en dimensiones como relaciones psicosociales y equilibrio vida-trabajo se reflejan en una mejor valoración comunitaria de los servicios sociales. Por el contrario, las debilidades en desarrollo profesional y salud integral se asocian con percepciones menos favorables en servicios administrativos, confirmando la interdependencia entre ambos constructos

La evidencia empírica obtenida en el GAD Parroquial Rural confirma lo que diversos autores han sostenido, el bienestar laboral no es un fin en sí mismo, sino un medio estratégico para garantizar servicios públicos de calidad. Según (Chiavenato, 2009), las condiciones laborales adecuadas, incluyendo infraestructura, estabilidad y carga laboral correspondiente, son fundamentales para el compromiso del personal. En este estudio, aunque se evidencian percepciones positivas sobre el entorno físico y los recursos, persisten tensiones en torno a la estabilidad y la distribución de tareas, lo que coincide también con lo que plantea la (Organización Internacional del Trabajo, 2012), que advierte que la precariedad laboral afecta directamente la motivación y el desempeño.

Asimismo, la dimensión psicosocial revela que las relaciones interpersonales y el sentido de pertenencia son factores protectores del bienestar. (Durkheim, 2007) ya advertía que el comportamiento individual está moldeado por el entorno social, y en este caso, la percepción de respeto y cordialidad entre compañeros parece fortalecer la identidad institucional. Sin embargo, la gestión de conflictos emerge como un punto crítico. Según (Nogareda et al., 2007), los conflictos no resueltos generan desgaste emocional y deterioran la cohesión grupal, afectando tanto el clima organizacional como la calidad del servicio.

En cuanto al desarrollo profesional, los hallazgos muestran una valoración positiva hacia la capacitación, pero también una percepción ambigua sobre las oportunidades de ascenso. Esto refleja lo que (Maslow, 1991) denominó sobre las necesidades superiores de autorrealización, y cómo cuando no son satisfechas, se debilita el compromiso. La ambigua definición en las rutas de crecimiento puede generar frustración y rotación de personal, como menciona Gonzales Miranda (2009) la promoción interna transparente es clave para la retención del talento humano en el sector público.

La importancia de la atención sanitaria integral queda ilustrada por la brecha que existe entre el valor que los empleados otorgan a la atención institucional y su apreciación de la implementación de la misma por parte del personal sanitario. Aunque la mayoría de los

encuestados afirma que los protocolos son necesarios para la salud física y mental, muchos indican que no están de acuerdo o que no se pronuncian sobre la implementación de dichos protocolos, lo que concuerda con las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (2010), debido a los entornos de trabajo saludables no solo previenen enfermedades, sino que también mejoran la productividad y reducen el absentismo. Las medidas adoptadas con este fin generan, en última instancia, desconfianza y socavan la apreciación del compromiso institucional.

Finalmente, el equilibrio vida-trabajo se presenta como una dimensión ambivalente. Si bien los datos reflejan condiciones que permiten cierta armonía entre lo laboral y lo personal, más de la mitad de los trabajadores afirma que los conflictos laborales han afectado sus relaciones familiares. Este hallazgo se alinea con el modelo de conflicto inter-rol de (Greenhaus & Beutell, 1985), que sustenta que las tensiones entre el trabajo y la vida personal generan estrés, reducen la satisfacción general y afectan el rendimiento. Por tanto, no basta con ofrecer tiempo libre o permisos, se plantea la importancia de una cultura organizacional que valore el bienestar integral.

La fiabilidad y la capacidad de respuesta son elemento importante de los servicios. En el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988) se plantea que estas dimensiones son fundamentales para la percepción de calidad. En Izamba, los beneficiarios valoran positivamente la atención en proyectos sociales, lo que coincide con la dimensión de fiabilidad. Sin embargo, el hecho de que el valor mas pequeño está en los servicios administrativos, esto infiere a que podría haber una discrepancia parcial, posiblemente relacionadas a temas burocráticos

La calidad de los servicios no solo es el resultado final, sino también todo el proceso durante la atención. Grönroos, (2015)Este autor distingue entre calidad técnica (lo que se ofrece) y calidad funcional (cómo se ofrece). Los resultados muestran que, aunque los servicios sociales cumplen técnicamente con las expectativas, la calidad funcional en áreas administrativas presenta debilidades, lo que genera percepciones menos favorables. Zeithaml et al. (1990),

menciona que la percepción de calidad está fuertemente influenciada por la interacción con el personal. En Izamba, la valoración positiva hacia proyectos sociales se explica por la cercanía y trato directo de los técnicos, lo que coincide con la literatura sobre la importancia del contacto humano en servicios comunitarios.

El trabajo contempla, y es recomendable, mencionar que tiene una limitación. Si bien el análisis puede ser considerado riguroso en cuanto a su validez y confiabilidad instrumental, coincidiendo, en parte, con su enfoque cuantitativo que no permite confrontar las percepciones subjetivas, las narrativas y las experiencias de los empleados y los beneficiarios, tendrá que ver enriquecido su sentido en la dirección de una mayor comprensión sobre los vínculos entre el bienestar en el trabajo y la calidad del servicio desde la bidireccionalidad a través de una supuesta perspectiva holística. También es, la limitación temporal, ya que el estudio es representativo de su especificidad institucional, no considera que puedan existir cambios administrativos o políticos que puedan ser influyentes en el bienestar y la percepción del servicio. Aunque se puede decir que estas limitaciones no afectan a la validez interna, dentro de los límites del estudio, se deben tener en cuenta a la hora de interpretar sus resultados y de diseñar el nuevo estudio.

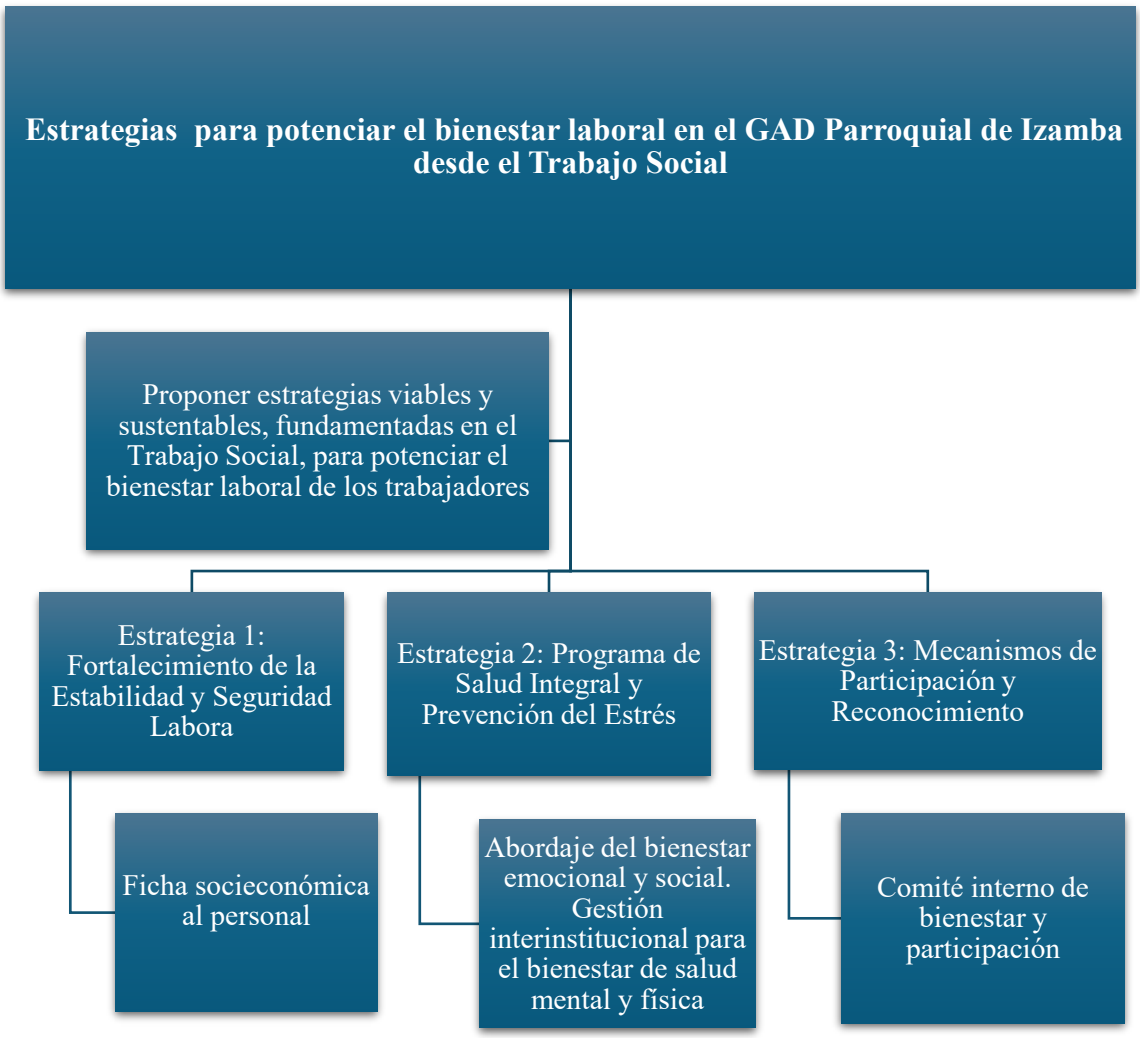
La discusión muestra claramente que la calidad de los servicios públicos prestados por el GAD Parroquial Rural de Izamba está directamente relacionada con el bienestar de sus empleados en el lugar de trabajo, lo que confirma la hipótesis básica del estudio. La principal contribución del estudio es mostrar que, incluso en contextos rurales donde los recursos son limitados, la gestión del bienestar en el trabajo es una variable clave para la mejora social y la satisfacción con la calidad de los servicios públicos. Además, las estrategias propuestas para el bienestar en el trabajo pueden considerarse una herramienta que puede aplicarse y adaptarse para afrontar el reto del crecimiento administrativo institucional y contribuir a la disciplina del trabajo social y el desarrollo local de manera integral y basada en la evidencia.

