

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TEMA: Análisis del impacto de la gestión o aplicación de la ordenanza municipal que fue implementada el 12-08-2014, “Ordenanza que organiza y regula el funcionamiento del sistema cantonal de protección integral de derechos para los grupos de atención prioritaria en el cantón Tulcán”, en el periodo 2014 -2019.

Tesis de grado previa la obtención del
Título de Administrador Público

AUTORES: Kevin Sebastián Pérez Reyes

TUTOR: Msc. Diego Almeida

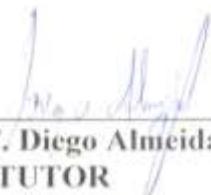
TULCÁN – ECUADOR

2019

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que el estudiante Pérez Reyes Kevin Sebastián con número de cédula 0401411673 ha elaborado el trabajo de titulación: “Análisis del impacto de la gestión o aplicación de la ordenanza municipal que fue implementada el 12-08-2014, “Ordenanza que organiza y regula el funcionamiento del sistema cantonal de protección integral de derechos para los grupos de atención prioritaria en el cantón Tulcán”, en el periodo 2014 -2019”.

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



MSC. Diego Almeida
TUTOR



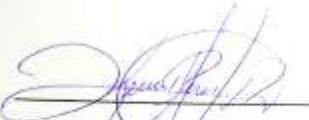
MSC. Sofia Zapata
LECTORA

Tulcán, 26 de agosto del 2019

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Administrador Público de la Facultad de Comercio Internacional Integración Administración y Economía Empresarial.

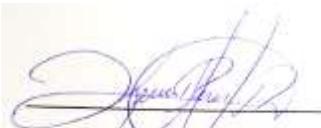
Yo, Pérez Reyes Kevin Sebastián con número de cédula 0401411673: que la investigación es absolutamente original, autentica y personal. Los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Kevin Sebastián Pérez Reyes
AUTOR
Tulcán, 26 de agosto del 2019

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Pérez Reyes Kevin Sebastián declaro ser autor de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Análisis del impacto de la gestión o aplicación de la ordenanza municipal que fue implementada el 12-08-2014, “Ordenanza que organiza y regula el funcionamiento del sistema cantonal de protección integral de derechos para los grupos de atención prioritaria en el cantón Tulcán”, en el periodo 2014 -2019”, y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



Kevin Sebastián Pérez Reyes
AUTOR
Tulcán, 26 de agosto del 2019

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradecerle a Dios por otorgarme la sabiduría e inteligencia necesaria para poder cumplir mi meta, a mi Madre que gracias a su apoyo incondicional y sus consejos me han enseñado a nunca desfallecer ni rendirme, a mi Padre que ha sido mi más grande profesor ya que me ha ayudado a pararme firme y a saber sobrevivir ante las adversidades que se me han presentado en la vida, que gracias a ellos estoy donde estoy y es por eso que les dedico este triunfo ya que son parte fundamental de mi trayectoria tanto como estudiante y como persona, a mis docentes los cuales me han impartido sus conocimientos que han sido muy importantes para ponerlos en práctica en mi vida profesional, como no agradecer a mi tutor y lectora los cuales han estado ayudándome en el transcurso de mi proyecto de tesis y sus conocimientos han sido muy necesarios, a la Institución por abrirme las puerta y permitirme ser un graduado de tan prestigiosa Universidad como es la UPEC, a mis compañeros y amigos los cuales me han acompañado en risas, tristezas y sufrimiento pero juntos hemos podido salir a delante y luchar por nuestra profesión, es por eso que demuestro mi respeto y aprecio hacia cada uno de ustedes.

Kevin Sebastián Pérez Reyes

DEDICATORIA

Este triunfo se lo dedico a Dios por darme vida y salud y permitirme llegar a cumplir mi objetivo, a mis padres los cuales fueron mi sustento, mi paño de lágrimas y sobre todo mis mejores amigos que con sus enseñanzas, confianza y amor he logrado grandes cosas como esta, también mi trujo se lo dedico a mi novia la cual ha estado apoyándome y dándome fuerzas en los momentos que más he necesitado, y como no dedicar este grande triunfo a mi hija que llevo como regalo del cielo para verme triunfar junto a ella, me siento bendecido por cada paso que doy y por el camino que sigo, gracias a todas esas personas que con orgullo y amor puedo llamarles FAMILIA.

Kevin Sebastián Pérez Reyes

Índice

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR.....	2
AUTORÍA DE TRABAJO.....	3
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
DEDICATORIA.....	6
RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	11
INTRODUCCIÓN.....	12
I PROBLEMA.....	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	15
1.4 OBJETIVOS.....	16
1.4.1 Objetivo General.....	16
1.4.2 Objetivos Específicos.....	16
1.4.3 Preguntas de Investigación.....	16
II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	17
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	17
2.2 MARCO TEÓRICO.....	20
2.2.1 CONCEPTO DE ORDENANZA.....	20
2.2.2 CONCEPTO DE ORDENANZA MUNICIPAL.....	20
2.2.3 CARACTERÍSTICAS DE LA ORDENANZA MUNICIPAL.....	20
2.2.4 LOS DERECHOS HUMANOS Y LA PROTECCION INTEGRAL DE DERECHOS DE NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	21
2.2.5 TEORÍA DEL PARADIGMA DE LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA.....	22
2.2.5.1 Características de la Nueva Gestión Pública.....	23
2.2.5.2 La meta de la nueva gestión pública.....	23
2.2.5.3 Los principios.....	24
2.2.5.4 Los sistemas de gestión publica.....	24
2.2.5.5 Existen dos tipos de sistemas: los funcionales y los administrativos.....	24
2.2.5.6 Los Sistemas funcionales.....	25
2.2.5.7 El ciclo de la gestión pública comprende las siguientes fases:.....	25
2.3 MARCO LEGAL.....	26
2.3.1 LEGALIDAD PARA LA CREACIÓN DE LA JUNTA CANTONAL.....	26

2.3.2 BASE LEGAL CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR:.....	26
2.3.3 BASE LEGAL SOBRE EL CÓDIGO ORGÁNICO ORGANIZACIÓN TERRITORIAL AUTONOMÍA DESCENTRALIZACIÓN:	27
2.3.4 BASE LEGAL SOBRE EL CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.....	29
2.3.5 ORDENANZA QUE GARANTIZA Y REGULA EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA CANTONAL DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE DERECHOS PARA LOS GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA EN EL CANTÓN TULCÁN:.....	32
2.3.6 CONSEJO CANTONAL PARA LA PROTECCIÓN DE DERECHOS.....	34
III. METODOLOGÍA	36
3.1 ENFOQUE METODOLÓGICO	36
3.1.1 ENFOQUE	36
3.1.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
3.2 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	37
3.3 MÉTODOS UTILIZADOS.....	38
3.3.1 METODOS	38
3.4 ANÁLISIS ESTADÍSTICOS	38
3.4.1 LOS MÉTODOS A UTILIZAR PARA ANÁLISIS DE DATOS SON:.....	39
3.4.1.1 REPRESENTACIONES GRAFICAS:	39
3.4.1.2 MUESTREO ALEATORIO SIMPLE:.....	39
3.4.1.3 ENCUESTAS:	39
3.4.1.4 ENTREVISTA.....	39
3.4.1.5 POBLACIÓN:.....	40
3.4.1.6 MUESTRA:	40
IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	42
4.1 RESULTADOS.....	42
4.1.1 Tabulación de encuestas:	42
4.1.2 Análisis de las entrevistas.	52
4.1.3 Resultados según los objetivos específicos.....	56
4.2 DISCUSIÓN	58
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
5.1 CONCLUSIONES	63
5.2 RECOMENDACIONES	64
VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción general de variables.....	37
Tabla 2. Resultado Pregunta 1 Encuesta - Tulcán.....	42
Tabla 3. Resultado Pregunta 2 Encuesta - Tulcán.....	43
Tabla 4. Resultado Pregunta 3 Encuesta - Tulcán.....	44
Tabla 5. Resultado Pregunta 4 Encuesta - Tulcán.....	45
Tabla 6. Resultado Pregunta 5 Encuesta - Tulcán.....	46
Tabla 7. Resultado Pregunta 6 Encuesta - Tulcán.....	47
Tabla 8. Resultado Pregunta 7 Encuesta - Tulcán.....	48
Tabla 9. Resultado Pregunta 8 Encuesta - Tulcán.....	49
Tabla 10. Resultado Pregunta 9 Encuesta - Tulcán.....	50
Tabla 11. Resultado Pregunta 10 Encuesta - Tulcán.....	51
Tabla 12. Nivel de aceptación del servicio por la ciudadanía de Tulcán.....	59
Tabla 13. Calificación cuantitativa de procesos.....	60

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán.....	43
Figura 2. Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán.....	43
Figura 3. Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán.....	44
Figura 4. Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán.....	45
Figura 5. Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán.....	46
Figura 6. Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán.....	47
Figura 7. Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán.....	48
Figura 8. Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán.....	49
Figura 9. Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán.....	50
Figura 10. Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán.....	51

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Resultados de las entrevistas.....	67
Anexo 2. Oficio para la realización de las entrevistas.....	75
Anexo 3. Formato encuesta.....	76
Anexo 4. Formato entrevista.....	79
Anexo 5. Acta de predefensa.....	80

RESUMEN

La finalidad de la presente investigación tuvo como objetivo realizar un análisis de la gestión elaborada por la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán y cómo ésta coadyuva o no a la solución de problemas que se presentan, debido a su condición de dictar medidas de protección a niños, niñas y adolescentes que no han cumplido los 18 años de edad y la prestación de servicios a la ciudadanía en general. Para ello se utilizó una investigación con un enfoque cualitativo y cuantitativo, específicamente etnográfico que permite describir y analizar lo que los funcionarios de la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán hacen usualmente en contexto administrativo o de gestión de lo público, específicamente en lo que corresponde a la atención de problemáticas de violación de derechos, mediante una estructura organizacional adecuada y posterior a ello poder analizar los resultados encontrados, todo esto mediante la entrevista semi estructurada a los tres Miembros Principales de la JCPD y a la Secretaria Ejecutiva del Consejo de Protección, también se realizó una encuesta a 385 personas de la ciudad de Tulcán con la finalidad de conocer su apreciación sobre la gestión que realizan los funcionarios al momento de prestar los servicios. Por otra parte, se utilizó también tres tipos de investigación que son descriptiva, para poder obtener detalles propios de las variables del tema de investigación, de la misma manera la investigación bibliográfica, al encontrar la necesidad de obtener información de documentos y se concluye con la investigación de campo que es utilizada al momento del levantamiento de información que se realizó en dos espacios, tanto dentro de la institución como fuera de la misma. Por último, el trabajo final de investigación concluye con una discusión que pone en la balanza por una parte la fundamentación teórica y por otro los hallazgos encontrados como son la restitución de los derechos que fueron vulnerados, esto para poder determinar conclusiones y recomendaciones que pueden ser punto clave de investigaciones posteriores con fines propositivos ante la problemática encontrada.

Palabras clave: Gestión, Protección de Derechos, niños, niñas y adolescentes.

ABSTRACT

The purpose of this research was to carry out an analysis of the management elaborated by the Cantonal Board for the Rights Protection of Tulcán and how it contributes or does not contribute to the solution of problems that arise, due to its condition of dictating measures for the protection of children, children and adolescents under the age of 18 and the provision of services to the general public. Research with a qualitative and quantitative approach was used, specifically ethnographic research that allows describing and analyzing what officials give the Cantonal Board of Protection of Rights of Tulcan usually do in administrative or public management context, specifically with regard to attention to problems of rights violation. By means of an appropriate organisational structure and, subsequently, to be able to analyse the results found. All this, through a semi-structured interview with the three Principal Members of the JCPD and the Executive Secretary of the Protection Council. A survey was also carried out among 385 people in the city of Tulcán in order to find out their appreciation of the management carried out by the civil servants at the time of rendering their services. On the other hand, three types of research that are descriptive were also used, to be able to obtain details of the variables of the research topic, in the same way as bibliographic research, when finding the need to obtain information from documents and concludes with the field research that is used at the time of the information survey that was carried out in two spaces, both inside and outside the institution. Finally, the final research paper concludes with a discussion that weighs up the theoretical basis on the one hand and the findings such as the restitution of rights that were violated on the other, this in order to be able to determine conclusions and recommendations that can be the key point of further research for propositional purposes in view of the problems encountered.

Keywords: Management, Rights Protection, kids, girls and teenagers.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se evidencian casos donde las instituciones públicas no cuentan con una gestión eficiente según manifiesta la ciudadanía, donde se brinde un servicio que se encuentre acorde a las funciones, necesidades y la razón que estas traigan consigo. Lo que esto manifiesta es el bajo desarrollo de sus actividades administrativas, que no permiten un adecuada gestión de lo público, desencadenando en problemas orgánicos funcionales que son netamente internos de la institución, pero de la misma manera se ven reflejados hacia el entorno, afectando directamente a la sociedad, y en muchos de los casos, esto también origina un estancamiento institucional que no permita un desarrollo global del sector. Sin embargo al hablar de niñez y adolescencia y su entorno familiar, nos topamos con problemas muy difíciles de solucionar, ya que nos referimos a temas sociales, culturales, que van desencadenando innumerables violaciones a sus derechos; estos problemas se agudizan si no encontramos una institución como es la Junta Cantonal de Protección de Derechos, donde se dictan medidas de protección que tratan de restituir el derecho que fue violentado. Para ello contamos con una normativa muy limitante que no permite actuar más allá de lo establecido, en muchos casos trayendo como resultado la baja atención a problemas que se suscitan.

Con lo que antecede, se ha establecido que el objetivo principal de la presente investigación es “Analizar la gestión o aplicación de la Ordenanza Municipal que fue implementada el 12 de agosto del 2014 por la Junta Cantonal de Protección Integral de Derechos, con el fin de agilizar los procesos administrativos de niñez y adolescencia, para tratar de que sus medidas de protección sean cumplidas de una forma obligatoria, y así poder determinar el impacto alcanzado hacia la ciudadanía de Tulcán”.

Por consiguiente, el presente documento lleva la necesidad de ser un instrumento base referencial, que brinde información indispensable para la toma de decisiones tanto para el nivel administrativo gubernamental, así como también para la academia, que en posteriores investigaciones se pueda llegar al diseño de una propuesta ante la problemática encontrada, mejorando así la gestión de la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán, obteniendo también una optimización de los recursos públicos. Cabe destacar que con una estructura organizacional acorde a las necesidades, y un personal calificado, se llega a mitigar de cierta forma la problemática existente en la violación a los derechos de los niños, niñas y adolescentes, de la misma manera mejora el cumplimiento de los objetivos institucionales, generando desarrollo y mejorando la calidad de vida de los tulcanesños y los residentes en la misma.

I PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los niños, niñas y adolescentes que viven en el Ecuador, requieren de manera urgente un nuevo Código de la Niñez y Adolescencia, donde se garanticen sus derechos con mayor énfasis en las medidas de protección que dictan la Junta Cantonal de Protección de Derecho, su presente y su futuro, su derecho a un desarrollo digno y feliz depende de cómo hoy el mundo adulto asuma sus responsabilidades. (Revista del Periódico Universo Dominical, 2016, p.2)

Según el estudio realizado como investigador, en la actualidad existen momentos importantes que han abierto el camino para la consecución del actual Código de la Niñez y Adolescencia, en donde al niño, niña y adolescente se los trata como Titulares de Derechos; esto se debe a que nuestra actual Constitución del Ecuador es garantista de Derechos: La reformulación del Código de menores (2008) en el cual se incluyen algunos principios contemplados en la Convención Internacional de los Derechos de la Niñez; la Reforma a la Constitución en 1998, en la cual se consigue el reconocimiento de todos y todas las ecuatorianas sin distinción alguna, su condición de ciudadanos, se habla también de grupos vulnerables y de la creación de sistemas descentralizados, entre los cuales consta el Sistema de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.

El proyecto de la Niñez y Adolescencia que actualmente se está debatiendo en la Asamblea Nacional y que de hecho se refiere a la reforma del Código de la Niñez y Adolescencia, nace como una respuesta de los principios y normas de la Constitución, referente a la dura realidad que viven los niños, niñas y adolescentes. Por un lado están, las hermosas palabras, compromisos y promesas que el país hace a la ciudadanía; por otro está la más cruel e inmoral realidad de ver todos los días cómo seres pequeños e indefensos son condenados a una vida de sufrimientos y carencias. Somos un país que vive con la irresponsabilidad y la hipocresía, pues las palabras de amor y consideración por los niños se diluyen cuando su vida exige la formulación de políticas sociales integrales urgentes; programas y proyectos eficientes; una inversión social segura y adecuada; y mecanismos de rendición de cuentas, exigibilidad, control y evaluación.

La adecuada definición de políticas de Protección para la Niñez y la Adolescencia, a través del Consejo Cantonal de Protección de Derechos donde realizan política pública a favor de la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán, donde garantizará los derechos de todos los niños,

niñas y adolescentes en cada uno de sus aspectos, de tal manera que se vaya fortaleciendo el Sistema Cantonal e incrementar la inversión de recursos en los diferentes programas, proyectos y planes en coordinación con el Consejo Nacional de Igualdad Intergeneracional, quienes deberán fortalecer a la Institución, de modo que ayude a establecer las competencias y los avances en el ámbito social con el MIES, y en las diferentes políticas de protección que serán elaboradas para beneficio de la misma, siempre y cuando se efectúen programaciones de capacitación a padres, según la necesidad actual detectada en las posibles causas y efectos que vendrían hacer; relación causa– efecto, en este sentido dentro de la organización del sistema.

La junta cantonal nace con unos fines específicos los cuales son garantizar los derechos de los grupos de atención prioritaria en el cantón Tulcán, de tal manera que en la presente investigación se dará a conocer cuáles son los beneficios y los perjuicios que tiene esta junta cantonal, también se analizará los avances tanto institucionales, como en los respectivos procesos que realiza la junta para de esta manera conocer el avance que ha tenido la junta cantonal desde su aprobación hasta la actualidad.

