

Artículo de investigación

Experiencias laborales de los trabajadores municipales en calidad de sustitutos directos en el GAD del cantón Riobamba

Work experiences of municipal employees acting as direct substitutes in the Riobamba cantonal GAD

Jessica Estefania Carrillo Solis¹ , Lourdes Yessenia Cabrera Martínez¹

¹Universidad Técnica de Cotopaxi

Fecha de recepción: 24/02/2025

Fecha de aceptación: 02/06/2024

Fecha de publicación: 30/06/2025

Resumen

Surge la necesidad de investigar acerca de los trabajadores que tienen a su cuidado personas con discapacidad, conocidos como trabajadores sustitutos, quienes se desempeñan en diferentes instituciones. El objetivo fue analizar las características que tienen las experiencias laborales de los trabajadores y servidores municipales que actúan en calidad de sustitutos directos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba durante el año 2023-2024. El método empleado partió del enfoque cualitativo. Las técnicas empleadas fueron el focus group y la entrevista semiestructurada donde participaron 24 personas, y luego se seleccionaron 9 de ellos a quienes se les aplicaron las entrevistas. Los principales hallazgos revelan que los trabajadores sustitutos del Gobierno Autónomo descentralizado tienen una percepción diversificada del rol y esto varía de acuerdo con el apoyo o respaldo institucional recibido, las capacitaciones, siendo estos aspectos los mismos que se presentan como desafíos. Se concluye que, hay experiencias diversas entre los trabajadores, algunos se sienten satisfechos, poseen sentido de pertenencia y se sienten apoyados. Mientras que quienes se sienten insatisfechos consideran que están ante inestabilidad permanente. En torno a las percepciones, se requiere realizar revisiones profundas que permitan la garantía de equidad, inclusión beneficios y estabilidad laboral a todos. Los desafíos actuales y futuros se relacionan con las capacitaciones, que permitan garantizar la calidad del servicio ofrecido; el fortalecimiento de los valores organizacionales y el reconocimiento de la labor de los trabajadores.

Palabras clave: Discapacidad. Experiencias laborales. Trabajadores sustitutos.

Abstract

The need arises to investigate about the workers who care for people with disabilities, known as substitute workers, who work in different institutions. The objective was to analyze the characteristics of the work experiences of municipal workers and servants who act as substitute directors of the Municipal Decentralized Autonomous Government of Riobamba during the year 2023-2024. The method used was based on the qualitative approach. The techniques used were the focus group and the semi-structured interview where 24 people participated, and then 9 of them were selected to whom the interviews were applied. The main findings reveal that the substitute workers of the decentralized Autonomous Government have a diversified perception of the role and this varies according to the institutional support or support received, the training, these aspects being the same that are presented as challenges. It is concluded that there are diverse experiences among workers, some feel satisfied, have a sense of belonging and feel supported. While those who feel dissatisfied consider that they are facing permanent instability. Regarding perceptions, it is necessary to carry out in-depth reviews that guarantee equity, inclusion of benefits and job stability for all. Current and future challenges are related to training, which allows guaranteeing the quality of the service offered; strengthening organizational values and recognizing the work of workers.

Keywords: Disability. Work experiences. Substitute workers.

Introducción

Los servidores públicos son un pilar fundamental para el desarrollo ordenado de las planificaciones establecidas. El diccionario panhispánico del español jurídico (2024) planteó que, ellos son la representación del gobierno o ente para el cual se desempeñan, por consiguiente, son parte de la estructura, sin importar si su rol es permanente o temporal. En ese sentido, la Organización Mundial de Ciudades y Gobiernos Locales Unidos [CGLU], (2020) reconoció que los empleados de la administración pública ofrecen una variedad de servicios que son vitales para apoyar a las comunidades. Además, sostienen que es relevante garantizar derechos plenos a estos ciudadanos y favorecerles laboralmente.

Cabe destacar, que este estudio se vincula directamente con la inclusión y los derechos laborales (DL) de los trabajadores. Al respecto algunas investigaciones Agudo, (2020); Arteaga, *et al.* (2023) permitieron comprender que hay una diferencia marcada de los indicadores respecto a trabajadores públicos y privados. Se conoce que, a nivel mundial, se ha buscado responder al bienestar de estos partiendo de algunas garantías e incluyendo la estabilidad como una acción contundente. Visto desde la realidad latinoamericana, el establecimiento de DL para los trabajadores ha sido una solicitud constante. No obstante, aún no se logran acuerdos que los beneficien totalmente, lo que incide directamente en lo social (Enríquez y Cando, 2021). En el contexto ecuatoriano, algunas investigaciones (Silva *et al.* 2018 ; Muñoz, 2023); (Táez Morillo, 2021) han planteado que, las instituciones deben contratar bajo regulaciones del sector público, sin embargo, se cuestiona que estas puedan burocratizar procesos, limitar la contratación y los beneficios.