Propuesta

La presente propuesta se fundamenta en los hallazgos de la investigación y busca potenciar el bienestar laboral en el GAD Parroquial Rural de Izamba mediante tres estrategias integrales y complementarias. La primera, orientada al fortalecimiento de la estabilidad y seguridad laboral, permite identificar y atender las condiciones socioeconómicas que inciden en la permanencia del personal. La segunda, el programa de salud integral y prevención del estrés, promueve el bienestar social y emocional a través de talleres de autocuidado y la articulación con actores comunitarios. Finalmente, la tercera, basada en mecanismos de participación y reconocimiento, fomenta la cohesión institucional y la motivación mediante espacios de diálogo y sistemas de reconocimiento no monetario. En conjunto, estas estrategias constituyen una intervención viable y pertinente desde el Trabajo Social, que no solo mejora las condiciones internas de los trabajadores, sino que también eleva la calidad de los servicios comunitarios ofrecidos por el GAD.

Figura 4.

Estrategias



En síntesis, las tres estrategias planteadas, fortalecimiento de la estabilidad y seguridad laboral, programa de salud integral y prevención del estrés, y mecanismos de participación y reconocimiento, conforman una propuesta integral y altamente viable para potenciar el bienestar de los trabajadores del GAD Parroquial Rural de Izamba. Su implementación no solo atiende las principales dimensiones identificadas en la investigación, sino que también articula la participación activa de las autoridades y el compromiso del personal, generando un impacto directo en la calidad de los servicios comunitarios. De esta manera, el Trabajo Social se posiciona como un eje estratégico para transformar las condiciones laborales internas y

fortalecer la legitimidad institucional frente a la ciudadanía. El desarrollo de la propuesta se encuentra enmarcada en el Anexo 1.

3.2. Verificación de hipótesis

Con el objetivo de determinar la posible existencia de relación significativa entre el bienestar laboral de los trabajadores del GAD Parroquial y la calidad de los servicios que estos prestan a la comunidad, se procedió a verificar la hipótesis planteada mediante el uso de técnicas estadísticas. Para ello, se utilizaron dos instrumentos aplicados a las poblaciones diferentes de las variables, uno dirigido a los servidores públicos para medir su nivel de bienestar laboral, y otro aplicado a los usuarios para evaluar la calidad del servicio recibido. Debido a que los datos obtenidos no cumplen con el supuesto de distribución normal, se empleó la prueba de correlación no paramétrica de Spearman, la cual permitió establecer la fuerza y dirección de la correlación entre las variables. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

Prueba de normalidad:

Como paso preliminar para la verificación de la hipótesis de la investigación, se evaluó si los datos correspondientes a las variables Bienestar Laboral y Calidad de Servicios presentan una distribución normal. Esta verificación es fundamental para determinar el tipo de prueba estadística adecuada en el análisis de correlación. Para ello, se aplicaron dos pruebas de normalidad: Kolmogorov-Smirnov, recomendada para muestras grandes como la de Calidad de Servicios (n = 453), y Shapiro-Wilk, más adecuada en muestras pequeñas como la de Bienestar Laboral (n = 23). Los resultados obtenidos se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 21.

Prueba de normalidad de variables

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sum.CS_mean_1	,458	451	<,001	,562	451	<,001
Sum.NBL_mean_1	,425	23	<,001	,657	23	<,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Con un nivel de significancia de $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula en ambos casos, lo que indica que ninguna de las dos variables se distribuye normalmente. Este resultado se confirma por los valores de significancia inferiores a 0.001 en ambas pruebas, lo que invalida el uso de pruebas paramétricas como la correlación de Pearson. En consecuencia, se optó por utilizar pruebas no paramétricas, siendo la correlación de Spearman la más adecuada para evaluar la relación entre las variables. A continuación, se detallan las hipótesis planteadas y su verificación:

Bienestar Laboral

H_0: El bienestar laboral se distribuye de forma normal

H_1: El bienestar laboral no se distribuye de forma normal

Resultado: $p < 0.001 \rightarrow$ Se rechaza H_0

Los datos de bienestar laboral no presentan distribución normal

Calidad de Servicios

H_0: La calidad de servicios se distribuye de forma normal

H_1: La calidad de servicios no se distribuye de forma normal

Resultado: $p < 0.001 \rightarrow$ Se rechaza H_0

Los datos de calidad de servicios no presentan distribución normal. Dado que ambas variables violan el supuesto de normalidad, el uso de la prueba de Spearman para analizar la correlación entre ellas es metodológicamente correcto y estadísticamente válido.

Correlación de ambas variables

Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre el bienestar laboral y la calidad de los servicios.

Hipótesis alternativa (H_1): Existe una relación significativa entre el bienestar laboral y la calidad de los servicios.

Tabla 22.

Correlación entre variables

Correlación

			Suma CS_mean_1	Suma BLG_mean_1
Rho de Spearman	Sum.CS_mean_1	Coeficiente de correlación	1,000	0,742***
		Sig. (bilateral)		<0,001
		N	451	23

Suma. BLG_mean_1	Coeficiente de correlación	0,742***	
	Sig. (bilateral)	<0,001	
	N	451	23

*La correlación es significativa al nivel de 0,001 (bilateral)

Los resultados del coeficiente de correlación es de 0.742, indica una correlación positiva fuerte entre ambas variables. Esto significa que, en general, a mayor bienestar laboral, mayor calidad del servicio percibida por los usuarios. El valor de $p < 0,001$ es el resultado estadísticamente significativo, que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

El cálculo estadístico de correlación por el Rho de Spearman determina que existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio. Este resultado confirma la hipótesis de la investigación y sugiere que al mejorar las condiciones de trabajo del personal podría tener un efecto positivo en la percepción que tienen los ciudadanos de los servicios que se les prestan.

CAPÍTULO IV.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Se determinó la existencia una correlación positiva fuerte entre el bienestar laboral de los trabajadores del GAD Parroquial Rural de Izamba y la calidad de los servicios brindados a la comunidad. Los niveles favorables de bienestar en dimensiones como condiciones de trabajo, desarrollo profesional y aspectos psicosociales, entre ellos el sentido de pertenencia y las relaciones cordiales entre compañeros, se asocian con percepciones igualmente positivas por parte de los usuarios, especialmente en lo relacionado con las condiciones físicas, la seguridad y la satisfacción global durante la prestación de los servicios. Estos hallazgos permiten confirmar la relación significativa donde el bienestar laboral incide directamente en la calidad del servicio brindado a la comunidad.

- Al evaluar en una escala que va de muy baja a muy alta, se conoció que el bienestar de los empleados del GAD Parroquial Rural de Izamba es alto. Se han identificado algunos puntos fuertes, pero también hay puntos débiles en áreas como la salud general, la participación y el reconocimiento, y las condiciones de trabajo. Estos resultados muestran que, si bien el bienestar general es positivo, es esencial implementar estrategias para fortalecer estas áreas con el fin de mejorar la motivación y el rendimiento institucional

- La medición de la calidad de los servicios evidenció que la comunidad reconoce avances en las condiciones físicas y en la accesibilidad de las prestaciones. No obstante,

persisten limitaciones, especialmente en las dimensiones relacionados a la capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía. A pesar de ello, de manera general, la percepción de calidad de servicio alcanza un nivel Alto, respecto a la misma escala de cinco valores de la otra variable. Identificando que ambas variables, evaluadas en poblaciones distintas pero vinculadas por el servicio correspondiente, presentan un nivel similar de satisfacción.

- La propuesta planteada da respuesta a las debilidades observadas sobre la estabilidad laboral, la salud integral y la participación, percibidos por los colaboradores de la institución. A través de estrategias desarrolladas a partir de las acciones que se podrían llevar a cabo desde el Trabajo Social para garantizar la seguridad, las mejorar de conductas saludables e incrementar los espacios de reconocimiento. En consecuencia, se espera mejora el bienestar del trabajador, que atienden directamente en el servicio de atención a la comunidad, de acuerdo con la misión y principios de los GAD Parroquial de Izamba y principios profesionales del Trabajo Social en el ámbito laboral.

4.2 Recomendaciones

- Promover encuestas periódicas sobre la satisfacción de los empleados y a percepción de los ciudadanos con el fin de crear una base para la toma de decisiones.

- Estos estudios deben servir como insumo para diseñar políticas internas que consoliden una cultura institucional orientada al bienestar de las instituciones públicas que a partir de estos estudios se puedan desarrollar propuestas para políticas públicas.

- Implementar la propuesta de estrategias sobre bienestar laboral, diseñada a partir de la investigación, e ir adaptándola progresivamente a las necesidades del GAD Parroquial Rural de Izamba. Sin perder las acciones permanentes de fortalecimiento de la

seguridad laboral, programas de promoción de la salud y espacios formales de diálogo y reconocimiento. Estas estrategias deben ser liderado con el acompañamiento del trabajador social, garantizando que el plan se mantengan viables con recursos limitados y que se vinculen directamente con la mejora de la calidad del servicio comunitario, consolidando así la coherencia con la misión y visión institucional.

- Hacer públicas las conclusiones y la propuesta de estrategias a otras administraciones rurales para estimular la creación de políticas públicas o directrices internas orientadas a entender el bienestar en el trabajo como una de las claves para mejorar la calidad de vida de la comunidad lo cual impulse el desarrollo local de sus parroquias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abad Cotrina, D. (2022). *Gobierno electrónico y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022*.