La junta cantonal tiene una planificación estratégica anual, la cual contempla al sector institucional y los procesos realizados para la prestación del servicio de protección de derechos, pero no se realiza el respectivo análisis y seguimiento a cada una de las actividades (programas y proyectos), por lo cual se realizará un análisis profundo sobre la junta cantonal para determinar cuanto a avanzado en materia institucional y también que tan eficiente y eficaz son los procesos aplicados a la protección de derechos de niñas, niños y adolescentes.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál ha sido el impacto de la aplicación de la ordenanza que organiza y regula el funcionamiento del Sistema Cantonal de Protección Integral de Derechos, para los grupos de atención prioritaria en el cantón Tulcán, en la gestión realizada en la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán en el periodo 2014 - 2019?

1.3 JUSTIFICACIÓN

En la presente investigación se analizará la gestión o aplicación de la ordenanza, realizada por parte de la Junta Cantonal De Protección De Derechos De Tulcán en el periodo 2014 – 2019, con el único fin de obtener información verídica y real, la cual ayude con el desarrollo del presente trabajo de investigación, y al final se conozca el impacto ocasionado en la ciudadanía de Tulcán, frente a la gestión realizada por la junta cantonal de protección de derechos, todo esto partiendo desde la idea o tema a tratar: Analizar el impacto de la gestión o aplicación de la ordenanza municipal que fue implementada el 12-08-2014, “Ordenanza que organiza y regula el funcionamiento del sistema cantonal de protección integral de derechos para los grupos de atención prioritaria en el cantón Tulcán”, realizada por la Junta Cantonal de Protección de Derechos del cantón Tulcán en el periodo 2014 – 2019, con la finalidad de brindar la protección de derechos de la ciudadanía.

Es de gran interés para la Junta Cantonal de Protección Integral de Derechos del cantón Tulcán, como para todo el sector prioritario en materia de derechos, que se garantice todos y cada uno de los derechos y las responsabilidades que la constitución establece, y que a su vez permite que el sector de atención prioritaria vaya creciendo continuamente, donde se fomente la organización de los diferentes colectivos de atención prioritaria de la ciudad de Tulcán, de manera que estén en igualdad y equidad de derechos.

Los resultados de la presente investigación serán de gran ayuda, ya que permitirá el crecimiento a nivel institucional. Con la definición de las políticas públicas, y bajo los principios de eficiencia, eficacia y celeridad, en los procesos administrativos que lleva la Junta Cantonal, se estarán garantizando la protección a los derechos de niños, niñas y adolescentes, los cuales están consagrados en la Constitución de la República del Ecuador y el Código de la Niñez y Adolescencia. Es importante que exista un análisis y un respectivo seguimiento a las actividades que realiza la junta cantonal, como también es de suma importancia la participación ciudadana en beneficio a la protección de derechos, ya que de esta manera cada una de las acciones realizadas serán visibles por la ciudadanía.

Según el diagnóstico que se realizó en la administración de la junta cantonal de protección de derechos de Tulcán, se exterioriza la necesidad y el apoyo para realizar esta investigación, ya que el presente estudio arrojará resultados beneficiosos, en cuanto se refiere a materia institucional y en la aplicación de procesos para generar un mejor servicio en la Junta Cantonal.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Analizar el impacto o la aplicación de la ordenanza municipal en la gestión de la Junta Cantonal de Protección Integral de Derechos de Tulcán en el período 2014-2019.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Justificar la presente investigación con la bibliografía que más se ajuste con la información más verídica.
- Identificar si los procesos realizados por parte de la junta cantonal, son los más adecuados y oportunos para la prestación del servicio a la ciudadanía.
- Determinar, la satisfacción de los usuarios que perciben el servicio en la Junta Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Tulcán.

1.4.3 Preguntas de Investigación

- ¿Con que fin nace la Junta Cantonal de Protección de Derechos y si sus servicios son los más adecuados?
- ¿Por qué pese a que existe una Junta Cantonal de Protección de Derechos en la ciudad de Tulcán, no se ha podido evidenciar la disminución de problemas sociales existentes entre individuos?
- ¿Cuál es el nivel de aceptación en la ciudadanía, sobre la gestión que realiza la junta cantonal de protección de derechos?
- ¿Qué sector social-económico, se ha respaldado más con los beneficios que tiene la junta cantonal de protección de derecho?

II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Al consultar sobre el tema, se encontraron trabajos relacionados a la presente investigación en contraste con alguna de las variables de estudio tales como:

Se toma en cuenta al investigador de la Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Carrera de Derecho Salazar R (2010), con el tema de investigación:

“La sobresaturación de denuncias presentadas por maltrato en contra de niños, niñas y adolescentes, en la Junta Cantonal de Protección de Derechos de la Niñez y Adolescencia del cantón Ambato, influye en el efectivo procedimiento para las resoluciones jurídicas y la aplicación de las mismas en el año 2009”.

Para la protección de niños, niñas y adolescentes, se crean las Juntas Cantonales de Protección de Derechos de la Niñez y Adolescencia, organismo que tiene como función principal la protección, defensa y exigibilidad de los derechos de los niños, niñas y adolescentes del cantón Tulcán. Salazar R (2010), manifiesta que: el proceso es lento y no cumplen con las expectativas de cada uno de los usuarios que acuden a la Junta Cantonal de Protección de Derechos, para recibir los servicios que ésta ofrece. Esto define la gestión que realiza la institución para la prestación de un servicio de calidad a la ciudadanía, y de otra manera los parámetros y el proceso con el cual es realizada la prestación del servicio en beneficio de la ciudadanía, para restablecer y proteger a quienes de cierta manera están siendo vulnerados los derechos.

Se toma en cuenta a la Universidad de Cuenca, Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Políticas y Sociales, Carrera de Derecho, Gutama L (2018), con el tema de investigación: La Junta Cantonal de Protección de Derechos del Cantón El Pan y la propuesta de un manual de procedimiento administrativo.

Para la institución es importante conocer y asegurar que el servicio brindado a la ciudadanía es de calidad, cumpliendo de esta manera los requerimientos de quienes optan por hacer uso de este servicio, de tal manera que la autora en su investigación hace un estudio del cómo se deben realizar cada uno de los procesos dentro de la institución, con el fin de que el servicio que sea ofrecido a la ciudadanía sea eficiente y eficaz, cumpliendo las expectativas de los diferentes usuarios que asisten

a la junta cantonal de protección de derechos, con el propósito de encontrar una solución a la problemática que los aqueja, de tal manera, que este trabajo ayudará a la presente investigación, a la verificación del cumplimiento de procesos necesarios para la prestación del servicio en la junta cantonal de protección de derechos del cantón Tulcán.

También se toma en cuenta la investigación de la Embajada de la República Federal Alemana, Fundación Hanns Seidel, Corporación de Estudios Decide (2018), con el tema de investigación de Guía de aplicación para la Junta Cantonal de Protección de Derechos.

Para el desarrollo de la presente investigación, es importante conocer el contexto y el funcionamiento de la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán, con el fin de asimilar la gestión que realiza la institución en beneficio de la ciudadanía de Tulcán, de tal manera, que la investigación citada de la Embajada de la República Federal Alemana, Fundación Hanns Seidel, Corporación de Estudios Decide (2018) se considera como: Una Guía que apoye el proceso de estudio, reflexión y análisis que la Junta Cantonal de Protección de Derechos debe realizar en el conocimiento y resolución de casos de amenaza o violación de derechos a niños, niñas y adolescentes. (p.8)

Embajada de la República Federal Alemana, Fundación Hanns Seidel, Corporación de Estudios Decide (2018).

“Es una herramienta práctica, que busca facilitar a la Junta la comprensión de las situaciones que impiden el ejercicio pleno de derechos por parte de los niños, niñas y adolescentes, que llegan a su conocimiento y que son de su competencia; más allá de un manual procesal-jurídico, se constituye en un instrumento que, en cada paso, le recuerda a la Junta que no debe olvidar que niños, niñas y adolescentes son sujetos de derechos y que su obligación es asegurarse que los derechos sean ejercidos plenamente por ellos”. (p.8)

De esta manera se entiende que la finalidad de la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán, es velar por los derechos vulnerados de los niños, niñas y adolescentes, para que de esta manera se logre un mejor convivir entre las familias, a través de la restitución de los derechos vulnerados y la pronunciación de medidas de protección de derecho.

El documento elaborado por la Embajada de la República Federal Alemana, Fundación Hanns Seidel, Corporación de Estudios Decide (2018), es un método de análisis que permite identificar

que las situaciones que amenazan o vulneran los derechos de la Niñez y Adolescencia son multicausales y, que, solo comprendiendo, conociendo y atendiendo esa multicausalidad será posible proteger efectivamente sus derechos.

Siendo así que la institución debe coordinar acciones entre los miembros de la Junta y el personal de apoyo, con el fin de analizar e identificar las problemáticas que en cada caso se presentan, de modo que tras un análisis se pueda restituir los derechos vulnerados y a su vez dictar medidas de protección que ayuden a la solución del caso.

Y como último antecedente, se toma en cuenta a la autora del libro los Derechos Humanos (declaraciones solemnes, continuas violaciones), Barreiro C (1981).

“Considerando que los Pueblos de las Naciones Unidas, han reafirmado en la Carta su fe, en los derechos fundamentales del hombre, y en la dignidad y el valor de la persona humana, y su determinación de promover el progreso social, y elevar el nivel de vida dentro de un concepto más amplio de la libertad, en razón de que las naciones unidas han proclamado en la declaración universal de los derechos humanos, que toda persona tiene todos los derechos y libertades enunciados en ella, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición, por motivo que el niño por su falta de madurez, física y mental necesita protección y cuidado especial, incluso la debida protección legal, tanto antes como después del nacimiento, y fundamentando que la necesidad de esa protección especial ha sido enunciada en la declaración de Ginebra de 1924, sobre los derechos del niño y reconocida en la declaración universal de los derechos humanos, y en los convenios constituidos de los organismos especializados y de las organizaciones internacionales que se interesan en el bienestar del niño”. (p 55).

Concedores que los derechos humanos son innatos del hombre, los estados se han reforzado mediante los tratados y convenios internacionales, con el fin de garantizar la dignidad del niño ya que estos debido a su indefensión por su edad no pueden hacer respetar sus derechos, pero para eso está el estado como garantista del derecho, para hacer prevalecer estos derechos con el fin de que todo niño sea feliz, y tanga una vida digna durante su infancia.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 CONCEPTO DE ORDENANZA

Para Vergara A, (2016), las ordenanzas son: Actos acordados por los consejos de los municipios, en su calidad de corporaciones de derecho público, en el marco de la autonomía, que le es conferida por la constitución.

La ordenanza se basa en la Constitución de la República del Ecuador, en la cual nos demuestra la jerarquía e importancia que tienen las leyes que se regirán en una comunidad, asociación o en un Cantón determinado, con esto todas las personas que forman parte de un colectivo o de un Cantón, deben saber que una ordenanza dispone y tiene efecto legal, su incumplimiento conlleva a que seamos sancionados por no respetar las disposiciones que se contemplan en la misma.

2.2.2 CONCEPTO DE ORDENANZA MUNICIPAL

Para Machicado J, (2012), la ordenanza es:

“Una Ordenanza es un acto normativo a través del cual se expresa el Concejo Municipal para el gobierno de su respectiva sección de provincia en temas que revisten interés general y permanente para la población y cuya aplicación y cumplimiento es de carácter obligatorio desde su publicación”. (p.18)

Los gobiernos autónomos descentralizados, tanto municipales como provinciales, ejercen sus lineamientos a través de las ordenanzas, que deben ser aprobados por mayoría absoluta, su efecto tiene el carácter obligatorio y su publicación debe ser conocida por todas las personas que forman parte del Cantón.

2.2.3 CARACTERÍSTICAS DE LA ORDENANZA MUNICIPAL

Según Machicado J, (2016), se resaltan las siguientes características que son frecuentes en la creación de ordenanzas municipales:

- Se aprueban por mayoría absoluta de los miembros presentes del concejo municipal, excepto en aquellas que en ciertas materias o por mandato de la Constitución del Estado y otras leyes requieren de un número mayor de votos para su aprobación.

- Son promulgadas por el Alcalde/alcaldesa municipal, en un plazo no mayor a 10 días calendarios siguientes a su recepción, en caso de no ser observada por esta autoridad. Si el alcalde/alcaldesa municipal no la hubiera promulgado en el plazo antes señalado, se produce el silencio administrativo positivo, que dará lugar a que el Concejo Municipal promulgue dicha ordenanza municipal.
- Si el Alcalde/alcaldesa, tiene una observación sobre la ordenanza que se está en proceso de implementación, el concejo municipal aprobará la misma o realizará las modificaciones correspondientes, y será aprobada por los concejales mediante votación.
- La reconsideración de una ordenanza municipal se produce por dos tercios de la votación del concejo municipal.
- Toda ordenanza municipal se encuentra vigente, mientras no sea derogada o abrogada, no existiendo la figura de declaratoria de desuso de dicha norma.

2.2.4 LOS DERECHOS HUMANOS Y LA PROTECCION INTEGRAL DE DERECHOS DE NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES

Según el libro Fortalecimiento de capacidades de operadoras y operadores de los sistemas especializados de protección integral de derechos (2019) menciona que los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes, se encuentran consagrados en varios instrumentos nacionales e internacionales, que buscan establecer los derechos específicos de este grupo de atención enfocada en las vulnerabilidades asociados a su edad. A nivel internacional, todos los derechos de los niños, niñas y adolescentes, están recogidos en un tratado internacional que obligan a los gobiernos a cumplirlos, la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) y se asienta en cuatro principios fundamentales:

- a.- La no discriminación
- b.- El Interés Superior del Niño
- c.- El derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo
- d.- La participación

2.2.5 TEORÍA DEL PARADIGMA DE LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA

Para Schroder. P, (2016), es un sistema de manejo descentralizado que aplica innovadores instrumentos de gestión como lo son el controlling, el benchmarking y la gestión esbelta (lean management). Para otros, es privatizar en la mayor medida posible las actividades gubernamentales.

Para el departamento administrativo de la función pública, (2002), la nueva NGP es una propuesta que se orienta a adecuar y mejorar las formas de organización y de funcionamiento de la Administración Pública, para que el Estado pueda cumplir con eficiencia y eficacia sus finalidades. Si bien los arriba descritos son las componentes generales de la NGP, no todos quienes hablan al respecto opinan lo mismo sobre la Nueva Gestión pública, ya que para algunos es un sistema de manejo descentralizado, que aplica innovadores instrumentos de gestión como el controlling y el benchmarking. En tanto que para otros es privatizar todas las tareas y actividades gubernamentales, pero, en términos generales, todos coinciden en que las siguientes características fundamentan la Nueva Gestión Pública.

La NGP, lo que trata es de satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una gestión pública eficiente y eficaz. Para aplicar este enfoque, es imperativo el desarrollo de servicios de mayor calidad en un marco de sistemas de control que permitan transparencia en los procesos de elección de planes y resultados, así como en los de participación ciudadana, la NGP es el paradigma donde se inscriben los distintos procesos de cambio en la organización y gestión de las administraciones públicas.

Existe una deficiente prestación de servicios y la pérdida de credibilidad hacia el sector público como gestor del bienestar ciudadano, ha obligado a que las instituciones públicas actúen aplicando principios de economía, eficiencia, eficacia y legitimidad. Estas nuevas demandas, cada vez más reiteradas, fueron el escenario inicial para que se empezara a hablar de la Nueva Gestión Pública (NGP).

Teniendo en cuenta, la imperante necesidad a la que se han visto sometidos los sistemas de la administración pública de implementar el modelo de la nueva gestión pública, en aras de volverse más eficientes y eficaces, generado con ello, que, en las últimas décadas, las ciencias de la administración hayan transitado de la administración a la gerencia. El modelo de la gestión pública describe un cambio permanente que introduce nuevos requerimientos como el desarrollo de una cultura de la cooperación y de capacidades específicas orientadas a la gestión por resultados y este

aspecto es lo que convierte a la NGP en un paradigma pues como se definió arriba, ya que hay un traspaso de ideología y práctica del paradigma burocrático que buscaba la eficiencia, la administración, el control, la especificidad de las funciones, existencia de una autoridad jerárquica y el seguimiento de reglas y procedimientos estandarizados a un esquema o paradigma post burocrático que es la NGP.

2.2.5.1 Características de la Nueva Gestión Pública

Según Schroder P, (2016), se resaltan las siguientes características que son comunes en la aplicación de la Nueva Gestión Pública:

- Dirección orientada a la competencia mediante la separación de competencias entre los financiadores y los prestadores de servicios.
- Enfoque en la efectividad, eficiencia y calidad del cumplimiento de tareas.
- Separación de la dirección estratégica (¿QUÉ?) de la dirección operativa (¿CÓMO?).
- Un trato fundamentalmente igual de prestadores de servicios particulares como públicos dentro del marco de la prestación de servicios y presupuestos globales.
- Impulso enfocado de la innovación (como parte de la prestación de servicios) gracias a un manejo operativo delegado (no sólo descentralizado)

2.2.5.2 La meta de la nueva gestión pública.

Es indispensable que en la actualidad todas y cada una de las instituciones públicas, y por ende el estado central, adopten nuevas medidas de gestión las cuales ayuden a mejorar la optimización de los recursos y la eficiente prestación de servicios hacia la ciudadanía, de tal manera que se debe aplicar lo que se considera como Nueva Gestión Pública, la cual ayude a reducir procesos y a brindar servicios de calidad que satisfagan cada una de las necesidades de los ciudadanos, es así que Schroder P, (2016), manifiesta:

“La meta de la Nueva Gestión Pública es la de modificar la administración pública de tal manera que aún no sea una empresa, pero que se vuelva más empresarial. La administración

pública, como prestador de servicios para los ciudadanos, no podrá librarse de la responsabilidad de prestar servicios eficientes y efectivos dentro de la economía”. p 8.