Dentro de las experiencias previas vinculadas con los trabajadores sustitutos se han realizado diferentes estudios (Ponce Montenegro, 2021 ; Chávez, 2022) los cuales han demostrado cómo el desconocimiento parcial de los beneficios para los trabajadores sustitutos puede limitar su acceso a derechos y prestaciones, afectando su bienestar y motivación. Esto también puede generar incertidumbre y percepción de desigualdad en el entorno laboral. Es fundamental que las instituciones mejoren la comunicación para asegurar que todos los trabajadores los conozcan y puedan acceder a ellos.

Es relevante mencionar que el Estado establece la figura del sustituto, quienes asumen el cuidado de personas con discapacidad y que son contabilizados dentro del porcentaje de cumplimiento de inclusión laboral para personas con discapacidad Arteaga *et al.*, (2023); (Castillo García, 2023). En este marco, la pregunta de investigación es ¿qué características

tienen las experiencias laborales de los trabajadores y servidores municipales que actúan en calidad de sustitutos directos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba durante el año 2023-2024?

El objetivo general de esta investigación es analizar las características que tienen las experiencias laborales de los trabajadores y servidores municipales que actúan en calidad de sustitutos directos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba durante el año 2023-2024. Además, se propusieron los siguientes objetivos específicos: a) examinar las percepciones de los trabajadores y servidores municipales sobre su rol como sustitutos directos, enfocándose en la percepción de apoyo institucional y en su sentido de identidad organizacional en GAD Municipal de Riobamba (GADMR); b) evaluar las condiciones laborales, seguridad laboral, oportunidades de capacitación, y las condiciones organizacionales como apoyo gerencial y comunicación interna, influyen en el bienestar y satisfacción laboral de los trabajadores en su rol de sustitutos directos; y, c) identificar los desafíos laborales específicos actuales y futuros que perciben los trabajadores y servidores municipales en su desempeño como sustitutos directos del GADMR.

Experiencias laborales de los trabajadores y servidores municipales

Respecto a las experiencias laborales de servidores municipales, se plantea la importancia de fortalecer las acciones enfocadas en la gestión administrativa, con el objetivo de identificar y atender las necesidades o problemas de la población. Esto para mejorar la calidad del servicio que se brinda, lo que, a su vez, conduce a una mayor satisfacción del público objetivo (Ruiz Chunga, 2022). En otras palabras, al tener una administración que realmente se preocupa por entender y solucionar los desafíos que enfrenta la comunidad, se puede ofrecer un servicio eficiente y efectivo, alineado con las expectativas y demandas de quienes lo reciben. Así lo confirman los estudios realizados (Chagñay Lema, 2023); Anzules, (2021) que plantean fomentar la participación de los trabajadores en su formación, fortaleciendo su habilidad para responder eficazmente en la atención al cliente bajo situaciones de alto estrés.

Se ha demostrado, que en relación con los trabajadores sustitutos municipales hay incumplimiento de la normativa laboral, esto permite señalar que existe vulneración del marco legal, así como politización del mismo, además indica que no hay respeto pleno a los derechos de los sustitutos, lo que se puede verificar a partir de número de denuncias efectuadas ante el ente rector; (Agudo Durán, 2020 ; Enríquez y Cando, 2021;

Castro Fiallos, 2023). Adicional a ello, es relevante mencionar que este tipo de trabajadores, son víctimas de vulneraciones constantes, en atención a ello Vega (2024) manifestó que tanto las personas con discapacidad como sus familias sufren de afectaciones emocionales, lo que implica la necesidad de garantizarles protección equitativa a todos, esto con la finalidad de garantizar bienestar en general. Por su parte Quezada (2024) planteó que la estabilidad laboral de estos trabajadores y el núcleo en general debe ser reforzada, dado que el país solo se ofrece protección a quienes presentan 75% o más, mientras que los demás quedan desprotegidos en su totalidad.

Trabajadores sustitutos

La política pública ecuatoriana, en la Ley Orgánica de Discapacidades [LOD] (2012) establece un porcentaje específico de plazas de empleo, que debe estar reservado exclusivamente para personas con discapacidad garantizando así su acceso al mercado laboral y contribuyendo a su integración social y económica. De manera que se contempla la inclusión laboral de los familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, así como de los representantes legales o cuidadores de personas con discapacidad severa, a través de la figura de Sustitutos, quienes deben estar debidamente acreditados por el Ministerio de Inclusión Económica y Social [MIES] (Vera, et al. 2022).

