

Mayra Mercedes Macías-Fernández; Ariel José Romero-Fernández

[DOI 10.35381/noesisin.v7i2.635](https://doi.org/10.35381/noesisin.v7i2.635)

Compromiso organizacional en trabajadores de la dirección del seguro social en la provincia Los Ríos

Organizational Commitment in Workers of the Social Security Directorate in the Province of Los Ríos

Mayra Mercedes Macías-Fernandez

mayramf01@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0009-0006-3721-2519>

Ariel José Romero-Fernández

ua.arielromero@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-1464-2587>

Recibido: 15 de abril 2025

Revisado: 15 de mayo 2025

Aprobado: 15 de julio 2025

Publicado: 01 de agosto 2025

Mayra Mercedes Macías-Fernández; Ariel José Romero-Fernández

RESUMEN

El compromiso organizacional es clave para la eficacia en entidades públicas. Este estudio analiza su nivel entre los trabajadores de la Dirección Provincial de IESS Los Ríos, identificando factores socioculturales y conductuales que inciden en la productividad y gestión administrativa. Se aplicó una metodología mixta, utilizando un cuestionario validado con base en el modelo de Meyer & Allen, aplicado a 50 servidores públicos. El instrumento mostró alta confiabilidad. Los resultados indican que, aunque el 56 % de los colaboradores aspira a hacer carrera institucional, el 62 % posee contratos ocasionales, lo que sugiere un compromiso más calculado que afectivo. Se concluye que la estabilidad laboral y el reconocimiento institucional son factores determinantes para fortalecer el vínculo entre el servidor público y la organización, impactando directamente en la calidad del servicio ciudadano. Estos hallazgos aportan evidencia para mejorar las políticas de gestión del talento humano en el sector público..

Descriptores: Administración pública; compromiso organizacional; personal de la administración; gestión de recursos humanos; productividad. (Tesaurus UNESCO).

ABSTRACT

Organizational commitment is a fundamental pillar for the effectiveness of public organizations. This study focuses on analyzing the level of this commitment among employees of the Provincial Directorate of IESS Los Ríos, with the aim of determining the sociocultural and behavioral factors that affect their productivity and evaluating the impact of these factors on the public administration of the entity. Using a mixed methodology and applying a validated questionnaire to 50 employees, based on the Meyer & Allen model, a highly reliable instrument was obtained. The results reveal that, although 56% of employees aspire to pursue a career within the institution, 62% have temporary contracts, which could influence a predominantly calculated rather than emotional commitment. This study concludes that job stability and institutional recognition are key determinants in strengthening the bond between public servants and the organization, directly impacting the quality of citizen services.

Descriptors: Public administration; organizational commitment; administrative staff; human resource management; productivity. (UNESCO Thesaurus).

Mayra Mercedes Macías-Fernández; Ariel José Romero-Fernández

INTRODUCCIÓN

En el panorama contemporáneo de la gestión pública, el capital humano se consolida como el activo más valioso para lograr los objetivos institucionales y garantizar servicios de calidad a la ciudadanía. En este contexto, el compromiso organizacional refleja la fuerza del vínculo identitario y de dedicación que un empleado desarrolla hacia su empresa. Este compromiso, impacta en la eficiencia operativa, la innovación en los procesos y, en última instancia, la percepción que la sociedad tiene de sus instituciones (López, 2021; Valencia et al., 2025). Para las organizaciones públicas, lograr este compromiso es una necesidad estratégica frente a los crecientes desafíos de eficiencia y legitimidad social.

La comprensión del compromiso organizacional ha sido enriquecida por modelos que permiten un diagnóstico preciso. Entre ellos se distingue, el modelo de Meyer y Allen (1991), citado por Mendis (2024), que distingue tres dimensiones: la afectiva, la normativa y la de continuidad. Estudios recientes en el ámbito iberoamericano no solo confirman su validez, sino que también adaptan y aplican sus escalas en diversos sectores (Blanco y Moros, 2023; Zavala y Dávalos, 2025; Vázquez et al., 2025). Esta capacidad de medición es el primer paso para intervenir de manera efectiva en este objetivo.

Sin embargo, la manifestación e intensidad de estas dimensiones son el resultado de una compleja interacción de factores. Existe un conjunto de variables críticas que actúan como catalizadores o inhibidores del compromiso. Por un lado, factores intrínsecos como la calidad de vida laboral, entendida como el bienestar integral del empleado en su entorno de trabajo, muestra una relación positiva y significativa con ese compromiso, particularmente en instituciones públicas (Amasifuen y Murayari, 2022).