Aristóteles. (2019). *Ética a Nicómaco*. https://bioetica.colmed5.org.ar/wp-content/uploads/2019/11/%C3%89tica-a-Nic%C3%B3maco-Arist%C3%B3teles.pdf

Banks, S. J. (2012). *Ethics and Values in Social Work.* https://www.researchgate.net/publication/271854589_Ethics_and_Values_in_Social_Work

Barriga Vázquez, C. H., García Martínez, J. J., & Medina Heredia, N. V. (2022). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, *11*(30), 1-11.

Calvo Hernández, S. (2023). *Bienestar laboral: Análisis de los factores psicosociales y su impacto sobre las personas y organizaciones.* https://academica-e.unavarra.es/server/api/core/bitstreams/cdd01fba-54ca-4cc0-9338-5528fc57ec38/content

Campoverde Aguirre, R., Barriga Medina, H., Paredes Aguirre, M., Carlos Veliz, J.,Irias (2022). *Bienestar laboral en América Latina, situación de la investigación teórica y empírica*.

Candela Rodríguez, M. (2016). Equilibrio Trabajo-Vida: Proceso De Transformación Hacia Una Organización Familiarmente Responsable. *Ciencias Administrativas*, *8*, 33-41. https://www.redalyc.org/journal/5116/511653788004/

Carrera, B., & Mazzarella, C. (2001). *VYGOTSKY: ENFOQUE SOCIOCULTURAL*. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35601309

Cervantes-Chan, C., Lara-López, H., & Gómez-Xul, G. de los Á. (2021). Empatía y Calidad de Servicio. “Papel clave en las emociones Positivas en Equipos de Trabajo”. *593 Digital Publisher CEIT*, *6*(6-1), 147-158. https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.869

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*.

Consorcio de Gobiernos Autónomos Provinciales del Ecuador. (2025). *Provincia de Tungurahua – Consorcio de Gobiernos Autónomos Provinciales del Ecuador*. https://www.congope.gob.ec/provincia-de-tungurahua/

Constitución de la república del Ecuador. (2008). *Artículo 238 [Título V]*.

COOTAD. (2019). *Título I Principios Generales*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf

De la Cueva, M. (1966). *Derecho mexicano del trabajo*. https://es.scribd.com/document/785216437/Derecho-Mexicano-Del-Trabajo-La-Cueva

Demera Bermello, E. L., & Bravo Giler, M. A. (2024). Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del Distrito 13D11 Salud, Ecuador. *Reincisol.*, *3*(6), 6211-6233. https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)6211-6233

Durkheim, E. (2007a). *Durkheim Emile. La División Del Trabajo Social | PDF*. Scribd. https://es.scribd.com/document/255776729/Durkheim-Emile-La-division-del-trabajo-social

Durkheim, E. (2007b). *La división del Trabajo Social*. https://es.scribd.com/document/255776729/Durkheim-Emile-La-division-del-trabajo-social

Gobierno Autónomo de Izamba. (2024). Ubicación Geográfica. *GADIZAMBA*. https://gadizamba.gob.ec/ubicacion-geografica/

Gobierno Provincial de Tungurahua. (2023). *PDOT Tungurahua 2023-2027 | PDF | Ecuador | Planificación*. https://es.scribd.com/document/928622232/Pdot-Tungurahua-2023-2027

Gonzales Miranda, D. R. (2009). *Estrategias de retención del personal*. https://www.redalyc.org/pdf/215/21518650004.pdf

Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, *10*(1), 76-88. https://doi.org/10.2307/258214

Grönroos, C. (2015). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition. Wiley.* https://tashfeen.pbworks.com/f/Book%204%20-%20Service%20Management%20and%20Marketing.pdf

Herzberg, F. (2003). One More Time: How Do You Motivate Employees? *Harvard Business Review*. https://hbr.org/2003/01/one-more-time-how-do-you-motivate-employees

INTERIM GROUP. (2025, marzo 10). Gestión de conflictos en el entorno laboral: Buenas prácticas. *Equipo de redacción de INTERIM*. https://interimgrouphr.com/blog/gestion-conflictos/

Juran, J. M. (Joseph M.) (with Internet Archive). (1992). *Juran on quality by design: The new steps for planning quality into goods and services*. New York : Free Press ; Toronto : Maxwell Macmillan Canada ; New York : Maxwell Macmillan International.

Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Establecimiento de La Estrategia de Productos. En Dirección de Marketing*. Scribd.

Kotler, P., & Lane Keller, K. (2016). *Establecimiento de La Estrategia de Productos. En Dirección de Marketing*. Scribd.

López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccua_a2016_cap1-2.pdf

Maslow, A. H. (1991a). *MOTIVACION Y PERSONALIDAD*.

Maslow, A. H. (1991b). *MOTIVACIÓN Y PERSONALIDAD*. https://batalloso.com/wp-content/uploads/2021/09/Maslow-Abraham-Motivacion-Y-Personalidad.pdf

Ministerio del Trabajo. (2022). *Plan Nacional de Formación y capcitacitación del sector público*. https://share.google/sC8fWxGRrCz7zutV8

Mohedano Torrres, E. de J., Echeverría Ríos, O. M., Martínez Hernández, M., & Lezama León, M. H. (2023). Modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio en operadores logísticos. *Revista CEA*, *9*(19). https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=638174353001

Montagud Rubio, N. (2020, septiembre 28). *Juan Luis Vives: Biografía de este filósofo español*. https://psicologiaymente.com/biografias/juan-luis-vives

Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Routledge.

Organización Internacional del Trabajo. (2012). *DEL TRABAJO PRECARIO AL TRABAJO DECENTE*. file:///C:/Users/HP/Downloads/wcms_179789.pdf

Organización Internacional del Trabajo (Director). (2022, noviembre 7). *La Labor de la OIT* [Video recording]. https://www.youtube.com/watch?v=50sTd-wL5z0

Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo*. https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/ab2af0c5-cccf-4886-9c91-7ab45affa82a/content

Quick, J. C., & Tetrick, L. E. (2003). *Manual de psicología de la salud ocupacional.* https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/10474-000

Real Audiencia España. (2014). Laboral. En *RAE*. https://dle.rae.es/laboral

Reyes Horcajo, S. (2018). *EMPLEO Y EQUILIBRIO ENTRE VIDA PRIVADA Y VIDA LABORAL*. +

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración*. https://es.scribd.com/document/388313042/Administracion-Robbins-Coul.

Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, *82*, 175-195. https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647

Ronquillo, C. (2025, enero 20). *Retos de la administración 2023-2027 del Gobierno Autónomo Descentralizado de Izamba* [Comunicación personal].

Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación científica*. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso__de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf

Torres Escobar, G. A. (2023). Medición de la satisfacción estudiantil en universitarios desde el modelo SERVQUAL. *RHS-Revista Humanismo y Sociedad*, *11*(1).

Warr, P. (2002). The Study of Well-being, Behaviour and Attitudes. En *Psychology at work, 5th ed* (pp. 1-25). Penguin Press.

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2018). *Marketing de Servicios*. Scribd. https://es.scribd.com/document/539719373/Zeithaml-V-et-al-2018-Marketing-de-Servicios-7ma-Ed-paginas-200-230

ANEXOS

Anexo 1. Propuesta

ESTRATEGIAS PARA POTENCIAR EL BIENESTAR LABORAL EN EL GAD PARROQUIAL RURAL DE IZAMBA DESDE EL TRABAJO SOCIAL

ÍNDICE DE CONTENIDO

DATOS INFORMATIVOS 103
ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA 103
JUSTITIFICACIÓN 104
ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD 104
OBJETIVOS 106
General: 106
Específicos: 106
ENFOQUE DE TRABAJO SOCIAL 106
ESTRATEGIAS PROPUESTAS 107
Estrategia 1: Fortalecimiento de la Estabilidad y Seguridad Laboral 107
Descripción del procedimiento: 110
Estrategia 2: Programa de Salud Integral y Prevención del Estrés 112
Descripción del procedimiento: 114
Estrategia 3. Mecanismo de participación y reconocimiento 115
Descripción del procedimiento: 119
CONSIDERACIONES FINALES 120

DATOS INFORMATIVOS

Participantes: Trabajadores del GAD Parroquial

Involucrados: Trabajadores, autoridades y trabajador/a Social,

Lugar: GAD Parroquial Rural de Izamba

Período de administración: 2023-2027

ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

En el GAD Parroquial Rural de Izamba, el estudio titulado "BIENESTAR LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS" constituye la primera iniciativa académica orientada a medir de manera sistemática la relación entre el bienestar laboral de los trabajadores y la calidad de los servicios que se ofrecen a la comunidad. Hasta ahora, no se habían desarrollado investigaciones que integren estas dos variables en el contexto de esta institución pública, lo que otorga a esta propuesta un carácter pionero y relevante. La identificación de dimensiones con dificultades, como condiciones laborales, salud integral y participación y reconocimiento, evidencian el requerimiento de abordaje de esta investigación, y justifica la pertinencia de plantear estrategias fundamentadas en el Trabajo Social para fortalecer tanto el bienestar de los empleados como el desarrollo institucional y comunitario.

La investigación, permitió obtener hallazgos significativos que fundamentan esta propuesta. Se verificó la hipótesis central de que existe una correlación positiva entre las variables analizadas con un 0,742*** en el cálculo de Rho de Spearman , es decir, a mayor nivel de bienestar laboral de los servidores públicos, mayor es la calidad de los servicios que estos ofrecen a la comunidad. Esta relación se configura como un eje estratégico para el cumplimiento de la misión y visión institucional, orientadas al desarrollo local y al fortalecimiento de la confianza ciudadana en la gestión pública.

