



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL COMPORTAMIENTO DE
SERVICIO DEL EMPLEADO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DEL CANTON PANGUA, 2025**

AUTOR

Arcos Parra Manuel Casimiro

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD DE INFORME DE
INVESTIGACIÓN**

Previo a la obtención del grado académico en
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TUTOR

PhD. Guerrero Velastegui Cesar

La Libertad, Ecuador

2026



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

**PhD. Homero Rodríguez Insausti
COORDINADOR DEL PROGRAMA**

**PhD. Cesar Guerrero Velastegui
TUTOR**

**PhD. Myriam Sarabia Molina
DOCENTE ESPECIALISTA**

**PhD. Kerly Mero Loor
DOCENTE ESPECIALISTA**

**Ab. María Rivera González, Mgtr.
SECRETARIA GENERAL
UPSE**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN

Certifico que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por el cual apruebo en todas sus partes el presente trabajo de titulación que fue realizado en su totalidad por Manuel Casimiro Arcos Parra, como requerimiento para la obtención del título de Magíster en ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TUTOR

PhD. Guerrero Velastegui Cesar

21 días del mes de mayo del año 2026



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Manuel Casimiro Arcos Parra**

DECLARO QUE:

El trabajo de Titulación, COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL COMPORTAMIENTO DE SERVICIO DEL EMPLEADO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON PANGUA, 2025 previo a la obtención del título en Magíster en Administración Pública, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

La Libertad, a los 21 días del mes de mayo del año 2026

EL AUTOR

Arcos Parra Manuel Casimiro



UPSE

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL COMPORTAMIENTO DE SERVICIO DEL EMPLEADO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON PANGUA, 2025**, presentado por el estudiante, **Arcos Parra Manuel Casimiro**, fue enviado al Sistema Antiplagio COMPILATIO, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al **3%**, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación

**Certificado de análisis**
Compilatio Magister+ | UPSE-ECU

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN FINAL EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL COMPORTAMIENTO DE SERVICIO DEL EMPLEADO Manu
ID : 0032e9c3120229073aeab441c78c8ca99351a268

**3%**
Textos
sospechosos

Nombre del fichero : TRABAJO DE INVESTIGACION FINAL EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL COMPORTAMIENTO DE SERVICIO DEL EMPLEADO Manu.txt
Tamaño del archivo original : 422,87 kB
Número de palabras : 17.352
Número de caracteres : 117753

Depositante : CÉSAR ANDRÉS GUERRERO VELASTEGUÍ
Fecha de depósito : 12 de mayo de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 12 de mayo de 2026

TUTOR

PhD. Guerrero Velastegui Cesar Andrés



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

AUTORIZACIÓN

Yo, Arcos Parra Manuel Casimiro

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de informe de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor

La Libertad, a los 21 días del mes de mayo del año 2026

EL AUTOR

Arcos Parra Manuel Casimiro

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo Investigativo deja constancia el agradecimiento a las siguientes personas e Instituciones:

A la Universidad Estatal de la Península de Santa Elena por abrir sus puertas y poder llegar a cumplir esta meta.

Al PhD. Homero Rodríguez Insausti coordinador del programa por su compromiso y calidad de Gestión

A la Mgtr. Sonnia coordinadora por su apoyo incondicional a los estudiantes

Al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pangua. por facilitar la documentación y fuentes Bibliográficas para el desarrollo de mi trabajo investigativo

A todas las personas de la Universidad que hicieron su aporte y cada una de todos/s que con su apoyo ha sido un pilar fundamental en mi formación académica y culminación de mi carrera

Al PhD Cesar Andrés Guerreño Velastegui por su apoyo y colaboración y revisión en el proceso del trabajo investigativo

Manuel Casimiro Arcos Parra.

DEDICATORIA

A Dios por mostrarnos día a día que con humildad, paciencia y perseverancia todo es posible.

A mi esposa y mis hijos queridos en especial Valeria quienes, con su amor, apoyo incondicional estuvieron siempre estuvieron a lo largo de este proyecto de aprendizaje; a ellos que siempre tuvieron la palabra de aliento en los momentos difíciles que a sido incentivo de nuestras vidas.

Agradezco también de una manera especial a mi tutor del trabajo investigativo con sus conocimientos y apoyo supo guiar el desarrollo de este presente trabajo desde el inicio hasta su culminación.

Manuel Casimiro Arcos Parra.

ÍNDICE GENERAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	II
CERTIFICACIÓN.....	III
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	IV
CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO	V
AUTORIZACIÓN	VI
AGRADECIMIENTO	VII
DEDICATORIA.....	VIII
ÍNDICE GENERAL	IX
ÍNDICE DE TABLAS	XII
RESUMEN	XV
ABSTRACT.....	XVI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	4
1.1. Revisión de literatura	4
1.2. Desarrollo teórico y conceptual	6
1.2.1. Variable Independiente: El Compromiso Organizacional	6
1.2.1.1. Conceptualización del Compromiso Organizacional	6
1.2.1.2. El Modelo Tridimensional de Meyer y Allen.....	8
1.2.1.3. Antecedentes del Compromiso: El Apoyo Organizacional Percibido (AOP).....	10
1.2.2. Variable Dependiente: Comportamiento de Servicio del Empleado (CSE). 11	
1.2.2.1. Naturaleza del Comportamiento en el Sector Servicios	11
1.2.2.2. Dimensiones del Comportamiento de Servicio	13
1.2.2.3. Calidad de Servicio Percibida (Perspectiva del Ciudadano)	17

1.2.3. Fundamentación Teórica de la Relación entre Variables	19
1.2.3.1. Teoría del Intercambio Social (TIS)	19
1.2.3.2. La Cadena Servicio-Beneficio (Service-Profit Chain) en el Sector Público.	20
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA.....	23
2.1. Contexto de la investigación	23
2.2. Diseño y alcance de la investigación	23
2.3. Tipo y métodos de investigación.....	24
2.4. Población y muestra	24
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
2.6. Procesamiento de la evaluación: Validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados para el levantamiento de información.	33
CAPÍTULO 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
Análisis instrumento 1: Aplicado a los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Pangua para evaluar las Variables Compromiso Organizacional, Comportamiento de Servicio del Empleado y Apoyo Organizacional	35
Análisis de la Variable Nivel de Compromiso Organizacional (Instrumento 1):...	37
Apoyo Organizacional percibido	39
Variable Comportamiento de Servicio:	39
Pruebas de Hipótesis H1a y H 1b y H1	41
Análisis instrumento 2: Aplicado a la ciudadanía del cantón Pangua se han considerado las siguientes variable Calidad Percibida por la ciudadanía.	45
Análisis Calidad del Servicio percibida por ciudadanos del Cantón Pangua (varibale conformada por las preguntas 1 a 8 del instrumento 2).....	47
Prueba Hipótesis de H1c:.....	49
PROPUESTA.....	52

Título de la Propuesta	52
Justificación	52
Objetivos de la Propuesta	52
Fundamentación Teórica y Criterios Referenciados.....	53
Estructura y Desarrollo de la Propuesta.....	53
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS.....	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Servidores Públicos del Municipal del Cantón Pangua por departamentos ...	25
Tabla 2	Clientes atendidos por departamentos en el GAD Municipal del Cantón Pangua	26
Tabla 3	Matriz de operacionalización de variables del Instrumento aplicado a los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Pangua	28
Tabla 4	Matriz de operacionalización de variables del Instrumento aplicado a la ciudadanía atendida por el del GAD Municipal del cantón Pangua	31
Tabla 5:	Pruebas de Confiabilidad Alfa de Cronbach Instrumento 1.....	35
Tabla 6:	Número de funcionarios por departamento del GAD Municipal del Cantón Pangua.....	35
Tabla 7:	Funcionarios por departamento del GAD Municipal del Cantón Pangua por género.....	36
Tabla 8:	Nivel de instrucción de funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua	36
Tabla 9:	Régimen laboral en que laboran los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua.....	36
Tabla 10:	Nivel de Compromiso Organizacional de los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua	37
Tabla 11:	Apoyo Organizacional percibido por los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua	39
Tabla 12:	Dimensión de Comportamiento de Servicio de los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua.....	40
Tabla 13:	Pruebas de normalidad dimensiones: Compromiso Afectivo, Compromiso de Continuidad, Compromiso Normativo, Apoyo Organizacional, Comportamiento In-Role, Comportamiento Extra-Rol.....	41

Tabla 14: Correlación de Spearman dimensiones: Apoyo Organizacional vs Comportamiento de Servicio de los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua	42
Tabla 15: Correlación de Spearman dimensiones: Apoyo Organizacional percibido vs Compromiso Organizacional de los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua	43
Tabla 16: Prueba de Regresión Lineal Simple: Compromiso Organizacional como variable independiente, y el Comportamiento de Servicio como variable dependiente .	44
Tabla 17: Varianza del modelo ANOVA	44
Tabla 18: Pruebas de Confiabilidad Alfa de Cronbach Instrumento 2	45
Tabla 19: Ciudadanos del Cantón Pangua atendidos por funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua agrupados por departamento	45
Tabla 20: Ciudadanos del Cantón Pangua atendidos por funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua agrupados por género	46
Tabla 21: Ciudadanos del Cantón Pangua atendidos por funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua agrupados por edad	46
Tabla 22: Ciudadanos del Cantón Pangua atendidos por funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua agrupados por Nivel de Instrucción	46
Tabla 23: Ciudadanos del Cantón Pangua, atendidos por funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua agrupados por Frecuencia de visita	47
Tabla 24: Dimensiones de Calidad del Servicio percibida por ciudadanos del Cantón Pangua	47
Tabla 25: Promedios globales del nivel de Compromiso Organizacional de los funcionarios, versus promedio de la Percepción de Calidad de Servicio percibida por la ciudadanía, agrupados según los departamentos de atención del GAD Municipal del Cantón Pangua	49
Tabla 26: Pruebas de normalidad dimensiones Compromiso Organizacional (funcionarios) y Percepción de Calidad de Servicio (ciudadanía)	50

Tabla 27: Correlación de Spearman dimensiones: Compromiso Organizacional (funcionarios) y Percepción de Calidad de Servicio (ciudadanía).....	50
--	----

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivos demostrar que el compromiso organizacional influye positiva y significativamente en el comportamiento de servicio de los servidores públicos, y determinar cómo este nivel de compromiso interno predice la calidad de servicio percibida externamente por la ciudadanía. Para su desarrollo se utilizó el enfoque cuantitativo y análisis estadístico inferencial, y se aplicaron dos instrumentos basados en la escala de Likert: uno dirigido a una muestra interna de 227 servidores públicos y otro a una muestra externa de 204 ciudadanos. Asimismo, para la comprobación de hipótesis se utilizaron pruebas de normalidad Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk, el Coeficiente de Correlación de Spearman, el análisis de Regresión Lineal Simple y el Coeficiente de Pearson.

Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que el personal del GAD Municipal del Cantón Pangua posee altos niveles de Compromiso Afectivo (con una media de 3,82) y Normativo (con una media de 3,80), y un bajo Compromiso de Continuidad (media de 2,03). También, el personal del GAD Municipal del Cantón Pangua destaca positivamente por poseer un Comportamiento de Servicio Extra-Rol (media de 3,82). Y, externamente, la ciudadanía los evaluó con altos puntajes de Fiabilidad (media de 3,73) y Empatía (media de 3,71). Además, se comprobó que el compromiso organizacional predice el 91,9% de la varianza en el comportamiento de servicio de los empleados.

En este marco se concluyó que el compromiso organizacional actúa como el factor predictivo más importante del comportamiento de servicio en el GAD Municipal del cantón Pangua. Y, un alto nivel de apoyo institucional fortalece el compromiso interno, lo cual se traduce en un comportamiento laboral proactivo y voluntario que, a su vez, garantiza que la ciudadanía reciba una atención de alta calidad.

Palabras claves: Compromiso organizacional, comportamiento de servicio, calidad de servicio

ABSTRACT

The objectives of the research were to demonstrate that organizational commitment has a positive and significant influence on the service behavior of public servants, and to determine how this level of internal commitment predicts the quality of service perceived externally by citizens. A quantitative approach and inferential statistical analysis were used, and two Likert scale-based instruments were applied: one to an internal sample of 227 public servants and another to an external sample of 204 citizens. Likewise, Kolmogorov-Smirnov and Shapiro-Wilk normality tests, Spearman's correlation coefficient, simple linear regression analysis, and Pearson's coefficient were used to test the hypotheses.

The results obtained showed that the staff of the Municipal GAD of the Canton of Pangua have high levels of Affective Commitment (with an average of 3.82) and Normative Commitment (with an average of 3.80), and a low level of Continuity Commitment (average of 2.03). In addition, the staff of the Municipal GAD of the Canton of Pangua stands out positively for having Extra-Role Service Behavior (mean of 3.82). Externally, citizens rated them highly for Reliability (mean of 3.73) and Empathy (mean of 3.71). Furthermore, it was found that organizational commitment predicts 91.9% of the variance in employee service behavior.

In this context, it was concluded that organizational commitment acts as the most important predictive factor of service behavior in the Municipal GAD of the Pangua canton. Furthermore, a high level of institutional support strengthens internal commitment, which translates into proactive and voluntary work behavior that, in turn, ensures that citizens receive high-quality service.

Keywords: Organizational commitment, service behavior, service quality

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio en la administración pública es esencial para mejorar la satisfacción ciudadana y fortalecer la confianza en estas instituciones; y, se considera un reflejo directo de la gestión que desarrolla internamente el Talento Humano. Bajo esta distinción, la presente investigación se enfoca en la determinar el nivel de compromiso organización y el comportamiento organizacional de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón Pangua; y plantea como tesis principal demostrar que el nivel de compromiso organizacional interno, impulsado por el Apoyo Organizacional Percibido (Morales-Cárdenas, Pérez-Sánchez, y Haidar-Torres, 2018), se constituye como un factor decisivo que determina el nivel de satisfacción ciudadana al convertirse en el vínculo directo entre la gestión interna y la percepción externa de los usuarios. (Zeglat, Shrafat, y Al-Gasawneh, 2024).

Para sustentar este estudio, se plantea como objetivo principal analizar la influencia del compromiso organizacional en el comportamiento de servicio de los funcionarios públicos y en consecuencia el impacto que genera en la calidad de atención al ciudadano. El alcance de esta investigación se desarrolla de manera integral dentro de la Institución, considerando una muestra interna de 227 trabajadores y contrastándola con una muestra externa de 204 usuarios seleccionados de entre los cinco departamentos principales de atención ciudadana: Obras Públicas, Desarrollo Comunitario, Agua Potable, Planificación y Recaudación.

A fin de alcanzar los objetivos propuestos, el presente trabajo pretende abordar empíricamente la relación entre el compromiso, el desempeño del personal y la percepción del usuario, a través de constructos teóricos consolidados. Para ello, se evaluarán las tres dimensiones del compromiso: Afectivo, de Continuidad y Normativo (Meyer y Allen, 1991); así como el comportamiento de servicio dividido en Rol Prescrito o *In-Role* y Ciudadanía Organizacional o *Extra-Rol* (Robbins y Judge, 2009; Organ, 1988); complementariamente, se analiza las dimensiones de la calidad del servicio percibida mediante el modelo SERVQUAL centrado en Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Empatía (Soto et al., 2024; Karolys y Alvarez, 2025). Este análisis se realiza mediante un enfoque cuantitativo, aplicando estadística descriptiva y pruebas

inferenciales para determinar la correlación y causalidad entre las dimensiones del estudio entre las variables.

La importancia de esta investigación es multidimensional ya que conecta la teoría académica con la realidad social, así, en el ámbito académico, aporta evidencia empírica rigurosa fundamentada en la Teoría del Intercambio Social (Morales, 1978; Ray y Moscoso, 2024), a través de la cual se demuestra cómo las relaciones laborales en el sector público se basan en la reciprocidad moral: cuando el empleado percibe respaldo (Rhoades y Eisenberger, 2002), responde con esfuerzo voluntario y lealtad. En cuanto al ámbito social y profesional, permite identificar cómo el trabajo emocional y la empatía de los funcionarios humanizan el servicio burocrático (Olvera y Valencia, 2025). Este estudio se realiza con el propósito de aportar un diagnóstico claro que sirva de base para el diseño de una propuesta de intervención, enfocada en optimizar la agilidad, los tiempos de espera en los trámites, obteniendo así satisfacción ciudadana y confiabilidad para la Institución.

Para abordar estos elementos, esta investigación se encuentra estructurada de manera lógica y secuencial a través de capítulos. En primer lugar, se presenta el marco teórico que fundamenta las variables de estudio bajo la perspectiva de la cadena de servicio-beneficio en el sector público; a continuación se detalla el marco metodológico y el capítulo de resultados, a través del cual se exponen los hallazgos estadísticos y la comprobación de hipótesis; posteriormente, se plantea una propuesta de mejora basada en la evidencia empírica; y, finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación. (Panorámica general y estructura)

Planteamiento de la investigación

A través de investigación literaria y revisión de casos similares, se observa que las instituciones del sector público enfrentan el desafío constante de brindar servicios eficientes, transparentes y de alta calidad que satisfagan las demandas ciudadanas (Karolys y Alvarez, 2025); no obstante, se identifica que en estas instituciones prevalece la tendencia a priorizar la modernización de sus instalaciones, equipos, y procesos técnicos (Torres Domínguez y Saltos Aguilar, 2024), omitiendo en muchos casos la importancia del factor humano. De acuerdo con Olvera y Valencia (2025) el problema principal se centra en que no se puede garantizar un servicio externo de excelencia cuando los funcionarios experimentan agotamiento, sobre carga laboral y bajo apoyo

institucional, lo cual deriva en una atención mecanizada o superficial que deteriora la experiencia del usuario final.

En el contexto específico del GAD Municipal del Cantón Pangua, se considera fundamental diagnosticar si el desempeño de los trabajadores obedece a la motivación creada por un vínculo emocional y vocación de servicio público (Perry y Wise, 1990; Meyer y Allen, 1991), o, si su permanencia como refiere Becker, (1960) se debe a factores económicos, sociales, y/o la percepción de altos costos de salida por falta de alternativas laborales. Esta evaluación es necesaria para determinar si la falta de alineación entre el bienestar interno y el servicio externo genera cuellos de botella administrativos, lo que permitirá implementar estrategias que realmente impacten en la agilidad y motivación institucional.

En este sentido, y desde una perspectiva institucional se justifica esta investigación debido a su utilidad práctica y su aporte al establecer un diagnóstico técnico que permita mejorar el comportamiento organizacional, ya que, al aplicar la lógica de la cadena de valor público, se pretende demostrar que un comportamiento de servicio alto, genera un entorno laboral positivo en donde el empleado se sentirá fuertemente valorado. Asimismo, al correlacionar la percepción interna de calidad de servicio de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pangua con la percepción de la calidad de servicio percibida de los ciudadanos de Pangua, la investigación proporcionará un diagnóstico, que permitirá justificar la implementación de propuestas que mejoren la agilidad, calidad de servicio y confiabilidad institucional.

Formulación del problema de investigación

¿Cómo influye el nivel compromiso organizacional en el comportamiento de servicio de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pangua, y cuál es su impacto en la calidad de atención percibida por la ciudadanía en el año 2025?

Objetivo General:

Determinar la relación entre el nivel de compromiso organizacional y el comportamiento de servicio de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pangua, para establecer su impacto en la calidad de atención percibida por el ciudadano.

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar el nivel de Compromiso Organizacional de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pangua.
- Determinar en qué dimensión de comportamiento de servicio, se encuentran los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pangua.
- Correlacionar estadísticamente el nivel del compromiso organizacional con el comportamiento de servicio para identificar si el nivel de compromiso organizacional predice mejor el desempeño del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pangua.
- Diseñar un programa institucional de apoyo organizacional fundamentado en los resultados del diagnóstico estadístico, con el fin de fortalecer el compromiso afectivo y optimizar el comportamiento de servicio de los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua.

Planteamiento hipotético

Hipótesis General

El Compromiso Organizacional influye positiva y significativamente en el Comportamiento de Servicio de los servidores públicos en el GAD Municipal del cantón Pangua.

Hipótesis específicas

H1a: El apoyo institucional que ofrece el GAD Municipal del cantón Pangua, se relaciona positivamente con el comportamiento de servicio de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Pangua

H1b: El apoyo institucional que ofrece el GAD Municipal del cantón Pangua, se relaciona positivamente con el nivel de compromiso organizacional de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Pangua

H1c: El compromiso organizacional de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Pangua predice el nivel de calidad percibida en el servicio al ciudadano.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Para los títulos de los epígrafes se utilizarán los estilos que aparecen en los ejemplos que continúan:

1.1. Revisión de literatura

- Lo, Y., Lu, C., Chang, Y., y Wu, S. (2024). Examining the influence of organizational commitment on service quality through the lens of job involvement as a mediator and emotional labor and organizational climate as moderators. Consiste en un artículo científico publicado en ScienceDirect por Elsevier. Tuvo principal investigar el impacto del compromiso organizacional y la participación laboral en la calidad del servicio, integrando las influencias del clima organizacional y el trabajo emocional. La metodología en este estudio fue de tipo cuantitativo, y como instrumentos se aplicaron cuestionarios estructurados a una población de 427 participantes de las áreas de servicios y ventas. Una vez recolectada la información su procesamiento se realizó mediante el software SPSS mediante la técnica del análisis de regresión. Por último, el estudio concluyó que mientras mayor sea el nivel de compromiso organizacional se mejorara significativamente la calidad del servicio, y que un clima organizacional favorable es necesario para fortalecer el compromiso de los empleados.
- Torres Domínguez, A. y Saltos Aguilar, W. (2024). En el artículo científico titulado: Prácticas de desarrollo del talento humano y eficacia de las adquisiciones: implicaciones para el servidor de compras públicas del Ministerio de Salud Provincial de Cotopaxi. publicado en la revista indexada RELIGACIÓN, tuvo como principal objetivo analizar el impacto de las prácticas de desarrollo del talento humano en el nivel de efectividad de compras públicas en el Ministerio de Salud Provincial de Cotopaxi. Para ello se utilizó el enfoque de investigación cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental y tipo correlacional. También se aplicó la técnica de la encuesta a una población de 29 funcionarios y utilizando un Modelo de Ecuaciones Estructurales mediante el software Smart PLS. Finalmente, las conclusiones del estudio establecieron que el desarrollo profesional y la formación profesional influyen positivamente en la efectividad de la contratación pública, lo que establece que cuando la entidad invierte en capital humano se mejora el desempeño institucional en el sector público ecuatoriano.