Es importante conocer que el aplicar un nuevo modelo de gestión dentro de las instituciones, conlleva grandes cambios y reformas a los estamentos y reglamentos previamente ya establecidos, es así que la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán, para acoplar este modelo de gestión, deberá implementar una planificación la cual involucre a los funcionarios públicos, los recursos, procesos de tal manera que se cambie en cada uno de estos la modalidad de gestión.

2.2.5.3 Los principios

Son razones que fundamentan el pensamiento y la conducta del Estado y sus funcionarios y servidores públicos en cumplimiento de sus competencias y atribuciones.

- Principio de Legalidad.
- Principio de servicio al ciudadano.
- Principio de Inclusión y Equidad.
- Principio de participación y transparencia.
- Principio de Organización, integración y cooperación.
- Principio de Competencia.

2.2.5.4 Los sistemas de gestión pública

Según la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo los define como:

El conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se organizan las actividades de la Gestión Pública, para que las entidades gubernamentales ejerzan sus competencias y atribuciones

2.2.5.5 Existen dos tipos de sistemas: los funcionales y los administrativos.

Para una mejor comprensión de estos sistemas, es conveniente previamente comprender el concepto de lo que son las funciones sustantivas y las de administración interna.

Las funciones sustantivas: son inherentes y caracterizan a una institución del Estado y le dan sentido a su misión. Se ejercen a través de los órganos de línea. Son funciones sustantivas las relacionadas a salud, educación, transporte, turismo, energía, etc. (Vargas, 2015, pág. 45)

Las funciones de administración interna: sirven de apoyo para ejercer las funciones sustantivas. Están referidas a la utilización eficiente de los medios y recursos materiales, económicos y humanos que sean asignados. Son funciones de administración interna las relacionadas a actividades tales como: planeamiento, presupuesto, contabilidad, organización, recursos humanos, sistemas de información y comunicación, asesoría jurídica, gestión financiera, gestión de medios materiales y servicios auxiliares, entre otras.

2.2.5.6 Los Sistemas funcionales

Los Sistemas Funcionales, tienen por finalidad asegurar el cumplimiento de las políticas públicas, que requieren de la participación de todas o varias entidades del Estado.

Los sistemas funcionales están relacionados con las funciones sustantivas que caracterizan a cada una de entidades públicas.

Mediante estos sistemas se gestionan las materias que se le encargan a una institución por ley, y se ejecutan a través de sus órganos de línea originándose los servicios que le corresponden a la institución.

2.2.5.7 El ciclo de la gestión pública comprende las siguientes fases:

- Planeamiento
- Normativa y reguladora
- Directiva y ejecutora
- Supervisión, evaluación y control

Estas funciones se desarrollan en el marco de un ciclo de gestión, se suceden secuencialmente e interactúan y retroalimentan permanentemente, de manera que se tiene una visión integral del proceso, permitiendo ajustes y correcciones, en la solución los problemas de gestión.

2.3 MARCO LEGAL

2.3.1 LEGALIDAD PARA LA CREACIÓN DE LA JUNTA CANTONAL

A continuación se presentará los estamentos jurídicos, los cuales se utilizaron y se tomaron en cuenta para la creación para la junta cantonal, el sistema de protección de derechos, está amparado principalmente por la Constitución de República del Ecuador, también se ampara por el Código de la Niñez y la Adolescencia y por último y la más importante sobre la cual se crea la junta cantonal es dicha competencia, que está enmarcada en el COOTAD por lo cual la municipalidad del Cantón Tulcán crea la junta cantonal para el sistema de protección de derechos.

2.3.2 BASE LEGAL CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR:

- Los artículos 44, 45, y 46 de la constitución de la República del Ecuador, son garantes de los derechos de la niñez y la adolescencia, imponiendo al estado la sociedad y la familia, en sus diversos tipos, de su desarrollo integral de una manera prioritaria.
- El artículo 340 de la constitución de la República determina que:

“El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo”.
- Artículo 341 de la constitución de la República señala:

“El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad”.

La protección integral funcionará a través de sistemas especializados, de acuerdo con la ley. Los sistemas especializados se guiarán por sus principios específicos y los del sistema nacional de inclusión y equidad social. El sistema nacional descentralizado de protección integral de la niñez y la adolescencia será el encargado de asegurar el ejercicio de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Serán parte del sistema las instituciones públicas, privadas y comunitarias.

2.3.3 BASE LEGAL SOBRE EL CÓDIGO ORGÁNICO ORGANIZACIÓN TERRITORIAL AUTONOMÍA DESCENTRALIZACIÓN:

- El artículo 598 del código orgánico de organización territorial autonomía y descentralización COOTAD dispone que:

“Cada gobierno autónomo descentralizado metropolitano y municipal organizará y financiará un Consejo Cantonal para la protección de los Derechos consagrados por la Constitución y los instrumentos internacionales de derechos humanos. Los Consejos Cantonales para la Protección de Derechos, tendrán como atribuciones las formulaciones, transversalización, observancia, seguimiento y evaluación de políticas públicas municipales de protección de derechos, articuladas a las políticas públicas de los Consejos Nacionales para la Igualdad”.

Los Consejos de Protección de derechos coordinarán con las entidades, así como con las redes interinstitucionales especializadas en protección de derechos. Los Consejos Cantonales para la Protección de Derechos se constituirán con la participación paritaria de representantes de la sociedad civil, especialmente de los titulares de derechos; del sector público, integrados por delegados de los organismos desconcentrados del gobierno nacional que tengan responsabilidad directa en la garantía, protección y defensa de los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria; delegados de los gobiernos metropolitanos o municipales respectivos; y, delegados de los gobiernos parroquiales rurales (COOTAD, 2010).

Estarán presididos por la máxima autoridad de la función ejecutiva de los gobiernos metropolitanos o municipales, o su delegado; y, su vicepresidente será electo de entre los delegados de la sociedad civil” (COOTAD, 2010).

- El artículo 249 del código orgánico de organización territorial autonomía y descentralización dispone: “Presupuesto para los grupos de atención prioritaria. - No se aprobará el presupuesto del gobierno autónomo descentralizado si en el mismo no se asigna, por lo menos, el diez por ciento (10%) de sus ingresos no tributarios para el financiamiento de la planificación y ejecución de programas sociales para la atención a grupos de atención prioritaria” (COOTAD, 2010)

El artículo 128 del código orgánico de organización territorial autonomía y descentralización dispone: “Sistema integral y modelos de gestión. - Todas las competencias se gestionarán como un sistema integral que articula los distintos niveles de gobierno y por lo tanto serán responsabilidad del Estado en su conjunto.

El ejercicio de las competencias observará una gestión solidaria y subsidiaria entre los diferentes niveles de gobierno, con participación ciudadana y una adecuada coordinación interinstitucional (COOTAD, 2010)

Los modelos de gestión de los diferentes sectores se organizarán, funcionarán y someterán a los principios y normas definidos en el sistema nacional de competencias.

Los modelos de gestión que se desarrollen en los regímenes especiales observarán necesariamente la distribución de competencias y facultades, criterios y normas, contenidas en este Código para los distintos niveles de gobierno” (COOTAD, 2010)

- El artículo 54 del código orgánico de organización territorial autonomía y descentralización, en concordancia con el artículo 57, literal b), señala en el literal j) que es función del gobierno autónomo descentralizado municipal:

“Implementar los sistemas de protección integral del cantón que aseguren el ejercicio garantía y exigibilidad de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, lo cual incluirá la conformación de los consejos cantonales, juntas cantonales y redes de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria. Para la atención en las zonas rurales coordinará con los gobiernos autónomos parroquiales y provinciales”.

2.3.4 BASE LEGAL SOBRE EL CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

- Según el artículo 11 del código de la niñez y adolescencia da a conocer porque es prioritario defender los derechos de cada uno de estos actores:

“El interés superior del niño.- El interés superior del niño es un principio que está orientado a satisfacer el ejercicio efectivo del conjunto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes; e impone a todas las autoridades administrativas y judiciales y a las instituciones públicas y privadas, el deber de ajustar sus decisiones y acciones para su cumplimiento. Para apreciar el interés superior se considerará la necesidad de mantener un justo equilibrio entre los derechos y deberes de niños, niñas y adolescentes, en la forma que mejor convenga a la realización de sus derechos y garantías. Este principio prevalece sobre el principio de diversidad étnica y cultural. El interés superior del niño es un principio de interpretación de la presente Ley. Nadie podrá invocarlo contra norma expresa y sin escuchar previamente la opinión del niño, niña o adolescente involucrado, que esté en condiciones de expresarla”.

- El artículo 205 y 206 del Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia plantea las diferentes funciones con las que contará la junta cantonal las cuales se detallarán a continuación según el artículo 205 respectivamente:

“Las Juntas Cantonales de Protección de Derechos son órganos de nivel operativo, con autonomía las juntas administrativa y funcional, que tienen como función pública la protección de los derechos individuales y colectivos de los niños, niñas y adolescentes, en el respectivo cantón. Las organizará cada municipalidad a nivel cantonal o parroquial, según sus planes de desarrollo social. Serán financiadas por el Municipio con los recursos establecidos en el presente Código y más leyes”.

De acuerdo al Artículo 206 del Código de la Niñez y Adolescencia establece las siguientes funciones para las Juntas Cantonales de Protección de Derechos:

- Conocer, de oficio o a petición de parte, los casos de amenaza o violación de los derechos individuales de niños, niñas y adolescentes dentro de la jurisdicción del respectivo cantón;

y disponer las medidas administrativas de protección que sean necesarias para proteger el derecho amenazado o restituir el derecho violado;

- Vigilar la ejecución de sus medidas;
- Interponer las acciones necesarias ante los órganos judiciales competentes en los casos de incumplimiento de sus decisiones;
- Requerir de los funcionarios públicos de la administración central y seccional, la información y documentos que requieran para el cumplimiento de sus funciones;
- Llevar el registro de las familias, adultos, niños, niñas y adolescentes del respectivo Municipio a quienes se haya aplicado medidas de protección;
- Denunciar ante las autoridades competentes la comisión de infracciones administrativas y penales en contra de niños, niñas y adolescentes;
- Vigilar que los reglamentos y prácticas institucionales de las entidades de atención no violen los derechos de la niñez y adolescencia; y,
- Las demás que señale la ley.

Procurarán, con el apoyo de las entidades autorizadas, la mediación y la conciliación de las partes involucradas en los asuntos que conozcan, de conformidad con la ley.

- Los artículos 79 y 217 del Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia son los que dictaminan que la junta cantonal de protección de derechos realizara la restitución de derechos y toma las medidas de protección frente a la vulneración de derechos en los niños, niñas y adolescentes como se detalla a continuación:

De acuerdo al Artículo 79 de este código y más leyes competentes ordenaran una o más de las siguientes medidas de protección de derechos:

1. Allanamiento del lugar donde se encuentre el niño, niña o adolescente, víctima de la práctica ilícita, para su inmediata recuperación. Esta medida sólo podrá ser decretada por

el Juez de la Niñez y Adolescencia, quien la dispondrá de inmediato y sin formalidad alguna;

2. Custodia familiar o acogimiento institucional;
3. Inserción del niño, niña o adolescente y su familia en un programa de protección y atención;
4. Concesión de boletas de auxilio a favor del niño, niña o adolescente, en contra de la persona agresora;
5. Amonestación al agresor;
6. Inserción del agresor en un programa de atención especializada;
7. Orden de salida del agresor de la vivienda, si su convivencia con la víctima implica un riesgo para la seguridad física, psicológica o sexual de esta última; y de reingreso de la víctima, si fuere el caso;
8. Prohibición al agresor de acercarse a la víctima o mantener cualquier tipo de contacto con ella;
9. Prohibición al agresor de proferir amenazas, en forma directa o indirecta, contra la víctima o sus parientes;
10. Suspensión del agresor en las tareas o funciones que desempeña;
11. Suspensión del funcionamiento de la entidad o establecimiento donde se produjo el maltrato institucional, mientras duren las condiciones que justifican la medida;
12. Participación del agresor o del personal de la institución en la que se haya producido el maltrato institucional, en talleres, cursos o cualquier modalidad de eventos formativos; y,
13. Seguimiento por parte de los equipos de trabajo social, para verificar la rectificación de las conductas de maltrato.

En casos de emergencia que aporten indicios serios de agresión o amenaza contra la integridad física, psicológica o sexual del niño, niña o adolescente o de delito flagrante, las entidades de atención autorizadas podrán ejecutar provisionalmente las medidas de los numerales 2 a 9, 12 y 13, y ponerlo en conocimiento de la autoridad competente en el plazo máximo de setenta y dos horas, para que disponga las medidas definitivas.

De acuerdo al Artículo 217 de este código también son medidas de protección las siguientes:

1. Las acciones de carácter educativo, terapéutico, psicológico o material de apoyo al núcleo familiar, para preservar, fortalecer o restablecer sus vínculos en beneficio del interés del niño, niña o adolescente;
2. La orden de cuidado del niño, niña o adolescente en su hogar;
3. La reinserción familiar o retorno del niño, niña y adolescente a su familia biológica;
4. La orden de inserción del niño, niña o adolescente o de la persona comprometidos en la amenaza o violación del derecho, en alguno de los programas de protección que contempla el Sistema y que, a juicio de la autoridad competente, sea el más adecuado según el tipo de acto violatorio, como por ejemplo, la orden de realizar las investigaciones necesarias para la identificación y ubicación del niño, niña o adolescente o de sus familiares y el esclarecimiento de la situación social, familiar y legal del niño, niña o adolescente, la orden de ejecutar una acción determinada para la restitución del derecho conculcado, tal como: imponer a los progenitores la inscripción del niño, niña o adolescente en el Registro Civil o disponer que un establecimiento de salud le brinde atención de urgencia o que un establecimiento educativo proceda a matricularlo, etc.;
5. El alejamiento temporal de la persona que ha amenazado o violado un derecho o garantía, del lugar en que convive con el niño, niña o adolescente afectado; y,
6. La custodia de emergencia del niño, niña o adolescente afectado, en un hogar de familia o una entidad de atención, hasta por setenta y dos horas, tiempo en el cual el Juez dispondrá la medida de protección que corresponda.

Son medidas judiciales: el acogimiento familiar, el acogimiento institucional y la adopción.

2.3.5 ORDENANZA QUE GARANTIZA Y REGULA EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA CANTONAL DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE DERECHOS PARA LOS GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA EN EL CANTÓN TULCÁN:

2.3.5.1 OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN:

La presente ordenanza rige la organización, conformación y funcionamiento del sistema cantonal de protección integral de derechos del cantón Tulcán, y las relaciones entre todas sus instancias

tendientes a asegurar la restitución de los derechos y el dictamen de las medidas de protección de los grupos de atención prioritaria, establecidos en la constitución, el COOTAD, Ley Orgánica de los Consejos Nacionales para la Igualdad, en acuerdos y convenios internacionales, reglamentos, la presente ordenanza y la demás normativa legal vigente.

Ésta ordenanza es de aplicación obligatoria en todo el territorio cantonal del gobierno autónomo descentralizado municipal de Tulcán; y, para todos los ciudadanos y ciudadanas; así como para los organismos públicos y privados, de tal manera que asegure la vigencia, ejercicio, exigibilidad y restitución de los derechos de sus titulares. (Consejo Municipal de Tulcán , 2014)

2.3.5.2 PRINCIPIOS RECTORES:

Son principios rectores para el funcionamiento del sistema cantonal de protección integral de derechos para los grupos de atención prioritaria:

- Igualdad
- Alternabilidad
- Participación democrática
- Inclusión
- Interculturalidad
- Pluralismo (Consejo Municipal de Tulcán , 2014)

2.3.5.3 FINES:

La presente ordenanza tiene como principales fines los siguientes:

- Garantizar los derechos establecidos en la constitución, tratados internacionales y leyes orgánicas, así como delinear de manera coordinada e integrada las acciones de planes, programas y proyectos que dan cumplimiento al plan nacional del buen vivir, contribuyendo a la reducción de las desigualdades y la vulneración de derechos en el cantón Tulcán (Consejo Municipal de Tulcán , 2014).
- Generar condiciones que aseguren los derechos y principios reconocidos en la constitución, a través de la creación y funcionamiento del sistema de protección integral de derechos para grupos de atención prioritaria del cantón Tulcán (Consejo Municipal de Tulcán , 2014).

- Promover la articulación, coordinación y corresponsabilidad, entre los organismos del sistema cantonal de protección integral de los grupos de atención prioritaria con el sistema nacional de inclusión de equidad social; y, con el sistema nacional descentralizado de la protección integral de la niñez y adolescencia y demás a fines (Consejo Municipal de Tulcán , 2014).
- Garantizar la asignación de los recursos económicos oportunos y permanentes, para el cumplimiento de las políticas en el ámbito cantonal, para el funcionamiento del consejo cantonal de protección de derechos de la junta cantonal de protección de derechos y de las redes cantonales de protección de derecho; a fin de garantizar el ejercicio de derecho de las personas y grupos de atención prioritaria (Consejo Municipal de Tulcán , 2014).
- Fortalecer, la participación ciudadana de manera protagónica de las personas y los grupos de atención prioritaria en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, en el cantón (Consejo Municipal de Tulcán , 2014).
- Fortalecer, a través de los modelos de gestión de la organización y fortalecimiento de las defensorías comunitarias y de los consejos consultivos (Consejo Municipal de Tulcán , 2014).
- Articular con diferentes estamentos de atención prioritaria tanto públicos y privados, organizaciones sociales, organismos internacionales, entre otros la consecución de recursos económicos para la aplicación de la presente ordenanza (Consejo Municipal de Tulcán , 2014).

2.3.6 CONSEJO CANTONAL PARA LA PROTECCIÓN DE DERECHOS

2.3.6.1 NATURALEZA JURÍDICA

De acuerdo a la Ordenanza establece, que la naturaleza jurídica del consejo cantonal para la protección de derechos del cantón Tulcán es:

“Un organismo colegiado, integrado paritariamente por representantes del estado y de la sociedad civil, encargado de velar por el cumplimiento de todas las ciudadanas y ciudadanos

del cantón Tulcán, también goza de personalidad jurídica de derecho público con autonomía administrativa y funcional”.