Entre los indicadores más relevantes, que se obtuvo a partir del cuestionario aplicado al personal institucional, se evidenció que las dimensiones con mayor percepción de desacuerdo fueron: salud integral (20,33%), participación y reconocimiento (12,50%) y las condiciones de trabajo (10,86%). Asimismo, en el ítem que indagaba sobre la importancia de implementar estrategias para el cuidado del personal, el 95,40 % de los participantes manifestó una postura

afirmativa, seleccionando las opciones “Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo”. Este resultado no solo refleja una alta sensibilidad frente al tema, sino también una clara predisposición al cambio, lo que constituye un factor clave para la sostenibilidad de las acciones propuestas.

Conforme a lo expuesto, se establece la necesidad de intervenir el bienestar laboral, como una estrategia para incidir positivamente en la calidad de los servicios. Esta lógica de intervención responde a un enfoque de mejora continua, donde el fortalecimiento del entorno laboral no es un fin aislado, sino una condición estructural para garantizar una atención pública más humana, eficiente y comprometida con las necesidades de la ciudadanía.

JUSTITIFICACIÓN

Esta propuesta sobre estrategias para potenciar el bienestar laboral de los trabajadores del GAD Parroquial Rural de Izamba se fundamenta en el análisis multidimensional mencionado en los antecedentes y en las competencias profesionales del Trabajo Social, entendido como una disciplina transformadora en diferentes contextos como el laboral y el desarrollo local. Las acciones planteadas buscan incidir de manera directa en la mejora del bienestar laboral del personal, fortaleciendo a su vez la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad.

Asimismo, el diseño de las estrategias ha considerado la misión y visión institucional, reconociendo que su pertinencia y coherencia dependen de la alineación con los principios que orientan la gestión pública parroquial. De esta manera, la propuesta responde a las necesidades reales del contexto, asegurando que las intervenciones sean aplicables, sostenibles y contribuyan tanto al desarrollo organizacional como al bienestar comunitario.

ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

La propuesta de estrategias para potenciar el bienestar laboral de los trabajadores del GAD Parroquial Rural de Izamba presenta una alta factibilidad técnica, operativa, institucional y social, lo que permite proyectar su implementación como viable y sostenible en el corto y mediano plazo.

Desde el punto de vista técnico, las acciones propuestas se fundamentan en los resultados empíricos obtenidos en la investigación “Bienestar Laboral y Calidad de Servicios”, así como en referentes teóricos consolidados en el campo de la gestión pública, la psicología

organizacional y el trabajo social. Las estrategias han sido diseñadas con base en dimensiones previamente evaluadas, psicosocial, condiciones laborales, desarrollo profesional, salud integral y equilibrio vida-trabajo, lo que garantiza coherencia metodológica y pertinencia contextual.En términos operativos, la propuesta se adapta a la estructura funcional del GAD Parroquial, aprovechando los recursos humanos existentes, los espacios físicos disponibles y las dinámicas institucionales vigentes.

La factibilidad institucional se respalda en la predisposición positiva del personal, evidenciada en el estudio, donde el 95,40 % de los trabajadores manifestó estar de acuerdo con la implementación de estrategias para el cuidado del personal. Este dato revela un clima favorable para el cambio, lo que facilita la apropiación de las acciones propuestas y su integración en la cultura organizacional. Además, la propuesta se alinea con los principios de eficiencia, equidad y participación que rigen la gestión pública local, fortaleciendo el cumplimiento de los objetivos de desarrollo territorial.

En cuanto a la factibilidad social, la propuesta responde a una necesidad percibida tanto por los trabajadores del GAD Parroquial Rural de Izamba como por la comunidad usuaria, al reconocer que el bienestar laboral constituye un eje importante para garantizar servicios públicos de calidad. La investigación confirmó que, al mejorar las condiciones laborales, la salud integral y los mecanismos de participación y reconocimiento, se produce una mejora directa en la atención ciudadana.

Este impacto trasciende el ámbito individual de los trabajadores y se proyecta hacia las familias y la comunidad en su conjunto, generando un efecto multiplicador que fortalece la cohesión social, la confianza institucional y la legitimidad del GAD como actor clave en el desarrollo local. Al mismo tiempo, la propuesta se articula con los principios de la política pública establecidos en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), al promover que la gestión parroquial priorice el bienestar de su personal como condición indispensable para el logro de objetivos comunitarios y el cumplimiento de las competencias asignadas.

De esta manera, la factibilidad social de la propuesta no solo se evidencia en la predisposición de los trabajadores al cambio, sino también en su capacidad de aportar al desarrollo comunitario, consolidar la atención a grupos de atención prioritaria y fortalecer el vínculo entre institución y ciudadanía. En consecuencia, se configura como una intervención viable,

sostenible y alineada con las demandas sociales y normativas, reafirmando el papel del Trabajo Social como disciplina estratégica para impulsar procesos de mejora continua en la gestión pública parroquial.

En síntesis, la propuesta no solo es factible en términos técnicos y operativos, sino también pertinente desde una perspectiva institucional y social. Su implementación contribuirá a consolidar un modelo de gestión pública más humano, eficiente y comprometido con el bienestar de quienes trabajan y de quienes reciben los servicios.

OBJETIVOS

General:

Proponer estrategias viables y sostenibles fundamentadas en el Trabajo Social para la potenciación del bienestar laboral de los trabajadores del GAD Parroquial Rural de Izamba.

Específicos:

- Diseñar acciones de intervención social que fortalezcan la estabilidad y seguridad laboral.
- Proponer acciones para abordar la salud integral y prevención del estrés laboral desde el bienestar emocional y social.
- Generar un mecanismo participativo que garanticen la expresión de ideas y el reconocimiento de los trabajadores.

ENFOQUE DE TRABAJO SOCIAL

La propuesta se fundamenta en las competencias propias del Trabajo Social:

- **Aptitudes:** Capacidad de diagnóstico social, mediación institucional y diseño de programas de bienestar.
- **Actitudes:** Promoción de la equidad, participación activa, corresponsabilidad y compromiso ético.
- **Herramientas:** Entrevistas semiestructuradas, grupos focales, encuestas de percepción laboral, matrices de análisis institucional.

- **Técnicas:** Investigación-acción participativa, talleres de sensibilización, dinámicas de integración, mediación de conflictos.
- **Instrumentos:** Cuestionarios de bienestar laboral, guías de observación, registros de participación, actas de acuerdos.

ESTRATEGIAS PROPUESTAS

Las estrategias componen un conjunto de acciones planificadas y orientadas hacia el logro de objetivos específicos, delineadas para transformar una realidad identificada a través del diagnóstico institucional. En el ámbito del Trabajo Social, las estrategias se convierten en herramientas fundamentales para articular procesos de cambio, debido a su aporte en la vinculación de las necesidades de los trabajadores con las demandas de la comunidad y los principios superiores de la institución pública.

En el caso del GAD Parroquial Rural de Izamba, las estrategias propuestas se fundamentan en los hallazgos de la investigación, que evidenciaron dificultades en dimensiones clave del bienestar laboral: condiciones laborales, salud integral y participación y reconocimiento. Su finalidad es doble, por un lado, mejorar el entorno laboral y la satisfacción del personal; y por otro, elevar la calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía, fortaleciendo la imagen institucional y el cumplimiento de la misión y visión parroquial.

De esta manera, las estrategias se utilizarán como mecanismos prácticos y sustentable que, desde el enfoque del Trabajo Social, promuevan la participación activa, el fortalecimiento de la salud ocupacional y la generación de espacios de reconocimiento. Su implementación busca garantizar que el bienestar laboral no sea un fin aislado, sino una condición estructural para el desarrollo comunitario y la mejora continua de la gestión pública. Cada estrategia permitirá aportar al bienestar laboral, a la par que potenciará la cultura institucional con el propósito de conseguir mejoras sustentables y sostenibles a pesar de los cambios administrativos.

Estrategia 1: Fortalecimiento de la Estabilidad y Seguridad Laboral

Se ha identificado que la principal preocupación del personal del GAD Parroquial Rural de Izamba se concentra en la dimensión de estabilidad y seguridad laboral, particularmente en el ítem relacionado con las condiciones de contrato y de permanencia institucional. A partir de los hallazgos de la investigación, se evidencia la necesidad de una intervención que promueva

la participación activa, cercana e informada de las autoridades de la Junta Parroquial, como actores clave en la construcción de entornos laborales más seguros y sustentables. En este marco, se presenta a continuación el procedimiento estratégico diseñado para abordar esta problemática desde las competencias del Trabajo Social.

- **Responsables:** Trabajador social, Departamento de Talento Humano, Autoridades parroquiales
- **Indicador general de la estrategia:** Tasa de rotación del personal en el año posterior a la implementación.
- **Relación con la comunidad:** Trabajadores más seguros y comprometidos brindan servicios más consistentes y confiables
- **Procedimiento:**

Tabla 1. Matriz de estrategia 1

Objetivo	Meta	Paso a paso	Cronograma	Indicador
Diseñar acciones de intervención social que fortalezcan la estabilidad y seguridad laboral.	Identificar y atender las condiciones socioeconómicas que afectan la estabilidad laboral de los 23 colaboradores del GAD Parroquial, con el fin de generar acciones institucionales que promuevan mayor seguridad, permanencia y compromiso en el servicio público.	1. Diseño y validación de la ficha socioeconómica	Semana 1: Diseño final, plan piloto y ajustes	1 instrumento de ficha socioeconómica validado.
		2. Procedimiento de aplicación	Semana 2 -3: Aplicación de ficha	23 fichas socioeconómicas
		3. Sistematización y análisis	Semana 4: Sistematización y análisis	1 informe de resultados
		4. Presentar los resultados y el plan de acción	Semana 5: Presentar resultados y el plan de acción	1 reunión de presentación del informe de resultados

Descripción del procedimiento:

1. **Diseño y validación de la ficha**

   Estructura:

   Datos demográficos; composición familiar; ingresos y gastos; condiciones de vivienda; acceso a salud; transporte; riesgos laborales/traslados; apoyos y deudas; percepción de estabilidad.