- Zeglat, D., Shrafat, F., y Al-Gasawneh, J. (2024). En el artículo científico titulado: *Going Beyond the Conventional Service Profit Chain Model*, publicado en Sage Journals. El cual tuvo como objetivo mejorar el modelo convencional de la cadena de servicio-beneficio añadiendo variables intervinientes para explicar el desempeño. Para ello se utilizó un enfoque cuantitativo y se aplicó la técnica encuesta a una muestra estratificada de 603 personas entre ellas clientes, empleados de primera línea y gerentes, en 201 empresas de servicios. Las conclusiones del estudio permitieron establecer que la calidad del servicio interno mejora significativamente la satisfacción de los empleados debido a que las actitudes de los empleados son adecuadas provocan un mayor valor del servicio externo y capacidad de respuesta al cliente.
- Mejía, D. (2023). En su tesis de Maestría en Administración Pública en la Universidad Técnica de Cotopaxi titulada: *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023*. Tuvo como objetivo evaluar la gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio percibida en el contexto específico del gobierno local. Para ello se aplicó un enfoque cuantitativo de tipo descriptiva con análisis documental y de campo. Para el procesamiento de la información se basó en la recolección de datos institucionales y la aplicación de la técnica de la encuesta de satisfacción. El estudio estableció que, aunque la calidad del servicio es admitida se percibe como muy buena con un 88.72%, existen carencias en ciertas áreas departamentales limitando la identificación de problemas específicos y la implementación de mejoras estratégicas focalizadas.
- Morales-Cárdenas, T., Pérez-Sánchez, A., y Haidar-Torres, E. (2018). En el artículo científico titulado: *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional, su relación con el clima ético en entidades de fiscalización superior*, publicado en la revista indexada *Hitos de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco*. Tuvo objetivo estudiar la correlación entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Organizacional en empleados en entidades de fiscalización superior de México. Para el desarrollo del trabajo de investigación se utilizó una metodología cuantitativa, de tipo correlacional, y se seleccionó una muestra de 250 empleados públicos a los cuales se les aplicó la técnica de la encuesta con el instrumento del

cuestionario compuesto por 65 ítems en escala Likert. Finalmente, las conclusiones del estudio establecieron que afirmaron que el Apoyo Organizacional Percibido tiene un efecto positivo directo sobre el Compromiso organizacional arrojando un coeficiente de correlación de 0.756, lo que demuestra que a medida que el servidor público percibe apoyo de parte de la institución, se estimula su lealtad y comportamiento ético hacia la misma.

1.2. Desarrollo teórico y conceptual

A continuación, se desarrolla el marco teórico que sustenta las variables de estudio, fundamentado en la literatura reciente y modelos clásicos validados para el sector público y de servicios.

1.2.1. Variable Independiente: El Compromiso Organizacional

1.2.1.1. Conceptualización del Compromiso Organizacional

Para comprender acerca del compromiso organizacional y como sus conceptos han evolucionado a través del tiempo analizamos a los autores y definiciones siguientes:

Howard S. Becker (1960) propone una de las primeras conceptualizaciones del compromiso organizacional basado en desde una perspectiva racional, económica y conductual, identificando al compromiso organizacional como el resultado de inversiones acumuladas que el empleado realiza en su organización, las cuales van más allá de sentirse identificado o formar un vínculo con la empresa, sino de aquellas inversiones que el individuo realizó a lo largo del tiempo con la compañía, las cuales generan costos psicológicos y materiales si se decide abandonarla, a esta propuesta se la conoce como Side-Bet Theory, también llamada teoría de las “apuestas laterales”. Teoría que supone que algunas de las inversiones que el empleado realiza al permanecer en una organización son: Antigüedad y Carrera interna, como promociones, reconocimientos y compensaciones; Beneficios acumulados, como seguros, bonos y pensiones; Capital relacional, como amistades laborales, mentores, estatus); y, Desarrollo de competencias específicas, como experiencia y experticia, difíciles de transferir.

Bajo esta teoría, se señala al compromiso no como un afecto o sentimiento que vincula al empleado con la empresa, sino una consecuencia de la racionalidad limitada señalando

que el empleado no permanece en la organización porque quiere, sino porque calcula que salir le costaría más que quedarse.

Más adelante, a mediados de la década de los 70's la conceptualización de comportamiento organizacional fue objeto de análisis, no solo de investigadores y analistas, sino también de líderes empresariales. Erazo, D. (2015) explica la importancia del compromiso organizacional en una empresa y lo define como *“la fuerza que identifica e involucra a un individuo con su organización y que se caracteriza por la aceptación de las metas y valores de la empresa, el deseo de esforzarse por la organización, y pertenecer a ella”*. (p. 18). Bajo esta visión se empieza a considerar a los colaboradores como el principal aporte para la organización y su desarrollo, ya que, precisamente son los individuos comprometidos con la organización quienes llevan a esta, al cumplimiento de sus objetivos organizacionales.

En este sentido, Erazo, D. (2015), manifiesta que los líderes de las empresas enfocaron su atención en crear organizaciones que no solamente se preocupen por el resultado de su negocio sino en que estas sean consideradas como excelentes lugares para trabajar, por ello a lo largo del tiempo las instituciones se han preocupado por retener, capacitar, motivar y mejorar la calidad de vida de sus servidores. Esta importante transición definió el inicio de una nueva era en la gestión de recursos humanos, ubicando al comportamiento organizacional como pieza clave en sus indicadores de desempeño.

En el ámbito del sector público, Perry y Wise (1990), impulsaron la teoría de la motivación para el servicio público, posteriormente se convertiría en la Teoría de la Motivación del Servicio Público (MSP); la cual se basó en demostrar que los servidores no trabajan solo por incentivos materiales, sino por motivaciones intrínsecas, como: servicio, la compasión, el deseo de participar en procesos que impacten a la sociedad, la empatía hacia las necesidades de los ciudadanos y el compromiso con el interés público, evidenciando su deseo de contribuir al bienestar de toda la comunidad.

A partir de esta teoría, las instituciones gubernamentales redefinen la manera de gestionar al Talento Humano al comprender que los servidores empatizan con el bienestar de la comunidad y el impacto social, sintiendo un verdadero compromiso y alineándose con los valores y objetivos de la institución; en consecuencia, la Motivación por el Servicio Público, actúa como un componente fundamental para fortalecer el comportamiento

organizacional, la retención del Talento Humano, y la satisfacción de las necesidades ciudadanas.

A inicios de los 90, Meyer y Allen (1991), definen al compromiso organizacional desde un punto de vista psicológico y marcan un modelo basado en tres componentes: Afectivo, de Continuidad y Normativo, determinando las razones por las cuales una persona decide mantenerse en la organización. El componente afectivo, ligado al vínculo afectivo que desarrolló la persona con la compañía, el segundo componente de continuidad refiere a la percepción del individuo de lo que podría perder al abandonar la organización; y, finalmente el componente normativo, está basado en el sentido de permanencia por obligación moral o ética del individuo a mantenerse en su puesto. Esta conceptualización sostiene que la permanencia laboral no responde a un único factor, sino a una combinación de motivaciones emocionales, racionales y éticas que influyen en la gestión organizacional.

Actualmente el comportamiento organizacional, se centra en comprender y predecir el comportamiento humano en el lugar de trabajo, así como en desarrollar estrategias para mejorar el desempeño individual y organizacional; basándose en modelos y teorías relacionadas con la psicología, sociología, antropología y la administración; y se aplica en una amplia gama de entornos organizacionales, Marrufo et al. (2023),

El Compromiso Organizacional puede ser uno de los mecanismos que tiene la Dirección de Recursos Humanos para analizar la lealtad y vinculación de los empleados con su Organización. Este compromiso, existe entre los miembros de una compañía cuando todas las personas se sienten identificadas con la misma, o cuando los objetivos de la organización y los objetivos del individuo se alinean y son congruentes. Si se consigue que los empleados se sientan plenamente identificados con la organización en la que trabajan, el riesgo de abandonar la empresa disminuye, lo que permite que la organización, evolucione, sea más eficiente y consiga sus objetivos.

1.2.1.2. El Modelo Tridimensional de Meyer y Allen

El modelo tridimensional que proponen los investigadores en psicología, Meyer y Allen (1991) constituyó una base fundamental e influyente para el estudio del comportamiento organizacional, debido a que refleja el grado de vinculación del trabajador con su organización, su principal valor práctico radica en que a través de este modelo se puede

profundizar sobre las causas por las que un empleado decide quedarse en la empresa, si lo hace por compromiso emocional, cálculo entre costos y beneficios, o por obligación moral; categorizando estas motivaciones en tres componentes fundamentales:

- **Compromiso Afectivo:** (El empleado se queda porque quiere) Se presenta como el componente más fuerte para predecir comportamientos discrecionales positivos, se refiere a si los empleados permanecen en la institución porque desean hacerlo y porque se sienten felices en esta; además, permite conocer si el empleado se identifica con los valores y metas de la organización, Meyer y Allen (1991) sostienen que el compromiso afectivo se fortalece cuando la organización satisface las necesidades psicológicas del empleado, le brinda experiencias laborales significativas y fomenta un clima de confianza y reconocimiento.
- **Compromiso de Continuidad:** (El empleado se queda porque necesita) También denominado compromiso de permanencia permite conocer si el empleado se queda por necesidad, por falta de oportunidades en otras empresas, perdida de algunos beneficios como antigüedad, relaciones laborales consolidadas; en este caso no existe vínculo afectivo, pero si una necesidad personal. Meyer y Allen (1991) explican que este tipo de compromiso se lo debe gestionar con cautela, debido a que este tipo de compromiso puede generar actitud de conformismo, pasividad y resistencia al cambio por parte de los empleados, lo que generaría un mal clima laboral y malas prácticas.
- **Compromiso Normativo:** (El empleado se queda porque debe), Este componente se refiere a que el empleado siente que debe quedarse en la empresa o institución porque es lo “correcto” o porque siente que le debe algo a la institución, es decir se refiere el sentido de obligación moral, lealtad o reciprocidad de permanecer en la institución. Según Meyer y Allen (1991), el compromiso normativo se fortalece mediante dos vías principales: la socialización cultural, “siento el deber de permanecer y dar lo mejor de mí”, que fortalece la lealtad como una virtud del empleado; y, las inversiones que la institución realiza en el empleado, como programas de formación o capacitación, promociones, asensos, etc; los cuales generarán un sentido de deuda o reciprocidad; así el colaborador se queda porque su sentido de ética personal siente que debe hacerlo.

1.2.1.3. Antecedentes del Compromiso: El Apoyo Organizacional Percibido (AOP)

Definición de AOP: en una sencilla frase se definen como la creencia del empleado de que la organización valora su contribución y cuida su bienestar. Para Ray y Moscoso (2024), esta teoría se inició a mediados de los años 80's y se define como la percepción del empleado respecto al grado en que la organización valora su trabajo y se preocupa de manera genuina en su bienestar y como esta percepción influye directamente en su motivación, compromiso y desempeño, creando un vínculo de reciprocidad empresa-colaborador.

Esta percepción no se basa necesariamente en políticas explícitas o acciones formales dispuestas por las empresas, sino en la interpretación y en el bienestar que el trabajador mantiene en el día a día de sus labores, en sus prácticas cotidianas, en el trato recibido, y las expectativas de un desarrollo personal y profesional. El AOP es considerado un antecedente clave del compromiso organizacional, autores como Rhoades y Eisenberger, (2002) refieren que un empleado que siente una satisfacción en su puesto de trabajo se siente motivado y crea un vínculo con la organización, fortalece su disposición y la capacidad de invertir esfuerzos en beneficio de la empresa.

En el contexto del sector público, el Apoyo Organizacional Percibido (AOP) se manifiesta de otra manera debido a las particularidades que presentan estas instituciones, tales como su orientación al servicio ciudadano, marcos normativos, y naturaleza de sus objetivos; en este sentido el AOP se desarrolla mediante cuatro dimensiones clave: El reconocimiento al desempeño, la estabilidad laboral, la identificación con la misión y visión de la organización, y la contribución que se realiza en procura del bienestar colectivo.

Estas dimensiones se alinean directamente con la teoría impulsada por, Perry y Wise (1990), Motivación del Servicio Público (MSP); que es la predisposición del servidor a contribuir en procura de los intereses de la comunidad más allá de sus beneficios personales. Cuando el servidor público percibe que su institución reconoce su esfuerzo, le brinda seguridad laboral, comparte sus valores éticos, y le permite impactar de una forma positiva a la comunidad, el AOP transforma la conducta del servidor guiándolo hacia el compromiso institucional, lealtad y desempeño eficaz orientado al servicio ciudadano; de esta manera al comportamiento organizacional en el sector público no solo

beneficia al empleado, sino que proyecta a la Institución como una organización confiable, eficiente y preocupada por la calidad de servicio a la ciudadanía.

Relación con el Compromiso Afectivo: Cómo el apoyo institucional genera una obligación de reciprocidad que incrementa la lealtad, Ray y Moscoso (2024), abordan la relación entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Afectivo, y destacan a la “Teoría del intercambio social”, la cual establece que las relaciones laborales no deben entenderse únicamente como transacciones económicas, sino como vínculos mediados por normas sociales de reciprocidad. En este sentido, señalan que cuando los empleados perciben que la organización los respalda y reconoce su aporte, surge en ellos una motivación moral de corresponder a ese trato favorable mediante actitudes y comportamientos positivos, tales como la lealtad, la dedicación y esfuerzo voluntario, conocido como el intercambio social, es decir: el empleado que se siente reconocido y valorado crea una obligación de corresponder a la empresa con lealtad, servicio, esfuerzo.

Además, Robbins y Judge (2009) sostienen que, en el ámbito del servicio público, cuando los empleados se sienten identificados con los objetivos de la institución y perciben que su labor contribuye directamente al cumplimiento de una misión social, generan un compromiso emocional más sólido. También se determina que el Apoyo Organizacional Percibido, es un recurso estratégico para garantizar la sostenibilidad, el compromiso, el sentido de pertinencia y la eficacia en el sector público, factores que resultan determinantes al momento de alcanzar un desempeño de calidad.

1.2.2. Variable Dependiente: Comportamiento de Servicio del Empleado (CSE)

1.2.2.1. Naturaleza del Comportamiento en el Sector Servicios

Distinción fundamental entre comportamiento prescrito y discrecional en la atención al ciudadano:

En su libro “Comportamiento Organizacional”, Robbins y Judge (2009), señalan que el comportamiento de servicio del Empleado, CSE, se refiere a las conductas y comportamientos que los trabajadores ofrecen en la prestación de servicios, las cuales están orientadas a satisfacer las necesidades de los clientes y cumplir con los objetivos de la compañía.

En el contexto del sector público, estas conductas y comportamientos no siempre se encuentran establecidos en la descripción del cargo del empleado, sin embargo, están directamente vinculados con la percepción de calidad de servicio y satisfacción ciudadana, ya que los servidores son el canal principal de interacción entre el Estado y la ciudadanía, por ello cuando los servidores muestran conductas de servicios positivas, generan credibilidad y confianza en las entidades públicas.

El Comportamiento Prescrito, se define como las tareas y conductas que se encuentran establecidas ya sea en manuales, normativa interna, estatutos, propios de la empresa, y son de cumplimiento obligatorio para el funcionario que ingrese a trabajar en la Institución, por ejemplo: normas de convivencia, manuales de procedimientos, manuales disciplinarios.

Mientras que, el comportamiento discrecional o extra-rol, se especifica como acciones voluntarias, las cuales no se encuentran en manuales, ni son obligatorias, pero que el empleado lo realiza voluntariamente para mejorar la experiencia del usuario, básicamente son normas de cortesía y empatía que mantienen el clima de la organización en niveles de armonía, confianza y cooperación, favoreciendo la satisfacción tanto de los ciudadanos como de los propios trabajadores y se consideran esenciales pues determinan si la atención recibida se califica como burocrática o humanizada.

La importancia del "trabajo emocional" en el servicio: Regulación de emociones para cumplir con las expectativas organizacionales y del usuario:

De acuerdo con Olvera y Valencia (2025), el trabajo emocional es un proceso psicológico contemplado como una acción que implica expresiones y emociones que permite al individuo alcanzar los objetivos asignados por la organización. Añade también que el trabajo emocional implica la gestión intencional y despliegue de las emociones en función de las expectativas de los demás, la voluntad de crear un determinado estado emocional, con la intención de ajustarse a las normas o guiones hacia el cliente u organización en un lugar o momentos concretos.

En el ámbito del servicio, el comportamiento del empleado no debe regirse únicamente a tareas técnicas, ya que el servicio se exige un intenso trabajo emocional y de interpretación muchas veces de las necesidades del cliente, entendiéndose como el

esfuerzo por regular las emociones propias para cumplir con las expectativas establecidas por la organización, durante la interacción con clientes, usuarios o ciudadanos.

Uno de los principales hallazgos en este artículo, señala que el trabajo emocional adquiere una dimensión ética y cultural en el ámbito del servicio público debido a que el empleado no solo representa a su institución, sino en muchos casos a su comunidad, por tanto, la regulación emocional puede estar medida por valores locales, identidad étnica o sentido de pertenencia. Sin embargo, dadas las condiciones de algunas empresas públicas, como los bajos recursos, las cargas de trabajo altas, y un bajo apoyo institucional, pueden provocar que el empleado fomente una simulación superficial lo que desencadena a un deterioro paulatino en la calidad del servicio y en la confianza de los clientes, y en su propio bienestar.

Por ello, es importante la regulación de las emociones, en la construcción del trabajo emocional, estableciendo estrategias que generen bienestar al empleado garantizando el cumplimiento de objetivos y un servicio de calidad al usuario, influyendo directamente en su satisfacción y percepción de calidad.

1.2.2.2. Dimensiones del Comportamiento de Servicio

Para Robbins y Judge (2009), el Comportamiento de Servicio del Empleado (CSE) se compone de dos categorías: el comportamiento in-role, que corresponde al cumplimiento de las obligaciones contractuales, normativas y técnicas; y, el comportamiento extra-role, que se manifiesta a través de la voluntad que presenta el empleado para hacer la experiencia satisfactoria con el usuario; mientras que el primer comportamiento garantiza la confiabilidad mínima del servicio, el segundo comportamiento, enriquece la experiencia ciudadana y fortalece a la organización.

Comportamiento In-Role (Rol Prescrito): Se refiere al cumplimiento de obligaciones formales, exigidas y creadas por la empresa, para el cumplimiento de deberes técnicos, y funciones que realizará el empleado, este rol prescrito, se encuentra establecido en documentos emitidos por la Institución tales como: el contrato laboral; la normativa interna, manuales de funcionamiento, código de ética y en la descripción del puesto para cada cargo. Son de cumplimiento obligatorio y en algunas ocasiones sancionatorio si no son cumplidas conforme a los procedimientos establecidos por la Institución.

Desde la perspectiva de la teoría organizacional, este tipo de comportamiento representa las exigencias formales entre el empleado y la organización, estableciendo los límites mínimos de lo que se espera del trabajador en el ejercicio de sus funciones.

Para el caso de las entidades del sector público, la creación de manuales, normativa interna, garantiza que los trámites y gestiones gubernamentales se ejecuten correctamente en tiempo y forma, conforme a los lineamientos socializados por la institución pública; asegurando que, al menos se cumplan las condiciones mínimas para el funcionamiento de la entidad, pues aseguran la igualdad en el trato y respeto en el debido proceso en la atención ciudadana.

Sin embargo, el cumplimiento y desarrollo de este comportamiento no supone un resultado favorable por sí solo; pues carece del componente humano, empático y proactivo que diferencia un mero trámite burocrático de un servicio público de calidad, pues cuando la atención se reduce exclusivamente al cumplimiento formal de los procedimientos, el usuario puede percibir el servicio como frío, impersonal y distante, aun cuando el trámite se haya resuelto técnicamente de manera adecuada; esta percepción negativa se acentúa en contextos donde los ciudadanos enfrentan situaciones de vulnerabilidad, incertidumbre o necesidad, momentos en los que el trato humano resulta tan importante como la solución técnica del problema.

En el contexto específico de los gobiernos locales, como los GADs provinciales, esta distinción obtiene mayor significado debido a que estas instituciones gestionan servicios de impacto cotidiano y directo en la vida de las personas, donde la cercanía con el ciudadano exige ir más allá del mero cumplimiento de lo establecido en normas y reglamentos; por estas razones el comportamiento in-role debe entenderse como una condición necesaria pero no suficiente para la calidad del servicio público.

Comportamiento Extra-Role (Ciudadanía Organizacional):

Para Robbins y Judge (2009), las conductas *extra-role* son acciones voluntarias, exceden lo dispuesto en la descripción del puesto y facilitan el funcionamiento eficaz de la organización, tienen un impacto profundo en la calidad del servicio, el clima laboral y la eficacia institucional, a diferencia del comportamiento in-rol, son conductas que no se encuentran establecidas a través de reglamentos ni contratos, sino que nacen por iniciativa

propia del empleado quien mantiene un comportamiento de cortesía y empatía, para mejorar la experiencia del usuario, lo que favorece la satisfacción tanto de los ciudadanos como de los propios trabajadores y se consideran esenciales pues determinan si la atención recibida se califica como burocrática o humanizada.

Estas conductas se enmarcan en lo que Organ (1988) denominó "ciudadanía organizacional" (*Organizational Citizenship Behavior*, OCB), es decir, comportamientos individuales que, sin ser reconocidos explícitamente por el sistema formal de recompensas, promueven el funcionamiento eficiente de la organización, provocando un impacto multidimensional en las organizaciones.

Entre las conductas extra-role más relevantes destacan: la cortesía en el trato hacia el usuario; la empatía ante sus necesidades y preocupaciones; la ayuda espontánea a colegas en situaciones de alta demanda; la colaboración activa en la integración y mentoría de personal nuevo; la proactividad en la resolución de problemas ciudadanos, la iniciativa para proponer mejoras en los procesos de atención, y la disposición para asumir responsabilidades no formalmente asignadas cuando la situación lo requiere.

En contextos de gobierno local, como los GAD's provinciales, donde los vínculos comunitarios son estrechos y sus recursos son limitados, el mantener una conducta de tipo extra-rol, las instituciones y sus servidores marcan un importante factor para la percepción de la calidad y la confiabilidad del servicio público; puesto que se humaniza la atención, fortalece la credibilidad, la participación activa entre la comunidad y sus autoridades, transformando la prestación de servicios públicos en experiencias significativas que contribuyen al bienestar colectivo.

Dimensiones de la Ciudadanía Organizacional:

Padilla y Gonzalez (2022), refieren que, en cuanto a las dimensiones de comportamiento de servicio, existen distintas posturas respecto a su carácter unidimensional o multidimensional, lo que implica analizar si las conductas deben considerarse como un conjunto único o si, por el contrario, pueden distinguirse en diferentes tipos o dimensiones, la adaptación desde una perspectiva multidimensional permite comprender con mayor precisión las distintas manifestaciones del comportamiento extra-role y su impacto diferenciado en la organización y en los usuarios del servicio.