Entender la necesidad de un trabajador sustituto en el contexto actual requiere reconocer que el modelo social de la discapacidad se enfoca en sensibilizar a la sociedad sobre la inclusión, el trato digno y el respeto a los derechos de las personas con discapacidad (Garay y Carhuancho, 2019). Este enfoque pone de relieve que las barreras sociales, más que las limitaciones físicas o mentales de las personas, son las principales causas de su exclusión.

Un trabajador sustituto apoya a las personas con discapacidad en el ámbito laboral, asegurando que sus derechos se respeten y que reciban las adaptaciones necesarias para superar barreras del entorno y actitudes sociales, promueve la sensibilización del personal para fomentar un entorno inclusivo. Su rol es clave para garantizar una participación plena y equitativa de las personas con discapacidad en el trabajo, contribuyendo a una cultura de respeto y accesibilidad.

Métodos

La metodología que se empleó para dar respuesta a la interrogante planteada partió del enfoque cualitativo cuya característica primordial es examinar lo que las personas sienten o piensan (Pereyra Zetina, 2022); Vizcaíno et. al. (2023). Para este caso se

buscó comprender en profundidad las percepciones de los participantes respecto a su situación laboral. La población estuvo compuesta por informantes claves, es decir, que debido a su conocimiento, experiencia o posición dentro de un contexto específico, poseen información valiosa y privilegiada sobre el tema que se investiga. Estos informantes juegan un rol importante en estudios cualitativos, ya que ofrecen perspectivas profundas y detalladas que ayudan al investigador a comprender mejor los fenómenos en estudio (Arias, 2019).

Una de las técnicas aplicadas fue el focus group que, según Costa et al. (2022), se trata de discusiones guiadas con la finalidad de obtener información acerca de un tema específico. En este caso consistió en la selección de un grupo de 24 personas trabajadores sustitutos del GADMR, quienes reflexionaron sobre la temática abordada con la guía de un moderador y la duración de la sesión fue de 120 minutos. Los criterios de inclusión fueron tres, el primero es que fuese una persona sustituta, el segundo es que haya estado trabajando dos años consecutivos en el GADMR y el tercero es que deseara participar de manera libre y voluntaria en el estudio. Posteriormente, se seleccionaron 9 personas bajo los siguientes criterios: los que mejor se desarrollaron, los que tenían mayor experiencia y a los que era posible acceder.

También se utilizó la entrevista semi estructurada y para ambas técnicas se empleó como instrumento una guía de preguntas articulada a los objetivos específicos de la investigación. Es necesario destacar que el instrumento fue validado por expertos en el tema, específicamente se trabajó con el Índice de validez de contenido (IVC) de Hernández Nieto y cuyo objetivo es definir el grado de acuerdo entre los profesionales. Como producto de esa evaluación el IVC obtenido fue de 0,92, lo cual expresa una concordancia y validez excelentes (Herrera et al. 2022). Además que permitió obtener valoraciones muy útiles para fortalecer el instrumento inicial.

Es necesario enfatizar que ambas técnicas, fueron aplicadas con la intención de triangular información, a propósito de ello, Batthyány y Cabrera (2011) señalan que se trata de una estrategia, empleada con el fin de lograr convergencia en los resultados. Con respecto al análisis de los datos estos fueron procesados con las herramientas ATLAS.ti, el proceso se organizó en función de las categorías de investigación, en primera instancia se procedió a releer las entrevistas, luego se crearon, códigos y redes que permitirán conocer información con mayor precisión. El objetivo fue identificar patrones, significados y temas clave que surgen de sus relatos, con el objetivo de captar la complejidad de su realidad laboral en el contexto

municipal, lo que permitió explorar cómo los trabajadores experimentan sus roles como sustitutos directos. Para la interpretación, se consideró lo expuesto por Marques y Aparo (2022) en torno al diseño hermenéutico, que buscó alcanzar la comprensión, la conexión y el entendimiento del fenómeno analizado.

Finalmente, es necesario mencionar las consideraciones éticas aplicadas en el estudio, que iniciaron con el consentimiento informado, el cual consistió en informar, de manera escrita: a) los objetivos de la investigación, b) los beneficios, c) confidencialidad y el uso de datos; estas puntualizaciones les facilitó comprender que la información proporcionada sería empleada, únicamente, con fines académicos y científicos. Para garantizarlo se utilizaron códigos para cada entrevistado.

