

VALORES QUE SE DEBEN APLICAR EN LA ATENCIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO



Unach
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



Centro de Investigación
y Desarrollo Ecuador



Centro de Estudios
Transdisciplinarios Bolivia
CET-BOLIVIA

EXPOSITORES



Rafael, YÉPEZ ZAMBRANO
Máster
UNACH
ryopez@unach.edu.ec



Carlos, HERRERA ACOSTA
Doctor PhD
UNACH
ceherrera@unach-edu.ec



Estefanía, YÈPEZ SALGUERO
Abogada
UNACH
thefita_bunny@hotmail.com

Unach
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



Centro de Investigación
y Desarrollo Ecuador



Centro de Estudios
Transdisciplinarios Bolivia
CET-BOLIVIA

INTRODUCCIÓN



LA ATENCIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO



EL SECTOR PÚBLICO



VALORES EN EL SECTOR PÚBLICO

OBJETIVO DEL ESTUDIO

DETERMINAR A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PORQUE LA APLICACIÓN DE LOS VALORES IMPACTA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SECTOR PÚBLICO



METODOLOGÍA

LA UNIDAD DE ANÁLISIS: Instituciones publicas (seis)

VARIABLES: Valores y atención en el sector público

MEDIDA: Impacto de los valores en la atención en el sector público

ENFOQUE: Cualitativo.

TIPO: Documental bibliográfica, de campo, descriptiva

Diseño: No experimental

Técnicas e instrumentos de investigación: Observación, Encuesta; Guía de observación y cuestionario

CONCLUSIONES

- 1.- La calidad de la atención al usuario se evidencia en la satisfacción del ciudadano.
- 2.- Los comportamientos y actitudes de los servidores públicos están incidiendo negativamente en la interrelación servidor público – usuario.
- 3.- La falta de calidad y calidez en la atención al usuario atentan contra la dignidad humana.
- 4.- De las seis instituciones publicas observadas en 2 la atención al usuario es adecuada, en 1 es aceptable y en 3 es reprochable.
- 5.- En las instituciones publicas observadas existe códigos de ética pero no existe un mecanismo de control para su cumplimiento.

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
**Congreso Internacional de
INVESTIGACIÓN**
En Ciencias Políticas, Administrativas, Contables y Sociales.



Centro de Investigación
y Desarrollo Ecuador



Centro de Estudios
Transdisciplinarios Bolivia
CET-BOLIVIA