En este contexto, Organ (1988), planteó un modelo ampliamente reconocido, el cual está compuesto por cinco dimensiones que configuran a la ciudadanía organizacional:

1. **Altruismo también llamado Helping behavior:** este modelo refiere a comportamientos espontáneos los cuales permiten a ayudar a otras personas con sus tareas o con problemas relacionados a la organización, esta dimensión refleja la disposición del empleado para ir más allá de sus responsabilidades formales cuando percibe que otro miembro de la organización lo necesita.
2. **Cortesía o Courtesy:** En este modelo se hace referencia a la realización de consultas con otras personas antes de tomar decisiones que puedan afectar su trabajo, en el contexto de los gobiernos locales, donde los trámites suelen involucrar a múltiples áreas técnicas, la cortesía se convierte en un mecanismo clave para garantizar la coherencia y la calidad de la atención ciudadana, evitando que el usuario sea derivado innecesariamente entre dependencias.
3. **Espíritu deportivo o Sportsmanship:** Refiere a la disposición que tienen los empleados para tolerar situaciones o condiciones de trabajo indeseables sin quejarse de estas, manteniendo siempre una actitud positiva, en las entidades del sector público donde los recursos son limitados, este espíritu resulta particularmente significativo puesto que permite a los servidores públicos enfrentar las restricciones presupuestarias, las altas demandas ciudadanas y las presiones políticas sin deteriorar su desempeño ni su compromiso institucional.
4. **Conciencia o Rectitud (Conscientiousness):** Hace referencia a la asistencia al trabajo, cumplimiento de las reglas y los procedimientos de la organización; esta dimensión se vincula directamente con el comportamiento in-role, pero lo enriquece al incorporar una dimensión ética y vocacional que va más allá de la obligación formal.
5. **Virtud cívica o Civic virtue:** Refiere a acciones que indican que funcionario participa, se involucra y se preocupa por la vida de la organización, en el caso del sector público, esta dimensión se vincula directamente con el sentido de pertenencia e identificación con los fines del Estado; los servidores públicos que manifiestan virtud cívica no solo cumplen con sus funciones, sino que se interesan activamente por el mejoramiento continuo de la institución.

La adopción del modelo de Organ (1988) ha permitido consolidar un marco analítico ampliamente aceptado, en el que estas cinco dimensiones ofrecen una visión más completa y operativa del comportamiento ciudadano organizacional estudiado y usado en las organizaciones y se encuentran vinculadas con variables clave del comportamiento organizacional, como el Apoyo Organizacional Percibido (AOP) y el Compromiso Organizacional; al invertir en el bienestar de sus empleados, las organizaciones no solo cumplen con su rol prescrito sino al desarrollar las conductas ciudadanas enriquecen la experiencia del usuario, fortalecen el clima laboral y contribuyen a la construcción de valor público.

1.2.2.3. Calidad de Servicio Percibida (Perspectiva del Ciudadano)

El modelo SERVQUAL y sus dimensiones (Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Empatía) como resultado del comportamiento del empleado.

Para evaluar la calidad de Servicio, Soto, et al., (2024) refieren que el modelo SERVQUAL, (Service Quality Model), representa uno de los primeros resultados de la investigación programática en materia de calidad de servicio, modelo el cual se edifica a partir de una serie de ítems propuestos para medir los niveles de servicio esperados por el cliente, denominado expectativas; y los compara con los niveles percibidos después de la experiencia, denominado percepciones; a través de estos ítems sincrónicos, se obtiene una valoración objetiva del servicio ofrecido por la institución, el resultado de la calidad del servicio se logra al calcular la diferencia de puntuaciones entre expectativas y percepciones.

Soto, et al., (2024) sostienen que al observar el contraste evidenciado entre lo que el cliente espera y lo que realmente recibe, el modelo SERVQUAL facilita la implementación de estrategias de mejora continua, orientadas a fortalecer la confianza, fidelización y la reputación institucional, por ello, este modelo se ha consolidado como un instrumento clave para evaluar y perfeccionar la calidad del servicio en distintos sectores, tanto públicos como privados.

El modelo SERVQUAL identifica 5 dimensiones de la calidad del servicio, las cuales se describe a continuación:

1. Tangibles. - Que se refieren a las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal;
2. Fiabilidad. - Que es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma precisa;
3. Respuesta. - La voluntad de ayudar a los clientes y ofrecer un servicio rápido;
4. Aseguramiento: Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para que los clientes vuelvan; y,
5. Empatía, Inspirar confianza y seguridad.

La aplicación del modelo SERVQUAL se ha empleado ampliamente para evaluar la dimensión en la calidad de los servicios prestados por varias entidades públicas. Karolys y Alvarez (2025), manifiestan que la calidad del servicio en las instituciones públicas es un elemento clave en la percepción y confianza de la ciudadanía hacia el gobierno de turno. Una atención eficiente, accesible y transparente no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también fortalece la veracidad en las instituciones públicas, por ello, sugieren la aplicación del método SERVQUAL ya que, a través de la aplicación de sus 5 dimensiones, permite identificar las brechas de calidad y la mejora de la satisfacción del usuario.

La conexión entre el comportamiento del empleado y la satisfacción del usuario en el sector público.:

Karolys y Álvarez, (2025), determinaron en su publicación sobre la aplicación del modelo SERVQUAL que, al aplicar las 5 dimensiones de la calidad del servicio, se ha observado en las Instituciones del sector Público que la conexión que genera el comportamiento del empleado, como la empatía, el nivel de atención individualizada favorece la relación entre las instituciones públicas y la ciudadanía, y ha permitido medir la satisfacción del cliente en varios aspectos de la calidad del servicio. Este modelo ha permitido diferenciar entre lo que el cliente espera recibir y lo que realmente experimenta en la atención recibida por parte de la organización pública, de esta forma la aplicación de este modelo evidencia que es la gestión humana la que fortalece la confianza en las Instituciones Públicas y no depende únicamente de factores estructurales o tecnológicos.

En este sentido, la aplicación del modelo SERVQUAL en el ámbito público no solo aporta reportes de evaluación de la calidad del servicio, sino que revela el papel estratégico que juega en el sector público el comportamiento del servidor en la construcción de confianza institucional; su actitud, disposición, empatía, y capacidad de respuesta fortalece la conexión con los usuarios, lo que refuerza la credibilidad en las Instituciones públicas; por el contrario, cuando el empleado se muestra indiferente, no ofrece soluciones y burocrático, deteriora la imagen de la Entidad, independientemente de su infraestructura y recursos técnicos que pueda ofrecer.

Con ello se demuestra que un servidor motivado, que conecte con su institución no solamente es beneficioso para su trayectoria profesional o para la institución, sino que es un factor determinante para consolidar instituciones públicas más cercanas, confiables y orientadas al bienestar social.

1.2.3. Fundamentación Teórica de la Relación entre Variables

1.2.3.1. Teoría del Intercambio Social (TIS)

Morales (1978), plantea al intercambio social como una asociación entre personas en la que su relación se basa en la simpatía y aprobación social mutua, con el propósito de obtener recompensas de naturaleza no necesariamente material; más bien en beneficios compartidos; así las acciones voluntarias de los individuos responden a los resultados que se espera recibir de la relación y que por termino general efectivamente lo obtienen.

Esta teoría trasladada al ámbito organizacional sostiene que las relaciones laborales no pueden definirse únicamente por contratos económicos, sino que estas relaciones se construyen a través de un ciclo recíproco de confianza, respeto, obligación moral y aportes que enriquezcan al crecimiento tanto personal como a nivel institucional.

Además, Morales (1978), refiere que la teoría del intercambio social actúa como un mecanismo de reciprocidad debido a que las relaciones laborales no pueden definirse únicamente como contratos económicos, sino como intercambios sociales basados en la confianza, la obligación moral y la reciprocidad; cuando una organización invierte en sus empleados, ofreciendo condiciones dignas, capacitaciones, trato justo, reconocimiento; estos perciben una deuda social que buscan saldar mediante actitudes y comportamientos favorables hacia la organización: aumentando su compromiso y lealtad, comportamientos

extra-rol (ayuda a colegas, colaboración a personal nuevo, empatía con los ciudadanos), desarrollo en el cual las dos partes se favorecen.

Este ciclo de reciprocidad se convierte en un motor clave para la calidad del servicio, especialmente en el sector público, donde el comportamiento del empleado impacta directamente en la satisfacción ciudadana y en la legitimidad fortaleciendo la credibilidad de las instituciones.

De este modo, se configura una relación laboral en la cual ambas partes se favorecen: la organización obtiene un mayor desempeño, compromiso y conductas pro-sociales, mientras que el empleado recibe satisfacción, reconocimiento, desarrollo profesional y un sentido de pertenencia. Esta dinámica, fundamentada en la Teoría del Intercambio Social, permite comprender por qué el Apoyo Organizacional Percibido (AOP) se transforma en un predictor clave del compromiso y del comportamiento extra-rol, consolidándose como un eje explicativo fundamental para el estudio de las relaciones laborales contemporáneas, tanto en el sector privado como en el público.

1.2.3.2. La Cadena Servicio-Beneficio (Service-Profit Chain) en el Sector Público.

Al respecto, Alarcón, Salvador, y Pérez (2020), mencionan que la cadena servicio-beneficio explica como la calidad interna de una organización impacta en la satisfacción del cliente, hasta llegar a cumplir su objetivo que es la rentabilidad. En otras palabras, la rentabilidad y crecimiento de una organización dependen de la satisfacción del cliente, la cual a su vez es impulsada por el valor del servicio generado por empleados satisfechos y motivados.

Este modelo establece la siguiente secuencia lógica: en primer lugar se determina la calidad interna del servicio mediante: entorno laboral positivo, capacitación, liderazgo; como resultado los trabajadores motivados y respaldados muestran mayor disposición y desempeño, lo que se conoce como, Satisfacción y compromiso del empleado; este compromiso interno se traduce en una mejora en la atención al cliente y calidad percibida, y se conoce como valor del servicio externo; por su parte, los usuarios valoran positivamente la experiencia, lo que genera satisfacción y lealtad del cliente; y, Finalmente, cumpliendo con el propósito de la empresa, el resultado de este ciclo se ve reflejado en rentabilidad y crecimiento, logrando sus resultados organizacionales.

Por su parte, en el sector público, a diferencia de la cadena de valor privada, que se centra en la rentabilidad, la cadena de valor pública pone en el centro la relación entre el Estado y la Sociedad, reconociendo que las políticas emergen de un contexto dinámico marcado por intereses sociales, culturales, económicos y políticos, por lo tanto, adapta su cadena de servicio-beneficio para responder a los objetivos, y misión de la institución privada.

Su estructura secuencial: 1. Insumos; 2. Actividades; 3. Productos; 4. Resultados; y, 5. Impacto, permite comprender cómo la acción estatal se traduce en mejoras concretas en la calidad de vida de la ciudadanía. En esta línea Alarcón, Salvador, y Pérez (2020), refieren que este modelo público se articula en dos dimensiones complementarias:

- La gestión interna o “mirada hacia adentro” que comprende: los insumos (recursos humanos, financieros y materiales); las actividades (procesos operativos); y, los productos (bienes o servicios entregados), los cuales se orientan a evaluar la eficiencia y la eficacia de la Organización.
- Por su parte, la gestión externa, “mirada hacia afuera”, abarca los resultados (cambios percibidos por los ciudadanos), y, el impacto (transformaciones sociales alineadas con los objetivos de política pública), dimensiones en las que se mide la efectividad de la acción estatal y su capacidad para generar valor público: es decir, bienestar colectivo y solución efectiva a problemas sociales.

En el ámbito de los gobiernos locales, este enfoque cobra especial relevancia, puesto que la calidad del servicio ofrecido no depende únicamente de la correcta ejecución de los trámites, sino de cómo las condiciones internas de la organización, como el compromiso de sus servidores, se traducen en experiencias significativas para la ciudadanía, cerrando así el ciclo de valor público desde lo institucional hasta lo comunitario.

En lo que respecta a las municipalidades, Organismos que gestionan servicios de impacto cotidiano y directo en la vida de las personas: atención al ciudadano, gestión tributaria local, servicios de saneamiento, seguridad ciudadana, gestión del espacio público, entre otros; la cercanía que genera con el usuario implica que la percepción de calidad del servicio no se construye únicamente a partir de indicadores técnicos de eficiencia, sino fundamentalmente a través de la interacción humana entre el servidor público municipal y el ciudadano; por lo tanto, el comportamiento del empleado, su empatía, disposición,

capacidad de respuesta y trato digno, se convierte en un factor clave al medir la satisfacción ciudadana y de credibilidad institucional.

Para que esta cadena de valor funcione en el entorno municipal, es indispensable que los gobiernos locales prioricen la calidad interna del servicio: un entorno laboral positivo, liderazgo cercano, capacitación continua y reconocimiento al desempeño. Cuando los servidores públicos perciben que su institución los valora y respalda —es decir, cuando existe un alto Apoyo Organizacional Percibido—, responden con mayor compromiso afectivo y normativo, y desarrollan comportamientos extra-rol que enriquecen la atención al ciudadano. Esta reciprocidad, fundamentada en la Teoría del Intercambio Social, transforma la gestión interna en valor público tangible.

De este modo, se cierra el ciclo de valor público desde lo institucional hasta lo comunitario: cuando el gobierno local invierte en el bienestar y desarrollo de sus empleados, estos recíprocamente mejoran la calidad del servicio, lo cual se traduce en ciudadanos más satisfechos, mayor confianza en las instituciones municipales, fortalecimiento del tejido social y, en última instancia, en la consolidación de un gobierno local legítimo, eficaz y comprometido con el bienestar colectivo de su territorio. Así, la Cadena Servicio-Beneficio en los gobiernos locales no solo explica la relación entre gestión interna y satisfacción ciudadana, sino que se convierte en una herramienta estratégica para la construcción de valor público territorial y el fortalecimiento de la democracia local.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1. Contexto de la investigación

La investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pangua, ubicado al occidente de la provincia de Cotopaxi. Específicamente el trabajo de investigación se centró en los servidores públicos que proporcionan atención directa al usuario, de los departamentos siguientes:

1. Atención de Obras Públicas.
2. Atención desarrollo Comunitario
3. Agua Potable.
4. Atención de planificación y varios servicios
5. Cartera – Recaudación

2.2. Diseño y alcance de la investigación

La presente investigación se enmarca en un diseño no experimental de tipo transversal. De acuerdo Sampieri et al. (2014), la investigación no experimental “se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.” (p. 152). En este sentido, la investigación es de tipo no experimental debido a que no se manipulo de forma intencional la variable independiente Compromiso Organizacional.

Además, es de tipo transversal debido a que debido a que los datos se recolectaron en un solo momento, para posteriormente describir las variables y analizar la interrelación en un momento específico, Sampieri et al. (2014), refuerza este planteamiento ya que menciona que el diseño no experimental de tipo transversal permite “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154).

Por último, en referencia al alcance de la investigación es de tipo descriptivo y correlacional.

De tipo descriptivo ya que se “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Sampieri et al., 2014, p. 92). En este caso se detalló y caracterizó el nivel de compromiso organizacional y los tipos de comportamiento de servicio de los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua.

Y correlacional ya que este “tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Sampieri et al., 2014, p. 93). En este sentido en esta investigación se determinó el grado de asociación y la influencia entre la variable independiente (compromiso organizacional) y la variable dependiente (comportamiento del servicio del empleado).

2.3. Tipo y métodos de investigación

La investigación es de tipo cuantitativo, Sampieri et al. (2014), refiere que la investigación cuantitativa permite contestar a las preguntas de la investigación y probar hipótesis mediante la recolección y análisis estadístico de datos, a través de instrumentos estandarizados los cuales permiten establecer con exactitud patrones de comportamiento de la población. En este sentido, la investigación se fundamenta en la recolección de datos numéricos mediante cuestionarios, los cuales permitirán medir las variables Compromiso Organizacional y Comportamiento de Servicio y someterlas a un análisis estadístico riguroso para probar empíricamente las hipótesis planeadas y establecer patrones de comportamientos en el GAD Municipal del Cantón Pangua.

En cuanto a los métodos utilizados en la investigación se partió del método Hipotético-Deductivo, debido a que se parte de un marco teórico general para la formulación de hipótesis las cuales serán comprobadas posteriormente a partir de los datos recolectados. También, se utilizó el método Analítico-Sintético ya que las variables de la investigación se descompusieron en dimensiones e indicadores lo que permitió integrar los resultados para comprender el fenómeno de manera holística y establecer conclusiones sobre la dinámica organizacional de los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua.

2.4. Población y muestra

Arias y Corvinos (2021), refieren que la población es el conjunto total de individuos que poseen características similares entre sí y que formaran parte de estudio. En este sentido, la población del estudio está compuesta por la totalidad de servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua, de la manera siguiente:

Tabla 1*Servidores Públicos del Municipal del Cantón Pangua por departamentos*

Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del GAD de Pangua por departamentos	Nº de servidores
Atención de Obras Públicas.	60
Atención desarrollo Comunitario	48
Agua Potable.	48
Atención de planificación y varios servicios	44
Cartera – Recaudación	27
TOTAL	227

Nota: Datos tomados de la Unidad de Talento Humano nómina del distributivo del personal del Gobierno Autónomo descentralizado de Pangua.

Muestra: Se aplicó la técnica del Censo considerando que se tiene acceso a toda la población, y con el objetivo de garantizar que los resultados sean representativos de toda la estructura organizacional del GAD Municipal del Cantón Pangua, al respecto Sampieri et al. (2014), refuerza este planteamiento ya que nos menciona que en “los estudios motivacionales en empresas suelen abarcar a todos sus empleados para evitar que los excluidos piensen que su opinión no se toma en cuenta” (p. 172).

Por último, para medir la satisfacción de los clientes atendidos, en los 5 departamentos que conforman el GAD Municipal del Cantón Pangua se tomó como población a los 432 clientes atendidos que se encuentran en el Registro de clientes del GAD Municipal del Cantón Pangua en el año 2025.

Considerando que no se tiene acceso al total de la población se aplicó un muestreo calculado con 95% de confianza y 5% de error, de tipo probabilístico estratificado ya que se necesitó obtener a los usuarios atendidos por departamento.

Cabe mencionanr que la utilización de la fórmula de muestreo probabilístico estratificado en lugar de métodos no probabilísticos como el muestreo por bola de nieve, se debe a que se cuenta con un marco muestral “Registro de Clientes del GAD Municipal” con un total de 432 usuarios registrados en el año 2025. Por ende, el uso de una muestra probabilística $n = 204$, con un 95% de confianza y 5% de error garantiza que cada ciudadano atendido en los diferentes departamentos tenga una probabilidad conocida y distinta de cero de ser seleccionado, lo cual fué un requisito metodológico indispensable para la aplicación

posterior de la estadística inferencial (coeficiente de correlación de Pearson y regresión lineal), asegurando la validez externa y la capacidad de generalizar los resultados hacia toda la población usuaria del Cantón Pangua, sesgo que métodos no probabilísticos como el de bola de nieve no permitiría controlar.

En este sentido para calcular el tamaño de la muestra se aplicó la formula siguiente:

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

Donde:

- N = Tamaño de la población: 432
- Z = Nivel de confianza; en la formula considerando que utilizamos un nivel de confianza del 95% el Valor de Z será 1.96.
- e = Margen de error deseado, considerando que utilizamos un nivel de confianza del 95% el margen de error será el 5% lo que equivale a 0.05.
- p = Probabilidad de éxito equivale a 0.5.
- q = Probabilidad de fracaso corresponde a la diferencia de 1 menos el valor p, es decir 0.5.

$$n = \frac{432 \cdot (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(0,05)^2 \cdot (432 - 1) + (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)} = 203.58 = 204$$

Posteriormente con el tamaño de la muestra se procedió a estratificar la muestra por departamento, quedando de la forma siguiente:

Tabla 2

Cientes atendidos por departamentos en el GAD Municipal del Cantón Pangua

Departamento	Población Total (Ni)	Porcentaje	Encuestas a realizar (n/porcentaje)
Atención obras públicas	74	17.13%	35
Atención desarrollo Comunitario	72	16.67%	34
Agua potable	85	19.68%	40
Atención de planificación	95	21.99%	45
Cartera - Recaudación	106	24.54%	50
TOTAL	432	100%	204

Nota: Datos tomados del registro de clientes de distintos departamentos, según el GAD Municipal del Cantón Pangua (2025).

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó la técnica cuantitativa de la Encuesta. Al respecto Arias y Corvinos (2021), menciona que la encuesta “permite la recogida de los datos por medio de la interrogación que se realiza al encuestado con el propósito de que brinden información requerida para la investigación” (p. 81). En este sentido, con el propósito de obtener información estandarizada de forma objetiva se aplicó esta técnica tanto para los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua, así como los clientes externos atendidos por los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua.

Como instrumento de la encuesta se utilizó el Cuestionario, el cual consiste en realizar un conjunto de preguntas respecto a las variables a medir Sampieri et al. (2014). El Cuestionario se diseñó de forma estructurada utilizando la escala de Likert de cinco niveles.

De este modo, para el diseño de los instrumentos se ha elaborado la tabla siguiente:

Para el instrumento 1 aplicado a los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Pangua, se han considerado las siguientes variables y dimensiones e indicadores:

Tabla 3

Matriz de operacionalización de variables del Instrumento aplicado a los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Pangua

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems
Variable independiente. Compromiso Organizacional <i>Basado en el Modelo Tridimensional de Meyer y Allen</i>	Compromiso Afectivo	Vínculo emocional	P1
		Identificación.	P2 P3
		Pertenencia.	P4
	Compromiso de Continuidad	Costos de salida.	P5

		Falta de alternativas.	P6
		Inversión personal.	P7
	Compromiso Normativo	Deber moral	P8
		Lealtad	P9
		Reciprocidad	P10
	Variable dependiente. Comportamiento de Servicio del Empleado	Cumplimiento de deberes.	P14
		Competencia técnica	P15
		Apego a normas.	P16

	Comportamiento Extra-Rol	Altruismo / Ayuda a pares	17
		Iniciativa de servicio	18
		Orientación al ciudadano.	19 20
Apoyo Organizacional	Apoyo Percibido	Preocupación por el bienestar	P11
		Valoración del aporte	P12
		Inclusión en decisiones	P13

Nota: Elaborado por el Autor. El instrumento completa se encuentra en la sección de Anexos.