Asimismo, el apoyo organizacional percibido (AOP), entendido como la creencia del empleado de que la organización valora su contribución y se preocupa por su bienestar, se erige como uno de los predictores más consistentes del compromiso afectivo

Mayra Mercedes Macías-Fernández; Ariel José Romero-Fernández

(González et al., 2025; Pereira y Yáber, 2022). Cuando los trabajadores se sienten respaldados, su reciprocidad se manifiesta en una mayor identificación y esfuerzo voluntario.

Complementariamente, conceptos más recientes como el salario emocional, que es el conjunto de beneficios no monetarios que recibe un trabajador, ganan cada vez más relevancia. Barboza (2024), en una revisión sistemática sobre la temátuca, concluye que elementos como el reconocimiento, el equilibrio vida-trabajo y las oportunidades de desarrollo personal son determinantes en la construcción de un compromiso laboral sólido y sostenible. Esto facilita la colaboración y el sentido de pertenencia, mientras que un clima tóxico erosiona rápidamente el compromiso, incluso ante otros incentivos (Chonana y García, 2023).

En el ecosistema específico de la administración pública, la satisfacción laboral mantiene una relación simbiótica con el compromiso. Estudios como los de Carrillo (2023) y Chiang et al. (2024) demuestran que un servidor público satisfecho con sus condiciones laborales, su supervisión y sus tareas, presenta una probabilidad significativamente mayor de desarrollar un compromiso profundo con su institución. No obstante, esto puede verse comprometido por condiciones estructurales de precariedad. Los altos niveles de contratación ocasional o temporal es quizás, uno de los mayores desafíos. Investigaciones como las de Recio et al. (2022) y la de Sánchez y Cárdenas (2025) alertan sobre esto, al igual que lo hacen (Pinela y Armijos, 2022).

Este estudio se enfoca en analizar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de Los Ríos, una institución clave en la garantía de derechos sociales en Ecuador. Por el carácter centralizado de su misión, es muy necesario diagnosticar el estado de su capital humano. Por lo tanto, este trabajo tiene como objetivo principal determinar los factores socioculturales y conductuales que afectan la productividad de los servidores públicos de esta institución y evaluar la incidencia de dicha conducta

Mayra Mercedes Macías-Fernández; Ariel José Romero-Fernández

sobre la administración pública de la entidad. Para ello, se propone un análisis que partiendo de las dimensiones clásicas del compromiso, incorpore la evaluación de antecedentes más contemporáneos como la calidad de la contratación, el apoyo organizacional percibido y el clima laboral. Los hallazgos brindan una base empírica sólida y actualizada para la toma de decisiones gerenciales, orientadas a diseñar e implementar políticas de gestión humana que fortalezcan el vínculo entre el servidor público y la organización, traducándose en una mejora tangible en la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano.

MÉTODOS

Se realizó un estudio con un diseño mixto, aplicando un enfoque principalmente cuantitativo de alcance descriptivo y complementado con un análisis cualitativo que permitió contextualizar los resultados numéricos. La investigación se clasificó como aplicada, por su objetivo de diagnosticar una situación concreta para proponer soluciones prácticas.

La población de estudio estuvo constituida por los 320 trabajadores de la Dirección Provincial del IESS Los Ríos en el año 2022. Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula de probabilidad para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95% ($Z=1.96$), una probabilidad de éxito y fracaso de 0.5 cada una ($p=q=0.5$), y un error muestral máximo del 10% ($e=0.1$). El cálculo determinó una muestra representativa de 74 colaboradores. Sin embargo, finalmente se logró la participación de 50, quienes respondieron de forma voluntaria y anónima.

Como instrumento de recolección de datos se utilizó una encuesta estructurada, diseñada en base al modelo tridimensional de Meyer y Allen (1991), el cual evalúa las dimensiones de compromiso afectivo, normativo y de continuidad, pero adaptado al contexto del sector público ecuatoriano

La encuesta estuvo dividida en dos secciones:

Mayra Mercedes Macías-Fernández; Ariel José Romero-Fernández

A. Datos sociolaborales: Recolectó información sobre género, edad, nivel educativo, tiempo en la institución, cargo y modalidad de contrato.