Resultados y discusión

En esta sección se exponen los hallazgos más relevantes, los cuales están organizados en función de las categorías de la investigación vinculadas a los tres objetivos del presente estudio. La **Figura 1** expone los resultados de la categoría 1 sobre las percepciones de los trabajadores y servidores municipales, sobre su rol como sustitutos directos, enfocándose en el apoyo institucional y en su sentido de identidad organizacional. Se inicia con el apoyo recibido lo que se percibe como un catalizador que los empleados del GADMR, consideran relevante, dado que este les compromete a tener responsabilidad en sus labores. Así lo confirma algunos de los relatos: “El apoyo de la institución es muy bueno pues he recibido el apoyo incondicional y favorable de mi jefe directo (...) Más compromiso en el trabajo por el apoyo recibido” (S-4, comunicación personal, noviembre, 2024).

“Como padre sustituto confío que la organización me respalde primero por la responsabilidad que he demostrado y por los beneficios que la ley otorga” (S-8, comunicación personal, noviembre, 2024).

Es posible señalar que, a partir del apoyo recibido, se hace perceptible para los trabajadores del GADMR, el soporte institucional, lo cual les brinda confianza, incidiendo en el ambiente y desempeño laboral. No obstante, tal percepción entra en tensión con las experiencias de otros actores, por ejemplo se indicó: “falta apoyo institucional” (S-7, comunicación personal, 2024); “Considero que no existe apoyo ya que las autoridades dedicadas que entran no dan apertura como es el caso de los permisos para situaciones de salud o permisos por educación de los hijos con discapacidad, los directores no dan apertura y es un problema”, (S-10, comunicación personal, 2024); “Pues soy un empleado con contrato ocasional y cada año estamos con la incertidumbre de la renovación del contrato pues de mi depende mi hijo por mi situación de sustituto y de discapacidad que tiene mi hijo” (S-8, comunicación personal, 2024).

En definitiva, se identificaron diversos puntos críticos que inciden en su estabilidad y bienestar. Desde la perspectiva de los participantes, es prioritario evaluar las condiciones laborales y de remuneración, destacando la presencia de dinámicas laborales asimétricas y bajos niveles de tolerancia a las distintas condiciones de los servidores sustitutos. Por lo que es necesario fortalecer aspectos que permitan mayor seguridad social, al respecto Vega (2024) plantea como neurálgico garantizar bienestar en general, tanto a las personas con discapacidad como a sus familiares. Esta afirmación concuerda con el planteamiento de Quezada (2024); y Enríquez y Cando,

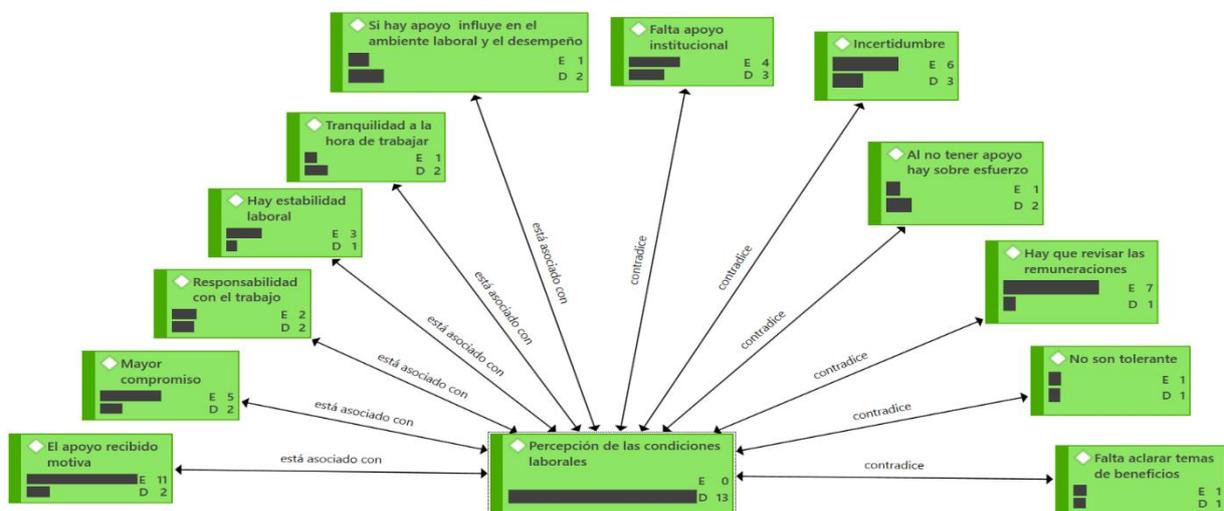


Figura 1. Categoría percepciones de los trabajadores y servidores municipales. Fuente: Obtenida de entrevistas realizadas a trabajadores sustitutos del GADMR (2024).