Para el instrumento 2 aplicado a la ciudadanía del cantón Pagua se han considerado las siguientes variables y dimensiones e indicadores:

Tabla 4

Matriz de operacionalización de variables del Instrumento aplicado a la ciudadanía atendida por el del GAD Municipal del cantón Pangua

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems
Calidad Percibida	Fiabilidad	Ausencia de errores	P1
		Cumplimiento de promesas	P2
		Precisión de la información	P3
	Capacidad de Respuesta	Velocidad de atención	P4
		Disposición de ayuda	P5

	Empatía y Trato	Cortesía / Amabilidad	P6
		Comprensión de necesidades	P7
		Interés genuino	P8

Nota: Elaborado por el Autor. El instrumento completa se encuentra en la sección de Anexos.

2.6. Procesamiento de la evaluación: Validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados para el levantamiento de información.

Para garantizar la validez de los instrumentos se realizó la validez de contenido por expertos, así como pruebas de confiabilidad estadística de cada instrumento.

En cuanto a la validez de contenido Sampieri et al. (2014), refiere que esta permite conocer el grado en que aparentemente un instrumento mide la variable en cuestión, de acuerdo con voces calificadas. En este sentido los 2 instrumentos antes de su aplicación se sometieron a una validación de contenido, donde se seleccionaron tres expertos multidisciplinarios ajustados al objeto de estudio: dos especialistas en Gestión y Administración Pública, encargados de evaluar la pertinencia técnica de los ítems con la realidad institucional, y un especialista en Metodología de la Investigación, orientado a examinar la estructura métrica de la escala Likert. El proceso se desarrolló mediante la aplicación de fichas de validación para cada instrumento, véase Anexo 1 y Anexo 2, desarrolladas bajo los criterios normativos de: claridad en la redacción, coherencia con la variable de medición, ausencia de inducción de respuestas, lenguaje culturalmente pertinente y coherencia interna. Tras este proceso, los expertos sugirieron adaptaciones en los aspectos siguientes: en el Instrumento 1 (dirigido a servidores), se recomendó ajustar la redacción de las instrucciones y la escala visual para asegurar la correspondencia entre los cinco niveles de logro y el llenado de la matriz. En el Instrumento 2 (dirigido a la ciudadanía), los expertos recomendaron simplificar la sintaxis y evitar tecnicismos avanzados. Esto garantizó que el lenguaje fuera plenamente inclusivo, culturalmente pertinente y perfectamente comprensible para los ciudadanos del cantón al momento de evaluar el servicio recibido.

En referencia a las pruebas estadísticas para garantizar la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual determinó si el instrumento es confiable siempre y cuando el coeficiente de fiabilidad sea superior a 0,70. Al respecto Streiner, D. L. (2003) refuerza este planteamiento al referir que el valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach debe ser 0,70 ya que por debajo de este coeficiente la consistencia interna de la escala utilizada será baja, además menciona que el valor máximo del coeficiente esperado debe ser 0,90 y por encima de este valor se considera que hay redundancia o duplicación en los ítems utilizados. En este

marco, la aplicación de esta prueba permitió asegurar que los ítems del instrumento midan un mismo constructo para garantizar la precisión de la medición.

Además, la aplicación de los instrumentos se ejecutó de manera diferenciada para cada población bajo los siguientes lineamientos metodológicos:

Instrumento 1 (Servidores Públicos): La encuesta se aplicó de forma presencial e individual a los 227 funcionarios en sus propios puestos de trabajo dentro de los cinco departamentos principales de atención ciudadana del GAD Municipal del Cantón Pangua. Al tratarse de la modalidad de censo, se coordinó previamente con la Unidad de Talento Humano para asegurar la participación total del personal sin interrumpir la fluidez de los servicios administrativos.

Instrumento 2 (Ciudadanía): El cuestionario se administró de manera presencial a la muestra calculada de 204 usuarios en el momento exacto en que finalizaban la gestión de su trámite, recolectando la información en los exteriores de las ventanillas de recaudación, planificación, agua potable, desarrollo comunitario y obras públicas del GAD Municipal. Herramientas Tecnológicas para el Procesamiento Estadístico:

Una vez finalizado el levantamiento de información, las respuestas recolectadas fueron codificadas y tabuladas para el posterior análisis descriptivo e inferencial utilizando software estadístico especializado IBM SPSS Statistics versión 26. En esta plataforma tecnológica se ejecutaron de manera secuencial: la prueba de confiabilidad de consistencia interna mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, el análisis descriptivo de frecuencias y medias para caracterizar las variables, las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, y los análisis de correlación de Spearman (para datos no paramétricos), Pearson y Regresión Lineal Simple (para el análisis de causalidad paramétrica).

CAPÍTULO 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Análisis instrumento 1: Aplicado a los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Pangua para evaluar las Variables Compromiso Organizacional, Comportamiento de Servicio del Empleado y Apoyo Organizacional

Tabla 5:

Pruebas de Confiabilidad Alfa de Cronbach Instrumento 1.

Alfa de Cronbach	N de elementos	Casos
,887	26	227

De acuerdo a los datos de la Tabla 5, el coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para el instrumento 1, es de 0,887. Este valor indica una consistencia interna muy alta y una confiabilidad Buena para los resultados del instrumento aplicado a los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Pangua para evaluar las Variables Compromiso Organizacional, Comportamiento de Servicio del Empleado y Apoyo Organizacional.

Tabla 6:

Número de funcionarios por departamento del GAD Municipal del Cantón Pangua.

Departamento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Obras Públicas	60	26,4	26,4	26,4
Desarrollo Comunitario	48	21,1	21,1	47,6
Agua Potable	48	21,1	21,1	68,7
Planificación	44	19,4	19,4	88,1
Recaudación	27	11,9	11,9	100,0
Total	227	100,0	100,0	

De acuerdo a los datos de la Tabla 6 donde se muestra la distribución por departamento del GAD Municipal del Cantón Pangua obtenida de análisis instrumento 1: Aplicado a los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Pangua, el área con mayor concentración de personal es Obras Públicas con 26,4% de funcionarios, seguido de Desarrollo Comunitario y Agua Potable, ambos con un 21,1%, Recaudación con un 11,9%.

Tabla 7:

Funcionarios por departamento del GAD Municipal del Cantón Pangua por género.

Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	132	58,1	58,1	58,1
Femenino	95	41,9	41,9	100,0
Total	227	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados de la Tabla 7, la mayor parte del personal del GAD Municipal del Cantón Pangua es de género masculino con un 62,1% frente al 37,9% de personal femenino

Tabla 8:

Nivel de instrucción de funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua

Nivel de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bachiller	57	25,1	25,1	25,1
Técnico/Tecnólogo	45	19,8	19,8	44,9
Tercer Nivel	91	40,1	40,1	85,0
Cuarto Nivel	34	15,0	15,0	100,0
Total	227	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados de la Tabla 8, el 40,1% de los servidores del GAD Municipal del Cantón Pangua posee formación de Tercer Nivel, siendo el grupo predominante. Seguido de una formación de bachillerato con un 25,1% y solo un 15% ha alcanzado una formación de Cuarto Nivel.

Tabla 9:

Régimen laboral en que laboran los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua

Régimen Laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
LOSEP	42	18,5	18,5	18,5
Código de Trabajo	135	59,5	59,5	78,0
Contrato Ocasional	24	10,6	10,6	88,5
Nombramiento Provisional	26	11,5	11,5	100,0
Total	227	100,0	100,0	

En relación a los resultados de la Tabla 9, la mayor parte de los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua con un porcentaje de 59,5%, se encuentra bajo el Código

de Trabajo. El 18,5% pertenece a la LOSEP, mientras que el resto se divide entre nombramientos provisionales (11,5%) y contratos ocasionales (10,6%).

Una vez analizados los datos sociodemográficos generales, a continuación, se muestran los resultados específicos organizados por variables y dimensiones. Con el propósito de facilitar la comprensión y el orden metodológico de los hallazgos, el análisis se ha dividido en dos bloques; Bloque1: Análisis de las dimensiones del instrumento 1 Aplicado a Servidores Públicos, donde se evalúa el Compromiso Organizacional y el Comportamiento de Servicio; y Bloque 2: Perspectiva Externa basado en los datos del Instrumento 2 - Aplicado a la Ciudadanía, el cual enfocado en la Calidad del Servicio Percibida.

Análisis de la Variable Nivel de Compromiso Organizacional (Instrumento 1):

Para determinar el nivel de compromiso Organizacional en que se encuentran ubicados los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Pangua, se aplicó un análisis estadístico descriptivo basado en la escala de Likert evaluando las tres dimensiones teóricas del constructo: Compromiso Afectivo, de Continuidad y Normativo.

Tabla 10:

Nivel de Compromiso Organizacional de los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua

Nivel de Compromiso Organizacional	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Promedio Compromiso Afectivo (<i>Preguntas 1 a 4 del Instrumento 1</i>)	227	2,50	4,75	3,8216	,74266
Promedio Compromiso de Continuidad (<i>Preguntas 5 a 7 del Instrumento 1</i>)	227	1,33	3,00	2,0323	,39903
Promedio Compromiso Normativo (<i>Preguntas 8 a 10 del Instrumento 1</i>)	227	2,33	4,67	3,8062	,75819
Promedio Global	227	2,10	4,20	3,2802	,61609

Los resultados en la Tabla 10, muestran el nivel de compromiso organizacional de los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua, el cual se detalla a continuación:

- Compromiso Afectivo (El deseo de pertenecer): Esta dimensión se avaluó el vínculo emocional y la identificación del empleado con la institución (mediante

el análisis descriptivo de las preguntas 1 a 4 del Instrumento 1). Los resultados de la Tabla 10, mostraron que es la dimensión con mayor puntuación, con una media de 3,8216 y una desviación estándar de 0,74266. Así, al situarse en un nivel alto dentro de la escala, se muestra que los servidores públicos experimentan un fuerte sentido de pertenencia, se sienten parte de la institución y asumen los objetivos y problemas del GAD Municipal del Cantón Pangua como propios.

- **Compromiso Normativo:** En esta dimensión se midió el sentido de lealtad y reciprocidad del trabajador institución (mediante el análisis descriptivo de las preguntas 5 a 7 del Instrumento 1). Los resultados obtenidos en la Tabla 10, alcanzaron una media muy similar a la anterior, situándose en 3,8062 con una desviación estándar de 0,75819. Este resultado demuestra que el personal del GAD Municipal del Cantón Pangua, posee un arraigado deber moral hacia la institución. Además, de sentir gratitud y percibir que es éticamente correcto y leal permanecer en su puesto de trabajo sirviendo al cantón.
- **Compromiso de Continuidad (La necesidad de pertenecer):** A diferencia de las dimensiones anteriores, en esta dimensión se evaluó la permanencia basada en los costos de salida o la falta de alternativas laborales (mediante el análisis descriptivo de las preguntas 8 a 10 del Instrumento 1). Los resultados arrojaron la media más baja del análisis con 2,0323 y una desviación estándar de 0,39903. Estos resultados indican que los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua, no basan su permanencia en el temor a perder su estabilidad laboral, antigüedad o beneficios acumulados, ni sienten que carecen de otras opciones de empleo si decidieran renunciar.

De este diagnóstico se evidencia que en el GAD Municipal del Cantón Pangua existe un perfil organizacional sumamente favorable y saludable, ya que, al analizar los resultados de las tres dimensiones, se concluye que los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua, se encuentran laborando en la institución de forma voluntario y ética. Es decir, el personal no trabaja en la municipalidad por miedo a quedarse sin empleo o por simple necesidad económica (bajo compromiso de continuidad), sino porque tienen un deseo genuino de aportar a la organización (alto compromiso afectivo) respaldado por un fuerte sentido de lealtad y deber ciudadano (alto compromiso normativo).

Apoyo Organizacional percibido

Con respecto a la dimensión Apoyo Organizacional Percibido en esta variable evaluó el respaldo que la institución brinda a sus trabajadores basándose en el análisis descriptivo de las preguntas 11 a 13 del Instrumento 1.

Tabla 11:

Apoyo Organizacional percibido por los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua

Apoyo Organizacional	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Promedio Apoyo Organizacional (preguntas 11 a 13 del instrumento 1)	227	2,33	4,67	3,8076	,75434

De acuerdo a la Tabla 11, los resultados arrojaron una media de 3,8076 con una desviación estándar: 0,75434. Este valor representa un nivel Alto con respecto al Apoyo Organizacional Percibido, lo que indica que la mayoría de los servidores públicos perciben que el GAD Municipal del Cantón Pangua se preocupa genuinamente por su bienestar general, valora sus aportes en el cumplimiento de las metas e incluye sus opiniones al momento de tomar decisiones que les afectan.

Variable Comportamiento de Servicio:

Para dar respuesta al objetivo específico orientado a determinar en qué dimensión de comportamiento se sitúa el personal, se contrastaron los resultados del rol prescrito (preguntas 14 a 16 del instrumento 1) frente a los comportamientos discrecionales (preguntas 17 a 20 del instrumento 1):

Tabla 12:

Dimensión de Comportamiento de Servicio de los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua

Dimensiones del Comportamiento de Servicio	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Promedio Comportamiento In-Rol (<i>preguntas 14 a 16 del instrumento 1</i>)	227	2,67	4,67	3,8106	,46600
Promedio Comportamiento Extra-Rol (<i>preguntas 17 a 20 del instrumento 1</i>)	227	2,50	4,75	3,8216	,74266

De acuerdo a los resultados de la Tabla 12, se demostró que:

- Comportamiento In-Rol (Rol Prescrito): En esta dimensión la cual está conformada por las preguntas 14 a 16 del Instrumento 1, se obtuvo una media de 3,8106 con una desviación estándar de 0,46600, estos datos revelan un consenso generalizado entre los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua, donde se evidencia que el personal cumple rigurosamente con sus deberes formales, respetan los tiempos de entrega, acatan los reglamentos internos y mantienen altos estándares de asistencia y puntualidad.
- Comportamiento Extra-Rol (Ciudadanía Organizacional): En esta dimensión la cual está conformada por las preguntas 17 a 20 del Instrumento 1, se observa que en esta dimensión alcanzo una media de 3,8216 con una desviación estándar de 0,74266. Ubicándose en un nivel Alto, por lo que se evidencia que los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua, superan las expectativas formales de su contrato, es decir muestran una gran iniciativa para brindar ayuda voluntaria a sus compañeros con sobrecarga laboral, proponen sugerencias constructivas para sus departamentos y se esfuerzan por mejorar la atención al ciudadano más allá de sus obligaciones estrictas.

Finalmente, como conclusión de estas dimensiones se establece que los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Pangua se desenvuelven exitosamente en ambas dimensiones del comportamiento de servicio, destacando ligeramente el Comportamiento Extra-Rol donde se demuestra un perfil laboral proactivo y solidario. Además, al cruzar

descriptivamente estos hallazgos, es evidente que el alto nivel de servicio voluntario y extraordinario (Extra-Rol con una media de 3,82) está respaldado por un entorno laboral donde el empleado se siente fuertemente valorado y respaldado por la institución (Apoyo Organizacional con una media de 3,80).

Pruebas de Hipótesis H1a y H 1b y H1

Como paso previo a la comprobación de las hipótesis y para determinar el tipo de prueba estadística inferencial idónea, se procedió a verificar si los datos recolectados siguen una distribución normal. Para ello, se transformaron las preguntas individuales del cuestionario en variables compuestas, calculando el promedio de cada dimensión de estudio.

Dado que la población encuestada supera los 50 casos (227 servidores públicos en el primer instrumento y 204 ciudadanos en el segundo), se aplicó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov.

De acuerdo a los resultados de la Tabla 13 se muestran que las variables de Compromiso Organizacional, Apoyo Percibido y Comportamiento de Servicio obtuvieron un nivel de significancia de $p < 0.05$, al ser el valor de significancia Sig. menor a $p < 0.05$, se determina que los datos no presentan una distribución normal. Por tal motivo, la comprobación de las correlaciones, se realizaron mediante el estadístico no paramétrico Coeficiente de Spearman.

Tabla 13:

Pruebas de normalidad dimensiones: Compromiso Afectivo, Compromiso de Continuidad, Compromiso Normativo, Apoyo Organizacional, Comportamiento In-Role, Comportamiento Extra-Rol

Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Promedio Compromiso Afectivo	,348	227	,000	,763	227	,000
Promedio Compromiso de Continuidad	,242	227	,000	,911	227	,000

Promedio Compromiso Normativo	,216	227	,000	,848	227	,000
Promedio Apoyo Organizacional	,235	227	,000	,841	227	,000
Promedio Comportamiento In-Rol	,341	227	,000	,788	227	,000
Promedio Comportamiento Extra-Rol	,348	227	,000	,763	227	,000

Prueba de hipótesis H1a: El apoyo institucional que ofrece el GAD Municipal del cantón Pangua, se relaciona positivamente con el comportamiento de servicio de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Pangua.

Al correlacionar estadísticamente con Spearman, las dimensiones de Apoyo Organizacional Percibido con la dimensión Comportamiento de Servicio del Empleado, el análisis estadístico realizado en la Tabla 14, arrojó un coeficiente de correlación (ρ) de 0,897. Este resultado, al ser cercano a 1, demuestra que existe una relación positiva fuerte entre ambas dimensiones de estudio.

Además, con un nivel de significancia bilateral de $p=0,000$ inferior a $p < 0,05$, se confirma que la asociación hallada es estadísticamente significativa y no producto del azar.

Tabla 14:

Correlación de Spearman dimensiones: Apoyo Organizacional vs Comportamiento de Servicio de los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua

Dimensiones	Rho de Spearman	Comportamiento de Servicio
Apoyo Organizacional percibido	Coeficiente de correlación	,897**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	227

En este sentido, se procede a aceptar la hipótesis H1a y se comprueba que existe una correlación directa y positiva entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Comportamiento de Servicio del Empleado. Por lo tanto, a medida que los servidores públicos perciben un mayor apoyo institucional, es decir, sienten que el GAD Municipal se preocupa por su bienestar general, valora sus contribuciones al cumplimiento de metas

y los incluye en las decisiones, su cumplimiento de deberes y su orientación a ayudar a la ciudadanía aumentan de forma directamente proporcional.

Prueba de hipótesis H1b: El apoyo institucional que ofrece el GAD Municipal del cantón Pangua, se relaciona positivamente con el nivel de compromiso organizacional de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Pangua

Al correlacionar estadísticamente con Spearman, las dimensiones de Apoyo Organizacional Percibido con la dimensión del Compromiso Organizacional (el cual agrupa las dimensiones afectivas, de continuidad y normativa correspondientes al modelo tridimensional de Meyer y Allen), el análisis estadístico realizado en la Tabla 15, arrojó un coeficiente de correlación (ρ) de 0,934. Este resultado, al ser cercano a 1, demuestra que existe una relación positiva muy fuerte entre ambas dimensiones. Además, con un nivel de significancia bilateral de $p=0,000$ inferior a $p < 0,05$, se confirma que la asociación hallada es altamente significativa.

Tabla 15:

Correlación de Spearman dimensiones: Apoyo Organizacional percibido vs Compromiso Organizacional de los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua

Dimensiones	Rho de Spearman	Compromiso Organizacional
Apoyo Organizacional percibido	Coeficiente de correlación	,934**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	227

En este sentido, se procede a aceptar la hipótesis H1b y se comprueba que existe una correlación directa y positiva entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Organizacional. En este sentido se afirma que cuando el GAD Municipal de Pangua proporciona un mayor respaldo institucional, demostrando preocupación por el bienestar general de su personal, valorando sus contribuciones y tomándolos en cuenta en las decisiones, el nivel de compromiso organizacional global de los servidores públicos es mayor. Esto consolida la premisa de que el vínculo emocional, la lealtad y el deber moral de permanencia del empleado son una respuesta de reciprocidad frente al apoyo brindado por la institución.

Prueba Hipótesis general H1: El Compromiso Organizacional influye positiva y significativamente en el Comportamiento de Servicio de los servidores públicos en el GAD Municipal del cantón Pangua

Para la comprobación de la hipótesis general, debido a que se buscó determinar causalidad e influencia de una variable sobre la otra y no solo su asociación, se aplicó la prueba estadística de Regresión Lineal Simple.

Para ello el modelo de regresión se ejecutó ingresando el índice global de Compromiso Organizacional como variable independiente y el índice global de Comportamiento de Servicio como variable dependiente. De este modo el análisis, el cual se muestra en la Tabla 16, dió como resultado un coeficiente de determinación R^2 de 0,919, lo que demuestra que un 91,9% de la varianza en el comportamiento de servicio de los empleados es explicada y predicha directamente por su nivel de compromiso organizacional.

Asimismo, el análisis de varianza del modelo ANOVA arrojó un nivel de significancia de $p=0,000$ el cual es menor a $p < 0,05$, (véase Tabla 17) lo que respalda que el modelo de regresión aplicado estadísticamente significativo y altamente confiable.

Tabla 16:

Prueba de Regresión Lineal Simple: Compromiso Organizacional como variable independiente, y el Comportamiento de Servicio como variable dependiente

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,959 ^a	,919	,919	,17131

Tabla 17:

Varianza del modelo ANOVA

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1					
Regresión	75,151	1	75,151	2560,728	,000 ^b
Residuo	6,603	225	,029		
Total	81,754	226			

Por tanto, en base a los resultados obtenidos, se acepta la Hipótesis General (H1) y se concluye que el Compromiso Organizacional actúa como el factor predictivo más

importante del Comportamiento de Servicio en el GAD Municipal del cantón Pangua. En la práctica, esto confirma que un servidor público que mantiene altos niveles de deseo, necesidad y deber moral de pertenecer a la institución, será un trabajador con un alto nivel de cumplimiento de sus funciones y con una excelente disposición de ayuda voluntaria hacia la ciudadanía.

Análisis instrumento 2: Aplicado a la ciudadanía del cantón Pangua se han considerado las siguientes variable Calidad Percibida por la ciudadanía.

De acuerdo a los datos de la Tabla 18, el coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para el instrumento 2, es de es de 0,832. Este valor indica una fiabilidad buena para los resultados del instrumento aplicado a la ciudadanía del cantón Pangua para medir la variable Calidad Percibida por la ciudadanía.

Tabla 18:

Pruebas de Confiabilidad Alfa de Cronbach Instrumento 2

Alfa de Cronbach	N de elementos	Casos
,832	12	204

En relación a los resultados de la Tabla 19, el departamento que registró mayor flujo de ciudadanos atendidos fue Recaudación con un 24,5%, seguido por Planificación con un 22,1%. Mientras que las áreas con menor atención fueron e Desarrollo Comunitario con un 16,7% y Obras Públicas con un 17,2%.

Tabla 19:

Ciudadanos del Cantón Pangua atendidos por funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua agrupados por departamento

Departamento / Área de Trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Obras Públicas	35	17,2	17,2	17,2
Desarrollo Comunitario	34	16,7	16,7	33,8
Agua Potable	40	19,6	19,6	53,4
Planificación	45	22,1	22,1	75,5
Recaudación	50	24,5	24,5	100,0
Total	204	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados de la Tabla 20, la mayor parte de usuarios atendidos correspondes al género femenino con un 57,4%, seguido del género masculino con un 42.6%.