B. Compromiso organizacional: Constó de 23 ítems con escala de respuesta tipo Likert de 5 puntos (1 = Totalmente en desacuerdo a 5 = Totalmente de acuerdo).

Los datos cuantitativos fueron procesados mediante estadística descriptiva, con frecuencias y porcentajes, para caracterizar la muestra y analizar las tendencias de respuesta. Para garantizar la confiabilidad del instrumento de medición, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual arrojó un valor de 0.92, indicando una confiabilidad excelente y una consistencia interna muy alta para la escala utilizada en esta población específica.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los hallazgos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento de investigación a los 50 servidores públicos de la Dirección Provincial del IESS Los Ríos. Los resultados se organizan en dos secciones principales: la caracterización de la población de estudio y el análisis de las dimensiones del compromiso organizacional.

Caracterización sociolaboral de la muestra

La muestra estuvo compuesta por 50 colaboradores, cuyas características sociodemográficas y laborales se detallan a continuación:

- Género: La distribución por género fue de 58% (29) masculino y 42% (21) femenino.
- Grupo de edad: La mayor parte de la fuerza laboral se encuentra en el rango de 31 a 40 años, representando un 52% (26) del total. Le siguen los colaboradores por encima de los 40 años con un 30% (15) y el grupo de 21 a 30 años con un 18% (9).

Mayra Mercedes Macías-Fernández; Ariel José Romero-Fernández

- Estado civil: Predominó el estado civil de solteros con un 60% (30), seguido por los casados con un 30% (15). La unión libre (6%), divorcio (2%) y viudez (2%) representaron en conjunto el 10% restante.
- Nivel de Educación: Se observa una fuerza laboral calificada, donde el 50% (25) posee un título de pregrado y un significativo 40% (20) cuenta con estudios de postgrado. El 10% (5) restante tiene grado de bachiller.
- Tiempo de servicio: Una amplia mayoría, el 76% (38) de los colaboradores, lleva entre 1 y 5 años trabajando en la institución. Un 16% (8) lleva menos de un año, mientras que solo un 4% (2) tiene entre 6 y 10 años y otro 4% (2) supera los 10 años de servicio.
- Cargo que ocupa: El personal de nivel técnico (SP2 – SP5) constituye la mayoría con un 56% (28). El nivel básico (SPA1 – SP1) representa el 26% (13), el nivel de apoyo (SPS1 – CDT) el 14% (7) y el nivel de supervisión (SP6 – SP7) el 4% (2).
- Modalidad de Contrato: Un dato destacable es que el 62% (31) de los colaboradores está vinculado a la institución mediante Contrato por Servicios Ocasionales. El 34%, (17) tiene un Nombramiento Provisional por Concurso, y solo el 4% (2) se rige por el Código del Trabajo. (Figura 4)

Análisis del compromiso organizacional

Para el análisis de las dimensiones del compromiso, las opciones de respuesta Totalmente de acuerdo y De acuerdo, se agruparán como indicadores de acuerdo positivo, mientras que Algo en desacuerdo y Muy en desacuerdo, se considerarán como desacuerdo. La opción Ni de acuerdo ni en desacuerdo se mantiene como neutral.

a) Dimensión de compromiso afectivo

Esta dimensión evalúa el apego emocional y la identificación del colaborador con la organización.

- Me gustaría hacer carrera profesional en mi institución actual: Un 78% de los colaboradores (28% totalmente de acuerdo + 50% de acuerdo) manifestó su deseo

Mayra Mercedes Macías-Fernández; Ariel José Romero-Fernández

de desarrollar su carrera profesional en el IESS Los Ríos. Solo un 4% estuvo en desacuerdo. Este es un indicador muy positivo de compromiso afectivo.

- Me siento reconocido por la Institución en que trabajo: El 64% de los encuestados se siente reconocido por la institución. Sin embargo, un 28% se mantuvo neutral y un 8% expresó desacuerdo, sugiriendo un área de oportunidad para mejorar los mecanismos de reconocimiento.
- Me gusta llevar siempre algún identificativo que señale que pertenezco a esta organización: Esta afirmación obtuvo uno de los niveles de acuerdo más altos, con un 88% de respuestas positivas. Esto refleja un fuerte sentido de pertenencia y orgullo institucional.
- Me siento involucrado emocionalmente con la institución: El 76% de los funcionarios reportó sentirse emocionalmente involucrado con el IESS, consolidando la evidencia de un sólido compromiso afectivo en una parte significativa de la plantilla.

b) Dimensión de compromiso normativo

La dimensión captura el sentido de obligación moral de permanecer en la organización.