2.3.6.2 ESTRUCTURA DEL SISTEMA CANTONAL DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE DERECHOS.

El sistema cantonal de protección integral de derechos está compuesto por tres niveles:

- Organismo de formulación, seguimiento, evaluación y observancia de políticas públicas municipales de protección de derecho;
- Organismos de ejecución de políticas, planes, proyectos y acciones para los grupos de atención prioritaria; y,
- Organismos de protección, defensa y exigibilidad de derechos para los grupos de atención prioritaria. (Consejo Municipal de Tulcán , 2014).

III. METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1 ENFOQUE

El enfoque cuantitativo: Se basa en la obtención de datos para la respectiva comprobación de las hipótesis o la hipótesis planteada, en la realización de la investigación a través de una medición numérica, y al final se realiza un análisis estadístico, que permita establecer realidades en base al comportamiento y llegar a probar diferentes teorías.

Mediante este enfoque, se procura medir el porcentaje de usuarios, a los cuales se influye con la aplicación de la ordenanza, como un mecanismo de gestión para brindar la protección de derechos en las personas más vulnerables.

El enfoque cualitativo “Utiliza la recolección de datos, sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.” (Delgado, 2018, pág. 23)

Este enfoque, será indispensable para explicar la información, que no se la puede interpretar de la manera numérica, como pueden ser experiencias, necesidades recopilación de información, lo cual está dirigido a la ciudadanía de la ciudad de Tulcán.

La modalidad para la presente investigación, es la utilización de las técnicas y métodos de la investigación científica, nos ayudaran a la búsqueda respectiva de la información y a su vez a la elaboración del diagnóstico de la presente investigación, y serán utilizados de una manera como se pueda presentar en la investigación, la finalidad es identificar, la buena o mala gestión que realiza la junta cantonal de protección de derechos, frente a los respectivos casos existentes.

3.1.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación descriptiva. - Esta investigación, nos permitirá conocer a profundidad los respectivos procesos que realiza la junta cantonal, para brindar el servicio de la protección de derechos en la ciudad de Tulcán.

La investigación de campo. - esta investigación, será importante para la presente investigación porque existirá un contacto directo con la ciudadanía de Tulcán, para mirar las necesidades insatisfechas en cuanto a lo que se refiere a protección de derechos, también la investigación se llevará a cabo en las instalaciones de la junta cantonal, ya que se tiene contacto directo con los diferentes actores.

La investigación bibliográfica. - Esta investigación, es la que nos facilitará la suficiente información de libros, revistas, tesis ya realizadas, como también las fuentes relacionadas con la protección de derechos y la gestión realizada por las juntas cantonales.

3.2 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Descripción general de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Independiente: Impacto de la gestión o aplicación de la Ordenanza municipal.	Transparencia	Procesos que garantiza el acceso a la información	Encuesta a la ciudadanía y entrevista a los funcionarios de la junta cantonal.	Cuestionario
	Democracia	Número de participación de la ciudadanía en la junta cantonal		
	Acción social	Número de casos intervenidos para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos		
	Desempeño laboral	Trayectoria laboral		
Dependiente: Protección de derechos de la ciudadanía.	Competencia municipal	Los programas y proyectos ejecutados por la junta cantonal		
	Fines de la junta cantonal	Evaluación interna de la junta cantonal		
	Nivel de aceptación frente a la gestión de la junta cantonal	Casos resueltos por la junta cantonal		

Fuente: Información recabada en la Junta Cantonal de Protección del Cantón Tulcán, 2014.

3.3 MÉTODOS UTILIZADOS

3.3.1 METODOS

Los métodos de investigación a utilizarse en esta investigación se detallan a continuación:

El método analítico: El cual consiste en la descomposición del objeto de estudio en diferentes partes, con la finalidad de ampliar su conocimiento, a través de la extracción de variables y características específicas, que permiten caracterizar con gran profundidad ha dicho objeto. Se analizará la variable independiente y la dependiente desde varias dimensiones e indicadores planteados según explica la matriz de operacionalización de variables.

El método sintético: Corresponde a la reducción de un todo mayor en una síntesis o resumen que contiene la información más relevante sobre el objeto estudiado, será empleado para detallar los resultados de la investigación, por medio del análisis. Además, se empleará este método a la elaboración de las conclusiones y recomendaciones específicas, que se habrán de definir a lo largo de la presente investigación.

El método inductivo: Será utilizado partiendo del análisis de casos particulares, en lo que respecta a los diferentes actores de la zona que se han visto afectados por mal funcionamiento de la estructura organizacional en la gestión de lo público del caso de estudio, para extraer resultados generales sobre las causas del problema, mediante la gestión realizada por la junta cantonal de protecciones de Tulcán, derechos a través de la estructura organizacional de la misma. De esta manera este método permitirá demostrar las posibles soluciones de la problemática planteada en la presente investigación.

3.4 ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

En primera instancia, se analizará la población de la ciudad de Tulcán, la cual requiere atención prioritaria por parte de la junta cantonal, principalmente dirigida a las personas las cuales han sufrido una vulneración en sus derechos. Mediante la realización de una encuesta se podrá verificar la cantidad de personas, las cuales han sufrido una vulneración y posteriormente se analizará los diferentes proyectos y programas que ejecuta la junta cantonal para prevenir dicha vulneración.

Mencionado esto, el análisis estadístico tendrá bases en la estadística descriptiva como inferencial, estará nivelado en la recolección de la información, la organización, el resumen, y el respectivo análisis de los datos y así poder obtener las respectivas conclusiones para poder tomar decisiones relacionadas enfocadas al respectivo análisis. Los datos que se va a utilizar son cualitativos y cuantitativos.

3.4.1 LOS MÉTODOS A UTILIZAR PARA ANÁLISIS DE DATOS SON:

3.4.1.1 REPRESENTACIONES GRAFICAS:

Este método, se lo utilizará para establecer relaciones de una manera ordenada en la recopilación de datos, relacionada para tener la visión analítica más efectiva. Esta herramienta ayuda a desarrollar este método por medio de tablas, histogramas, gráficos de pastel, gráficos de barras, gráficos de dispersión, dependiendo la necesidad que se necesite en la investigación.

3.4.1.2 MUESTREO ALEATORIO SIMPLE:

El respectivo procedimiento es indispensable, porque cada uno de los elementos de la población tiene igual probabilidad, que se encuentren involucrados en las muestras, y por tanto en la aplicación del instrumentó de recolección de información.

3.4.1.3 ENCUESTAS:

Son cuestionarios que nos ayudan a obtener los resultados de la investigación, a partir de preguntas dirigidas a la muestra seleccionada y aplicada a la ciudadanía de Tulcán.

3.4.1.4 ENTREVISTA

Instrumentó de recolección de información, que ayudara al desarrollo de la presente investigación, con el fin de entender como es el desarrollo de la gestión realizada por la junta cantonal para la prestación de los servicios.

3.4.1.5 POBLACIÓN:

La investigación se desarrollara en la ciudad de Tulcán, por lo cual la población participante iría desde el momento de su nacimiento hasta que cumpla su mayoría edad, quienes realizan las diferentes actividades durante su ciclo de vida en la ciudad antes mencionada, según los datos del último censo realizado por el INEC en el 2010, en la ciudad de Tulcán existen 53.558 habitantes según el INEC 2010, de los cuales la población que requiere atención prioritaria (Niños, Niñas y Adolescentes) es de 15.320 habitantes valor que se tomará para el cálculo de la muestra.

La entrevista será aplicada a los diferentes funcionarios públicos que integran la junta cantonal de protección de derechos, tomando en cuenta las autoridades directivas dentro de la institución para lo cual se utilizara el organigrama estructural de la junta cantonal de protección de derechos

3.4.1.6 MUESTRA:

Para el cálculo de la muestra se utilizará el total de la población que requiere atención prioritaria en la ciudad de Tulcán, para lo cual utilizaremos la siguiente forma:

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

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

σ = Desviación estándar de la población, generalmente cuando no se tiene su valor se toma el valor constante de 0,5

Z = Nivel de confianza 95% 1,96

E = Error muestral.

Datos:

N = 15.320 habitantes

σ^2 = $0,5^2 = 0,25$

Z^2 = $1,96^2 = 3,8416$

e^2 = $0,05^2 = 0,0025$

$$N \frac{(15320)(0,25)(3,8416)}{\quad}$$

$$((15320-1)(0,0025))+(0,25)(3,8416)$$

$$N \quad \frac{14713,328}{39,2579}$$

$$n = \quad 385,145477$$

n = 385 encuestas

Para el desarrollo de esta entrevista con la muestra que se tomó como muestra, se realizara 385 encuestas para conocer las necesidades de la población, y la identificación de las variables y obtener así resultados.

IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

En esta parte de la investigación, se presenta todos los resultados que arroja la misma, dichos resultados son obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a la población de la ciudad de Tulcán, y las entrevistas realizadas a los funcionarios de la Junta Cantonal de Protección de Derechos. Cabe destacar que el resultado obtenido proviene de las 385 encuestas realizadas con las cuales pudimos observar un índice de respuesta tanto positivo como negativo y los 4 funcionarios quienes fueron sujetos a la entrevista.

4.1.1 Tabulación de encuestas:

Tabla 2. Resultado Pregunta 1 Encuesta - Tulcán

1) Según su criterio que considera que es la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Niños, Niñas Y Adolescentes.	FRECUENCIA ABSOLUTA (Numero de respuestas)	FRECUENCIA RELATIVA(Numero de respuestas dividido en Numero de muestra)
a) Institución pública que ayuda a los niños, niñas y adolescentes en problemas sociales e intrafamiliares.	297	77%
b) Institución encargada de la protección de derechos a la ciudadanía.	76	20%
c) Institución privada que presta servicios de protección de derechos a los jóvenes.	12	3%
TOTAL	385	100%

Fuente: Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán.

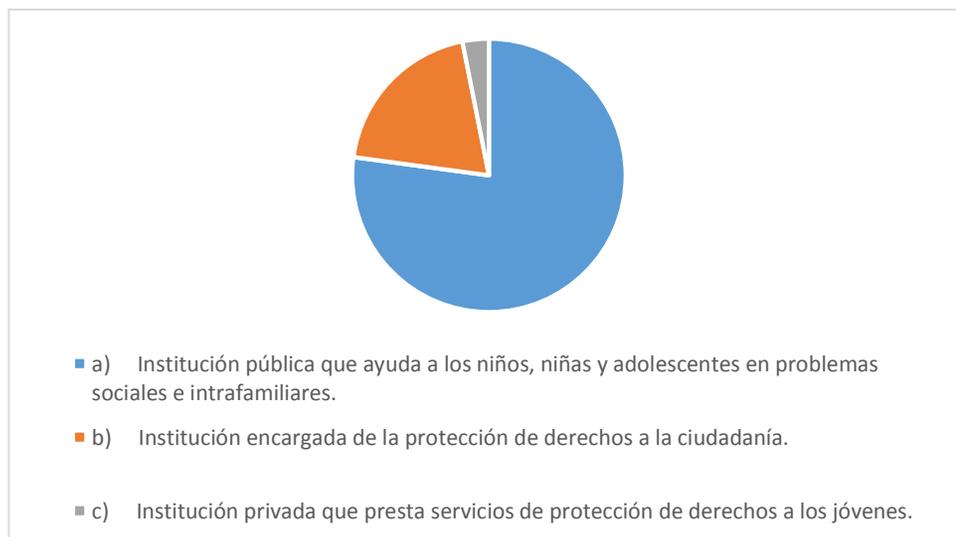


Figura 1. Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán

Análisis: En la presente interrogante se obtiene un resultado positivo sobre el conocimiento y la existencia de la JCPD en la ciudad de Tulcán, dando como resultado muy favorable para la institución que el 77% de las personas encuestadas tiene conocimiento de la misma, y la diferencia que es del 23% tomando en cuenta el literal b y c, los cuales no tienen conocimiento sobre la institución ni las acciones que realiza en beneficio de la ciudadanía. Por lo tanto, es indispensable y prioritario que la JCPD realice una campaña de promoción institucional, utilizando los diferentes medios de comunicación, de forma que las personas que no conozcan, se enteren de los diferentes servicios que esta ofrece para beneficio de la ciudadanía de Tulcán.

Tabla 3. Resultado Pregunta 2 Encuesta - Tulcán

2) Usted ha recibido o ha acudido a la Junta Cantonal de Protección de Derechos para beneficiarse de los diferentes servicios que ofrece.	FRECUENCIA ABSOLUTA (Numero de respuestas)	FRECUENCIA RELATIVA (Numero de respuestas dividido en Numero de muestra)
a. Si	168	44%
b. No	217	56%
TOTAL	385	100%

Fuente: Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán

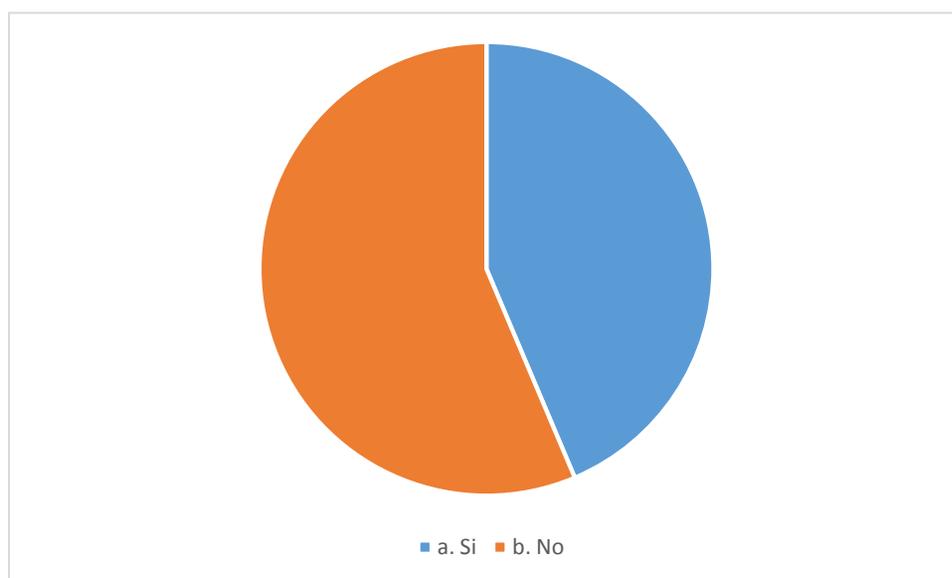


Figura 2. Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán

Análisis: En la presente interrogante se puede observar que la mayoría de las personas encuestadas no han recibido ni se han acercado a la JCPD para recibir los servicios que esta ofrece. Un total del 56% son las personas que no han recibido dicho servicio, esto debido a que las personas no conocen tanto la institución como los diferentes servicios que esta ofrece, y la diferencia del 44% que son los que han recurrido para encontrar una solución a su problemática si han recibido el servicio en la institución, por lo tanto, este porcentaje de personas conocen sobre los servicios que presta la institución y han.

Tabla 4. Resultado Pregunta 3 Encuesta - Tulcán

3) De qué manera, usted se enteró acerca de los servicios que presta la Junta Cantonal de Protección de Derechos.	FRECUENCIA A ABSOLUTA (Numero de respuestas)	FRECUENCIA RELATIVA (Numero de respuestas dividido en Numero de muestra)
a) Por un familiar	103	27%
b) Por una conferencia, charla, taller que la JCPD facilito.	84	22%
c) Por redes sociales	62	16%
d) Otro medio.	52	14%
e) Desconozco de los servicios.	84	22%
TOTAL	385	100%

Fuente: Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán

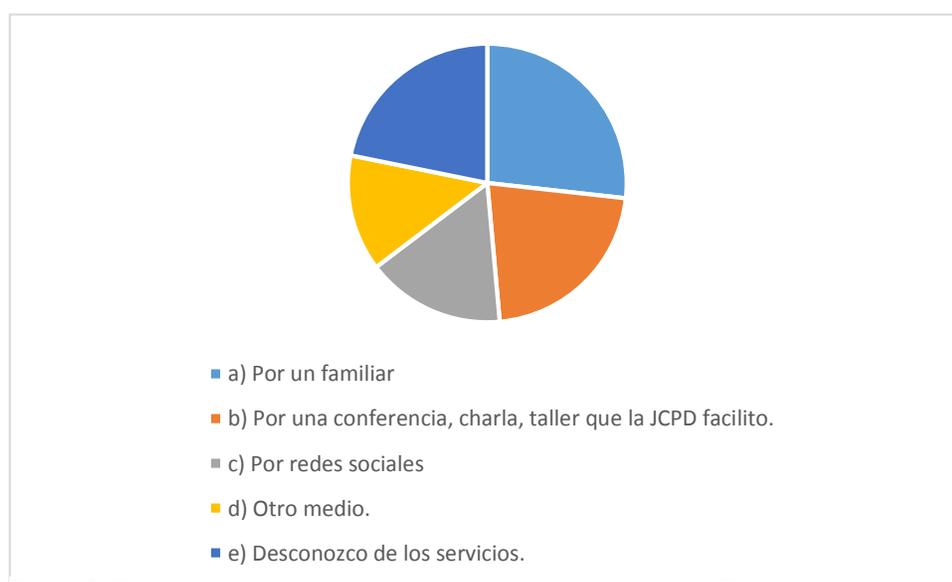


Figura 3. Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán

Análisis: Acerca de la promoción o de la forma en que las personas se enteran sobre la JCPD por la comunicación familiar dando un resultado del 27%, mientras que en segundo lugar las personas se enteran por los diferentes programas (Por una conferencia, charla, taller) que maneja la institución ante la ciudadanía y por ultimo con un 16% están las redes sociales como método de información.

Cabe recalcar que un 22% del total de las personas encuestadas no conocen los servicios que presta esta institución hacia la ciudadanía.