Tabla 20:

Ciudadanos del Cantón Pangua atendidos por funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua agrupados por género

Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Masculino	87	42,6	42,6
Femenino	117	57,4	57,4
Total	204	100,0	100,0

En relación a los resultados de la Tabla 21, la mayor parte de ciudadanos del Cantón Pangua atendidos se encuentran entre los 26 a 42 años, que representa el 48,0% de los usuarios, seguido de ciudadanos de 41-60 años de edad con un 31.9%.

Tabla 21:

Ciudadanos del Cantón Pangua atendidos por funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua agrupados por edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
18-25 años	18	8,8	8,8
26-42 años	98	48,0	48,0
41-60 años	65	31,9	31,9
Más de 60 años	23	11,3	11,3
Total	204	100,0	100,0

De acuerdo a los resultados de la Tabla 22, El 53,9% de los usuarios tiene nivel de instrucción de Bachiller, lo que implica que la comunicación y los procesos administrativos de la municipalidad deben ser claros, sencillos y libres de tecnicismos excesivos para asegurar una atención inclusiva, seguido de la formación de tercer nivel con un 31.9%, Técnico/Tecnólogo con un 8,8% y Cuarto Nivel con apenas un 5,4%.

Tabla 22:

Ciudadanos del Cantón Pangua atendidos por funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua agrupados por Nivel de Instrucción

Nivel de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Bachiller	110	53,9	53,9
Técnico/Tecnólogo	18	8,8	8,8
Tercer Nivel	65	31,9	31,9
Cuarto Nivel	11	5,4	5,4

Total	204	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

En relación a los resultados de la Tabla 23, el 48,5% de ciudadanos atendidos por los funcionarios del GAD Municipal de Cantón Pangua visita ocasionalmente al GAD, un 36,8% solo una vez, y un 14,7% frecuentemente.

Tabla 23:

Ciudadanos del Cantón Pangua, atendidos por funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua agrupados por Frecuencia de visita

Frecuencia de visita	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Una vez	75	36,8	36,8
Ocasionalmente	99	48,5	48,5
Frecuentemente	30	14,7	14,7
Total	204	100,0	100,0

Análisis Calidad del Servicio percibida por ciudadanos del Cantón Pangua (varibale conformada por las preguntas 1 a 8 del instrumento 2)

Para evaluar el impacto externo del comportamiento organizacional de los empleados del GAD Municipal del Cantón Pangua, se procedió a analizar estadísticamente en la Tabla 24, la percepción de la Calidad del Servicio percibida por ciudadanos que acudieron a los diferentes departamentos del GAD Municipal del cantón Pangua. En este marco, se evaluó las tres dimensiones fundamentales de la Calidad de Servicio Percibida: Fiabilidad (conformada por las preguntas 1 a 3 del instrumento 2), Capacidad de Respuesta (conformada por las preguntas 4 a 5 del instrumento 2) y Empatía (conformada por las preguntas 6 a 8 del instrumento 2).

Tabla 24:

Dimensiones de Calidad del Servicio percibida por ciudadanos del Cantón Pangua

Dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Dimensión Fiabilidad (preguntas 1 a 3 del instrumento 2)	204	2,33	5,00	3,7337	,72818
Dimensión Capacidad de Respuesta (preguntas 4 a 5 del instrumento 2)	204	2,50	4,50	3,6225	,65253

Dimensión Empatía y trato (<i>preguntas 6 a 8 del instrumento 2</i>)	204	2,33	4,67	3,7124	,75743
--	-----	------	------	--------	--------

De acuerdo a los resultados de la Tabla 24, se obtuvieron los resultados siguientes:

- **Dimensión Fiabilidad (Calidad de Resultado):** En esta dimensión se evaluó la ausencia de errores, el cumplimiento de las promesas institucionales y la precisión de la información brindada (mediante el análisis descriptivo de las preguntas 1 a 3 del Instrumento 2). En este sentido, de acuerdo a los datos de la Tabla 24, esta dimensión resultó ser la mejor evaluada por la ciudadanía, alcanzando una media de 3,7337 con una desviación estándar de 0,72818. Al situarse en un nivel Alto, se evidenció que los usuarios confían en la gestión del GAD Municipal del Cantón Pangua, percibiendo que sus trámites se realizan de manera correcta, precisa y conforme a lo estipulado desde el inicio.
- **Dimensión Empatía y Trato:** Esta dimensión midió la cortesía, la comprensión de las necesidades específicas del usuario y el interés genuino del funcionario (mediante el análisis descriptivo de las preguntas 6 a 8 del Instrumento 2). Como resultado se obtuvo una media de 3,7124 con una desviación estándar de 0,75743, ubicándose también en un nivel Alto, lo que refleja que la ciudadanía percibe un trato humano, cálido y amable por parte de los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua, para resolver los problemas de la ciudadanía.
- **Dimensión Capacidad de Respuesta (Agilidad):** Esta dimensión midió la velocidad de la atención y la disposición inmediata de ayuda (mediante el análisis descriptivo de las preguntas 4 a 5 del Instrumento 2). Si bien se mantiene en un rango positivo, presentó la media más baja con 3,6225 y una desviación estándar de 0,65253, con respecto a las dimensiones Dimensión Fiabilidad y Dimensión Empatía y Trato, lo que sugiere que, aunque el servicio es bueno y confiable, el área de mayor oportunidad de mejora para el GAD Municipal del cantón Pangua, radica en reducir los tiempos de espera y agilizar los procesos y trámites.

Como conclusión de esta dimensión el análisis descriptivo de la muestra ciudadana arroja un balance altamente positivo respecto a la gestión del funcionario público del GAD Municipal del cantón Pangua. Donde la ciudadanía reconoce recibir un servicio altamente confiable y con una excelente calidad humana.

Al contrastar este diagnóstico externo con el diagnóstico interno previamente realizado a los servidores públicos, se evidencia una congruencia total: el alto nivel de "Empatía y Trato" percibido por los ciudadanos con una media de 3,71 es el reflejo directo y el resultado externo del alto "Comportamiento Extra-Rol" con una media 3,82 y el profundo "Compromiso Afectivo" con una media de 3,82 reportado internamente por los empleados.

Prueba Hipótesis de H1c:

El compromiso organizacional de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Pangua predice el nivel de calidad percibida en el servicio al ciudadano.

Para contrastar la hipótesis H1c, considerando que análisis requirió cruzar la información de dos poblaciones independientes (las percepciones internas de los empleados frente a las percepciones externas de los usuarios con respecto a la calidad de servicio), se utilizó la técnica de Agregación de Datos. En este sentido se calcularon los promedios globales de Compromiso Organizacional de los funcionarios con la percepción de calidad de Calidad de Servicio de la ciudadanía, agrupadas según los cinco departamentos de atención del GAD Municipal del Cantón Pangua (Obras Públicas, Desarrollo Comunitario, Agua Potable, Planificación y Recaudación) como se muestra en la Tabla 25:

Tabla 25:

Promedios globales del nivel de Compromiso Organizacional de los funcionarios, versus promedio de la Percepción de Calidad de Servicio percibida por la ciudadanía, agrupados según los departamentos de atención del GAD Municipal del Cantón Pangua

Departamento	Compromiso Organizacional (funcionarios)	Percepción de Calidad de servicio percibida (ciudadanía)
Obras Públicas	3,38	3,50
Desarrollo Comunitario	4,06	4,63
Agua Potable	2,23	2,50
Planificación	3,37	4,25
Recaudación	3,40	3,67

Posteriormente previo a la comprobación de asociación, de la Tabla 25, se le aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, debido a que la muestra es menor a 50 casos. De ello, como se evidencia en la Tabla 26, los resultados arrojaron un nivel de significancia de 0,224 para la variable de Promedio Compromiso Organizacional (funcionarios) y 0,828 para la variable Promedio Percepción de Calidad de Servicio (ciudadanos). Al ser ambos valores superiores a 0,05, se determinó que los datos agrupados presentan una distribución paramétrica normal, por lo que se aplicó el Coeficiente de Correlación de Pearson.

Tabla 26:

Pruebas de normalidad dimensiones Compromiso Organizacional (funcionarios) y Percepción de Calidad de Servicio (ciudadanía).

Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Promedio Compromiso Organizacional (funcionarios)	,349	5	,045	,859	5	,224
Promedio Percepción de Calidad de Servicio (ciudadanos)	,198	5	,200*	,963	5	,828

Luego, al realizar el coeficiente de correlación de Pearson r de 0,936. Este estadístico refleja una correlación positiva de nivel muy fuerte entre los constructos evaluados, con un nivel de significancia bilateral Sig. de $p = 0,019$, valor que, al ser inferior al umbral permitido $p < 0,05$, ratifica la alta confiabilidad estadística de la prueba.

Tabla 27:

Correlación de Spearman dimensiones: Compromiso Organizacional (funcionarios) y Percepción de Calidad de Servicio (ciudadanía).

Dimensiones	Rho de Spearman	Promedio Percepción de Calidad de Servicio (ciudadanos)
Promedio Compromiso	Correlación de Pearson	,936*
	Sig. (bilateral)	,019

Por tanto, en base a los resultados obtenidos en la Tabla 27, se acepta la hipótesis H1c, y se infiere que los departamentos que cuentan con servidores públicos con los mayores niveles de compromiso organizacional, son exactamente los mismos departamentos donde la ciudadanía reporta haber recibido la mejor calidad de atención. Es decir que, el compromiso interno actúa como el principal motor y predictor directo de la calidad y satisfacción percibida en el entorno exterior.

PROPUESTA

Título de la Propuesta

Programa institucional para el fortalecimiento del Compromiso Organizacional en los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua, mediante la implementación de programas de bienestar laboral, reconocimiento al desempeño y la inclusión del personal en la toma de decisiones.

Justificación

El diagnóstico estadístico de la presente investigación demostró la existencia de una correlación positiva muy fuerte con una rho de Spearman de 0,934 y un nivel significancia $p=0,000$ entre el Apoyo Organizacional Percibido y el nivel de Compromiso Organizacional de los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua. También, en relación a la variable Compromiso Organización se evidenció que existe un alto nivel de Comportamiento Extra-Rol con una media de 3,82, y además se demostró que el servidor público del GAD Municipal del Cantón Pangua se siente fuertemente respaldado por la institución ya que en la variable Apoyo Organizacional se obtuvo una media alta de 3,80. En este sentido, con base a los resultados del estudio resulta imperativo que estas percepciones positivas no dependan de iniciativas aisladas, sino que sean institucionalizadas mediante políticas formales y permanentes que garanticen la sostenibilidad de la calidad del servicio a largo plazo.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General: Institucionalizar mecanismos formales de Apoyo Organizacional en el GAD Municipal del Cantón Pangua para sostener e incrementar el compromiso afectivo y el comportamiento de servicio de los funcionarios.

Objetivos Específicos:

1. Estructurar programas de bienestar laboral orientados a la gestión del trabajo emocional.
2. Implementar sistemas de reconocimiento al desempeño que refuercen la reciprocidad institucional.
3. Establecer mecanismos formales que garanticen la inclusión de los empleados en la toma de decisiones dentro de sus respectivos departamentos.

Fundamentación Teórica y Criterios Referenciados

El diseño de esta propuesta se sustenta en los resultados estadísticos descritos en la justificación y en la Teoría del Intercambio Social propuestas por Morales (1978); y, Ray y Moscoso (2024), donde se postula que cuando una organización invierte en sus empleados ofreciendo condiciones dignas y reconocimiento, estos perciben una deuda social que buscan saldar aumentando su lealtad y comportamientos extra-rol.

En el contexto del sector público, donde los incentivos económicos suelen ser limitados, el Apoyo Organizacional Percibido se manifiesta estratégicamente a través del reconocimiento al desempeño y el sentido de propósito institucional. Adicionalmente, Alarcón, Salvador, y Pérez, (2020), refieren que, bajo el modelo de la Cadena de Valor Público, se establece que la calidad interna de la organización, es decir, contar con un entorno laboral positivo, es el factor más importante para mantener trabajadores motivados, lo cual se traduce inevitablemente en una mejora del valor del servicio externo percibido por la ciudadanía.

Estructura y Desarrollo de la Propuesta

Para materializar la institucionalización del apoyo organizacional, se proponen tres ejes de acción, los cuales serán:

Eje 1: Programa de Bienestar Laboral y Gestión del Trabajo Emocional

En este eje se creará espacios de soporte psicológico y pausas activas para los funcionarios que proporcionan atención directa al usuario en los departamentos de Obras Públicas, Desarrollo Comunitario, Agua Potable, Planificación y Recaudación del GAD Municipal del Cantón Pangua.

Este eje se sustenta debido a que la atención ciudadana en el sector público exige un esfuerzo emocional intenso, por ello, es fundamental implementar estrategias de bienestar con el objetivo de prevenir el desgaste, proteger la salud laboral de los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua y garantizar que la calidad de atención a la ciudadanía no se deteriore.

Eje 2: Sistema de Reconocimiento al Desempeño Público

Mediante este procedimiento se diseñará e implementará un plan de incentivos no financieros y sistemas de reconocimiento al desempeño para los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua, esto abarcará reconocimientos públicos periódicos por departamento, oportunidades de capacitación especializada continua y flexibilidad laboral basada en el cumplimiento de metas.

Este eje se sustenta debido a que, como se demostró en los resultados de la investigación un servidor público que percibe que su trabajo es valorado y respaldado, fortalece su disposición y capacidad de invertir esfuerzos en beneficio de la institución. Por lo tanto, este eje tendrá como objetivo de generar una motivación moral, reforzar el compromiso afectivo del personal y garantizar que el reconocimiento se traduzca en una mejora directa en la calidad del servicio que recibe la ciudadanía.

Eje 3: Mecanismos Formales de Inclusión Departamental

En este componente se establecerán espacios formales de participación, tales como reuniones de mejora continua, a fin de garantizar la inclusión de los servidores públicos en la toma de decisiones dentro de sus respectivos departamentos en el GAD Municipal del Cantón Pangua. En estos espacios, los funcionarios el GAD Municipal del Cantón Pangua tendrán la oportunidad de presentar sugerencias operativas y colaborar activamente en la resolución de problemas diarios.

Este eje se sustenta debido a que la inclusión de los servidores públicos en las decisiones fomenta la iniciativa, el sentido de pertenencia y la proactividad características del comportamiento extra-rol. Además, tendrá como objetivo de canalizar la experiencia técnica del personal para identificar cuellos de botella administrativos, reducir los tiempos de espera y optimizar significativamente la capacidad de respuesta hacia los ciudadanos.

CONCLUSIONES

Conclusión del Objetivo General.

Se demostró que el compromiso de los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua, tienen un impacto directo y muy fuerte en la forma en la que atienden a la ciudadanía. El análisis estadístico confirmó que el compromiso de los trabajadores explica y predice el 91,9% de su buen comportamiento en el servicio. Esto significa que cuando un funcionario siente cariño, lealtad y el deber moral de pertenecer a la institución, trabajará mucho mejor, cumplirá sus reglas y atenderá con más ganas a los ciudadanos.

Objetivo Específico 1:

Se determinó que el ambiente de trabajo en el GAD Municipal del Cantón Pangua es muy sano y positivo, ya que los funcionarios están ahí por decisión propia y por ética. Al revisar los resultados de la encuesta, los puntajes promedio más altos fueron para el compromiso afectivo (con una media de 3,8216) y el compromiso normativo o lealtad (con una media de 3,8062). En cambio, el compromiso por necesidad o miedo a quedarse sin empleo fue el más bajo de todos (con una media 2,0323). Esto prueba que los servidores públicos trabajan en el GAD porque tienen un deseo real de aportar al cantón y no por simple obligación económica.

Objetivo Específico 2:

Se comprobó que los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua cumplen con éxito y de forma equilibrada tanto con sus deberes formales como con las tareas voluntarias, destacando un perfil bastante colaborativo. Esta conclusión se fundamenta en que se obtuvieron calificaciones altas y casi iguales en sus funciones del día a día o *In-Role* (con una media 3,8106) y en sus acciones voluntarias o *Extra-Role* (con una media 3,8216). Lo que significa que el personal no solo respeta estrictamente sus horarios y reglamentos, sino que también tiene la iniciativa de ayudar a sus compañeros con exceso de trabajo y de mejorar la atención a la ciudadanía.

Conclusión del Objetivo Específico 3:

Los análisis demostraron que el respaldo que el GAD Municipal del Cantón Pangua brinda a sus funcionarios, es la clave para que ellos respondan con lealtad y buen trabajo. Se encontró una relación muy fuerte entre el apoyo que reciben de la institución y su nivel de compromiso (Coeficiente de Correlación de Spearman 0,934) y servicio (Coeficiente de Correlación de Spearman de 0,897). Además, al comparar las respuestas de los empleados con las de los ciudadanos, se confirmó una coincidencia casi exacta (Coeficiente de Correlación de Spearman de 0,936). Esto demuestra que los departamentos donde los empleados están más comprometidos (como Desarrollo Comunitario, con una media 4,06) son justamente los mismos donde la ciudadanía dice recibir la mejor atención del cantón (con una media 4,63).

Conclusión del Objetivo Específico 4:

La encuesta dirigida a la ciudadanía reflejó que la gente ve de forma muy positiva la gestión del GAD del Cantón Pangua, sobre todo por su confianza y buen trato. Las dimensiones mejor calificadas por las personas fueron la fiabilidad en los trámites (con una media 3,7337) y la empatía o amabilidad (con una media 3,7124). Sin embargo, la velocidad para atender o capacidad de respuesta tuvo la nota más baja (con una media 3,6225). Este resultado justifica por qué se diseñó la propuesta de mejora, dejando claro que es urgente aplicar sus tres ejes (bienestar laboral, reconocimientos y reuniones en equipo) para reducir los tiempos de espera de la gente, cuidar la salud emocional del trabajador y mantener el buen nivel de apoyo institucional que hoy existe (con una media 3,80).

Hipótesis General (H1)

Mediante el análisis de Regresión Lineal el cual dio como resultado un R^2 de 0,919 y una significancia del modelo ANOVA de $p=0,000$, se demostró estadísticamente que el Compromiso Organizacional actúa como el factor predictivo con una varianza del 91,9% sobre el Comportamiento de Servicio en el GAD Municipal del Cantón Pangua. Es decir, un servidor público que mantiene altos niveles de deseo, necesidad y deber moral de pertenecer a la institución, será un trabajador con un alto nivel de cumplimiento de sus funciones y con una excelente disposición de ayuda voluntaria hacia la ciudadanía

Hipótesis H1c

Al contrastar el Comportamiento de Servicio reportado por los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pangua., con la Calidad de Servicio percibido por la ciudadanía mediante la Hipótesis H1c, la cual fue demostrada mediante el Coeficiente de Correlación de Pearson ($r=0,936$, $p=0,019$). Se concluye que los departamentos con mayores niveles de Compromiso Organizacional son aquellos donde la ciudadanía reporta recibir una mejor calidad de atención. En este sentido, el compromiso interno actúa como el principal motor y predictor directo de la calidad y satisfacción percibida en el entorno exterior.

Por último, los resultados del instrumento aplicado a la ciudadanía en relación a la percepción de la Calidad de Servicio percibida, permitió determinar que las dimensiones de Calidad de Servicio mejor puntuadas son: la Fiabilidad con una media de 3,7337; y, la Empatía y Trato con una media de 3,7124. Mientras que la dimensión de Capacidad de Respuesta presentó la media más baja con 3,6225, lo que sugiere la necesidad técnica de reducir los tiempos de espera y agilizar los procesos de atención al usuario.

Conclusión sobre la Prueba de Hipótesis H1a

Al contrastar las dimensiones Apoyo Organizacional Percibido que ofrece el GAD Municipal del Cantón Pangua con el Comportamiento de Servicio de sus servidores públicos, mediante el estadístico no paramétrico de Spearman ($\rho=0,897$ $p=0,000$), se concluye que existe una relación positiva fuerte y directamente proporcional, donde un mayor apoyo percibido genera un mayor nivel de cumplimiento en los empleados, es decir, que a medida que los servidores sienten que el GAD Municipal del Cantón Pangua se preocupa por su bienestar general, valora sus contribuciones al cumplimiento de metas y los incluye en las decisiones, su cumplimiento de deberes y su orientación a ayudar a la ciudadanía aumenta de forma directamente proporcional.

Conclusión sobre la Prueba de Hipótesis H1b

Al correlacionar estadísticamente con Spearman ($\rho=0,934$, $p=0,000$), las dimensiones de Apoyo Organizacional Percibido con la dimensión del Compromiso Organizacional (el cual agrupa las dimensiones afectivas, de continuidad y normativa correspondientes al modelo tridimensional de Meyer y Allen), se determinó que cuando el GAD Municipal de Pangua proporciona un mayor respaldo institucional, demostrando preocupación por el bienestar general de su personal, valorando sus contribuciones y tomándolos en cuenta en las decisiones, el nivel de Compromiso Organizacional global de los servidores

públicos es mayor. Esto consolida la premisa de que el vínculo emocional, la lealtad y el deber moral de permanencia del empleado son una respuesta de reciprocidad frente al apoyo brindado por la institución.

RECOMENDACIONES

En relación al Apoyo Organizacional y el Compromiso Organización de los Servidores Públicos, se recomienda a las autoridades del GAD Municipal del Cantón Pangua institucionalizar políticas formales y permanentes de Apoyo Organizacional. Dado que el estudio demostró una correlación muy fuerte entre el apoyo institucional percibido y el nivel de compromiso organizacional de los servidores públicos, es necesario estructurar programas de bienestar laboral, sistemas de reconocimiento al desempeño y mecanismos formales que garanticen la inclusión de los empleados en la toma de decisiones dentro de sus respectivos departamentos.

Considerando que la evaluación ciudadana de la Calidad de Servicio recibida del funcionario del GAD Municipal de Cantón Pangua, identificó a la Capacidad de Respuesta como la dimensión con la puntuación más baja (media de 3,62), se recomienda ejecutar una auditoría y reingeniería de procesos en las áreas de atención directa (Obras Públicas, Desarrollo Comunitario, Agua Potable, Planificación y Recaudación). Con el objetivo de identificar cuellos de botella administrativos para reducir los tiempos de espera. Además, se sugiere la implementación de herramientas tecnológicas y sistemas de información que permitan automatizar los trámites más frecuentes, agilizando así la velocidad de atención al usuario.