   Tipo de ítems:

   Escala de Likert de 2–3 preguntas cerradas.

   Lenguaje:

   Claro, inclusivo y breve; máximo 10–12 minutos de respuesta.

   Piloto:

   Aplicar a una población con similares características; ajustar ítems confusos, tiempos y orden.

   Validez y confiabilidad:

   Revisión por comité interno y trabajador social; consistencia interna básica (p. ej., alfa de Cronbach, validación por jueces de expertos).

2. **Procedimiento de aplicación**

   Convocatoria:

   Comunicar objetivos, duración y confidencialidad; calendario por áreas para evitar interrupciones del servicio.

   Consentimiento informado:

   Hoja breve con finalidad, uso de datos y voluntariedad; firma o aceptación digital.

   Modo de aplicación:

   Presencial asistida para obtener información mas clara. En un espacio tranquilo.

   Tiempo estimado:

   15–20 minutos por persona.

   Apoyo inmediato:

   Si se detecta una situación crítica (salud, violencia, inseguridad alimentaria), activar ruta de acompañamiento institucional partiendo con una visita domiciliaria para verificación de información.

3. **Sistematización y análisis**

   Codificación:

   Asignar códigos anónimos; crear base en SPSS/PSPP (variables claras y etiquetas de valores).

   Indicadores clave:

   Ingresos/egresos, vivienda, salud, transporte y riesgos, deudas y apoyos, y percepción de estabilidad.

   Análisis:

   Estadística descriptiva, cruces por área/cargo, mapas de calor para identificar vulnerabilidades.

4. **Presentación de resultados y plan de acción**

   Informe ejecutivo:

   Hallazgos, brechas prioritarias y recomendaciones concretas.

   Socialización:

   Reunión con autoridades y personal; validar interpretaciones y acordar compromisos.

   Acciones iniciales:

   - Estabilidad:
     Transparencia en contratos y cronogramas de renovación.
   - Seguridad:
     Actualizar protocolos, dotación y capacitaciones.
   - Apoyos socioeconómicos:
     Gestión de convenios (salud, transporte, alimentación), acompañamiento de casos.
   - Seguimiento:
     Indicadores trimestrales y tablero de control; revisión semestral de avances.

La aplicación de la ficha socioeconómica permitirá contar con información objetiva y confiable sobre las condiciones reales del personal del GAD Parroquial Rural de Izamba. Este insumo se convierte en la base para diseñar acciones institucionales que fortalezcan la estabilidad y seguridad laboral, generando un entorno más justo y transparente. Al garantizar que las autoridades parroquiales participen de manera activa y cercana en este proceso, se promueve la corresponsabilidad institucional y se refuerza la confianza de los trabajadores. En consecuencia, la estrategia no solo impacta en la reducción de la rotación y en la percepción de

estabilidad, sino que también se traduce en servicios comunitarios más consistentes, confiables y alineados con la misión pública de la institución.

Estrategia 2: Programa de Salud Integral y Prevención del Estrés

La salud integral y el bienestar emocional de los trabajadores del GAD Parroquial Rural de Izamba constituyen factores esenciales para garantizar un desempeño eficiente y una atención comunitaria de calidad. La investigación evidenció que el estrés laboral y la falta de espacios de autocuidado afectan directamente la motivación y la productividad del personal. Desde las competencias del Trabajo Social, se plantea esta estrategia orientada a promover el bienestar social y emocional mediante talleres de distensionamiento laboral y la articulación con actores comunitarios, como el Ministerio de Salud Pública, que puedan brindar apoyo especializado. De esta manera, se busca consolidar un entorno laboral más saludable, resiliente y comprometido con el servicio público.

- **Responsables:** Trabajador social, Departamento de Talento Humano, Autoridades de la junta parroquial, actores comunitarios (MSP).
- **Indicador general de la estrategia:** Disminución del estrés percibido, mejora en energía/productividad auto-reportada y aumento de acceso a servicios de salud preventiva.
- **Relación con la comunidad:** Trabajadores reconocidos y escuchados transmiten confianza y mejoran la atención al usuario.
- **Procedimiento:**

Tabla 2. Matriz de estrategia 2.

Objetivo	Meta	Paso a paso	Cronograma	Indicador
Proponer acciones para abordar la salud integral y prevención del estrés laboral desde el bienestar emocional y social.	Mejor clima laboral y atención ciudadana más empática, eficiente y sostenida, alineada con la misión pública del GAD.	1. Radiografía de la realidad actual	Semana 1–2: Diagnóstico breve y mapeo de actores; diseño de talleres	1 diagnostico, 1 mapeo de actores y 1 propuesta de cronograma de talleres.
		2. Gestión con MSP	Semana 3–8: Talleres de distención laboral con implementación de los módulos y pausas activa. Gestión con MSP/IESS/universidades.	4 Talleres; en cada taller se aborda 1 módulo, 2 gestiones; 1 para salud física y 1 para salud mental.
		3. Informe ejecutivo	Semana 9-10: Informe ejecutivo.	Entre de 1 informe ejecutivo de los resultados.

Descripción del procedimiento:

1. **Radiografía de la realidad actual**

   Diseño de contenidos:

   - Módulo 1: Identificación de estresores y señales de desgaste.
   - Módulo 2: Técnicas de relajación breve (respiración, relajación muscular, mindfulness).
   - Módulo 3: Organización del trabajo y límites saludables.
   - Módulo 4: Apoyo entre pares y comunicación asertiva.

   Implementación:

   - 4 sesiones de 60 minutos por grupo.
   - Facilitación por Trabajo Social; materiales sencillos (guías, ejercicios).
   - Pausas activas de 5–7 minutos diarias guiadas por líderes de área.

   Acompañamiento breve:

   Espacios de orientación individual de 15–20 minutos para casos que requieran contención.

   Evaluación inmediata:

   Encuesta corta post-taller (satisfacción, utilidad percibida, compromiso de práctica).

2. **Mapeo de actores comunitarios y gestión con MSP**

   Identificación de actores:

   MSP (promoción de salud, salud mental, ergonomía), IESS, universidades, centros comunitarios y ONG locales.

   Criterios de selección:

   Accesibilidad, costo cero o bajo, pertinencia temática, cobertura continua.

   Gestión de convenios/apoyos:

   Solicitar charlas y campañas (salud mental, nutrición, actividad física). Programar tamizajes básicos (presión, glucosa, IMC) y rutas de derivación. Coordinar asesoría en ergonomía y adaptación de puestos.

   Articulación interna:

   Calendario conjunto, difusión clara, registro de participación y seguimiento de casos.

3. **Informe ejecutivo**

   Presentación de los resultados con los siguientes detalles:

   Indicadores de proceso:

   - Cobertura de talleres (% de participación).
   - Número de acciones/alianzas gestionadas con MSP y actores locales.
   - Frecuencia de pausas activas implementadas por área.

   Indicadores de resultado:

   - Disminución del estrés percibido
   - Mejora en energía/productividad auto-reportada.
   - Aumento de acceso a servicios de salud preventiva

   Herramientas:

   Encuestas pre/post, registro de asistencia, bitácora de derivaciones, informes mensuales.

La implementación del Programa de Salud Integral y Prevención del Estrés constituye una intervención viable y de alto impacto para el GAD Parroquial Rural de Izamba, al integrar acciones directas de autocuidado con la articulación de redes comunitarias de apoyo. Los talleres de distensionamiento laboral, las pausas activas y la gestión con actores como el Ministerio de Salud Pública permiten reducir los niveles de estrés, fortalecer el bienestar social y emocional del personal y consolidar un entorno laboral más saludable y resiliente. En consecuencia, esta estrategia no solo mejora la calidad de vida de los trabajadores, sino que también se traduce en una atención comunitaria más empática, eficiente y sostenible, reafirmando el papel del Trabajo Social como disciplina clave en la construcción de instituciones comprometidas con el bien común.

Estrategia 3. Mecanismo de participación y reconocimiento

La participación activa y el reconocimiento del personal son pilares fundamentales para fortalecer la cohesión institucional y mejorar el clima laboral en el GAD Parroquial Rural de Izamba. La investigación evidenció que los trabajadores demandan espacios formales donde sus voces sean escuchadas y sus aportes valorados, lo que incide directamente en la motivación, la salud integral y las condiciones de trabajo. En este marco, se plantea la conformación del Comité Interno de Bienestar y Participación, como estrategia altamente viable que articula la escucha activa con la propuesta de mejoras y el desarrollo de un sistema de reconocimiento no

monetario. A través de prácticas de reforzamiento positivo, se busca consolidar un entorno laboral más participativo, motivador y comprometido con la misión pública.

- **Responsables:** Trabajador social, autoridades de la junta parroquial, Departamento de Talento Humano y representantes de áreas.
- **Indicador general de la estrategia:** Un comité instalado y reglamentado aprobado.
- **Relación con la comunidad:** La motivación y pertenencia del personal se refleja en servicios comunitarios más empáticos, confiables y de calidad. En consecuencia, la comunidad percibe mayor compromiso institucional y confianza en el GAD Parroquial.
- **Procedimiento:**

Tabla 3. Matriz de estrategia 3

Objetivo	Meta	Paso a paso	Cronograma	Indicador
Generar un mecanismo participativo que garanticen la expresión de ideas y el reconocimiento de los trabajadores.	Conformar el Comité Interno de Bienestar y Participación para canalizar la voz de los trabajadores, proponer mejoras y fortalecer la	1. Presentación de propuesta para la creación del comité a las autoridades de la junta	Semanas 1 y 2: Resolución de creación y reglamento del comité. Y elección e instalación de representantes	1 resolución, 1 reglamento y 1 grupo de representantes.
		2. Presentación del plan de trabajo realizado	Semanas 3 a 7: Ejecución de la propuesta	1 informe de los resultados de la propuesta aceptada y ejecutadas.
		3. Presentación de resultados	Semana 8: Diálogo con las autoridades	1 reunión de presentación de resultados.

	cohesión institucional.	4. Reconocimiento y elección del nuevo comité	Semana 9: Acto público de reconocimiento y nuevas elecciones.	1 sesión pública donde se de entrega de reconocimientos y presentación de los nuevos miembros

Descripción del procedimiento:

1. **Presentación de propuesta**

   Resolución interna del GAD que crea el Comité y define su reglamento:

   - Marco formal y respaldado por presidencia
   - Reglamento breve: Objetivos, funciones, periodicidad, mecanismos de votación y actas.