Tabla 5. Resultado Pregunta 4 Encuesta - Tulcán

4) Según su criterio, si usted ha recibido el servicio por la Junta Cantonal de Protección de Derechos como lo califica tomando en cuenta el tiempo de espera, la atención recibida y la solución a la problemática.	FRECUENCIA ABSOLUTA (Numero de respuestas)	FRECUENCIA RELATIVA (Numero de respuestas dividido en Numero de muestra)
a) Muy bueno	112	29%
b) Bueno	123	32%
c) Regular	26	7%
d) Malo	4	1%
e) Pésimo	2	1%
f) No he recibido el servicio	118	31%
TOTAL	385	100%

Fuente: Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán

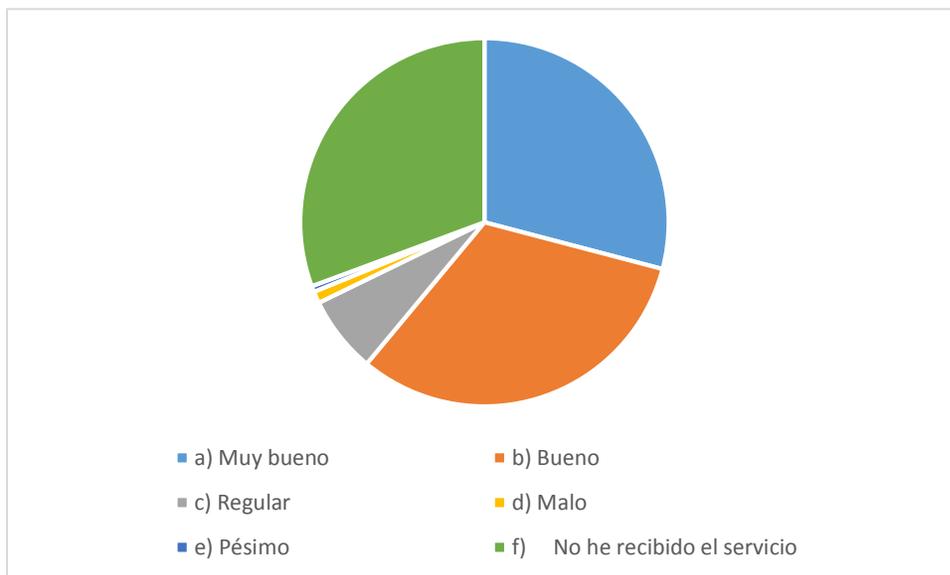


Figura 4. Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán

Análisis: Del total de las personas encuestadas da como resultado que el 32% da como calificación como bueno, en lo que se refiere a la prestación del servicio tomando en cuenta los diferentes

critérios y enunciados en la pregunta, mientras que los dos siguientes rangos también son muy positivos siendo que el 29% lo califica como muy bueno y el 7% como regular, y solo un 2% considera que el servicio no es de calidad.

Tomando en cuenta el literal f de la pregunta se puede concluir que una gran mayoría, siendo esta el 31% del total de las personas encuestadas no ha recibido el servicio ya sea de forma directa o indirecta.

Tabla 6. Resultado Pregunta 5 Encuesta - Tulcán

5) Usted está de acuerdo en que, los servicios prestados por la Junta Cantonal de Protección de Derechos son los más adecuados para la solución de problemas sociales e intrafamiliares.	FRECUENCIA ABSOLUTA (Numero de respuestas)	FRECUENCIA RELATIVA(Numero de respuestas dividido en Numero de muestra)
a. Si	211	55%
b. No	31	8%
c. Desconozco los servicios	143	37%
TOTAL	385	100%

Fuente: Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán.

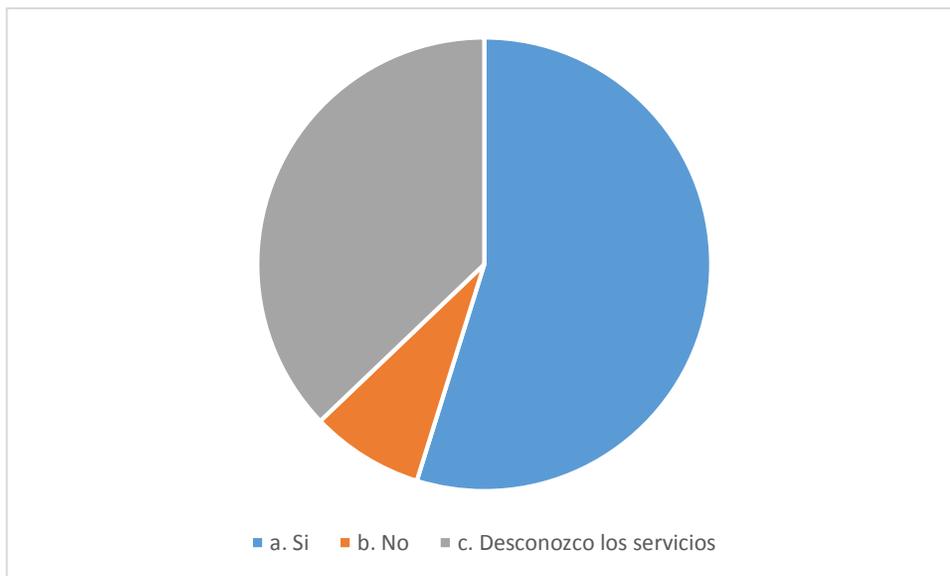


Figura 5. Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán

Análisis: En la presente interrogante da como resultado que un 55% reconoce que los servicios prestados son los adecuados para la solución de problemas y un 8% afirma que no son los adecuados o los más adecuados para resolver las diferentes problemáticas sociales e intrafamiliares.

De cierta manera un 37% desconoce tanto del servicio prestado como de las diferentes soluciones que esta institución puede brindar a la ciudadanía.

Tabla 7. Resultado Pregunta 6 Encuesta - Tulcán

6) Usted considera que los funcionarios de la Junta Cantonal de Protección de Derechos, tienen el perfil adecuado para desempeñar las funciones asignadas en el puesto de trabajo.	FRECUENCIA ABSOLUTA (Numero de respuestas)	FRECUENCIA RELATIVA (Numero de respuestas dividido en Numero de muestra)
a) Si	198	51%
b) No	43	11%
c) Desconozco	144	37%
TOTAL	385	100%

Fuente: Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán.

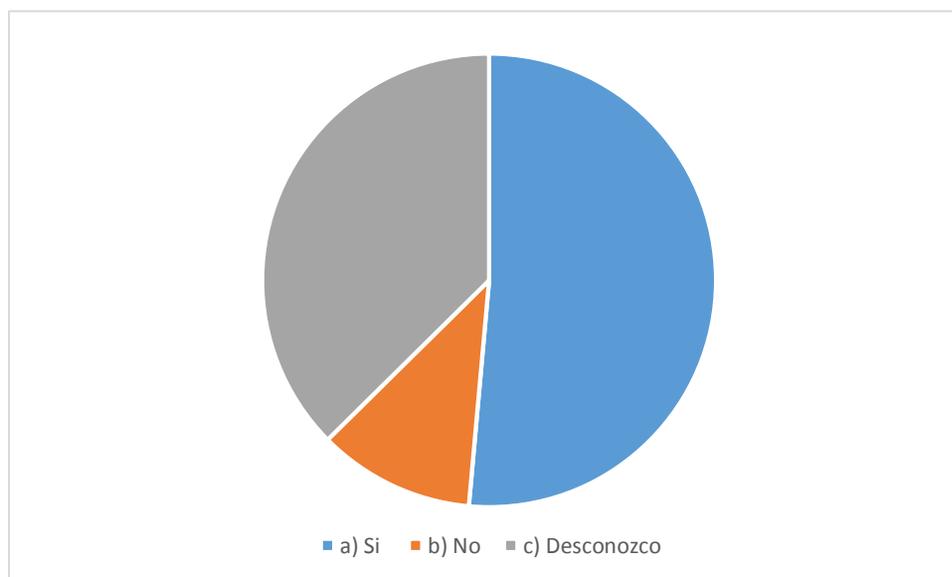


Figura 6. Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán

Análisis: Esta interrogante es de gran ayuda para los funcionarios y equipo técnico que tiene la institución donde el 51% de las personas encuestadas afirman que cumplen con las expectativas de los usuarios para desempeñar las funciones asignadas en el puesto de trabajo y un 11% afirma que el equipo técnico no cumple con las competencias necesarias para el puesto de trabajo.

De cierta manera y como la encuesta lo demuestra un 37% de las personas encuestadas no conocen el desempeño que tienen los funcionarios dentro de esta institución al momento de prestar el

servicio a la ciudadanía, esto se da porque no han recibido ningún tipo de servicio por parte de la institución, por tal razón no dan una apreciación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de dichos funcionarios.

Tabla 8. Resultado Pregunta 7 Encuesta - Tulcán

7) Marque con una X: ¿Los Funcionarios de la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán, cumple con las expectativas y las necesidades de los usuarios? (Elija un mínimo o un máximo según su apreciación sabiendo que 1 es deficiente y 4 es eficiente).	FRECUENCIA ABSOLUTA (Numero de respuestas)	FRECUENCIA RELATIVA(Numero de respuestas dividido en Numero de muestra)
1. Deficiente	6	2%
2. Regular	113	29,35%
3. Bueno	175	45%
4. Eficiente	91	24%
TOTAL	385	100%

Fuente: Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán.

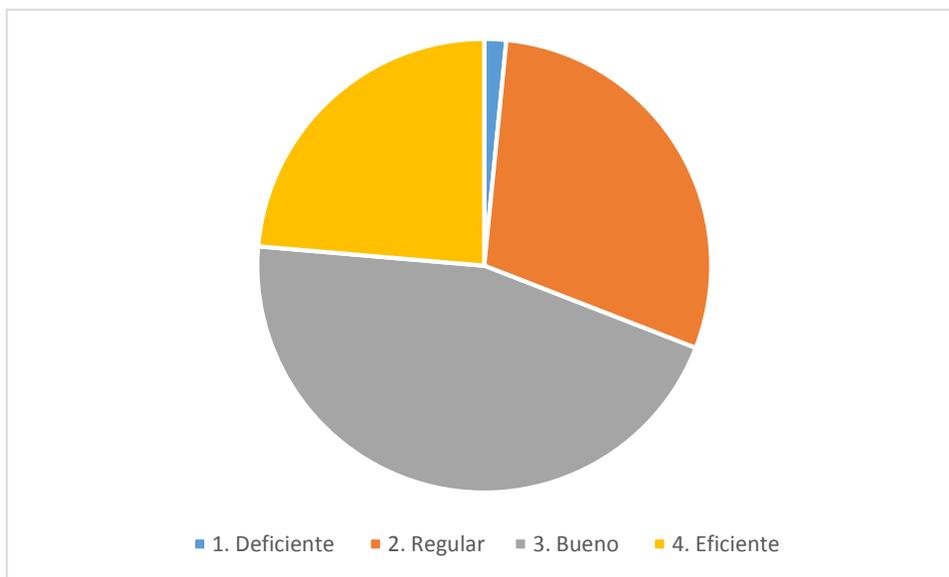


Figura 7. Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán

Análisis: Del total de las personas encuestadas da como resultado que un 45% reconoce que la atención prestada a la ciudadanía es buena, mientras que el 29,35% lo califica como una atención eficiente regular, es decir que los funcionarios de la institución no siempre dan una atención eficiente a los usuarios y lo más importante es que el 24% del total de las personas encuestadas lo califica como un servicio eficiente y tan solo el 2% lo califica como deficiente siendo así que la gran mayoría de las personas encuestadas están de acuerdo con el servicio recibido.

Tabla 9. Resultado Pregunta 8 Encuesta - Tulcán

8) Marque con una X: ¿Cree usted que las medidas de protección otorgadas por los miembros de la Junta Cantonal de Protección de Derechos, restituye los derechos vulnerados de los niños, niñas y adolescentes?	FRECUENCIA ABSOLUTA (Numero de respuestas)	FRECUENCIA RELATIVA(Numero de respuestas dividido en Numero de muestra)
NUNCA	19	5%
RARA VEZ	112	29%
A VECES	59	15%
CASI SIEMPRE	115	29,87%
SIEMPRE	80	21%
TOTAL	385	100%

Fuente: Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán.

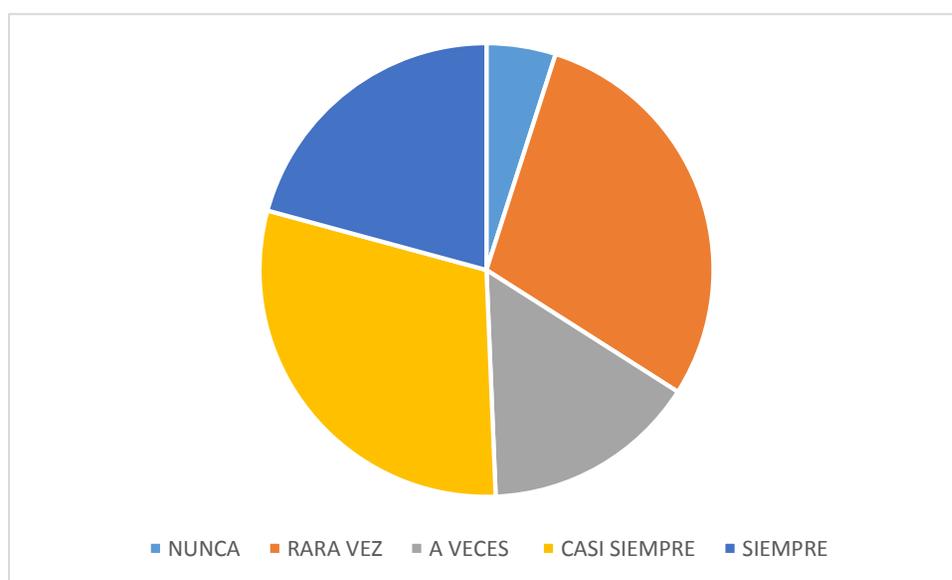


Figura 8. Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán

Análisis: En esta interrogante podemos observar que la mayoría de las personas encuestadas han afirmado que la JCPD cumple con el objetivo de restituir los derechos vulnerados, siendo este un 29,87% los cuales afirman que casi siempre se han resuelto los diferentes problemas mediante el cumplimiento que ha tenido la institución, mientras que con el 29% consideran que rara vez son resueltos los diferentes casos a dichas problemáticas, y el 21% afirma que en el total de los casos existentes para resolver se ha encontrado una solución eficiente por lo que se puede concluir que en la mayoría de los casos que la junta cantonal tiene para resolver se ha encontrado la mejor solución para la restitución de los diferentes derechos vulnerados de las personas.

Tabla 10. Resultado Pregunta 9 Encuesta - Tulcán

9)Cuál de los siguientes factores considera usted que es el más deficiente para la prestación del servicio que ofrece la Junta Cantonal de Protección de Derechos.	FRECUENCIA ABSOLUTA (Numero de respuestas)	FRECUENCIA RELATIVA(Numero de respuestas dividido en Numero de muestra)
a) Falta de recursos económicos	144	37%
b) Personal ineficiente	105	27,27%
c) Mala gestión por parte de la autoridad máxima	134	35%
d) Otro	2	1%
TOTAL	385	100%

Fuente: Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán.

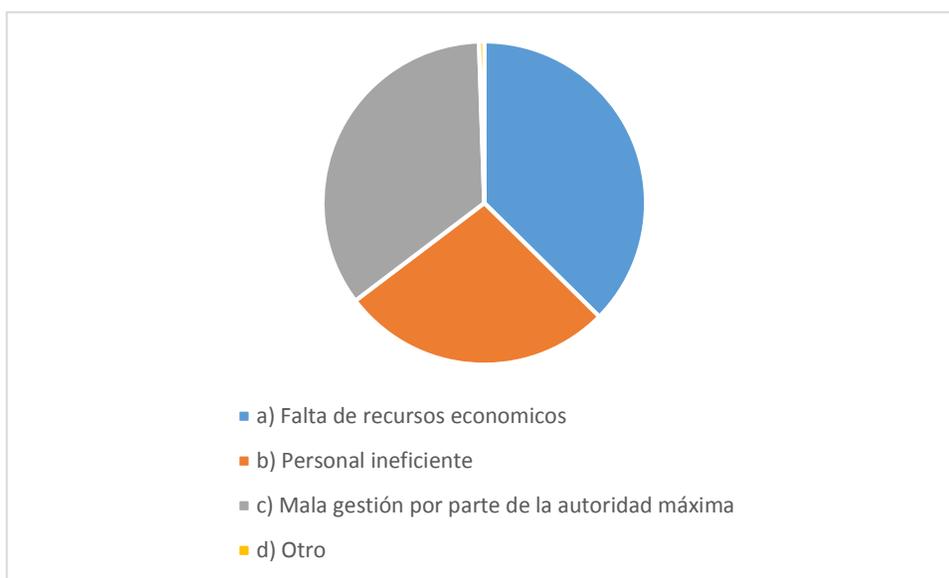


Figura 9. Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán

Análisis: La institución para prestar el servicio a la ciudadanía depende de algunos factores, siendo así que el 37% del total de las personas encuestadas considera que no se puede prestar un servicio de calidad por falta de recursos económicos, mientras que el 35% de los encuestados afirma que la deficiente calidad del servicio se da por una mala gestión por parte de la autoridad encargada de la institución y para finalizar un 27,27% considera que la deficiente prestación del servicio se da porque el personal no es el adecuado y por tal razón es ineficiente al momento de prestar el servicio a la ciudadanía.