- Le debo mucho a esta institución: El 62% de los colaboradores manifestó un sentimiento de deuda con la institución. Un 34% se mostró neutral, indicando que este sentido de obligación no es universal pero sí mayoritario.
- Siento una obligación moral de seguir trabajando para esta institución: Un 58% afirmó sentir esta obligación moral. La proporción de respuestas neutrales (34%) sugiere que, para un grupo importante, el vínculo no está necesariamente basado en un deber ético.
- Esta institución respeta los espacios y tiempos con mi familia: Esta variable, como antecedente del compromiso normativo, obtuvo un alto acuerdo del 70%, lo que contribuye positivamente a generar lealtad y un sentido de reciprocidad.

c) Dimensión de compromiso de continuidad

Evalúa la percepción de costos asociados a abandonar la organización.

Mayra Mercedes Macías-Fernández; Ariel José Romero-Fernández

- En la situación actual, trabajar en esta institución es realmente una necesidad: Un 76% de los encuestados percibe su trabajo en el IESS como una necesidad. Este es un indicador fuerte de un compromiso basado en la necesidad más que en el deseo.
- Creo que tendría pocas alternativas de trabajo si dejo esta institución: Las respuestas se dividieron: un 38% (20% + 18%) estuvo de acuerdo, un 30% fue neutral y un 32% (24% + 8%) estuvo en desacuerdo. Esto revela que la percepción de escasez de alternativas no es un factor homogéneo.
- En este momento dejar la institución, representa un gran costo para mí: Un 58% considera que dejar la institución implicaría un costo personal elevado, reforzando la dimensión de continuidad.
- Podría dejar este trabajo, aunque no tenga otro a la vista: Solo un 30% estuvo de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 50% se mantuvo neutral y un 20% en desacuerdo. Esto sugiere que, a pesar de los factores de necesidad, una parte considerable no se siente atada de manera irrevocable a la institución.

d) Factores relacionales y de contexto

- Me quedo en esta institución solo por la persona que me trajo: Las respuestas estuvieron muy divididas, con un 42% de acuerdo, un 22% neutral y un 36% en desacuerdo. Esto indica que las lealtades personales influyen de manera significativa para un segmento de la plantilla.
- Puedo trabajar más horas de las establecidas con tal de ayudar a mi jefe a cumplir con sus objetivos: Un alto 74% mostró disposición a extender su jornada para apoyar a su jefe, lo que denota un fuerte compromiso con el equipo directivo y la consecución de los objetivos.

Fiabilidad del Instrumento

Para garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos a través del cuestionario de 23 ítems, se realizó un análisis de fiabilidad utilizando el modelo Alfa de Cronbach. El

Mayra Mercedes Macías-Fernández; Ariel José Romero-Fernández

cálculo arrojó un coeficiente de 0.92. De acuerdo con los parámetros estadísticos, un valor superior a 0.9 indica una confiabilidad excelente, lo que valida el instrumento utilizado como altamente consistente y confiable para medir el constructo del compromiso organizacional en esta población específica.

Los resultados muestran un panorama complejo del compromiso organizacional en la Dirección Provincial del IESS Los Ríos. Existe una base sólida de compromiso afectivo, evidenciada por el deseo de hacer carrera, el orgullo de pertenencia y la involucración emocional. Sin embargo, coexiste con un marcado compromiso de continuidad, donde una gran mayoría percibe su trabajo como una necesidad económica. El compromiso normativo u de obligación moral está presente, pero en menor medida. Un hallazgo crítico es la alta precariedad laboral, con un 62% de contratos ocasionales, que parece ser un factor subyacente que fortalece la dimensión de continuidad. La fuerza laboral es joven (76% con menos de 5 años en la institución) y altamente calificada (90% con estudios superiores), lo que podría explicar la simultánea presencia de un fuerte compromiso afectivo junto con la percepción de que el trabajo es una necesidad, creando una tensión entre el deseo de permanecer y las posibles alternativas en el mercado.

DISCUSIÓN

Los hallazgos de esta investigación revelan un panorama complejo y multifacético del compromiso organizacional en la Dirección Provincial del IESS Los Ríos, que puede ser analizado a la luz de la literatura contemporánea. La coexistencia de altos niveles de compromiso afectivo con una significativa presencia del compromiso de continuidad basado en la necesidad, constituye el hallazgo más destacable y que merece una discusión en profundidad.