Se recomienda que el departamento de Talento Humano del GAD Municipal del Cantón Pangua establezca un sistema de evaluación anual aplicando los mismos instrumentos validados en este estudio, para medir periódicamente el nivel de Compromiso Organizacional interno y contrastarlo con la calidad de servicio percibida por la ciudadanía, con el objetivo de que el GAD Municipal del Cantón Pangua cuente con indicadores predictivos para la toma de decisiones correctivas oportunas que garanticen la excelencia en el servicio público.

REFERENCIAS

- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación (1era. ed.)*. ENFOQUES CONSULTING EIRL-Perú.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Alarcón, R., Salvador, Y., y Pérez, M. (2020). *La cadena de valor público en la evaluación del resultado de la gestión en los gobiernos locales*. *Avances Cuba*, 22(3), 342-356. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7925364>
- Bayona, C., Goñi, S., Madorrán, C. (1999) - *Compromiso organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos*.
https://www.researchgate.net/profile/Cristina-Bayona/publication/266454597_Compromiso_Organizacional_Implicaciones_para_la_gestion_estrategica_de_los_Recursos_Humanos/links/54b650b30cf2bd04be31fb00/Compromiso-Organizacional-Implicaciones-para-la-gestion-estrategica-de-los-Recursos-Humanos.pdf
- Karolys, N., y Alvarez, A. (septiembre de 2025). Calidad del Servicio y Satisfacción Ciudadana en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo, Educación Ecuador, a partir del modelo SERVQUAL. *Revista Ciencia y Educación*, 6(9.2).
- Morales, J. (1978). *La teoría del intercambio social desde la perspectiva de Blau*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=665741>
- Olvera, D., y Valencia, K. (2025). El trabajo emocional en las organizaciones: revisión de literatura y análisis. *DIVULGARE Boletín Científico De La Escuela Superior De Actopan*, 12(Especial), 14–24.
<https://doi.org/10.29057/esa.v12iEspecial.13833>
- Padilla, J., y Gonzalez, H. (2022). Comportamiento de ciudadanía organizacional y satisfacción laboral en empleados operativos y gerenciales de hotelería. *Lúmina*, 23(2), E0023. <https://doi.org/10.30554/lumina.v23.n2.4580.2022>
- Ray, M., y Moscoso, C. (2024). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en el personal de ventas de una galería del emporio comercial de Gamarra*. [Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú] Repositorio URP.
<https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a6b11c6c-ae7-426a-9b40-c917acb97db9/content>
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a6b11c6c-ae7-426a-9b40-c917acb97db9/content>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., y Baptista, M. D. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. ed.). DF, México: Mc Graw Hill.

- Streiner, D. L. (2003). Starting at the Beginning: An Introduction to Coefficient Alpha and Internal Consistency. *Journal of Personality Assessment*, 80(1), 99–103. https://doi.org/10.1207/S15327752JPA8001_18
- Soto, N., Aguilar, R., Jimmy, F., y Elvis, S. (2024). La Calidad en el Servicio al Cliente, con el enfoque del Modelo SERVQUAL, Sector Restaurantero. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 8(15), 20–44. <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/426>
- Marrufo Tantalean, Y., Sanchez Guerrero, E. V., y Huamanchumo Venegas, H. I. (2023). Influencia de los factores del comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7239
- Meyer, J. P., y Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento 1, Aplicado a los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Pangua para evaluar las Variables Compromiso Organizacional, Comportamiento de Servicio del Empleado y Apoyo Organizacional



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS INSTITUTO DE POSTGRADO

Encuesta diseñada medir el nivel de compromiso organizacional y el comportamiento de servicio en servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua.

Objetivo: Medir las variables Compromiso Organizacional, el Comportamiento de Servicio, y el apoyo percibido en los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua.

Instrucciones: Marque con una X la opción con la que mejor se identifique, en base a la escala siguiente:

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo.

SECCIÓN I:

DATOS GENERALES: La información recolectada en el presente cuestionario será anónima, y se utilizará para fines del presente estudio.

1. Departamento / Área de Trabajo:

- Atención obras públicas ☐

- Atención desarrollo Comunitario ☐
- Agua potable ☐
- Atención de planificación ☐
- Cartera – Recaudación ☐

2. **Género:** ☐ Masculino ☐ Femenino

4. **Edad:** ☐ 18-25 ☐ 26-40 ☐ 41-60 ☐ >60

3. **Nivel de Instrucción:** ☐ Bachiller ☐ Técnico/Tecnólogo ☐ Tercer Nivel ☐ Cuarto Nivel

4. **Régimen Laboral:** ☐ LOSEP (Nombramiento) ☐ Código de Trabajo ☐ Contrato Ocasional

5. **Antigüedad:** ☐ <1 año ☐ 1-5 años ☐ 6-10 años ☐ >10 años

SECCIÓN A: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Ítems	Nivel de Logro				
	Presencial				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	En acuerdo	Totalmente de acuerdo.
	1	2	3	4	5
Dimensión: Compromiso Afectivo (El deseo de estar)					
1. Me siento emocionalmente vinculado con el GAD Municipal del Cantón Pangua.					
2. Siento los problemas de la institución como si fueran míos.					
3. Esta institución tiene un gran significado personal para mí.					

4. Me siento parte de la "familia" en esta institución.					
Dimensión: Compromiso de Continuidad (La necesidad de estar)					
5. Sería muy difícil para mí dejar el GAD Municipal del Cantón Pangua ahora mismo, aunque quisiera hacerlo.					
6. Siento que tengo muy pocas opciones de trabajo si decidiera renunciar.					
7. Si dejara la institución ahora, perdería beneficios personales valiosos o antigüedad.					
Dimensión: Compromiso Normativo					
8. Siento que tengo una necesidad moral de permanecer en el GAD Municipal del Cantón Pangua.					
9. A esta institución le debo mucho de lo que soy profesionalmente.					
10. Me sentiría culpable si dejara mi puesto de trabajo ahora.					

SECCIÓN B: APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO (AOP)

Ítems	Nivel de Logro				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	En acuerdo	Totalmente de acuerdo.
	0	1	2	3	4
Dimensión: Compromiso Afectivo (El deseo de estar)					
11. El GAD Municipal del Cantón Pangua se preocupa por mi bienestar general.					
12. El GAD Municipal del Cantón Pangua valora mi contribución al cumplimiento de las metas.					
13. El GAD Municipal del Cantón Pangua me toma en cuenta cuando adopta decisiones que me afectan.					

SECCIÓN C: COMPORTAMIENTO DE SERVICIO DEL EMPLEADO (CSE)

Ítems	Nivel de Logro				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	En acuerdo	Totalmente de acuerdo.
	0	1	2	3	4
Dimensión: Comportamiento In-Role (Rol Prescrito)					
14. Cumpla adecuadamente con las responsabilidades					

especificadas en la descripción de mi puesto.					
15. Completo las tareas asignadas respetando los tiempos y normas establecidas.					
16. Cumpló con los requisitos de asistencia, puntualidad y reglamentos internos.					
Dimensión: Comportamiento Extra-Rol (Ciudadanía Organizacional)					
17. Ayudo voluntariamente a mis compañeros cuando tienen una carga laboral excesiva.					
18. Hago sugerencias constructivas para mejorar los procesos del departamento.					
19. Busco formas de mejorar el servicio al ciudadano más allá de lo que exige mi contrato.					
20. Hablo positivamente del GAD Municipal del Cantón Pangua a las personas externas (ciudadanos/amigos).					

Anexo: Instrumento 2.- Encuesta dirigida a la ciudadanía del Cantón Pangua para medir la calidad de servicio ofrecida por los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

Encuesta dirigida a la ciudadanía del Cantón Pangua para medir la calidad de servicio ofrecida por los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua.

Objetivo: Medir la Calidad de Servicio ofrecida por los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua. *Basado en el modelo SERVQUAL y la percepción de resultado.*

Instrucciones: Marque con una X la opción que mejor represente su opinión, utilizando la siguiente escala:

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo.

SECCIÓN I: INFORMACIÓN GENERAL

1. Departamento donde fue atendida/a: _____

- Atención obras públicas ()
- Atención desarrollo Comunitario ()
- Agua potable ()
- Atención de planificación ()
- Cartera – Recaudación ()

2. Género: () Masculino () Femenino

3. **Edad:** () 18-25 () 26-40 () 41-60 () >60

4. **Nivel de Instrucción:** () Bachiller () Técnico/Tecnólogo () Tercer Nivel () Cuarto Nivel

5. **Frecuencia de visita:** () Una vez () Ocasionalmente () Frecuentemente

Ítems	Nivel de Logro				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	En acuerdo	Totalmente de acuerdo.
	0	1	2	3	4
Dimensión: Fiabilidad (Calidad de Resultado)					
1. El trámite o servicio se realizó sin errores.					
2. El personal del GAD Municipal del Cantón Pangua resolvió mi problema o necesidad tal como se comprometió.					
3. La información que recibí fue precisa y correcta desde el principio.					
Dimensión: Capacidad de Respuesta (Agilidad)					
4. Recibí el servicio de manera rápida y sin demoras injustificadas.					
5. Los empleados mostraron disposición inmediata para ayudarme.					
Dimensión: Fiabilidad (Calidad de Resultado)					
6. El funcionario fue amable y cortés durante toda la atención.					

7. El empleado se esforzó por entender mis necesidades específicas.					
8. Sentí que el funcionario se interesó genuinamente en ayudarme, más allá de solo cumplir su trámite.					

Anexo 3: Ficha de validación Instrumento 1.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Nombre del Instrumento: Encuesta diseñada medir el nivel de compromiso organizacional y el comportamiento de servicio en servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua.

Nombre de la persona que valida:

Fecha:

Objetivo: La presente ficha está dirigida a la validación, por parte de expertos/as, del instrumento destinado a recabar información para: Medir el Compromiso Organizacional, el Apoyo Percibido y el Comportamiento de Servicio (In-Role y Extra-Role) en los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua.

Instrucciones: Luego de revisar con detenimiento el instrumento construido, con su criterio de experto/a, llene la siguiente matriz colocando una equis (X) en las escalas que se plantean en la matriz siguiente. Su aporte es muy valioso en el contexto de la investigación que se lleva a cabo.

Ítem	Criterios a evaluar											
	Claridad en la redacción		Coherencia con la variable de medición		Libre de inducción de respuestas		Lenguaje culturalmente pertinente		Coherencia interna		Se recomienda modificar o eliminar el ítem	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1.												
2.												
3.												

4.												
5.												
6.												
7.												
8.												
9.												
10.												
11.												
12.												
13.												
14.												
15.												
16.												
17.												
18.												
19.												
20.												
Criterios generales									Sí	No	Observaciones	
1. El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para su llenado												
2. La escala propuesta para medición es clara y pertinente												
3. Los ítems permiten alcanzar el objetivo relacionado con su aplicación												
4. Los ítems están contruidos de forma lógica y secuencial												
5. El número de ítems es suficiente para la investigación												

Validez (marque con una X en casillero correspondiente)					
Aplicable		No aplicable		Aplicable atendiendo las observaciones	
Validado por (nombre):		Cédula de identidad:		Fecha:	
Firma:		Email:		Teléfono:	

Fuente: Corral, 2009

Anexo 4: Ficha de validación Instrumento 2



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS INSTITUTO DE POSTGRADO

FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Nombre del Instrumento: Encuesta dirigida a la ciudadanía del Cantón Pangua para medir la calidad de servicio ofrecida por los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua.

Nombre de la persona que valida:

Fecha:

Objetivo: La presente ficha está dirigida a la validación, por parte de expertos/as, del instrumento destinado a recabar información para: Medir la Calidad de Servicio ofrecida por los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua. *Basado en el modelo SERVQUAL y la percepción de resultado.*

Instrucciones: Luego de revisar con detenimiento el instrumento construido, con su criterio de experto/a, llene la siguiente matriz colocando una equis (X) en las escalas que se plantean en la matriz siguiente. Su aporte es muy valioso en el contexto de la investigación que se lleva a cabo.

Ítem	Criterios a evaluar											
	Claridad en la redacción		Coherencia con la variable de medición		Libre de inducción de respuestas		Lenguaje culturalmente pertinente		Coherencia interna		Se recomienda modificar o eliminar el ítem	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
21.												
22.												
23.												

24.														
25.														
26.														
27.														
28.														
Criterios generales									Sí	No	Observaciones			
1. El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para su llenado									X					
2. La escala propuesta para medición es clara y pertinente									X					
3. Los ítems permiten alcanzar el objetivo relacionado con su aplicación									X					
4. Los ítems están contruidos de forma lógica y secuencial									X					
5. El número de ítems es suficiente para la investigación									X					
Validez (marque con una X en casillero correspondiente)														
Aplicable			X	No aplicable				Aplicable atendiendo las observaciones						
Validado por (nombre):				Cédula de identidad:				Fecha:						
Firma:				Email:				Teléfono:						
Fuente: Corral, 2009														

Anexo 5: Fichas de validación llenadas por Expertos



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS INSTITUTO DE POSTGRADO

FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Nombre del Instrumento: Encuesta dirigida a la ciudadanía del Cantón Pangua para medir la calidad de servicio ofrecida por los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua.

Nombre Álvaro Jesús Sevilla aliatis:

Fecha: 22 -02-2026

Objetivo: La presente ficha está dirigida a la validación, por parte de expertos/as, del instrumento destinado a recabar información para: Medir la Calidad de Servicio ofrecida por los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua. *Basado en el modelo SERVQUAL y la percepción de resultado.*

Instrucciones: Luego de revisar con detenimiento el instrumento construido, con su criterio de experto/a, llene la siguiente matriz colocando una equis (X) en las escalas que se plantean en la matriz siguiente. Su aporte es muy valioso en el contexto de la investigación que se lleva a cabo.

Ítem	Criterios a evaluar											
	Claridad en la redacción		Coherencia con la variable de medición		Libre de inducción de respuestas		Lenguaje culturalmente pertinente		Coherencia interna		Se recomienda modificar o eliminar el ítem	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1.	X		x		x		x		x		x	
2.	X		x		x		x		x		x	
3.	X		x		x		x		x		x	

4.	X		x		x		x		x		x				
5.	X		x		x		x		x		x				
6.	X		x		x		x		x		x				
7.	X		x		x		x		x		x				
8.	X		x		x		x		x		x				
Criterios generales								Sí	No	Observaciones					
1. El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para su llenado								X							
2. La escala propuesta para medición es clara y pertinente								X							
3. Los ítems permiten alcanzar el objetivo relacionado con su aplicación								X							
4. Los ítems están contruidos de forma lógica y secuencial								X							
5. El número de ítems es suficiente para la investigación								X							
Validez (marque con una X en casillero correspondiente)															
Aplicable			X	No aplicable				Aplicable atendiendo las observaciones							
Validado por (nombre): Mgtr. Alvaro Jesús Sevilla Aliatis				Cédula de identidad: 1705336095				Fecha: 20-02-2026							
Firma:  Validar únicamente en Firmas: Firmado electrónicamente por: ALVARO JESUS SEVILLA ALIATIS				Email: alvaroitalia@hotmail.com				Teléfono: 0995469711							
Fuente: Corral, 2009															



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Nombre del Instrumento: Encuesta dirigida a la ciudadanía del Cantón Pangua para medir la calidad de servicio ofrecida por los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua.

Nombre Manuel Alejandro Arcos Maroto **Fecha** 20-02-2026

Objetivo: La presente ficha está dirigida a la validación, por parte de expertos/as, del instrumento destinado a recabar información para: Medir la Calidad de Servicio ofrecida por los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua. *Basado en el modelo SERVQUAL y la percepción de resultado.*

Instrucciones: Luego de revisar con detenimiento el instrumento construido, con su criterio de experto/a, llene la siguiente matriz colocando una equis (X) en las escalas que se plantean en la matriz siguiente. Su aporte es muy valioso en el contexto de la investigación que se lleva a cabo.

Ítem	Criterios a evaluar											
	Claridad en la redacción		Coherencia con la variable de medición		Libre de inducción de respuestas		Lenguaje culturalmente pertinente		Coherencia interna		Se recomienda modificar o eliminar el ítem	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
9.	x		x		x		x		x		x	
10.	x		x		x		x		x		x	
11.	x		x		x		x		x		x	

12.	x		x		x		x		x		x				
13.	x		x		x		x		x		x				
14.	x		x		x		x		x		x				
15.	x		x		x		x		x		x				
16.	x		x		x		x		x		x				
Criterios generales								Sí	No	Observaciones					
1. El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para su llenado								X							
2. La escala propuesta para medición es clara y pertinente								X							
3. Los ítems permiten alcanzar el objetivo relacionado con su aplicación								X							
4. Los ítems están contruidos de forma lógica y secuencial								X							
5. El número de ítems es suficiente para la investigación								X							
Validez (marque con una X en casillero correspondiente)															
Aplicable			X	No aplicable			Aplicable atendiendo las observaciones								
Validado por (nombre): Psi.In. Manuel Alejandro Arcos Maroto				Cédula de identidad: 0503366395				Fecha: 20-02-2026							
Firma:  Firmado digitalmente en FirmaDC: Firmado electrónicamente por: MANUEL ALEJANDRO ARCOS MAROTO				Email: alejandroe1010@gmail.com				Teléfono: 0999892896							
Fuente: Corral, 2009															



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Nombre del Instrumento: Encuesta dirigida a la ciudadanía del Cantón Pangua para medir la calidad de servicio ofrecida por los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua.

Nombre Robinson Lenin Suárez García: **Fecha: 20-02-2026**

Objetivo: La presente ficha está dirigida a la validación, por parte de expertos/as, del instrumento destinado a recabar información para: Medir la Calidad de Servicio ofrecida por los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua. *Basado en el modelo SERVQUAL y la percepción de resultado.*

Instrucciones: Luego de revisar con detenimiento el instrumento construido, con su criterio de experto/a, llene la siguiente matriz colocando una equis (X) en las escalas que se plantean en la matriz siguiente. Su aporte es muy valioso en el contexto de la investigación que se lleva a cabo.

Ítem	Criterios a evaluar											
	Claridad en la redacción		Coherencia con la variable de medición		Libre de inducción de respuestas		Lenguaje culturalmente pertinente		Coherencia interna		Se recomienda modificar o eliminar el ítem	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
17.	x		x		x		x		x		x	
18.	x		x		x		x		x		x	
19.	x		x		x		x		x		x	

20.	x		x		x		x		x		x								
21.	x		x		x		x		x		x								
22.	x		x		x		x		x		x								
23.	x		x		x		x		x		x								
24.	x		x		x		x		x		x								
Criterios generales								Si	No	Observaciones									
1. El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para su llenado								X											
2. La escala propuesta para medición es clara y pertinente								X											
3. Los ítems permiten alcanzar el objetivo relacionado con su aplicación								X											
4. Los ítems están contruidos de forma lógica y secuencial								X											
5. El número de ítems es suficiente para la investigación								X											
Validez (marque con una X en casillero correspondiente)																			
Aplicable		X	No aplicable			Aplicable atendiendo las observaciones													
Validado por (nombre): Abg. Robinson Lenin Suárez García				Cédula de identidad: 0250261419				Fecha: 20-02-2026											
Firma:  Validador únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: ROBINSON LENIN SUAREZ GARCIA				Email: Law_imperium_ec@yahoo.com				Teléfono: 0987131513											
Fuente: Corral, 2009																			



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Nombre del Instrumento: Encuesta diseñada medir el nivel de compromiso organizacional y el comportamiento de servicio en servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua.

Nombre de la persona que valida:

Fecha:

Objetivo: La presente ficha está dirigida a la validación, por parte de expertos/as, del instrumento destinado a recabar información para: Medir el Compromiso Organizacional, el Apoyo Percibido y el Comportamiento de Servicio (In-Role y Extra-Role) en los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua.

Instrucciones: Luego de revisar con detenimiento el instrumento construido, con su criterio de experto/a, llene la siguiente matriz colocando una equis (X) en las escalas que se plantean en la matriz siguiente. Su aporte es muy valioso en el contexto de la investigación que se lleva a cabo.

Ítem	Criterios a evaluar											
	Claridad en la redacción		Coherencia con la variable de medición		Libre de inducción de respuestas		Lenguaje culturalmente pertinente		Coherencia interna		Se recomienda modificar o eliminar el ítem	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1.	X		X		X		X		X		X	
2.	X		X		X		X		X		X	
3.	X		X		X		X		X		X	
4.	X		X		X		X		X		X	

5.	X		X		X		X		X		X	
6.	X		X		X		X		X		X	
7.	X		X		X		X		X		X	
8.	X		X		X		X		X		X	
9.	X		X		X		X		X		X	
10.	X		X		X		X		X		X	
11.	X		X		X		X		X		X	
12.	X		X		X		X		X		X	
13.	X		X		X		X		X		X	
14.	X		X		X		X		X		X	
15.	X		X		X		X		X		X	
16.	X		X		X		X		X		X	
17.	X		X		X		X		X		X	
18.	X		X		X		X		X		X	
19.	X		X		X		X		X		X	
20.	X		X		X		X		X		X	
Criterios generales								Sí	No	Observaciones		
1. El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para su llenado								X				
2. La escala propuesta para medición es clara y pertinente								X				
3. Los ítems permiten alcanzar el objetivo relacionado con su aplicación								X				
4. Los ítems están contruidos de forma lógica y secuencial								X				
5. El número de ítems es suficiente para la investigación								X				
Validez (marque con una X en casillero correspondiente)												

Aplicable	No aplicable	Aplicable atendiendo las observaciones
Validado por (nombre): MSc. Jorge Adrián Santamaría Muñoz	Cédula de identidad: 0919331306	Fecha: 22/02/2026
Firma:  Validar únicamente en Firma@UCE. Firmado electrónicamente por: JORGE ADRIAN SANTAMARIA MUNOZ	Email: jasantamaria@uce.edu.ec	Teléfono: 0979134446
Fuente: Corral, 2009		



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Nombre del Instrumento: Encuesta dirigida a la ciudadanía del Cantón Pangua para medir la calidad de servicio ofrecida por los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua.

Nombre de la persona que valida:

Fecha:

Objetivo: La presente ficha está dirigida a la validación, por parte de expertos/as, del instrumento destinado a recabar información para: Medir la Calidad de Servicio ofrecida por los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Pangua. *Basado en el modelo SERVQUAL y la percepción de resultado.*

Instrucciones: Luego de revisar con detenimiento el instrumento construido, con su criterio de experto/a, llene la siguiente matriz colocando una equis (X) en las escalas que se plantean en la matriz siguiente. Su aporte es muy valioso en el contexto de la investigación que se lleva a cabo.