(2021) quienes estimaron que en el país deben darse las revisiones pertinentes a fin de garantizar protección a estos grupos vulnerables. Tales elementos trae consigo la invitación a la reflexión sobre el rol y aporte de los sustitutos directos a las instituciones y sus familias.

En torno a la protección integral a trabajadores sustitutos, la legislación del Ecuador en materia de discapacidad LOD (2012) busca garantizar el ingreso y permanencia de los trabajadores sustitutos en el campo laboral. Al ser considerados se genera sentido de pertenencia y motivación lo que incrementa el compromiso laboral, esto concuerda con el planteamiento de Ponce (2021) quién aseguró que el rol de los sustitutos es esencial, dado que desempeñan una diversidad de funciones. También vale enfatizar que la CGLU (2020) ha reconocido a los trabajadores públicos, tal es el caso de los sustitutos del GADMR, quienes resultan esenciales para apoyar a las comunidades.

La **Figura 2** muestra resultados de la categoría incidencia de las condiciones laborales [remuneración, seguridad laboral y oportunidades de capacitación]; y, condiciones organizacionales [apoyo gerencial y comunicación interna] en el bienestar de los trabajadores. Respecto a las condiciones laborales, emerge, por un lado, la percepción de insatisfacción laboral. Dentro de los verbatim se consideraron los siguientes: “Bueno para mí en lo laboral me parece que no están bien organizados ya que hay puestos en los que tenemos muchas obligaciones y carga laboral las

cuales deberían ser mejor estructuradas y hacer que tengamos el apoyo de otros compañeros que podrían hacerlo y colaborarnos y la remuneración de acuerdo al trabajo” (S-3, comunicación personal, 2024); “Sobre la remuneración no está de acuerdo con los valores establecidos por el Ministerio del trabajo. En cuanto a la seguridad laboral en el dispensario de la institución he recibido atención satisfactoria. Falta que de parte de salud ocupacional nos informen sobre nuestros hijos, si tienen o no derecho a la atención médica, si son mayores de edad, puesto que nuestros hijos no reciben atención médica por parte del IESS ni del dispensario médico” (S-6, comunicación personal, 2024). Sobre las dinámicas laborales, se destaca la siguiente perspectiva: “No tan buena, son incomprensibles en muchas situaciones”, (S-14, (comunicación personal, 2024).

Por otro lado, hay narrativas que destacan la estabilidad laboral, buen clima laboral y apoyo recíproco, en relación a ello se destacan los siguientes relatos: “Mis compañeros si son personas que ayudan en algo que no avanzamos a realizar nos echan una mano para salir todos juntos” (S-11, comunicación personal, 2024), “El clima laboral y ambiente de trabajo es muy satisfactorio, es un clima solidario” (S-12, comunicación personal, 2024). En definitiva, las valoraciones de los participantes adquieren una connotación dicotómica, lo que evidencia que el clima laboral requiere ser comprendido como una experiencia heterogénea debido a la influencia de aspectos relacionales, organizacionales y estructurales.



Figura 2. Categoría influencia en el bienestar y satisfacción laboral.

Fuente: Obtenida de entrevistas realizadas a trabajadores sustitutos del GADMR (2024).



Figura 3. Categoría desafíos laborales específicos actuales y futuros.

Fuente: Obtenida de entrevistas realizadas a trabajadores sustitutos del GADMR (2024).

En esta misma línea de discursos con valoraciones dicotómicas se ubican las percepciones sobre el grado de satisfacción con las capacitaciones: “Está bueno porque uno no sabe cómo hacer las cosas, con las capacitaciones ya nos explican y esto nos ayuda a informarnos”, (S-1, comunicación personal, 2024); “En este tiempo yo he visto que si hemos tenido algunas capacitaciones que nos han ayudado y guiado mucho. Nos han capacitado con respecto al SRI los beneficios que tenemos. Donde podemos acudir para terapias que necesitan nuestros niños” (S-3, comunicación personal, 2024). En contraste con estas valoraciones, también se evidenciaron percepciones de una falta de ofertas de capacitación y se considera que las estrategias de formación brindadas no contribuyen al trabajo cotidiano y se plantea como necesario nuevos enfoques de capacitación.