   Confirmación e instalación:

   - Votación abierta por área; criterios de idoneidad y compromiso.
   - Comité plural y representativo.
   - Integrantes: 1 representante por área (administrativa y por proyecto social), 1 de Talento Humano y 1 de Trabajo Social
   - Equilibrio de género; rotación semestral de representantes.
   - Sesión de apertura; aprobación del plan semestral (temas, calendario, metas).

2. **Presentación del plan de trabajo:**

   Mandato claro:

   Proponer mejoras, monitorear clima laboral, activar ruta de apoyo ante necesidades psicosociales.

   Canales de participación:

   Mesas de diálogo y encuestas breves, para recoger propuestas y reconocer buenas prácticas.

   Sistematizar de insumos:

   Descrito en un mapeo de necesidades y propuestas priorizadas. Elaborar fichas de mejora (problema, propuesta, recursos, impacto).

3. **Presentación de resultados**

   - Presentación de propuestas a las autoridades en una reunión.

4. **Reconocimiento y elección del nuevo comité**

   Lineamientos generales para los reconocimientos:

   - Enfoque: Reforzamiento positivo, equidad, criterios claros y participación del comité en la selección.
   - Periodicidad: Reconocimientos semestral
   - Acciones concretas que se podrían llevar a cabo:

- Día del Empleado Innovador, bajo el criterio de las mejoras implementada, impacto en servicio o clima laboral.
- Reconocimiento: Mención honorífica en reunión general, placa simbólica y difusión interna.
- Cartas de agradecimiento institucional: Firmadas por las autoridades del GAD y el Comité. Por motivo del servicio destacado, colaboración interáreas, apoyo a usuarios.

5. **Elección del nuevo comité:** Se repite el mecanismo de elección inicial.

La conformación del Comité Interno de Bienestar y Participación se presenta como una estrategia altamente viable y transformadora, al integrar la voz de los trabajadores en la toma de decisiones y fortalecer la cohesión institucional mediante mecanismos de reconocimiento no monetario. Al promover espacios de diálogo, escucha activa y reforzamiento positivo, se generan condiciones que incrementan la motivación, el sentido de pertenencia y la confianza en la gestión parroquial. Además de responder directamente a la dimensión de Participación y Reconocimiento genera impacta en la Salud Integral al escuchar y derivar necesidades y Condiciones de Trabajo y elevar propuestas concretas. En consecuencia, esta estrategia no solo impacta en la salud integral y las condiciones de trabajo del personal, sino que también se traduce en una atención comunitaria más cercana, confiable y eficiente, reafirmando el papel del Trabajo Social como motor de innovación y legitimidad en la gestión pública local.

CONSIDERACIONES FINALES

Las estrategias planteadas se articulan bajo un enfoque de derechos, equidad y corresponsabilidad institucional, orientadas a consolidar progresivamente un modelo de gestión pública centrado en el bienestar de quienes sostienen el servicio comunitario. Su implementación permitirá atender de manera integral las dimensiones críticas del bienestar laboral identificadas en el GAD Parroquial Rural de Izamba, generando un impacto directo en la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía y fortaleciendo la legitimidad institucional. En este proceso, el Trabajo Social se posiciona como disciplina crítica y transformadora, capaz de impulsar organizaciones saludables, resilientes y comprometidas con el bien común. La propuesta, al ser viable y sostenible, no solo contribuye al desarrollo organizacional, sino que también visibiliza el aporte estratégico del Trabajo Social en la gestión pública local,

reafirmando su papel como agente clave en la construcción de instituciones más humanas y orientadas al desarrollo comunitario.

Anexo 2. Validación de instrumento NBL



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE REGISTRO Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

ENCUESTA

Nombre del estudiante: Paulina Lissette Salinas Teneda

Tema: BIENESTAR LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS

Objetivos:

Objetivo General

Determinar la relación entre Bienestar Laboral de los trabajadores y Calidad de Servicios a la comunidad en el GAD Parroquial Rural de Izamba.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de Bienestar Laboral de los trabajadores en el GAD Parroquial Rural de Izamba.
- Medir la calidad de los servicios que se ofrece a la comunidad en el GAD Parroquial Rural de Izamba.
- Proponer un modelo de bienestar laboral que mejore el rendimiento en la calidad de los servicios a la comunidad.

Instrucciones:

A continuación, encontrará diferentes criterios sobre la estructura del instrumento de recolección de información (Encuesta) para la variable de BIENESTAR LABORAL.

Marque una de las 4 casillas de la columna correspondientes a cada criterio (Nada, Poco, Medianamente, Completamente) de la parte superior de cada frase según corresponda

VARIABLE: BIENESTAR LABORAL													
Preguntas		**Validez de contenido**				**Validez de constructo**				**Validez de criterio**			
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable				El ítem contribuye a medir el indicador planteado				El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas			
		Nada	Poco	Medianamente	Completamente	Nada	Poco	Medianamente	Completamente	Nada	Poco	Medianamente	Completamente
Dimensión: Psicosocial													
1	Las relaciones entre compañeros de trabajo se desarrollan en un marco de respeto y cordialidad.				X				X				X
2	Me considero una parte esencial y activa dentro de la institución, contribuyendo de manera significativa a su funcionamiento y desarrollo				X				X				X
3	Los conflictos en mi área de trabajo son gestionados de manera adecuada.				X				X				X
Dimensión: Condiciones Laborales													
4	El espacio físico donde realizo mis funciones es adecuado para mi labor.				X				X				X

5	Dispongo de insumos y herramientas suficientes para realizar mi trabajo.				X				X				X
6	Mi empleo ofrece condiciones de estabilidad y seguridad.				X				X				X
7	La carga laboral asignada corresponde a mis capacidades y al tiempo disponible				X				X				X
Dimensión: Desarrollo profesional													
8	Dispongo de acceso a programas de capacitación o formación vinculados con mis funciones.				X				X				X
9	La institución ofrece oportunidades para mi desarrollo profesional.				X				X				X
10	Existen oportunidades de ascenso o mejora de puesto dentro de la institución.				X				X				X
Dimensión: Salud integral													
11	Se promueven medidas el cuidado de la salud física de los trabajadores.				X				X				X
12	Se promueven medidas para atender la salud mental y emocional de los trabajadores.				X				X				X
13	Se promueven medidas para la prevención del estrés laboral.				X				X				X
14	Se gestionan adecuadamente los riesgos que pueden afectar mi salud y seguridad en el trabajo.				X				X				X

15	La institución fomenta hábitos saludables durante la jornada laboral.				X				X				X
16	Considera importante la implementación de protocolos de cuidado al personal				X				X				X
	Dimensión: Equilibrio vida-trabajo												
17	Es posible conciliar las responsabilidades laborales con las responsabilidades familiares.				X				X				X
18	Después de la jornada laboral dispongo de tiempo suficiente para descansar.				X				X				X
19	Existe apoyo institucional para atender asuntos personales o familiares.				X				X				X
20	Los conflictos laborales han afectado mis relaciones familiares u otras áreas de mi vida personal				X				X				X
	Dimensión: Participación y reconocimiento												
21	Tengo la posibilidad de expresar opiniones e ideas en la toma de decisiones.				X				X				X
22	La institución reconoce mi trabajo y el esfuerzo.				X				X				X
23	Considera importante la acción de protocolos de cuidado al personal				X				X				X

Nombres y apellidos	Brian Alejandro Vallejo Acurio
Cédula de identidad	1723667109
Filiación (Grado académico, ocupación y lugar de trabajo):	Licenciatura en Trabajador Social Trabajador Social de Talento Humano Neyplex Cía Ltda.
E- mail	vallejo434alejo@hotmail.com
Teléfono Celular	098 426 4446
Fecha de la validación	20 de octubre de 2025
Firma	

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE REGISTRO Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

ENCUESTA

Nombre del estudiante: Paulina Lissette Salinas Teneda

Tema: BIENESTAR LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS

Objetivos:

Objetivo General

Determinar la relación entre Bienestar Laboral de los trabajadores y Calidad de Servicios a la comunidad en el GAD Parroquial Rural de Izamba.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de Bienestar Laboral de los trabajadores en el GAD Parroquial Rural de Izamba.
- Medir la calidad de los servicios que se ofrece a la comunidad en el GAD Parroquial Rural de Izamba.
- Proponer un modelo de bienestar laboral que mejore el rendimiento en la calidad de los servicios a la comunidad.

Instrucciones:

A continuación, encontrará diferentes criterios sobre la estructura del instrumento de recolección de información (Encuesta) para la variable de BIENESTAR LABORAL.