Ítem	Criterios a evaluar											
	Claridad en la redacción		Coherencia con la variable de medición		Libre de inducción de respuestas		Lenguaje culturalmente pertinente		Coherencia interna		Se recomienda modificar o eliminar el ítem	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1.	X		X		X		X		X		X	
2.	X		X		X		X		X		X	
3.	X		X		X		X		X		X	

4.	X		X		X		X		X		X						
5.	X		X		X		X		X		X						
6.	X		X		X		X		X		X						
7.	X		X		X		X		X		X						
8.	X		X		X		X		X		X						
Criterios generales									Sí	No	Observaciones						
1. El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para su llenado									X								
2. La escala propuesta para medición es clara y pertinente									X								
3. Los ítems permiten alcanzar el objetivo relacionado con su aplicación									X								
4. Los ítems están contruidos de forma lógica y secuencial									X								
5. El número de ítems es suficiente para la investigación									X								
Validez (marque con una X en casillero correspondiente)																	
Aplicable		X	No aplicable			Aplicable atendiendo las observaciones											
Validado por (nombre): MSc. Jorge Adrián Santamaría Muñoz				Cédula de identidad: 0919331306				Fecha: 22/02/2026									
Firma:				Email: jasantamaria@uce.edu.ec				Teléfono: 0979134446									
Fuente: Corral, 2009																	

Anexo 6: Nómina de funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pangua.

DISTRIBUTIVO DE PERSONAL DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE PANGUA

Nº	Apellidos y Nombres	Puesto Institucional	Unidad a la que pertenece	Dirección institucional	Ciudad en la que labora	Teléfono institucional	Extensión telefónica	Correo Electrónico institucional
1	ABALOS MASABANDA MARCO GUILLERMO	VULCANIZADOR	DIRECCIÓN DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	marcoavalos1984@gmail.com
2	AGUACUNCHI YUGSI CÉSAR IVÁN	JORNALERO DE OBRAS PÚBLICAS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	cesaraguacunchi450@gmail.com
3	AGUAIZA GUANOLUISA EDWIN PATRICIO	JORNALERO DE BARRIDO	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	edwinaguaiza094@gmail.com

4	AGUIRRE MURILLO JESÚS GREGORIO	ALBAÑIL	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	aguirremurillo25@gmail.com
5	AGUIRRE MURILLO LUIS ALBERTO	JORNALERO DE OBRAS PÚBLICAS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	luisaguirre463@yahoo.com
6	AGUIZA ABALOS ANGEL FERNANDO	CHOFER DE VEHICULO LIVIANO	DIRECCIÓN DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	angelitoaguiza87@gmail.com
7	ALARCON PINOS DUVAL DEIFILIO	POLICIA MUNICIPAL	UNIDAD DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	duvalalarcon1974@gmail.com
8	ALBARRACIN MANOTOA LUIS RENE	BODEGUERO	ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE BIENES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	luis.albarracin@pangua.gob.ec
9	ALTAMIRANO GAMBOA JUAN CARLOS	CAMALERO, FAENADOR O	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y	CALLE SUCRE Y	El Corazón	032684157	101	carloag122@hotmail.com

		MATARIFE	AMBIENTALES	RAMON CAMPAÑA				
--	--	----------	-------------	------------------	--	--	--	--

10	ALULIMA GORDILLO VICTOR EFREN	TÉCNICO ELECTROMECAÁNICO	DIRECCIÓN DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	victor.alulima@pangua.gob.ec
11	AMORES SORIA SEGUNDO SERAFIN	CHOFER DE VEHICULOS PESADOS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	serafin_amores1983@yahoo.co m
12	ANDRADE HURTADO DANNY SHOEL	OPERADOR DE MAQUINARIA O EQUIPO PESADO	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	danny.andradeh2005@gmail.co m
13	ANDRADE SORIA JORGE RUPERTO	OPERADOR DE MAQUINARIA O EQUIPO PESADO	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON	El Corazón	032684157	101	jorgeandradesoria316@gmail.co m

				CAMPAÑA				
14	ANDRADE SORIA LUIS ABDON	OPERADOR DE MAQUINARIA O EQUIPO PESADO	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	andradeluis 507@yahoo.es
15	ARAUJO BAQUE WILSON GUSTAVO	COORDINADOR DE DESPACHO DE ALCALDÍA	COORDINACIÓN DE DESPACHO DE ALCALDÍA / ASESORÍA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	wilson.araujo@pangua.gob.ec
16	ARCOS MAROTO MANUEL ALEJANDRO	ESPECIALISTA DE TALENTO HUMANO	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	manuel.arcos@pangua.gob.ec
17	ARCOS PARRA MANUEL CASIMIRO	CONCEJAL RURAL DEL CANTON PANGUA	CONSEJO MUNICIPAL	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	casimiro.arcos@pangua.gob.ec

18	ARROBO CHERREZ OMAR SANTIAGO	TECNICO DE FISCALIZACIÓN	DIRECCIÓN DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	omar.arrobo@pangua.gob.ec
19	AVALOS AGUAIZA NELSON ISAIAS	AYUDANTE DE TOPOGRAFÍA	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	avalos@outlook.es

20	AVALOS AZOGUE ANGEL GEOVANNY	JORNALERO DE BARRIDO	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	angelgeovannyavalos@gmail.co m
21	AVALOS PUNINA SEGUNDO CRUZ	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA POTABLE	UNIDAD DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	segundocruzavalos@gmail.com

22	AVILA MERA FRANKLIN RAUL	POLICIA MUNICIPAL	UNIDAD DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	avilafranklin43@yahoo.com
23	AYALA CACERES JOSE LUCAS	ANALISTA INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	jose Lucas.ayala@hotmail.com
24	AYALA CAMALLE GENRRY MANOLO	ESPECIALISTA DE TALENTO HUMANO	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	genrry_d29@hotmail.com
25	AZOGUE CHIMBO SEGUNDO	JORNALERO DE OBRAS PÚBLICAS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	azoguesegundo59@gmail.com
26	AZOGUE CORNELIO DARWIN GILBERTO	POLICIA MUNICIPAL	UNIDAD DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	CALLE SUCRE Y	El Corazón	032684157	101	darwinazogue1995@gmail.com

				RAMON CAMPAÑA				
27	AZANZA TENEMAYA JOAQUIN GENARO	DIRECTOR DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	azanza.joaquin@pangua.gob.ec
28	BALENCIA LITUMA MARÍA SUSANA	TÉCNICO DE GRUPOS VULNERABLES Y DESARROLLO SOCIAL	UNIDAD DE PROYECTOS SOCIALES MIES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	maria.balencia@pangua.gob.ec

29	BAÑO AGUACUNCHE ÁNGEL GILBER	JORNALERO DE OBRAS PÚBLICAS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	gilber2023@gmail.com
----	---------------------------------	-----------------------------------	---	--------------------------------------	---------------	-----------	-----	----------------------

30	BAÑO ANGEL CELIO	JORNALERO DE OBRAS PÚBLICAS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	banoangel95@gmail.com
31	BAÑO BARRIONUEVO CARLOS ISRAEL	SOLDADOR	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	carlosbarrionuevob2018@gmail.com
32	BAÑO BONIFAZ RAÚL GUILLERMO	JORNALERO DE OBRAS PÚBLICAS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	raulbanoguillermo@gmail.com
33	BARRAGAN BARRAGAN JAQUELINE MARICELA	ASISTENTE	UNIDAD DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	jaqueline.barragan@pangua.gob.ec
34	BARRAGAN ILLAPA DANIEL MARCELO	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	UNIDAD DE AGUA POTABLE Y	CALLE SUCRE Y RAMON	El Corazón	032684157	101	danielbarragan1997@gmail.com

		O DE REDES DE AGUA POTABLE	ALCANTARILLADO	CAMPAÑA				
35	BARRIONUEVO AVALOS MIGUEL ANGEL	CHOFER DE VEHICULOS PESADOS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	mbarrionuevoavalos@yahoo.co m
36	BARRIONUEVO AVALOS SEGUNDO REINALDO	OPERADOR DE FOTOCOPIADOR A	UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	barrionuevosegundo@gmail.co m
37	BARRIONUEVO MONTUFAR JOHNEY ANGEL LAUTARO	CHOFER DE VEHICULOS PESADOS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	barrionuevoangel789@gmail.co m
38	BARRIONUEVO SANDOVAL KATTY ELIZABETH	ANALISTA DE PRESUPUESTO	DIRECCIÓN FINANCIERA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	katty.barrionuevo@pangua.gob. ec

39	BASANTES BASANTES MENTOR RAMIRO	JORNALERO DE CEMENTERIOS, PLAZAS Y MERCADOS	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	mentorbasantes.88@gmail.com
----	------------------------------------	--	---	--------------------------------------	---------------	-----------	-----	-----------------------------

40	BASANTES BASANTES RUPERTO NERVIN	GUARDIAN ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	basantesrubertobasantes@gmail.com
41	BASANTES LASINQUIZA CESAR LAURIANO	CUIDADOR DE CEMENTERIO	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	cesar.basantes@yahoo.com
42	BASANTES ORTEGA BYRON SENON	GUARDIAN ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	senonbasantes2016@gmail.com

43	BASANTES ORTEGA LUIS BYRON	CHOFER DE VEHICULOS PESADOS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	byronbasantes3@gmail.com
44	BAUTISTA SANCHEZ DELITA PATRICIA	ABOGADA DE COACTIVAS	DIRECCIÓN FINANCIERA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	bautista.delita@pangua.gob.ec
45	BONILLA BAYAS JOFFRE JAVIER	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA POTABLE	UNIDAD DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	joffjavi.bonilla91@gmail.com.
46	BONILLA COBA HECTOR JAVIER *	JORNALERO DE BARRIDO	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	bonillajavierchocolate1992@gmail.com
47	BORJA CERVANTES SEGUNDO RAÚL	JORNALERO DE MERCADOS	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y	CALLE SUCRE Y	El Corazón	032684157	101	borjasegundo16@gmail.com

			AMBIENTALES	RAMON CAMPAÑA				
48	BRAVO RODRIGUEZ ROBERTH ALEJANDRO	ASISTENTE 1	UNIDAD DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	roberth.bravo@pangua.gob.ec
49	CABEZAS VARGAS EDGAR ROLANDO	CHOFER DE VEHICULOS PESADOS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	edgarcabezas292@gmail.com

50	CAISAGUANO COCHA ELIAS	AUXILIAR DE MANTENIMIENT O DE REDES DE AGUA POTABLE	UNIDAD DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	elias536362@gmail.com
51	CAIZA POAQUIZA JUAN	JORNALERO DE PARQUE Y JARDINES	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON	El Corazón	032684157	101	juancaizapoaquiza28@gmail.co m

				CAMPAÑA				
52	CAIZA POQUIZA SEGUNDO ALFREDO	JORNALERO DE OBRAS PÚBLICAS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	segundocaiza19851@hotmail.co m
53	CAIZA PUMA MARIA DE LOURDES	CONCEJAL RURAL DEL CANTON PANGUA	CONSEJO MUNICIPAL	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	maria.caiza@pangua.gob.ec
54	CAÑIZARES GANCINO CRISTIAN OMAR	AUXILIAR DE MANTENIMIENT O DE REDES DE AGUA POTABLE	UNIDAD DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	canizarescristian32@gmail.com
55	CAÑIZARES SORIA LISBETH CARMITA	RECAUDADORA	UNIDAD DE TESORERÍA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	lisbeth.soria05@gmail.com

56	CAPA JIMENEZ GINA MABEL	TÉCNICO DE REGULACIÓN URBANA Y RURAL	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	gina.capa@pangua.gob.ec
57	CARRILLO CAZAÑAS JOSE LUIS	MÉDICO VETERINARIO	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	jose.carrillo@pangua.gob.ec
58	CARRILLO PÉREZ JOFRE ADALBERTO	CHOFER DE VEHICULOS PESADOS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	jofrecarrilloperez@hotmail.com
59	CARRILLO VEGA HUGO PATRICIO	TÉCNICO EN TOPOGRAFÍA	DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN DESARROLLO TERRITORIAL	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	hugo.carrillo@pangua.gob.ec

60	CERDA MANOTOA HECTOR EDUARDO	ESPECIALISTA DE VIALIDAD, INFRAESTRUCTU RA Y MAQUINARIA PESADA	DIRECCIÓN DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	hector.cerda@pangua.gob.ec
62	CHANDI QUELAL DARIO JAVIER	JORNALERO DE BARRIDO	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	javierchandi88@gmail.com
63	CHAVEZ AYME NESTOR RICARDO	FOTÓGRAFO	SERVICIOS GENERALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	nestor.chavez@pangua.gob.ec
64	CHICAIZA CHILLAGANA ANGEL PATRICIO	RELACIONISTA PUBLICO	GESTIÓN COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS	CALLE SUCRE Y RAMON	El Corazón	032684157	101	angelosandes@gmail.com

				CAMPAÑA				
65	CHICAIZA HERRERA BLANCA MIRELLA	ASISTENTE DE PLANIFICACIÓN	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	blanca.chicaiza@pangua.gob.ec
66	CHILUISA CHILUISA CRISTIAN ESTEBAN	ESPECIALISTA DE TECNOLOGIAS DE LA	UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	cristian.chiluisa@pangua.gob.ec
67	CHIMBO MASABANDA SEGUNDO ANTONIO	JORNALERO DE BARRIDO	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	segundochimbo2018@gmail.co m

68	CHUGCHILAN CORDONEZ WILMER NORBERTO	AYUDANTE DE MAQUINARIA O	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y	CALLE SUCRE Y RAMON	El Corazón	032684157	101	wilmer.chugchilan.gob.ec
----	--	-----------------------------	--------------------------------------	---------------------------	---------------	-----------	-----	--------------------------

		EQUIPO PESADO	MAQUINARIA PESADA	CAMPAÑA				
69	CHULCO QUISHPE ANGEL MANUEL	GUARDIÁN ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	chulcoangel049@gmail.com
70	CHULCO QUISHPE GUIDO FABIAN	ADMINISTRADOR DE BIENES Y BODEGA	ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE BIENES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	guido.chulco@pangua.gob.ec
71	COBA PACHA LUIS ARNULFO	ALBAÑIL	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	arnulfocobapacha@gmail.com
72	COCHA CHUGCHILAN MIGUEL ANGEL	JORNALERO DE OBRAS PÚBLICAS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	miguelcocha12211@gmail.com

73	CONTRERAS CONSTANTE PEDRO CARLOS	ALBAÑIL	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	pedritocc1982@hotmail.com
74	CORDONEZ CORDONEZ WINTON MAURICIO	CAMALERO, FAENADOR O MATARIFE	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	cordonezwinton3@gmail.com
75	CORDONEZ CORONADO CARLOS CESAR	ALBAÑIL	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	charles-1984@hotmail.com
76	CORONADO MILLINGALLI NADIA NASHELY	SECRETARIA EJECUTIVA DE ALCALDÍA	ALCALDÍA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	nashelycoronado2004@gmail.co m
77	CORONADO PEREZ EDGAR ULPIANO	CHOFER DE VEHICULOS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y	CALLE SUCRE Y RAMON	El Corazón	032684157	101	pianitoscoronado@gmail.com

		PESADOS	MAQUINARIA PESADA	CAMPAÑA				
78	CORONEL CAMACHO MANUEL FABRICIO	ANALISTA DE PREVENCIÓN AMBIENTAL, MINAS Y	DIRECCIÓN DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	manuel.coronel@pangua.gob.ec

79	CORREA OCAÑA WILSON GEOVANNY	ALCALDE DEL CANTON PANGUA	ALCALDÍA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	alcaldia@pangua.gob.ec
80	DELGADO MONTESDEOCA JOHAN DIONICIO	OPERADOR DE MAQUINARIA O EQUIPO PESADO	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	johandelgadamontes@gmail.co m
81	DOMINGUEZ MEJIA JENNY DONNA	ASISTENTE ADMINISTRATIV A	PROCURADURÍA SÍNDICA	CALLE SUCRE Y RAMON	El Corazón	032684157	101	jenny.dominguez@pangua.gob.e c

				CAMPAÑA				
82	DUCHICELA MILLINGALLI JORGE SANTIAGO	TÉCNICO DE ASISTENCIA COMUNITARIA 1	UNIDAD DE PROYECTOS SOCIALES MIES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	jorge.duchicela@pangua.gob.ec
83	ESTRELLA CEVALLOS EDGAR EDUARDO	LÍDER DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	edgar.estrella@pangua.gob.ec
84	FALCON CHERREZ SONIA TATIANA	ANALISTA DE CONTABILIDAD	DIRECCIÓN FINANCIERA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	sonia.falcon@pangua.gob.ec
85	FALCON FALCÓN FRANKLIN ALFREDO	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA POTABLE	UNIDAD DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	jhonnytrailerofalcon@gmail.com

86	FALCON FALCON JUAN PABLO	AUXILIAR DE BODEGA	ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE BIENES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	juan.falcon@pangua.gob.ec
87	FALCON QUEVEDO TANA MADELINE	AYUDANTE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	DIRECCIÓN DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	tania.falcon@pangua.gob.ec
88	FERNANDEZ POAQUIZA MOISES ISRAEL	JORNALERO DE OBRAS PÚBLICAS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	moisesfernandez547@gmail.co m

89	FLORES MOYON ANDRES DAVID	MEDICO OCUPACIONAL	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	flores.andres@pangua.gob.ec
----	------------------------------	-----------------------	------------------------------	--------------------------------------	---------------	-----------	-----	-----------------------------

90	FLORES MOYON CHRISTIAN JONATHAN	TÉCNICO EN TOPOGRAFÍA	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	cflores.moy@gmail.com
91	FRANCO LUSPA ROBERTO DARIO	TECNICO DE ARCHIVOS ELECTRONICO	REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	roberto.franco@pangua.gob.ec
92	FREIRE AGAMA MENTOR ISAIAS	AYUDANTE DE CUIDADO Y ORNAMENTACION DE JARDINES	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	freirementor2@gmail.com
93	GAIBOR PUENTE VICENTE ADAN	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA POTABLE	UNIDAD DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	gaiborvicente23@gmail.com

94	GAMBOA AVALOS ALEJANDRO SANTIAGO	AYUDANTE DE EQUIPO Y/O MAQUINARIA PESADA	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	alejandrogamboa20191@gmail.com
95	GARCIA RAMOS ROMULO VINICIO	CHOFER DE VEHICULOS PESADOS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	viniciogarcia320@gmail.com
96	GAVILANEZ CASTAÑEDA JOSE LUIS	SUPERVISOR DE OBRAS PÚBLICAS	DIRECCIÓN DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	josegavilanez91@gmail.com
97	GAVILANEZ PAUCARIMA MARCIAL ALEJANDRO	CHOFER DE VEHICULOS PESADOS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	marcialgavilanez.1991@hotmail.com

98	GAVILANEZ SALAZAR DAYSI CECILIA	PROMOTOR DE PROYECTOS SOCIALES Y ASISTENCIA COMUNITARIA	UNIDAD DE PROYECTOS SOCIALES MIES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	daysi.gavilanez@pangua.gob.ec
99	GUAMAN CALERO DORA MARITZA	CAMALERO, FAENADOR O MATARIFE	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	doraguaman2@gmail.com
100	GUANOLUISA GARCIA JULIO CESAR	ALBAÑIL	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	julioguanoluisa1984@gmail.com
101	GUERRERO MERINO TARQUINO JAVIER	AUXILIAR DE CAMA BAJA	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	merinotarquino@gmail.com

102	GUEVARA HURTADO FABIAN ISRAEL	GUARDIÁN ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	fabianguevara169@gmail.com
103	GUEVARA MEZA PATRICIO SALOMON	DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	patoguevara@hotmail.com
104	HEREDIA DE LA CRUZ ANTHONY RODOLFO	ASISTENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	heredia.anthony@pangua.gob.ec
105	HERNANDEZ GAIBOR JESSENIA LISBETH	MIEMBRO PRINCIPAL DE LA JUNTA CANTONAL -	PROTECCIÓN DE DERECHO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	hernandez.yessenia@pangua.gov.ec

		PSICOLOGA						
106	HOYOS TIGSE SANDRO PAUL	OPERADOR DE MAQUINARIA O EQUIPO PESADO	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	sandrohoyos1993@gmail.com

107	ILLUSANGUIL CHERREZ JAVIER MESIAS	GUARDIA ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	javierillusanguil1990@hotmail.com
108	INTRIAGO FALLAIN VICTOR FRANCISCO	POLICIA MUNICIPAL	UNIDAD DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	victorintriago166@gmail.com
109	INTRIAGO PARRAGA VICTOR FABIAN	COMUNICADOR SOCIAL	GESTIÓN	CALLE SUCRE Y	El Corazón	032684157	101	victor.intriago@pangua.gob.ec

			COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS	RAMON CAMPAÑA				
110	IZA CHILQUINGA DARWIN RAMON	CHOFER DE VEHICULOS PESADOS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	darwiniza@gmail.com
111	IZA VARGAS LUIS FERNANDO	CHOFER DE VEHÍCULO LIVIANO	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	izaluis417@gmail.com
112	JARAMILLO FALCÓN WILLIAN EUSTORGIO	TÉCNICO DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES	UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	william.jaramillo@pangua.gob.ec
113	JARAMILLO PINTO FABIAN EDUARDO	MIEMBRO PRINCIPAL DE LA JUNTA	PROTECCIÓN DE DERECHO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	fabianeduardojaramillopinto@gmail.com

		CANTONAL ABOGADO						
114	LAYEDRA MARIN KAREN LISSETTE	AUXILIAR DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	klevercorreaacosta@gmail.com
115	LEÓN SISA ARMANDO ISRAEL	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA POTABLE	UNIDAD DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	armandoleonsisa2019@gmail.co m

116	LEON ZAMBRANO MARCELO ISRAEL	ESPECIALISTA DE PROYECTOS	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	marcelo.leon@pangua.gob.ec
117	LINO MENENDEZ NATIVO ECUADOR	JORNALERO DE PARQUES Y	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y	CALLE SUCRE Y	El Corazón	032684157	101	linonativo@gmail.com

		JARDINES	AMBIENTALES	RAMON CAMPAÑA				
118	LOMBEIDA ERAZO EDGAR PATRICIO	CHOFER DE VEHICULOS PESADOS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	taniamayorga594@gmail.com
119	MANCHENO ANDACHI KLEVER EDUARDO	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA POTABLE	UNIDAD DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	eduardomancheno17@gmail.co m
120	MANOTOA FALCÓN ROBIN GUSTAVO	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA POTABLE	UNIDAD DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	manotoarobin@gmail.com
121	MANOTOA MANOTOA IVÁN MARCELO	SECRETARIO EJECUTIVO DE PLANIFICACIÓN Y	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	ivan.manotoa@pangua.gob.ec