En primer lugar, la sólida presencia del compromiso afectivo se manifiesta en el deseo del 78% de los colaboradores de hacer carrera en la institución y en el 88% que

Mayra Mercedes Macías-Fernández; Ariel José Romero-Fernández

muestra orgullo de pertenencia mediante identificativos institucionales. Estos resultados se alinean con los hallazgos de Zavala y Dávalos (2025), quienes identificaron que los servidores públicos ecuatorianos pueden desarrollar un fuerte apego emocional cuando perciben que su trabajo contribuye al bienestar social. Asimismo, el estudio de Chiang et al. (2024) sobre trabajadores de administración pública corrobora que la identificación con la misión institucional es un predictor clave del compromiso afectivo, incluso en contextos organizacionales desafiantes.

La disposición del 74% de los colaboradores a trabajar horas extras para apoyar a sus jefes refleja un comportamiento de ciudadanía organizacional que, según Pinela y Armijos (2022), está íntimamente vinculado con el compromiso afectivo y el comportamiento innovador. Este dato sugiere la existencia de un capital social positivo dentro de los equipos de trabajo, que podría ser aprovechado para impulsar mejoras en los procesos institucionales.

Sin embargo, este compromiso afectivo convive con un marcado compromiso de continuidad de carácter económico, donde el 76% de los encuestados percibe su trabajo en el IESS como una necesidad. Esta aparente contradicción encuentra explicación en el contexto laboral específico de la institución. La altísima prevalencia de contratos por servicios ocasionales (62%) identifica a la precariedad laboral como un factor determinante. Sánchez y Cárdenas (2025) ya habían alertado sobre el impacto corrosivo de esta modalidad contractual en la estabilidad laboral, señalando que genera una percepción de inseguridad que refuerza el compromiso por necesidad más que por convicción.

La situación identificada corrobora lo expuesto por Recio et al. (2022) respecto a que los factores asociados a la precariedad laboral son predictores significativos de la intención de rotación y debilitan el compromiso auténtico. El hecho de que una fuerza laboral mayoritariamente joven y altamente calificada manifieste simultáneamente compromiso afectivo y de continuidad, sugiere la existencia de una tensión no resuelta

Mayra Mercedes Macías-Fernández; Ariel José Romero-Fernández

entre las aspiraciones profesionales y las realidades contractuales.

Respecto al compromiso normativo, los resultados muestran niveles moderados, con 62% de colaboradores que sienten que deben algo a la institución y 58% que experimenta una obligación moral de permanecer. Estos hallazgos son consistentes con lo reportado por López (2021) en su estudio sobre empleados públicos peruanos, donde el sentido de deber hacia la institución se mantiene como un componente relevante, aunque menos determinante que el apego emocional. La percepción mayoritaria de un 70% de que la institución respeta los espacios familiares, identificada como un antecedente del compromiso normativo por Amasifuen y Murayari (2022) en su estudio sobre calidad de vida laboral, podría estar contribuyendo a fortalecer este sentido de reciprocidad y obligación.

El análisis de los factores relacionales revela un dato particularmente significativo: el 42% de los colaboradores indicaría que permanece en la institución solo por la persona que lo llevó a ella. Este resultado evidencia la importancia de las redes informales y las lealtades personales en la configuración del compromiso dentro del sector público ecuatoriano, un aspecto que Hoz et al. (2023) habían identificado como un elemento distintivo de la cultura organizacional en dependencias públicas.

La fiabilidad excelente del instrumento ($\alpha=0.92$) obtenida en este estudio corrobora la vigencia y adaptabilidad del modelo de Meyer y Allen en contextos de administración pública ecuatoriana, coincidiendo con las validaciones recientes realizadas por Vázquez et al. (2025) y Blanco y Moros (2023) en otros sectores.

El escenario descrito presenta tanto potencialidades como limitaciones estructurales para avanzar hacia un modelo de gestión que fortalezca el compromiso organizacional auténtico en el IESS y, por extensión, en la administración pública ecuatoriana.

Entre las potencialidades figuran: la existencia de un capital humano joven y altamente calificado; un sólido compromiso afectivo basado en el orgullo de pertenencia e identificación con la misión institucional; y un marco normativo en evolución que

Mayra Mercedes Macías-Fernández; Ariel José Romero-Fernández

favorece la modernización de la gestión pública. Sin embargo, estas potencialidades se ven considerablemente limitadas por restricciones estructurales entre las que sobresalen: la precariedad laboral sistémica, con una altísima tasa de contratación ocasional; limitaciones presupuestarias que impiden implementar sistemas de reconocimiento y salario emocional competitivos; inercia burocrática que frena la innovación gerencial; y una fragmentación normativa que genera inequidades y mina la confianza organizacional. Superar estas limitaciones requiere de una estrategia integral que transforme el compromiso por necesidad en un compromiso por convicción, mediante políticas que aseguren estabilidad laboral, fortalezcan el apoyo organizacional percibido y aprovechen las capacidades del talento humano existente.

Los resultados generales apuntan a que el IESS Los Ríos cuenta con un capital humano con significativo potencial de compromiso, pero se está desempeñando en condiciones laborales precarias y prácticas de gestión que no logran aprovechar del todo el capital psicológico existente. Avanzar hacia un modelo de gestión que transforme el compromiso por necesidad en compromiso por convicción requiere intervenir simultáneamente en la estabilidad laboral, buenas prácticas de gestión y el desarrollo profesional de sus empleados. Cuestión que se alinea con lo propuesto por González et al. (2025) respecto a la importancia de construir sistemas integrales de apoyo organizacional percibido.

CONCLUSIONES

Se confirma el carácter multidimensional del compromiso organizacional en la institución, identificándose la coexistencia de un compromiso afectivo sólido, manifestado en el deseo de permanecer y el orgullo de pertenencia, con un marcado compromiso de continuidad de carácter económico, basado en la percepción del trabajo como una necesidad económica antes que en una elección vocacional.

Mayra Mercedes Macías-Fernández; Ariel José Romero-Fernández

La situación contractual emerge como el factor determinante que explica esta dualidad. La altísima prevalencia de contratos por servicios ocasionales (62%) actúa como un elemento estructural que limita el desarrollo de un compromiso auténtico y sostenible, reforzando un vínculo de necesidad que puede comprometer la productividad y la innovación a largo plazo.

El perfil del servidor público en esta institución, predominantemente joven, con alta cualificación académica y con menos de cinco años de servicio, representa una doble oportunidad: por un lado, un potencial de alto desempeño y adaptabilidad; por otro, un riesgo elevado de rotación si su compromiso afectivo no es cultivado y su situación laboral no se estabiliza.

Se identifica la necesidad de transitar de una gestión del talento humano basada en la provisionalidad hacia un modelo que priorice la estabilidad laboral, el reconocimiento institucional y el desarrollo de carrera. La evidencia señala que, sin una intervención decidida en estas dimensiones, será difícil transformar el compromiso por necesidad en un compromiso por convicción.

Finalmente, se concluye que cualquier estrategia destinada a fortalecer el compromiso organizacional en el IESS, y por extensión en la administración pública ecuatoriana, debe ser sistémica y multifocal, abordando simultáneamente las limitaciones estructurales como la precariedad contractual y fortaleciendo los factores psicosociales, como son el apoyo organizacional y el clima laboral. También se requiere alinear las prácticas de gestión con el capital humano existente. Solo así se podrá consolidar una institución pública capaz de retener el talento y ofrecer servicios de calidad a la ciudadanía.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