En lo que se refiere a la comunicación interna, se evidencia que la calidad de las relaciones interpersonales influye de manera directa en el clima laboral, dado que cuando los trabajadores son capaces de brindarse apoyo mutuo, muestran valores como el respeto, además se logra incrementar el bienestar y la productividad. No obstante, al existir percepciones de intolerancia, se genera un ambiente desfavorable

Este estudio permitió entender que en la medida que los empleados se encuentran motivados tendrán mayor rendimiento, esto coincide con lo manifestado por Chávez, (2022) acerca del apoyo institucional como un detonante motivacional. A partir de ello, se genera sentido de pertinencia lo que deja entrever algunos

valores que se arraigan y que los hace sentirse parte del GADMR. Así mismo, sobre las condiciones laborales de los trabajadores sustitutos del GADMR, se evidencian insatisfacciones directamente relacionadas con la remuneración y con la percepción de inestabilidad laboral. En ese sentido, Agudo, (2020) y Arteaga, et al. (2023) coincidieron en manifestar que la estabilidad es una acción contundente para garantizar procesos inclusivos y de bienestar. Por otra parte, Silva et al. (2018); Tález (2021); Muñoz, (2023) hicieron énfasis en la necesidad de lograr beneficios que los apoyen socialmente.

Finalmente, se identificaron los desafíos laborales, presentes y futuros, percibidos por los trabajadores y servidores municipales en su rol como sustitutos directos del GADMR. Desde las narrativas de los participantes, uno de los desafíos identificados es el relacionado con las necesidades de aprendizaje que producen las capacitaciones: “Dan pocas capacitaciones en estos ámbitos, asistí a uno hasta el momento y no fue tan interesante como lo esperaba” (S-11, comunicación personal, 2024); “Dentro de mi proceso no hay capacitaciones y si sería necesario que haya capacitaciones para mejorar laboralmente” (S-12, comunicación personal, 2024). Tales apreciaciones indican que ciertos actores perciben menores posibilidades de desarrollo profesional, trayendo como consecuencia la sensación de un entorno laboral poco favorable. En este contexto, se evidencia la necesidad de replantearse las estrategias de formación y para ello se requiere un enfoque integral que considere tanto la calidad como la frecuencia de

dichos espacios educativos. Esto posibilitaría el incremento en la satisfacción de los empleados, esto queda plenamente demostrado por los análisis realizados por Chagñay (2023) y Anzules, (2021) quienes subrayan la importancia de capacitar a los trabajadores para asegurar una gestión eficiente.

A esto se suma lo prioritario cumplir con el trabajo, expresar respeto, responsabilidad y enfrentar las dinámicas propias de su entorno laboral. Entre los retos de tales dinámicas emergen como nudos críticos la convivencia, marcada por ciertos momentos de conflictos laborales, percepciones de faltas de reconocimiento y valoración. Otro factor que se destaca es el limitado conocimiento y/o manejo de habilidades blandas por parte de quienes están en otra escala jerárquica. En atención a este análisis, se consideró el siguiente verbatim: "El principal reto es el cumplimiento de todo lo priorizado actividades, tareas, de manera eficiente" (S-12, comunicación personal, 2024). Las entrevistas revelan percepciones de problemas de liderazgo, equidad laboral y planificación que impactan negativamente el ambiente y la eficacia organizacional. Estos hallazgos concuerdan con los planteamientos de Ponce (2021) y Chávez,(2022) quienes coinciden en que es necesario que los trabajadores tengan claridad acerca de sus condiciones de trabajo, así como de sus beneficios.

A modo de cierre, es necesario señalar que este estudio es generalizable y que los hallazgos obtenidos siguieren la necesidad de una revisión profunda tanto a nivel de la política para personas con discapacidad y sustitutos, como de las jerarquías presentes en el GADMR. También hay que manifestar que las fortalezas de este estudio radican en el enfoque empleado, la voluntad de participación de los trabajadores y la guía ejecutada por la docente. Mientras que las debilidades se asocian con el tiempo y la falta de literatura especializada, relacionada con estas categorías. Este estudio puede mejorarse a partir del uso de un enfoque mixto, que permita recoger mayor cantidad de información.

Conclusiones

Una vez realizada la discusión se procede a presentar las conclusiones del estudio para ello se parte de los objetivos planteados. En cuánto al análisis de las características que tienen las experiencias laborales de los trabajadores y servidores municipales que actúan en calidad de sustitutos directos del GADMIR durante el año 2023, estas experiencias, son variadas de ellas se extrae el sentido de pertenencia y el apoyo institucional como principales motivadores, no obstante, se muestran situaciones de insatisfacción laboral

relacionadas con las remuneraciones e inestabilidad, lo que afecta de manera directa el desempeño laboral.