Tabla 11. Resultado Pregunta 10 Encuesta - Tulcán

10) La Junta Cantonal de Protección de Derechos es una institución encargada de proteger los derechos vulnerados en niños, niñas y adolescentes. ¿De qué manera usted le gustaría conocer más a profundidad sobre los servicios que ofrece?	FRECUENCIA ABSOLUTA (Numero de respuestas)	FRECUENCIA RELATIVA(Numero de respuestas dividido en Numero de muestra)
a) Volantes y carteles.	46	12%
b) Charlas, talleres en instituciones educativas y de mas	140	36%
c) Un programa en los medios de comunicación local	75	19%
d) Redes sociales.	62	16,10%
e) Medios masivos (radio, televisión, prensa)	62	16%
TOTAL	385	100%

Fuente: Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán



Figura 10. Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán

Análisis: Considerando los resultados obtenidos en la aplicación del presente instrumento (encuesta), nos da a conocer que la gran mayoría de la población encuestada desconoce la institución como tal y por lo tanto el servicio que brinda a la ciudadanía del cantón Tulcán. Es por eso que un 36% de las personas encuestadas desea conocer más sobre la institución utilizando como medio charlas y talleres en instituciones educativas, un 19% considera que se debería dar más información sobre la institución y sus diferentes servicios a través de un programa en los medios de comunicación local y el 16,10% considera que sería factible promover la institución y los diferentes servicios que presta la misma a través de un medio informativo como son las redes sociales.

4.1.2 Análisis de las entrevistas.

1. Considera que la gestión realizada por usted en la junta cantonal es la más eficiente.

ANALISIS: Los y las funcionarias entrevistadas manifiestan, que para realizar una gestión eficiente depende de las capacidades que cada uno desarrolla al momento de desempeñar sus funciones, Bayardo García manifiesta, que es importante practicar los valores y la ética profesional dentro de la institución, de tal manera que se pueda desempeñar eficientemente las funciones asignadas y así ofrecer un servicio de calidad, Susana Landázuri menciona que, no se puede dar una apreciación, si es o no eficiente la gestión realizada, ya que quien puede dar una opinión si es eficiente o no, es la ciudadanía quien de manera directa recibe los servicios.

Los resultados de la encuesta determinan la calidad del servicio que presta la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán, teniendo como resultado que el 29% de las personas encuestadas lo califican como muy bueno el servicio recibido, y el 32% de los encuestados lo califica como bueno el servicio que ha recibido. Por tal motivo se presume que los resultados de la entrevista más los de la encuesta, son positivos y se entiende que el servicio que ofrece la Junta Cantonal de Protección de Derechos a la ciudadanía de Tulcán, es eficiente, pero se debe mejorar continuamente, para poder atender a las diferentes problemáticas que llegan a la junta cantonal en busca de una solución.

2. Cree usted que el puesto de trabajo asignado es el adecuado y acorde con sus capacidades y competencias.

ANALISIS: De manera general los funcionarios entrevistados consideran que, el puesto de trabajo asignado, está a acorde con sus capacidades y competencias, Bayardo García manifiesta que, para la obtención del puesto laboral se le hizo un análisis y una entrevista la cual lo califico como aceptable para el trabajo que desempeña dentro de la Junta Cantonal, de igual manera Karina Erazo manifiesta que, por su profesión de ser Abogada cumple con los requisitos para desempeñar el puesto asignado y de esta manera dictar medidas de protección que favorezcan a las personas con atención prioritaria, también se considera el perfil aceptable que establece el COOTAD, es así como Susana Landázuri ocupa un puesto dentro de la Junta Cantonal de Protección de Derechos. Por tal razón se entiende que la junta cantonal de protección de derechos, cuneta con un personal

calificado y con capacidades alineadas a la función laboral que cada uno de los funcionarios desempeña dentro de la institución.

3. Considera usted que el número de funcionarios de la institución es el necesario para prestar los diferentes servicios a la sociedad de manera eficiente y eficaz.

ANALISIS: Bayardo García manifiesta que, no se cuenta con el personal suficiente para la prestación de servicios, los Miembros principales de la junta cantonal y los funcionarios del equipo técnico no son los suficientes para responder ante las diferentes problemáticas que se presentan, de tal manera que, esto no permite prestar un servicio de calidad, ya que son muchas las personas las cuales tienen problemáticas, y con el personal que se cuenta no es capaz de atender a las mismas lo afirma Karina Erazo Miembro principal de la Junta Cantonal de Protección de Derechos. Por otro lado, Susana Landázuri afirma que, de acuerdo a la normativa que establece el Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia son tres los miembros que conforman la Junta Cantonal, pero prácticamente de acuerdo al número de procesos que maneja la junta Cantonal sobrepasa el límite del personal para atender todas las necesidades que se presentan.

4. Cuál ha sido el nivel de aceptación institucional por la ciudadanía frente a la gestión realizada.

ANALISIS: Los funcionarios de manera general manifiestan que, el trabajo realizado pretende ser el más eficiente, con el fin de satisfacer todas y cada una de las problemáticas que se suscitan, los funcionarios de la JCPD de Tulcán vienen desarrollando un buen trabajo durante todo el tiempo que llevan en la institución, y lo que pretenden es llegar a la ciudadanía con soluciones prácticas, que ayuden a resolver las problemáticas que se suscitan, de tal manera que en algunos casos esto no sea cumplido, es por eso que cada vez que se suscitan inconvenientes es importante analizarlos y resolverlos para ir mejorando continuamente la prestación del servicio, también se debe realizar un levantamiento de información para considerar cual es el nivel de aceptación por parte de la ciudadanía. Considerando cada una de las capacidades que los funcionarios de la JCPD tienen, se entiende que todos los servicios que la institución ofrece son de manera eficiente.

5. Según su criterio cuál de los factores considera usted que es el más importante para prestar un servicio de calidad: recursos económicos, personal eficiente y capacitado.

ANALISIS: Todos los funcionarios entrevistados consideran que, lo más importante para la prestación de servicios con calidad, es contar con un personal eficiente y capacitado, Susana Landázuri manifiesta que, la institución no hace manejos de recursos económicos, debido a que es un sistema que brinda protección de derechos, y lo que más ayudaría dentro de estos procesos sería la capacitación continua del personal que labora en la institución, y el contar con un equipo técnico que ayude a respaldar las medidas de protección que la junta cantonal realiza. De manera general, lo que la institución necesita es un personal capacitado que ayude a resolver las problemáticas, más no la inserción de recursos económicos a la junta cantonal. Debido a que entre mayor sean capacitados los funcionarios, podrán atender de mejor manera las problemáticas que se presentan.

6. Como es la relación laboral con sus compañeros de trabajo.

ANALISIS: La relación laboral entre funcionarios de la Junta Cantonal es positiva, esto ayuda a que se pueda coordinar acciones para beneficiar a la ciudadanía, Karina Erazo manifiesta que, el hecho de que seamos pocos ayuda a que nos llevemos bien y cuando hay algo que cambiar se lo realiza sin mayores problemas, con la participación de todos los miembros, aportando ideas y propuestas, las cuales ayudan a resolver los diferentes casos, Bayardo García manifiesta que es importante llevar una buena relación laboral entre compañeros de trabajo, ya que esto permite realizar una gestión eficiente que contribuye positivamente a la prestación de servicios.

7. De qué forma la Institución asegura una transparencia en la gestión realizada tomando en cuenta los recursos, procesos e información.

ANALISIS: Es importante considerar que en la institución no se maneja de manera directa los recursos económicos, por lo cual no cuenta con el principio de transparencia en este aspecto, pero si es importante como lo manifiesta Susana Landázuri, que cada uno de los procesos que se realiza para la restitución de los derechos vulnerados, sean acordes a lo que dicta la ley, la ética profesional, cada uno de los procesos ya que los trámites realizados son restringidos y no cualquiera puede tener acceso al mismo, es por eso que se considera información confidencial tomando en cuenta la Constitución del Ecuador en el art 66 literal 18, en la LOTAIP en el art 6 literal C y D, art 18 y el código de la niñez y adolescencia en el art 52 literal 3 y 4 , lo que garantiza el resguardo de la información y permite actuar de forma correcta al momento de dictar las medidas de protección.

8. De qué manera usted motiva a sus compañeros de trabajo para prestar un servicio de calidad.

ANALISIS: Bayardo García afirma que, lo principal es dar el apoyo respectivo a cada uno de los compañeros de trabajo, para que de esta manera realicen de mejor las funciones asignadas, también ayudar a resolver las diferentes problemáticas que tienen los compañeros en su área de trabajo, es importante considerar que la motivación viene de la satisfacción de cada una de las personas que acuden a la institución, afirma Karina Erazo. Es vital para los funcionarios ayudar a las personas que tienen problemas y el saber que al momento de prestar el servicio y resolver las problemáticas motiva a seguir trabajando de manera eficiente, Susana Landázuri manifiesta que, la motivación para realizar un trabajo eficiente depende de cada persona al momento de brindar y prestar un servicio con calidad y eficiencia.

9. Como maneja la institución las quejas y sugerencias, tomando en cuenta que a través de estas la institución puede corregir errores y mejorar continuamente.

ANALISIS: Los funcionarios entrevistados consideran que, es de gran importancia recibir quejas y sugerencias, debido a que esto permite mejorar continuamente, la institución por disposición del actual Alcalde (Abg. Cristian Benavides), se manejará por medio de un buzón de mensajes, lo que se refiere a quejas y sugerencias, donde la junta cantonal deberá revisar periódicamente para mejorar los procesos y los servicios que presta a la ciudadanía, ya que esto permite coordinar acciones de mejora continua. También se debe considerar como un medio para la recepción de quejas y sugerencias, las plataformas digitales, es así que la JCPD en su plataforma digital debe implementar una sección donde los diferentes usuarios puedan realizar las diferentes quejas y sugerencias, la JCPD – T, debe asignar un responsable el cual este encargado de verificar que las quejas y sugerencias que se han recibido sean objeto de análisis entre los funcionarios de la institución y posteriormente tomar las medidas correspondientes para mejorar la prestación del servicio.

10. Que mecanismo utiliza la institución conjuntamente con la sociedad para implementar la participación ciudadana.

ANALISIS: Los entrevistados consideran que, no se implementa la participación ciudadana de manera directa, debido a que es una entidad de protección de derechos y lo que más involucra es a sectores vulnerables y organizaciones que ayudan a la restitución de los derechos vulnerados, para la realización de actividades, la Junta Cantonal trabaja en coordinación con el Consejo de Protección de Derechos mas no directamente con la ciudadanía. Por tal razón la institución debería manejar la participación ciudadana, de modo que se trabaje coordinadamente con los principales grupos de atención prioritaria existentes en la ciudadanía, a través de audiencias y asambleas ciudadanas , como lo son asociaciones de jóvenes, grupos de personas con problemas adictivos, grupos LGTBI, personas con discapacidad, adultos mayores, de tal manera que se pueda trabajar coordinadamente y lograr acciones que ayuden a mejorar la calidad de vida de estas personas, y así lograr que los derechos que de cierta manera han sido violentados sean restituidos y respetados.

11. De qué manera la institución da a conocer los diferentes servicios que ofrece a la ciudadanía.

ANALISIS: La institución maneja un sistema de promoción institucional por medio de un programa radial, que se lo realiza en la Radio Tulcán, también es importante dar a conocer los servicios que presta la institución, a través de las redes sociales, considerando que es una de las mayores fuentes de información por las cuales la ciudadanía puede optar para conocer y adquirir los servicios que la institución ofrece a la ciudadanía.

4.1.3 Resultados según los objetivos específicos

Esta investigación trata de fortalecer y sensibilizar a los funcionarios de la institución, para que a través de sus conocimientos y en apego a los derechos humanos sean quien ejerzan sus obligaciones bajo los principios de responsabilidad, equidad, transparencia, eficiencia y eficacia para así proteger los derechos de los Niños y Niñas y Adolescentes, con base a la Constitución de la República del Ecuador, Convenios y Tratados Internacionales, el COOTAD, el Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia, la Ordenanza de funcionamiento de la Junta Cantonal.

Con los procesos realizados por parte de los funcionarios de la Junta Cantonal, según la entrevista realizada, se tiene como resultado que todo proceso administrativo que ingresa a la misma se lo

realiza con el fin de garantizar la restitución de los derechos que fueron vulnerados, en base a las medidas de protección adecuadas para Niños, Niñas y Adolescentes.

Mediante la aplicación de la encuesta se pudo verificar cual era la satisfacción de las personas sobre el servicio que presta la Junta Cantonal de Protección de Derechos, midiendo un impacto de aceptación favorable para los niños, niñas y adolescentes, que han necesitado de sus servicios en cuanto a la restitución de sus derechos que fueron vulnerados de una u otra forma, apegados a normativas legales que han establecido un modelo de gestión acordes a las necesidades del Niño, Niña y Adolescente.

En la presente investigación también es importante destacar que un 30 % de los encuestados mencionan que la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán, presta un buen servicio a la ciudadanía donde manifiestan que la gestión aplicada es eficiente y eficaz, pero por otro lado un 40% de la población encuestada, no conoce sobre los servicios y funciones que presta la misma, por ese motivo, es de gran beneficio implementar mecanismos de información, los cuales ayuden a la ciudadanía a tener en cuenta de cuál es la gestión que realiza la Junta Cantonal de Protección de Derechos, y que servicio brinda a los Niños, Niñas y Adolescentes para restituir sus derechos vulnerados.

4.2 DISCUSIÓN

En esta parte, se realiza un análisis contrastando con las teorías utilizadas en los capítulos anteriores, como también el proceso y la metodología que se ha utilizado para la siguiente investigación, analizando cada uno de los resultados contenidos y enfocado a cada una de las variables aplicadas a la investigación, tanto dependiente como independiente, mismas que servirán como bases para la articulación de la discusión con los principales hallazgos contenidos en la investigación.

Para la obtención de los resultados, cabe recalcar que los enfoques metodológicos utilizados son, cualitativos y cuantitativos haciendo el uso de entrevistas las cuales sirven como herramienta para obtener la realidad cualitativa de la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán, y de igual manera las encuestas, que sirvieron para establecer un panorama de cómo es la gestión que realiza la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán hacia la ciudadanía, en la prestación de sus servicios, se hace el uso de expertos investigadores de la academia específicamente en el área de la nueva gestión pública o gerencia publica esto con el fin de obtener información para poder analizar a profundidad la problemática.

En este caso, se analiza la teoría aplicada a esta investigación y los resultados obtenidos, de tal manera que hacemos un contraste general de lo que es la nueva gestión pública y como actualmente la Junta Cantonal de Derechos de Tulcán realiza su gestión para la prestación de servicios a la ciudadanía.

Para el análisis se parte de lo que afirma Agreda, (2017) en su investigación de “Nueva Gestión Pública” cuando manifiesta que:

“La NGP lo que trata es de satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una gestión pública eficiente y eficaz. Para aplicar este enfoque, es imperativo el desarrollo de servicios de mayor calidad en un marco de sistemas de control que permitan transparencia en los procesos de elección de planes y resultados, así como en los de participación ciudadana, la NGP es el paradigma donde se inscriben los distintos procesos de cambio en la organización y gestión de las administraciones públicas” (p. 10).

En ese sentido, el autor manifiesta que el enfoque de la nueva gestión pública es satisfacer todas y cada una de las necesidades que los ciudadanos atraviesan, esto tras una gestión eficiente y eficaz, de tal manera que se entiende que los servicios prestados, con el pasar del tiempo deben tener mayor calidad, esto con el respectivo control que permita a los funcionarios públicos de la Junta

Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán, que a partir de esta instancia lo denominaremos JCPD-T, brindar los servicios con mayor calidad. Es así que hacemos referencia con el instrumento encuesta que fue aplicado a la ciudadanía de Tulcán, en la pregunta número 4, en la cual se puede apreciar la satisfacción real que los usuarios, tienen mediante una calificación cuantitativa según su apreciación, como se lo muestra en la siguiente tabla:

Tabla 12. Nivel de aceptación del servicio por la ciudadanía de Tulcán

NIVEL DE ACEPTACIÓN	NUMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE %
a) Muy bueno	112	29%
b) Bueno	123	32%
c) Regular	26	7%
d) Malo	4	1%
e) Pésimo	2	1%
f) No he recibido el servicio	118	31%
TOTAL	385	100%

Fuente: Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán

Con el resultado de esta pregunta se puede afirmar que, el nivel de aceptación por parte de la ciudadanía de Tulcán es bueno, de tal manera que un 32% del total de las personas encuestadas lo afirman así. Estos resultados contradicen totalmente a lo que Agreda manifiesta en su teoría de la Nueva Gestión Pública, debido a que este modelo de gestión debe ser practicado diariamente en la JCPD-T, con el fin de mejorar la gestión realizada, los procesos y así brindar servicios de calidad a la ciudadanía, es por ello que se considera que los funcionarios tienen las capacidades y competencias para poder asumir las funciones asignadas, pero sin embargo esto no se cumple, lo que reflejan los resultados obtenidos de la entrevista (pregunta N° 3), la institución no ofrece un servicio de calidad, debido a que el personal actual que trabaja en la Junta Cantonal de Protección de Derechos no es el suficiente al momento de prestar los servicios, y con el personal que se cuenta no es posible atender a todas y cada una de las necesidades que se presentan, por tal razón esto no permite una eficiente prestación de servicios, por otro lado en los resultados obtenidos (pregunta N° 5), se entiende que la institución no maneja directamente los recursos económicos, por lo que se desvincula a los recursos económicos como factor principal para la prestación de un servicio de calidad, pero si se toma en cuenta y enfáticamente lo afirman los funcionarios de la JCPD-T como factor principal el contar con un personal eficiente y capacitado lo que al final representa que el servicio que se ofrece sea eficiente.

Con relación a los procesos que se realiza en La Nueva Gestión Pública, el autor anteriormente citado Vargas, (2015), menciona que:

“La gestión pública, como sistema, tiene un conjunto de principios, concepciones, tecnologías e instrumentos que sustentan, orientan y ponen en práctica las decisiones de gobierno, aplicando un ciclo ordenado y secuencial para la provisión de servicios públicos que aporten a la generación de oportunidades para el desarrollo del país, y dentro de ella de sus territorios de manera armónica y articulada” (p. 20).