Marque una de las cuatro casillas de la columna correspondientes a cada criterio (Nada, Poco, Medianamente, Completamente) de la parte superior de cada frase según corresponda

VARIABLE: BIENESTAR LABORAL													
Preguntas		**Validez de contenido**				**Validez de constructo**				**Validez de criterio**			
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable				El ítem contribuye a medir el indicador planteado				El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas			
		Nada	Poco	Medianamente	Completamente	Nada	Poco	Medianamente	Completamente	Nada	Poco	Medianamente	Completamente
Dimensión: Psicosocial													
1	Las relaciones entre compañeros de trabajo se desarrollan en un marco de respeto y cordialidad.				X				X				X
2	Me considero una parte esencial y activa dentro de la institución, contribuyendo de manera significativa a su funcionamiento y desarrollo				X				X				X
3	Los conflictos en mi área de trabajo son gestionados de manera adecuada.				X				X				X
Dimensión: Condiciones Laborales													
4	El espacio físico donde realizo mis funciones es adecuado para mi labor.				X				X				X

5	Dispongo de insumos y herramientas suficientes para realizar mi trabajo.				X				X				X
6	Mi empleo ofrece condiciones de estabilidad y seguridad.				X				X				X
7	La carga laboral asignada corresponde a mis capacidades y al tiempo disponible				X				X				X
	Dimensión: Desarrollo profesional												
8	Dispongo de acceso a programas de capacitación o formación vinculados con mis funciones.				X				X				X
9	La institución ofrece oportunidades para mi desarrollo profesional.				X				X				X
10	Existen oportunidades de ascenso o mejora de puesto dentro de la institución.				X				X				X
	Dimensión: Salud integral												
11	Se promueven medidas el cuidado de la salud física de los trabajadores.				X				X				X
12	Se promueven medidas para atender la salud mental y emocional de los trabajadores.				X				X				X
13	Se promueven medidas para la prevención del estrés laboral.				X				X				X
14	Se gestionan adecuadamente los riesgos que pueden afectar mi salud y seguridad en el trabajo.				X				X				X

15	La institución fomenta hábitos saludables durante la jornada laboral.				X				X				X
16	Considera importante la implementación de protocolos de cuidado al personal				X				X				X
	Dimensión: Equilibrio vida-trabajo												
17	Es posible conciliar las responsabilidades laborales con las responsabilidades familiares.				X				X				X
18	Después de la jornada laboral dispongo de tiempo suficiente para descansar.				X				X				X
19	Existe apoyo institucional para atender asuntos personales o familiares.				X				X				X
20	Los conflictos laborales han afectado mis relaciones familiares u otras áreas de mi vida personal				X				X				X
	Dimensión: Participación y reconocimiento												
21	Tengo la posibilidad de expresar opiniones e ideas en la toma de decisiones.				X				X				X
22	La institución reconoce mi trabajo y el esfuerzo.				X				X				X
23	Considera importante la acción de protocolos de cuidado al personal				X				X				X

Nombres y apellidos	Dayana Gabriela Parra Fiallos
Cédula de identidad	1722318316
Filiación (Grado académico, ocupación y lugar de trabajo)	Licenciada en Trabajo Social Abogada Trabajadora Social de Talento Humano Unidad Patronato Municipal San José
E- mail	dayum499@gmail.com
Teléfono Celular	095 871 6531
Fecha de la validación	20 de octubre de 2025
Firma	

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE REGISTRO Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

ENCUESTA

Nombre del estudiante: Paulina Lissette Salinas Teneda

Tema: BIENESTAR LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS

Objetivos:

Objetivo General

Determinar la relación entre Bienestar Laboral de los trabajadores y Calidad de Servicios a la comunidad en el GAD Parroquial Rural de Izamba.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de Bienestar Laboral de los trabajadores en el GAD Parroquial Rural de Izamba.
- Medir la calidad de los servicios que se ofrece a la comunidad en el GAD Parroquial Rural de Izamba.
- Proponer un modelo de bienestar laboral que mejore el rendimiento en la calidad de los servicios a la comunidad.

Instrucciones:

A continuación, encontrará diferentes criterios sobre la estructura del instrumento de recolección de información (Encuesta) para la variable de BIENESTAR LABORAL.

Marque una de las cuatro casillas de la columna correspondientes a cada criterio (Nada, Poco, Medianamente, Completamente) de la parte superior de cada frase según corresponda

VARIABLE: BIENESTAR LABORAL													
Preguntas		**Validez de contenido**				**Validez de constructo**				**Validez de criterio**			
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable				El ítem contribuye a medir el indicador planteado				El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas			
		Nada	Poco	Medianamente	Completamente	Nada	Poco	Medianamente	Completamente	Nada	Poco	Medianamente	Completamente
Dimensión: Psicosocial													
1	Las relaciones entre compañeros de trabajo se desarrollan en un marco de respeto y cordialidad.				X				X				X
2	Me considero una parte esencial y activa dentro de la institución, contribuyendo de manera significativa a su funcionamiento y desarrollo				X				X				X
3	Los conflictos en mi área de trabajo son gestionados de manera adecuada.				X				X				X
Dimensión: Condiciones Laborales													
4	El espacio físico donde realizo mis funciones es adecuado para mi labor.				X				X				X

5	Dispongo de insumos y herramientas suficientes para realizar mi trabajo.				X				X				X
6	Mi empleo ofrece condiciones de estabilidad y seguridad.				X				X				X
7	La carga laboral asignada corresponde a mis capacidades y al tiempo disponible				X				X				X
	Dimensión: Desarrollo profesional												
8	Dispongo de acceso a programas de capacitación o formación vinculados con mis funciones.				X				X				X
9	La institución ofrece oportunidades para mi desarrollo profesional.				X				X				X
10	Existen oportunidades de ascenso o mejora de puesto dentro de la institución.				X				X				X
	Dimensión: Salud integral												
11	Se promueven medidas el cuidado de la salud física de los trabajadores.				X				X				X
12	Se promueven medidas para atender la salud mental y emocional de los trabajadores.				X				X				X
13	Se promueven medidas para la prevención del estrés laboral.				X				X				X
14	Se gestionan adecuadamente los riesgos que pueden afectar mi salud y seguridad en el trabajo.				X				X				X

15	La institución fomenta hábitos saludables durante la jornada laboral.				X				X				X
16	Considera importante la implementación de protocolos de cuidado al personal				X				X				X
	Dimensión: Equilibrio vida-trabajo												
17	Es posible conciliar las responsabilidades laborales con las responsabilidades familiares.				X				X				X
18	Después de la jornada laboral dispongo de tiempo suficiente para descansar.				X				X				X
19	Existe apoyo institucional para atender asuntos personales o familiares.				X				X				X
20	Los conflictos laborales han afectado mis relaciones familiares u otras áreas de mi vida personal				X				X				X
	Dimensión: Participación y reconocimiento												
21	Tengo la posibilidad de expresar opiniones e ideas en la toma de decisiones.				X				X				X
22	La institución reconoce mi trabajo y el esfuerzo.				X				X				X
23	Considera importante la acción de protocolos de cuidado al personal				X				X				X

Nombres y apellidos	Israel Alexander Garces Granda
Cédula de identidad	0504070558
Filiación (Grado académico, ocupación y lugar de trabajo)	Licenciado en Trabajador Social. Posgrados: Maestría en desarrollo local y cooperación/ Maestría en Administración en Recursos Humanos. Trabajador Social Empresa AP PROJECT.
E- mail	isra.95@hotmail.es
Teléfono Celular	096 081 5316
Fecha de la validación	20 de octubre de 2025
Firma	

Anexo 3. Validación de instrumento CS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE REGISTRO Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

ENCUESTA

Nombre del estudiante: Paulina Lissette Salinas Teneda

Tema: BIENESTAR LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS

Objetivos:

Objetivo General

Determinar la relación entre Bienestar Laboral de los trabajadores y Calidad de Servicios a la comunidad en el GAD Parroquial Rural de Izamba.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de Bienestar Laboral de los trabajadores en el GAD Parroquial Rural de Izamba.
- Medir la calidad de los servicios que se ofrece a la comunidad en el GAD Parroquial Rural de Izamba.
- Proponer un modelo de bienestar laboral que mejore el rendimiento en la calidad de los servicios a la comunidad.

Instrucciones:

A continuación, encontrará diferentes criterios sobre la estructura del instrumento de recolección de información (Encuesta) para la variable de CALIDAD DE SERVICIOS.

Marque una de las cuatro casillas de la columna correspondientes a cada criterio (Nada, Poco, Medianamente, Completamente) de la parte superior de cada frase según corresponda

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIOS												
Preguntas		**Validez de contenido**				**Validez de constructo**				**Validez de criterio**			
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable				El ítem contribuye a medir el indicador planteado				El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas			
		Nada	Poco	Medianamente	Completamente	Nada	Poco	Medianamente	Completamente	Nada	Poco	Medianamente	Completamente
Dimensión: Tangibles													
1	El sitio donde se brinda el servicio es cómodo, limpio y fácil de usar				X				X				X
2	El personal se ve bien presentado y trabaja de forma ordenada				X				X				X
3	Los materiales o documentos entregados son que le entregan son fáciles de entender y útiles para usted.				X				X				X
Dimensión: Fiabilidad													
4	Las personas que le atienden hacen su trabajo en el tiempo que dijeron.				X				X				X
5	La información que le dan sobre los servicios, antes de acceder a los mismo, es clara y fácil de entender				X				X				X

6	El personal cumple con lo que promete al brindar el servicio.				X				X			X
Dimensión: Capacidad de respuesta												
7	El personal responde con rapidez cuando usted necesita ayuda				X				X			X
8	El personal está dispuesto a ayudarle cuando usted tiene alguna duda o problema.				X				X			X
9	Cuando he necesitado que sigan mi caso o mi solicitud, el personal lo ha hecho.				X				X			X
10	El personal responde a mis necesidades en un tiempo razonable.				X				X			X
Dimensión: Seguridad												
11	Me siento seguro por cómo me atienden y por el lugar donde recibo el servicio.				X				X			X
12	Me explican que, si se necesita usar mis datos personales, lo harán de forma confidencial				X				X			X
13	El proceso para recibir los servicios es claro y me da confianza				X				X			X
Dimensión: Empatía												
14	El personal trata de comprender mis necesidades cuando me atiende.				X				X			X