En cuanto a las percepciones de los trabajadores y servidores municipales sobre su rol como sustitutos directos, de igual manera se encuentran valoraciones en tensión, dado que algunos consideran que tienen estabilidad laboral, mientras otros tienen una perspectiva diferente. Al evaluar cómo las condiciones laborales de remuneración, seguridad laboral, oportunidades de capacitación, y las condiciones organizacionales como apoyo gerencial y comunicación interna, influyen en su sentido de identidad organizacional, se puede señalar que resalta la necesidad de revisar las políticas relacionadas con las personas con discapacidad y trabajadores sustitutos, así como la importancia de implementar procesos permanentes de evaluación institucional con la finalidad de garantizar equidad e inclusión así como estabilidad y beneficios a todos por igual.

Se logró identificar los desafíos laborales actuales y futuros que perciben los trabajadores y servidores municipales en su desempeño como sustitutos directos del GAD, entre ellos se hizo mención de la necesidad de mejorar la capacitaciones a fin de garantizar calidad en el servicio, además de velar porque se cubra la necesidad de aprendizaje en los empleados, como principales retos, se exponen el respeto, superar las exposiciones a situaciones de riesgo o conflicto, y el reconocimiento y valoración por parte de la institución.

Agradecimientos

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por ofrecer apoyo durante el desarrollo de la investigación, así como al GADMIR, institución que permitió el desarrollo del estudio.

Contribución de los autores

Carrillo Solís, Jessica Estefanía. desarrollo del artículo. Cabrera Martínez, Lourdes Yessenia, orientaciones en redacción, análisis de resultados, metodología y validación del instrumento.

Fuente de financiamiento

Esta investigación no recibió financiamiento externo.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Referencias