Con los resultados obtenidos específicamente en la entrevista (pregunta N° 5), se entiende que los procesos realizados y previamente planificados en la Junta Cantonal de Protección de Derechos son medianamente eficientes, por tal razón es que el 55% del total de las personas encuestadas afirman que son los procesos más adecuados para la solución de problemas sociales e intrafamiliares y un 8% considera que no son los más eficientes. También se consideran los resultados encontrados en la encuesta (pregunta N° 8), donde se obtiene:

Tabla 13. Calificación cuantitativa de procesos

8) Marque con una X: ¿Cree usted que las medidas de protección otorgadas por los miembros de la Junta Cantonal de Protección de Derechos, restituye los derechos vulnerados de los niños, niñas y adolescentes?	NUMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJES
Nunca	19	5%
Rara vez	112	29%
A veces	59	15%
Casi siempre	115	29,87%
Siempre	80	21%
TOTAL	385	100%

Fuente: Encuestas desarrolladas a los ciudadanos de la ciudad de Tulcán.

Es considerable que se tome en cuenta que los procesos son de carácter prioritario para que la prestación de servicios o el servicio como tal sea eficiente al momento de brindarlo a la ciudadanía, de tal manera que la JCPD-T debe establecer procesos que garanticen una eficiente prestación de servicios ya que los mismos permiten una buena gestión dentro y fuera de la institución. En el presente resultado se puede afirmar que el 21% del total de las personas encuestadas creen que las medidas (procesos) siempre restituyen los derechos vulnerados por lo que se entiende que el porcentaje de aceptación de la forma de actuar de la institución no es la más eficiente debido a que

solo el 21% está de acuerdo en que la gestión realizada es la más eficiente, seguidamente del 29,87% considera que casi siempre es una gestión eficiente.

La institución en la actualidad no genera mayor divulgación de sus fines o para lo cual ha sido creada de esta manera es que la mayoría de ciudadanos de Tulcán desconocen de la existencia de la institución y por ende de los fines o servicios que esta ofrece a la ciudadanía, de acuerdo a los resultados encontrados en la encuesta realizada (pregunta N° 1), se obtiene que el 77% de las personas encuestadas tienen tanto el conocimiento de la existencia como de los servicios de la JCPD-T y es importante que la institución realice una promoción institucional ya que de esta manera muchas más personas se verían beneficiadas al obtener los servicios de dicha institución en materia de restitución de los derechos vulnerados, siendo así el resultado cualitativo (pregunta N° 10), y resultado cuantitativo (pregunta N° 11), coinciden en que la institución debe implementar una promoción institucional hacia la ciudadanía de Tulcán de tal manera que muchas más personas obtén por acudir a recibir los diferentes servicios que presta la Junta cantonal de protección de Derechos de Tulcán, es así que para una buena difusión de información las personas encuestadas consideran que se lo debe realizar por medio de charlas, talleres en instituciones educativas, porque se considera una forma de interacción directa entre la institución prestadora de servicio y los posibles usuarios que serán próximamente beneficiarios, también se debe considerar que el programa radial que maneja la institución para la difusión de información es uno de los más aceptados y recomendados de tal manera que este programa debe continuar y de ser el caso darle mayor importancia como medio de difusión.

Es necesario que la ciudadanía tenga presente los derechos que cada uno tiene y deben ser protegidos sin distinción alguna ya que es una obligación de la institución restituir los derechos vulnerados y de igual manera resolver los problemas hacia las personas que más lo necesitan, en este caso se analiza la teoría aplicada por la autora del libro los Derechos Humanos (declaraciones solemnes, continuas violaciones), Barreiro C (1981), la cual manifiesta que:

“Considerando que los pueblos de las naciones unidas han reafirmado en la carta su fe en los derechos fundamentales del hombre y en la dignidad y el valor de la persona humana, y su determinación de promover el progreso social y elevar el nivel de vida dentro de un concepto más amplio de la libertad, en razón de que las naciones unidas han proclamado en la declaración universal de los derechos humanos que toda persona tiene todos los derechos y libertades enunciados en ella, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o

de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición, por motivo que el niño por su falta de madurez física y mental necesita protección y cuidado especial incluso la debida protección legal” (p 55).

V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para culminar el presente trabajo de investigación después de haber realizado el respectivo análisis sobre el impacto o la aplicación de la ordenanza que implementó el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán y la relación con la protección de derechos de la ciudadanía de Tulcán se presenta a continuación las conclusiones y recomendaciones:

5.1 CONCLUSIONES

- Según los datos arrojados por las encuestas realizadas, se evidencia que la mayor parte de los encuestados no está conforme con el servicio que ofrece la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán, para la restitución de derechos vulnerados, ya que en su mayoría manifiestan que el proceso es deficiente y no cumple con las expectativas de quienes utilizan los servicios de la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán.
- De la encuesta realizada se puede demostrar que, hace falta socializar a la junta cantonal, ya que un porcentaje medio de la comunidad conoce a la junta como una entidad suscrita a la municipalidad, no obstante, desconoce sus actividades y servicios, y cuando existe vulneración de derechos las personas afectadas acuden ante otras autoridades (jueces, fiscales, policías, teniente político etc.).
- Esta investigación ha permitido identificar falencias dentro de la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán en lo que refiere a la prestación de servicios, falencias identificadas en los procesos que realizan los funcionarios como también, en los escasos de personal para atender a la gran cantidad de problemáticas que llegan a la institución.
- Las medidas de protección como es sabido son mecanismos para frenar de forma inmediata la vulneración de derechos, la junta debe realizar un seguimiento para verificar su efectividad, según los informes revisados en la junta, se deriva que se ha dispuesto las medidas de protección, señalan la entidad encargada para su cumplimiento, pero no establece un plan de ejecución de medidas y se visualiza un porcentaje bajo en su cumplimiento.

5.2 RECOMENDACIONES

- Es de vital importancia que la Junta Cantonal de Protección de Derechos defina de una forma eficiente y eficaz cada una de las medidas (Procesos), para que al momento de prestar el servicio a la ciudadanía de Tulcán éste sea de calidad y se pueda resolver en la mayoría de casos la problemática encontrada.
- Es indispensable que la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán opte por tener un personal eficiente y capacitado para tratar de brindar los servicios más adecuados a la ciudadanía por lo cual se recomienda que el personal periódicamente debe ser capacitado para una buena prestación del servicio, de igual manera se debe tomar en cuenta en ampliar el número de funcionarios ya que el personal actual no abastece a responder el gran número de problemáticas que se presentan.
- Concientizar Autoridades del Ilustre Municipio de Tulcán, Concejo Municipal con el propósito de que asistan en lo relacionado a recursos económicos, para que la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán funcione de manera eficiente y de acorde a las necesidades de los usuarios de esta institución.
- Realizar las gestiones necesarias para que se pueda contar con un presupuesto, destinado de manera directa a las Junta Cantonal de Protección de Derechos con el objetivo de cubrir necesidades básicas (computadoras, impresoras, material didáctico, etc. lo cual permita un mejor desarrollo administrativo dentro de la institución.
- Impulsar la socialización dentro de la institución lo que refiere a quejas y sugerencias de tal manera que esto permita identificar las falencias tanto de la institución como de los funcionarios públicos con el fin de tomar medidas para mejorar dicha situación.

VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alejandro Vergara, (22 de 08 de 2016) “Ordenanzas municipales: límites, legitimidad democrática, problemas y propuestas. Estudio de caso: aguas, bienes de uso público y sanciones”, 2016, recabado de:<https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2017/04/CAP.-7.pdf>
- Arturo, C., Álvarez, M., & Surcolombiana, U. (12 de 05 de 2011). Cuantitativo y cualitativo Guía didáctica cuantitativa y cualitativa guía didáctica.
- Asamblea Nacional del Ecuador . (20 de 10 de 2008). *Costitución de la República del Ecuador* . Obtenido de http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf
- Bermeo, J. (13 de 04 de 2011). *Tipos de Investigación* . Obtenido de http://www.ecotec.edu.ec/documentacion%5Cinvestigaciones%5Cdocentes_y_directivos%5Carticulos/4955_Fcevallos_00009.pdf
- Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia . (03 de 01 de 2003). *Asamblea Nacional del Ecuador* . Obtenido de <http://www.funcionjudicial.gob.ec/lotaip/phocadownloadpap/PDFS/2014/Nacional/8%20CODIGO%20DE%20LA%20NINEZ%20Y%20ADOLESCENCIA.pdf>
- C. Orgánico de Organización Territorial Autonomía. (19 de 10 de 2010). *Asamblea Nacional del Ecuador* . Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- Consejo Municipal de Tulcán . (17 de 04 de 2014). *Ordenanza que organiza y regula el funcionamiento del sistema cantonal de proteccion integral de derechos para los grupos de atención prioritaria* . Obtenido de [file:///ORDENANZA%204%20PROTECCION%20INTEGRAL%20DE%20DERECHOS%20PARA%20LOS%20GRUPOS%20\(CONCEJO%20CANTONAL\)%202014.pdf](file:///ORDENANZA%204%20PROTECCION%20INTEGRAL%20DE%20DERECHOS%20PARA%20LOS%20GRUPOS%20(CONCEJO%20CANTONAL)%202014.pdf)
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de 10 de 2008). *Asamblea Nacional del Ecuador* . Obtenido de http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf
- Delgado, Y. (06 de 2012). *Métodos Cualitativos Aplicados en la Investigación*. Obtenido de <http://yamilesmith.blogspot.com/2012/06/la-investigacion-o-enfoque-cualitativo.html>
- Escamilla, M. (2 de 12 de 2012). *Aplicación básica de los métodos científicos* . Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES39.pdf
- Henríquez Fierro, E., & Zepeda Gonzalez, M. I. (2004). *Elaboración De Un Artículo Científico De*

Investigación. *Ciencia y enfermería*, 10(1), 17-21.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532004000100003>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación. Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53).
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación. Metodología de la investigación*. <https://doi.org/>- ISBN 978-92-75-32913-9

Machicado, J. (02 de 2012). *Ordenanzas y Resoluciones Municipales* . Obtenido de Apuntes Jurídicos : <https://jorgemachicado.blogspot.com/2012/02/orre.html>

Montenegro , R. (13 de 08 de 2015). *Ordenanzas Públicas* . Obtenido de Definicion Ordenanza : <http://conceptodefinicion.de/ordenanza/>

Salgado A.C. (2007). Investigación Cualitativa: Diseños, Evaluación Del Rigor Metodológico Y Retos. *Liberabit*, 13(2006), 3-10.

Sanchez , A. (27 de 03 de 2009). *Ordenanzas Municipales* . Obtenido de http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tesis/e_agonat546.pdf

ANEXOS

Anexo 1. RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Objetivo: Encuestar a los funcionarios de la Junta Cantonal de Protección de Derechos con el fin de conocer la calidad del servicio prestado y la eficiencia con que la institución realiza su gestión. La presente entrevista es de carácter anónimo esto con el fin de proteger la integridad de los entrevistados, y a su vez obtener información real, la cual ayude al desarrollo de esta investigación. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de otras personas que serán entrevistados. Para la entrevista se utilizará un cuaderno de apuntes y una grabadora para guardar la información obtenida mediante la presente entrevista.

Datos del encuestado/a:

Género: Femenino.... Masculino....

Edad:

Función laboral:

1. Considera que la gestión realizada por usted en la junta cantonal es la más eficiente.

(Patricia Almeida secretaria ejecutiva del consejo de PD - T) Si, por que al momento de desempeñar mis funciones que me han sido asignadas lo hago con total responsabilidad, haciendo que cada proceso que se realiza sea el más adecuado y oportuno a la situación que nos encontramos y lo más importante es el interés personal de ayudar a los niños que más lo necesitan.

(Bayardo García psicólogo clínico miembro principal de la JCPD – T) Es un verdadero reto para mí decir que soy un eficiente funcionario dentro de la junta cantonal, como funcionario doy lo mejor de mí para realizar cada una de mis funciones que me han sido asignados, vinculando los valores y la ética profesional, ya llevo 15 años trabajando en el municipio de Tulcán. De los cuales

10 me estoy desempeñando como miembro principal de la junta cantonal de protección de derechos en calidad de psicólogo clínico.

(Karina Erazo miembro principal de la JCPD – T) Tratamos de ser lo más eficiente posible en virtud del corto número de empleados que trabajan dentro de la junta, tomando en consideración que se nos ha ampliado nuestras facultades para atender casos ya no solo de niñez y adolescencia sino también de mujeres víctimas de violencia al igual que el tema de movilidad humana que nos ocupa la mayor parte del tiempo.

(Susana Landázuri miembro principal de la JCPD – T) Prácticamente nosotros no podríamos dar una calificación ya que somos los que prestamos el servicio hacia la ciudadanía, por lo cual sería más conveniente que el usuario sea el que tome esa decisión.

2. Cree usted que el puesto de trabajo asignado es el adecuado y acorde con sus capacidades y competencias.

(Patricia Almeida secretaria ejecutiva del consejo de PD - T) Es importante considerar que el puesto asignado para mí es un verdadero reto, pero más sin embargo lo realizo de manera comprometida con la institución, aplicando diariamente los conocimientos y las capacidades que he obtenido a lo largo de mi vida laboral, y tratar de siempre mejorar para el beneficio de la institución.

(Bayardo García psicólogo clínico miembro principal de la JCPD – T) Si, para desempeñar la presente función se me realizó un análisis laboral y una entrevista para lo cual se me calificó como aceptable para el trabajo que actualmente desempeño aquí en la junta cantonal.

(Karina Erazo miembro principal de la JCPD – T) Sí, porque mi profesión es abogada y mi labor es dictar medidas de protección tanto a favor de niños, niñas y adolescentes como mujeres víctimas de violencia y todos los grupos de atención prioritaria que necesiten de mi ayuda.

(Susana Landázuri miembro principal de la JCPD – T) De acuerdo al perfil que lo establece el COOTAD consideraría que estamos dentro de la normativa legal establecida por lo cual tenemos la capacidad de asumir el cargo de manera responsable.

3. Considera usted que el número de funcionarios de la institución es el necesario para prestar los diferentes servicios a la sociedad de manera eficiente y eficaz.

(Patricia Almeida secretaria ejecutiva del consejo de PD - T) Considero que el personal que tenemos en la actualidad es el más óptimo para la prestación de los servicios, pero más sin embargo se debería tomar en cuenta en ampliar el personal de la junta con el fin de mejorar y agilizar los procesos, para de esta manera prestar un servicio más eficiente a la ciudadanía.

(Bayardo García psicólogo clínico miembro principal de la JCPD – T) Hasta la actualidad no se cuenta con el personal suficiente, tanto en los miembros principales de la junta cantonal de protección de derechos, como en el equipo técnico que ayuda a la misma, esperamos que en la presente administración esta problemática sea atendida y satisfecha con el fin de mejorar como institución y así poder brindar servicios de calidad.

(Karina Erazo miembro principal de la JCPD – T) Es un reducido número de compañeros los cuales están dentro de la institución, por lo que hay ocasiones que no nos abastece prestar nuestro servicio ya que son muchas personas las cuales tienen diferentes problemas, es por eso que deberíamos tener un incremento de trabajadores.

(Susana Landázuri miembro principal de la JCPD – T) De acuerdo a la normativa que establece el código orgánico de la niñez y a adolescencia, los miembros principales de la junta cantonal de protección de derechos están conformado por tres profesionales, pero prácticamente de acuerdo al número de procesos que maneja la junta este sobrepasa el límite del personal.

4. Cuál ha sido el nivel de aceptación institucional por la ciudadanía frente a la gestión realizada.

(Patricia Almeida secretaria ejecutiva del consejo de PD - T) Se considera que la aceptación por parte de la ciudadanía de Tulcán es positiva, debido a que sea venido trabajando en beneficio de la misma, sin pormenorizar los inconvenientes que se han suscitado, por tal razón la institución ha debido tomar medidas que ayuden al momento de prestar el servicio, y lo que importa es siempre ayudar a las personas que más lo necesitan y para eso la institución esta presta para hacerlo de manera eficiente.

(Bayardo García psicólogo clínico miembro principal de la JCPD – T) En el tiempo que llevo en la institución lo que se pretende es llegar a la ciudadanía con soluciones prácticas, que ayuden a mejorar, la institución y la gestión que se realiza ha sido aceptada por la ciudadanía en general, claro con algunas inconvenientes que con el transcurso del tiempo se han suscitado, pero de carácter solucionable.

(Karina Erazo miembro principal de la JCPD – T) No todas las personas van a tener un mismo nivel de aceptación favorable ya que en ocasiones no se les puede brindar ayuda de la manera que ellos quieren porque hay casos en los cuales no se dicta las medidas acordes a lo que necesitan, por ende, no van a tener una aceptación positiva, pero las demás personas casi la mayoría si tienen un buen nivel de aceptación.

(Susana Landázuri miembro principal de la JCPD – T) No podría manifestar porque nosotros prácticamente estamos brindando un servicio, pero tendríamos que hacer un levantamiento de información para considerar cual ha sido el nivel de aceptación por parte de la ciudadanía, consideramos que de acuerdo a nuestras capacidades y nuestras funciones hemos atendido a todos los requerimientos que la institución tiene.

5. Según su criterio cuál de los factores considera usted que es el más importante para prestar un servicio de calidad: recursos económicos, personal eficiente y capacitado.

(Patricia Almeida secretaria ejecutiva del consejo de PD - T) Es importante considerar todos los factores, ya que es vital para la institución contar con los suficientes recursos ya sean económicos o de capital humano para la eficiente prestación del servicio. Es así que cada periodo se realiza mejores planificaciones que involucran los dos factores con el fin de mejorar el servicio que ofrecemos a la ciudadanía de Tulcán

(Bayardo García psicólogo clínico miembro principal de la JCPD – T) Yo creo que lo primordial para la prestación de un servicio con calidad es necesario contar con un personal eficiente y calificado que tenga las ganas de trabajar y ayudar a las personas que es el fin primordial de la institución.

(Karina Erazo miembro principal de la JCPD – T) Personal eficiente y capacitado ya que mediante ellos se podrá brindar un mejor servicio a la ciudadanía y de igual manera se podrá solucionar los diferentes problemas que tengan de forma positiva y sin contratiempos.