Mayra Mercedes Macías-Fernández; Ariel José Romero-Fernández

AGRADECIMIENTO

A todos los actores sociales involucrados en el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Arellano, R., Escamilla, P. E., y Zavala, A. (2023). Inocuidad y soberanía alimentaria en gastronomía tradicional del centro y Montaña de Guerrero: una revisión crítica. *Estudios sociales. Revista de alimentación contemporánea y desarrollo regional*, 33(62), 2-27. <https://doi.org/10.24836/es.v33i62.1337>
- Becerra, J. A., Serralde, J. L., Ramírez, A., y Acosta, E. (2022). Factores que cuantifican la percepción de calidad en el servicio al cliente en un restaurante mexicano. *CienciaUAT*, 16(2), 73-84. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v16i2.1568>
- Benalcazar, L. A., y Alarcón, M. E. V. (2023). Evaluación del impacto de reducción de pérdidas y desperdicios alimentarios en restaurantes de gastronomía típica andina en el centro histórico de Quito. *MUNDO RECURSIVO*, 6(2), 132-158. <https://acortar.link/jlnCkh>
- Cáceres, M. (2023). Sostenibilidad en la gastronomía Prácticas y desafíos. *Revista Científica Kosmos*, 2(2), 52-62. <https://doi.org/10.62943/rck.v2n2.2023.49>
- Claessens, I. W., Gillebaart, M., & de Ridder, D. T. (2023). Personal values, motives, and healthy and sustainable food choices: Examining differences between home meals and restaurant meals. *Appetite*, 182, 106432. <https://doi.org/10.1016/j.appet.2022.106432>
- de Niz, Á. G., y Nájera, A. (2023). La sustentabilidad en la industria de restaurantes: prácticas, desafíos y oportunidades. *Suma de Negocios*, 14(31), 164-173. <https://doi.org/10.14349/sumneg/2023.v14.n31.a8>
- Eslava, R. E., Parra, B., y Chacón, E. J. (2022). Gestión de costos de restaurantes: estudio empírico en Cúcuta-Colombia. *FACE: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 22(3), 211-220. <https://doi.org/10.24054/face.v22i3.1457>
- Fariñas, F. (2022). Gestión en restaurantes, basada en los prerrequisitos del sistema APPCC. *Anuario Turismo y Sociedad*, (30), 71-92. <https://acortar.link/OOSpl2>
- Herrera, A. M. (2025). Análisis Cuantitativo y Cualitativo de Estrategias de Marketing

Mayra Mercedes Macías-Fernández; Ariel José Romero-Fernández

- Gastronómico: Pradera Plaza. *Revista Científica Élite*, 7(1), 1-10.
<https://acortar.link/h2XZKW>
- Loor J. L., y Vélez, E. V. (2022). Gestión de la calidad del servicio en los restaurantes de cuatro tenedores, estudio de caso Portoviejo. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(4), 382-393. <http://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-2.1296>
- Mendis, B. A. (2024). The impact of employment classification on organisational commitment: a comparative analysis of permanent and outsourced software engineers using Meyer and Allen's Three-component Model. *European Journal of Human Resource Management Studies*, 8(2), 1-12.
<http://dx.doi.org/10.46827/ejhrms.v8i2.1864>
- Miravet, D. M., y Rodríguez, M. L. (2021). Valoración de inventarios, su incidencia jurídica. Métodos para su estudio. *Revista de investigación, formación y desarrollo: Generando productividad institucional*, 9(1), 4.
<https://acortar.link/QvQg8C>
- Pérez, C. A., y Vizcoa, S. (2024). La gestión operativa y su influencia en los desperdicios de alimentos en 2022 de restaurantes PyMEs de San Pedro Sula, Honduras. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 11(21), 17-27. <https://doi.org/10.29057/escs.v11i21.11246>
- Pinto, J. (2021). Conocimientos, actitudes y prácticas sobre higiene y manipulación de alimentos de los trabajadores de los comedores de universidades de la ciudad de Quito. *Revista Cubana de Alimentación y Nutrición*, 31(2), 13-13.
<https://acortar.link/lmenwN>
- Ramos, C. D. (2021). Gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes de Sullana. *Revista Tecnológica-ESPOL*, 33(3), 230-241.
<https://doi.org/10.37815/rte.v33n3.773>
- Silva, E., y Luján, G. (2022). Modelo teórico de gestión de la calidad del servicio para promover la competitividad de los restaurantes de cocina tradicional de la costa ecuatoriana. *Siembra*, 9(1). <https://doi.org/10.29166/siembra.v9i1.3594>
- Verdezoto, L. A. (2024). Estrategias Innovadoras de marketing gastronómico: Creando experiencias únicas en los restaurantes de Quito. *Revista multidisciplinaria de desarrollo agropecuario, tecnológico, empresarial y humanista.*, 6(2), 7-7.
<https://acortar.link/lkXVDv>

Mayra Mercedes Macías-Fernández; Ariel José Romero-Fernández

Villacis, L. M., Zambrano, K. J., Loor, M. Y., y Arteaga, K. J. (2021). Sistemas para la gerencia de ventas aplicados a la gestión en restaurantes. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E39), 101-111.
<https://acortar.link/SB5gjc>

Zamora, C. E. y Rodríguez, C. G. (2024). Diseño de un sistema de gestión de inventario para un restaurante manabita. *Revista InGenio*, 7(2), 85-97.
<https://doi.org/10.18779/ingenio.v7i2.808>

©2025 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>