15	El personal me atiende con respeto y amabilidad.				X				X				X
16	El personal toma en cuenta mi situación personal y las necesidades de mi comunidad al brindar el servicio.				X				X				X
17	Mis opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta cuando recibo el servicio.				X				X				X
	Dimensión: Satisfacción global												
18	El servicio que me dieron en el GAD parroquial fue bueno y me dejó satisfecho.				X				X				X
19	Recomendaría este servicio a otras personas de mi comunidad.				X				X				X

Nombres y apellidos	Brian Alejandro Vallejo Acurio
Cédula de identidad	1723667109
Filiación (Grado académico, ocupación y lugar de trabajo):	Licenciatura en Trabajador Social Trabajador Social de Talento Humano Neyplex Cía Ltda.
E- mail	vallejo434alejo@hotmail.com
Teléfono Celular	098 426 4446
Fecha de la validación	20 de octubre de 2025
Firma	

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE REGISTRO Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

ENCUESTA

Nombre del estudiante: Paulina Lissette Salinas Teneda

Tema: BIENESTAR LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS

Objetivos:

Objetivo General

Determinar la relación entre Bienestar Laboral de los trabajadores y Calidad de Servicios a la comunidad en el GAD Parroquial Rural de Izamba.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de Bienestar Laboral de los trabajadores en el GAD Parroquial Rural de Izamba.
- Medir la calidad de los servicios que se ofrece a la comunidad en el GAD Parroquial Rural de Izamba.
- Proponer un modelo de bienestar laboral que mejore el rendimiento en la calidad de los servicios a la comunidad.

Instrucciones:

A continuación, encontrará diferentes criterios sobre la estructura del instrumento de recolección de información (Encuesta) para la variable de CALIDAD DE SERVICIOS.

Marque una de las cuatro casillas de la columna correspondientes a cada criterio (Nada, Poco, Medianamente, Completamente) de la parte superior de cada frase según corresponda

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIOS													
Preguntas		**Validez de contenido**				**Validez de constructo**				**Validez de criterio**			
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable				El ítem contribuye a medir el indicador planteado				El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas			
		Nada	Poco	Medianamente	Completamente	Nada	Poco	Medianamente	Completamente	Nada	Poco	Medianamente	Completamente
Dimensión: Tangibles													
1	El sitio donde se brinda el servicio es cómodo, limpio y fácil de usar				X				X				X
2	El personal se ve bien presentado y trabaja de forma ordenada				X				X				X
3	Los materiales o documentos entregados son que le entregan son fáciles de entender y útiles para usted.				X				X				X
Dimensión: Fiabilidad													
4	Las personas que le atienden hacen su trabajo en el tiempo que dijeron.				X				X				X
5	La información que le dan sobre los servicios, antes de acceder a los mismo, es clara y fácil de entender				X				X				X

6	El personal cumple con lo que promete al brindar el servicio.				X				X				X
Dimensión: Capacidad de respuesta													
7	El personal responde con rapidez cuando usted necesita ayuda				X				X				X
8	El personal está dispuesto a ayudarle cuando usted tiene alguna duda o problema.				X				X				X
9	Cuando he necesitado que sigan mi caso o mi solicitud, el personal lo ha hecho.				X				X				X
10	El personal responde a mis necesidades en un tiempo razonable.				X				X				X
Dimensión: Seguridad													
11	Me siento seguro por cómo me atienden y por el lugar donde recibo el servicio.				X				X				X
12	Me explican que, si se necesita usar mis datos personales, lo harán de forma confidencial				X				X				X
13	El proceso para recibir los servicios es claro y me da confianza				X				X				X
Dimensión: Empatía													
14	El personal trata de comprender mis necesidades cuando me atiende.				X				X				X

15	El personal me atiende con respeto y amabilidad.				X				X			X
16	El personal toma en cuenta mi situación personal y las necesidades de mi comunidad al brindar el servicio.				X				X			X
17	Mis opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta cuando recibo el servicio.				X				X			X
Dimensión: Satisfacción global												
18	El servicio que me dieron en el GAD parroquial fue bueno y me dejó satisfecho.				X				X			X
19	Recomendaría este servicio a otras personas de mi comunidad.				X				X			X

Nombres y apellidos	Dayana Gabriela Parra Fiallos
Cédula de identidad	1722318316
Filiación (Grado académico, ocupación y lugar de trabajo)	Licenciada en Trabajo Social Abogada Trabajadora Social de Talento Humano Unidad Patronato Municipal San José
E- mail	dayum499@gmail.com
Teléfono Celular	095 871 6531
Fecha de la validación	20 de octubre de 2025
Firma	

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE REGISTRO Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

ENCUESTA

Nombre del estudiante: Paulina Lissette Salinas Teneda

Tema: BIENESTAR LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS

Objetivos:

Objetivo General

Determinar la relación entre Bienestar Laboral de los trabajadores y Calidad de Servicios a la comunidad en el GAD Parroquial Rural de Izamba.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de Bienestar Laboral de los trabajadores en el GAD Parroquial Rural de Izamba.
- Medir la calidad de los servicios que se ofrece a la comunidad en el GAD Parroquial Rural de Izamba.
- Proponer un modelo de bienestar laboral que mejore el rendimiento en la calidad de los servicios a la comunidad.

Instrucciones:

A continuación, encontrará diferentes criterios sobre la estructura del instrumento de recolección de información (Encuesta) para la variable de CALIDAD DE SERVICIOS.

Marque una de las cuatro casillas de la columna correspondientes a cada criterio (Nada, Poco, Medianamente, Completamente) de la parte superior de cada frase según corresponda

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIOS												
Preguntas		**Validez de contenido**				**Validez de constructo**				**Validez de criterio**			
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable				El ítem contribuye a medir el indicador planteado				El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas			
		Nada	Poco	Medianamente	Completamente	Nada	Poco	Medianamente	Completamente	Nada	Poco	Medianamente	Completamente
Dimensión: Tangibles													
1	El sitio donde se brinda el servicio es cómodo, limpio y fácil de usar				X				X				X
2	El personal se ve bien presentado y trabaja de forma ordenada				X				X				X
3	Los materiales o documentos entregados son que le entregan son fáciles de entender y útiles para usted.				X				X				X
Dimensión: Fiabilidad													
4	Las personas que le atienden hacen su trabajo en el tiempo que dijeron.				X				X				X
5	La información que le dan sobre los servicios, antes de acceder a los mismo, es clara y fácil de entender				X				X				X

6	El personal cumple con lo que promete al brindar el servicio.				X				X				X
Dimensión: Capacidad de respuesta													
7	El personal responde con rapidez cuando usted necesita ayuda				X				X				X
8	El personal está dispuesto a ayudarle cuando usted tiene alguna duda o problema.				X				X				X
9	Cuando he necesitado que sigan mi caso o mi solicitud, el personal lo ha hecho.				X				X				X
10	El personal responde a mis necesidades en un tiempo razonable.				X				X				X
Dimensión: Seguridad													
11	Me siento seguro por cómo me atienden y por el lugar donde recibo el servicio.				X				X				X
12	Me explican que, si se necesita usar mis datos personales, lo harán de forma confidencial				X				X				X
13	El proceso para recibir los servicios es claro y me da confianza				X				X				X
Dimensión: Empatía													
14	El personal trata de comprender mis necesidades cuando me atiende.				X				X				X

15	El personal me atiende con respeto y amabilidad.				X				X				X
16	El personal toma en cuenta mi situación personal y las necesidades de mi comunidad al brindar el servicio.				X				X				X
17	Mis opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta cuando recibo el servicio.				X				X				X
	Dimensión: Satisfacción global												
18	El servicio que me dieron en el GAD parroquial fue bueno y me dejó satisfecho.				X				X				X
19	Recomendaría este servicio a otras personas de mi comunidad.				X				X				X

Nombres y apellidos	Israel Alexander Garces Granda
Cédula de identidad	0504070558
Filiación (Grado académico, ocupación y lugar de trabajo)	Licenciado en Trabajador Social. Posgrados: Maestría en desarrollo local y cooperación/ Maestría en Administración en Recursos Humanos. Trabajador Social Empresa AP PROJECT.
E- mail	isra.95@hotmail.es
Teléfono Celular	096 081 5316
Fecha de la validación	20 de octubre de 2025
Firma	

Anexo 4. Oficio dirigido al GADPR de Pasa para realizar la prueba piloto

Ambato, 20 de octubre de 2025

OFICIO N.° 001

Señorita
Lic. Jessica Saltos
Presidenta subrogante del GAD Parroquial de Pasa

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo. Por medio del presente, me permito solicitar su autorización para aplicar pruebas piloto de los instrumentos de investigación, correspondientes a mi trabajo de titulación titulado: "BIENESTAR LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS".

Dicha pruebas piloto tiene como objetivo verificar la validez y comprensión de los instrumentos diseñados, los cuales están orientados a medir:

1. El nivel de bienestar laboral de los colaboradores del GAD Parroquial.

2. La calidad de los servicios brindados por los trabajadores del GAD Parroquial, según la percepción de los usuarios.

La aplicación de esta prueba se realizará con fines académicos y de validación metodológica, garantizando la confidencialidad y anonimato de las respuestas de los participantes.

Agradezco de antemano su colaboración y apertura institucional, lo cual contribuye al fortalecimiento de la formación profesional y a la producción académica universitaria para la carrera de Trabajo Social.

Sin otro particular, me suscribo con sentimientos de la más alta consideración y estima.

Atentamente,

Paulina Lissette Salinas Teneda
Estudiante de la Carrera de Trabajo Social
Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales
Universidad Técnica de Ambato
Correo: psalinas8376@uta.edu.ec
Teléfono: 0980800527

Recibido 20/10/2025