		DESARROLLO TERRITORIAL						
122	MANOTOA MEJIA MANUEL MESIAS	CHOFER DE VEHÍCULOS PESADOS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	manuel.manotoa@gob.ec
123	MANOTOA PAUCARIMA RODRIGO FABRICIO	INSPECTOR DE OBRAS PÚBLICAS	DIRECCIÓN DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	rodrigo.manotoa@pangua.gob.ec
124	MANOTOA VERDEZOTO ANGEL MAURICIO	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA POTABLE	UNIDAD DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	milagrosmanotoa@gmail.com

125	MASABANDA GAMBOY JOSE MESIAS	JORNALERO DE BARRIDO	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y	CALLE SUCRE Y	El Corazón	032684157	101	mesias2021jose@gmail.com
-----	---------------------------------	-------------------------	------------------------------------	------------------	---------------	-----------	-----	--------------------------

			AMBIENTALES	RAMON CAMPAÑA				
126	MEDINA CEDEÑO BYRON ARTURO	ESPECIALISTA DE FISCALIZACIÓN	DIRECCIÓN DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	byron.medina@pangua.gob.ec
127	MEDINA PUGLLAS MARLON RENE	PROCURADOR SÍNDICO MUNICIPAL	PROCURADURIA SINDICA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	marlon.medina@pangua.gob.ec
128	MEJIA GARCIA JONATHAN RICARDO	OPERADOR DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE	UNIDAD DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	jonathan.mejia@pangua.gob.ec
129	MENESES MENESES RENE PATRICIO	OPERADOR DE CENTRAL TELEFONICA	UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CALLE SUCRE Y RAMON	El Corazón	032684157	101	renemeneses3011@gmail.com

				CAMPAÑA				
130	MILLINGALLI RODRIGUEZ LAZARO HIDALGO	TÉCNICO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	lazaromillingalli@gmail.com
131	MOLINA AVALOS JUAN CARLOS	CAMALERO, FAENADOR O MATARIFE	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	jot0902682495@gmail.com
132	MOLINA VIVAS MONICA YOLANDA	ANALISTA DE CAMALES	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	monica.molina@pangua.gob.ec
133	MONTUFAR CELA RITA CECILIA	AUXILIAR DE SERVICIOS	UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CALLE SUCRE Y RAMON	El Corazón	032684157	101	rita.montufar@pangua.gob.ec

				CAMPAÑA				
134	MORA FUENTES RAMÓN ISABEL	OPERADOR DE MAQUINARIA O EQUIPO PESADO	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	ramonmora1205@gmail.com

135	MORA GARCÍA JENNY ALEXANDRA	Subjefe de Trabajo	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	jennymora20187@hotmail.com
136	MORA LAGLA HENRY MIGUEL	LÍDER DE GESTIÓN DE RIESGOS	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	h.mora.miguel.hm@gmail.com
137	MOREIRA BRAVO JACINTO PLUTARCO	ALBAÑIL	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON	El Corazón	032684157	101	jacintomoreira64@gmail.com

				CAMPAÑA				
138	MUILEMA BLANCA GRADIOLA	AXILIAR DE SERVICIOS	UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	muilemablanca@hotmail.com
139	MUILEMA OÑA JORGE RAMIRO	JORNALERO DE BARRIDO	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	jorgeoa32@yahoo.com
140	MUÑOZ LUSPA CINTHYA MARILU	ANALISTA DE TALENTO HUMANO	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	cluspa05@gmail.com
141	NUÑEZ PACHECO GABRIELA FERNANDA	ASISTENTE DE AVALUOS Y CATASTROS	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	gabriela.nunez@pangua.gob.ec

142	ORDOÑEZ GONZALEZ PABLO ANDRES	TÉCNICO DE INFRAESTRUCTU RA Y	DIRECCIÓN DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	pablo.ordonez@pangua.gob.ec
143	ORTEGA ALTAMIRANO JUAN CARLOS	CHOFER DE VEHICULOS PESADOS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	ortega.juancarlos27@yahoo.co m
144	ORTEGA GARCIA STALIN ALEXANDER	ANALISTA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	stalinortegagarcia@gmail.com

145	ORTIZ BAUTISTA HERMAN OSWALDO	ANALISTA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	sistemas@pangua.gob.ec
-----	----------------------------------	--	---	--------------------------------------	---------------	-----------	-----	------------------------

146	PALACIOS CORDONEZ NAPOLEÓN VICENTE	GUARDIA ADMINISTRATIVO	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	gualomotojose@gmail.com
147	PALACIOS JARA CARINA BELEN	ABOGADO DE SINDICATURA	PROCURADURÍA SÍNDICA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	carina.palacios@pangua.gob.ec
148	PALACIOS JIMENEZ JOSÉ HUMBERTO	OPERADOR DE MAQUINARIA O EQUIPO PESADO	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	josepalaciosjimenez1976@gmail.com
149	PAUCARIMA VILLACIS GEOMARA NASHELY	PROMOTOR DEPORTIVO	UNIDAD DE DESARROLLO SOCIO, TURISMO,CULTURA Y DEPORTE	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	ngpauca@gmail.com
150	PAUCARIMA VIZCAINO DARWIN ALEJANDRO	ASISTENTE DE OPERADOR DE	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y	CALLE SUCRE Y RAMON	El Corazón	032684157	101	darwinpauca1977@gmail.com

		EQUIPOS Y MAQUINARIA	MAQUINARIA PESADA	CAMPAÑA				
151	PEÑAHERRERA HURTADO SHERWIN ROLANDO	JORNALERO DE BARRIDO	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	sherwinpa949@gmail.com
152	PEREZ FALCON PEDRO PATRICIO	OPERADOR DE MAQUINARIA O EQUIPO PESADO	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	pedroperezf1982@gmail.com
153	PINOS GAIBOR ANGEL RAUL	CHOFER DE VEHÍCULOS PESADOS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	pinosangel82@gmail.com
154	POAQUIZA AZOGUE GERMAN EFRAIN	ANALISTA DE TALENTO HUMANO	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	germanpoaquiza@gmail.com

155	POAQUIZA PADILLA LILIANA MARISOL	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	liliana.poaquiza@pangua.gob.ec
156	POAQUIZA PADILLA TANIA MARIBEL	TÉCNICO INSCRIPTOR DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	tania.poaquiza@pangua.gob.ec
157	PUCHA JUMBO GREYS MARIBEL	MIEMBRO PRINCIPAL DE LA JUNTA CANTONAL - TRABAJADORA SOCIAL	PROTECCIÓN DE DERECHO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	greys.pucha@pangua.gob.ec

158	PUNINA AGUAIZA FRANCISCO	JORNALERO DE OBRAS PÚBLICAS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	franciscopunina_a@hotmail.com
159	PUNINA BAÑO EDGAR OSWALDO	JORNALERO DE BARRIDO	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	oswaldopunina027@gmail.com
160	PUNINA TUQUERES LUIS JORGE	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA POTABLE	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	jorluis.punina@gmail.com
161	PUNINA TUQUERES ANGEL GEOVANNY	JORNALERO DE BARRIDO	UNIDAD DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	angelpunina2018@gmail.com
162	QUERIDO TAPIA VÍCTOR EMILIO	AUXILIAR DE AGUA POTABLE	UNIDAD DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	CALLE SUCRE Y	El Corazón	032684157	101	victor.querido@pangua.gob.ec

				RAMON CAMPAÑA				
163	QUINTANA VARGAS BOLIVAR OCTAVIO	ANALISTA DE PLANES DE LICENCIAS Y ESTUDIOS AMBIENTALES	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	bolivar.quintana@pangua.gob.ec

164	QUISHPE CHIMBORAZO GONZALO SERAFIN	GUARDIAN ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	gonzaloquishpe66@hotmail.com
165	RAMOS MANOBANDA RODRIGO ROLANDO	DIRECTOR DE OBRAS PÚBLICAS	DIRECCIÓN DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	ramosote1968@gmail.com
166	RIERA CAMPOS SHIRLEY JOHANA	GESTOR DE ARCHIVO	SECRETARIA GENERAL	CALLE SUCRE Y	El Corazón	032684157	101	shirley.riera@pangua.gob.ec

		GENERAL		RAMON CAMPAÑA				
167	RIVERA BRAVO FRANKLIN OMAR	CONCEJAL RURAL DEL CANTON PANGUA	CONSEJO MUNICIPAL	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	franklin.rivera@pangua.gob.ec
168	RIVERA CORREA GABRIELA FERNANDA	ESPECIALISTA DE PREVENCIÓN Y CONTROL AMBIENTAL	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	gabriela.rivera@pangua.gob.ec
169	RODRIGUEZ VELASTEGUI EDZON PATRICIO	SECRETARIO EJECUTIVO DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	edzon.rodriguez@pangua.gob.ec
170	ROGEL VALDIVIEZO TANIA MARÍA	LÍDER DE TALENTO	GESTION DEL TALENTO HUMANO	CALLE SUCRE Y RAMON	El Corazón	032684157	101	rogel.tania@pangua.gob.ec

		HUMANO		CAMPAÑA				
171	ROSERO ARMIJO CRISTIAN DAVID	ESPECIALISTA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	UNIDAD DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	cristian.rosero@pangua.gob.ec
172	SALAZAR YANCHAPANTA NERIS ONOFRE	OPERADOR DE MAQUINARIA O EQUIPO PESADO	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	nosy8611@hotmail.com

173	SALGUERO GAVILANEZ JHEFFERSON FABRICIO	GUARDIAN ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	jheffsalguero89@gmail.com
174	SALGUERO JARAMILLO VICTOR GEOVANNY	AUXILIAR DE SERVICIOS	UNIDAD DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	victorgeovany14@yahoo.com

175	SAMPEDRO RUBIO IVAN ALEJANDRO	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA POTABLE	UNIDAD DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	ivansampedro14@gmail.com
176	SANCHEZ GALLEGOS GALO FERNANDO	PROMOTOR DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	UNIDAD DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	galo.sanchez@pangua.gob.ec
177	SEGURA ALBAN CRISTIAN GIOVANNY	OPERADOR DE MAQUINARIA O EQUIPO PESADO	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	cristianseguro27@gmail.com
178	SEGURA MEJIA SANDRA JACKELINE	RECAUDADORA	DIRECCION FINANCIERA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	sandra.segura@pangua.gob.ec
179	SEGURA MOLINA JOSE AGUSTO	CAMALERO, FAENADOR O MATARIFE	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	joseaugustosegura1984@gmail.com

			AMBIENTALES					
180	SEGURA MOLINA JUAN RENE	CAMALERO, FAENADOR O MATARIFE	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	juanrsmolina2308@gmail.com
181	SEVILLA ALIATIS ALVARO JESÚS	SECRETARIO DEL CONCEJO MUNICIPAL	SECRETARIA GENERAL	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	sevilla.alvaro@pangua.gob.ec
182	SILVA CAMPAÑA JEFFERSON JOSSEPH	PROMOTOR DEPORTIVO 1	UNIDAD DE DESARROLLO SOCIO, TURISMO,CULTURA Y DEPORTE	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	jefferson.silva@pangua.gob.ec

183	SILVA TASIGCHANA DARWIN BLADIMIR	OPERADOR DE MAQUINARIA O	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	darwin.silva@pangua.gob.ec
-----	-------------------------------------	--------------------------------	---	-----------------------------------	---------------	-----------	-----	----------------------------

		EQUIPO PESADO	MAQUINARIA PESADA					
184	SILVA YANCHAPANTA LUIS JHILSON	JORNALERO DE OBRAS PÚBLICAS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	silvajhilson285@gmail.com
185	SORIA COBA WASHINGTON HOMERO	CHOFER DE VEHICULOS PESADOS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	homersc77@gmail.com
186	SORIA CORREA LUIS SALOMON	CAMALERO, FAENADOR O MATARIFE	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	soria1974luis@hotmail.com
187	SORIA MANOTOA PATRICIA ALEXANDRA	ESPECIALISTA DE DESARROLLO	UNIDAD DE DESARROLLO SOCIAL,	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	patricia.soria@pangua.gob.ec

		SOCIAL Y EDUCACIÓN	TURISMO, CULTURA Y DEPORTE					
188	SOTO MACAY WIMPER ENRIQUE	POLICIA MUNICIPAL	UNIDAD DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	wimpersotomacay@gmail.com
189	SUAREZ OLVERA ROBINSON MICHAEL	JORNALERO DE BARRIDO	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	sjoenmichsel@gmail.com
190	TANA ARCOS HENRY RODRIGO	ANALISTA DE CEMENTERIO, PLAZAS Y MERCADOS	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	henry.tana@pangua.gob.ec
191	TAPIA JATIVA DIEGO MAURICIO	LÍDER DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y	GESTIÓN ESTRATÉGICA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	ab.diegotapia_89@yahoo.es

192	TARIS CHILUISA JOSE BENEDICTO	CHOFER DE VEHICULOS PESADOS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	barcelonistajose51@gmail.com
-----	----------------------------------	-----------------------------------	---	-----------------------------------	---------------	-----------	-----	------------------------------

193	TASIGCHANA FALCÓN MANUEL BOLIVAR	JORNALERO DE OBRAS PÚBLICAS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	manueltasigchana84@gmail.com
194	TIMBIANO ALBAN NUVIA HORTENCIA	ESPECIALISTA DE TURISMO, CULTURA Y DEPORTES	UNIDAD DE DESARROLLO SOCIO, TURISMO,CULTURA Y DEPORTE	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	nuvia.timbiano@pangua.gob.ec
195	TIXILEMA TIGSELEMA ANGEL MARCO	ASISTENTE DE EQUIPO Y	DIRECCIÓN DE OBRAS Y	CALLE SUCRE Y RAMON	El Corazón	032684157	101	tixilemaangel77@gmail.com

		MAQUINARIA	SERVICIOS PÚBLICOS	CAMPAÑA				
196	TOALOMBO MOREJON SAIRO ROLANDO	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA POTABLE	UNIDAD DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	morejonsairo@gmail.com
197	TORRES LARA INGRID ARACELY	ESPECIALISTA DE RENTAS 2	UNIDAD DE RENTAS	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	ingrid.torres@pangua.gob.ec
198	TOSCANO TASIGCHANA RUDAYNA DEL CISNE	CONTADORA GENERAL	UNIDAD DE CONTABILIDAD	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	rudayna.toscano@pangua.gob.ec
199	TRAVEREZ MORENO HUGO OSWALDO	Registrador de la Propiedad	REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	hugo.travez@pangua.gob.ec
200	TROYA CASCO LUIS EFRAIN	GUARDIÁN ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	luistroya307@gmail.com

201	TRUJILLO MOREJÓN ADRIAN FABRICIO	GUARDIÁN ADMINISTRATIV O	UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	morejonfabricio2@gamil.com
202	ULLAURI MONCAYO ANJEL RIGOBERTO	INSPECTOR DE MAQUINARIA Y TRABAJOS MUNICIPALES	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	anjelullauri12101979@gmail.co m

203	ULLCO AGUAIZA WELIGTON RODRIGO	ADMINISTRADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	weligtonullco@gmail.com
204	URBANO BORJA CARLOS HERNAN	CHOFER DE VEHICULOS PESADOS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	carlosurbanoborja@gmail.com

205	USHCO CHIMBORAZO SEGUNDO MANUEL	JORNALERO DE OBRAS PÚBLICAS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	segundousco@gmail.com
206	USHCO PADILLA MANUEL MESIAS	JORNALERO DE BARRIDO	UNIDAD DE VIALIDAD Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	manuelushco0@gmail.com
207	VALLE VILLEGAS KLEBER JULIO	DIRECTOR FINANCIERO	DIRECCIÓN FINANCIERA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	kleber.valle@pangua.gob.ec
208	VARGAS VARGAS AMADO HEDILBERTO	JORNALERO DE BARRIDO	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	amadovargas20147@gmail.com
209	VELASQUEZ VEGA FRANKLIN BLADIMIR	OPERADOR DE MAQUINARIA O EQUIPO PESADO	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	bladivega123@yahoo.com

			AMBIENTALES					
210	VELEZ ESPINOZA ARGENIS DANIEL	OPERADOR DE MAQUINARIA O EQUIPO PESADO	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	dan-velez2015@hotmail.com
211	VELOZ CALERO DARIO ALEXANDER	TESORERO MUNICIPAL	UNIDAD DE TESORERÍA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	alexandervelos@pangua.gob.ec
212	VERGARA MUÑOZ DIEGO ARMANDO	CHOFER DE VEHÍCULOS PESADOS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	diegovergara2380@gmail.com
213	VICHICELA VICHICELA JOSE DAVID	CONCEJAL URBANO DEL CANTON PANGUA	CONSEJO MUNICIPAL	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	jose.vichicela@pangua.gob.ec

214	VICHISELA CHICAIZA LUIS CRISTOBAL	ALBAÑIL	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	luisvichicela85@gmail.com
215	VILLA PALACIOS LADY LISBETH	ESPECIALISTA DE COMPRAS PÚBLICAS	UNIDAD DE COMPRAS PÚBLICAS	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	lady.villa@pangua.gob.ec
216	VILLACRÉS PAZMIÑO MERY GUADALUPE	ESPECIALISTA DE AVALUOS Y CATASTROS 2	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	mery.villacres@pangua.gob.ec
217	VILLASIS BECERRA JUAN BAUTISTA	AUXILIAR DE MANTENIMIENT O DE REDES DE AGUA POTABLE	UNIDAD DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	jbautista9611048@gmail.com
218	VIZCAINO LOPEZ MARCO ANTONIO	AUXILIAR DE MANTENIMIENT	UNIDAD VIALIDAD	CALLE SUCRE Y RAMON	El Corazón	032684157	101	lvam1981@hotmail.com

		O DE REDES DE AGUA POTABLE	INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CAMPAÑA				
219	VIZCAINO PACHECO ZOILA ELENA	AGUARDIAN ADMINISTRATIV O	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	zoilaelena1966z@gmail.com
220	YANCHA LEMA CARLOS OLMEDO	JORNALERO DE OBRAS PÚBLICAS	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	yanchaolmedo58@gmail.com
221	YANCHALIQUEIN PUNINA EDGAR DARIO	JORNALERO DE BARRIDO	GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y AMBIENTALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	eyanchaliquein233@gmail.com

222	YANCHALIQUN PUNINA KLEBER GONZALO	AYUDANTE DE MAQUINARIA O EQUIPO PESADO	UNIDAD VIALIDAD INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA PESADA	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	yanchaliquin.kleber@pangua.gob.ec
223	ZURITA CHAVARRIA DIANA ANGELICA	TECNICO DE SERVICIOS GENERALES 1	SERVICIOS GENERALES	CALLE SUCRE Y RAMON CAMPAÑA	El Corazón	032684157	101	diana.zurita@pangua.gob.ec

listado de personal

1 mensaje

ania.rogel@pangua.gob.ec <ania.rogel@pangua.gob.ec>

Para: manuelarcos575@gmail.com

17 de julio de 2026 a las 12:20 p.m.

Estimado Ing.

Se adjunta lo solicitado, cabe indicar que dicha información puede ser visualizada en la pagina institucional en la Opción de LOTAIP.

Saludos Cordiales

Atentamente,

Ing. Tania Rogel

LIDER DE TALENTO HUMANO



296

Oficio No. 092 -GADMUPAN- 2025 M-A
El Corazón, 28 de Mayo del 2025

- Dirección Administrativa
Para su conocimiento

Sr.
Wilson Correa
ALCALDE DEL GAD MUNICIPAL DE PANGUA

ING. JAHIA ROCHA POR FAVOR.
COORDINAR CON EL INTERESADO
A FIN DE DEBEVER LA JOLUJZO.

Referencia: Trabajo investigativo

Por medio del presente reciba un emotivo saludo y al mismo tiempo desearle éxitos que viene desempeñando en beneficio del Cantón.

Quinto: 05-06-2025

En vista que estoy realizando un Post – Grado de Magister en Administración Pública en la cual solicito muy comedidamente realizar el trabajo investigativo en la Institución Municipal, a la cual estoy prestando mis servicios como Concejal, la misma que quedara el Proyecto para su ejecución siendo el objetivo general:

Analizar la incidencia de los índices de atención al cliente en el desarrollo organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pangua la que llevara como tema principal **Atención al cliente para su desarrollo organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pangua.**

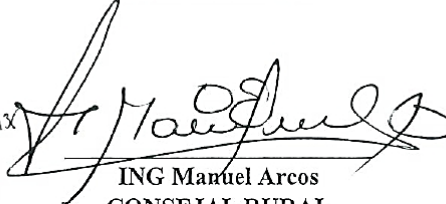
Por la que le solicito muy comedidamente la colaboración de las unidades y los departamentos de la Institución para información encuestas y entrevistas que serán una herramienta clave para la elaboración de dicho Proyecto con la participación de clientes internos y externos, como profesional estoy formado y disciplinado para la motivación y facilitador en temas en beneficio de Instituciones Públicas y Privadas.

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
Municipal del Cantón Pangua
RECIBIDO
TRÁMITE N° 05 JUN 2025
POR: Liliana Pangua
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Esperando tener todo el apoyo de la Institucion reintegro mis agradecimientos

ATENTAMENTE

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
Municipal del Cantón Pangua
RECIBIDO
TRÁMITE N° 28 MAY 2025
POR: SECRETARÍA GENERAL


ING Manuel Arcos
CONSEJAL RURAL

GAD MUNICIPAL DE PANGUA



Oficio No. 092 -GADMUPAN- 2025 M-A
El Corazón, 28 de Mayo del 2025

Sr.
Wilson Correa
ALCALDE DEL GAD MUNICIPAL DE PANGUA

Referencia: Trabajo investigativo

Por medio del presente reciba un emotivo saludo y al mismo tiempo desearle éxitos que viene desempeñando en beneficio del Cantón.

En vista que estoy realizando un Post – Grado de Magister en Administración Pública en la cual solicito muy comedidamente realizar el trabajo investigativo en la Institución Municipal, a la cual estoy prestando mis servicios como Concejal, la misma que quedara el Proyecto para su ejecución siendo el objetivo general:

Analizar la incidencia de los índices de atención al cliente en el desarrollo organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pangua la que llevara como tema principal **Atención al cliente para su desarrollo organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pangua.**

Por la que le solicito muy comedidamente la colaboración de las unidades y los departamentos de la Institución para información encuestas y entrevistas que serán una herramienta clave para la elaboración de dicho Proyecto con la participación de clientes internos y externos ya que como profesional estoy formado para la motivación y facilitador en beneficio de Instituciones Públicas y Privadas.

Esperando tener todo el apoyo de la Institucion reintegro mis agradecimientos .

ATENTAMENTE

Gobierno Autónomo Descentralizado
Municipal del Cantón Pangua
RECIBIDO
TRÁMITE: 20 MAY 2025
HORA: 14h30
HOLAS: 1
SECRETARÍA GENERAL

ING Manuel Arcos
CONSEJAL RURAL
GAD MUNICIPAL DE PANGUA