Agudo Durán, J. A. (2020). *El derecho fundamental al trabajo y*

- la estabilidad laboral de empleados y trabajadores en las empresas públicas municipales del cantón Ambato. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato], Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31347/1/FJCS-POSG-211.pdf>
- Anzules Sánchez, V. G. (2021). *La calidad en los gobiernos locales: evaluación del modelo de gestión del GAD Municipal de Santo Domingo y propuesta de estrategias de mejoras*. [Tesis de Maestría, Instituto de Altos Estudios Nacionales]. <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/6243/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n%20-%20Viviana%20Graciela%20Anzules%20S%C3%A1nchez.pdf>
- Arias Odón, F. G. (2019). Citación de fuentes documentales y escogencia de informantes: un estudio cualitativo de las razones expuestas por investigadores Venezolanos. *e-Ciencias de la Información*, 9(1). doi:<https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.32224>
- Arteaga Moreira, A. J., Silva Briones, X. M., & Véliz Vergara, M. B. (2023). El Empleo Protegido a favor de las personas con discapacidad en el sector privado ecuatoriano. *Revista San Gregorio* (55), 202-217. doi:<http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2527>
- Asamblea Nacional. (25 de septiembre de 2012). Ley Orgánica de Discapacidades. Registro Oficial N° 796. https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf
- Batthyány, K., & Cabrera, M. (2011). *Metodología de la investigación en ciencias sociales* (1° ed.). Universidad de la República. <https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/4544/Metodolog%C3%ada%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20para%20las%20ciencias%20sociales%20apuntes%20para%20un%20curso%20inicial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo García, D. B. (2023). *Estabilidad laboral reforzada de trabajadores sustitutos a través de la acción de protección. Análisis de la sentencia N° 689-19Ep/20 de la Corte Constitucional del Ecuador*. [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Indoamérica]. <https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/5574/1/CASTILLO%20GARC%C3%8DA%20DAVID%20BITERMO.pdf>
- Castro Fiallos, J. L. (2023). *El derecho constitucional al trabajo de las personas sustitutas, en la ley orgánica del servicio público del Ecuador en el cantón Pastaza*. [Artículo científico, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/17401/1/UA-MMC-EAC-050-2023.pdf>
- Chagnay Lema, G. I. (2023). *Gestión de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la Dirección Comercial de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Riobamba*. Repositorio UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11765>
- Chávez, G. (2022). *Estabilidad laboral reforzada para trabajadores sustitutos de personas con discapacidad: Análisis de la sentencia 698-19 EP/20 de la Corte Constitucional del Ecuador*. Repositorio UTI. <https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/4917/1/CHAVEZ%20CHIMBO%20GUSTAVO%20ANTONIO.pdf>
- Costa de Oliveira, J., Filgueiras Penido, C. M., Rocha Franco, A. C., Aguilar dos Santos, T. L., & Wilke Silva, B. A. (2022). Especificidades do grupo focal online: uma revisão integrativa. *Ciência & Saúde Coletiva*, 27(5), 1813-1826. doi:DOI: 10.1590/1413-81232022275.11682021
- Diccionario panhispánico del español jurídico. (14 de agosto de 2024). *Trabajador municipal*. <https://dpej.rae.es/lema/trabajador-municipal>
- Enríquez Reyes, J. A., & Cando Pacheco, J. d. (2021). Idoneidad de la acción de protección ante desvinculación de servidores públicos del Gad Municipal de Machala. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 1(55), 1-22. <https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v9n1/2007-7890-dilemas-9-01-00055.pdf>
- Garay Ordoñez, F. D., & Carhuancho Mendoza, I. M. (2019). Modelo social como alternativa para el desarrollo de la persona con discapacidad, Callao. Perú. *Telos*, 21(3), 680-695. doi:<https://doi.org/10.36390/teelos213.10>
- Herrera Masó, J. R., Calero Ricardo, J. L., González Range, M. Á., Collazo Ramos, M. I., & Travieso González, Y. (2022). El método de consulta a expertos en tres niveles de validación. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 21(1), 1-11. <http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v21n1/1729-519X-rhcm-21-01-e4711.pdf>
- Marques Soares e Aparo, L. C., & Aparo, E. (2022). A Hermenêutica como Metodologia do Design. *Latin American Journal of Development, Curitiba*, 4(1), 48-54. doi: 10.46814/lajdv4n1-004
- Muñoz Duque, J. B. (2023). *La discriminación laboral hacia el discapacitado físico severo al emplear la figura del trabajador sustituto en el Ecuador. Estudio de la normativa laboral ecuatoriana*. [Tesis de Pregrado, Universidad Tecnológica ECOTEC]. <https://repositorio.ecotec.edu.ec/bitstream/123456789/857/1/MUN%CC%83OZ%20DUQUE%20JOSELINE%20BEL%C3%89N.pdf>
- Organización Mundial de Ciudades y Gobiernos Locales Unidos [CGLU]. (13 de mayo de 2020). *Servicios públicos locales: mantener seguras a las personas que trabajan en primera línea*. https://www.uclg.org/sites/default/files/espanol_briefing_1le12_psi.pdf
- Pereyra Zetina, L. E. (2022). *Metodología de la Investigación*. Klik soluciones educativas. https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=6e-KEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=pereyra+nivel+investigacion+&ots=WHDT40Eliv&sig=erD3ZmjGuyWxT4aN9_8unkcE1LU&redir_esc=#v=onepage&q=pereyra%20nivel%20investigacion&f=false
- Ponce Montenegro, J. F. (2021). *Estudios sobre la legalidad de las normas emitidas para trabajadores con hijos discapacitados de conformidad con la sentencia Número 10333-2017-02112*. [Tesis Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/6921c736-5a37-44b2-8b29-74dfd17c5d96/content>
- Quezada Ramírez, M. H. (2024). *Estabilidad laboral de los trabajadores calificados como sustitutos, garantizando los derechos de las personas con discapacidad*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Loja]. https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/29571/1/MiriamHerlitta_QuezadaRam%C3%adrez..pdf
- Ruiz Chunga, K. J. (2022). *Gestión Administrativa y Calidad del Servicio de los Servidores de una Municipalidad Distrital de Piura, 2022*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95771/Ruiz_CJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Silva Adriano, L. E., Niama Rivera, L. M., Carrera Silva, K. A., Rodríguez Solarte, Á. E., & Villalva Heredia, C. I. (2018). Aproximación al estado actual de la implementación de un modelo de gestión de talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Riobamba. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.* (1), 1-18. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/99464491/768-Texto_del_articulo-1152-1-10-20200414-libre.pdf?1678071046=&response-content-

disposition=inline%3B+filename%3DAproximacion_al_estado_actual_de_la_impl.pdf&Expires=1723904019&Signature=Oova2UaFAUsE6hnsrqGf

- Táez Morillo, A. N. (2021). *Implementación de políticas de inclusión laboral de las personas con discapacidad de los Gobiernos Autónomos Descentralizados provincial y cantonales de la Provincia del Carchi*. [Tesis de Maestría de Instituto de altos Estudios Nacionales la Universidad de Postgrado del Estado]. <https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/6240>
- Vega Jirón, G. P. (2024). *Vulneración del derecho a la estabilidad laboral de trabajadores sustitutos Análisis de sentencia 689-19-EP (2020)*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de

Loja]. https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/30248/3/GingerPatricia_VegaJiron.pdf

- Vera Loor, R. Y., Álava Rosado, D. F., & Robles Santana, Y. (2022). Emprendimientos de personas con discapacidad en el marco de la gestión sostenible del Cantón Pedernales. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XXVIII(3), 235-250. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8526454>
- Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658