(Susana Landázuri miembro principal de la JCPD – T) Sería importante el nivel de conocimiento que tiene el funcionario que este ejerciendo las funciones de acuerdo al cargo, nosotros no hacemos manejo de recursos económicos porque somos un sistema de protección y lo que más nos ayudaría dentro de estos procesos sería la capacitación y contar con un equipo técnico que nos ayude a respaldar las medidas que la junta cantonal realiza para determinar si estas son o no cumplidas por parte de los usuarios.

6. Como es la relación laboral con sus compañeros de trabajo.

(Patricia Almeida secretaria ejecutiva del consejo de PD - T) Como miembro encargada del consejo, lo que siempre se practica es el trabajo en equipo, que exista una coordinación entre funcionarios par que como institución llevemos una relación laboral eficiente que ayude a los fines de la institución y de cada uno de los funcionarios que trabajan en la misma.

(Bayardo García psicólogo clínico miembro principal de la JCPD – T) Es buena, se trata de ayudar a los compañeros de trabajo, se practica los valores diariamente y sobre todo se trabaja en conjunto para que la gestión realizada sea la más eficiente y ayude a la prestación de servicios.

(Karina Erazo miembro principal de la JCPD – T) La relación con mis compañeros es muy buena, el hecho de que seamos pocos también nos ayuda a que nos llevemos bien y cuando hay algo que cambiar lo hacemos sin problema alguno ya que todos aportamos con ideas o propuestas las cuales nos ayudan a resolver los diferentes casos.

(Susana Landázuri miembro principal de la JCPD – T) La relación laboral se basa en base al respeto y a la buena comunicación considerando que estos factores son primordiales y el resto viene a ser complementario, ya que mantenemos una buena comunicación con los compañeros que es lo que nos ha permitido desarrollar y coordinar acciones para el trabajo que se lo viene manejando.

7. De qué forma la Institución asegura una transparencia en la gestión realizada tomando en cuenta los recursos, procesos e información.

(Patricia Almeida secretaria ejecutiva del consejo de PD - T) Más que transparentar la información que se maneja en la institución, se trata de transparentar cada uno de los procesos, es decir que cada caso que sea tratado en la junta cantonal debe ser el más adecuado y apegado a la normativa vigente. En cuanto a los recursos económicos la institución no maneja transparencia debido a que no maneja directamente los mismos.

(Bayardo García psicólogo clínico miembro principal de la JCPD – T) Cada uno de los procesos realizados es previamente revisado por el abogado con el fin de no tener inconvenientes y también por un seguimiento que la institución realiza a lo largo de la gestión realizada y en cada uno de sus procesos para la prestación del servicio a la ciudadanía.

(Karina Erazo miembro principal de la JCPD – T) Al tratarse de niñez y adolescencia nuestros procesos al igual que nuestros tramites son restringidos y no cualquiera puede tener acceso al

mismo, es por eso que si se trata de información confidencial garantizamos el resguardo ya que nuestro objetivo es actuar de forma correcta.

(Susana Landázuri miembro principal de la JCPD – T) Nosotros no somos una entidad que maneja recursos, pero el sistema de transparencia se lo realiza en cada proceso, hacer que nuestras medidas sean cumplidas, más bien este es un proceso de protección donde se trata de cuidar o de restituir los derechos que han sido vulnerados en niños, niñas y adolescentes.

8. De qué manera usted motiva a sus compañeros de trabajo para prestar un servicio de calidad.

(Patricia Almeida secretaria ejecutiva del consejo de PD - T) Es importante motivar a los diferentes funcionarios con el único afán de que se entienda que el trabajo que cada uno de los funcionarios desempeña es vital para que la institución mejore continuamente y de la misma manera el servicio que se ofrece. Pero también se hace entender que el trabajo es responsabilidad de cada uno y se lo debe realizar de manera eficiente y acorde a las necesidades que se presentan.

(Bayardo García psicólogo clínico miembro principal de la JCPD – T) Lo principal es dar el apoyo respectivo a cada uno de los compañeros de trabajo para que realicen de mejor manera sus funciones que desempeñan aquí en la junta cantonal, y lo segundo es ayudar a resolver los diferentes problemas que cada compañero tiene en su área de trabajo.

(Karina Erazo miembro principal de la JCPD – T) Lo que nos motiva es la satisfacción de cada una de las personas que acuden a la institución al saber de qué esas familias con problemas tanto a largo como a corto plazo van cambiando ya que se empiezan a solucionar y poco a poco van mejorando con el pasar del tiempo.

(Susana Landázuri miembro principal de la JCPD – T) La motivación en primera instancia nace de la persona ya que depende de qué es lo que quieras brindar a la institución para que te sientas motivado al entregar un trabajo de calidad, de eficiencia y de transparencia dentro de todas y cada una de las instituciones porque depende de ti mismo si viene la aportación positiva y el resto es un sistema de complementariedad y armonización de las actividades que se vienen dando en conjunto.

9. Como maneja la institución las quejas y sugerencias, tomando en cuenta que a través de estas la institución puede corregir errores y mejorar continuamente.

(Patricia Almeida secretaria ejecutiva del consejo de PD - T) Son acogidas de manera óptima y con el mayor grado de responsabilidad, cada una de las quejas y sugerencias son consideradas en debate entre los miembros principales de la junta, con el afán de encontrar una solución que ayude a mejorar la prestación de servicios. Y así evitar de manera definitiva que se sigan cometiendo estos errores.

(Bayardo García psicólogo clínico miembro principal de la JCPD – T) Es importante reconocer que como funcionarios que somos tenemos errores en algunos casos como funcionarios al momento de prestar el servicio y el algún caso como institución, de manera que es de gran importancia recibir las quejas y sugerencias a través de un buzón de sugerencias como lo maneja la institución. Y de esta manera poder mejorar el trabajo realizado y no cometer los mismos horrores una vez más.

(Karina Erazo miembro principal de la JCPD – T) Primero cuando existen las quejas se nos llama y se nos pregunta que ha pasado en cuanto al tema que se esté tratando y si es de cambiar o mejorar algo lo hacemos con total tranquilidad y las sugerencias son bien recibidas.

(Susana Landázuri miembro principal de la JCPD – T) Dentro de la administración municipal que se encuentra actualmente el señor Alcalde ha manifestado que todas las quejas serán recibidas a través de un buzón de mensajes donde todos los usuarios tendrán derecho a presentar sus quejas, preguntas y estas serán analizadas a través de un comité de acuerdo a la gravedad de cada asunto de ahí nosotros como empleados públicos siempre debemos estar sujetos a cumplir las reglas, reglamentos que mantiene la institución y a coger las sugerencias que se nos presenten dentro de la ciudadanía para mejorar nuestro trabajo y así ser más eficientes dentro del mismo.

10. Que mecanismo utiliza la institución conjuntamente con la sociedad para implementar la participación ciudadana.

(Patricia Almeida secretaria ejecutiva del consejo de PD - T) Permanente mente la institución trabaja junto a la sociedad, realizando reuniones con la sociedad civil y organizada. Generando capacitaciones y foros los cuales ayudan a la obtención de problemáticas que posteriormente la junta analizara para poder dar soluciones prácticas a así mejorar la gestión realizada para beneficio de la ciudadanía.

(Bayardo García psicólogo clínico miembro principal de la JCPD – T) Se trabaja en coordinación con el consejo de protección, y se involucra en algunos casos la participación ciudadana, y lo que es el control social.

(Karina Erazo miembro principal de la JCPD – T) Nos unimos con el Consejo de Protección de Derechos el cual abarca todos los grupos de atención prioritaria y en base a ellos tenemos creada una página web en la que nuestra comunicadora social se encarga de poner toda la información en todos los medios de comunicación.

(Susana Landázuri miembro principal de la JCPD – T) Prácticamente dentro de los sistemas de participación al ser una entidad de protección nosotros estamos anclados a un sistema de protección de derechos que depende de la planificación y actividades que se tengan planificadas en conjunto para nosotros ser partícipes dentro de cada una de ellas y tratando de dar una solución coherente en los distintos casos que se presenten.

11. De qué manera la institución da a conocer los diferentes servicios que ofrece a la ciudadanía.

(Patricia Almeida secretaria ejecutiva del consejo de PD - T) la institución maneja un programa de seminarios y talleres que permiten llegar de manera directa a la ciudadanía y de esta manera hacer conocer los servicios que ofrecemos. También se cuenta con la utilización de medios de comunicación como lo son las redes sociales que es lo que más se utiliza en la actualidad para mantenerse informado y también a través de los medios de radio de la localidad.

(Bayardo García psicólogo clínico miembro principal de la JCPD – T) Por medio de plataformas digitales como es el Facebook, da a conocer el consejo de protección de derechos y por medio de un programa radial específicamente en la radio conocida como “Radio Tulcán”

(Karina Erazo miembro principal de la JCPD – T) Toda la información que necesita la ciudadanía está en las redes sociales, Facebook es lo que más se utiliza para brindar dicha ayuda, también se hace conocer por canales de televisión y emisoras.

(Susana Landázuri miembro principal de la JCPD – T) Nuestro servicio se da a conocer a través de redes sociales, por medios escritos, medios radiales, básicamente todo lo que nos permita inducir a la ciudadanía para que conozcan de nuestros servicios y que puedan hacer uso de ellos.

Anexo 2.OFICIO PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ENTREVISTAS



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Ley No. 2006-36 Publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 244 del 5 de abril del 2006

OFICIO N° UPEC-AP-2019-0114-M

Tulcán, 11 de julio de 2019

PARA: Lic. Patricia Almeida
SECRETARIA EJECUTIVA DEL CONSEJO DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE TULCÁN

ASUNTO: Solicitud

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos la comunidad universitaria de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi UPEC, a la vez que le deseamos éxitos en las funciones que usted acertadamente desempeña.

En mi calidad de Directora de la Carrera de Administración Pública de la UPEC, solicito de la manera más cordial se autorice a quién corresponda, brindar información académica por medio de entrevistas a los señores John Villa y Kevin Pérez estudiante de la Carrera de Administración Pública, perteneciente a la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial, con el fin de realizar el proyecto de investigación denominado: "Análisis del impacto de la ordenanza que organiza y regula el funcionamiento del Sistema Cantonal de Protección de Derechos para los grupos de atención prioritaria en el cantón Tulcán, periodo 2014-2019", como requisito previo a la obtención del título profesional.

En virtud de lo antes mencionado me permito requerir la siguiente información: orgánico funcional y orgánico estructural, además de información de cómo se maneja la gestión dentro del Consejo Cantonal de Protección de Derechos y los servicios brindados a la ciudadanía, en especial a niñas, niños y adolescentes.

Por la atención que se digna dar al presente, reciba mis agradecimientos.

Atentamente,

Msc. Sofía Zapata

DIRECTORA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
"EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN"
C.I. 1716369051 Telf.: 2224079 ext 3040



Recibido
11.07.2019

● Av. Universitaria y Antisana ● Telfs: (06) 2224-079 / 2224-080 Fax ext.: 1313
● www.upec.edu.ec ● e-mail: info@upec.edu.ec

UPEC

Anexo 3. FORMATO ENCUESTA



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Objetivo: Encuestar a los jóvenes y señoritas quienes posiblemente han recibido o acudido a la prestación de servicios que realiza la “Junta Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán”, con el fin de conocer la calidad del servicio prestado y la eficiencia con que la institución realiza su gestión.

La presente encuesta es de carácter anónimo esto con el fin de proteger la integridad de los encuestados, y a su vez obtener información real, la cual ayude al desarrollo de esta investigación. Por favor conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario en estos días. Muchas gracias.

Datos del encuestado/a:

Género: Femenino.... Masculino....

Edad:

Ocupación: Estudiante.... Funcionario público.... Funcionario privado.... Otro.....

- 1) **Según su criterio que considera que es la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Niños, Niñas Y Adolescentes.**
 - a) Institución pública que ayuda a los niños, niñas y adolescentes en problemas sociales e intrafamiliares.
 - b) Institución encargada de la protección de derechos a la ciudadanía.
 - c) Institución privada que presta servicios de protección de derechos a los jóvenes.

- 2) **Usted ha recibido o ha acudido a la Junta Cantonal de Protección de Derechos para beneficiarse de los diferentes servicios que ofrece.**
 - a) Si
 - b) No

- 3) **De qué manera, usted se enteró acerca de los servicios que presta la Junta Cantonal de Protección de Derechos.**

- a) Por un familiar
 - b) Por una conferencia, charla, taller que la Junta Cantonal de Protección de Derechos facilito.
 - c) Por redes sociales
 - d) Medios de comunicación, (radio, televisión, prensa).
 - e) Desconozco de los servicios.
- 4) Según su criterio, si usted ha recibido el servicio por la Junta Cantonal de Protección de Derechos como lo califica tomando en cuenta el tiempo de espera, la atención recibida y la solución a la problemática.**
- a) Muy bueno
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Malo
 - e) Pésimo
 - f) No he recibido el servicio
- 5) Usted está de acuerdo en que, los servicios prestados por la Junta Cantonal de Protección de Derechos son los más adecuados para la solución de problemas sociales e intrafamiliares.**
- a) Si
 - b) No
 - c) Desconozco los servicios
- 6) Usted considera que los funcionarios de la Junta Cantonal de Protección de Derechos, tienen el perfil adecuado para desempeñar las funciones asignadas en el puesto de trabajo.**
- a) Si
 - b) No
 - c) Desconozco
- 7) Marque con una X: ¿Los Funcionarios de la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán, cumple con las expectativas y las necesidades de los usuarios? (Elija un mínimo o un máximo según su apreciación sabiendo que 1 es deficiente y 4 es eficiente).**

1.- Deficiente	2.- Regular	3.- Bueno	4.- Eficiente
----------------	-------------	-----------	---------------

8) Marque con una X: ¿Cree usted que las medidas de protección otorgadas por los miembros de la Junta Cantonal de Protección de Derechos, restituye los derechos vulnerados de los niños, niñas y adolescentes?

NUNCA	RARA VEZ	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
-------	----------	---------	--------------	---------

9)Cuál de los siguientes factores considera usted que es el más deficiente para la prestación del servicio que ofrece la Junta Cantonal de Protección de Derechos.

- a) Falta de recursos económicos
- b) Personal ineficiente
- c) Mala gestión por parte da la autoridad máxima
- d) Otro,¿Cuál?

.....

10) La Junta Cantonal de Protección de Derechos es una institución encargada de proteger los derechos vulnerados en niños, niñas y adolescentes. ¿De qué manera usted le gustaría conocer más a profundidad sobre los servicios que ofrece?

- a) Volantes y carteles.
- b) Charlas, talleres en instituciones educativas y de mas
- c) Un programa en los medios de comunicación local
- d) Redes sociales.
- e) Medios Masivos, (radio, televisión, prensa).

Firma:

Gracias

Anexo 4. FORMATO ENTREVISTA



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Objetivo: Encuestar a los funcionarios de la Junta Cantonal de Protección de Derechos con el fin de conocer la calidad del servicio prestado y la eficiencia con que la institución realiza su gestión.

La presente entrevista es de carácter anónimo esto con el fin de proteger la integridad de los entrevistados, y a su vez obtener información real, la cual ayude al desarrollo de esta investigación. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de otras personas que serán entrevistados. Para la entrevista se utilizará un cuaderno de apuntes y una grabadora para guardar la información obtenida mediante la presente entrevista.

Datos del encuestado/a:

Género: Femenino.... Masculino....

Edad:

Función laboral:

1. Considera que la gestión realizada por usted en la junta cantonal es la más eficiente.
2. Cree usted que el puesto de trabajo asignado es el adecuado y acorde con sus capacidades y competencias.
3. Considera usted que el número de funcionarios de la institución es el necesario para prestar los diferentes servicios a la sociedad de manera eficiente y eficaz.
4. Cuál ha sido el nivel de aceptación institucional por la ciudadanía frente a la gestión realizada.
5. Según su criterio cuál de los factores considera usted que es el más importante para prestar un servicio de calidad: recursos económicos, personal eficiente y capacitado.
6. Como es la relación laboral con sus compañeros de trabajo.
7. De qué forma la Institución asegura una transparencia en la gestión realizada tomando en cuenta los recursos, procesos e información.
8. De qué manera usted motiva a sus compañeros de trabajo para prestar un servicio de calidad.
9. Como maneja la institución las quejas y sugerencias, tomando en cuenta que a través de estas la institución puede corregir errores y mejorar continuamente.
10. Que mecanismo utiliza la institución conjuntamente con la sociedad para implementar la participación ciudadana.
11. De qué manera la institución da a conocer los diferentes servicios que ofrece a la ciudadanía.

Gracias

Anexo 5. ACTA DE PREDEFENSA


UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA

ACTA
DE LA SUSTENTACION DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACION DE:

NOMBRE: PÉREZ REYES KEVIN SEBASTIÁN CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401411673
NIVEL/PARALELO: 0 PERIODO ACADÉMICO: ABR-AGOS 2019

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Análisis del impacto de la gestión o aplicación de la ordenanza municipal que fue implementada el 11-08-2014, "Ordenanza que organiza y regula el funcionamiento del sistema censal de protección integral de derechos para los grupos de atención prioritaria en el cantón Tulcán" en el periodo 2014-2019"

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:
PRESIDENTE: MSC. BRAVO ALLAICA CHRISTIAN DANILO
LECTOR: MSC.ZAPATA MUÑOZ SOFÍA
ASESOR: MSC. ALMEIDA BURBANO DIEGO GUILLERMO

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integró el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS:	1	AULA:	207
FECHA:	Jueves, 8 de agosto de 2019		
HORA:	17H00		

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa:	5.40
2) Trabajo escrito	2.40
Nota final de PRE DEFENSA	7.80

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán, jueves, 8 de agosto de 2019


MSC. BRAVO ALLAICA CHRISTIAN DANILO
PRESIDENTE


MSC. ALMEIDA BURBANO DIEGO GUILLERMO
TUTOR


MSC. ZAPATA MUÑOZ SOFÍA
LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones