



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Rol de la Defensoría del Pueblo en la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador

2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Walter Gustavo Guamán Ochoa (ORCID: 0000-0001-6771-0363)

ASESOR:

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (ORCID: 0000-0002-6623-936X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

PIURA – PERÚ

**2019**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis hijos ya que ellos son el motor que impulsa mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud a todos y quienes de alguna manera han contribuido para que este objetivo se haya cumplido: a mis docentes por haber transmitido todos sus conocimientos, a mi tutor de tesis ya que su paciencia y experiencia fueron factor determinante para culminar este trabajo. De manera especial a mi esposa quien creyó en mí y me motivo para iniciar juntos este largo y duro camino pero que hoy gracias a Dios nos permite llegar a la meta



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11:20AM del día 16 DE AGOSTO DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: Rol de la Defensoría del Pueblo en la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018, presentada/o por el /la bachiller GUAMAN OCHOA, WALTER GUSTAVO

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: \_\_\_\_\_

*Aprobar por unanimidad*

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como *apto* para recibir el grado de MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Piura, 16 DE AGOSTO DE 2019

DR. LUGO DENIS DAYRON  
PRESIDENTE



MG. CASUSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL  
SECRETARIO

MG. TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK  
VOCAL

## Declaratoria de autenticidad

### Declaratoria de autenticidad

Yo Bachiller Walter Gustavo Guamán Ochoa, estudiante de maestría del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con C.I. 1201630926 con la tesis titulada: "Rol de la Defensoría del Pueblo en la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018".

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Piura, enero, 2019



---

Walter Gustavo Guamán Ochoa  
C.I. 1201630926

## ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de Tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Realidad Problemática.....	1
1.2. Trabajos Previos.....	3
1.3. Teorías Relacionadas al Tema .....	9
1.4. Formulación del Problema.....	22
1.5. Justificación del Estudio.....	23
1.6. Hipótesis.....	23
1.7. Objetivos.....	24
II. MÉTODO.....	25
2.1. Diseño de Investigación.....	25
2.2. Variables, Operacionalización.....	26
2.3. Población y Muestra.....	29
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.....	30
2.5. Métodos de Análisis de Datos.....	31
2.6. Aspectos Éticos.....	32
III. RESULTADOS.....	37
IV. DISCUSIÓN.....	42
V. CONCLUSIONES.....	45
VI. RECOMENDACIONES.....	46

REFERENCIAS.....	47
ANEXOS.....	51
Anexo 1 Encuesta Rol de la Defensoría del Pueblo.....	46
Anexo 2 Encuesta Solución de Conflictos de la Defensoría del Pueblo.....	48
Anexo 3 Confiabilidad Rol de la Defensoría del Pueblo.....	50
Anexo 4 Confiabilidad Solución de Conflictos.....	51
Anexo 5 Matriz de Consistencia.....	52
Anexo 6 Base de Datos Rol de la Defensoría.....	54
Anexo 7 Base de Datos Solución de Conflictos.....	57
Anexo 8 Validación del Instrumento Rol de la Defensoría del Pueblo.....	59
Anexo 9 Validación del Instrumento Resolución de Conflicto.....	65
Anexo 10 Fotos de Trabajo de campo.....	71
Anexo 11 Autorización Institucional.....	73

#### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01 Distribución de la Población.....	29
Tabla 02 Rol de la Defensoría del Pueblo .....	34
Tabla 03 Rol Defensa de los Derechos de la Defensoría del Pueblo.....	35
Tabla 04 Atención de Quejas en la Defensoría del Pueblo.....	36
Tabla 05 Rol Conciliador de la Defensoría del Pueblo .....	37

## RESUMEN

El estudio nace porque se ha evidencia que, en la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Babahoyo, no se ha trabajado considerando una planificación estratégica que permita una gestión eficiente, esto ha generado problemas que afecta a la ciudadanía, que se refleja en la poca asistencia en búsqueda de ayuda, a su vez esto desmotiva a los funcionarios a desarrollar su accionar con eficiencia y eficacia.

Por ello, se buscó Determinar el rol de la Defensoría del Pueblo y su relación con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018; la investigación fue realizada bajo el paradigma positivista y el enfoque cuantitativo; fue de nivel descriptivo y tipo correlacional. Se usó la técnica de la encuesta con los instrumentos cuestionario sobre las variables rol de la Defensoría del Pueblo y solución de conflictos, ambos instrumentos fueron validados por expertos y se sometieron a pruebas de confiabilidad. Se aplicaron ambos instrumentos a 35 abogados que tienen a su cargo casos por resolver en la Defensoría del Pueblo, la selección de la muestra fue no probabilística.

La variable rol de la Defensoría del Pueblo estuvo compuesta por 3 dimensiones: Rol defensa de los derechos, atención de quejas y rol conciliador, variable solución de conflictos se dimensionó a través de 4 aspectos: Supervisión preventiva, acciones legales, intermediación y mediación. Las principales conclusiones a las que arribo el siguiente estudio fueron:

Se rechaza la hipótesis general nula y se acepta la hipótesis general positiva; el rol que cumple la Defensoría del Pueblo se relaciona significativamente con la solución de conflictos, estos resultados se contrastan con las teorías planteadas y con los antecedentes de investigación citados; respecto a las dimensiones resultó que las tres dimensiones rol defensa de los derechos, atención de quejas y rol conciliador correlacionan significativamente con la variable solución de conflictos en la Defensoría del Pueblo de Babahoyo, Ecuador – 2018.

**Palabras claves:** Defensoría del pueblo, solución de conflictos, atención de quejas, rol conciliador, supervisión preventiva.

## **ABSTRACT**

The study was born because it has been evidenced that, in the Ombudsman's Office of the city of Babahoyo, no work has been considered considering strategic planning that allows efficient management, this has generated problems that affect citizens, which is reflected in the short assistance seeking help, in turn this discourages officials to develop their actions efficiently and effectively.

Therefore, we sought to determine the role of the Ombudsman and its relationship with the resolution of conflicts in Babahoyo, Ecuador 2018; the research was carried out under the positivist paradigm and the quantitative approach; It was descriptive and correlational. The survey technique was used with the questionnaire instruments on the role variables of the Ombudsman and conflict resolution, both instruments were validated by experts and underwent reliability tests. Both instruments were applied to 35 lawyers who are in charge of cases to be resolved in the Ombudsman's Office, the selection of the sample was not probabilistic.

The variable role of the Ombudsman's Office was composed of 3 dimensions: Rights defense role, attention to complaints and conciliatory role, conflict resolution variable was dimensioned through 4 aspects: Preventive supervision, legal actions, intermediation and mediation.

The main conclusions reached by the following study were: The general null hypothesis is rejected and the general positive hypothesis is accepted; The role of the Ombudsman's Office is significantly related to the resolution of conflicts, these results are contrasted with the theories raised and with the cited research background; Regarding the dimensions, it turned out that the three dimensions of the defense of rights, complaints attention and conciliatory role correlate significantly with the conflict resolution variable in the Ombudsman's Office of Babahoyo, Ecuador - 2018.

**Keywords:** Ombudsman, conflict resolution, complaints, conciliatory role, preventive supervision.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad del problema**

Dado al progreso de la humanidad y la ciencia, la resolución de conflictos de toda índole ha variado con el transcurso de los años; la falta de atención a los problemas relacionados con la prestación de servicios de las diferentes entidades, ha generado la apertura de una institución denominada Defensoría del Pueblo, la cual tiene por propósito tanto la defensa de los derechos fundamentales así como promoverlos dentro de la sociedad, del mismo modo procurar el ejercicio de aquellas prácticas que conlleven a un justo sistema de gobierno (Soria, 2009).

Las investigaciones reportadas en diferentes países latinoamericanos como Chile, Venezuela y México; señalan que el mayor problema que atraviesa la Defensoría del Pueblo en estos países, está relacionado a la protección de los derechos del consumidor, está dado por el hecho de que si bien es cierto la Ley da esta competencia al Defensor del Pueblo y sus Adjuntos, pero con la limitante que sus pronunciamientos sólo son sugerencias y lo máximo llegan es a censuras públicas, inclusive si las partes llevan el caso a las siguientes autoridades que pueden conocer el proceso, los jueces no están obligados a observar las resoluciones emitidas por la Defensoría del Pueblo, dándoles la libertad de la sana crítica, considero que al menos debería tener un carácter vinculante esta resolución (Cantero, 2009, p.19).

En Colombia, el Defensor del Pueblo es establecido por la Constitución de 1991, y posteriormente regulado en su organización y funcionamiento por la Ley 24 de 1992. Se le considera como un signo de identidad y de reafirmación democráticas. Así, en el régimen constitucional colombiano se considera al Defensor del Pueblo como un complemento de la protección de los derechos humanos. En ese sentido, Córdoba señala que: “En el ordenamiento colombiano hay una unidad monolítica e inescindible de tres elementos: los derechos humanos, el Defensor del Pueblo y la democracia”; aun así se evidencia deficiencias en su rol y su gestión en la resolución de conflictos sociales y especialmente los relacionados con el consumidor; dentro de los principales reclamos de la población es que no se llega a ningún acuerdo, existe sobrecarga de trabajo llegando a demorar los expedientes esto genera que los procesos se dilaten y terminen siendo archivados (Córdoba, 2019, p.31)

La organización de la Defensoría del Pueblo se generalizó en el mundo en el siglo XX en casi todos los países democráticos, es un medio donde los ciudadanos pueden acudir cuando sus derechos son violados por las personas obligadas a prestar servicios públicos de calidad, su figura es muy importante a pesar de no tener la capacidad de hacer efectiva sus decisiones coercitivamente ante las autoridades respectivas (Larrea, 2017).

Manzano (2008), menciona que actualmente es indispensable apoyar y tomar en cuenta los inconvenientes y demandas de los sujetos naturales y jurídicos, que requieren de productos de calidad, encaminados para los interesados y beneficiarios de bienes y servicios de la última etapa, que son suministrados por entidades públicas y organizaciones privadas distinguidas como grandes, medianas y pequeñas producciones, el comercio legal, lo que ha acarreado a promover los derechos de la clientela que han sido parte de los grupos sociales, clasificaciones políticas, medios de comunicación para solicitar, y reclamar sobre los perjuicios y lesiones de un inadecuado producto y servicio siendo este de baja calidad; generando grandes conflictos y falta de resolución de los mismos por la escasa competencia que tiene la defensoría del pueblo en América Latina.

En Ecuador, en el año 2016, se realizó la denominada “Feria de Derechos Humanos y de la Naturaleza” para promocionar a la ciudadanía los derechos humanos y como la Defensoría del Pueblo ayuda a hacer valer los derechos de la población del Ecuador. A partir de este evento no se han realizado otros similares. Hay que indicar que la ciudadanía y muchas organizaciones sociales no conocen la actuación de la Defensoría del Pueblo, y no reclaman sus derechos. Dentro de las complicaciones más habituales que se suscitan y que no son denunciados a esta institución pública que defiende los derechos de los ciudadanos, están: vulneración del derecho a recibir servicios públicos de calidad, esto es agua potable, servicio eléctrico, servicio telefónico, alcantarillado.

La acción y atribución de la Defensoría del Pueblo, desde su mismo inicio, no involucra distribuir o actuar con equidad, sino que, conforme a la Constitución de la República y la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, debe procurar que los jueces traten de darle solución a los hechos de casos de vulneración de los derechos de los individuos que se amparan en este organismo del estado. Además, la actividad de proteger

los derechos constitucionales, les concierne a los jueces constitucionales, mediante las garantías jurisdiccionales.

En Babahoyo, la Defensoría del Pueblo tiene varios ejes de trabajo, siendo ellos: Lucha contra el maltrato y la discriminación, derecho a la vida e integridad personal, defensa de derechos humanos en crisis y confrontaciones nivel social, servicios públicos domiciliarios, buen entorno y casas adecuadas. Asimismo, la oficina del defensor del pueblo recibe por mes un promedio de 80 denuncias, los casos más comunes son contra CNEL, telefonía y derechos humanos. Sin embargo, pocos son los ciudadanos que presentan denuncias en la Defensoría del Pueblo, en consideración al número de población en la ciudad de Babahoyo y de la problemática diaria que se presenta, como ya se indicó anteriormente muchos ni siquiera conocen que existe este órgano oficial y cuáles son sus funciones.

Además de los descritos líneas arriba se evidencia a través de la observación empírica que la Defensoría del Pueblo como organización que vele los derechos de los ciudadanos no tiene una planificación estratégica que permita desarrollar su accionar de manera eficiente, esta deficiencia encontrada afecta a los ciudadanos y ciudadanas, que no se sienten motivados para visitar esta institución a realizar los trámites cuando sus derechos son vulnerados, esto afecta a la población y beneficia a las instituciones públicas que piensan que sus servicios prestados son de calidad; por otro lado existe falta de personal para agilizar los trámites.

## **1.2. Trabajos previos**

Para la presente investigación no se ha contado con referencias que compartan similitud, debido al ser este un tema no muy trabajado por los investigadores; por tanto se citaran los antecedentes que compartan afinidad con las variables empleadas en el presente estudio.

### **Estudios internacionales**

Bravo, (2016) realizó la investigación sobre “La Defensoría del Pueblo y protección del derecho a la Educación Pública de Nivel Secundario de la Ciudadanía

Huancavelicana” – Perú; cuya finalidad fue establecer si efectivamente la Defensoría del Pueblo de Huancavelica, mediante sus intervenciones garantizaron el derecho a la educación pública de nivel secundario de la Ciudadanía Huancavelicana. La metodología usada fue cuantitativa, descriptiva no experimental, se utilizó para tal propósito como técnica la encuesta y como herramienta recolectora de información, la entrevista no estructurada, de los cuales se obtuvo la muestra mediante criterios de inclusión. Dentro de sus principales conclusiones está que: las intervenciones realizadas por la Defensoría del Pueblo, si fueron las debidas y correctas, y por ende garantizaron sustancialmente la protección del derecho a la educación pública de nivel secundario, así también mediante la estadística descriptiva se demuestra que se tiene con un porcentaje de 90% de las personas encuestadas consideran que la Defensoría del Pueblo ha venido haciendo los esfuerzos posibles, y un 10% considera que la Defensoría del Pueblo no ha venido haciendo los esfuerzos posibles, y se tiene que con un porcentaje de 72% de los encuestados acudirían a la Defensoría del Pueblo si tuvieran algún caso que afecte su derecho a la educación o de algún familiar.

Ello aporta aspectos importantes al estudio, debido que da a conocer que la Defensoría del Pueblo está laborando de manera eficiente y eficaz; ya que la gran mayoría de evaluados perciben que trabajan de forma adecuada y que si vivieran un acontecimiento que va en contra de sus derechos ellos acudirían en confianza sabiendo que la Defensoría del Pueblo intervendría por ellos, ayudándolos para que se respeten sus derechos.

Palacios y Villar, (2015) realizaron la investigación titulada: “Eficacia en la prestación del servicio de la defensoría en los casos de niños y del adolescente Tumbes julio – setiembre”. El objetivo general fue: conocer el grado de competencia en la prestación del servicio de la Defensoría en los casos del Niño y del Adolescente- Tumbes.

El estudio se enmarco en el enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, con un diseño descriptivo simple, se trabajó con 54 personas, algunos de ellos laboran en la Defensoría y los demás son usuarios, a quienes se les aplicó un cuestionario que en donde se plantea la variante estudiada respecto a las normas internacionales de Derechos Humanos.

Sus principales conclusiones fueron: Falta de personal capacitado y suficiente que cuente con habilidades apropiadas y con la respectiva formación en contenidos de su capacidad con el punto de vista del género, enfoque de derechos e interculturalidad para lograr cumplir sus funciones; otra de las conclusiones fue la falta de recursos, de capacitación de los trabajadores, o sencillamente por no contar con fuentes de financiamiento, los grados de eficacia conforme a los estándares internacionales de Derechos Humanos como el de Disponibilidad, Accesibilidad, Aceptabilidad y Calidad, no son los apropiados para prevenir y/o avalar la plena satisfacción de los derechos que gozan todo niño, niña y adolescente.

Como se percibe aún falta trabajar en conjunto en pro de una mejoría en la Defensoría del Pueblo, para que con ello mejoren los factores que aportan en una adecuada labor, organizando programas de capacitación y coordinando para lograr obtener unas apropiadas condiciones para hacer un buen trabajo en beneficio de la Comunidad.

Facciano, (2013) realizó la investigación titulada. “La función del Defensor del Pueblo en la defensa de los derechos de Tercera Generación”, la realizó en la Universidad Abierta Interamericana - Argentina. Se planteó como objetivo conocer la función del Defensor del Pueblo en la defensa de los derechos de Tercera Generación; el método usado fue cuantitativo con expresiones cualitativas, siendo de un tipo descriptivo, que emplea el diseño no experimental y es comprendida como básica. Por otro lado contó con una población constituida por profesionales dedicados al derecho, se hizo uso de la encuesta y entrevista estructurada para recoger la información requerida. Dentro de sus principales conclusiones de la investigación esta que: No se realiza un control preventivo de manera adecuada dado que no se aplica del todo bien la normatividad asignada para la Defensoría, asimismo se encuentra que en lo que respecta a sus funciones de defender los derechos humanos; si bien se hace pero tiene sus limitaciones dado que la Ley no le permite ir más allá de ser alguien que se encargue de hacer cumplir las leyes pero no interfiere en ella; esto genera descontento por parte de la población dado que no encuentra solución a sus conflictos de intereses.

Esto incurre en varias situaciones, generando malestar y zozobra en la comunidad que no obtienen soluciones, ante ello se debe realizar debates para encontrar soluciones próximas relacionadas con este problema que incide mucho, además realizar un buen control preventivo siendo capacitados para una adecuada aplicación de la normatividad.

### **Estudios nacionales**

Cobos, (2017), de la Universidad de Cuenca, llevo a cabo el estudio “El procedimiento administrativo ante la Defensoría del Pueblo, en derecho de consumidores” Ecuador; se propuso como objetivo analizar la gestión administrativa ante la Defensoría del Pueblo, en derecho de consumidores en la ciudad de Cuenca. El estudio fue planteado desde la perspectiva cuantitativa, de tipo básica, con diseño descriptivo propositivo y transversal, el grupo de estudio estuvo constituido por 45 personas que tuvieron casos sin ser resueltos dentro de la defensoría, además se usaron dos instrumentos: el análisis de documentos y un cuestionario que se usó para los usuarios. Dentro de las conclusiones obtenidas fueron: el trabajo del Defensor del Pueblo, en el tema de Derecho de Consumidores, es mínimo, ya que al no contar con las jurisdicciones resolutorias y sancionarias, como sí lo plantean ciertos países latinoamericanos, su trabajo se limita a ser mediador, teniendo en sus manos pocas maneras para apoyar a los Derechos del Consumidor”, otra de las conclusiones que resulta interesante indicar es que el procedimiento determinado en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y en el Reglamento de Trámite de Quejas del Consumidor o Usuario, para la evaluación de las infracciones, genera desconcierto en el cliente, ya que se desconcierta con respecto al informe y la resolución, lo que no es nada bueno con respecto a la tutela de los Derechos del Consumidor.

En el estudio se visualiza el gran problema que se vive en nuestro país, generando muchas dificultades para llegar a solucionar y defender en su totalidad los derechos del consumidor.

Martínez, (2015) elaboró el estudio titulado: “La Defensoría del Pueblo: Estudio comparado y evaluación del funcionamiento de esta institución en el Ecuador” Universidad Andina Simón Bolívar. El estudio se plantea como objetivo hacer una descripción de la Defensoría del Pueblo, haciendo una comparación con otros países y

realizar una evaluación del funcionamiento de esta institución. La investigación planteada desde el enfoque mixto, recoge importante información relacionada con las funciones del defensor del pueblo, de tipo descriptivo no experimental, con análisis de documentos, para obtener la información se usó la entrevista a profundidad y el cuestionario elaborado para evaluar su funcionamiento, la muestra la conformaron documentos legales, además de encuestar a la población para conocer la percepción sobre el tema a investigar.

Las principales conclusiones fueron: La mayor parte de la población considera que las labores que realiza la Defensoría del Pueblo, se han agrupado primordialmente, y con respecto a los resultados alcanzados en la defensa de los derechos del cliente, la cual no ha tenido relevancia en otros temas de índole social, asimismo la gestión de la Defensoría del Pueblo, no fue estimada de acuerdo a la auténtica magnitud ejercida por el gobierno del país, lo cual fomenta un índice elevado en la comunidad de incredulidad; incluso la labor defensorial se ha lleva a cabo de forma precipitada y con poca dedicación por parte del Estado, además la difusión que se dio en los medios informativos de aquellos usuarios indignados por parte Defensoría del Pueblo, y sus excelentes sugerencia por lo tanto la poca difusión del trabajo del Defensor del Pueblo, entorpece sus gestiones por tanto fomenta que las resoluciones defensoriales se estimen como irrelevantes perdiendo efectividad, finalmente se concluye que la Defensoría del Pueblo, para cumplir con sus objetivos, no cuentan con el presupuesto apto para ampliar promover y vigilar los derechos humanos.

En dicha investigación se muestra grandes agujeros existente, que algunos son provocados por el Estado, ya que no le da el espacio pertinente, ni divulga su función dentro del País y tampoco los apoya para que puedan realizar una óptima labor en beneficio de toda la población, siendo esto de suma importancia.

Por su parte Jaramillo, (2013) realizó la investigación denominada: “La Defensoría del Pueblo respecto de los derechos del consumidor y resolución de conflictos”. Universidad Nacional de Loja – Ecuador. La investigación tuvo como propósito describir la Defensoría del Pueblo respecto de los derechos del cliente y la resolución de conflictos, estudio que se realizó bajo la premisa de dos enfoque cuantitativo y cualitativo, el estudio fue de tipo descriptivo, de corte transversal no experimental, casos no resueltos de la

defensoría se convirtieron en el grupo de estudio, asimismo, se hizo uso de la encuesta para recoger datos en los usuarios, la entrevista usada para los directivos de la defensoría y abogados encargados de los casos y el análisis de documentos que se usó para evaluar los expedientes.

Sus principales conclusiones fueron: existe insuficiencias jurídicas la cual precisa ser reformadas, de este modo se obtendrá tanto una atención y defensa a los consumidores idónea por tanto la concurrencia de la ciudadanía a dicha dependencia pública aumentara, al Defensor del Pueblo se le ha otorgado la facultad jurisdiccional, pero no hace más que brindar información por lo tanto trasgrede su función de ente protector de los usuarios al no proporcionarles una atención eficiente y efectiva por tanto existen deficiencias en la organización de los consumidores para llevar acabo la defensa sus derechos, en consecuencia estos quedan a merced de su invulnerabilidad frente a los comerciantes que se aprovechan de ello al momento de ofrecer sus bienes y servicios que en muchos de los casos no son de buena calidad pero los hacen pasar de este modo, incurriendo en la estafa lo cual produce tanto perjuicios económicos como a la salud de aquellos que los adquieren sin saber lo que se esconde detrás de su marketing.

Por tanto las acciones por parte del Defensor del Pueblo adolecen del ímpetu necesario para hacerle frente a esta vulnerabilidad que presentan los usuarios en sus derechos de consumidores, prefiriendo en muchos casos las dependencias policiales las cuales si llegan a la resolución de dicho problema ya que al ser este un delito lo atienden de forma obligatoria.

Como se percibe en este estudio, el Estado tiene que intervenir brindando soluciones para que la Defensoría del Pueblo tenga las condiciones y las forma de poder solucionar muchos de los actos que transgreden los derechos de los consumidores, e incremente la confianza en dicha entidad.

### **Estudios locales**

La investigación se realiza en la ciudad de Babahoyo, y se ha determinado que no existen trabajos académicos que hayan estudiado de manera específica al Defensor del Pueblo, por lo cual no se ha descrito la realidad local, en los trabajos previos.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Rol de la Defensoría del Pueblo**

##### **1.3.1.1. Aproximaciones conceptuales.**

La Defensoría del Pueblo, es conocida en el mundo como la organización denominada del Ombudsman, del Defensor del Pueblo que es el término que más se usa en los países de América Latina, sus raíces parten alrededor del siglo XVIII, como un medio empleado por la monarquía para lograr fiscalizar los labores de los administrados (burguesía, nobleza, Iglesia), asimismo negociar y acordar con la asamblea legislativa. Posterior a la Segunda Guerra Mundial, debido al desasosiego el cual brotó en gran partes de casi todos los países, producto de preocupación por conseguir salvaguardar los derechos de la población ante una administración en constante desarrollo, reprodujo el pensamiento sueco del ombudsman, el cual, para aquellos tiempos y es esta nación, actuaba con supuesto éxito (Novoa, 2013, p.32).

Con respecto en Latinoamérica, el deseo de ingresar la figura del Defensor del Pueblo se debe a un abuso constante de los derechos fundamentales así como de violencia a nivel regional, siendo este un medio que defienda y certifique de forma positiva los derechos esenciales, determinados en las constituciones de ciertos Estados (Pareja, 2010)

Etimológicamente, Ombudsman es un término que procede del vocablo inglés Ombuds o Imbid, que significa protector, y man, la cual en castellano es entendida como hombre, esto quiere decir: “protector de hombres”. Dicha definición, con el transcurso de los años, se expandió para ser planteado de una forma más precisa a la protección de los administrados en correlación de los administradores públicos. Varias naciones mencionan que el Defensor del Pueblo es el representante de los Derechos Humanos, así también sólo como intermediario, mediador, delegado, etc. No obstante, hay presencia de otras conceptualizaciones las cuales permiten contar con una apreciación sobre lo que involucra un Defensor del Pueblo (Enciclopedia Jurídica, 2010).

En tanto, The Internacional Bar Association precisa que la Defensoría del Pueblo:

Es aquella entidad incorporada en la Constitución o fundada mediante un accionar de legislación o parlamento, se encuentra encabezado por un alto comisionado público, autónomo así mismo comprometido ante la asamblea legislativa. Dicha entidad

decepciona los reclamos provenientes de la población agredida por parte de la administración pública, sus comisionados y trabajadores, o que procede según su propia decisión y que tiene dominio de indagar, sugerir accionares correctores y formular informes.

El Defensor del Pueblo tiene como dispositivo de accionar en el estudio, la aprehensión y, en muchas situaciones, la intervención para remediar los reclamos que, afectan los derechos constitucionalmente ofrecidos, y que solicitan la comunidad. Picado (1999, p 195), dentro de este ámbito refiere que “el Ombudsman es una asociación técnica elástica que recoge y estudio los reclamos individuales y de conjuntos sociales en contra sucesos u negligencias de índole administrativo, que no requieren de las mismas exigencias ni de los proceso empleados por juzgados judiciales”.

La innovación del estado y de las actuales propuestas de la protección de los Derechos Humanos, han instaurado la imagen del Defensor del Pueblo como el comisionado competente para promover, proteger y resguardar los derechos humanos mundialmente ofrecidos en los convenios y acuerdos internacionales y confirmados en las constituciones de las distintas naciones que se acogen a ellos. Los sin números de reclamos sobre la violación de los derechos básicos particulares y sociales hacen imperioso fortificar a través de instrumentos y procesos ágiles, el resguardo de todos los derechos de la población (Parejo, 2013).

La Defensoría del Pueblo se entiende como el órgano complementario de preeminencia constitucional que tiene como función vigilar, controlar, consultar, y asesorar; siendo este un componente constitucional que le confiere potenciación a los otros componentes de imparcialidad proverbialmente establecida dentro de toda civilización considerada popular, tales como los tribunales de justicia autónomos. El Defensor fortalece e integra el esquema de defensa de los derechos humanos correspondientes a todos los individuos; asimismo sigue siendo predecesor de las mutaciones que en la constituyente pueden recibirse por intermedio del inicio legislativo. La categoría constitucional que en ciertas naciones exteriorizan, les permiten mantenerse en una relación de igual jerarquía con otros mecanismos del País, lo que le genera autonomía indispensable para realizar su trabajo más desenvuelto (Castañeda, 1997).

### **1.3.1.2. Funciones de la defensoría del pueblo en el contexto ecuatoriano**

En la Constitución de Ecuador, Art. 120, dentro de las atribuciones de la Asamblea Nacional, se expresa que a este organismo le corresponde, de acuerdo al Núm. 11. Posesionar al Defensor del Pueblo; quién, además, tiene la jurisdicción de proceder a su proceso político, a pedido de un mínimo de una cuarta parte de sus integrantes y por no cumplir con los roles que se les designa por la Constitución y la ley; además le concierne, en tanto al Art. 131, censurar y destituir al Defensor del Pueblo, para lo cual se necesita del voto positivo de la totalidad de los integrantes de la Asamblea Nacional. Si luego, de la crítica se observa conjeturas de compromiso penal, se colocará el caso a discernimiento de la autoridad capaz para conocer.

Otra de las funciones importantes encomendadas a la Defensoría del Pueblo es que de acuerdo con el apartado tercero, Art. 204 de la Constitución de Ecuador, esta Institución hace parte de la Función de Transparencia y Control Social, donde también participan el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la Contraloría General del Estado y las Superintendencias, además el mismo artículo manifiesta que estas instituciones tendrán personalidad jurídica y autonomía en lo administrativo, financiero, presupuestario y organizativo, lo cual es de gran relevancia al momento de asumir y desempeñar las funciones y competencias propias de cada una de éstas instituciones.

Si bien es cierto, posesionar al Defensor del Pueblo corresponde a la Asamblea Nacional, más, de acuerdo con lo establecido en la Constitución ecuatoriana vigente, en el Art. 208, Núm. 11, corresponde al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, escoger a la máxima autoridad de la Defensoría del Pueblo a través de concurso de méritos y oposición.

En el Art. 214, nos dice: “La Defensoría del Pueblo será un organismo estatal con competencia a nivel de todo el país, distintivo jurídico e independencia administrativa y financiera. Con distribución descentralizada y representantes todas las ciudades y a nivel internacional”. Como se puede observar la Defensoría del Pueblo tiene poder nacional, para suscitar o solicitar el hábeas corpus y las acciones de amparo de los individuos que lo necesitan; proteger y estimular el cumplimiento de los derechos primordiales que atestigua la Constitución; percibir la calidad de los servicios estatales entre otros.

El Art. 215 de la Constitución de Ecuador actual desde 2008, determina que las principales funciones de éste organismo son el amparo y resguardo de los derechos de la ciudadanía dentro de la nación, pero también el amparo de los derechos de las personas que nacieron en Ecuador y que se encuentran fuera de su país, especificando que sus atribuciones son:

1. El patrocinio, de oficio o a petición de parte, de acciones de resguardo, hábeas corpus, disponibilidad a la información pública, hábeas data, infracción, acción ciudadana y las quejas por mala calidad o ilícita prestación de los servicios estatales o particulares.
2. Presentar formas para cumplir de manera obligatoria y con prontitud el resguardo de los derechos, y pedir juzgamiento y castigo ante la entidad conveniente, por no cumplir.
3. Averiguar y solucionar, en el contexto de sus facultades, sobre el accionar u omisión de los individuos naturales o jurídicos que proporcionen servicios públicos.
4. Ejecutar y suscitar la inspección del debido proceso, y advertir, e imposibilitar el maltrato, la crueldad, la brutalidad y lo despreciable en todas sus formas” (Abad, 1996)

La Defensoría del Pueblo es aquella encargada de actuar a favor de la población procurando atender sus reclamos de una forma inmediata y libre, sin llegar a recurrir a los aspectos que acontecen a un proceso jurídico-administrativo diferenciado por la veracidad y su lento accionar. Siendo este el propósito por el cual la Defensoría del Pueblo implantó el reclamo, como aquel proceso accesible para los ciudadanos.

Dicho proceso no tiene ningún costo por tanto avala que la entidad está relacionada con la comunidad, esto quiere decir, que a través de este procedimiento no se requieren las formalidades convenientes de la administración de justicia, por tanto los reclamos se pueden efectuar tanto individual como colectivamente dependiendo del caso en contra de la administración pública, en una primera instancia, o también del mismo modo que se da en varias naciones, el reclamo se ejecuta igualmente contra un individuo específico así como a una entidad privada trasgresora de alguno de los derechos fundamentales (Corchete, 2001).

### **1.3.1.3. Enfoque de los derechos humanos**

La Defensoría del Pueblo está relacionada a los Derechos Humanos, al respecto el Ministerio del Interior del Ecuador nos manifiesta: “Son todo el conjunto de principios y derechos civiles, económicos, sociales y culturales que buscan configurar una vida digna para todas las personas (...) su principio más importante es la universalidad” (Serrano, 2013, pág. 11). Los Derechos Humanos son universales, es decir que es para todas las personas sin distinción alguna y el Estado con sus Instituciones Públicas será el encargado de garantizarlos y protegerlos. Para tener una visión más clara sobre los derechos humanos revisaré definiciones de varios autores. Al respecto el tratadista Nikken señala que: “La sociedad reconoce que toda persona, debido al hecho de serlo, cuenta con derechos frente al Estado (...) estos derechos son atributos de todo individuo así mismo esenciales a su dignidad por tanto el Estado tiene que respetar y certificar. Estos son a los que llamamos derechos humanos” (Nikken, 1998, pág. 15). De acuerdo a lo expuesto respecto que el ser humano nace con derechos inherentes a su dignidad solo por el hecho de serlo, el tratadista hace hincapié en el deber del Estado para garantizar y hacer respetar tales derechos.

Los tratadistas Gil, Jover y Reyero señalan que: “Los derechos humanos son derechos auténticos, no basta en reconocerlos, sino que se brindan. Los individuos no cuentan con más derechos con aquellos que se le otorgan” (Gil, Jover y Reyero, 2001, pág. 18).

Mal podría estar de acuerdo con los autores al contrario de lo que ellos afirman, considero que los derechos humanos no se los conceden sino al contrario se nace con ellos. Todas las personas cuentan con los mismos derechos sin discriminación alguna.

La definición de los derechos humanos va relacionada con otras dicciones tal como lo señala el tratadista Escalona: “La idea de derechos humanos es de uso generalizado, pero se relaciona con otras manifestaciones, como derechos naturales, derechos públicos subjetivos, libertades públicas, derechos morales, derechos fundamentales, que habilitan la misma realidad o realidades contiguas” (Escalona, 2004, pág. 134).

Escobar en el II informe sobre Derechos Humanos nos da a conocer que la Defensoría del Pueblo del Ecuador es una organización “situada entre el estado y la sociedad civil,

de nivel constitucional y de derecho público, cuyo propósito primordial es aplicar las garantías constitucionales en la preservación de los derechos humanos y el cumplimiento de la calidad de los servicios públicos (Escobar, 2004, pág. 338).

La Constitución Política de Ecuador (1998) en el art. 96, ya establecía la institución de la Defensoría del Pueblo: Existirá un defensor del pueblo, con jurisdicción a nivel de país para entender y amparar el Habeas Corpus y la Acción de Amparo, de los individuos que necesiten; proteger y estimular el cumplimiento de los derechos principales, que la Constitución certifica; percibir la calidad de los servicios públicos y realizar los demás roles que se designa y se hallen dentro de la ley.

El resguardo de los derechos humanos es la tarea fundamental del Defensor del Pueblo, situación que la expone con gran certeza el Art. 8 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo; y para ello, en el literal h), i), k), l), m), o), p), manifiesta que el Defensor del Pueblo, los Adjuntos y Comisionados han de suscitar la formación, transmisión y consejo en el tema de los derechos humanos, ambientales y de patrimonio cultural, haciendo uso de los medios masivos para dirigir a la población sobre la actividad de sus derechos; las inspecciones habituales a las entidades de rehabilitación social, unidades de indagación, locales policiales y militares, tiene por objeto demostrar el respeto a los derechos humanos por los funcionarios en mención y practicar la defensa y realizar las denuncias pertinentes en caso de no cumplirse con este mandato constitucional. Como podemos percatarnos, el salvaguardar los derechos humanos es una tarea claramente estipulada y que ha de cumplirse dentro del rol de la Defensoría del Pueblo; esto quiere decir que, al Comisionado y los Adjuntos del Defensor del Pueblo, no sólo deben defender el cumplimiento de los derechos humanos sino también emprender en campañas de capacitación, difusión y asesoramiento.

Es también obligación del Defensor del Pueblo dentro del marco de la defensa de los derechos humanos, comunicar sobre la firma, revalidación de los pactos, acuerdos y manifestaciones a nivel internacional, velando por su efectivo cumplimiento; pero, sobre todo, protegerlos y defenderlos sea de oficio o a petición de parte. De la actividad realizada en el ejercicio de sus funciones debe rendir cuentas a la Asamblea Nacional de manera anual, pero si la situación de violación a los derechos humanos fuera grave este

informe puede hacerse en cualquier momento por iniciativa del Defensor del Pueblo o por requerimiento de la Asamblea Nacional.

#### **1.3.1.4. Competencias de la Defensoría del Pueblo**

Ley Organica de la Defensoria del Pueblo (2009) y sus competencias:

- Ejecutar la imagen legal y la dirección de la Defensoría del Pueblo.
- Establecer la Defensoría del Pueblo en todos los departamentos del país.
- Transformar y certificar las ordenanzas indispensables para un óptimo desempeño de la entidad.
- Realizar el proyecto del presupuesto anual de la Defensoría del Pueblo, y presentarlo, para su trámite ante el Gobierno Nacional, hasta el 30 de septiembre de cada año.
- Demostrar, ante el Tribunal Constitucional, la demanda de inconstitucionalidad en relación con lo sabido en el literal e) del artículo 177 de la Constitución Política de la República y comunicar en el caso del literal f) del mismo artículo.
- Inmiscuirse como intermediario en problemas que se encuentran dentro de su jurisdicción por individuos jurídicos y entidades conocidas con la gestión pública, solo cuando el Defensor del Pueblo lo admita originario e indispensable.
- Poder manifestarse siendo parte en relación de los asuntos de protección del medio ambiente y del patrimonio cultural defendiendo el interés de la comunidad.
- Fomentar la formación, promoción y asesoramiento en el tema de los derechos humanos, ambiental y de patrimonio cultural, haciendo uso de la publicidad y difusión que establece la Ley al Estado. Hacer público las sugerencias; percepciones que sean importantes y dirigir a la población sobre sus derechos constitucionales.
- Ejecutar inspecciones cada cierto tiempo al establecimiento de rehabilitación social, espacios de indagación, locales policiales y militares para acreditar el acatamiento de los derechos humanos.
- Enunciarse de manera pública sobre los temas tratados por su despacho, con discernimientos que establecerían doctrina para el resguardo de los derechos humanos.
- Prorrumpir censura pública a todo responsable material o intelectual de acciones o conductas contrarias a los derechos humanos.

- Preservar y resguardar, de oficio o a petición de parte, contra las infracciones de los derechos humanos que toleren los ecuatorianos que vivan en otros países, a través del uso de las vías diplomáticas o judiciales internacionales.

Así mismo, esta Ley indica que en cada provincia debe existir un Defensor del Pueblo, y además deberá tener dos adjuntos que lo reemplazaran en sus funciones bajo delegación del principal, los cuales deben tener los mismos requisitos de los Ministros de las Cortes Superiores de Justicia.

#### **1.3.1.5. Dimensiones de la Defensoría del Pueblo**

Dentro de las dimensiones consideradas para el presente trabajo se encuentran relacionadas con las funciones de la Defensoría del Pueblo, estipuladas por la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, donde se señala además de las mencionadas líneas arriba las siguientes:

Defensa de los derechos del ciudadano; es decir la Defensoría del Pueblo, debe interponerse como intermediario en problemas en relación con su jurisdicción por individuos jurídicos y entidades conocidas con la gestión pública, esto sucederá si es importante e indispensable. Dentro de los derechos que debe proteger la Defensoría del Pueblo, está en que debe educar y capacitar a los ciudadanos para ser consumidores, es decir ser consumidores responsables; pero, también se deben crear leyes que garanticen empresarios y ofertantes responsables que no hagan publicidad engañosa para la captación de consumidores sin medir o advertir al consumidor sobre implicaciones posteriores (Birdart, 1994).

Otras de las obligaciones relacionadas con el derecho del ciudadano, está que la Defensoría del Pueblo, debe encargarse de hacer evaluaciones y visitas a las organizaciones que brindan servicios a la población o que promuevan o mercantilicen producto de consumo, para verificar si lo que se ofrece realmente se vende, caso contrario serían los responsables civilmente y penalmente por la incorrecta prestación del servicio, una mala calidad del producto, o cuando sus realidades no se encuentran acorde con la publicación realizada o con la descripción que añada”.

En lo que respecta a la dimensión atención de quejas; la Defensoría debe contar con el personal y materiales necesarios para atender las quejas que ingresan en la institución; se conoce que los “reclamos” o “quejas ciudadanas” establecen la manera más común admitida para la declaración del desconcierto del individuo con alguna área de la administración, pero hay otras formas por donde el Defensor del Pueblo hace intervención sobre estas. De este modo, se generan las sugerencias así como exploraciones que se puede efectuar a la administración pública, aparte de la información detallada que brinda el parlamento, en donde puede estimular al sistema legislativo para crear, transformar o suprimir ciertos mandato legal correlacionado a lo que ha percibido en la administración (Morán, 2010, p.198). Los reclamos son peticiones que fundamentan la supuesta violación de derechos primordiales debido a la acción u omisión cometida por aquella organización encargada de la administración pública, administración de justicia o de las entidades privadas las cuales brindan servicios públicos.

La dimensión conciliación; es otra de los roles de la Defensoría del Pueblo; en el cumplimiento de su función como intermediario se sostiene en sus conocimientos sobre corrección y equidad, que es más que una simple legalización. Esto significa, que como Defensor del Pueblo no posee el ímpetu dominante y vinculante, por lo que tiene que hacer uso de herramientas diferentes a las usadas por otro comisionado judicial o administrativo, tal como la intervención, para lograr el propósito social que se busca. La función del Defensor del Pueblo en tanto como mediador se basa en los principios conciliadores, rebuscando una salida tranquila que sea apacible en un problema suscitado entre una persona y con los encargados de administrar, pero ello no impide a que asista a otras (Romero, 2004 p. 244).

En conclusión, el Defensor del Pueblo cumple funciones permanentes como intermediario en los problemas de ámbito social de distinta naturaleza, es un catalizador de debates y un “orientador” para el diálogo entre los involucrados con el propósito de que solucionen sus problemas y se soluciones en un acuerdo mutuo. También cumple la función de pacificador, que genera una comunicación adecuada mediante una dinámica social: la cual sucede con el Defensor del Pueblo y las entidades del Gobierno, del mismo

modo se da entre la población y la administración así como entre las personas que presenten algún altercado enmarcado dentro de la competencia del Defensor.

### **1.3.2. Resolución de conflictos**

#### **1.3.2.1. Conceptualizaciones**

Los conflictos, en el caso de la presente investigación están estrechamente relacionados con lo social, es así que un conflicto es “Un proceso complicado debido a que tanto el Estado, las entidades y los diversos sectores observan que sus propósitos, principios o necesidades son discordantes y esa disconformidad puede producir y terminar en disputa violenta” (Figuroa, 2015).

El conflicto no es un accionar individual, ni un suceso social separado, ni un hecho esporádico. En su área y en su período surgen individuos que lo realizan, conflictos que lo generan, argumentos que lo exponen. Es esta apreciación simultánea del problema la que permite hallar causas y definiciones reales que dan forma a la narración (León, 2014).

Según Carpena (2006) define el conflicto como el careo entre dos o más individuos en correlación con algunos intereses en común que en algunos momentos provocan conductas ligadas a la tensión y la ansiedad.

Para Jares (2001) “es un espécimen del contexto en donde los individuos o grupo de individuos que desean objetivos opuestos, mostrando valores incompatibles o intereses discordantes” (p. 35).

Diversos estudiosos refieren que el conflicto es algo negativo, sea cual sea el medio, lugar o momento en el que se presente, además de estar relacionado con actos violentos. Para Jares (2001) deben resolverse de una forma justa, honesta, evitando actuar con violencia, para de esta forma poder regularlo.

Para, Ramón, el inicio de los problemas estas relacionadas con los derechos humanos, la gobernabilidad, el orden público, la seguridad, asimismo con la instauración de una cultura democrática basada en la comunicación (Ramón, 2012: 01).

OIT, (2000), “La resolución de los problemas por procesos informales posee por objeto facilitar un proceso consciente, flexible, privado e informal con el objetivo de solucionar los conflictos en el área de labor”. (pág. 2).

La Defensoría del Pueblo está encaminada a buscar soluciones a los problemas sociales, entendiéndose como conflictos sociales, los espacios la expresión de intereses, demandas y reivindicaciones que, generan o llegan a generar tensiones” (Defensoría del Pueblo - Bolivia, 2017); es así que la Defensoría del Pueblo tiene por finalidad intervenir en los problemas sociales como mediadora, para evitar la violencia e informar el desafuero de los derechos de la población.

El conflicto es el impulso de la historia, es lo que tiene en flote el avance de la sociedad. Este problema, para que sea importante tiene que manifestarse más allá de los tratos particulares. Hallando su medio de avance entre los roles sociales, entre conjuntos sociales, entre sectores de la sociedad, entre sociedades y entre entidades supranacionales (Dahrendorf, 1996: 76).

El manejo de los conflictos es el gran desafío de las sociedades y de sus instituciones, ante todo esta guía debe desarrollarse dentro de las organizaciones políticas existentes, entre 16 ellas la escuela, ya que “[...] la forma de solucionar los conflictos no solo variaría grandemente de una sociedad a otra, sino que depende enormemente de la manera como la cultura social y los participantes la puntualizan y observan el problema” (Uprimny R., 2004, pág. 23).

Según el conflicto que se presente, las personas mostraran su actitud, dependiendo del sujeto y del estado emocional actual de la situación que enfrenta, y estará ligada a una estrategia de respuesta, la cual podrá ser positiva o negativa y que marcará el modo de respuesta al estímulo recibido (Carpena, 2006).

### **1.3.2.2. Intervinientes en el conflicto**

En el desarrollo de un conflicto, está vigente en toda entidad humana. Desde este punto, el problema puede suscitarse dentro de una comunidad, distrito, provincia,

departamento, organización, establecimiento de formación, etc. este puede salirse así como extenderse en el aspecto geográfico o situacional próximo.

La multiplicidad de agentes forma parte de la complicación inherente a los problemas. En efecto, referente a los individuos involucrados en los problemas y como consecuencia de su indagación, la Defensoría del Pueblo los ha seleccionado de la siguiente forma:

1. Representantes primarios: están involucrados en el problema social de forma directa, siendo ellos los responsables directos del suceso.

2. Representantes secundarios: individuos o grupo de individuos que apoyan a alguno de los involucrados (representantes primarios). Están involucrados, además, entidades, establecimientos de la sociedad o individuos que acompañan en la solución del problema, o que pueden generar las soluciones.

3. Representantes terciarios: Son individuos u entidades apreciadas como imparciales y con posibilidad de inmiscuirse como mediador o negociador.

### **1.3.2.3. Modelos de intervención en la resolución de conflictos**

Las soluciones de problemas sociales necesitan una intervención directa del Estado mediante la ejecución de actividades de prevención en primer lugar para impedir que se materialice; luego de que se suscitó el problema, se debe proceder con un dialogo conciliador y luego de ello con un accionar judicial, acorde con lo mencionado por Ramón, el Estado tiene la responsabilidad de gestionar problemas así como accionares violentos. Por otro lado, los motivos que generan los problemas debe producir en el Estado un papel eficaz con una competitividad legal resolutive (Ramón, 2012 p. 07).

Según las investigaciones revisadas en América Latina, se han desarrollado cuatro modelos que se usan para intervenir frente a un conflicto por parte de la Defensoría del Pueblo: supervisión preventiva, intermediación defensorial, acciones legales y acciones humanitarias. Tomando en cuenta que el presente estudio tiene relevancia con la resolución de conflictos sobre todo de índole de los derechos de consumidor se han tomado estos modelos como parte de las dimensiones de la variable de estudio:

**Supervisión preventiva;** Esta de intervención, tiene el propósito de inspeccionar la calidad del trabajo del Estado y de las entidades y comprobar las actividades corporativas con la normativa que la preside, por lo tanto es indispensable realizar un análisis rutinario de posibles circunstancias de margen conflictivo. De esta forma, la Defensoría del Pueblo conoce a la autoridad adecuada por ley para proceder ante los problemas para realizar labores de fabricación de información que explique los sucesos, teniendo como propósito enmendar los conflictos sociales.

Por ello, la supervisión preventiva se ejecuta a través de las siguientes acciones:

1.1 Contribución en el acceso a la información: La Defensoría del Pueblo pide información pública para continuar en la resolución de los conflictos sociales; esta información, puede ser brindada a las personas que le soliciten: se plantea un pedido formal y se evalúa la presentación de una demanda de hábeas data.

1.2 Visitas de fiscalización: Se realizan sin un aviso anticipado con el propósito de dialogar con los comisionados o los encargados del lugar, requerir la exposición de documentos y mirar si existe un lugar que genere o suscite problemas sociales.

1.3 Entrevistar a las personas que están involucrados en el problema social: A través de ellas la Defensoría del Pueblo puede citar a oficinas a los servidores públicos o individuales involucrados en un contexto conflictivo para realizarles preguntas que apoyen a la solución o lograr esclarecer el conflicto.

1.4 Reuniones de intercambio de indagación, manifestación de ideas y de apreciaciones: su propósito es adelantarse en el conocimiento del conflicto, conocer los asuntos importantes y los no tan importantes, entender los contextos jurídicos, políticos, económicos, culturales, sociales, anímicos.

**Acciones legales,** en el Protocolo de Actuación Defensorial en Conflictos, este tipo de intromisión se trata a la constatación de las circunstancias del individuo detenido en las filiaciones policiales, u otras, con el propósito de saber cuál es la realidad de la detención, la obediencia de los procesos legales, el tener una defensa, entre otros. Asimismo, la Defensoría del Pueblo verifica si es necesario la colocación de garantías a favor de los individuos afectados en sus derechos y que se encuentran en momento de desamparo.

**Intermediación defensorial:** Se intercede para disminuir la tensión en el problema social y modificar la violencia en un acuerdo mutuo. Es por ello que, la Defensoría del Pueblo suscita la intervención adecuada y atenta de las entidades estatales idóneas para solucionar el problema a través del diálogo en relación con la normativa legal y constitucional.

**Mediación:** Folberg y Taylor (1992) señalan que la intervención es un procedimiento a través del cual los individuos, con el apoyo de un sujeto o varios imparciales, clausuran metódicamente los conflictos en discusión con el propósito de hallar opciones, crear alternativas y llegar a un mutuo acuerdo que se ajuste a las necesidades de ambos involucrados” (pág. 27).

La mediación es una forma de solucionar de manera pacífica los problemas existentes, buscando llegar a un acuerdo mediante el dialogo. La mediación se usa mayormente para solucionar los problemas empresariales, laborales, familiares, es por ello que es indispensable realizar una buena negociación para lograr obtener buenos resultados y así considerar la mediación como una táctica eficiente para lograr la resolución de los problemas.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema general**

¿En qué medida el rol de la Defensoría del Pueblo se relaciona con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018?

##### **1.4.2. Problemas específicos**

¿De qué manera la defensa de los derechos por parte de la Defensoría del Pueblo se relaciona con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018?

¿De qué manera la atención de quejas en la Defensoría del Pueblo se relaciona con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018?

¿De qué forma la conciliación de la Defensoría del Pueblo se relaciona con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

Se ha determinado a través de la observación que la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Babahoyo, no ha trabajado considerando una planificación estratégica que permita una gestión eficiente, esto lleva a problemas que afecta a la ciudadanía, que se refleja en la poca asistencia en búsqueda de ayuda, a su vez esto desmotiva a los funcionarios a desarrollar su accionar con eficiencia y eficacia.

Los resultados muestran que el no trabajar empleando una correcta planeación fomenta que propósitos adolezcan de coherencia hacia las misiones y visiones institucionales y continuidad entre los períodos de cada autoridad.

Esta investigación es importante debido a que va a proporcionarnos un panorama sobre cuál es la función de la defensoría del pueblo en la resolución de conflictos, específicamente aquellos relacionados con el de derechos de los consumidores, con los resultados obtenidos nos dará pie a plantear recomendaciones que puedan ser llevadas a cabo de tal forma que susciten la resolución de los conflictos presentes.

Socialmente la investigación recalca su importancia, debido a que, si la defensoría del pueblo se convierte en un organismo más ágil, con recursos suficientes para atender a la población y resuelve de manera favorable los casos pues la comunidad tendrá una percepción positiva y recurrirá con más frecuencia a esta institución ya que la encuentra como un aliado importante para resolver los conflictos sociales que se puedan presentar.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

**H<sub>1</sub>**: El rol que cumple la Defensoría del Pueblo se relaciona significativamente con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.

**H<sub>0</sub>**: El rol que cumple la Defensoría del Pueblo no se relaciona significativamente con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>**: El rol defensa de los derechos por parte de la Defensoría del Pueblo tiene relación significativa en la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.

**H<sub>0</sub>**: El rol defensa de los derechos por parte de la Defensoría del Pueblo no se relaciona significativamente en la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.

**H<sub>1</sub>**: La atención de quejas en la Defensoría del Pueblo se relaciona significativamente con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.

**H<sub>0</sub>**: La atención de quejas en la Defensoría del Pueblo no se relaciona significativamente con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.

**H<sub>1</sub>**: El rol conciliador de la Defensoría del Pueblo se relaciona significativamente con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.

**H<sub>0</sub>**: El rol conciliador de la Defensoría del Pueblo no se relaciona significativamente con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar el rol de la Defensoría del Pueblo y su relación con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Establecer la relación entre el rol de la defensa de los derechos por parte de la Defensoría del Pueblo y la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.

Demostrar la relación entre la atención de quejas en la Defensoría del Pueblo y la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.

Identificar la relación entre el rol conciliador de la Defensoría del Pueblo que se relaciona con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.

## **II. MÉTODO.**

### **2.1. Diseño de investigación**

#### **2.1.1. Tipo**

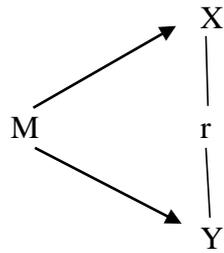
El presente estudio se encuentra formulada desde un paradigma positivista; considerando aquella información perceptible a través de la cual pretende hacer que el conocimiento sea comprobable y medible mediante la observación, la medición y procedimientos estadísticos; empleando a su vez un enfoque cuantitativo, al respecto Hernández, Fernandez, y Baptista (2014) aseveran que esta perspectiva “recoge datos con el propósito de comprobar hipótesis, en base al cálculo numérico y el estudio estadístico, para plantear patrones de comportamiento y comprobar las distintas cogniciones” (p.4). Así mismo precisa de un proceso exhaustivo, ordenado, deductivo, probatorio, que permita el análisis de la realidad tal cual es presentada, del mismo modo las conclusiones resultantes del estudio permitiran la contribucion como tambien la procreacion de cogniciones ineditas.

#### **2.1.2. Diseño**

El estudio es de diseño no experimental debido “a que no busca manipular la realiaada existente para crear una nueva, todo lo contrario se observa las realidades que ya existen, no son provocadas de manera intencional en el momento de su indagacion por quien lo ejecuta” (Hernández, Fernandez, y Baptista, 2014, p.152). Por lo tanto, el investigador evito usar cualquier tipo de manipulacion que afecte de forma intencionada cualquiera de las variables estudiadas, por tanto los fenomenos se obserban tal cual ocuren para posteriormente realizar su analisis.

La investigación fue de tipo descriptiva – correlacional; según Hernández, Fernandez, y Baptista (2014), es correlacional porque tiene el proposito de establecer la presencia de una correlacion o nivel de asociación entre las variables planteadas en un medio en determinado” (p.93). Así mismo es transversal o transeccional porque busca “detallar las variantes y examinar su ocurrencia y correlacion en un tiempo determinado. Esto se puede comparar con la captura de una fotografía de aquellos eventos que se encuentran sucediendo” (p.154).

El esquema es el siguiente:



Donde:

M= Abogados que intervienen de los procesos en la defensoría

X= Defensoría del pueblo

Y= Solución de conflictos

r= Relación entre las variantes

## 2.2. Variantes y operacionalización

### **Variables: Defensoría del pueblo**

Dimensiones:

- Defensa de los derechos
- Atención de quejas
- Rol conciliador

### **Variables: Solución de conflictos**

Dimensiones:

- Supervisión preventiva
- Acciones legales
- Intermediación
- Mediación

### Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES	CATEGORÍAS	TECNIC/INSTRUMENTO
<b>Rol de la defensoría del pueblo</b>	La Defensoría del Pueblo es un órgano al servicio de los ciudadanos que pretende canalizar las demandas de éstos de una manera directa y libre sin los tintes de un procedimiento jurídico-administrativo caracterizado por la formalidad y la lentitud (Ley del Defensor del Pueblo del Ecuador)	La percepción del rol de la defensoría del pueblo se medirá a través de un cuestionario que cuenta con 3 dimensiones, que se aplicó a los profesionales de Derecho.	Defensa de los derechos	Capacitación a la comunidad Elaboración de leyes Evaluación a instituciones	Percepción	Nunca 1 Casi nunca 2 En duda 3 Casi siempre 4 Siempre 5	Encuesta/ cuestionario
			Atención de quejas	Inmediatez Celeridad Pro actividad	Percepción	Nunca 1 Casi nunca 2 En duda 3 Casi siempre 4 Siempre 5	
			Conciliador	Negociación Equidad	Percepción	Nunca 1 Casi nunca 2 En duda 3 Casi siempre 4 Siempre 5	
<b>Solución de conflictos</b>	OIT, (2000), “La resolución de los problemas por procesos informales posee por objeto facilitar un proceso	La percepción sobre la solución de conflictos se medirá a través de un cuestionario que cuenta con 4 dimensiones, que	Supervisión preventiva	Búsqueda de información Visitas de inspección Entrevista a los involucrados	Directivos y trabajadores	Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Total de acuerdo 5	Encuesta/ cuestionario

consciente, flexible, privado e informal con el objetivo de solucionar los conflictos en el área de labor". (pág. 2).	se aplicó a los profesionales de Derecho.	Acciones legales	Evaluación de la denuncia Asesoramiento Resolución de casos	Directivos y trabajadores	Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Total de acuerdo 5	Encuesta/ cuestionario
		Intermediación	Promueve la intervención Aplica el reglamento	Personal	Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Total de acuerdo 5	Encuesta/ cuestionario
		Mediación	Busca acuerdos Genera voluntariedad Compromiso Imparcial	Percepción	Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Total de acuerdo 5	Encuesta/ cuestionario

Fuente: Elaboración propia

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

La población “es el grupo total conformado por aquellos miembros que tienen similares características o que comparten una fuente informativa a la cual tienen acceso”. En el presente estudio la población estuvo compuesta por 35 profesionales del derecho que son los encargados de atender las quejas y denuncias interpuestas en la Defensoría del Pueblo de Babahoyo; en la cual durante el mes de octubre se han presentado 80 quejas y denuncias específicamente relacionadas con derechos del consumidor, la mayoría de profesionales son hombres y las edades se encuentran comprendidas alrededor de los 30 y 40 años de edad.

Se detallan a continuación la población

Tabla 01. Distribución de la población

Abogados	N°	%
Hombres	25	71.4%
Mujeres	10	28.5%
Total	35	100%

Fuente: Registro de personal

### 2.3.2. Muestra

Hernández, et al (2010) la mencionan aquella porción de la población, que es seleccionada a través de un procedimiento con la finalidad de ser posteriormente estudiada, en ella también los miembros que la conforman comparten características similares.

Para el presente estudio la muestra se seleccionó mediante el muestreo no probabilístico intencionado, debido a la relevancia para el investigador tener la percepción general del grupo que atiende las quejas y reclamos dentro de la Defensoría del Pueblo; ya que la población es pequeña se considera trabajar con todo el conjunto como grupo de estudio, además es de relevancia tener la percepción de todos los involucrados en los procesos para analizar qué opinión tienen sobre la función que cumple la Defensoría en la resolución de conflictos. Por lo tanto, la muestra fue la misma que la

población 35 profesionales del Derecho que tienen a cargo los 80 casos que se han presentado; dentro de las características de la muestra es la mayoría de los abogados encuestados tienen ya más de 5 años laborando en casos de la Defensoría del Pueblo, sus edades oscilan entre 30 y 40 años y el 71.4% son hombre y el 28.5% mujeres

Criterios de inclusión:

Abogados con casos asignados

Criterios de exclusión:

Abogados que no se encuentren registrados en la Defensoría del Pueblo

Abogados que no tienen casos asignados

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica**

Se hizo uso de la encuesta, técnica usada por lo general en las investigaciones con enfoque cuantitativo; la encuesta es un procedimiento técnico que permite recoger la percepción de las personas respecto a un tema determinado; a través de una serie de interrogantes (Hernández, et al 2010)

### **2.4.2 Instrumento**

Se hizo uso del cuestionario, conformado por una serie de preguntas, diseñado para la recolección de datos, los mismos que permitirán obtener la información de forma precisa para llegar al objetivo planteado. (Hernández, et al 2010).

Se elaboró un instrumento el cual permitió evaluar la variable Rol de la Defensoría del Pueblo, constituido por 3 dimensiones que son: defensa de los derechos (5 preguntas), quejas (5 preguntas) y rol conciliador (5 preguntas); en total quedó conformado por 15 ítems con una escala de Likert: Nunca: 1= Nunca 2= Casi nunca 3= indiferente 4= Casi siempre 5 = Siempre (Anexo 1)

Para la variante Solución de Conflictos; se trabajó con 4 dimensión que son: Supervisión preventiva; compuesto por 5 ítems, la dimensión acciones legales; compuesto por 4 ítems, la dimensión intermediación; compuesto por 2 ítems y la

dimensión Mediación; compuesto por 4 ítems; en total 15 ítems la cual fue contestada a través de la escala de Likert: 1= Nunca 2= Casi nunca 3= indiferente 4= Casi siempre 5 = Siempre (Anexo 02)

### **Validez y confiabilidad**

#### **Validez**

La validez para los instrumentos se llevó a cabo mediante el procedimiento de validez de experto, para lo cual se contó tres peritos en la línea de investigación a los que se les realizó la consulta, ellos evaluaron el instrumento por medio del formato de validación de experto brindaron la calificaron así como las sugerencias pertinentes.

#### **Confiabilidad**

La confiabilidad para los instrumentos se llevó a cabo mediante una prueba piloto de ambos instrumentos diseñados para el trabajo de investigación, posterior a ello se efectuó la técnica de consistencia interna de los instrumentos mediante el procedimiento Alfa de Cronbach. (Anexo 03 y 04)

Los resultados del Alfa se obtuvieron por medio del programa SPSS, el cual proporciona una confiabilidad alta y son los siguientes:

Instrumento Rol de la Defensoría del Pueblo (15 ítems) ,891

Instrumento Resolución de conflictos (15 ítems) ,737

### **2.5. Método de análisis de datos**

Los datos fueron recogidos mediante la aplicación de los instrumentos previa validación y confiabilidad, una vez recogidos cada instrumento se codificaron para luego vaciar los datos a tabla de Excel.

Para analizar la información obtenida se construyeron tablas y gráficos donde se presentan las cantidades y porcentajes; estos se calcularon mediante estadísticos descriptivos y de correlación por medio del programa estadístico SPSS versión 22; con

los datos encontrados se procedió a realizar la interpretación. El resultado de las contrastaciones de hipótesis sirvió para plantear las recomendaciones respectivas.

## **2.6. Aspectos éticos**

En esta investigación se remarca la importancia del cumplimiento de los principios éticos establecidos por la universidad; siendo uno de ellos preservar el bienestar de los participantes del estudio respetando su privacidad y evidenciando respeto por sus ideas.

Los datos recolectados a través de los cuestionarios se mantendrán en reservada así mismo se aplicó el criterio de inalterabilidad; tomando en cuenta sólo aquellos datos brindados para la investigación por los participantes.

Asimismo, se llevó acabo el cumplimiento del derecho a la participación voluntaria, por lo que se utilizó un formato de consentimiento informado, donde los participantes deciden ser parte del estudio; para ello el investigador explica el objetivo de la investigación logrando que firmen el documento.

### **III. RESULTADOS**

En la presente investigación se planteó determinar la función de la Defensoría del Pueblo y su relación con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018 como objetivo principal; además de mostrar la relación entre las dimensiones rol defensa de los derechos, atención de quejas y rol conciliador, y la variable solución de conflictos; siendo de suma importancia dado que Defensoría del Pueblo juega un papel destacado en la defensa y resguardo del ciudadano.

Para poder llegar a la obtención de los resultados e indicar los objetivos del estudio, a la muestra, es decir 36 abogados que tienen a su cargo casos por resolver en la Defensoría del Pueblo de Babahoyo, se le procedió a administrar dos instrumentos con preguntas en escala de Likert, las tablas de correlación que se muestran son producto de las respuestas obtenidas tras la aplicación del instrumento a la muestra mencionada respecto a su percepción a las variables estudiadas así como a sus dimensiones.

En cuanto a la decisión tomada con respecto a que estadístico de inferencia se iba a emplear se tomó en consideración a ambas variables las cuales deben ser cualitativas ordinales, en cuanto a la prueba de normalidad de datos que se aplicó fue Shapiro-Wilk; (muestra menores de 50) la cual fue menor a 0.05 con lo que se determina que los datos no presentan una distribución normal por ende, el estadístico de comprobación de hipótesis determinado fue la prueba no paramétrica de Spearman.

### Objetivo general:

Determinar el rol de la Defensoría del Pueblo y su relación con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.

Tabla 2

*Rol de la Defensoría del Pueblo y su relación con la solución de conflictos en Babahoyo, Ecuador.*

		Solución de conflictos
	Correlación de Spearman	.470**
Rol de la Defensoría del Pueblo	Sig. (bilateral)	.004
	N°	35

Fuente: Cuestionario de Rol de la Defensoría del Pueblo y solución de conflictos aplicado a los abogados.

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Apreciación

- En la tabla 2 se observa el cálculo de la correlación entre la variante Rol de la Defensoría del Pueblo (x) y la variante Solución de conflictos (Y).
- El P valor o sig. (bilateral) obtenido en el proceso estadístico que fue .004, se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01)
- Al obtener esta comparación (menor a 0,01) se acepta la hipótesis general: El rol que cumple la Defensoría del Pueblo se relaciona significativamente con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.
- Al ser (.470) el coeficiente de correlación obtenido, dicha correlación es moderada, positiva y directa.

### Objetivo específico 1.

Establecer la relación entre el rol de la defensa de los derechos por parte de la Defensoría del Pueblo y la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.

Tabla 3

*Rol defensa de los derechos de la Defensoría del Pueblo y su relación con la solución de conflictos en Babahoyo, Ecuador.*

		Solución de conflictos
Rol defensa de los	Correlación de Spearman	.388*
derechos	Sig. (bilateral)	.021
	N°	35

Fuente: Cuestionario de Rol de la Defensoría del Pueblo y solución de conflictos aplicado a los abogados.

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

### Apreciación

- En la tabla 3 se aprecia el cálculo de la correlación entre la dimensión Rol de la defensa de los derechos y la variante Solución de conflictos sobre los 35 evaluados en la investigación.
- El P valor o sig. (bilateral) obtenido en el proceso estadístico que fue .021, se compara con el parámetro de SPSS (5% = 0,05)
- Al obtener esta comparación la cual es menor a 0,05 se acepta la hipótesis específica positiva **H<sub>1</sub>**: El rol defensa de los derechos por parte de la Defensoría del Pueblo tiene relación significativa en la solución de conflictos de Babahoyo.
- Al ser (.388) el coeficiente de correlación obtenido, dicha correlación es baja, positiva y directa.

## Objetivo específico 2.

Demostrar la relación entre la atención de quejas en la Defensoría del Pueblo y la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.

Tabla 4

*Atención de quejas en la Defensoría del Pueblo y su relación con la solución de conflictos en Babahoyo, Ecuador.*

		Solución de conflictos
	Correlación de Spearman	.570**
Atención de quejas	Sig. (bilateral)	.000
	N°	35

Fuente: Cuestionario de Rol de la Defensoría del Pueblo y solución de conflictos aplicado a los abogados.

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## Apreciación

- En la tabla 4 se aprecia el cálculo de la correlación entre la dimensión atención de quejas en la Defensoría del Pueblo y la variante Solución de conflictos sobre los 35 evaluados en la investigación.
- El P valor o sig. (bilateral) obtenido en el proceso estadístico que fue .000 se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01)
- Al obtener esta comparación es menor a 0,01 se acepta la hipótesis específica positiva **H<sub>2</sub>**: La atención de quejas en la Defensoría del Pueblo se relaciona significativamente con la solución de conflictos de Babahoyo.
- Al ser (.570) el coeficiente de correlación obtenido, dicha correlación es moderada, positiva y directa.

### Objetivo específico 3.

Identificar la relación entre el rol conciliador de la Defensoría del Pueblo se relaciona con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.

Tabla 5

*Rol conciliador de la Defensoría del Pueblo y su relación con la solución de conflictos en Babahoyo, Ecuador.*

		Solución de conflictos
	Correlación de Spearman	.404*
Rol conciliador	Sig. (bilateral)	.016
	N°	35

Fuente: Cuestionario de Rol de la Defensoría del Pueblo y solución de conflictos aplicado a los abogados.

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

### Apreciación

- En la tabla 5 se aprecia el cálculo de la correlación entre la dimensión rol conciliador de la Defensoría del Pueblo y la variante Solución de conflictos sobre los 35 evaluados en la investigación.
- El P valor o sig. (bilateral) obtenido en el proceso estadístico que fue .016 se compara con el parámetro de SPSS (5% = 0,05)
- Al obtener esta comparación es menor a 0,05 se acepta la hipótesis específica positiva **H<sub>1</sub>**: El rol conciliador de la Defensoría del Pueblo se relaciona significativamente con la solución de conflictos de Babahoyo,
- Al ser (.404) el coeficiente de correlación obtenido, dicha correlación es moderada, positiva y directa.

#### **IV. DISCUSIÓN**

En la tabla 2 se muestra la correlación entre la variante Rol de la Defensoría del Pueblo (x) y la variante Solución de conflictos (Y) (con  $P=004$ ), por lo tanto, El rol que cumple la Defensoría del Pueblo se relaciona significativamente con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador, dicha correlación es moderada, positiva y directa. Esto quiere decir que, si mejora la defensa de los derechos, la atención de quejas y el rol conciliador mejorarían las formas de solucionar los conflictos. Los resultados que se hallaron coinciden con los obtenidos por Jaramillo, (2013) dado que los evaluados consideran que hay insuficiencias jurídicas en el rol de la defensoría en la atención y defensa de los derechos lo que deja más vulnerables y tienen una percepción de que no se solucionan los conflictos generados. Los datos encontrados coinciden con lo que señala Parejo, (2013) ya que indica que la Defensoría del Pueblo tiene como función la tutela y la defensa de los derechos humanos universalmente y los sin números de reclamos sobre la violación de los derechos básicos particulares y sociales hacen imperioso fortificar a través de los recursos y procedimientos expeditos, la protección de todos los derechos de la población. A la vez Jares (2001) señala que el conflicto es un espécimen del contexto en donde los individuos o grupo de individuos que desean objetivos opuestos, mostrando valores incompatibles o intereses discordantes.

En la tabla 3 se aprecia el cálculo de la correlación entre la dimensión Rol de la defensa de los derechos y la variante Solución de conflictos ( $P=.021$ ), por lo tanto, el rol defensa de los derechos por parte de la Defensoría del Pueblo tiene relación significativa en la solución de conflictos de Babahoyo, dicha correlación es baja, positiva y directa. Esto quiere decir que, si mejora la defensa de los derechos, mediante la realización de capacitaciones sobre los derechos de los consumidores a la población, mejoraría la forma de solucionar los conflictos. Los resultados comparten similitud con lo encontrado por Bravo en el 2016, ya que concluye que, en la Defensoría del Pueblo, si se garantizaron sustancialmente la protección del derecho y se solucionan los problemas reportados a tiempo. Los resultados coinciden con lo que señala Birdart (1994) respecto a que dentro de los derechos que debe proteger la Defensoría del Pueblo, está en que debe educar y capacitar a los ciudadanos para ser consumidores, es decir ser consumidores responsables; pero, también se deben crear leyes que garanticen empresarios y ofertantes responsables que no hagan publicidad engañosa para la captación de consumidores sin medir o advertir al consumidor sobre implicaciones posteriores. La Defensoría del Pueblo está encaminada a buscar soluciones a

los problemas sociales, entendiéndose como conflictos sociales los espacios donde “se articulan y expresan intereses, demandas y reivindicaciones que, generan o pueden generar tensiones” (Ramón, 2012)

En la tabla 4 se visualiza el cálculo de la correlación entre la dimensión atención de quejas en la Defensoría del Pueblo y la variante Solución de conflictos ( $P=.000$ ), por lo tanto, la atención de quejas en la Defensoría del Pueblo se relaciona significativamente con la solución de conflictos de Babahoyo, dicha correlación es moderada, positiva y directa. Esto quiere decir que, si mejora la atención de quejas, teniendo en claro el proceso y brindándole la importancia debida a las quejas realizadas, mejoraría las soluciones del conflicto. Los resultados reportados discrepan con los encontrados por Facciano, (2013), ya que en sus conclusiones se reportan que no hay un control preventivo de manera que en la Defensoría, esto genera descontento por parte de la población dado que no encuentra solución a sus conflictos. Al respecto Morán, (2010) señala que la Defensoría debe contar con el personal y materiales necesarios para atender las quejas que ingresan en la institución; se conoce que los “reclamos” o “quejas ciudadanas” establecen la manera más común admitida para la declaración del desconcierto del individuo con alguna área de la administración, pero hay otras formas por donde el Defensor del Pueblo hace intervención sobre la misma; además de solucionar los conflictos sociales.

En la tabla 5 se aprecia el cálculo de la correlación entre la dimensión rol conciliador de la Defensoría del Pueblo y la variante Solución de conflictos ( $P=.016$ ), por lo tanto, El rol conciliador de la Defensoría del Pueblo se relaciona significativamente con la solución de conflictos de Babahoyo, dicha correlación es moderada, positiva y directa. Esto quiere decir que, si mejora el rol conciliador, llevando con equidad los casos, mejoraría las soluciones del conflicto; los datos encontrados no coinciden con los hallazgos de Martínez, (2015), ya que no encuentra correlación entre las variables además reporta que el rol conciliador no tiene relevancia de índole social y existe por parte de la población un índice de desconfianza. Al respecto Romero, (2004) señala que la Defensoría del Pueblo tiene como rol conciliador buscar una salida tranquila y apacible en un problema suscitado entre una persona y con los encargados de administrar, pero ello no impide a que asista a otras.

## V. CONCLUSIONES

Existe relación moderada, positiva y significativa entre la variable Rol de la Defensoría del Pueblo y la variante Solución de conflictos de los 35 evaluados en la ciudad de Babahoyo, Ecuador; por ende se puede establecer que ambas variantes son dependientes, por tanto los resultados coinciden con algunas investigaciones y con los aportes teóricos; se valida entonces que a mejor rol que cumpla la Defensoría del Pueblo habrá una mejor percepción de la solución de conflictos existirá en la muestra evaluada.

La dimensión Rol de la defensa de los derechos en Babahoyo, incide de manera importante en la solución de conflictos por lo tanto se considera como un factor que muestra una moderada correlación para que exista una mejor percepción sobre la manera de cómo se solucionan los conflictos en la Defensoría del Pueblo de Babahoyo.

La dimensión atención de quejas en la Defensoría del Pueblo de Babahoyo Ecuador, se relaciona de forma moderada, positiva y significativamente con la variable solución de conflictos; lo que nos hace pensar ambas variables dependen una de la otra; a mejor atención de las quejas en cuanto a celeridad de los tramites y pro actividad del personal mejor percepción se tendrá sobre la solución de conflictos.

La dimensión rol conciliador en la Defensoría del Pueblo de Babahoyo Ecuador, se encuentran relaciona de forma moderada, positiva y significativamente con la variable solución de conflictos; por lo que hace considerar la importancia de capacitar al personal así como la formulación de leyes que favorezcan a la población del mismo modo evaluando a las instituciones y de ésta forma ofrecer un mejor panorama en relación a la solución de conflictos por parte de los evaluados.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Según los resultados encontrados se recomienda lo siguiente:

Al Defensor del Pueblo realizar constantes capacitaciones en temas defensa de los derechos, la atención de quejas y su rol conciliador para los trabajadores como para los Abogados y la comunidad de tal manera que se pueda tener una mejor atención rápida y oportuna donde se logre fortalecer la confianza hacia la institución.

Al Defensor del Pueblo, generar reglamentos más relacionados con la realidad de Babahoyo que permitan solucionar los conflictos de manera rápida, segura y sin preferencias.

Al Defensor del Pueblo, contar con un área especializada de atención de quejas y con personal capacitado de tal forma que estas sean atendidas en el tiempo oportuno y con pro actividad.

Al Defensor del pueblo, coordinar con los Abogados de planta para que se genere un plan de trabajo donde se logre supervisar constantemente a las instituciones de tal forma que se pueda brindar sugerencias; de esta manera lograr un rol conciliador en la Defensoría del Pueblo y una mejor percepción de la solución de conflictos.

## REFERENCIAS

- Abad, S. (1996) *Defensoría del Pueblo y administración de justicia: elementos para el debate*, Lima, CAJKonrad Adenauer Stiftung,; PE.
- Bravo, (2016) “*La Defensoría del Pueblo y protección del derecho a la Educación Pública de Nivel Secundario de la Ciudadanía Huancavelicana*” – Perú. Universidad Nacional de Huancavelica. Tesis.
- Benavides, J. (2013). *La calidad de la defensa tecnica penal publica ecuatoriana*. Universidad Andina Simon Bolivar. Quito - Ecuador. Tesis de maestría.
- Bidart, G. (1994) *La interpretación del sistema de derechos humanos*. Buenos Aires Ediar, 1994.
- Bolaños, K. (2014). *La competencia del Defensor del Pueblo para determinar y sancionar la vulneracion de derechos constitucionales de las personas con discapacidad, frente al principio de division de poderes*. Universidad Central del Ecuador. Quito - Ecuador. Tesis de maestría.
- Cantero, J. (2009) *El Defensor del Pueblo en Argentina en la Defensoría del Pueblo: retos y posibilidades*, C.A.J., Lima, pp. 19.
- Carrillo, B. (2016). *Adecuacion normativa de los procesos defensoriales para promover y proteger los Derechos Humanos de las personas y grupos de atencion prioritaria*. UNIANDES. Ibarra - Ecuador.
- Castañeda, S. (1997) *El fortalecimiento del Ombudsman en América Latina y su rol como factor de democratización*, conferencia dictada en XV Curso interdisciplinario en Derechos Humanos, San José, 16 – 27 de junio.
- Carpena, A (2006) *Educación socioemocional*. Cataluña: Eumo Editorial
- Cobos, J. (2017). *El procedimiento administrativo ante la Defensoria del Pueblo, en derecho de consumidores*. Universidad de Cuenca. Ecuador. Tesis de Maestría.
- Constitución Política De La Republica Del Ecuador.- Editorial U.N.L.- 1998
- Córdova, J. (2010) *La Defensoría del Pueblo en Colombia*, en: *La Defensoría del Pueblo: retos y posibilidades*, C.A. Lima.
- Corchete, M. (2001) *El Defensor del Pueblo y la protección de los derechos*. Salamanca, Ediciones Universidad de Salamanca.
- Defensoria del Pueblo (2017). *Plan estrategico institucional. PEI 2016-2020*. La Paz - Bolivia.

- Defensoria del Pueblo. (2016). *Guia Basica de derechos*- Quito - Ecuador.
- Diario Expreso. (20 de Junio de 2016). <https://www.expreso.ec/actualidad/defensor-publico-una-tarea-complicada-YX426919>. Recuperado el 2018
- Enciclopedia Jurídica Latinoamericana (2010) Universidad Autónoma de México, pp. 56-62.
- Escobar, A. (2004). Modernidad, identidad, y la política de la teoría. Instituto de Estudios Iberoamericanos. Anales 9-10.
- Facciano, (2013) *La función del Defensor del Pueblo en la defensa de los derechos de Tercera Generación*, r Universidad Abierta Interamericana - Argentina. Tesis de Maestría.
- Figuroa, L., y Magaña, D. (2014) *El conflicto y la negociación: elementos para su reflexión normativa en el marco de la justicia alternativa en México*. Consulta: 15 de octubre de 2018. <http://www.azc.uam.mx/publicaciones/alegatos/pdfs/81/88-07.pdf>.
- Gil, Jover y Reyero (2001), Derecho, Ética y Política, CEPC, Madrid,
- Guevara, V. (2018). *Plan estratégico de la defensoría del pueblo 2014-2018*. Universidad de las Fuerzas Armadas. ESPE. Quito-Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. (6ªed.). México: Mc Graw-Hill.
- Jaramillo, (2013) *La Defensoría del Pueblo respecto de los derechos del consumidor y resolución de conflictos*. Universidad Nacional de Loja – Ecuador. Internet <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/2655/1/JARAMILLO%20VILLALTA%20JOS%C3%89%20MINOS.pdf>.
- Jares, L (2001) *Educación y Derechos Humanos*. Madrid: Popular.
- Larrea, J. (2017). *Las instituciones de derechos humanos en internet*. Universidad de La Plata. Buenos Aires - Argentina.
- Ley Organica de la Defensoria del Pueblo. (2009). Asamblea Nacional. Quito - Ecuador.
- Ley De Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario”. Internet .[www.proconsumer.org.ar](http://www.proconsumer.org.ar). Acceso: 30 diciembre 2016
- Laguardia, J. (1998) *El defensor del pueblo como conciliador*. Aartículo publicado en “VI Congreso Iberoamericano de Defensores del Pueblo.
- León, N. (2014) *Un Análisis Organizacional: Conflictos desde la PCM*. Revista Estudiantil Latinoamericana de Ciencias Sociales. RELACSO. No. 5.

- Septiembre. Consulta: 29 de octubre de 2018.  
<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/6875#.V82G3vnhC1s>
- Manzano, L. (2008). *Defensa del consumidor. Análisis Comparado de los casos de Argentina, Brasil, Chile y Uruguay*. Consumidores y Ciudadanos. Chile: Publicaciones “Análisis y Propuestas”. Obtenido de <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/chile/05458.pdf>
- Martínez, T. (2015) *La Defensoría del Pueblo: Estudio comparado y evaluación del funcionamiento de esta institución en el Ecuador*. Universidad Andina Simón Bolívar. Tesis de grado. Consultada por internet. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4677/1/T1735>.
- Morán, M. (2010) *El fortalecimiento del Defensor del Pueblo Iberoamericano*. Madrid, CICODE, Universidad de Alcalá.
- Nikken, P. (1998) *En defensa de la persona humana*. Editorial Jurídica Venezolana, Caracas.
- Novoa, M. (2013) *Defensorías del Pueblo, aproximaciones a una Institución Constitucional*. Lima Universidad de Lima, Fondo de Desarrollo Editorial, pp. 32-45.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT-2000). Solución de conflictos sociales. Consultado el 23 de octubre del 2018 <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>
- Palacios, E y Villar, A. (2015) *Eficacia en la prestación del servicio de la defensoría en los casos de niños y del adolescente Tumbes julio – setiembre*. Universidad Nacional de Tumbes. Tesis de Maestría.
- Pareja, (2010) *El Defensor del Pueblo*, un estudio con especial referencia al Ecuador, 90.
- Parejo, L. (2013) *Diez años de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo, Problemas y perspectivas*. Madrid, Universidad Carlos III.
- Picado, S. (1999) *El fortalecimiento del Ombudsman latinoamericano*. Madrid, CICODE, Universidad de Alcalá.
- Ramón, J. (2012) “*El papel del Estado frente a la violencia en los conflictos sociales en Perú*”. Consulta: 15 de agosto de 2018. <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/.../3185>

- Romero, A. (2004) *El enfoque de los derechos humanos en las políticas públicas*. Lima, Comisión Andina de Juristas.
- Serrano, S. (2013) *Principios y obligaciones de los Derechos Humanos*. Naciones Unidas.
- Soria, D. (2009) *La defensa de la democracia dentro y fuera de las fronteras. El proceso político de la Mesa de Diálogo de la OEA del año 2009*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis Maestría.
- Uprimny, R. (2004). *Orden Democrático y Manejo de los Conflictos*. Bogotá: Corporación Viva la Ciudadanía-Universidad Pedagógica Nacional.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### ENCUESTA ROL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO BABAHOYO - ECUADOR

#### PRESENTACIÓN:

Con el siguiente cuestionario, se busca levantar un diagnóstico sobre la percepción del rol que cumple la Defensoría del Pueblo en la ciudad de Babahoyo; los datos que proporcione sobre sí mismo nos darán un panorama de un tema de máxima importancia por lo que pedimos colaboración y seriedad.

Usted mismo(a) podrá elegir las respuestas de cada pregunta. Lea bien el cuestionario, para contestar luego y pregunte si hay dudas. Las preguntas esperan respuestas únicas entre las alternativas. Luego doble el documento en tres y entregue al encuestador. Sus datos no serán revelados como individuo: se guardará criterio ético de confidencialidad. Muchas gracias.

El instrumento presenta una serie de preguntas sobre distintos aspectos. Por favor, utilice la siguiente escala para responder, marcando con una X la casilla que más se identifique con la pregunta que se plantea.

1= Nunca    2= Casi nunca    3= indiferente    4= Casi siempre    5 = Siempre

N <sup>a</sup>		1	2	3	4	5
	<b>DEFENSA DE LOS DERECHOS</b>					
1	Realiza capacitaciones sobre los derechos del consumidor la oficina de la Defensoría del Pueblo de Babahoyo hacia la población.					
2	El personal que labora en la Defensoría del Pueblo de Babahoyo se encuentra capacitado para atenderlo.					
3	Crea leyes, reglamentos y/o principios la Defensoría del Pueblo de Babahoyo para defender los derechos de la población.					
4	Realiza la Defensoría del Pueblo de Babahoyo visitas constantes a instituciones públicas y privadas.					
5	Está de acuerdo con la forma de cómo la Defensoría del Pueblo de Babahoyo defiende los derechos de la población.					
	<b>ATENCIÓN A QUEJAS</b>					

6	La Defensoría del Pueblo de Babahoyo tiene sus procedimientos claros en la atención de quejas.					
7	La Defensoría del Pueblo de Babahoyo, le da importancia a las quejas interpuestas en sus oficinas.					
8	Se atiende con prontitud las quejas, denuncias o reclamos interpuestos en la oficina de la Defensoría del Pueblo de Babahoyo.					
9	Se da respuesta a las quejas, reclamos o denuncias interpuestas en la oficina La Defensoría del Pueblo de Babahoyo en el tiempo estipulado en su reglamento.					
10	Se siente usted apoyado con la atención que se le brinda en la oficina de la Defensoría del Pueblo de Babahoyo.					
	<b>ROL CONCILIADOR</b>					
11	El rol conciliador de la Defensoría del Pueblo de Babahoyo, es el adecuado.					
12	Considera que la Defensoría del Pueblo de Babahoyo, hace una adecuada negociación con los involucrados.					
13	Los casos llevados por usted en la Defensoría del Pueblo de Babahoyo, son llevados con equidad por el personal de la institución.					
14	Métodos utilizados para la conciliación por la Defensoría del Pueblo de Babahoyo le parecen los apropiados.					
15	¿Existe una buena planificación de las actividades programadas en la defensoría del pueblo?					

## ANEXO 2

### ENCUESTA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO BABAHOYO - ECUADOR

#### **PRESENTACIÓN:**

Con el siguiente cuestionario, se busca levantar un diagnóstico sobre la percepción que tiene usted respecto a la forma como resuelve los conflictos la Defensoría del Pueblo en la ciudad de Babahoyo; los datos que proporcione sobre sí mismo nos darán un panorama de un tema de máxima importancia por lo que pedimos colaboración y seriedad.

Usted mismo(a) podrá elegir las respuestas de cada pregunta. Lea bien el cuestionario, para contestar luego y pregunte si hay dudas. Las preguntas esperan respuestas únicas entre las alternativas. Luego doble el documento en tres y entregue al encuestador. Sus datos no serán revelados como individuo: se guardará criterio ético de confidencialidad. Muchas gracias.

El instrumento presenta una serie de preguntas sobre distintos aspectos. Por favor, utilice la siguiente escala para responder, marcando con una X la casilla que más se identifique con la pregunta que se plantea.

1= Nunca    2= Casi nunca    3= indiferente    4= Casi siempre    5 = Siempre

Nº	<b>SUPERVISIÓN PREVENTIVA</b>	1	2	3	4	5
1	Para evitar conflictos la Defensoría del Pueblo de Babahoyo, realiza visitas de inspección a las instituciones que brindan servicios a la comunidad.					
2	Ante una queja y/o denuncia interpuesta en las oficinas de la Defensoría del Pueblo de Babahoyo, se hace una buena búsqueda de la información para tomar una decisión.					
3	Para resolver un conflicto la Defensoría del Pueblo de Babahoyo, hace entrevistas a los involucrados para recoger información respectiva.					
4	En la atención de los casos se toma en cuenta las opiniones de ambas partes.					
5	Considera eficaz la intervención de la Defensoría del Pueblo de Babahoyo, para la promoción y protección de los derechos de la población					
	<b>ACCIONES LEGALES</b>					

6	Fueron resueltos los casos que usted tenía en la Defensoría del Pueblo de Babahoyo, con transparencia.					
7	Las actas de conciliación utilizados se dan a conocer a las partes involucradas.					
8	La evaluación que se le hace a la denuncia en la Defensoría del Pueblo de Babahoyo es la más adecuada.					
9	Reciben asesoramiento ustedes para mejorar los procesos de las denuncias.					
<b>INTERMEDIACIÓN</b>						
10	Se aplican los reglamentos y procedimientos según lo estipulado por la Defensoría del Pueblo de Babahoyo.					
11	Los protocolos establecidos para la atención son diferenciados según los casos					
<b>MEDIACIÓN</b>						
12	Si hubo conciliación, el personal de la Defensoría del Pueblo de Babahoyo, hizo seguimiento al cumplimiento de los acuerdos.					
13	La Defensoría del Pueblo de Babahoyo, genera actitudes de voluntariedad en las partes involucradas.					
14	Es imparcial la Defensoría del Pueblo de Babahoyo, en la resolución de conflictos.					
15	Considera adecuada la intervención del defensor de la Defensoría del Pueblo de Babahoyo.					

ANEXO 3  
 CONFIABILIDAD  
 ROL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.891	15

<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	91.0000	176.211	.364	.814
VAR00002	91.2000	190.484	-.140	.831
VAR00003	90.4000	179.516	.264	.818
VAR00004	90.3500	188.766	-.084	.827
VAR00005	90.8000	184.484	.112	.822
VAR00006	91.0500	181.418	.290	.817
VAR00007	91.3500	182.029	.217	.819
VAR00008	91.6000	175.726	.361	.814
VAR00009	90.8500	179.292	.271	.817
VAR00010	90.5500	178.892	.279	.817
VAR00011	90.3500	177.397	.262	.818
VAR00012	90.7000	167.905	.440	.811
VAR00013	90.4000	161.937	.690	.799
VAR00014	90.5500	168.787	.529	.807
VAR00015	90.2000	180.905	.197	.820

**ANEXO 4**  
**SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.737	15

<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	70.0000	121.800	.144	.725
VAR00002	69.6364	117.655	.209	.721
VAR00003	68.5455	126.073	.046	.732
VAR00004	71.4545	128.673	.191	.719
VAR00005	68.0909	112.891	.609	.687
VAR00006	71.1818	114.364	.553	.692
VAR00007	70.9091	124.291	.161	.719
VAR00008	71.0000	128.600	.000	.730
VAR00009	68.1818	116.764	.455	.699
VAR00010	69.2727	126.218	.021	.737
VAR00011	68.1818	134.564	-.212	.734
VAR00012	68.1818	134.564	-.212	.734
VAR00013	71.0000	133.000	-.266	.731
VAR00014	71.0909	127.691	.179	.718
VAR00015	71.0909	131.091	-.108	.727

**ANEXO 05**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: Rol de la Defensoría del Pueblo en la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018**

<b>FORM. PROBLEMA</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>		
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿En qué medida el rol de la Defensoría del Pueblo se relaciona con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</b> ¿De qué manera la defensa de los derechos por parte de la Defensoría del Pueblo se relaciona con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018?</p> <p>¿De qué manera la atención de quejas en</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Hi: El rol que cumple la Defensoría del Pueblo se relaciona significativamente con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.</p> <p>Ho: El rol que cumple la Defensoría del Pueblo no se relaciona significativamente con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> H1: La defensa de los derechos por parte de la Defensoría del Pueblo tiene efecto positivo en la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.</p> <p>Ho1: La defensa de los derechos por parte de la Defensoría del Pueblo no tiene efecto positivo en la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar si rol de la Defensoría del Pueblo se relaciona con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Establecer si la defensa de los derechos por parte de la Defensoría del Pueblo se relaciona con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.</p>	<b>VARIABLE: Rol de la Defensoría del Pueblo</b>		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
			Defensa de los derechos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación a la comunidad</li> <li>• Elaboración de leyes</li> <li>• Evaluación de las instituciones.</li> </ul>	Ordinal
			Atención de quejas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inmediatez</li> <li>• Celeridad</li> <li>• Proactividad</li> </ul>	
			Conciliador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negociación</li> <li>• Equidad</li> </ul>	
			<b>VARIABLE: Solución de conflictos</b>		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
			Supervisión preventiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda de información</li> <li>• Vista de inspección</li> <li>• Entrevista a los involucrados</li> </ul>	Ordinal

<p>la Defensoría del Pueblo se relaciona con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018?</p> <p>¿De qué forma la conciliación de la Defensoría del Pueblo se relaciona con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018?</p>	<p>H2: La atención de quejas en la Defensoría del Pueblo se relaciona significativamente con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.</p> <p>H02: La atención de quejas en la Defensoría del Pueblo no se relaciona significativamente con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.</p> <p>H3: La conciliación de la Defensoría del Pueblo se relaciona significativamente con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.</p> <p>Ho3: La conciliación de la Defensoría del Pueblo no se relaciona significativamente con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.</p>	<p>Demostrar si la atención de quejas en la Defensoría del Pueblo se relaciona con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.</p> <p>Identificar si la conciliación de la Defensoría del Pueblo se relaciona con la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018.</p>			
			Accione legales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de denuncia</li> <li>• Asesoría</li> </ul>	
			Intermediación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueve la intervención</li> <li>• Aplica el reglamento</li> </ul>	
			Mediación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca acuerdos</li> <li>• Genera voluntad</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Imparcial</li> </ul>	

**ANEXO 6  
BASE DE DATOS**

**ROL DE LA DEFENSORÍA**

N°	DEFENSA DE LOS DERECHOS							ATENCIÓN A QUEJAS							ROL CONCILIADOR							PR	
	1	2	3	4	5	T	EC	6	7	8	9	10	T	EC	11	12	13	14	15	T	EC	O	ECVT
1	4	5	3	3	4	19	ADE C	4	5	5	4	4	22	ADEC	5	5	4	4	4	22	ADE C	63	ADE C
2	3	5	3	3	4	18	ADE C	4	4	4	4	4	20	ADEC	5	5	5	5	4	24	ADE C	62	ADE C
3	4	4	4	4	4	20	ADE C	3	4	5	4	5	21	ADEC	5	5	5	5	4	24	ADE C	65	ADE C
4	3	4	3	3	4	17	ADE C	3	4	4	4	4	19	ADEC	4	4	5	4	4	21	ADE C	57	ADE C
5	3	5	4	4	5	21	ADE C	4	5	5	4	5	23	ADEC	5	5	5	4	4	23	ADE C	67	ADE C
6	3	4	3	3	4	17	ADE C	4	7	4	4	5	24	ADEC	5	5	5	4	4	23	ADE C	64	ADE C
7	3	5	3	3	4	18	ADE C	3	5	5	4	4	21	ADEC	4	5	5	4	3	21	ADE C	60	ADE C
8	4	5	4	4	4	21	ADE C	3	4	4	4	4	19	ADEC	5	5	5	4	4	23	ADE C	63	ADE C
9	4	4	4	4	4	20	ADE C	4	5	4	4	5	22	ADEC	4	4	4	3	3	18	ADE C	60	ADE C
10	4	5	3	3	4	19	ADE C	4	4	4	4	5	21	ADEC	4	4	4	4	3	19	ADE C	59	ADE C
11	3	4	3	3	4	17	ADE C	4	5	5	5	5	24	ADEC	4	4	4	4	3	19	ADE C	60	ADE C
12	3	4	3	3	4	17	ADE C	4	5	5	4	4	22	ADEC	4	5	5	5	5	24	ADE C	63	ADE C
13	3	4	4	4	5	20	ADE C	4	4	5	4	5	22	ADEC	4	5	5	4	4	22	ADE C	64	ADE C

14	3	5	3	4	5	20	ADE C	4	5	5	4	5	23	ADEC	4	4	4	4	4	20	ADE C	63	ADE C
15	4	5	4	5	5	23	ADE C	4	5	5	4	5	23	ADEC	5	5	5	4	3	22	ADE C	68	ADE C
16	4	4	4	4	5	21	ADE C	4	4	5	4	5	22	ADEC	4	5	5	4	4	22	ADE C	65	ADE C
17	3	4	3	4	4	18	ADE C	4	5	5	4	4	22	ADEC	4	5	5	4	4	22	ADE C	62	ADE C
18	4	4	4	5	5	22	ADE C	4	5	5	5	5	24	ADEC	5	5	5	5	4	24	ADE C	70	ADE C
19	3	4	3	3	4	17	ADE C	4	4	5	4	5	22	ADEC	5	5	5	4	3	22	ADE C	61	ADE C
20	3	4	3	4	4	18	ADE C	4	4	5	4	5	22	ADEC	4	4	5	5	4	22	ADE C	62	ADE C
21	3	4	3	3	4	17	ADE C	3	4	4	4	4	19	ADEC	5	4	5	4	3	21	ADE C	57	ADE C
22	2	3	2	3	3	13	REG	4	4	4	3	4	19	REG	4	4	3	3	3	17	REG	49	REG
23	3	3	3	3	4	16	REG	4	4	3	4	3	18	REG	4	4	4	3	3	18	REG	52	REG
24	3	4	3	3	4	17	ADE C	3	3	4	4	3	17	ADEC	4	4	4	3	3	18	ADE C	52	ADE C
25	3	3	2	2	3	13	REG	3	4	4	3	3	17	REG	3	3	4	3	4	17	REG	47	REG
26	3	4	3	4	4	18	ADE C	5	4	4	3	4	20	ADEC	4	3	4	4	3	18	ADE C	56	ADE C
27	4	3	3	4	4	18	ADE C	4	4	4	4	4	20	ADEC	4	4	4	4	3	19	ADE C	57	ADE C
28	4	4	4	4	4	20	ADE C	4	5	5	4	4	22	ADEC	4	4	4	4	3	19	ADE C	61	ADE C
29	4	5	4	3	4	20	ADE C	4	5	5	4	5	23	ADEC	5	5	5	4	4	23	ADE C	66	ADE C
30	3	5	3	3	4	18	ADE C	4	4	5	4	4	21	ADEC	4	4	4	4	4	20	ADE C	59	ADE C
31	4	4	4	4	4	20	ADE C	4	5	5	4	5	23	ADEC	4	4	5	5	4	22	ADE C	65	ADE C

32	4	4	4	4	4	20	ADE C	4	4	5	4	5	22	ADEC	4	4	4	4	4	20	ADE C	62	ADE C
33	3	4	3	3	4	17	ADE C	4	4	5	4	4	21	ADEC	4	4	4	5	5	22	ADE C	60	ADE C
34	3	4	3	3	4	17	ADE C	4	5	5	4	5	23	ADEC	5	5	5	5	5	25	ADE C	65	ADE C
35	3	5	3	3	4	18	ADE C	4	5	5	4	5	23	ADEC	5	5	5	5	4	24	ADE C	65	ADE C

NIVELES DEL ROL DE LA DEFENSORIA	EVAL. CUALIT		EVAL. CUANTI	
		INADECUD O		1 - 25
		REGULAR		26 - 50
		ADECUADO		51 - 75

NIVEL DE LAS TRES DIMENSIONES	EVAL. CUALIT		EVAL. CUANTI	
		INADECUD O		1 - 8
		REGULAR		9 - 16
		ADECUADO		17 - 25

**ANEXO 7  
BASE DE DATOS**

**SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

N°	SUPERVISIÓN PREVENTIVA						ACCIONES LEGALES					INTERMEDIACION			MEDIACION					PRO
	1	2	3	4	5	T	6	7	8	9	T	10	11	T	12	13	14	15	T	
1	3	3	4	5	5	20	5	5	5	4	19	4	4	8	5	4	5	5	19	66
2	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	18	4	4	8	3	3	4	4	14	60
3	3	3	3	4	4	17	5	5	5	4	19	4	4	8	3	3	5	5	16	60
4	3	3	3	4	4	17	5	5	5	4	19	4	4	8	3	3	5	5	16	60
5	4	4	4	5	5	22	5	5	4	4	18	4	4	8	4	4	5	5	18	66
6	3	4	4	5	5	21	4	5	5	3	17	3	4	7	3	3	4	4	14	59
7	3	4	4	4	4	19	5	5	4	5	19	3	3	6	3	4	5	5	17	61
8	3	3	4	4	4	18	5	5	4	3	17	3	3	6	3	3	4	5	15	56
9	4	3	4	5	4	20	5	5	4	3	17	3	3	6	3	3	4	5	15	58
10	4	4	4	5	5	22	4	5	4	4	17	3	4	7	3	3	5	5	16	62
11	3	4	5	5	5	22	5	5	5	4	19	3	3	6	4	4	4	5	17	64
12	3	4	4	5	5	21	4	5	4	4	17	4	5	9	3	4	5	5	17	64
13	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	18	4	5	9	4	4	4	5	17	67
14	4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	19	4	4	8	4	4	5	5	18	67
15	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	18	4	4	8	4	5	5	5	19	68
16	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	5	5	18	60
17	3	3	4	5	5	20	4	5	4	4	17	4	4	8	4	3	4	5	16	61
18	4	4	4	5	4	21	5	5	5	4	19	4	4	8	4	3	4	5	16	64
19	3	3	4	4	5	19	5	5	4	4	18	4	4	8	4	3	4	5	16	61
20	3	3	4	5	5	20	5	5	4	4	18	4	4	8	4	3	4	5	16	62
21	3	4	4	5	4	20	5	5	4	4	18	4	4	8	4	4	5	4	17	63
22	3	3	4	4	4	18	4	3	3	3	13	4	4	8	3	3	4	4	14	53
23	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	8	4	3	4	4	15	54

24	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	11	4	4	8	3	3	4	3	13	45
25	2	3	3	4	3	15	4	4	3	2	13	3	4	7	3	4	4	4	15	50
26	3	3	4	4	4	18	4	5	4	3	16	3	3	6	3	3	4	4	14	54
27	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	8	3	3	4	4	14	56
28	4	3	3	4	3	17	3	4	3	4	14	3	3	6	3	4	3	4	14	51
29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	4	4	8	3	3	4	4	14	57
30	3	3	4	5	4	19	4	5	5	4	18	4	4	8	4	4	4	5	17	62
31	4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	19	4	4	8	4	4	4	5	17	66
32	3	3	4	4	4	18	5	5	4	4	18	4	4	8	4	4	5	5	18	62
33	4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	19	4	4	8	4	4	4	5	17	66
34	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	19	4	5	9	3	3	4	5	15	66
35	4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	18	4	4	8	4	4	5	5	18	67

NIVELES DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	EVAL. CUALIT	EVAL. CUANTI
	INEFICIENTE	1 - 25
	REGULAR	26 - 50
	EFICIENTE	51 - 75

NIVEL DE LA DIMENSIÓN SUP PREVENTIVA	EVAL. CUALIT	EVAL. CUANTI
	INEFICIENTE	1 - 8
	REGULAR	9 - 16
	EFICIENTE	17 - 25

## ANEXO 8

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO ROL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO



#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

**Título: Rol de la Defensoría del Pueblo en la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador  
2018**

#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Rol de la Defensoría del Pueblo

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	X				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		X			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		X			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			X		







### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

**Título: Rol de la Defensoría del Pueblo en la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018**

#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Rol de la Defensoría del Pueblo

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		X			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		X			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		X			





### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

**Título: Rol de la Defensoría del Pueblo en la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018**

#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Rol de la Defensoría del Pueblo

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				✓	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				✓	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				✓	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				✓	



ANEXO 9  
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO RESOLUCIÓN DE CONFLICTO



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE EXPERTO**

**Título: Rol de la Defensoría del Pueblo en la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador  
2018**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA Solución de conflictos**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		X			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		X			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			X		





**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE EXPERTO**  
**Título: Rol de la Defensoría del Pueblo en la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador**  
**2018**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA Solución de conflictos**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																X					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			X		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			X		





**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE EXPERTO**

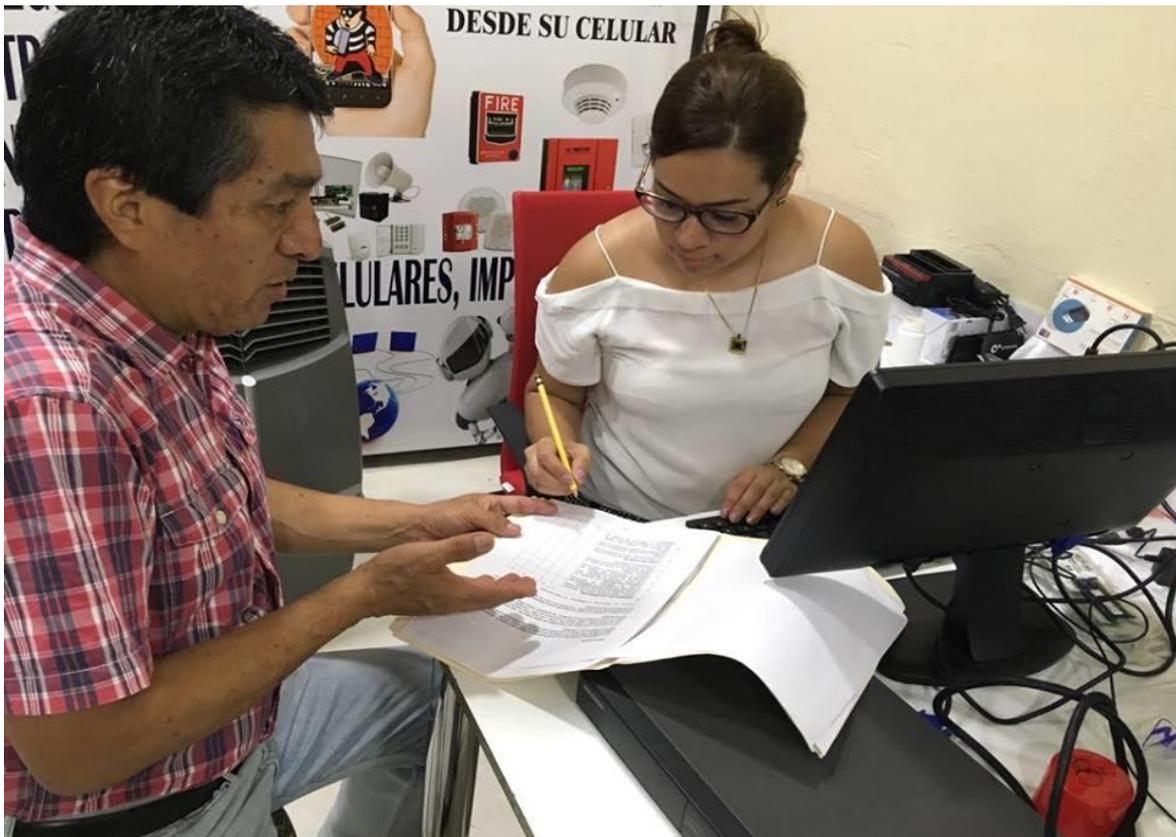
**Título: Rol de la Defensoría del Pueblo en la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador  
2018**

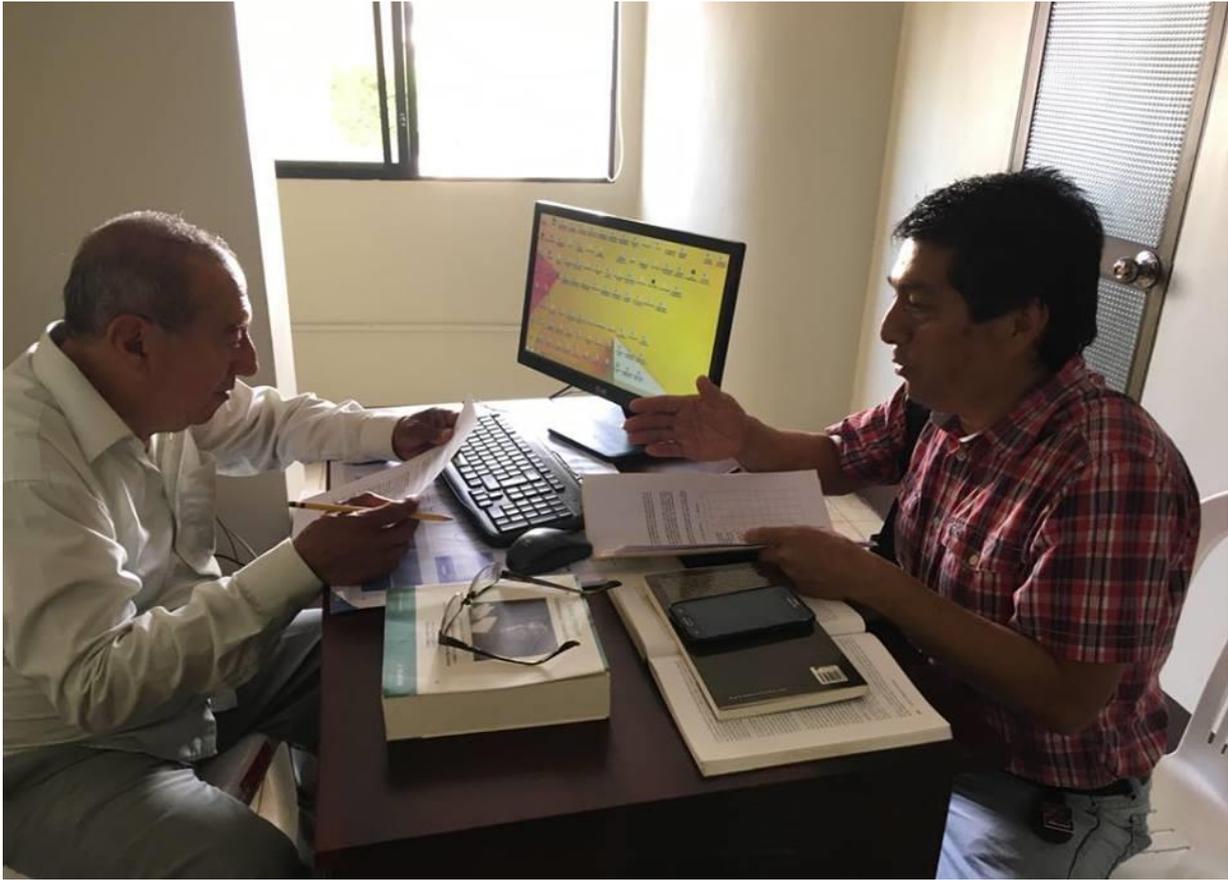
**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA Solución de conflictos**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				✓	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				✓	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				✓	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				✓	



Anexos 10 Fotos de trabajo de campo





## Anexo 11 Autorización institucional para la investigación



Leydi Catalina España Palomino <lespana@dpe.gob.ec>

Para: wgo\_press@yahoo.es



15 nov. 2018 a las 13:46



Estimado Ab. Walter Gustavo Guamán Ochoa, luego de un saludo y en atención al oficio s/n recibido en esta Delegación Provincial de Los Ríos, mediante el cual hace conocer la realización de una tesis de Maestría en Gestión Pública solicita con el tema "ROL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN BABAHOYO, ECUADOR 2018", Le hago conocer que conforme a los criterios de la investigación y por tratarse de una información pública, cuenta con la autorización y la colaboración necesaria de quienes hacemos la Oficina de Babahoyo de la Defensoría del Pueblo en la Provincia de Los Ríos.

Atentamente,

Leydi Catalina España Palomino  
Delegada Provincial de Los Ríos  
Delegación Provincial de Los Ríos  
**DEFENSORIA DEL PUEBLO ECUADOR**  
www.dpe.gob.ec  
PBX: (593) 05 274 5539 Ext: 1210



## Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-F94-02 02 Versión : 00 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	--

Yo, Karl Frederick Torres Mirez, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada: "Rol de la defensoría del pueblo en la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018", del (de la) estudiante **WALTER GUSTAVO GUAMÁN OCHOA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 12 de diciembre del 2019



MG. KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ

COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS

DNI: 46710220

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	--------------------------------

## Reporte de Porcentaje de Turnitin

### ROL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE BABAHOYO, ECUADOR 2018

#### RESUMEN DE SIMILITUD



#### RESUMEN DE FUENTES

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uasb.edu.ec</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.ombudsman.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.uasb.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>dspace.uazuay.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>dspace.ucuenca.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



## Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, WALTER GUSTAVO GUAMAN OCHOA, identificado con DNI: 1201630926 egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: **“Rol de la Defensoría del Pueblo en la solución de conflictos en Babahoyo, Ecuador 2018”**, en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

  
.....

DNI: 1201630926

FECHA: 16 de Agosto del 2019



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación



### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**WALTER GUSTAVO GUAMÁN OCHOA**

INFORME TITULADO:

**ROL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE BABAHOYO, ECUADOR 2018**

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

SUSTENTADO EN FECHA: 16 de agosto 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



---

**KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ**  
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA