



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Propuesta de mejora para efectivizar y potencializar los procesos  
administrativos en la articulación interinstitucional del Consejo Cantonal para  
la Protección de Derechos del cantón Durán y los organismos del Estado.**

**AUTORES:**

**Chang Cuesta, Andrés Fernando  
Méndez Quinde, Edison Roberto**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de  
INGENIERO COMERCIAL**

**TUTOR:**

**Ing. Murillo Delgado, Erick Paúl, MAE.**

**Guayaquil, Ecuador**

**12 de Septiembre del 2016**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

## **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Chang Cuesta, Andrés Fernando y Méndez Quinde, Edison Roberto**, como requerimiento para la obtención del Título de **INGENIERO COMERCIAL**.

**TUTOR**

---

**Murillo Delgado, Erick Paul, MAE.**

**DIRECTORA DELA CARRERA**

---

**Balladares Calderón Esther Georgina, Mgs.**

**Guayaquil, a los 12 del mes de Septiembre del año 2016**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nosotros, **Chang Cuesta Andrés Fernando y  
Méndez Quinde, Edison Roberto**

#### **DECLARAMOS QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Propuesta de mejora para efectivizar y potencializar los procesos administrativos en la articulación interinstitucional del Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del cantón Durán y los organismos del Estado** previo a la obtención del Título de **Ingeniero Comercial**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 12 del mes de Septiembre del año 2016**

#### **LOS AUTORES**

---

**Chang Cuesta, Andrés Fernando**

---

**Méndez Quinde, Edison Roberto**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

## AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Chang Cuesta Andrés Fernando y  
Méndez Quinde, Edison Roberto**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Propuesta de mejora para efectivizar y potencializar los procesos administrativos en la articulación interinstitucional del Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del cantón Durán y los organismos del Estado**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a 12 del mes de Septiembre del año 2016**

## LOS AUTORES

---

**Chang Cuesta, Andrés Fernando**

---

**Méndez Quinde, Edison Roberto**

## Reporte Urkund

← → ↻ | 🔒 secure.orkund.com/view/21225017-717530-894441#DclorDoAwCEDRu3Qm8qEU6FWMg?nUdLBLR+PdZXJL/296ZqobSwEWDQasDmwYTiAhnkX3aE5BibPtkr | 🌟 | ☰ | 🗑️

Agrega páginas a la barra de favoritos seleccionando ☆ u obteniéndolos de otro explorador. [Importar los favoritos](#)

**URKUND**

**Documento** [Chang\\_Méndez Prof E. Murillo.docx](#) (D21531011)  
**Presentado** 2016-08-29 03:14 (-05:00)  
**Presentado por** edison\_mendez13@hotmail.com  
**Recibido** paulmurillo.ucsg@analysis.orkund.com  
**Mensaje** TESIS CCPD-D [Mostrar el mensaje completo](#)

3% de esta aprox. 72 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 5 fuentes.

Lista de fuentes	Bloques		
+	Categoría	Enlace/nombre de archivo	▢
+		<a href="#">Chang-Mendez Prof. P. Murillo.docx</a>	▢
+		<a href="#">Capitulo 2.docx</a>	▢
+		<a href="#">CAP 1 Marco Teorico .docx</a>	▢
+		<a href="#">Capitulo 3.docx</a>	▢
+		<a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5504/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-244.pdf">http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5504/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-244.pdf</a>	▢

⚠️ 0 Advertencias   🔁 Reiniciar   📄 Exportar   🗑️ Compartir

77% #1 Activo  Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Chang-Mendez Prof. P... 77%

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA: "Propuesta de mejora para efectivizar y potencializar los procesos administrativos en la articulación interinstitucional del Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del cantón Duran y los organismos del Estado." AUTORES: Chang Cuesta, Andrés Fernando Méndez Quinde, Edison Roberto

Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de INGENIEROS COMERCIALES TUTOR: Murillo Regalado, Erick Paúl, Mae. Guayaquil, Ecuador (día) de Septiembre del 2016

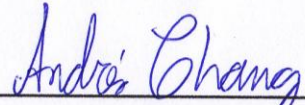
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

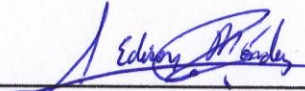
CERTIFICACIÓN Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por Chang Cuesta, Andrés Fernando y Méndez Quinde, Edison Roberto, como requerimiento para la obtención del Título de Ingeniero Comercial. TUTOR Murillo Regalado, Erick Paúl, Mae. DIRECTORA DE LA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA: PROPUESTA DE MEJORA PARA EFECTIVIZAR Y POTENCIALIZAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL DEL CONSEJO CANTONAL PARA LA PROTECCION DE DERECHOS DEL CANTÓN DURÁN Y LOS ORGANISMOS DEL ESTADO AUTORES: Chang Cuesta, Andrés Fernando Méndez Quinde, Edison Roberto

  
Ing. Erick Murillo Delgado  
PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

  
Andrés Chang Cuesta  
C.I. 0918325895  
TUTELADO

  
Edison Méndez Quinde  
C.I. 0950579771  
TUTELADO

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por acompañarme en todo momento, sin él esta meta no hubiera podido ser alcanzada. A mi madre por ser el motor de mí día a día, por brindarme las alegrías y los recuerdos que son mi más grande tesoro. A mi padre por sus enseñanzas, espiritualmente me ha da dado su apoyo en todo momento. A mi hermano, me llena de felicidad poder llamarte colega, me siento profundamente agradecido por su dedicación y buen ejemplo, él es y será mi fuente de inspiración. A mi tía luisa y mis sobrinos Alejandro y Antonio les agradezco por todos los momentos que compartimos juntos, alegran mi vida. A nuestro tutor, Ing. Erick Murillo, cuya contribución fue fundamental para lograr este objetivo. A mis amigos y colegas Edison, María Gabriela, Angello, Julianna, Veiky, Mauricio, Héctor, Gabriel y Mario por haberme brindado su apoyo incondicional.

**Chang Cuesta, Andrés Fernando**



## **Agradecimiento**

Agradezco principalmente a Dios por haberme brindado la familia a la que pertenezco que me ha sabido aconsejar.

No menos importante mi agradecimiento a todas las personas que hicieron parte de mi formación como profesional.

Agradezco al ingeniero Erick Paul Murillo quien contribuyó para la realización de este proyecto así también a mi compañero y amigo de trabajo Andrés Chang por compartir conmigo esta vivencia.

Quiero extender mi agradecimiento a mis compañeros Juliana Jiménez, Angello Columbus y Gabriela Rodríguez. Sin ellos mi vida universitaria no hubiese sido tan maravillosa. Ellos siempre estuvieron en el momento que los necesité

**Méndez Quinde, Edison Roberto**

## **Dedicatoria**

Dedico el presente trabajo a Dios por haberme dado salud y fortaleza para poder terminar este proyecto. A mi madre y a mi hermano por su apoyo constante, amor y dedicación.

**Chang Cuesta, Andrés Fernando**



## **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada en primer lugar al Divino Creador, a mis padres porque ellos siempre estuvieron a mi lado en todo momento apoyándome, animándome y brindándome consejos para hacer de mí una persona con principios y valores morales y espirituales que se fomentan en el seno familiar.

A mi hermana como ejemplo para que en el futuro también logre sus metas y llegue a ser una profesional.

A mi familia en general porque han compartido conmigo los buenos y malos momentos y siempre han estado prestos para ayudarme extendiéndome su mano cuando lo he necesitado.

A mis amigos que gracias a su apoyo y conocimientos hicieron de esta experiencia una de las más inolvidables.

**Méndez Quinde, Edison Roberto**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

**Ing. Erick Paul Murillo Delgado, MAE.**

TUTOR

---

**Ing. Esther Georgina Balladares Calderón, Mgs.**

DIRECTORA DE LA CARRERA

---

**Ing. Freddy Ronalde Camacho Villagómez, Ph.D.**

DOCENTE COORDINADOR DE ÁREA

Guayaquil 29 de agosto de 2016.

Ingeniero

**Freddy Camacho**

COORDINADOR UTE A-2016

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Ingeniero **Erick Paul Murillo Delgado**, Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado del **Andrés Fernando Chang Cuesta**, cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante, titulado **PROPUESTA DE MEJORA PARA POTENCIALIZAR Y EFECTIVIZAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL DEL CONSEJO CANTONAL PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CANTÓN DURN Y LOS ORGANISMOS DEL ESTADO** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades. Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 3. % de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2016 a mi cargo, en la que me encuentro designado y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **PROPUESTA DE MEJORA PARA POTENCIALIZAR Y EFECTIVIZAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL DEL CONSEJO CANTONAL PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CANTÓN DURÁN Y LOS ORGANISMOS DEL ESTADO** somos el Tutor **Murillo Delgado Erick Paul** y el Sr **Chang Cuesta Andrés Fernando** y eximo de toda responsabilidad a el coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10 Diez sobre Diez.

Atentamente,

---

**ERICK PAUL MURILLO DELGADO**  
PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

---

**ANDRÉS FERNANDO CHANG CUESTA**  
ESTUDIANTE DE UNIDAD DE TITULACION

Guayaquil 29 de agosto de 2016.

Ingeniero

**Freddy Camacho**

COORDINADOR UTE A-2016

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Ingeniero **Erick Paul Murillo Delgado**, Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado del **Edison Roberto Méndez Quinde**, cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante, titulado **PROPUESTA DE MEJORA PARA POTENCIALIZAR Y EFECTIVIZAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL DEL CONSEJO CANTONAL PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CANTÓN DURÁN Y LOS ORGANISMOS DEL ESTADO** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 3. % de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2016 a mi cargo, en la que me encuentro designado y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **PROPUESTA DE MEJORA PARA POTENCIALIZAR Y EFECTIVIZAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL DEL CONSEJO CANTONAL PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CANTÓN DURÁN Y LOS ORGANISMOS DEL ESTADO** somos el Tutor **Murillo Delgado Erick Paul** y el Sr **Méndez Quinde Edison Roberto** y eximo de toda responsabilidad a el coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10 Diez sobre Diez.

Atentamente,

---

**ERICK PAUL MURILLO DELGADO**  
PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

---

**EDISON ROBERTO MÉNDEZ QUINDE**  
ESTUDIANTE DE UNIDAD DE TITULACION

## Índice General

Índice de Tablas .....	XVIII
Índice de Figuras .....	XIX
Marco introductorio .....	25
Problemática.....	25
Planteamiento del Problema.....	26
Formulación del problema .....	27
Delimitación del Problema.....	27
Justificación de la Investigación .....	28
Sistematización de la Investigación .....	29
Objetivo general de la investigación .....	29
Objetivos específicos de la investigación .....	29
Marco referencial .....	30
¿Qué es Administración pública?.....	30
Pregunta de Investigación .....	30
Metodología del Trabajo .....	30
Estudio a realizarse y su alcance .....	31
Límites de la investigación.....	31
Capítulo I. Marco teórico de procesos administrativos.....	32
1.1.Procesos .....	32
1.2.Administración.....	32
1.3.Administración pública .....	33
1.4.Modalidades de la Administración Pública.....	34
1.4.1.Centralizada.....	34
1.4.2.Descentralizado.....	35
1.5.Origen de la Administración Pública Seccional.....	36
1.6.Proceso Administrativo .....	37
1.7.Origen del Proceso Administrativo.....	38
1.8.Funciones del Proceso Administrativo .....	39

1.9.Planeación .....	41
1.10.Plan Nacional de Desarrollo Nacional .....	42
1.10.1.Objetivos El Plan del Buen Vivir.....	42
1.11.Tipos de Planificación.....	43
1.11.1.Planificación Normativa.....	43
1.12.Planificación Situacional.....	44
1.12.1.Planificación Estratégica.....	44
1.13.Organización .....	45
1.14.Tipos de Organizaciones .....	46
1.14.1.Organizaciones Formales.....	46
1.14.2.Organizaciones Informales.....	48
1.14.3.Según su grado de Centralización.....	48
1.15.Dirección .....	49
1.16.Importancia de la Dirección .....	49
1.17.Principios .....	50
1.17.1.Principio de armonía del objetivo.....	50
1.17.2.Principio supervisión directa.....	50
1.17.3.Principio de jerárquica y comunicación.....	50
1.17.4.Principios la resolución del conflicto.....	51
1.17.5.Principios de la unidad de dirección.....	51
1.17.6.Principio de la centralización – descentralización.....	51
1.18.El Control.....	51
1.18.1.Importancia del Control.....	52
1.18.2.Objetivo del control.....	52
1.18.3.Proceso del Control.....	52
1.18.4.Tipos de Control.....	53
1.18.5.Mejoramiento de los procesos.....	53
1.18.6.Fases del Mejoramiento de los Procesos.....	55
1.19.Cultura Organizacional.....	56

1.20.Estrategia comunicacional .....	57
1.20.1.Comunicación. ....	57
1.20.2.Comunicación Efectiva. ....	59
1.20.3.Comunicación Organizacional. ....	60
1.20.4.Tipos de Comunicación Organizacional. ....	62
Capítulo II. Explicar la nomenclatura legal que ampara el Consejo Cantonal para la Protección de los Derechos del Cantón Durán.....	64
2.1.Mandato constitucional para la creación de los Consejos Cantonales para la Protección de Derechos.....	64
2.1.1.Constitución de la República del Ecuador. ....	64
2.1.2.Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD).....	65
2.1.3.Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPFP). ....	66
2.2.Consejos Nacionales para la Igualdad.....	66
2.2.1.Atribuciones de los Consejos Nacionales para la igualdad.....	68
2.2.2.Seguimiento y Evaluación. ....	74
2.2.3.Definición de Evaluación. ....	75
2.3.Consejo Nacional para la Igualdad de Género.....	76
2.4.Consejo Nacional para la igualdad en Discapacidades (CONADIS).....	77
2.5.Consejo Nacional para la igualdad de pueblos y nacionalidades.....	78
2.6.Consejo Nacional de Igualdad de Movilidad Humana .....	79
2.7.Consejo Nacional para la igualdad Intergeneracional.....	80
2.8.Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Durán.....	80
2.8.1.Conformación del Consejo Cantonal para la Protección de los Derechos del Cantón Durán. ....	82
2.8.2.Representantes del estado con los que articula el CCPD-D.....	82
Capítulo III. Determinar el Marco Metodológico para sustentar la propuesta de mejora.....	94
3.1.Descripción de metodología de investigación .....	95
3.1.1.Enfoques de Investigación. ....	95
3.1.2.Enfoque Exploratorio. ....	96



3.1.3.Enfoque Documental.....	96
3.1.4.Enfoque Cualitativo .....	97
3.2.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	97
3.3.Entrevista.....	97
3.3.1.Tipos de entrevistas.....	98
3.3.2.Análisis de la investigación documental. ....	100
3.4.Análisis del Levantamiento de Información Documental.....	102
3.4.1.Análisis.....	102
3.4.2.Procedimiento. ....	102
3.4.3.Análisis de información documental año 2014.....	103
3.4.4.Análisis de información documental año 2015.....	105
3.4.5.Análisis de información documental año 2016.....	106
3.5.Cuadros comparativos por categoría.....	107
3.5.1.Categoría: Casos.....	107
3.5.2.Categoría: Petición de Recursos para Planes Programas y Proyectos. ...	109
3.6.Estudio Causa y Efecto de la categorización de las entrevistas y el análisis de datos documental.....	119
3.6.1.Diagrama Causa-Efecto. ....	119
Capítulo IV. Desarrollar la propuesta de mejora para efectivizar y potencializar los procesos administrativos en la articulación interinstitucional del Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Durán y los organismos del estado .....	122
4.1.Título de la propuesta.....	122
4.2.Justificación de la propuesta .....	122
4.3.Objetivo general .....	123
4.3.1.Objetivos Específicos.....	123
4.3.2.Diseño de la propuesta .....	123
4.4.Desarrollo del sistema para efectivizar y potencializar la comunicación interinstitucional.....	137
4.4.1.Nombre del software.....	137
4.4.2.Logo. ....	138
4.4.3.Proceso de elaboración del software.....	138

4.4.4.Requerimientos de hardware y software para el sistema C.I. ....	141
4.4.5. Requerimientos del Software Comunicación Integral. ....	142
Conclusiones .....	152
Recomendaciones.....	153
Referencias.....	154
Apéndice .....	160
Apéndice A Resumen de la recolección datos de las vías de comunicación del CCPD-D.....	160
Apéndice B Graficas de frecuencia de Categorías relevantes.....	165
Apendice C Cuadros de Frecuencias de la segmentacion de casos .....	166
Apéndice D Graficas de Frecuencia de la segmentacion de casos .....	167
Apéndice E Tiempos de Gestión.....	169
Apéndice F Modelo de entrevista a organismos del estado .....	170
Apéndice G Modelo de entrevista experto interno .....	171
Apéndice H Modelo de entrevista a experto externo.....	172

## Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Actividades Claves</i> .....	101
Tabla 2. <i>Categorización de entrevistas con miembros de CCPD y direcciones de GADMCD</i> .....	116
Tabla 3. <i>Categorización de entrevista Expertos interno y externo</i> .....	117
Tabla 4. <i>Resultado de las variables por categoria</i> .....	118
Tabla 5. <i>Procesos administrativos del CCPD-D</i> .....	129
Tabla 5. <i>Procesos administrativos del CCPD-D (Continuación)</i> .....	130
Tabla 5. <i>Procesos administrativos del CCPD-D (Continuación)</i> .....	131
Tabla 6. <i>Propuesta de mejora de procesos administrativos del CCPD-D</i> .....	134
Tabla 6. <i>Propuesta de mejora de procesos administrativos del CCPD-D (Continuación)</i> .....	135
Tabla 6. <i>Propuesta de mejora de procesos administrativos del CCPD-D (Continuación)</i> .....	136
Tabla 7. <i>Frecuencia de datos 2014</i> .....	160
Tabla 8. <i>Resumen de datos 2014</i> .....	161
Tabla 9. <i>Frecuencia de datos Primer Semestre 2015</i> .....	161
Tabla 9. <i>Frecuencia de datos Primer Semestre 2015 (Continuación)</i> .....	162
Tabla 10. <i>Frecuencia de datos Segundo Semestre 2015</i> .....	162
Tabla 10. <i>Frecuencia de datos Segundo Semestre 2015 (Continuación)</i> .....	163
Tabla 11. <i>Resumen de datos 2015</i> .....	163
Tabla 12. <i>Frecuencia de datos 2016</i> .....	163
Tabla 12. <i>Frecuencia de datos 2016 (Continuación)</i> .....	164
Tabla 13. <i>Resumen de datos 2016</i> .....	164
Tabla 14. <i>Segmentación de casos Primer Semestre 2015</i> .....	166
Tabla 15. <i>Segmentación de casos Segundo Semestre 2015</i> .....	166
Tabla 16. <i>Segmentación de casos 2016</i> .....	167

## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Ciclo de mejoramiento .....	54
<i>Figura 2.</i> Proceso de comunicación.....	59
<i>Figura 3.</i> Estrategia de comunicación. ....	61
<i>Figura 4.</i> Atribuciones de los Consejos Cantonales para la Protección de Derechos 68	
<i>Figura 5.</i> Información necesaria para realizar Seguimiento.....	75
<i>Figura 6.</i> Articulación de Evaluación.....	76
<i>Figura 7.</i> Logo de Consejo Nacional para la Igualdad de Género.....	77
<i>Figura 8.</i> Logo de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. ....	78
<i>Figura 9.</i> Logo de Consejo Nacional para la Igualdad de pueblos y nacionalidades	79
<i>Figura 10.</i> Logo de Consejo Nacional para la Igualdad de Movilidad Humana .....	79
<i>Figura 11.</i> Logo de Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional .....	80
<i>Figura 12.</i> Logo de CCPD-Durán.....	81
<i>Figura 13.</i> Modelo de Atención de Ministerio de Salud .....	85
<i>Figura 14.</i> Organigrama CCPD-Durán.....	90
<i>Figura 16.</i> Categorías 2014.....	104
<i>Figura 17.</i> Categorías 2015.....	106
<i>Figura 18.</i> Categorías 2016.....	107
<i>Figura 19.</i> Comparación de los caso 2015-2016 .....	108
<i>Figura 20.</i> Tiempo de Gestión .....	109
<i>Figura 21.</i> Recursos .....	109
<i>Figura 22.</i> Primer Semestre 2015 .....	110
<i>Figura 23.</i> Caso 2016.....	111
<i>Figura 24.</i> Diagrama Causa-Efecto del Consejo Cantonal para la Protección de los Derechos del Cantón Durán .....	121
<i>Figura 25.</i> Diagrama de Flujo de proceso administrativo actual del CCPD-D .....	128
<i>Figura 26.</i> Diagrama de flujo de propuesta de mejora del proceso administrativo del CCPD-D .....	133
<i>Figura 27.</i> Actividades necesarias para la creación del software C.I. ....	139
<i>Figura 28.</i> Inicio del Software .....	143

<i>Figura 29.</i> Página principal.....	143
<i>Figura 30.</i> Inicio de Sesión.....	144
<i>Figura 31.</i> Menú .....	145
<i>Figura 32.</i> Nuevo Caso .....	146
<i>Figura 33.</i> Ingreso de Casos .....	147
<i>Figura 34.</i> Base de Datos.....	147
<i>Figura 35.</i> Usuario MIES .....	148
<i>Figura 36.</i> Ficha de caso de vulnerabilidad de Derecho.....	149
<i>Figura 37.</i> Menú .....	149
<i>Figura 38.</i> Informe de Casos .....	150
<i>Figura 39.</i> Base de Datos.....	151
<i>Figura 40.</i> Gráfico comparativo de recursos .....	165
<i>Figura 41.</i> Gráfico comparativo de casos .....	165
<i>Figura 42.</i> Gráfico Comparativo de Informes .....	166
<i>Figura 43.</i> Gráfico de frecuencia de segmentación de casos primer semestre 2015	167
<i>Figura 44.</i> Gráfico de frecuencia de segmentación de casos 2015.....	168
<i>Figura 45.</i> Gráfico de frecuencia de segmentación de casos 2016.....	168
<i>Figura 46.</i> Gráfico de tiempos de gestión (casos) .....	169
<i>Figura 47.</i> Gráfico de tiempos de Gestión Recursos .....	169

## **RESUMEN**

En el proceso de desarrollo de la propuesta de mejora para efectivizar y potencializar los procesos administrativos en la articulación interinstitucional se abordaron los antecedentes históricos del Consejo Cantonal para la Protección de los Derechos del cantón Durán, los cuales permitieron conocer de qué manera nace, se conforma y quienes son los miembros que lo constituyen, así también la realidad como se llevan a cabo las actividades en la institución. Utilizando metodologías con enfoques exploratorio, documental y cualitativo se pudieron conocer las situaciones que se suscitan a menudo en las oficinas del CCPD, como los casos de vulneración de derechos hacia los grupos de atención prioritaria se ven afectados por el prolongado tiempo de respuesta de los mismos lo cual entorpece las demás diligencias. Por este motivo se propone elaborar un software que articule de forma interinstitucional con los organismos del estado cuyo objetivo principal es la optimización de tiempo de respuesta, basado en una comunicación efectiva para poder ejecutar las políticas de protección de derechos en beneficio de los grupos de atención prioritaria que comprenden niños, niñas adolescentes, jóvenes, adulto mayor, persona con discapacidad, etnias y géneros.

***Palabras Claves:*** Procesos administrativos, Comunicación interinstitucional, protección de derechos, grupos de atención prioritaria

## **ABSTRACT**

In the process of development of the proposed improvement to effectuate and potentiate the administrative processes in the interagency coordination historical background of the Cantonal Council for the Protection of the Rights of the canton Durán, which allowed us to know how born addressed, comply and who are the members who constitute reality as well as carried out activities in the institution. Using methodologies exploratory, documentary and qualitative approaches could know the situations that arise often in the offices of CCPD, as cases of rights violations towards priority groups affected by prolonged response time thereof which hinders other errands. For this reason it is proposed to develop a software that links inter-institutional manner with state agencies whose main objective is to optimize response time, based on effective communication to implement policies for the protection of rights for the benefit of focus groups priority comprising children, adolescents, youth, elderly, people with disabilities, ethnic groups and genders.

*Palabras Claves:* administrative processes, interagency communication, protection of rights, priority groups



## Introducción

El consejo cantonal para la protección de derechos del cantón Duran es el veedor del fiel cumplimiento de las políticas públicas en beneficio de los grupos de atención prioritaria que comprende niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad, etnias y género. Esta entidad tiene como atribuciones y competencias formular, observar, transversalizar, dar seguimiento, y evaluar casos de vulneración de derechos.

Los procesos administrativos de toda institución están guiados a conseguir una mejor estructura para la obtención de objetivos finales, es decir buscan esquematizar la manera más idónea segmentada paso a paso en cada actividad logrando así la optimización de recursos sean estos económicos, tecnológicos y recurso humano, teniendo presente que lo que se desea es un proceso eficaz disminuyendo el tiempo de gestión.

El motivo por el que se aborda el tema radica en la articulación que tiene el Consejo Cantonal para la Protección de Derechos de Duran con los Organismos del estado ya que es constante y perenne. Siendo la comunicación la base para la interacción entre las entidades, la mejora en la realización de esta puede ser clave para el fortalecimiento en el desempeño de las actividades que realiza el CCPD-D en beneficio de los grupos de atención prioritaria.

El presente trabajo esta segmentado en cuatro capítulos. Se procede a detallar la presentación del Proyecto de Titulación y enfoque de estudio. En el primer capítulo se revisa e investigan fundamentaciones teóricas de los procesos administrativos enfocados a las vías de comunicación e intercambio de información entre organizaciones. Así como también de la importancia del correcto desarrollo de los mismos para la resolución de problemas

En el segundo capítulo, se revisara y mencionara la nomenclatura legal en la que se acoge el CCPD-D de esta forma se podrá sustentar como está constituido el mismo, también se mencionara como los organismos del estado articulan al consejo para poder trabajar en conjunto de forma interinstitucional, se incluye a los miembros que lo integran y la influencia de los mismos en el funcionamiento.

En el capítulo tercero, se mostrará la metodología de investigación utilizada para el desarrollo del proyecto, también de las herramientas estadísticas y todo lo que respecta a, diagrama Ishikawa, técnicas que fueron indispensables para realizar el análisis de la información recolectada.

En el capítulo cuarto, se presentan los resultados obtenidos en el estudio metodológico, se presentará la propuesta de mejora para potencializar y efectivizar la comunicación interinstitucional del CCPD-D basándose en la utilización de un software que impulsará de manera efectiva los procesos administrativos comunicacionales ayudando a la concepción de la articulación de los organismos del estado y el Consejo Cantonal Para la Protección de Derechos del Catón Durán.

## **Marco introductorio**

### **Problemática**

Actualmente las empresas públicas y privadas no emplean correctamente los procesos administrativos por el simple hecho de desconocer cuáles son. Según Koontz&Weihrich (2002)“El proceso administrativo es aquel que comprende actividades de planeación, organización, control y dirección de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo”. Para efectivizar y potencializar los procesos administrativos es importante contar con comunicación que ayude a agilizar los procesos de manera eficiente; este problema se presenta con más frecuencia en las grandes organizaciones, puesto que es poco usual que los gerentes compartan información a sus colaboradores, esto se da en empresas privadas pero por otra parte en empresas publicas la comunicación interinstitucional debe ser lo más precisa posible ya que es necesario tener que pedir información para que la misma llegue a las instituciones.

Las nuevas tendencias que existen en tecnología actualmente no son bien aprovechadas por parte de las empresas, esto ocurre por el simple hecho del desconocimiento del poder que tiene la tecnología y la comunicación. Si se utiliza correctamente esta herramienta se pueden potencializar los procesos administrativos como lo hizo el servicio de paquetería UnitedParcelService (UPS) segúnKoontz&Weihrich (2002), utilizar las nuevas tecnologías de información computacional, se pudo agilizar procesos creando rutas logísticas para la entrega de paquetes.

Cada conductor podía iniciar sesión y automáticamente recolectaba información para saber dónde dirigirse y de qué manera llegar lo más pronto posible a entregar los paquetes. A medida que la tecnología fue mejorando UPS lanzó un nuevo Sistema el cual sistematizo todo lo que habían hecho y esto se daba en una página web. Esta empresa demostró como la tecnología pudo ayudarla a ser una de las más reconocidas de los Estados Unidos simplemente utilizando correctamente las herramientas con las que contaban.

Es necesario al utilizar procesos administrativos tener muy en claro como la planeación ayuda a predecir el futuro determinando el curso de acción que la organización debe seguir para poder alcanzar los objetivos establecidos (Laudon & Laudon, 2012). Las instituciones públicas en Ecuador actualmente utilizan una serie de procesos para poder llegar a sus objetivos los cuales no siempre son alcanzados por la falta de comunicación en la articulación entre las mismas.

### **Planteamiento del Problema**

El Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Eloy Alfaro es un organismo responsable de garantizar el pleno ejercicio de derechos, igualdad y no discriminación de los grupos de atención prioritaria. Se encarga de formular, transversalizar, observar, seguir y evaluar las políticas públicas. Creado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Durán mediante ordenanza municipal el 13 de octubre de 2014, anteriormente llamado Consejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia. Está compuesto en forma paritaria por cinco representantes de la sociedad civil y cinco representantes del Estado.

Debido al organigrama funcional establecido en ordenanza municipal del 13 de octubre de 2014, establece que el Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del (CCPD-D) cuenta con un reducido número de personal es por ese motivo que se cuenta con tres personas en el área técnica, una persona en el área administrativa/contable y la Secretaria Técnica/Ejecutiva, este reducido personal limita el trabajo de campo dentro del cantón ya que se debe tener en cuenta que es una población cantonal con mayor número de habitantes y actualmente es el séptimo cantón más poblado del país y el segundo de la provincia del Guayas, lo que por lógica genera que a mayor población existente más problemas surgirán en los ciudadanos. Es por esta razón que se necesita efectivizar y potencializar el trabajo del recurso que se tiene.

El acercamiento con los entes estratégicos no siempre es fácil, es complejo no porque haya una negativa de parte de ellos para sumar esfuerzos para el bienestar sino por el hecho de que cada entidad cuenta con su carga de trabajo establecida y debe cumplir con sus responsabilidades, esto absorbe gran parte de su tiempo, por no

decirlo completamente y es muy difícil tener acercamientos seguidos, si bien es cierto mensualmente el CCPD-D sesiona con sus miembros para conocer que problemáticas ocurren en el cantón, Sin embargo, no es suficiente porque cada entidad a diario acoge muchos casos y no todos son presentados en las sesiones establecidas por el corto tiempo que duran dichas sesiones.

Entre las principales causas que enfrenta el CCPD-D se encuentra la falta de personal técnico para cubrir todo el territorio lo que agrava la problemática existente en la ciudadanía por ende es poco el seguimiento y observancia que se realiza, es por ese motivo que se debe aprovechar el personal existente para cubrir la mayor cantidad de territorio dentro del cantón en el menor tiempo posible pero al ser reducido este personal se va a tomar demasiado tiempo en acaparar lo que se necesita es por esto que debe posicionarse el nombre del CCPD-D dentro del Cantón para que no sea necesario buscar los casos sino que los mismos se acerquen y muestren sus problemáticas ayudando a la celeridad de la resolución de los mismos.

Debido al desconocimiento de algunos planes, programas y proyectos que tienen los entes del estado a favor de los grupos de atención prioritaria es necesario tener un proceso administrativo para la efectividad de la articulación interinstitucional del CCPD-D entre organismos estatales de esta manera se puede agilizar y resolver la problemática de los casos en forma oportuna y rápida.

### **Formulación del problema**

¿De qué manera influye la falta de comunicación interinstitucional entre los organismos del estado (Ministerio de Inclusión Económica y Social, Ministerio de Salud y Ministerio de Educación) y el Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Durán en el fiel cumplimiento de las políticas públicas?

### **Delimitación del Problema**

Con este proyecto se pretende efectivizar y potencializar la comunicación entre los organismos del estado y el Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Durán, con procesos administrativos a favor de los grupos de atención prioritaria. Actualmente el CCPD-D se encuentra ubicada al margen oriental del Río Guayas y su cabecera cantonal es la parroquia Eloy Alfaro. Sus dependencias

se sitúan en la cooperativa Unión y Progreso Mz. I SL 1, diagonal al cementerio Jardines de Durán, esta investigación será realizada en el segundo trimestre del año 2016.

### **Justificación de la Investigación**

El motivo de realizar esta tesis en el cantón Eloy Alfaro Durán es debido a la problemática que enfrenta en los actuales momentos la sociedad y el poco interés que se le brinda a estos grupos en ayudarles a resolver los diversos problemas que afrontan, ya sea por su condición social, económica o de necesidades especiales. Cabe recalcar la necesidad de aplicar el Buen Vivir y el respeto a la idiosincrasia de las etnias conociendo que nuestro país el Ecuador es plurinacional e intercultural desarrollándose también en el ámbito intergeneracional; en la actualidad los procesos administrativos han adquirido un papel fundamental para el desempeño estructural de organizaciones gubernamentales y privadas.

El Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Durán es un ente regulador y generador de políticas públicas, que establece directrices para orientar el trabajo en los grupos de atención prioritaria y los organismos en el ámbito de restitución de derechos. Este proceso de administración logrará efectivizar la articulación interinstitucional, mediante la creación de matrices e implementación de software lo cual permitirá disponer de información actualizada y relevante.

Además los entes del estado que forman parte del CCPD desconocen sobre los planes, programas y proyectos que manejan los miembros de esta mesa, es por ese motivo que MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social), MSP (Ministerio de Salud Pública), MINEDUC (Ministerio de Educación), Representante de Igualdad por parte del GADMCD (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Durán) y Junta Cantonal de niñez y adolescencia deben exponer todos los casos que están llevando para poder articular correctamente y llegar a la solución de la forma más idónea.

Un “proceso de desarrollo es el modelo mediante el cual se define qué se debe realizar, quien las debe hacer, cuando deben comenzar y terminar finalmente como alcanzar un determinado objetivo”(Zavala Ruíz, 2005).Al trabajar con las

matrices y el software el CCPD alcanzará su objetivo en la obtención de información veraz y efectiva en cuestión de segundos, lo que permitirá conocer y tomar las debidas resoluciones en los problemas de los grupos de atención prioritaria acertadamente.

### **Sistematización de la Investigación**

- ¿Cómo articular con los organismos del estado de forma precisa las acciones de acuerdo a las problemáticas que se presentan en Durán?
- ¿De qué manera se elaboran matrices y patrones?
- ¿Cómo analizar las matrices y los patrones para crear una base de datos de los casos?
- ¿Cómo incrementar el intercambio de información entre el CCPD-D y los organismos del estado?

### **Objetivo general de la investigación**

Determinar la propuesta de mejora para efectivizar y potencializar los procesos administrativos en la articulación interinstitucional del Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Durán y los organismos del estado.

### **Objetivos específicos de la investigación**

- Fundamentar el marco teórico de los procesos administrativos en la articulación interinstitucional del Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Durán y los organismos del estado.
- Explicar la nomenclatura legal que ampara al Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Durán.
- Determinar el Marco Metodológico para sustentar la propuesta de mejora.
- Desarrollar la propuesta de mejora para efectivizar y potencializar los procesos administrativos en la articulación interinstitucional del Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Durán y los organismos del estado.



## **Marco referencial**

### **¿Qué es Administración pública?**

Es la conexión directa entre el poder político de turno con los ciudadanos para atender, satisfacer, orientar y direccionar las problemáticas existentes que pueda tener la ciudadanía. La Administración Pública se conforma por el conjunto de organizaciones e instituciones de carácter público que asumen la misión de gestionar y administrar al estado mismo y a su vez parte de los que conforman los entes públicos. El fin de la administración pública es lograr el desarrollo social, económico y cultural del país brindando servicios eficientes y eficaces a la ciudadanía.

Si bien es cierto la administración pública tiene concepto jurídico, esto se debe a que se la utiliza en el sentido formal, los elementos que la conforman son la ciudadanía, los medios de cada persona y los tributos de cada país que suelen ser los medios económicos de esta administración. Es necesario añadir que la comunicación tiene un papel fundamental debido a que es necesario que exista intercambio de información y conocimiento de las labores que realizan las organizaciones e instituciones que se encuentran relacionadas para trabajar de forma articulada.

### **Pregunta de Investigación**

¿Es efectiva la articulación interinstitucional entre el Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Durán y los organismos del estado?

### **Metodología del Trabajo**

La metodología a utilizarse para el presente proyecto de tesis es de tipo exploratorio cualitativo. Se pretende con este método poder recolectar una gran cantidad de información acerca de la problemática suscitada en el CCPD-D, pues se realizarán entrevistas abiertas a los Directores encargados de los Organismos del estado que forman parte ecosistema, así como también a la Directora del CCPD-D para tener una perspectiva bilateral entre ambos entes.

Debido a que es cualitativo se busca hacer una profunda observancia sobre las problemáticas que aquejan al cantón evaluando el desarrollo de la administración

de los procesos actuales para brindar la solución de los mismos, de esta manera se puede analizar los puntos favorables y las debilidades que poseen para el desarrollo de la propuesta de mejora para efectivizar y potencializar los procesos administrativos en la articulación interinstitucional. “El enfoque cualitativo puede definirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo visible, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es naturalista (porque estudia a los objetos y seres vivos en sus contextos o ambientes naturales)(Sampieri Hernández, 2006)

Se considera que nuestra propuesta ha sido poco estudiada e inclusive no existe en otros Consejos del país una implementación como la que se desea proponer es por ello que la metodología también es de carácter exploratorio, por lo cual es más complejo formular hipótesis precisas, la mayor parte de las mismas se realizan de acuerdo a la recolección de datos.

### **Estudio a realizarse y su alcance**

El estudio a realizarse se va a desarrollar realizando entrevistas a los representantes de los organismos del estado para conocer cuáles son las problemáticas recurrentes y cuál sería la solución por parte de cada uno de ellos, estas entrevistas van a ser de ayuda para la creación de matrices y patrones los mismos que aportarán con información necesaria para la pronta respuesta de los casos que se presenten y de esta manera poder agilizar los procesos establecidos.El alcance que va a tener esta investigación es todo el cantón Eloy Alfaro Durán.

### **Límites de la investigación**

Situaciones que se pudieran suscitar en el transcurso de la investigación y que se puede considerar alto riesgo o que impida poder llegar a cumplir con éxito este proyecto, se pueden atribuir a las siguientes condiciones:

Debido al trabajo de campo que realiza el Consejo Cantonal puede que no se otorgue el tiempo necesario para poder resolver las dudas en cuanto a las problemáticas que se suscitan en el cantón Durán.

Actitud reservada por parte de los organismos del estado limitando el proceso de investigación no brindando la información necesaria para la creación de matrices de los casos que se presenten.

## **Capítulo I. Marco teórico de procesos administrativos**

Este capítulo trata acerca de la fundamentación teórica de los procesos administrativos, los que proporcionarán una idea más acertada del tema. Estará conformado por conceptos básicos, complementarios y específicos.

### **1.1. Procesos**

“Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado”(Roig, 2015). Un proceso es una secuencia de pasos razonados metodológicamente con un enfoque hacia el resultado final. La palabra procesos se puede emplear en una variedad de contextos sean estos jurídicos, informáticos o empresariales.

Para fundamentar el enfoque gubernamental que se busca se cita las palabras de Vescovi (1984), quien afirmaba que el proceso es el medio adecuado que tiene el Estado para resolver el conflicto reglado por el derecho procesal.

### **1.2. Administración**

“La administración es el proceso de trabajar con las personas y con los recursos para cumplir con los objetivos organizacionales. Los buenos administradores llevan a cabo estas funciones de forma eficaz y eficiente”(Bateman & Snell, 2009). Mientras que la administración pública de un Estado es el conjunto

de los entes estatales o instituciones públicas que tienen la facultad de aplicar las directivas indispensables para el cumplimiento de las normas y las leyes. La administración es el enlace que tiene la ciudadanía con el Poder político.

### **1.3. Administración pública**

El Ecuador posee una Secretaría Nacional de Administración pública la cual tiene como misión “Mejorar la eficiencia de las instituciones del Estado Central a través de políticas y procesos que optimicen la calidad, la transparencia y la calidez del Servicio Público” (Secretaría de Administración Pública del Ecuador, s.f.).

La administración según Hernán Jaramillo Ordoñez “es un proceso sistemático y metódico de carácter científico, técnico y jurídico que consiste en dirigir las acciones del Estado y de las entidades del sector público para llegar a obtener resultados previstos y planeados” (Jaramillo Ordoñez, Manual del Derecho Administrativo, 2005).

Como proceso sistemático se entiende que se acoplan a la necesidad del sistema, es decir a la realidad del entorno social; y metódico pues se rige a un orden que permitirá el desarrollo del proceso en sí. Siempre apoyados en el plan nacional de desarrollo con el objetivo de cumplir cada uno de los fines proyectados a nivel del país.

La administración como ejecutora de los planes de desarrollo del país persigue los fines: (i) El desarrollo económico, social y cultural de sus habitantes, mediante la presentación de servicios públicos eficientes, eficaces y de calidad; (ii) El bienestar común de la colectividad por medio de la aplicación del derecho y la justicia (Jaramillo Ordoñez, Fines de la Administración, 1999).

El estado ecuatoriano intenta impulsar el desarrollo de sus ciudadanos en los ámbitos económico, social y cultural. El Ecuador considerado un estado intercultural, plurinacional y laico vela por el goce equitativo de los derechos de los grupos antes mencionados. Una de las principales campañas del gobierno de turno es el buen vivir y es aquí donde se denota el bienestar social asegurando la correcta prestación de servicios públicos los cuales brindan la mejor condición y calidad de vida.

Siendo un punto de suma importancia el respectivo cumplimiento de los derechos de justicia sin discriminación de ninguna índole. Se considera la justicia social uno de los pilares fundamentales para la elaboración de las políticas de gobierno e inclusive como formador de una sociedad, las mismas que están alineadas al bien común y mejora de las condiciones de vida.

#### **1.4. Modalidades de la Administración Pública**

##### **1.4.1. Centralizada.**

“Una administración centralizada es el conjunto de entidades constituidas por los ministerios, oficinas y otros organismos bajo el ámbito del Poder Ejecutivo. Se incluye a las dependencias del Gobierno Central que pueden operar en el ámbito regional o local” (Resolución Directoral N° 007-99, 1999).

Es un mecanismo en el cual se maneja por un sistema de jerarquía en la que existe dependencia de los niveles de gobierno, es decir predomina la injerencia de las entidades de nivel superior. Es por ello que los organismos de mayor nivel tenían voz sobre los diversos planes a realizarse e inclusive podían decidir sobre los funcionarios la ejecución o suspensión de los mismos.

Esta es una de las razones por las que en muchas ocasiones se dificulta el tiempo de resolución de planes, programas y proyectos; motivo por el que se retrasan y entorpecen los procesos administrativos de los organismos del estado, pues el adoptar alguna medida o plan de desarrollo requiere de tiempo. La solución de este problema sería más sencilla y simple si se omitiera el hecho de consultar entre organismos para poder obtener información requerida o autorización para intervenir en circunstancias adversas, como consecuencia del tiempo desperdiciado en espera de la autorización se pueden presentar diversas situaciones como la falta de recursos económicos o de personal, los mismos que repercuten al no cumplimiento de las metas establecidas.

La máxima de la centralización está enfocada a la regulación normativa del país como una entidad única en la que se vela por la armonía colectiva, sin tomar en consideración aspectos individuales o de índole personal, pues con ello se estaría promoviendo una desigualdad (Yachimba, 2015, pág. 49).

#### **1.4.2. Descentralizado.**

La descentralización se da si tan solo la norma fundamental hipotética y la constitución rigen en todo aquel, y ninguna otra norma general puede expedirse para que tenga vigencia en la totalidad del territorio de manera dicha, sino que todas las demás se hallan limitadas como algunas de estas sociedades menores (Borja, 1995, p. 22).

Esta modalidad de administración consiste en que el organismo central le otorga sus dependencias con el objetivo de efectivizar las operaciones del gobierno, y de igual manera buscando el bienestar común. La característica principal de este método es que gozan de autonomía no se encuentran sometidos por poderes jerárquicos, lo que la convierte en una administración de enlace con todos los organismos.

Según Gabino Fraga (2000) la descentralización debe tener tres características principales: (i) confianza en la realización de las actividades designadas;(ii) el goce de autonomía orgánica y (iii) la inexistencia de sujeción de poderes jerárquicos”. En el Ecuador se optó por esta modalidad de administración debido a varios motivos, pero el principal en el que se sustenta su uso es;según la Constitución de la República del Ecuador (2008), artículo 1, primer inciso, establece “El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada”

Debido a ello se busca agilizar el funcionamiento de los organismos del gobierno a través de la designación de autoridades y funcionarios, en base a su ubicación geográfica, de esta manera evitan la dependencia absoluta de un solo organismo. Este modelo trae beneficios, no solo por tiempo optimizado en la resolución de problemas sino también que mejora de manera directa el buen vivir de los habitantes del sector. Puesto que las autoridades designadas se enfocan en el levantamiento de datos, solución y análisis de solo un lugar, lo que permite conocer más a fondo la situación del mismo, logrando así que los objetivos planteados, las metas y los planes de desarrollo sean focalizados.

Sin duda alguna, la descentralización es un método de administración que va encaminado al crecimiento del estado, organizando al mismo de tal forma que las oportunidades dependan de cada ciudadano que lo conforme. Es preciso mencionar esto dado que poseen los recursos asignados para la mejora, quedando a criterio de cada ente descentralizado el manejo óptimo teniendo como único fin el bien común.

### **1.5. Origen de la Administración Pública Seccional**

La administración pública se caracteriza por la autonomía, poder económico y capacidad jurídica a la que tienen derecho todos los gobiernos autónomos por medio de sus direcciones las cuales permiten tener la facultad de ser creadores de sus propias normas que rigen el desempeño y la armonía de los mismos, todo esto debe estar en concordancia con la Constitución de la República del Ecuador, ya que es la ley suprema que rige al país de forma jurídica.

El Estado Ecuatoriano siendo un país recientemente independizado, estableció según los poderíos más grandes de la época siendo referencias Guayas, Azuay y Quito. El poder de estos departamentos estaba a cargo del prefecto lo que lo convertía en un régimen centralizado.

Los legisladores han ido modificando los ordenamientos según las necesidades que presenta la población, de esta manera lo que se busca es evitar la falta de leyes que sustenten ciertos actos que generan impunidad.

“Ecuador estaba conformado por los departamentos de Guayas, Azuay, y Quito; dividido en departamentos, provincias, cantones y parroquias, con poder en exclusivo en el Prefecto” (Corte Nacional de Justicia, 1830). En 1835, se cambia de prefecto a gobernador consiguiendo de esta manera eliminar la división departamental.

La constitución de 1843 permitió implementar un grupo de personas auxiliares al gobernador, el cual constituiría un consejo convirtiéndose en el órgano de recomendar y aconsejar a la autoridad. El siguiente cambio realizado fue en la constitución de 1861 donde se declara el régimen seccional dándosele este nombre a los municipios, cantones y parroquias.



En la Constitución de 1906 se dio un poder importante a las municipalidades, pues se le concedió la facultad legislativa esta que les daba autonomía de esta manera se podía administrar de manera independiente estipuladas siempre apegadas al marco legal del estado

La constitución de 1978 nombra como régimen administrativo y seccional, es en esta constitución donde se reconoce la autonomía funcional, económica y administrativa. Si bien es cierto, la autonomía era limitada por el poder ejecutivo siendo importante el reconocimiento en la Carta Magna la estipulación de los tres tipos de autonomía, convirtiendo a las municipalidades como gobiernos seccionales.

Por último, es en la Constitución de 1998 que se estable descentralización territorial concediendo a la administración la representación política. Esta constitución dio la opción de la participación en las elecciones populares por la representación política lo que se ha dado por la división territorial.

#### **1.6. Proceso Administrativo**

Los procesos administrativos son mecanismos de comportamiento formulados por las organizaciones para mejorar la productividad dejando claro que son procedimientos diseñados para el servicio del hombre fijando lineamientos de acción pues estos, tienen como único objetivo dar solución a un problema, los procesos son constituidos en base a las funciones administrativas de los departamentos competentes.

Las organizaciones utilizan los procesos administrativos como herramienta de medición de logros y necesidades sean estas lucrativas o sociales.

Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo(Hurtado, 2008).

Este enfoque es útil para ver el trabajo de los administradores pues consiste en alcanzar el éxito total, el punto clave en el que se debe hacer insistencia para la

elaboración de estos procesos es en la optimización de los recursos con los que se cuenta es aquí donde está el real desafío y complicación para aplicarlos obtener el mayor rendimiento de su equipo; optimizar utilidades al menor coste posible.

La constitución busca el desarrollo de un estado comprometido con el cumplimiento de los derechos humanos al proclamar al Ecuador como un Estado social y de derechos; por ello le da la importancia requerida a las funciones de planificación en la construcción de un nuevo régimen de desarrollo y del buen vivir y obliga a construir un “Sistema descentralizado de planificación administrativa”.

### **1.7. Origen del Proceso Administrativo**

Frederick Taylor estaba convencido que la organización y administración era un tema que debía tratarse con la responsabilidad y darle la importancia que le competía es por ello que se debía tratar de manera científica y no empíricamente, es decir debe prevalecer la planeación mas no así la improvisación y decisiones sobre la marcha. Es aquí donde radica la importancia de una metodología sistemática en el análisis y la solución de los problemas de la organización.

El inicio de los Procesos Administrativos radica en la necesidad de las personas en coordinar esfuerzos entre ellos para poder conseguir algún propósito. A lo largo de la historia la administración ha evolucionado y ha adoptado un enfoque según la época; Sabiendo que existen varias ideologías administrativas. Se inicia a principios del siglo XIX en los Estados Unidos en su búsqueda por destacar en la tecnología y los conocimientos los cuales se mantienen hasta la actualidad. El punto de inicio se da en La “mano invisible” de las fuerzas del mercado que gobernaban la economía según Adam Smith fue reemplazada por otra que Alfred Chandler denominó la “mano visible de la administración”.

Es preciso indicar que al mismo tiempo un ingeniero de mina originario de Francia cuyo nombre es Henri Fayol propuso unos componentes principales para los procesos administrativos y que hasta la actualidad son reconocidos.

- Planeación
- Organización

- Dirección
- Control

“La evolución de la ideología norteamericana se situó en dos ejes uno de carácter normativo y el segundo de carácter racional”, (Gideon). El primer grupo le da mayor importancia al capital humano es en este que pertenecen las siguientes etapas,

- Mejoramiento industrial
- Relaciones Humanas
- Cultura Organizacional.

En el segundo grupo ideológico se encuentran las organizaciones que le dan más peso al capital tecnológico esta ideología fue creada por Frederick Taylor conjunto a su libro “Los sistemas racionalistas los cuales fueron aplicados en 1955 y 1980.

En la década de los noventa se popularizaron las ideologías administrativas de “Calidad Total” y “Gerencia de Procesos”. Crosby (1979), hace énfasis al modelo de procesos a la conciencia que una serie de pasos vinculados a la fabricación de un producto o a su vez entrega de un servicio guiada por una estrategia adecuada consigue tener el mejor resultado.

El modelo de Crosby, Crosby (1979), da prioridad a los estándares de realización en términos de calidad costo y programación, sabiendo que tienen una relación con la calidad del producto final cumpliendo con todos los requerimientos solicitados por el cliente. Este modelo menciona que para la obtención de resultados se debe tomar en cuenta el material, información, instalación, equipo, capacitación y conocimientos todos estos unidos hacen una sinergia para lograrla la excelencia superando las expectativas de los clientes.

### **1.8. Funciones del Proceso Administrativo**

La administración de una empresa u otra organización amerita tener el uso constante de directrices responsables. Estas directrices son denominadas funciones de la administración, suelen en algunos casos variar de nombre o a su vez darle otro

contexto según sea la necesidad del gerente a cargo de la entidad. La gestión administrativa dentro del proceso considera las siguientes funciones: Planeación, Organización, Dirección y Control. Todos los procesos administrativos ejecutados de manera sistemática traen beneficios en el desarrollo cotidiano de la empresa. Se considera como procesos ya que no se podría realizar uno si previamente la función anterior no fue solucionada, pues no se podría organizar algo que no ha sido planificado, y así sucesivamente.

Según Taylor (1915), considerado por muchos como el padre de la Administración científica en su libro “Principios de Dirección Científica” en su primera edición publicada en 1911 tomaba como referencia cinco principios básicos:

1. Planificación
2. Organización
3. Dirección
4. Control

Estos principios nacían de interrogantes o supuestos en sus inicios planteados:

1. Delegar responsabilidades para de esta manera tener un mejor orden en el trabajo.
2. La poner en práctica manera más eficiente para realizar el trabajo, quizás no se ha utilizado aun, es por ello que se busca los métodos científicos que en muchos casos son previamente probados.
3. Delegar actividades a trabajadores más eficientes.
4. Capacitar al trabajador para que perfeccione su trabajo.
5. Realizar un continuo control del rendimiento de los trabajadores para que se cumplan los procedimientos previamente establecidos y si se han obtenido los resultados esperados. De no ser así corregir y volver a comenzar el proceso.

Las grandes organizaciones e inclusive las pequeñas contraloran que se realicen sus procesos, elementos y actividades. Estas actividades atienen lo previamente programado. Es necesario que para el control oportuno se realizan sistemas de información y control lo cuales facilitan el diagnóstico y así poder intervenir de ser

preciso, de existir la intervención de se busca crear agentes y lógicas de cambio para la mejora de la organización.

Para las organizaciones del sector público estas funciones están expuestas a un cambio constante, pues el objetivo siempre es acoplar el proceso a la realidad nacional y a las necesidades del entorno de cada sector.

## **1.9. Planeación**

La planeación es un punto en el que se debe hacer bastante énfasis al momento que se elabore los procesos es que para la planeación se debe partir desde el final, para ello se podría formular las preguntas ¿Cuál va a ser la tarea a realizarse? ¿Cuál es la meta por alcanzar? ¿Cuáles son los objetivos deseados? Es por este motivo que se deben establecer métodos que logren.

La planificación, cuando se aplica a la administración, comprende el proceso de asegurar la realización de todos los hechos dentro de los límites de tiempo. Distancia y poder humano y encauza todos los hechos hacia la solución de problemas administrativos correspondientes(Pfiffner, 1995).

Una adecuada planificación provee un enfoque lógico para preseleccionar los procedimientos adecuados que faciliten la ejecución de forma efectiva y eficiente.

Es en la planeación en donde se puede concebir el éxito de una institución es la base para que todo el funcionamiento de una administración que lleve a cabo. Por así decirlo la planificación es una visión en lo que quiere se convierta los resultados que obtenga la empresa, también es este paso el idóneo para el planteamiento de una estrategia global que ayude a la concepción de las metas.

Es por lo que se considera trascendente la aplicación de la planificación en la administración pública, dándole el enfoque de servicio brindado y como único beneficiario la ciudadanía en general. Esta herramienta le permite distribuir funciones, gestionar recursos, desarrollar planes organizativos, de esta manera podrá administrar correctamente los recursos y distribuir, buscando como principal objetivo el desarrollo social. De este modo la orientación del Estado será en la elaboración de planes, eligiendo siempre opciones que logren impactar a la sociedad respondiendo a

las necesidades y satisfaciendo a los diversos grupos sociales y con mayor énfasis a los grupos de atención prioritaria.

### **1.10. Plan Nacional de Desarrollo Nacional**

Se puede palpar la planificación del Estado en el plan de gobierno que ha conformado; lo que se consigue con un plan de gobierno es la elaboración de un Plan Nacional de Desarrollo el cual se forma de primera instancia con en base a las necesidades y demandas de la sociedad señalando los de mayor importancia de manera jerárquica.

El artículo 280 de la Constitución de la República del Ecuador define al Plan Nacional de Desarrollo denominado Plan Nacional del Buen Vivir como un instrumento al que se sujetaran políticas, programas y proyectos públicos; este plan programara la ejecución del presupuesto del estado, tiene también la misión de disponer y coordinar las competencias del Estado Central así también a los gobiernos autónomos descentralizados.

#### **1.10.1. Objetivos El Plan del Buen Vivir.**

El Plan del Buen Vivir lo elaboró la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) conforme lo designo Decreto Ejecutivo 1577 presentado por el presidente Rafael Correa Delgado. El Plan de Desarrollo, que propone la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2013) posee 12 objetivos nacionales vinculadas con la de necesidad del marco constitucional:

- Objetivo 1. Auspiciar la igualdad, cohesión e integración social y territorial en la diversidad.
- Objetivo 2. Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía.
- Objetivo 3. Mejorar la calidad de vida de la población.
- Objetivo 4. Garantizar los derechos de la naturaleza y promover un ambiente sano y sustentable.
- Objetivo 5. Garantizar la soberanía y la paz, e impulsar la inserción estratégica en el mundo y la integración latinoamericana.

- Objetivo 6. Garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad de formas.
- Objetivo 7. Construir y fortalecer espacios públicos, interculturales y de encuentro común.
- Objetivo 8. Afirmar y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad.
- Objetivo 9. Garantizar la vigencia de los derechos y la justicia.
- Objetivo 10. Garantizar el acceso a la participación pública y política.
- Objetivo 11. Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible.
- Objetivo 12. Construir un Estado democrático para el Buen Vivir.

### **1.11. Tipos de Planificación**

La planificación es en primera instancia letra muerta si no existe la voluntad política de realizar lo que se planifica y, en segundo lugar, que existe una cierta ingenuidad entre los planificadores al actuar como si la planificación fuese una técnica capaz de introducir, por su elevado nivel de racionalidad en la acción política (Egg, 2007).

Se entiende que es imposible la concepción de la planificación si no se tiene actores totalmente involucrados a la misma, los cuales tienen las capacidades, potestades y recursos para lograr el objetivo. Es por esto que no solo consiste en la toma racional de decisiones.

#### **1.11.1. Planificación Normativa.**

En este tipo de planificación no se involucra a la comunidad pues como su nombre lo indica se basa en normativas; se rige por parámetros establecidos con anterioridad es una planificación más autocrática.

Se trata de por medio de estas normas el ciudadano se adapte al sistema la única participación que poseen los ciudadanos en este tipo de planificaciones son la ejecución de las políticas, ya que es elaborada por un sujeto externo al entorno no se incluye en la evaluación ni en el diseño de la misma.

## **1.12. Planificación Situacional.**

Como su nombre indica este modelo de planificación es aplicado según la realidad de momento que vive el entorno, para cada causa que produce algún problema en particular existe una respuesta de acción. El diagrama de causa – efecto o más conocido como espina de pescado creada por Ishikawa (1943) señalaba que para todo diagnóstico se existía una solución.

El diagrama de Ishikawa (1943) sirve para identificar las causas inmediatas del problema que se está analizando de tal forma que se colocan en relación las razones que inciden en el problema con las causas que estas producen. Castellano (2004) planificación: “herramienta para enfrentar la complejidad, la incertidumbre y el conflicto” decía que “planificar significa calcular, presidir y preceder las acciones para llevar una situación inicial a otras hasta llegar a la situación que el actor pretende alcanzar” (Bohórquez, 2010) .”De tal manera que se distinguen cuatro fases: explicativo, normativo, estratégico y operacional” (Iveplan).

Al momento de establecer normativas deben ser vistas desde varios ángulos por ejemplo la viabilidad económica, técnica política e institucional. Esto es bastante regular en los gobiernos donde se sesiona y están juntos analizando cambios diarios según la base de datos tratando que la toma de decisión sea la más conveniente.

### **1.12.1. Planificación Estratégica.**

Esta planificación tiene una relación proporcional con el proceso de dirección, un buen administrador como las necesidades, virtudes, falencias que podría presentar pues es de vital importancia que este sea el caso para que así pueda manejar con soltura al momento de realizar la toma de decisiones.

La planificación estratégica trata de disminuir los problemas por malas decisiones pues tiene como objetivos establecer metas correctas y luego de haber esta elección permite a quien planifique que se proponga a buscar medios correctos para realizarlos. Ambos aspectos son vitales porque no solo se enfocan en el resultado sino como obtener ese resultado.



### 1.13. Organización

Etimológicamente, la palabra organización es de origen griego "*organon*", que significa instrumento, utensilio, órgano o aquello con lo que se trabaja (Reyes Ponce, 2004).

Existen diferentes tipos de organizaciones como escolar, empresarial, personal, social, política, técnica, entre otras. No obstante, en cualquier organización la misma se forma por el interrelacionamiento entre los individuos, el ordenamiento, y la distribución de los diversos elementos implicados, con vista para el mismo fin.

La organización es un conjunto de personas, sistemas, empleos, funciones, oficinas, instalaciones y dependencias que componen una institución social, la cual se rige por usos, reglas, políticas y costumbres propias. Además, toda organización se rige por un fin u objetivo específico (Garza, 2000).

En administración de empresas, se entiende por organización, una entidad social formada por dos o más personas que trabajan de manera coordinada en un ambiente externo específico apuntando a un fin colectivo.

Las características principales de una organización son:

- Siempre incluyen a personas.
- Existe interacción entre los individuos, los cuales se pueden ordenar de acuerdo al tipo de estructura.
- Todos los miembros que conforman la organización persiguen fines personales y esperan que su participación ayude al logro de sus objetivos.

Según Garza (2000), las organizaciones son necesarias por tres razones:

1.- Para el logro de los objetivos: Toda organización tiene un fin de cumplir una meta; el ser humano busca la creación de nuevas instituciones donde laborar y desempeñarse aplicando todo lo aprendido en el trayecto de su vida estudiantil es por eso que se fija objetivos a largo y corto plazo.

2.- Para conservar la experiencia: Las organizaciones cuentan con una memoria colectiva, ya que registran documentan y conservan información de gran valor. La experiencia y el aprendizaje a través del tiempo representan un tesoro valioso para las nuevas generaciones, pues consideran las vivencias pasadas permiten tomar decisiones con mayor fundamento sobre los que puede ser útil o riesgoso para la organización en general.

Las instituciones deben tomar en cuenta en la organización la experiencia unida al aprendizaje ya que dependerá mucho de ellas el éxito o fracaso que exista en las empresas porque lo que se busca es satisfacer las necesidades del cliente.

3.- Para lograr la permanencia: Las organizaciones tienen como finalidad alcanzar el cumplimiento de las metas, es decir, lograr que se perpetúe lo que el ser humano ha conseguido a través de los tiempos. Que la marca del producto o servicio brindado por la organización se posea en la mente de los clientes y de las nuevas generaciones cumpliendo así los fines trazados.

#### **1.14. Tipos de Organizaciones**

Existe una gran variedad de tipos de organizaciones que los administradores y empresarios deben conocer para que adquieran una vista amplia al momento de distribuir o reformar una organización.

Estos tipos de organización han sido encasillados según sus objetivos, estructura y características principales con la finalidad de brindar una perspectiva amplia, ordenada y comprensible.

##### **1.14.1. Organizaciones Formales.**

Son las organizaciones que gozan de sistemas y estructuras reglamentadas de una empresa donde los empleados conocen los objetivos que persigue la institución y cumple con los fines, es decir, el trabajador se empodera de su labor.

Las organizaciones según Reyes (2004) se dividen en:

#### *1.14.1.1. Organización Lineal.*

El nombre organización lineal significa que existen líneas directas y únicas de autoridad y responsabilidad entre superior y subordinados.

En la organización lineal existe un solo administrador es el que ordena a los empleados sobre las actividades que debe realizar y a su vez cada empleado se reporta a él indicando si cumplió con lo cometido o no. Este tipo de organización es utilizada por las empresas pequeñas, ya que una sola persona realiza la toma de decisiones.

“Una de las ventajas de este tipo de organización, es que es fácil de entender, no existe escapes de responsabilidades, existe una disciplina firme y es aplicado en empresas pequeñas”(González, 2014).

#### *1.14.1.2. Organización Funcional.*

La organización funcional es repartir el trabajo y formar la especialidad de cada trabajador; empezando por el administrador hasta el trabajador, es decir, delegar funciones para que cada uno cumpla sus roles asignados según su especialidad. Este tipo de organización la utilizan las empresas grandes al existir algunos jefes cada uno se dedica a cumplir con su especialidad la laborar es más fácil de realizar.

Según Taylor (1915), expone que todo jefe debe tener una especialización y conocimientos, que abarca ocho campos importantes como:

1. Tomar tiempos y costos.
2. Hacer instrucciones.
3. Realización de itinerarios de trabajo.
4. Preparación de personal.
5. Vigilar constantemente la disciplina del grupo
6. Cuidar el abastecimiento de materiales.
7. Llevar el control de calidad.
8. Observar el mantenimiento de equipo.

Los campos a considerar por Taylor erradican su importancia en la disminución al momento de elegir al responsable de la función.

#### *1.14.1.3. Organizaciones líneas- Staff.*

Es el resultado de la combinación de los tipos de organización lineal y funcional, En este tipo de organización no existe la autoridad de línea o la toma de decisiones. Nacen como resultado de las grandes empresas y el adelanto de las tics. Por lo general son utilizadas por las empresas de consultoría.

#### **1.14.2. Organizaciones Informales.**

Son organizaciones que no cumplen con documentación reglamentaria se crean de las relaciones de confianzas en donde los objetivos están explícitos, surgen de las necesidades y sin ninguna planificación.

#### **1.14.3. Según su grado de Centralización.**

Las organizaciones según el grado de Centralización se dividen en:

##### *1.14.3.1. Organizaciones Centralizadas.*

En este tipo de organizaciones el poder de mando está focalizado en la parte superior, y es mínima la autoridad que se delega a los mandos inferiores

A este tipo de organizaciones pertenecen el ejército, la policía, los diversos ministerios y otras entidades del Estado.

##### *1.14.3.2. Organizaciones Descentralizadas.*

La autoridad en la toma de decisiones se delega en la cadena de mando donde sea posible. La descentralización es característica de organizaciones que funcionan en ambientes complejos e impredecibles. La mayoría de las grandes empresas tienen este tipo de organización debido a que desean mejorar su tiempo de respuesta.(Chiavenato, 2006, págs. 160 -172)

### **1.15. Dirección**

Dirección “es la acción y efecto de dirigir (llevar algo hacia un término o lugar, guiar, encaminar las operaciones a un fin, regir, dar reglas, aconsejar u orientar). El concepto tiene su origen en el vocablo latino *directio*”(Definiciona, 2016).

La dirección en la empresa abarca más conceptos que solo dirigir pues lo que en muchas ocasiones sucede de parte de los verdaderos líderes es inspirar, motivar, influir en sus empleados para que consigan los objetivos. Pues los verdaderos líderes no son quienes mandan desde un escritorio, son quienes se involucran para conocer detalle a detalle de la empresa. Haciendo énfasis en la misión de la empresa que es como se quiere ver la empresa y lo que se quiere lograr, los administradores tratan de vender ese sueño de convencer a sus empleados que es posible(Fayol, 1960).

### **1.16. Importancia de la Dirección**

La dirección es importante en una empresa pues define el rumbo que esta va tomar, es indispensable un líder quien dirija el timón del barco porque si no sería una empresa sin aspiraciones.

- La influencia de la dirección es tal que coloca los lineamientos con los que se debe regir o se debe actuar en la empresa
- Mediante ella se logran las formas de comportamientos más deseables en los integrantes de la organización.
- La dirección eficientemente es precisa en la moral de los trabajadores y, constantemente en la producción del trabajo.
- Su eficacia se muestra en los logros de los fines, la ejecución de métodos y en la capacidad de revisión del control.
- Por medio de ella se establece la articulación necesaria para que la organización funcione.

## **1.17. Principios**

“Si uno avanza confiadamente en la dirección de sus sueños y deseos para llevar la vida que ha imaginado, se encontrara con un éxito inesperado” (Thoreau, s.f.)

La dirección será eficiente siempre y cuando se fije un logro general realizable; debe existir una concordancia en la coordinación de intereses con la manera de llevar esta dirección.

Estos principios han sido tomados de las ideologías de Fayol, Koontz, Grentz acuerdo a esto los principios de la decisión son:

### **1.17.1. Principio de armonía del objetivo.**

En el momento de liderar la autoridad nace en la necesidad que tiene la organización de obtener resultados, es por ello que los jefes y subordinados deben saber sensatamente que la autoridad surge y se impregna en la personalidad de todos quienes laboren como un credo para lograr los objetivos, y no solo la voluntad ni mucho menos busca un beneficio personal.

### **1.17.2. Principiosupervisión directa.**

En la mayoría de los casos los supervisores en las empresas tienen más tiempo laborando, es por ello que su experiencia en cómo se pueden realizar algunas actividades de manera eficientes es importante para la inducción de los nuevos trabajadores, brindándole la asistencia que requieran disminuyendo el tiempo en la adaptación.

### **1.17.3. Principio de jerárquica y comunicación.**

Se debe estar conscientes que en las empresas serias y responsables quien ejerce algún cargo superior tiene algunos conocimientos es por ello que las ordenes que ellos comunican sean acatadas. Este punto hace énfasis en los canales que se usa para transmitir la información para evitar fuga la misma, conflictos que debilitan la autoridad de los supervisores inmediatos haciendo hincapié que la información debe ser tratada de manera responsable.

#### **1.17.4. Principios la resolución del conflicto.**

Suele ser común en las organizaciones que se generen diversos tipos de conflictos sean estos entre el personal de la empresa o con personas externas. Es por esto que existe la necesidad en los colaboradores para solucionar problemas, ya que la toma de decisión puede verse un poco afectada y la decisión con relación al conflicto, aunque haya sido pequeño puede interferir provocando problemas.

#### **1.17.5. Principios de la unidad de dirección.**

Las instrucciones impartidas se deben recibir de una sola persona, este principio también se lo interpreta para que no exista sobre acumulación de tareas en una persona por parte de dos dirigentes. De esta manera solo tendrá que rendir y emitir resultados sobre una.

#### **1.17.6. Principio de la centralización – descentralización.**

Según Fayol los gerentes deben conservar la responsabilidad final de las acciones que se toman, pero no por ello se debe centrar en ellos el cómo se debe hacer, también deben brindar la autoridad suficiente a sus subordinados para que busquen la manera más adecuada. El reto en este principio es que se debe buscar el equilibrio de centralización.

### **1.18. El Control**

Dentro del proceso administrativo, un rol significativo es el que ejerce el control, porque permite se realice la supervisión de los resultados obtenidos, los mismos que pueden ser comparados con datos anteriores o a su vez con los esperados. Regularmente se debe realizar un control de los resultados pues brinda un punto de orden y de esta manera, comprobar que las acciones realizadas en la organización se están cumpliendo de acuerdo a la planificación.

El control es uno de los pasos más importantes dentro del proceso administrativo ya que en este, se observan todas las irregularidades que se presentaron en el proceso y facilita que se vuelvan a hacer de acuerdo a su planeación. Sin embargo, todos los pasos son importantes y se deben de cumplir cada

uno a su tiempo, utilizando la herramienta necesaria para mantener un buen control de la organización, por lo tanto, es de vital importancia comprender estas herramientas y generar los cambios necesarios en la empresa.

### **1.18.1. Importancia del Control.**

“El Control es la última actividad de los gerentes. Después de que se han establecidos las metas, se han formulado los planes, se ha definido el orden de la estructura y se ha contratado, capacitado y motivado al personal”. (Robbins, 2002, p.7)

La principal característica del control es evaluar y corregir el desarrollo de las actividades de los colaboradores en la organización para certificar que los objetivos y planes de la organización sigan encaminados.

Pues para tener valores precisos y estar conscientes que lo realizado está marchando acorde con lo planificado y en caso de suscitarse inconsistencias o desviaciones poder identificar a las personas responsables y poder emitir los errores.

### **1.18.2. Objetivo del control.**

El objetivo de esta función administrativa es la de ver que todo se haga conforme fue planeado y organizado, según las órdenes dadas, para identificar los errores o desvíos con el fin de corregirlos y evitar su repetición.

### **1.18.3. Proceso del Control.**

El control tiene un proceso o fases a seguir:

1. Establecimiento de estándares: establece los criterios de evaluación o comparación.
2. Evaluación de desempeño: tiene como fin evaluar lo que se está haciendo.
3. Comparación de desempeño con el estándar establecido.
4. Acción correctiva.



#### **1.18.4. Tipos de Control.**

Entre los principales tipos de control están:

- Control Preliminar: Se realizan antes de comenzar las operaciones para que el control sea desde el punto cero.
- Control Concurrente: Se aplican durante la fase operacional.
- Control Retroalimentación: Es el uso de la información de los resultados para corregir errores anteriores.

En la etapa del control consiste en medir y corregir el desempeño de los trabajadores asegurando que los fines de la empresa sean alcanzados. Existen algunas variantes:

- Función restrictiva y coercitiva: Se usa para delimitar las funciones y así prohibir la libertad de los empleados cuando realizan sus actividades, dentro de la empresa.
- Sistema automático de regulación: cuando se detecta que las actividades o funciones de los empleados se han desviado o presentan irregularidades, esta regulación hará volver a los trabajadores a las actividades ya planeadas.
- Función administrativa: como ya se mencionó, el control forma parte del proceso administrativo, junto con la planeación, la organización y la dirección.

#### **1.18.5. Mejoramiento de los procesos.**

“Forma de gestión de la organización basándose en los procesos en busca de lograr la alineación de los mismos con la estrategia, misión y objetivos, como un sistema interrelacionado destinados a incrementar la satisfacción del cliente, la aportación de valor y la capacidad de respuesta. Supone reordenar los flujos de trabajo de forma de reaccionar con más flexibilidad y rapidez a los cambios y en la búsqueda del ¿por qué? y ¿para quién? se hace el trabajo.” (León, Rivera, & Nariño, 2007)

Para un mejor desarrollo de los procesos en la administración pública es ideal en algunos casos, la reestructuración con objetivo de mejora en la funcionalidad y

comunicación entre departamentos e instituciones. La mejora de los procesos comunicacionales está orientada a agilizar la respuesta de las actividades cotidianas e inclusive de comunicados extraordinarios. No siendo la disminución de tiempo el único objetivo sino también la mejor utilización de los activos e incluso para una mejora continua se necesita que sean adaptables las necesidades, las cuales suelen ser cambiantes con el tiempo.

“La mejora de los procesos, significa optimizar la efectividad y la eficiencia, mejorando también los controles, reforzando los mecanismos internos para responder a las contingencias y las demandas de nuevos y futuros clientes.” (Mouriño, 2002, septiembre)

Para conseguir el objetivo de mejora en procesos es necesario que existan responsables, es el protagonista que servirá de punto de partida pues es quien debe saber que se debe mejorar y también quien estructure la secuencia de pasos haciendo uso de documentación e incluso de herramientas de análisis pro mejora como diagramas Ishikawa, Gráficos de Pareto,

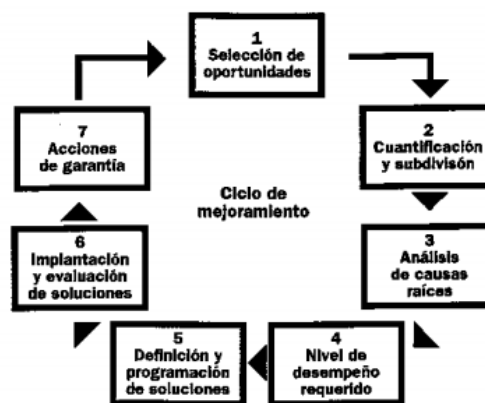


Figura 1. Ciclo de mejoramiento

Tomado de: Luis Gómez Bravo, 1991

Obtenido de: <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/865>

Se entiende por reorden de flujos de trabajo que refiere al replanteamiento en los procesos de las organizaciones esta innovación se debe dar en medida de la necesidad a satisfacer incorporando a la tecnología como herramienta clave, las mejoras son insuficientes cuando no se realiza un previo análisis del esquema actual. “La estructura organizacional es la representación formal de las relaciones laborales,

define las tareas por puesto y unidad y señala como deben coordinarse”(D, Jackson, & J.W., 2002)

#### **1.18.6. Fases del Mejoramiento de los Procesos.**

##### *Fase 1 Organización Para el Mejoramiento.*

“Asegurar el éxito mediante el establecimiento de liderazgo, comprensión y compromiso”(Harrington, 1993)

Es en esta fase donde se debe buscar a la persona que se haga cargo, el responsable de los procesos, es por ello que se debe brindar la capacitación correspondiente al grupo de trabajo, luego desarrollar un piloto de mejoramiento basándose a los procesos críticos.

##### *Fase 2 Comprensión del Proceso.*

“Sólo existe una forma de lograr la comprensión que se requiere sobre la sensibilidad humana del proceso y los talentos y limitaciones que tienen nuestros colaboradores, y consiste en involucrarse en el ambiente laboral.”(Harrington H. J., 1997)

Los trabajadores son el motor de los procesos en ellos recae la ejecución de los mismos y si estos no se han comprendido a cabalidad o en ciertas instancias no comprenden por qué se debe realizar dicha actividad, es en esta fase donde se enfatizan los diagramas de flujo de los procesos por plaza operativa. Siendo un punto clave la opinión de los trabajadores para lograr compenetrarlo al ambiente e incluso se puede aprovechar las sugerencias que este le provea.

##### *Fase 3 Modernización.*

“Todo proyecto de automatización requiere identificar los procesos, elaborar un plan, buscar al personal adecuado para ejecutarlo y comenzar su ejecución en forma paralela con las tareas manuales durante el tiempo necesario para su puesta a punto.”(Vazquez, s.f.)

Entre las principales actividades para la modernización de los procesos se encuentra la de identificar las oportunidades que se va a aprovechar estandarizando y automatizando pasos, para que se puedan realizar con mayor facilidad, la eliminación de pasos o actividades idénticas por lo general crean una distorsión en la información creando duplicados distanciando la simplicidad e integridad de fuentes, por simplicidad se entiende “. Se refiere a reducir la complejidad del proceso realizando las actividades de la manera más sencilla. Los procesos se diseñan acorde con las metas y volúmenes que se han fijado” (Vazquez, s.f.)

Un factor que puede ser de gran valor para surja efecto en la modernización es el compromiso del personal sin descuidar la preparación perenne de los trabajadores en lo que respecta a utilización de equipos y herramientas tecnológicas es de suma importancia actualizar siempre a los trabajadores en lo que respecta a las nuevas tecnologías.

#### *Fase 4 Medición y Controles.*

La expresión control de proceso abarca las disciplinas, los controles, los aspectos de mecanización, la integración y todos los demás elementos necesarios para asegurar que un proceso produzca resultados virtualmente libres de error, sin que tenga que dependerse demasiado de la inspección. (Torres, Proceso de Mejoramiento Continuo, 2004)

Se debe realizar la retroalimentación de los procesos para comprobar cómo se están llevando a cabo e incluso si es que se presentan nuevos problemas; se podría realizar esta medición con tipos de indicadores o encuestas de satisfacción.

Es siempre necesario realizar una evaluación de los progresos y errores posiblemente suscitados en la empresa y tener en cuenta los controles de los procesos.

### **1.19. Cultura Organizacional.**

Según Marín y Ruíz (2004), la cultura organizacional es: “conjunto de creencias y valores compartidos, en mayor o menor medida, por sus miembros.” “Estos valores y creencias se manifiestan en sus procedimientos, actitudes y

convenciones básicas, que están en la base de sus estructuras y sistemas de gestión, así mismo como en las actividades propias de la vida cotidiana”.

Una empresa con una buena cultura organizacional aplicando hábitos y valores en todos los miembros que la componen creará un clima organizacional y armonía empresarial, en donde todos quienes laboran en dicha institución se sentirán comprometidos y dispuestos a brindar sus servicios de mejor calidad ya que se sienten empoderados con la ideología que se maneja, la misma que se puede apreciar en la misión de cada empresa.

Es importante que en toda empresa u organización todos los involucrados conozcan y practiquen las normas de la institución, la influencia que tienen la cultura organizacional se ve reflejada en el desempeño de los trabajadores pues se obtienen mejores prácticas de parte del personal comprometido.

## **1.20. Estrategia comunicacional**

“Es necesario controlar y estructurar la comunicación con el fin de que los resultados se acerquen lo más posible a los objetivos” (Pérez , 2001). Estrategia comunicacional es planear el camino que permita dar a conocer una determinada actividad, a través de herramientas y acciones basadas en objetivos que permitan presentar a la sociedad una organización involucrada con el beneficio social que llene las expectativas de dicha entidad de una manera satisfactoria, lo cual está directamente relacionado a publicitar la imagen de la organización.

La tarea fundamental de la Comunicación Estratégica es proyectar la imagen, basada en la identidad de la organización social, con el fin de crear confianza, nexos y lazos con la comunidad y público objetivo, en conclusión, con el medio en el cual se encuentra inserta (Mujica Arredondo, Ciencias de la Comunicación y Sociedad, un dialogo para la era digital, 2007).

### **1.20.1. Comunicación.**

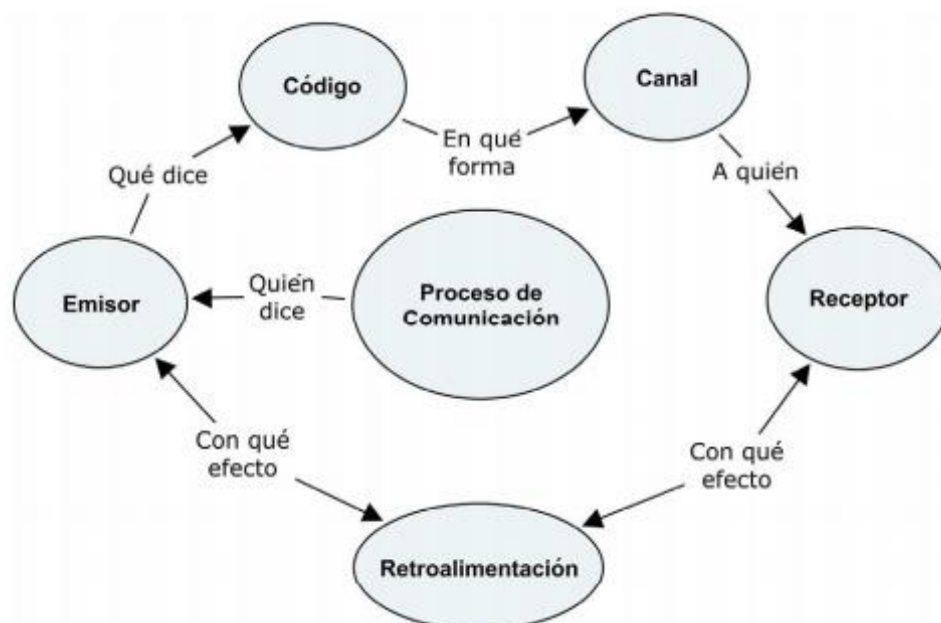
Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano

actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupala(Lomonosov, 1989, pág. 89).

Para comprender el tema es preciso comenzar explicando el significado de comunicación el autor señala que consiste. En la capacidad de los individuos para generar comunicados y estos ser comprendidos, en el intercambio de símbolos y mensajes relacionados entre seres humanos de forma social con el fin de transmitir una información eficaz la cual según Lomonosov (1989) “puede ser verbal o no verbal, interindividual o intergrupala” Teniendo en cuenta que al referirse por interindividual es indistintamente de las características de los individuos que la ejecuten. “Hace referencia a que a medida que avanza la edad, las personas tienden a ser más heterogéneas en el funcionamiento psicológico, fisiológico o social”(Ferrer Cascales, 2015).

Un concepto más detallado de comunicación es el mencionado por Sara Díez Freijeiro.

En el proceso de comunicación el hablante (emisor) es el que toma la iniciativa, el que construye un mensaje, movido por un estímulo, que puede ser lingüístico o no. En esta parte coexisten dos niveles: el psíquico y el fisiológico. Al primero le corresponde la organización del contenido del mensaje y al segundo le corresponde la fonación. La cadena fonética tiene un carácter lineal en el tiempo, que va desde los órganos fonadores del emisor, hasta los órganos perceptores del oyente. A partir de este momento se inicia la fase de recepción del mensaje, en la que pueden distinguirse las mismas etapas en sentido cronológico inverso. Esta recepción no tiene por qué significar pasividad por parte del oyente, pues, desde su conocimiento del idioma puede descifrar e interpretar el mensaje sin problemas y está en condiciones de subsanar posibles errores de transmisión por parte del emisor (Díez Freijeiro , 2010).



**Figura 2.** Proceso de comunicación

**Tomado de:** Jaime Llacuna Moreira & Laura Pujol Franco, (2000)

**Obtenido**

**de:** [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_685.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_685.pdf)

### 1.20.2. Comunicación Efectiva.

“La comunicación efectiva representa un elemento fundamental que es indispensable para la integración y la interacción del recurso humano en torno al marco conceptual de las organizaciones permitiendo una necesaria vinculación con la operación de las estrategias. Se aborda esa problemática para destacar la importancia de la comunicación efectiva en promover esa vinculación y por lo tanto orientar los esfuerzos al logro de una visión compartida” (Moreno Espinoza, 2009).

La importancia que tiene la comunicación efectiva al momento de articular organismos realizando actividades conjuntas, busca la vinculación de todos los integrantes para un logro común porque está direccionada a promover la participación de opinión e ideas para la resolución de conflictos. “Una perspectiva positiva y constructiva en la relación interpersonal establecida, requiere promover una comunicación clara y eficiente” (Nuñez, 1999).

#### *1.20.2.1. Como lograr una comunicación efectiva.*

Según Freijeiro(2010), para poder concebir una comunicación efectiva se debe considerar lo siguiente:

- Entorno adecuado: La comunicación debe estar libre de elementos que perturben la atención del receptor.
- Claridad y concisión del mensaje: El lenguaje debe ser claro y accesible, tanto el emisor como el receptor deben manejarse en el mismo lenguaje.
- Comunicación integradora: Debe servir de enlace entre los organismos, para que se consiga la colaboración dentro del proceso, que es impredecible para la consecución de los objetivos empresariales.
- Exceso de información: Para que la comunicación sea eficaz debe ser lo más concisa posible.
- Difusión permanente de la información: Para que pueda llegar a todos los miembros de la organización.
- Utilización de términos claves: se adapten a la comprensión rápida del receptor.
- Revisión e innovación de los canales de comunicación.
- Compromiso de la dirección de la organización: que permita definir una estrategia.

#### **1.20.3. Comunicación Organizacional.**

El desarrollo de este proyecto se ha basar en los procesos comunicacionales del CCPD-D y la importancia que esta tiene para la ejecución de sus atribuciones. Según Andrade (2005), en el Libro de Comunicación Interna menciona:

Imaginémonos una organización en la que sus integrantes no compartieran información con quienes dependen de ella para lograr sus objetivos; en la que no existieran canales formales de comunicación, y las noticias pasaran de boca en boca a través de la red informal; en la que los jefes nunca le dijeran a sus colaboradores lo que se espera de ellos, ni cómo van a ser evaluados, ni les dieran retroalimentación, ni nada que pudiera servirles para desempeñar su trabajo adecuadamente; dicha organización desaparecería, inevitablemente, al corto plazo (Andrade , 2005, p. 456).



Como describe el autor el desempeño de una organización sea esta pública o privada no podría realizarse o por lo menos no por mucho tiempo, comenzando que en este ejercicio imaginativo los jefes no tienen interacción en comunicación es decir no podrían informarles oportunamente de cambios en la dirección y/o ejecución de las actividades. En el mismo planteamiento especifica que los colaboradores no poseen información necesaria para la cumplir sus metas.

“La comunicación se convierte en el vínculo entre el marco conceptual de la organización y el marco operativo que implica la ejecución de las estrategias para el



logro de la visión institucional” ( Moreno Espinoza, 2009, p. 2).

**Figura 3.** Estrategia de comunicación.

*Tomado de:* Luis Álvaro Moreno Espinoza, (2009).

**Obtenido:**

file:///C:/Users/Lapto01/Downloads/comunicacion%20efectiva%20para%20el%20logro%20de%20una%20vision%20compartida%20moreno%20pdf.pdf

Según lo que el autor describe debe ser una labor integrada es decir que tengan facilidad de información y si quienes integran la organización unan esfuerzos para desarrollar sinergia lo que aumente su eficacia. En el proyecto quien realiza la segmentación conceptual es el CCPD-D como agente encargado de analizar el ente estatal que tienen la atribución de solucionar dicha problemática en otras palabras la parte operativa.

“El problema es que las comunicaciones se siguen viendo desde el punto de lo táctico y no de lo estratégico, con lo que muchas de estas áreas solo se dedican a una comunicación externa simple, sin alcanzar los verdaderos objetivos” (Ocampo, 2012, p. 37).

Describe el profesor que las organizaciones descuidan la comunicación interna preocupándose mayormente al mensaje externo de la organización hacia la sociedad, es decir el enfoque que esta tiene, siento la comunicación interna la encargada de definir la cultura e identidad de la organización e incluso es la limitante para que las empresas cumplan sus objetivos.

#### **1.20.4. Tipos de Comunicación Organizacional.**

Existen varios tipos de comunicación organizacional, las cuales serán descritas a continuación:

##### *1.20.4.1. Comunicación Interna.*

Por comunicación interna se entiende que es la interacción de información al interior de una organización entre los individuos que la conforman, esta se da entre un departamento y otro proporcionándole información que requiera, así también entre el directivo y los empleados para dar disposiciones para el buen funcionamiento de dicha empresa.

“La comunicación interna es aquella que se desarrolla en el interior de una determinada organización. Pero, en sí misma, la comunicación no es nada si no persigue, como cualquier otra actividad de la empresa, complementar la obtención del objetivo social de la misma. En este sentido, la comunicación interna sería el mecanismo que permite que en una empresa o institución todo el mundo sepa por qué hace su trabajo, y como consecuencia de ello, por qué lo hace de esa manera y no de otra. La aparente sencillez de la definición no debe escondernos la dificultad y el compromiso que entraña su puesta en práctica”(Barquero & Baquero , 2003).

#### *1.20.4.2. Comunicación Externa.*

Se entiende por comunicación externa la interacción que existe entre una organización y los individuos externos que tienen relación con dicha organización, “son todas aquellas acciones que están dirigidas a públicos situados fuera de la organización, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa” (Sábés & Verón , 2008).

Es importante que se maneje y proyecte una buena comunicación externa para dar a conocer los servicios y beneficios que posee dicha institución, con el objetivo de orientar al público que se informe de las ofertas a las que puede acceder, sean estos productos o servicios. Se cumple con la comunicación externa al persuadir al cliente del consumo de los mismos.

Al brindar una comunicación externa eficaz en donde los miembros que no pertenecen a dicha organización observen el proceso que sigue una empresa de tal manera que se identifiquen persuadiéndoles a la participación activa.

“Es necesario que la misma establezca relaciones, en lo posible, con todos los actores externos como lo son: gobiernos centrales, comunidad, instituciones educativas, proveedores, clientes y sobre todo con los medios de comunicación que se deben constituir en aliados estratégicos en la comunicación externa” (Guano Llumigusín, 2014).

## **Capítulo II. Explicar la nomenclatura legal que ampara el Consejo Cantonal para la Protección de los Derechos del Cantón Durán**

En este Capítulo se va a revisar y explicar la nomenclatura legal que ampara al CCPD-D, de esta manera se podrá reflejar como es constituido y de qué manera los organismos del estado lo articulan para poder trabajar de forma interinstitucional, se detalla los miembros que lo conforman y cómo cada organismo influye en su funcionamiento.

### **2.1. Mandato constitucional para la creación de los Consejos Cantonales para la Protección de Derechos**

Para que un consejo cantonal se encuentre en funcionamiento debe de estar fundamentado en ley de acorde al Municipio de cada cantón. Tomándose como referencia la Carta Magna la cual es el texto principal en la política ecuatoriana. También se hará referencia del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.

#### **2.1.1. Constitución de la República del Ecuador.**

Denomina como la Madre del marco jurídico de un estado. Es aquella que establece normas que regirán socialmente en una nación, y que sirven de amparo en la garantía y protección de los derechos, es decir, la libertad ciudadana garantizada en el Ecuador. Esta normativa de alto nivel organiza y determina la institucionalidad que requiere el estado para su funcionamiento y cumplimiento de sus más altos deberes de servicio al pueblo; si organiza y determina, es de lógica entonces, que es aquella que sustenta la existencia del país.

Siendo el texto principal en la política ecuatoriana, es deducible que este cuerpo jurídico delimita la relación entre el gobierno y la ciudadanía, se puede indicar entonces con certeza que confirma que los gobiernos están al servicio y a la majestad del poder del soberano pueblo.

En la actualidad se encuentra en vigor la Constitución de la República del Ecuador de 2008, que fue emanada de la Asamblea Constituyente, teniendo como signatarios a Fernando Cordero, Presidente de la Asamblea y Francisco Vergara, Secretario, es creada desde el 30 de noviembre de 2007 hasta el 24 de julio de 2008. Esta Constitución consta de 444 artículos, 40 capítulos, 93 secciones, 30 disposiciones transitorias, una disposición derogatoria, un régimen de transición y una disposición final, esto la convierte en una de las más largas en el mundo.

En el mundo social se señala como uno de los mayores avances en las directrices de la garantía de derechos, lo relacionado a los Grupos de Atención Prioritaria que consta en este marco jurídico.

### **2.1.2. Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD).**

Regula la organización político administrativa del Estado en el territorio, el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales, con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera a través de la descentralización obligatoria y progresiva, el sistema nacional de competencias, las fuentes de financiamiento, los mecanismos para compensar los desequilibrios en el desarrollo territorial y la institucionalidad responsable de su administración (Ministerio de Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados, 2012).

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), del análisis realizado se desprende que este texto legal busca potenciar la descentralización en el país, así mismo, como el trabajo que realizan en su territorio los Gobiernos Autónomos Descentralizados, es deducible que uno de sus objetivos principales es fortalecer el rol del Estado en cada uno de los niveles de gobierno, lo que afirmarí el carácter intercultural y pluricultural de la nación, este código busca ordenar el accionar del estado en su integralidad, ya que si se descentralizan una de las competencias del estado hacia los municipios, esto podría mejorar los niveles de servicios que se brindan, esto va a contribuir a que exista un país más organizado creando equidad en todos los niveles de Estado.

### **2.1.3. Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPFP).**

Tiene por objeto organizar, normar y vincular el Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa con el Sistema Nacional de Finanzas Públicas, y regular su funcionamiento en diferentes niveles del sector público, en el marco del régimen de desarrollo, del régimen del buen vivir, de las garantías y los derechos constitucionales (Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, 2010).

Este articulado guarda concordancia con el Sistema Nacional de Equidad Social, el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas es creado para regular la política pública a nivel de gobierno, tiene como eje garantizar los derechos de los ciudadanos de la República del Ecuador, centrándose en políticas públicas para asignar los recursos públicos y gestionar los resultados obtenidos por cada organismo. Aporta a la constitución con distintas formas de producción y trabajo promoviendo la acumulación de riquezas y la distribución equitativa de los beneficios de dicho desarrollo, fortalece la constitución del estado contribuyendo el ejercicio de los derechos para que el Ecuador sea un país plurinacional e intercultural.

Uno de sus objetivos principales es normar al sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa para la que los Gobiernos Autónomos Descentralizados puedan planificar de acuerdo a su competencia sus planes propios y demás instrumentos los cuales en articulación con el gobierno van a ser elaborados.

## **2.2. Consejos Nacionales para la Igualdad**

El artículo 10 de la Constitución de la República del Ecuador establece que “Las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos son titulares y gozarán de los derechos garantizados en la Constitución y en los instrumentos internacionales. La naturaleza será sujeto de aquellos derechos que le reconozca la Constitución”(Asamblea Constituyente, 2008).

La Constitución de la República en su artículo 156, señala que los Consejos nacionales para la Igualdad son Órganos responsables de asegurar la plena vigencia y

el ejercicio de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos(Asamblea Constituyente, 2008).

Este mismo artículo establece como atribución de los Consejos Nacionales la Formulación, transversalización, observancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas relacionadas con las temáticas de género, étnicas, generacionales, interculturales, y de discapacidades y movilidad humana, de acuerdo con la ley. Para el cumplimiento de sus fines se coordinarán con las entidades rectoras y ejecutoras y con los organismos especializados en la protección de derechos en todos los niveles de gobierno(Asamblea Constituyente, 2008).

El artículo 156 de la Constitución indica en forma interpretativa que el estado ecuatoriano a través de la asamblea constituyente priorizo para sí mismo la necesidad que haya en organismos como son los Consejos Nacionales para la Igualdad que garanticen a través de la vigilancia plena el cumplimiento de la política pública que proponga ejecutarse en el territorio nacional el gobierno central, con el fin de efectivizar el pleno ejercicio de derechos de los ciudadanos.

La ley para los Consejos Nacionales para la Igualdad encarga a estos organismos garantizar, promover, proteger e impulsar el respeto a los derechos de no discriminación de las personas, comunas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos con el fin de fortalecer la unidad nacional en la diversidad y la construcción del Estado Plurinacional e Intercultural. En el marco de su competencia y atribuciones se encarga de la participación en la formulación, seguimiento, evaluación, observancia y transversalización de las políticas públicas en el ámbito de las temáticas de género, étnicas, generacionales, interculturales, de discapacidad y movilidad humana, fomentando una cultura de paz garantizando el derecho a la igualdad y no a la discriminación. Según la ley Orgánica de los Consejos Nacionales para la Igualdad en su Capítulo primero, artículo 3.

La ley de los Consejos de igualdad enfatiza lo que ya establece la constitución como definición de cuáles son las competencias que estos organismos tienen en el cumplimiento y garantía de los derechos ciudadanos, lo que los conllevaría a estar muy pendientes del cumplimiento de la rectoría de los diferentes

órganos públicos y privados en la ejecución de las políticas públicas priorizadas en el territorio ecuatoriano.

### 2.2.1. Atribuciones de los Consejos Nacionales para la igualdad.

Un elemento de mucha importancia en el análisis de las atribuciones de los consejos Nacionales de Igualdad es el enfoque de igualdad, debido a que contribuye muchísimo a comprender la necesidad que se tiene como país de que existan organismos con este tipo de atribuciones. Este enfoque consiste en agregar principios de no discriminación e igualdad en todo el accionar de la tarea pública, integrando una nueva visión en las políticas públicas con el fin de hacer realidad un verdadero ejercicio de derechos, con la implementado de procesos que eliminen la discriminación, desigualdad y fomenten nuevas formas de relacionamiento entre el estado, la sociedad y los grupos de atención prioritaria.

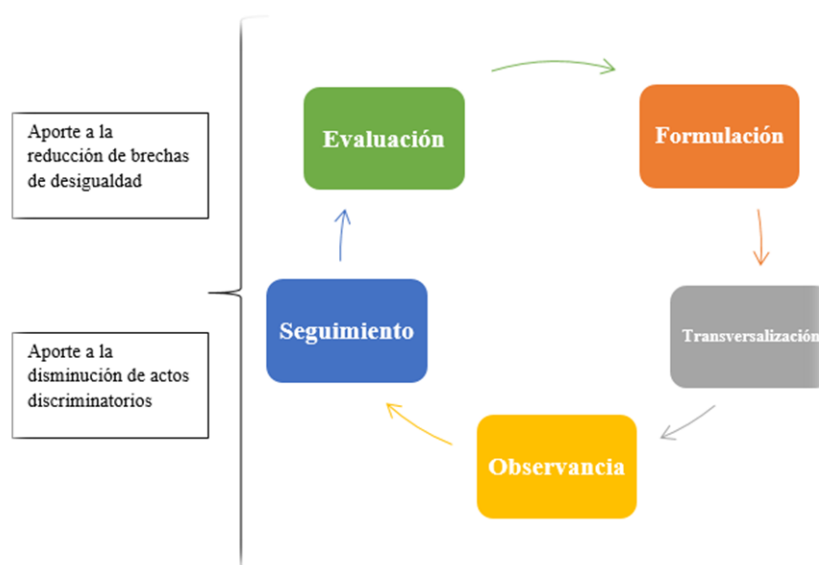


Figura 4. Atribuciones de los Consejos Cantonales para la Protección de Derechos

Tomado de: Consejo Nacional para la Igualdad, (2016).

#### 2.2.1.1. Formulación.

“Es el proceso articulado y participativo entre las diferentes instancias gubernamentales, municipales y de sociedad civil, definido por el CCPD para resolver progresivamente las desigualdades y discriminaciones persistentes en el cantón” (Mena, 2016).



Esta atribución se ejerce al identificar la ausencia o necesidad de una política pública que garantice y proteja a los ciudadanos frente a una problemática que no ha recibido respuesta o solución alguna, es decir, que se daría respuesta al incumplimiento de garantía de derecho por una entidad rectora del Estado los derechos que ya se encuentran establecidos.

Para cumplir esta atribución los consejos nacionales para igualdad se ven abocados a un análisis de la realidad y de la información que reciben por parte de los entes públicos y privados del territorio Nacional, hecho que los guía para identificar la necesidad de ausencia de una política pública.

Se podría argumentar que la atribución de Formulación haría a los Consejos Nacionales entes públicos que complementan o contribuyen a legislar normas jurídicas y dictar políticas públicas que proporcionan una mirada integradora a todas las instituciones públicas obligadas a promover y garantizar el ejercicio pleno de derecho en la nación.

#### *Condiciones para formular Políticas Públicas Municipales.*

1. CCPD conformado con estado y sociedad civil.
2. Secretaria técnica en funciones cumpliendo las atribuciones y resoluciones del CCPD.
3. Contar con equipos y mobiliario necesario para la articulación, coordinación y sistematización del proceso.
4. Contar con bases de datos institucionales presentes en el cantón, mapeo, directorios, así como también de actores y espacios de participación de los titulares de derechos.
5. CCPD, Secretaria técnica, con manejo de la metodología de formulación.
6. Metodología de formulación aprobada por parte del CCPD

Cabe indicar que estas condiciones para formular públicas municipales se pueden utilizar para poder construir una Agenda Local para la igualdad.

#### *Pasos para la realizar la Formulación de Políticas Públicas.*

- Resolución del CCPD de iniciar el proceso de construcción de las políticas públicas municipales y o agenda local para la igualdad.
- Sensibilización a la sociedad civil y titulares de derechos.
- Elaboración del diagnóstico y elementos para el análisis cualitativo
  - a. Mapeo de instituciones y registro de las políticas públicas relacionadas con la igualdad y no discriminación presente en el cantón.
  - b. Registro de datos de las realidades del cantón que proporcionan los sistemas de información nacional y local.
  - c. Consulta participativa con los titulares de derechos involucrados.
  - d. Análisis cualitativo de los resultados y establecimiento de los problemas de desigualdades y discriminaciones detectadas.
- Formulación de políticas públicas Municipales para la igualdad.
  - a. Taller cantonal para Proponer alternativas de solución a los problemas de desigualdad y de discriminaciones, de manera concurrente entre el GAD Municipal, las instituciones públicas competentes, consejos consultivos y la sociedad civil.
  - b. Análisis de factibilidad y priorización de las alternativas de solución a los problemas de desigualdad y de discriminaciones.
  - c. Redacción de las políticas públicas municipales.
  - d. Redacción del borrador de agenda local para la igualdad.
  - e. Validación con actores locales.
  - f. Resolución del CCPD de aprobación de las políticas públicas y agenda local para la igualdad y no discriminación en el cantón.
  - g. Proyecto de ordenanza municipal.
  - h. Implementación de la agenda local para la igualdad.
  - i. Seguimiento y evaluación de la política pública implementada.

#### 2.2.1.2. *Transversalización.*

Es la incorporación integral de los enfoques y las políticas para la igualdad y no discriminación en el accionar de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y los servicios desconcentrados del Estado, a fin de concretar el ejercicio de derechos y su posicionamiento en la sociedad,

a través de un proceso estratégico, participativo, técnico y político de coordinación interinstitucional (Briones, 2016).

Según Encarnación (2009). “Transversalizar implica hablar de procedimientos y resultados, es decir de pasos a seguir y componentes o insumos con los que hay que trabajar, no se puede dar un paso si no existe el componente”. La transversalización surge con el movimiento de mujeres en su lucha por la igualdad y la equidad de género, un ejemplo claro es un lenguaje de género incluyente y respetuoso.

Las competencias o responsabilidades compartidas se convierten en una oportunidad concreta para poder demostrar procesos de transversalización, con ejemplo se puede mencionar el tema de consumo y expendio de sustancias psicoactivas, en el cual la atención de la situación por rectoría sería del Ministerio de Salud Pública, pero por ser una complejidad social la intervención y apoyo a la misma, por parte de otros Ministerios, tales como: Ministerio de Inclusión económica y Social, Vivienda, Deporte, Educación es indispensable para alcanzar resultados respecto a esta situación.

Es la concurrencia de varios actores frente a una complejidad que quiera o no demanda y exige una intervención integral para poder resolver y obtener resultados oportunos de una situación que se presente.

#### *Pasos para la realizar la Transversalización.*

- Priorización de las situaciones de desigualdad en el territorio en los 5 enfoques de igualdad.
  1. Línea de Base.
  2. Grupos focales con titulares de derechos.
  3. Consejos Consultivos de titulares de derechos.
  4. Estadísticas.
  5. Registros administrativos desagregados por sexo, edad, ubicación geográfica (otros instrumentos que permitan el análisis).

- Análisis de las situaciones de desigualdad que identifica las brechas en el acceso y ejercicio de derechos de las personas y grupos de atención prioritaria y priorizados.
- Proceso de análisis para incorporación del enfoque de igualdad.
- Institucionalización de la atribución.

### 2.2.1.3. *Observancia*

Vigilar el cumplimiento de las políticas públicas, a partir de las amenazas y vulneraciones de derechos, para incidir en los mecanismos de protección de las políticas públicas municipales responsables de garantizar el principio de igualdad y no discriminación de las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y personas adultas mayores (Rizo, 2016).

Es la acción de verificación del cumplimiento de las políticas públicas a partir de la violación de derecho por la ausencia o incumplimiento de las mismas. La Constitución de la República del Ecuador contiene elementos jurídicos que deben ser aprovechados para facilitar el ejercicio de esta atribución por parte de los Consejos Nacionales para la Igualdad.

El ejercicio de esta atribución se materializa de mejor forma en la identificación de casos concretos de violación de derechos que se presentan en el día a día del vivir del ser humano, ejemplo claro de ella son, la supuestas expulsiones del centro educativo de niños, niñas y adolescentes que en la toma de decisiones los servidores públicos van desconociendo disposiciones de instrumentos internacionales, constitucionales y legales que determinan mecanismos de protección y acción frente a un error cometido por este grupo de Atención Prioritaria.

Los consejos nacionales para la Igualdad ponen en vigencia su observancia en cualquier acto que atente o vulnere los derechos de ciudadanos y ciudadanas cometidos por entidad pública o privada del Ecuador.

Para poder llevar a cabo la atribución de ordenanza se deben realizar los siguientes pasos: (i) análisis de la Política Pública municipal en base a los casos

detectados; (ii) *incidencia para el cambio en las políticas públicas*; (iii) *redacción del informe de observancia* de las políticas públicas

*Paso 1: Análisis de la Política Pública municipal en base a los casos detectados*

1. Se conoce la situación de amenaza o vulneración de derechos por cualquier medio o forma.
2. Se hace la identificación de persona, grupos o colectivos de personas amenazadas o vulneradas en sus derechos.
3. Se identifica el derecho o los derechos amenazados o vulnerados.
4. Se identifica la política pública municipal.
5. Se Identifica a los actores de las instituciones involucradas.
6. Se pone en conocimiento al Presidente o presidenta del Consejo y convoca a sesión para su conocimiento y tratamiento.

*Paso 2: Incidencia para el cambio en las políticas públicas*

1. En sesión resuelve iniciar el proceso de observancia y poner en conocimiento de las autoridades competentes, para que dispongan medidas pertinentes.
2. A través de su secretaría pone en conocimiento de las autoridades competentes para que dispongan las medidas, se de la protección y reparación de los derechos.
3. A través de su secretaría pone en conocimiento del organismo rector de la política.
4. A través de su secretaría y el organismo rector de la política realizan un plan de acción.
5. A través de su secretaría socializa el plan de acción al Consejo Consultivo.
6. Sesiona para conocer, revisar y aprobar el Plan de acción.
7. Hace el seguimiento y acompañamiento a la implementación del plan de acción.

*Paso 3: Redacción del informe de observancia*

1. Secretaría del CCPD elabora el Informe de observancia.
2. Secretaría socializa el informe al rector de la Política Pública Municipal.
3. Entidad rectora analiza el informe y da respuesta al CCPD.

4. CCPD revisa, aprueba y oficializa la entrega del informe final a la institución rectora de la política.
5. Cierre del proceso.

### **2.2.2. Seguimiento y Evaluación.**

Es el análisis continuo una vez ya implementadas las políticas públicas, tiene que ser constante porque si ya se ha hecho un proceso en el cual se ha formulado, transversalizando, observado solo se debe dar el correcto seguimiento para conocer si las políticas públicas ayudan a la igualdad y no generan vulneración o crean desigualdad a los ciudadanos. La evaluación es una herramienta sistemática y objetiva de la información proporcionada que ayuda oportunamente a la toma de decisiones de manera rápida.

#### *2.2.2.1. Definición de Seguimiento.*

Es el análisis continuo de información del avance en la implementación de la Norma, las políticas públicas y servicios que para la igualdad, la reducción de brechas de desigualdad, la erradicación de prácticas discriminatorias y el ejercicio de los derechos de grupos generacionales (Territorio, 2016).

#### *2.2.2.2. Objetivos de Seguimiento.*

- Determinar la situación del cumplimiento de los derechos en el marco de los objetivos del Buen Vivir y Objetivos del Régimen de Desarrollo que aseguren la igualdad y no discriminación en los grupos generacionales e intergeneracionales en el cantón.
- Monitorear anualmente la satisfacción general de cada grupo generacional en el cantón con relación a la Norma, Política Pública y servicios.
- Analizar cuantitativa y cualitativamente las brechas de desigualdad generacional e intergeneracional en el cantón, estableciendo recomendaciones para su erradicación.
- Mejorar la eficacia y efectividad de la norma, política pública y servicios, Se basa en las metas establecidas y actividades para bajar la brecha de desigualdad.

### 2.2.2.3. Información Necesaria para realizar Seguimiento.

Esta atribución tiene que ser determinada acorde a la situación del fiel cumplimiento de los derechos en el marco de los objetivos del Buen Vivir y objetivos de Régimen de Desarrollo que aseguren la igualdad y la no discriminación en grupos generacionales e intergeneracionales, es necesario monitorear anualmente la satisfacción que se genere de acuerdo a los grupos mencionados con relación a la norma, política pública y servicios, pero para realizar este monitoreo se necesita analizar de forma cualitativa y cuantitativas información que de una u otra forma va aportar para poder tener los resultados requeridos.

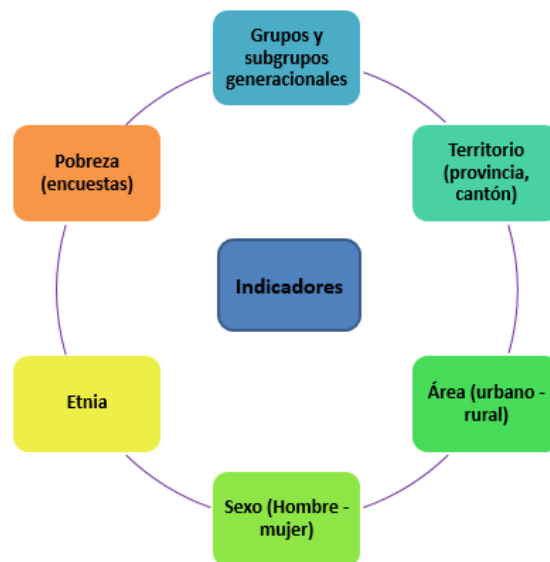


Figura 5. Información necesaria para realizar Seguimiento

Tomado de: Consejo Nacional para la Igualdad, (CNI), 2016.

### 2.2.3. Definición de Evaluación.

Es una herramienta sistémica y objetiva de comparación de los resultados y cumplimiento de metas de la norma, políticas públicas y servicios que están encaminadas a la erradicación de brechas de desigualdades y prácticas discriminatorias de niños, niñas, adolescentes, jóvenes y personas adultas mayores (Territorio, 2016).

### 2.2.3.1. Objetivos de Evaluación.

- Evaluar el cumplimiento de la norma, políticas públicas y servicios, con sus respectivas metas, y su aporte a la disminución de brechas de desigualdad desde el sistema de protección de derechos.
- Evaluar la implementación de las políticas para la Igualdad de la ANII, mediante la valoración de la gestión institucional e indicadores relevantes.
- Analizar aproximativamente la causalidad del cumplimiento o incumplimiento de la norma, políticas y servicios relacionados a los lineamientos de la ANII.



Figura 6. Articulación de Evaluación

Tomado de: Consejo Nacional para la Igualdad, (CNI), 2016.

### 2.3. Consejo Nacional para la Igualdad de Género

El Consejo Nacional para la igualdad de Género fueron creados por la desigualdad que existía en el Ecuador, durante mucho tiempo había prevalecido la autoridad masculina, esto se debe a una estructura de poder cultural que tanto a nivel público como privado tenía ubicada a las mujeres en situaciones de inferioridad en todos los ámbitos de su desempeño. Este consejo aporta con asistencias ya sean sociales y políticas no solo a las mujeres y su igualdad sino también a la comunidad LGBTI (Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales) debido a que



tienen los mismos problemas de discriminación y desigualdad por su orientación sexual. Actualmente en el siglo XXI no debería existir este tipo de discriminaciones y es por esto que la constitución del Ecuador acoge en sus artículos políticos para promover la igualdad.

Según el artículo 66, numeral 4 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) establece que: “Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación”

Según el artículo 11 numeral 2 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) establece que: “Todas las personas son iguales y gozaran de los mismos derechos, deberes y oportunidades”.



*Figura 7.* Logo de Consejo Nacional para la Igualdad de Género

*Tomado de:* Consejo Nacional para la Igualdad de Género.

Obtenido de: <http://www.igualdadgenero.gob.ec/>

#### **2.4. Consejo Nacional para la igualdad en Discapacidades (CONADIS)**

Según el artículo 47 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), establece que: El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social.

CONADIS (Consejo Nacional para la igualdad en Discapacidades) creado para centrar su interés en este grupo de atención prioritaria facilitando medidas físicas, arquitectónicas y de comunicación. Las personas con discapacidad tienen barreras actitudinales, las mismas que afectan de forma determinante y esto se

convierte en vulnerabilidad, sin embargo, este consejo debe ejercer sus atribuciones a nivel nacional formulando políticas públicas y herramientas para eliminar la discriminación y la desigualdad, estas estrategias deben ser transversalizadas para garantizar el ejercicio de los derechos de las personas que tienen estas necesidades especiales y sus familias, se tiene que realizar la debida observancia de las mismas y a su vez de las normativas para su fiel cumplimiento ya sea este en el ámbito nacional e internacional y por último tiene que seguir y evaluar el desempeño de todas las políticas que han sido implementadas o que se van a implementar de los organismos del estado de acuerdo a las competencias que cada uno de ellos.



Figura 8. Logo de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades.

Tomado de: Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades.

Obtenido de: <http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/>

## 2.5. Consejo Nacional para la igualdad de pueblos y nacionalidades.

Es creado para superar la matriz etnocéntrica y monocultural que vive la República del Ecuador, contribuye para planificar de forma participativa en la inclusión, tiene un enfoque intercultural, incluyente y dialogante en lo que se refiere a la temática de la igualdad de derechos para pueblos y nacionalidades. Antiguamente en Ecuador se consideraba que como unidad nacional se debía tener uniformidad de lenguas, costumbres y homogeneidad cultural, es por este motivo que las nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatorianos y montubios fueron excluidos de toda clase de derechos, actualmente en el siglo XXI lo que se quiere es mediante la creación de políticas públicas poder defender el derecho que tienen los pueblos y nacionalidades en el país ya sean estos por racismo y exclusión, brechas en educación, salud, vivienda y comunicación, economías locales, entre otras. De esta manera se va a disminuir la desigualdad y formas de exclusión y discriminación racial, económica, cultural y social



Figura 9. Logo de Consejo Nacional para la Igualdad de pueblos y nacionalidades

Tomado de: Cancillería

## 2.6. Consejo Nacional de Igualdad de Movilidad Humana

Se crea con el fin de orientar a las entidades estatales en como efectivizar el derecho de las personas en situación de movilidad humana, a su vez modificar todo aquello que directamente vulnere sus derechos. Durante mucho tiempo la preocupación de las naciones en todo el mundo ha sido el movimiento de las personas es por esta razón que cada estado crea políticas públicas que buscan integrar a los que han sido excluidos de su país, sin embargo, la emigración, tránsito, retorno, inmigración, refugio, desplazamiento y apatridia son enfoques que muestran como la desigualdad en educación, salud, trabajo digno, vivencia, convivencia cultural y seguridad social se viene dando día a día. Por estas y muchas razones más el Consejo Nacional de Igualdad de Movilidad Humana buscar hacer un papel fundamental en el respeto a los derechos de los ecuatorianos que viven en otros destinos, así como también reconocer los derechos de personas de otra nacionalidad en nuestro país.



Figura 10. Logo de Consejo Nacional para la Igualdad de Movilidad Humana

Tomado de: Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana

## 2.7. Consejo Nacional para la igualdad Intergeneracional

Fue creada con el fin de hacer del Ecuador un país no solo enfocado a la economía sino también al aspecto cultural. Se encarga de promover, difundir y proteger el pleno ejercicio de derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNA), jóvenes y adultos mayores. Busca el enfoque del buen vivir haciendo un ambiente en el cual la pobreza, las malas expectativas del futuro y no vivir correctamente sea eliminado, sin embargo, llegar a los grupos de atención prioritaria no es fácil, cada grupo tiene sus problemáticas y necesidades las mismas que muchas veces no se relacionan, es por este motivo que a nivel nacional se formulan, transversalizan, observan, se siguen y evalúan políticas públicas para poder erradicar la vulneración de derechos e incrementar la aplicación de estas políticas para la igualdad ya sea esta generacional e intergeneracional.



Figura 11. Logo de Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional

Tomado de: Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional

## 2.8. Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Durán

El artículo 156, de la Constitución de la República del Ecuador. Señala que: “Los consejos nacionales para la igualdad son órganos responsables de asegurar la plena vigencia y el ejercicio de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales de Derechos Humanos. Los consejos ejercerán atribuciones en la formulación, transversalización, observancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas relacionadas con las temáticas de género, generacionales, interculturales y de discapacidades y movilidad humana de acuerdo con la ley. Para el cumplimiento de sus fines se coordinarán con las entidades rectoras y ejecutoras y con los organismos especializados en la protección de derechos en todos los niveles de gobierno”.

El Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD) y la Constitución de la República del Ecuador afirma que todo Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal debe tener funcionamiento de sistemas de protección integral, de esta manera se crean los Consejos Cantonales para la Protección de Derechos.

Anteriormente conocido como Consejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia del cantón Durán, el 13 de Octubre de 2014 mediante ordenanza municipal cambia su nombre a Consejo Cantonal para la Protección de los Derechos del Cantón Durán (CCPD-D), teniendo las mismas atribuciones que el Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional (CNII) que es formular, Transversalizar, observar, dar seguimiento y evaluar las políticas públicas municipales de protección de derechos, las mismas que van a estar articuladas a las políticas públicas de los CNII. El CCPD-D es un organismo creado y financiado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Durán (GADMCD), es la institución responsable de garantizar el pleno ejercicio de derechos, igualdad y no discriminación de los derechos de los habitantes del Cantón Eloy Alfaro Durán. Centra su atención en los Grupos de Atención Prioritaria que comprende a niños, niñas y adolescentes (NNA), jóvenes, adulto mayor, persona con Discapacidad (Física o intelectual), gays, lesbianas, transexuales e intersexual (GLBTI) y etnias raciales (indio, cholo, mestizo, blanco y negro).



Figura 12. Logo de CCPD-Durán

Tomado de: CCPD-Durán

### **2.8.1. Conformación del Consejo Cantonal para la Protección de los Derechos del Cantón Durán.**

El Consejo Cantonal para la Protección de los Derechos del Cantón Durán es constituido de forma paritaria por la sociedad civil y representantes del estado. Como representantes del estado el CCPD-D es presidido por la Alcaldesa de Durán, Ing. Alexandra Arce. Cuenta con un delegado o delegada del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), un delegado o delegada del Ministerio de Educación (MINEDUC), un delegado o delegada del Ministerio de Salud Pública (MSP) y el/la representante de la Comisión Permanente de Igualdad y Género del GADMCD y su alterno.

Como representantes de la Sociedad Civil el CCPD-D cuenta con un delegado o delegada por Niñez y adolescencia, un delegado o delegada por jóvenes, un delegado o delegada de pueblos y nacionalidades, un delegado o delegada de las organizaciones de adulto mayor y un delegado o delegada de las organizaciones de personas con Discapacidad. Todo Consejo Cantonal para la Protección de Derechos va a estar presidido por la máxima autoridad correspondiente a cada cantón ya sea esta metropolitana, ejecutiva o municipal, el o la vicepresidente será elegido entre los miembros de la Sociedad Civil, todo este proceso se va a dar mediante votación. Los miembros que conforman el CCPD tienen la obligación de mantener informada tanto a las instituciones u organizaciones sobre todas las decisiones que se tomen en el Consejo Cantonal.

### **2.8.2. Representantes del estado con los que articula el CCPD-D.**

El CCPD-D para poder ejercer el fiel cumplimiento de los derechos no solo trabaja de manera articulada con los miembros que los conforman sino también con entidades como las que se detallan a continuación.

#### *2.8.2.1. Ministerio de Inclusión Económica y Social.*

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) se encarga de asegurar una adecuada calidad de vida para todos los ciudadanos y ciudadanas, eliminando las condiciones, procesos o mecanismos que restringen a las personas a participar en una vida social, política y económica dentro de su comunidad.

Promueve de atención integral a la población del Ecuador a lo largo de su ciclo de vida (Niñez, juventud, adultos, adultos mayores), priorizando sus acciones en los grupos de atención que viven en estado de discriminación, pobreza, exclusión y vulnerabilidad, implementando políticas públicas de inclusión social, protección, movilidad social y económica para asegurar el servicio de calidad en el territorio. Asimismo, MIES se encarga de administrar y transferir subsidios monetarios a personas y hogares en extrema pobreza según el Registro social y pensiones asistenciales para Adultos mayores o personas con Discapacidad acorde a como lo determine la ley

#### *Objetivos estratégicos de MIES*

Según el artículo 8 y 9 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio Inclusión Económica y Social, se señala los objetivos estratégicos que guían la gestión de este organismo y las atribuciones que lo rigen, las cuales se detallan a continuación:

- Prevenir la violación de derechos y garantizar la protección especial de la población que se encuentra en situaciones de vulnerabilidad.
- Contribuir a la inclusión económica y a la movilidad social de las personas y familias en situación de pobreza.
- Fomentar el aseguramiento no contributivo para la movilidad social y la protección frente a riesgos y contingencias.
- Promover en las y los ciudadanos ser actores de su propio desarrollo, participación, organización y corresponsabilidad, buscando garantizar la titularidad de los derechos económicos y sociales.

#### *Atribuciones*

- Ejercer la rectoría de las políticas públicas en materia de inclusión y movilidad social

- Definir, diseñar e implementar políticas de inclusión para asegurar servicios de calidad para las y los ciudadanos del territorio
- Expedir acuerdos, normas técnicas y demás normas secundarias que serán necesarias para la organización institucional y cumplimiento de los objetivos.
- Monitorear y realizar sistemas de seguimiento y evaluación a la ejecución de los servicios que se susciten en el territorio.
- Controlar y dar seguimiento del desarrollo de las políticas, planes y programas de sus institutos y programas adscritos o vinculados.

#### 2.8.2.2. *Ministerio de Educación.*

El Ministerio de Educación (MINEDUC), se encarga de brindar servicios educativos de calidad a los ciudadanos y ciudadanas de todas las nacionalidades y pueblos que existen en el Ecuador, fomentando las destrezas generales, específicas y básicas de los estudiantes de acuerdo a los estándares nacionales e internacionales para poder potenciar el desarrollo cultural y socioeconómico del país. Lo que busca el MINEDUC es el mejoramiento de la calidad educativa mejorando la infraestructura y equipando las instituciones de acuerdo a lo estipulado en la ley, de esta manera se quiere erradicar el problema del analfabetismo ya sea este para los estudiantes de educación básica y bachillerato como para los adultos que no terminaron sus estudios. Este ministerio trabaja articuladamente dentro del territorio nacional brindando aquellas personas que no cuentan con educación la oportunidad que necesitan, todo dentro de un marco de calidad y excelencia.

#### *Atribuciones y responsabilidades.*

Según el artículo 42 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, establece que las atribuciones y responsabilidades del director distrital, a continuación, se nombran las que están relacionadas al CCPD:

- Elaborar planes y programas que deben aplicarse a nivel distrital, acorde a los lineamientos del Sistema Nacional de Educación, la diversidad cultural y de las lenguas ancestrales de las nacionalidades y pueblos.
- Coordinar y ejecutar acciones con otros organismos del Estado y de la sociedad civil para prevenir y mitigar los riesgos; preparándose para enfrentar



emergencias y recuperarse después de un desastre garantizando el bienestar de los Grupos de Atención prioritaria.

- Impulsar los proyectos de investigación científica y pedagógica.
- Presidir los cuerpos colegiados y comités establecidos en las normas o por delegación del (la) Ministro(a).
- Asesorar a las autoridades institucionales y docentes en los ámbitos técnico, administrativo y pedagógico en base a las normativas legales vigentes.

### 2.8.2.3. *Ministerio de Salud Pública.*

El Ministerio de Salud Pública (MSP) es la autoridad sanitaria nacional que se encarga de regular, planificar, coordinar, controlar y gestionar la salud pública ecuatoriana a través de la gobernanza. Ayuda a prevenir enfermedades, vigilar la salud pública y promocionar la salud e igualdad garantizando el derecho a la salud de todos los ciudadanos y ciudadanas. El MSP se clasifica en función de su contribución, procesos Gobernantes, procesos Agregadores de valor, procesos habilitantes de asesoría y de apoyo y procesos desconcentrados, cada proceso ayuda a que la misión de la institución pueda cumplirse ya que le añade un valor agregado a la contribución que la misma brinda a los ciudadanos.



Figura 13. Modelo de Atención de Ministerio de Salud

Tomado de: Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS)

#### 2.8.2.4. *Comisión de igualdad y género.*

Tiene como finalidad garantizar la implementación de los derechos de igualdad y equidad. Es la encargada de formular políticas públicas de igualdad y de género para mejorar la calidad de vida de las ciudadanas y ciudadanos del Ecuador. Contribuye a la erradicación de la discriminación y violencia en razón de género, generacional, discapacidad y étnico, lo cual permite transformar lo que son patrones socio-culturales y garantiza que se cumplan los derechos humanos para todos los habitantes, ejerce control social y fiscaliza en colaboración con diferentes sectores de la sociedad buscando la equidad e igualdad de oportunidades para todas haciendo de este un derecho efectivo para que el buen trato a hombres y mujeres este presente sin ningún tipo de discriminación. Uno de sus objetivos es promover la participación de los ciudadanos y ciudadanas para el ejercicio de sus derechos haciendo que cada uno pueda opinar y formar parte del sistema democrático para construir una sociedad activa.

#### *Funciones y atribuciones de la Comisión de Igualdad y Género*

Según el modelo de ordenanza para la conformación y funcionamiento de la Comisión permanente y unidad técnica de Igualdad y género en su artículo 3 indica:

- Mantener permanente coordinación con los Consejos Nacionales de Igualdad de conformidad con la Constitución de la República del Ecuador vigente.
- Fiscalizar, el cumplimiento del artículo 249 del COOTAD, en lo relativo a la asignación del presupuesto, planificación y ejecución de programas sociales para los grupos de atención prioritaria.
- Promover la participación colectiva para el diseño de políticas públicas con enfoque de igualdad y de género.
- Promover la participación ciudadana en la formulación de planes, programas, proyectos y normativa en general.

#### 2.8.2.5. *Sociedad Civil.*

Según el artículo 30, de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana señala que; Sereconocen todas las formas de organización de la sociedad, como expresión

de la soberanía popular que contribuyan a la defensa de los derechos individuales y colectivos, la gestión y resolución de problemas y conflictos, al fomento de la solidaridad, la construcción de la democracia y la búsqueda del buen vivir; que incidan en las decisiones y políticas públicas y en el control social de todos los niveles de gobierno, así como, de las entidades públicas y de las privadas que representan servicios públicos.

Son aquellos representantes de los grupos de atención prioritaria que actúan para tomar decisiones en un ámbito público, se reúnen con los miembros del estado, la presidenta del CCPD y la secretaria técnica cada vez que existe una sesión de consejo ya sea esta ordinaria o extraordinaria para emitir sus opiniones, comentarios y sugerencias a favor del grupo de atención prioritaria que representan. Es concebida de manera voluntaria y es limitada por orden legal, son miembros de la sociedad civil aquellas personas que han sido elegidas por el presidente del Consejo Cantonal para la Protección de Derechos, los mismos que son conformados por las o los representantes Niñez y adolescencia, jóvenes, pueblos y nacionalidades, adulto mayor y personas con Discapacidad.

#### 2.8.2.6. *Consejos Consultivos.*

Son mecanismos de asesoramiento compuestos por titulares de derechos. Son representantes de la sociedad de acuerdo a su territorio de cada nivel de gobierno, ejercen planes y programas y proyectos ya sean estos locales y sectoriales entre el gobierno y la ciudadanía defendiendo los derechos y cumpliendo con las políticas públicas, promueven la participación ciudadana impulsando los procesos de comunicación, dentro de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, los Consejos Consultivos suelen tener programas comunicacionales destinados para que la ciudadanía pueda conocer que es lo que ocurre en su territorio ya que los mismos son veedores de que no exista la vulneración de derechos a los grupos de atención prioritaria que cada uno representa. Su función es netamente consultiva.

#### *Funciones de los Consejos Consultivos.*

- Participar mediante consulta en la construcción de políticas públicas, normativa y proyectos relacionados de manera directa o indirecta en el ámbito local.
- Elaborar participativamente propuestas que recojan las opiniones de sus representados.
- Promover el cumplimiento de derechos y políticas, a través de los mecanismos de control social, conjuntamente con el CCPD del cantón y el CNIJ.
- Promover la integración y organización a nivel parroquial, cantonal, provincial y nacional.
- Fomentar la articulación y coordinación con otros Consejos Consultivos.
- Contribuir en la difusión de políticas públicas, leyes y demás que afecten o beneficien de manera directa o indirecta a las relaciones intergeneracionales de su respectiva parroquia, cantón y provincia.

#### 2.8.2.7. *Requisitos e inhabilidades para formar parte del CCPD.*

Para ser miembro del Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Durán se requiere:

- Ser ecuatoriano o extranjero residente
- Ser mayor de 10 años y estar en ejercicio de sus derechos de ciudadanía
- Haber participado de una organización directamente relacionada con las temáticas de igualdad, correspondientes a su representación.
- Los/as adultos deberán acreditar mínimo dos años de experiencia en temas relacionados con los derechos humanos.

No podrán ser miembros principales ni suplentes ante el Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Durán, ordenanza CCPD-D 2014:

- Quienes hayan sido condenados por delitos con sentencia ejecutoria.
- Quienes hayan sido privados de la patria potestad de sus hijos e hijas
- Quienes se encuentren en mora reiterada en el pago de pensiones alimenticias a favor de un niño, niña, o adolescente

- El/la cónyuge y los parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de otro miembro de CCPD-D
- Quienes hayan sido sancionadas administrativa o jurídicamente por violación o amenaza contra los derechos t garantías consagrados a favor de los niños, niñas o adolescentes;
- Quienes hayan sido condenadas al resarcimiento de perjuicios a favor de un niño, niña o adolescente por causa de una violación o amenaza de las señaladas en el literal anterior.

2.8.2.8. *Secretaria Técnica del Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Durán.*

La secretaría técnica del CCPD-D o cuerpo técnico, tiene como responsabilidad tareas técnicas y administrativas que efectivizan las resoluciones y decisiones del CCPD, funciona bajo la responsabilidad de la Secretaria técnica, Msc. Nelly Cedeño Macías, cuyas funciones son implementar procesos de formulación, observancia, transversalización, seguimiento y evaluación para el fiel cumplimiento de las atribuciones que tiene el consejo, se encarga también de elaborar informes técnicos, y actas, las cuales son presentadas en las sesiones de consejo mensuales ya sean estas ordinarias o extraordinarias para que los miembros conozcan los casos que suscitan en la secretaria técnica y la solución viable para los mismos. En base a proyecciones de INEC 2013 y de acuerdo a la población cantonal de Durán el CCPD-D utiliza el organigrama tipo B.



Figura 14. Organigrama CCPD-Durán

Tomado de: Ordenanza CCPD-D 2014

Actualmente la secretaria técnica del CCPD cuenta con una contadora en el área administrativa contable y tres técnicos, las oficinas están ubicadas en Cooperativa Unión y Progreso Manzana I Solar 1.

#### 2.8.2.9. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Durán.

Según el artículo 354 del código orgánico de Organización y Descentralizado define que la estructura administrativa se adaptará a las características propias de cada municipalidad, con el fin de asegurar una adecuada prestación de los servicios municipales. (Ministerio de Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados, 2012)

#### *Desarrollo Humano e Inclusión Social.*

La dirección de Desarrollo Humano se encarga básicamente de cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas, reglamentos, acuerdos y resoluciones municipales. De acuerdo al concepto de ordenanza se puede mencionar que “Ordenanza es una disposición o mandato. El término se utiliza para nombrar al tipo de norma jurídica que forma parte de un reglamento y que está subordinada a una

ley. La ordenanza es emitida por la autoridad que tiene el poder o la facultad para exigir su cumplimiento” (Pérez, 2013). Esta dirección tiene un papel importante dentro del desarrollo del ser humano, debido a que con las resoluciones establecidas se pueden lograr acuerdos para mejorar el nivel de vida de los ciudadanos.

Esta dirección es la encargada de generar planes, programas y proyectos en beneficio de los y las ciudadanos del cantón Durán. El CCPD en el fiel cumplimiento de sus atribuciones, trabaja conjuntamente con esta dirección para poder resolverlas problemáticas de los grupos de atención prioritaria. La mayoría de programas de desarrollo humano se adaptan al plan nacional del Buen Vivir, que promueve el gobierno actual.

#### *Justicia y Vigilancia.*

La dirección de justicia y vigilancia contribuye al mantenimiento del orden público lo cual es fundamental para poder tener armonía entre habitantes. El cumplimiento de ordenanzas y reglamentos de acuerdo a su competencia hace que se sancione contravenciones e infracciones. A continuación, se detallan algunas de las atribuciones de esta dirección:

- Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas, reglamentos, acuerdos y resoluciones municipales.
- Organizar y administrar la acción, vigilancia y control municipal, a través de la Jefatura de la Policía Municipal.
- Delegar a las comisarías los casos para el juzgamiento y sanciones de las infracciones y contravenciones de la Ley, Ordenanzas y Reglamentos Municipales.
- Velar por una adecuada administración interna.
- Controlar la correcta aplicación de sanciones.
- Coordinar actividades con las demás dependencias municipales, instituciones públicas o privadas que cumplan funciones en el mismo ámbito. (Municipio de Durán, 2016)

#### *Planificación Territorial.*

Esta dependencia administrativa se encarga de planificar de manera organizada y sistemática el desarrollo de planes de ordenamiento territorial para mantener proyectos en territorio. Se trabaja de manera articulada con consejos provinciales y parroquiales de acuerdo a cada una de sus competencias. El territorio se encuentra dividido de maneras administrativas por Coordinaciones zonales y distritales las cuales establecen presupuestos participativos para realizar planes multidisciplinarios para cumplir con las atribuciones.

La dirección de Planificación Territorial, es aquella que proporciona al CCPD-D la información necesaria de los recintos y caseríos, los cuales son vitales para elaborar el trabajo de territorio con los grupos de atención prioritaria, de esta manera se podrá realizar la observancia de la situación real de los Grupos de atención prioritaria en el cantón para poder hacer la respectiva exigibilidad de la política públicas frente a los organismos según el caso lo amerite.

#### *Gestión de Riesgo.*

De acuerdo a las competencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal de Durán, se debe garantizar la protección de personas y colectividades, con este antecedente se debe prevenir los efectos negativos de origen natural o antrópico. Esta dirección funciona en marco a la generación de políticas y estrategias que promuevan las capacidades de mitigar riesgos en casos de desastres. A su vez se prepara para recuperar y reconstruir de acuerdo a políticas públicas acertadas condiciones sociales afectadas en momentos de desastres. Se considera que ahora se debe actuar de manera proactiva y no reactiva, esto ayuda a mejorar los tiempos de reacción para cualquier calamidad.

Esta dirección determina los riesgos que pueden tener los grupos de atención prioritaria referente a las circunstancias y adversidades que vivan. La mayor parte de los programas que ofrece esta dirección está adaptada a los cambios que puedan suceder en el entorno ya que los eventos son impredecibles pero siempre deben estar preparados.

#### *Procuraduría Sindica.*



La dirección de procuraduría síndica impulsa soluciones de manera eficiente de acuerdo a distintos criterios en temas legales. Se cuenta con profesionales competentes a través de sus distintos órganos de control.

Las relaciones institucionales con terceros generan soportes eficaces para cumplir con la institucionalidad y su competencia. La atención eficiente con criterios acertados y actualizados permanentemente garantiza un trato de calidad y calidez hacia la ciudadanía.

La unidad de Procuraduría síndica trabaja de manera directa con las disposiciones del Concejo Cantonal, por ejemplo, una de las principales atribuciones que se destaca al trabajo realizado es, la regulación de terrenos que anteriormente no tenían documentos de adjudicación.

#### *Junta Cantonal de Niñez y Adolescencia.*

Es importante mencionar que es un organismo que se rige bajo el código de la niñez y adolescencia, se encarga de la protección, defensa y exigibilidad de derechos de niños, niñas y adolescentes. La importancia de tener un entorno adecuado para el desarrollo de los niños y adolescentes es primordial para el crecimiento de cualquier nación, por este motivo la principal meta es mejorar procesos y destinar recursos en programas que mejoren el nivel de vida de este segmento importante de la población.

La autonomía funcional que el código de la niñez y adolescencia prevé a la junta cantonal es que nadie puede interferir en las decisiones de la junta, la misma es responsable por su actuación oportuna y por las decisiones que adopte para la protección y restitución de derechos.

Los Consejos Cantonales de protección de derechos realizan observancia a todas las instituciones públicas y privadas en el cantón que deben cumplir la política pública, la Junta Cantonal de Protección de Derechos son organismos que toman medidas administrativas de garantía de derecho, manejan una fuente importante de información en tema de violentación de Derecho, esta información es vital para el CCPD en su atribución de formular política pública, hacer seguimiento y transversalización de las mismas para poder garantizar que las instituciones cumplan

su rectoría o sus competencias compartidas en diferentes temas de garantía de derecho.

El CCPD tiene y debe tener siempre la necesidad de recibir toda la información que la Junta cantonal para la protección de los derechos de la Niñez y Adolescencia le pueda otorgar, en caso que la Junta no cumpla sus atribuciones legales que le confiere el código de la niñez y adolescencia deberá acudir al organismo pertinente que en este caso es el GADMCD que es el responsable del funcionamiento y operativización de la Junta Cantonal a través del área en que este anclada como ente municipal.

### **Capítulo III. Determinar el Marco Metodológico para sustentar la propuesta de mejora**

En el presente capítulo se presentará la metodología de investigación utilizada, a su vez, las variables que influyen en la comunicación Interinstitucional

con los organismos del estado. El resultado obtenido servirá para elaborar análisis de la respectiva información emitida de la recolección de datos y entrevista realizada, de esta manera se podrá elaborar la propuesta de mejora de los procesos administrativos del CCPD-D.

### **3.1. Descripción de metodología de investigación**

La metodología de investigación es aquella que proporciona las herramientas ya sean estas teóricas o prácticas para poder solucionar un problema mediante un método científico. Actualmente en el Consejo Cantonal para la Protección de los Derechos del Cantón Durán posee un problema referente al tiempo de espera de la información requerida por parte de los organismos con los que articula, dicho problema se ha visto reflejado en los procesos administrativos de esta institución, es por este motivo que se realizó una investigación que busca conocer la realidad en la cual se lleva a cabo las actividades más frecuentes de esta institución.

#### **3.1.1. Enfoques de Investigación.**

Se tomaron a consideración varios tipos de investigación, para poder llevar a cabo la propuesta de mejora, los cuales han sido indispensables para poder recolectar la información necesaria para ser utilizada en el análisis. Toda esta investigación se ha visto encaminada a conocer la problemática que se suscita en el CCPD-D tanto en el desarrollo de los procesos administrativos con los organismos del estado así también en la comunicación interinstitucional viéndose reflejados estos en demasiado tiempo de espera para poder resolver problemas relacionados con casos de vulneración de derechos hacia los grupos de atención prioritaria. A continuación, se va a detallar por qué estos tipos de investigación han sido los más idóneos para el análisis del proyecto:

- Enfoque Exploratorio
- Enfoque Documental
- Enfoque Cualitativo

### **3.1.2. Enfoque Exploratorio.**

“Dirigidos a la formulación más precisa de un problema de investigación, dado que se carece de información suficiente y de conocimiento previos del objeto de estudio , resulta lógico que la formulación inicial del problema sea imprecisa. En este caso la exploración permitirá obtener nuevos datos y elementos que pueden conducir a formular con mayor precisión las preguntas de investigación” (Selltiz & Cook, 1980).

La investigación exploratoria es aquella cuyo objetivo es facilitar la comprensión de los problemas que presenta el investigador en la información desconocida. Muchas veces al encontrar un problema se presentan una serie de dudas las cuales deben ser despejadas mediante investigación, es por esto que la investigación exploratoria facilita el conocimiento del problema.

### **3.1.3. Enfoque Documental**

“Se define a la investigación documental como parte esencial de un proceso de investigación científica, constituyéndose en una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades (teóricas o no) usando para ello diferentes tipos de documentos. Indaga, interpreta, presenta datos e informaciones sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello, una metódica de análisis; teniendo como finalidad obtener resultados que pudiesen ser base para el desarrollo de la creación científica” (Sampieri, Collado, & Baptista, 2010).

Este enfoque es fundamental al momento de realizar un proceso de investigación ya que constituye una estrategia en la cual se analiza sistemáticamente las realidades ya sean estas teóricas o prácticas, de esta manera se utilizan diferentes tipos de documentos para interpretar e indagar la información que se requiere sobre un tema determinado, siempre y cuando se utilice una metodología de análisis para poder llegar al resultado esperado en la investigación.

### **3.1.4. Enfoque Cualitativo**

La investigación cualitativa se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos, principalmente los humanos y sus instituciones (busca interpretar lo que va captando activamente) (Sampieri, Collado, & Lucio, 2006).

Al utilizar la investigación cualitativa ayuda a comprender y profundizar el contexto natural y como sucede, interpretando los fenómenos, de una forma en la que el entrevistado muestra su perspectiva. Se maneja una variedad de instrumentos para poder recolectar la información requerida en las entrevistas de forma cualitativa, ya sean estas de imágenes, observaciones, historias de vida y todo lo que influye en las experiencias, opiniones, interacciones y perspectivas del entrevistado.

### **3.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Es el uso de técnicas e instrumentos para recopilar información acerca de un determinado tema que es objeto de investigación. Comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta al problema que se presente (Céspedes, 2014).

Los instrumentos utilizados en la investigación han sido las entrevistas a los actores estratégicos que trabajan de forma articulada con el CCPD y el análisis de la base de datos de los oficios enviados en la actual administración de este organismo. Cabe indicar que los datos utilizados para este análisis comprenden a lo enviado y recibido, de esta manera se pudo clasificar por entidad, detalle y tiempo para poder obtener de forma precisa una base de datos que ayude a conocer la problemática que se presenta.

### **3.3. Entrevista.**

Se considera la entrevista como la técnica con la cual el investigador obtiene información de manera oral y personalizada. Dicha información va a constar de acuerdo a sucesos vividos y aspectos subjetivos del individuo que será entrevistado como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación actual al organismo que labora (García, Martínez, Martín, y Sánchez, 2009).

Según (García, et al, 2009) en la revista sobre Metodología de Investigación Avanzada indica que una entrevista es:

- Un sistema de comunicación interpersonal que ayuda a integrar tanto a la persona que entrevista como al entrevistado
- El objetivo principal es recolectar información que sea objetiva para aclarar los rasgos subjetivos que se desprendan de la observación realizada (Estado de ánimo, señas, muletilla)
- La persona que va a realizar la entrevista debe dirigir la conversación para de esta manera conseguir el objetivo propuesto.
- La entrevista debe precisar un claro mensaje y medio de transmisión
- Para que la entrevista tenga validez, se debe llevar a cabo una triangulación, comparando la información que se obtiene con otras entrevistas para que se complemente con diferentes tipos de técnicas de recogida de datos.

Es primordial realizar la planificación de la entrevista, de esta forma la información que va a ser recolectada será útil para la investigación. Se debe corregir y controlar la técnica que se va a emplear porque es un paso imprescindible tener objetivos, formular preguntas y codificar las respuestas adecuadamente (García, et al, 2009).

### **3.3.1. Tipos de entrevistas.**

De acuerdo al tipo de entrevista que se vaya a emplear, se podrá distinguir diferentes tipologías de entrevistas, es por esto que se puede centrar en el diseño de la misma o el día que será realizada.

- Entrevista Estructurada
- Entrevista Semiestructurada
- Entrevistas no estructuradas o abiertas
  - Entrevista inicial, exploratoria o de diagnóstico
  - Entrevista de desarrollo o de seguimiento
  - Entrevista final

### 3.3.1.1. *Entrevista estructurada.*

Se planifica previamente las preguntas que se quieren realizar antes de la entrevista. Por este motivo se prepara un listado de preguntas, las cuales deben ser coordinadas por un guion realizado de forma dirigida y secuenciada.

La persona que es entrevistada no puede emitir comentarios de ningún tipo, no debe afirmar ni negar nada, las preguntas que se van a formular serán cerradas, solo puede comentar su respuesta de acuerdo a lo consultado por el investigador.

### 3.3.1.2. *Entrevistas semiestructuradas.*

Se debe planificar previamente a la entrevista, realizará un guion para poder recolectar la información. Este tipo de entrevista tiene preguntas abiertas, esto quiere decir que el entrevistado puede responder añadiendo información a lo consultado, argumentando lo que le preguntan.

Al realizar la entrevista se puede vincular temas relacionados y se puede construir un conocimiento general y comprensible de lo que se está consultando. El investigador debe establecer especial atención a lo que el entrevistado, de esta manera podrá determinar las conexiones y podrá interrelacionar los temas tratados.

### 3.3.1.3. *Las entrevistas abiertas o no reestructuradas.*

No es necesario tener un guion para poder elaborar las entrevistas abiertas, la información que se obtiene de dicha entrevista va a servir para poder construir los resultados de las respuestas de las personas entrevistadas.

Se fundamental tener documentación preparada, en la cual se debe preparar estrategias que sirvan para reconducir dicha entrevista en el caso de que el entrevistado se desvíe el tema o esté desconcentrado. Al ser realizadas se cuenta con:

- Entrevista Inicial de diagnostico
- Entrevista de desarrollo o de seguimiento
- Entrevista final

#### *La entrevista inicial de diagnóstico.*

El objetivo de esta entrevista es conocer los aspectos que tengan mayor relevancia y que sean específicos de una situación, de esta manera se puede llamar la atención y se puede lograr la visualización de la misma. Brinda la oportunidad de poder crear un formato no estructurado según las intenciones de la persona que realiza la entrevista. Otorga la oportunidad de poder elaborar un marco de acciones para un futuro próximo.

#### *Entrevista de desarrollo o de seguimiento*

Esta entrevista describe de qué manera evoluciona el proceso de una situación determinada, dentro del contexto del organismo competente. Es necesario profundizar con el entrevistado para así poder comprender la forma vida, las relaciones y los relatos, creando un marco de confianza, se debe entablar la situación en la cual el entrevistado pueda sentirse lo suficientemente cómodo para poder acceder a contestar las preguntas establecidas.

#### *Entrevista Final.*

Esta entrevista se realiza cuando se desea contrastar información, de esta forma se puede concluir con hechos la investigación para poder continuar con su desarrollo. La estructura cambiará de acuerdo a la función de los objetivos tenga el organismo competente.

### **3.3.2. Análisis de la investigación documental.**

Para llevar a cabo la propuesta de mejora en el Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Durán, se analizó la vía de comunicación más utilizada entre las instituciones y el consejo cantonal examinando tanto la emisión como recepción de esta para ello se tomó la información más relevante en lo que respecta a la comunicación interinstitucionalmente, se hizo el levantamiento de la información de los oficios enviados y recibidos de los años 2014, 2015 y 2016. A su vez se hicieron entrevistas a representantes de organismos del estado, los cuales mediante su opinión pudieron expresar cual es la falencia al momento de comunicarse con otras entidades, también se solicitó la opinión a expertos tanto internos como externos para que puedan guiar el objetivo de esta propuesta.



### 3.3.2.1. Preparación de información para análisis.

Para toda mejora de procesos se requiere hacer un previo análisis de la situación actual que se presenta en el caso por resolver para la identificación de oportunidades de solución, es por ello que se debe reconocer los procesos críticos; es decir las actividades típicas que generan problemas y sobre estos acontecimientos formular pilotos o propuestas de solución

Según James Harrington “Los diagramas de flujo son un elemento muy importante en el mejoramiento de los procesos de la empresa, muestran claramente, las áreas en las cuales los procedimientos confusos interrumpen la calidad y la productividad, facilitan la comunicación en estas áreas problemas. El propósito de los diagramas de flujo es tener una gráfica que su equipo pueda comprender y utilizar con facilidad” (Harrington H. J., 1997)

Previo a cualquier validación, tabulación o diagrama por realizar se debe revisar la información para tener la seguridad que esta no está mal interpretada, o posea algún error en el levantamiento.

“Es importante tratar de dividir los problemas de calidad en ocasionales y crónicos. Los problemas ocasionales sólo se presentan esporádicamente, tienden a sobresalir y se corrigen fácilmente. Por otra parte, resulta difícil identificar los problemas crónicos, puesto que el proceso se adapta a éstos; por tanto, con frecuencia son difíciles de corregir” (Torres, Proceso de mejoramiento continuo, 2004, p. 25)

Tabla 1  
Actividades Claves

	Ocasional	Crónico
<b>Ocurrencia</b>	No Frecuente	Frecuente
<b>Análisis</b>	Datos limitados Causas Simples Causas especiales	Datos abundantes Causas Complejas Causas Comunes
<b>Corrección</b>	Corrección localizada Corrección individual	Amplia gama de medidas Acción gerencial

Tomado de: Adolfo Fernández Torres, (2013).  
Obtenido de: <http://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/mejoramiento2004-2.pdf>

### **3.4. Análisis del Levantamiento de Información Documental**

Luego del levantamiento de información se debe realizar el análisis de los datos para poder obtener las conclusiones que serán fundamentales y de vital ayuda para generar propuestas de mejora.

#### **3.4.1. Análisis.**

Según la información recabada en el Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Durán, se analizó la vía de comunicación más utilizada entre las instituciones y el consejo cantonal examinando tanto la emisión como recepción de esta, para ello se tomó la información más relevante en lo que respecta a la comunicación interinstitucionalmente se hizo el levantamiento de la información de los oficios enviados y recibidos de los años 2014, 2015 y 2016. A su vez se realizaron entrevistas a representantes de organismos del estado los cuales mediante su opinión pudieron expresar cual es la falencia al momento de comunicarse con otras entidades, también se solicitó la opinión a expertos tanto internos como externos para que puedan guiar el objetivo de esta nueva propuesta.

El análisis de la comunicación en este proceso es documental pues tendrá un enfoque en la realidad que presenta el Consejo al momento de comunicarse tanto internamente como interinstitucionalmente y el tiempo que tarda en resolver dichos problemas de los grupos de atención prioritaria.

La metodología a utilizarse será de análisis para poder obtener resultados acertados acerca de la información de dicha institución pública siendo esta de suma importancia al momento de crear la propuesta.

#### **3.4.2. Procedimiento.**

Se procedió a realizar el análisis documental de toda la gestión realizada por el CCPD-D en los años de administración 2014 – 2015 – 2016. Se realizó el levantamiento de información física proveniente de los archivos de oficios del CCPD-D para la consolidación de una base de datos:

Se encontró 101 oficios correspondientes al año 2014, 112 oficios realizados el año 2015 y en el año 2016 se hallaron 116 oficios tomando en cuenta que solo se inspeccionaron oficios hasta el mes de julio.

De la investigación realizada se pudieron hallar 100 oficios enviados correspondientes al año 2014, de los cuales la información no se encuentra completa debido a que en ese año se hizo un cambio de administración en la cual se eligió a la actual secretaria técnica del Consejo Cantonal de Protección de Derechos, Lcda. Nelly Cedeño. En el año 2015 existió un total de 112 oficios enviados y en el 2016 un total de 116 a los cuales todavía falta sumarle el segundo semestre del año en curso.

Luego del respectivo levantamiento de información se constatócuáles eran los oficios más habituales en la respectiva administración, en los que el CCPD - D hace mayor uso de sus recursos y del personal en la gestión. Para facilitar el análisis de la información se procedió a clasificarlos en categorías.

Las categorías utilizadas fueron las siguientes:

- **Entidad:** Esta categoría permitió conocer la frecuencia en la que se enviaban y recibían informes de los organismos estatales.
- **Detalle:** Se describe un breve asunto tratado en dicho informe.
- **Clasificación:** Se agruparon los oficios por asunto indistintamente de la entidad a la que se dirigía.
- **Fechas de entrega y recepción:** Se puede observar el tiempo en que tarda en recibir la respuesta de CCPD-D de los demás organismos.

En esta etapa de análisis se utilizó la herramienta estadística de histograma de frecuencia considerando que es la herramienta que más se ajusta en esta tabla comparativa, el histograma de frecuencia permite visualizar de manera más clara y ordenada los datos anteriormente clasificados, facilitando así el análisis al momento de comparar información entre los periodos.

### **3.4.3. Análisis de información documental año 2014.**

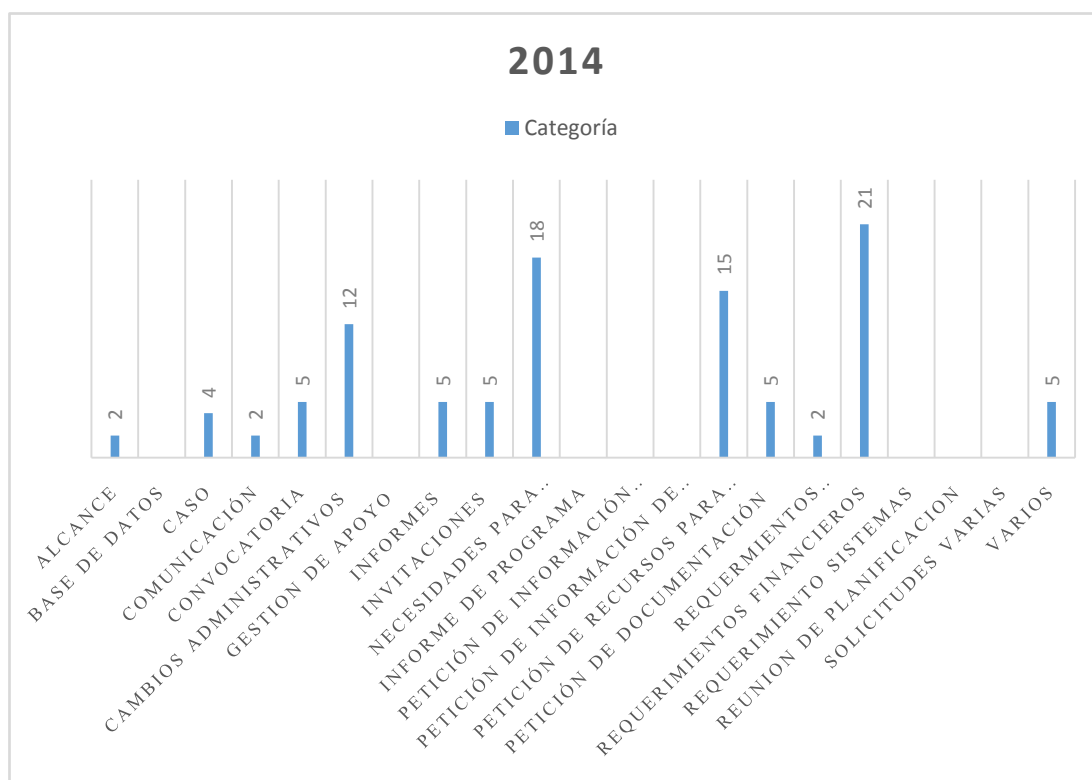
En el año 2014 según la información recabada de los archivos se logró contabilizar 101 oficios a las diferentes entidades gubernamentales cabe recalcar que

fue necesaria la creación de una tabla clasificatoria de las categorías más utilizadas en el año 2014 para poder obtener la debida información que sirva de base al proyecto, lo que arrojo según el documento de Excel que las categorías más frecuentes eran las siguientes:

- Requerimientos financieros con el 21%,
- Necesidades para ejecuciones Institucionales se encontraba en segundo lugar con el 18%
- Petición de recursos para planes, programas y proyectos con el 15%
- Cambios Administrativos usaba el 12 % de los recursos.

Se puede notar que se cumple un Pareto en el año 2014 donde que 4 de los 13 tipos de categorías más frecuentes consumen el 65% de los recursos dando como un resultado de 30/70.

Es prudente mencionar que la categoría cambios administrativos es correspondientes al cambio de administración que el consejo tuvo en ese año, es por



ello que no se encontrará datos de esta en los siguientes periodos.

Figura15. Categorías 2014.

#### **3.4.4. Análisis de información documental año 2015.**

Al realizar el levantamiento de la información del año 2015 se recolectó en los archivos 112 oficios, lo que quiere decir que hubo un aumento del 10% con referencia al año anterior sobre los oficios realizados a otros organismos. En la investigación elaborada se pudieron recoger en los cuales se presentó un problema, que no estaban archivados todos los oficios en la misma base de datos lo cual dificultó realizar la tabla de categoría y se tuvo que omitirlos en la misma, lo que deja entrever que el incremento de oficios hubiese sido mayor que el periodo anterior.

Entre las categorías más frecuentes en el año 2015 estaban:

- Casos 34%
- Invitación a campañas, sesiones, y/o programas 13%
- Petición de base de datos 9%
- Petición de Recursos para planes, programas y campañas 7%
- Entrega de Informes 6%

Estas categorías usaron el 70 % de los recursos del Consejo, en las que se usaron 5 de las 14 categorías es decir el 36%, un poco similar al periodo anterior da como resultado un Pareto 30/70.

Pese a que los oficios de caso tenían otro destino de archivo se puede apreciar la notable diferencia de esta categoría con respecto a las demás en el año 2015.

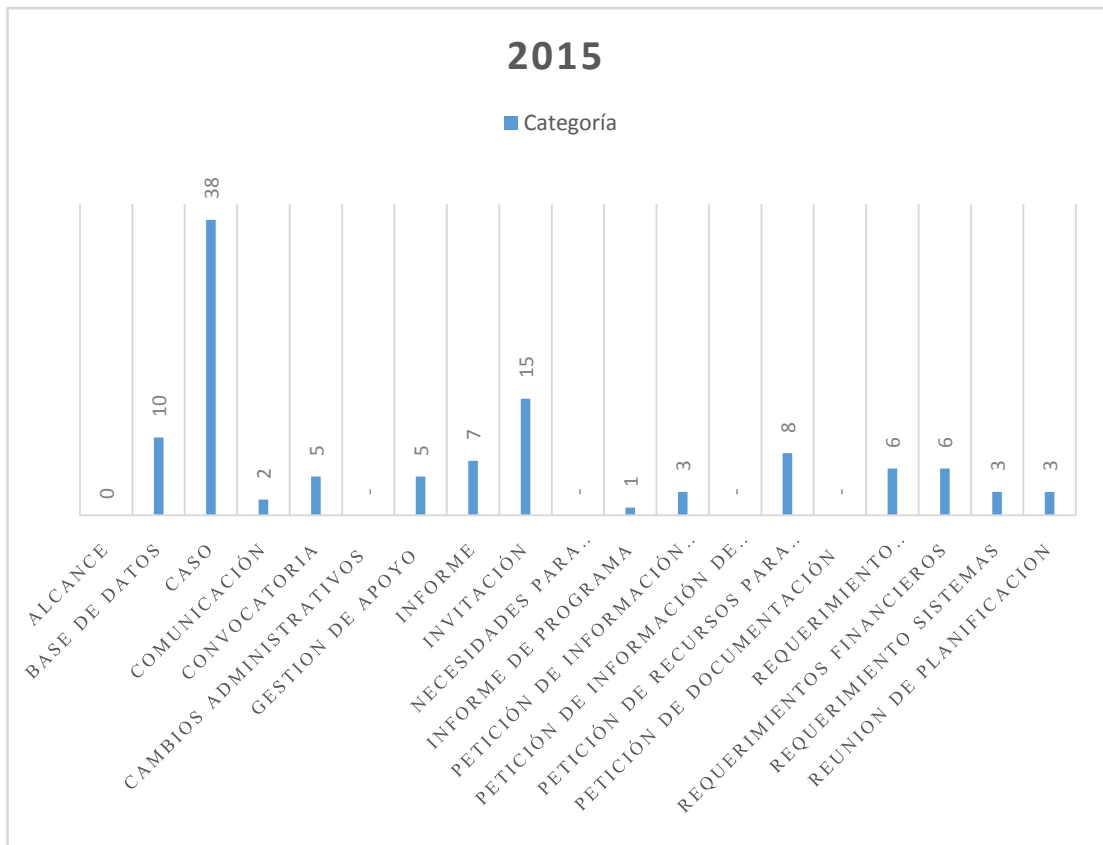


Figura 16. Categorías 2015.

### 3.4.5. Análisis de información documental año 2016.

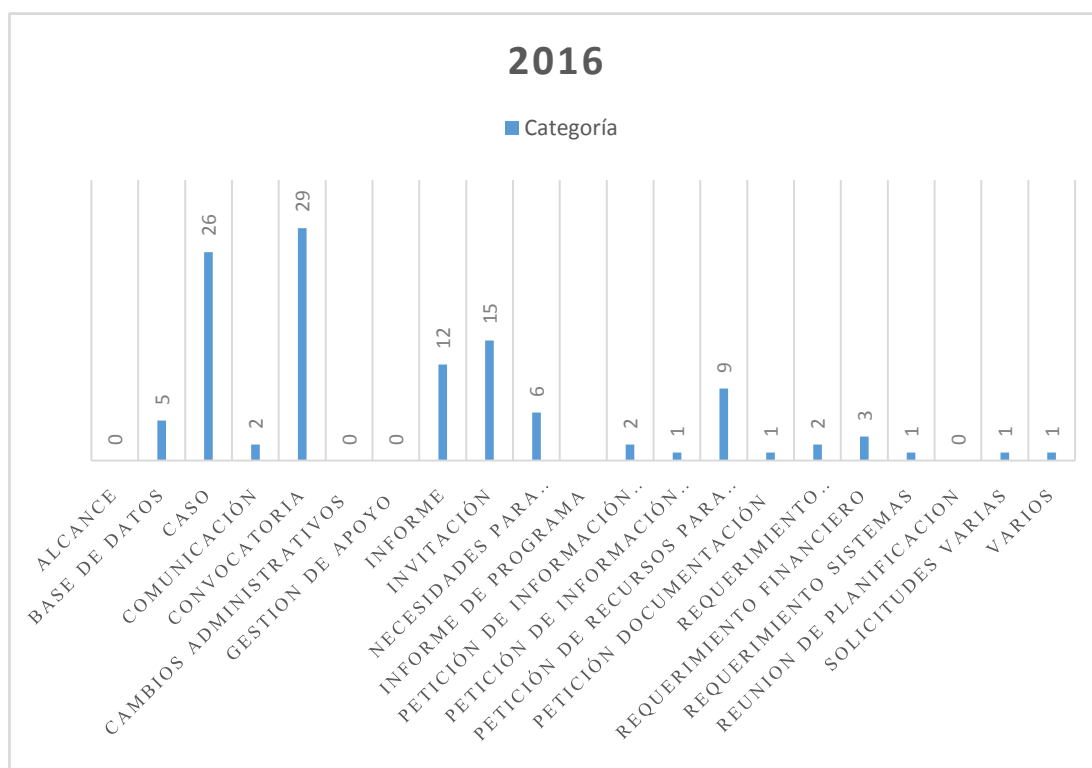
En la recolección de la información del año 2016 según los archivos de datos recogidos se contabilizaron 116 oficios emitidos, pudiendo observar un incremento del 3 % superior al año 2015 y 13% más que el 2014 tomando en cuenta que solo se analizó la información del primer semestre del año en curso.

Se puede apreciar que las clasificaciones de las categorías en este año están ordenadas en forma ascendente las mismas que se menciona a continuación:

- Convocatoria con un 25% de incidencias
- Casos la clasificación consecuente con 22 %
- Invitación con un 13% de frecuencia en la data
- Informe con el 10%
- Petición de recursos para planes, programas y proyectos 8%

Se logra apreciar que el 31% de las clasificaciones es decir 5 de las 16 en las que se ha segmentado la data ocupan el 78% de los recursos del Consejo

Pese a que solo se analizó la mitad del año se puede apreciar que la categoría Invitación en la que se agrupan las inclusiones de los diversos organismos y grupos



de atención prioritaria a los Programas, talleres, sesiones, etc.

Figura 17. Categorías 2016.

### 3.5. Cuadros comparativos por categoría

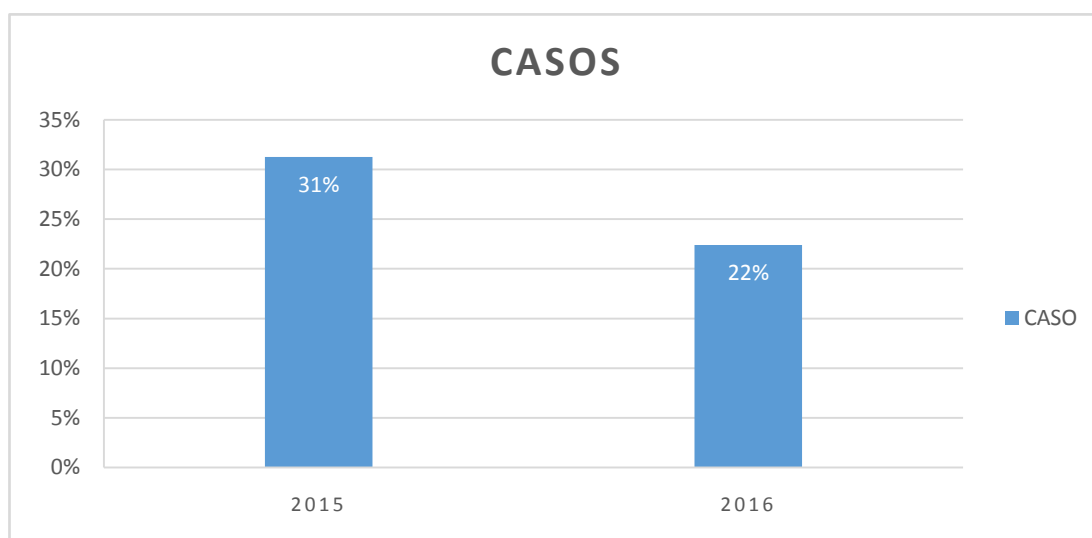
Se procedió a realizar un análisis de las categorías más relevantes en las que según la base de dato de los años 2014, 2015 y 2016 en las cuales servir para el enfoque de desarrollo de la propuesta.

#### 3.5.1. Categoría: Casos.

Claramente es predominante la cantidad de casos en el año 2015 se debe también que el levantamiento de información del 2016 es hasta el mes de julio, esta categoría se segmentó según las entidades con las que se ha mantenido comunicación. La categoría casos es un problema crónico ya que se presenta con frecuencia en este histograma de frecuencia es por ello que se debe hacer un seguimiento detallado para resolver los diversos problemas comunicacionales. En el año 2015 se aprecia que el 34% de los informes emitidos correspondían a esta

categoría; en tanto que en el primer semestre del año 2016 se ha obtenido el 22% lo que refleja un ligero incremento de mantenerse esta tendencia.

En lo que a gestión se refiere el histograma de frecuencia del cuadro comparativo en el tiempo de gestión, hace notar la variante que existe en cuanto a los días de espera para la respuesta a un determinado trámite, mismo tiene un ligero aumento de demora al presente año para la respuesta en dicho trámite, donde que el periodo anterior se evidencia una mejor gestión ya el tiempo promedio era de 5 días



y en el presente año se extendió a 7 días de espera.

Figura 18. Comparación de los casos 2015-2016

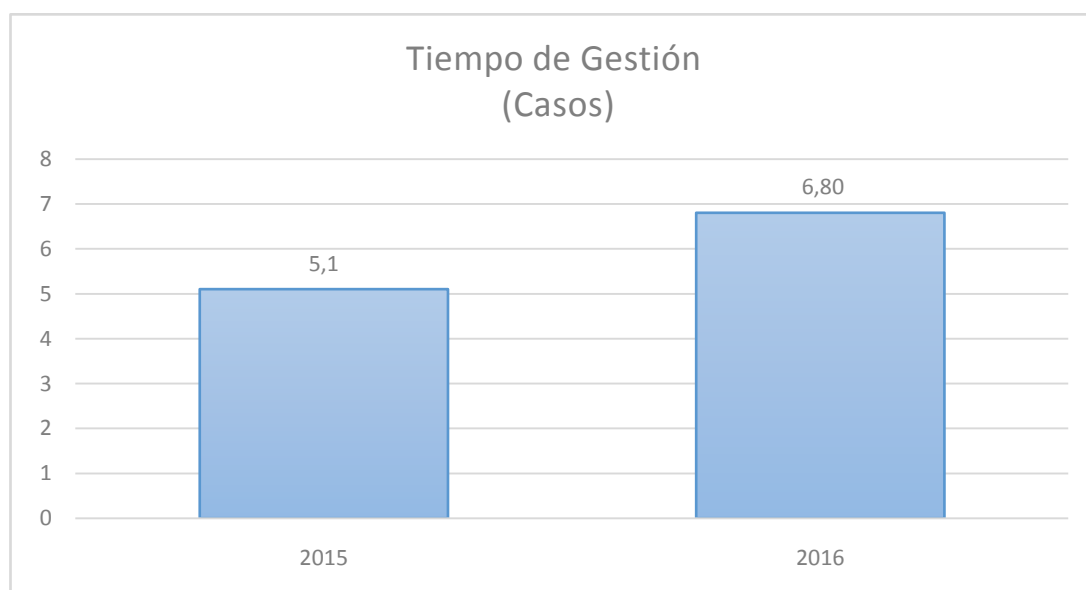




Figura 19. Tiempo de Gestión

### 3.5.2. Categoría: Petición de Recursos para Planes Programas y Proyectos.

La única categoría presente en los tres años en el levantamiento de data es esta en la que se puede apreciar una mayor incidencia que se obtuvo en el año 2014 pues es en este periodo que se realizó la transición en la administración. Conociendo que los recursos son importantes para el desarrollo de cualquier tipo de ejecución se creó esta clasifica, la mayoría de estos informes tenían como receptor principal a la Alcaldesa considerando que tienen un tiempo de demora en responder de 3 días para el 2015 y 4 días para en 2016, es preciso dar a conocer que en algunos de los casos el recurso requerido por parte del CCPD-D eran solicitados con urgencia y para que se solucionen muchas veces se tenían que utilizar otros modelos de seguimiento.

En el grafico se puede observar la siguiente información:

- En el año 2014 la petición de recursos tuvo una incidencia del 15%.
- En el año 2015 el 7%
- En el año 2016 el 8%

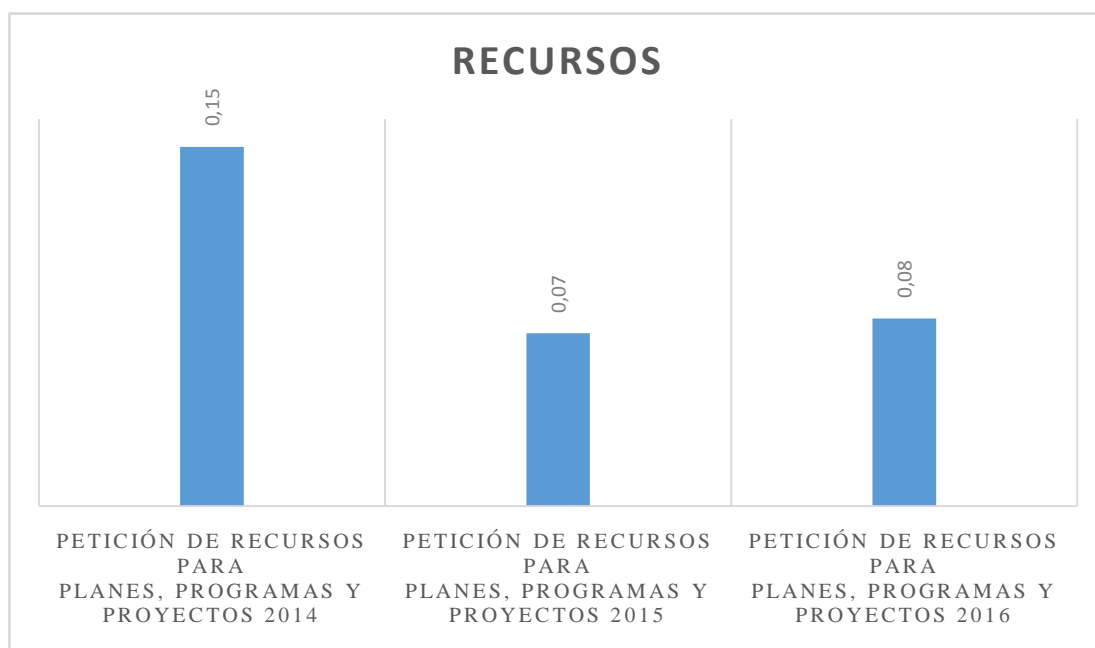
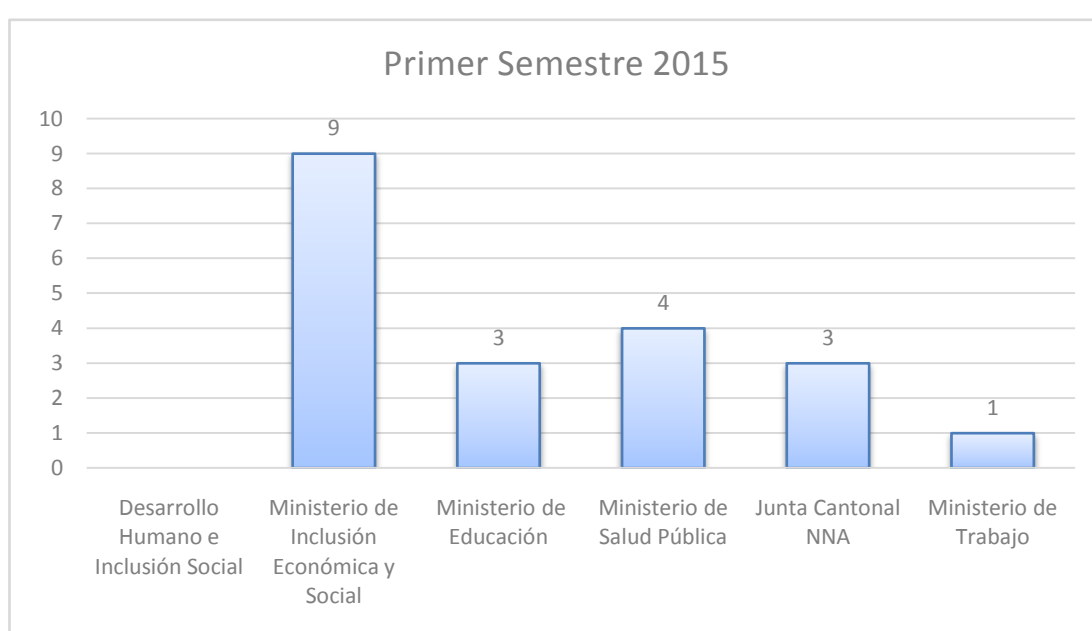


Figura 20. Recursos

### 3.5.2.1. Segmentación y comparación de los casos.

Al parecer la mayoría de los informes por casos son dirigidos al director distrital MIES porque son problemas de inclusión social y económica los cuales se presentan a menudo en los grupos de atención prioritaria.

Como se puede apreciar en los siguientes cuadros en el año 2015 se registraron 9 informes emitidos año MIES lo que representa el 45% de los casos archivados; seguido de MSP con un 20 % otros oficios también relevantes fueron



emitidos al MINEDUC y a la Junta Cantonal con un 15% de incidencia.

Figura 21. Primer Semestre 2015

En el primer semestre del año 2015 se evidencian 9 informes emitidos al MIES en valores relativos es el 35% seguidos nuevamente por el MINEDUC con 6 informes que representan el 23%.

Por lo que se puede conocer que MIES es la institución que requiere mayor relación comunicacional con el CCPD-D para poder emitir una respuesta de manera ágil y oportuna, se deben incrementar las herramientas de seguimiento en materia de comunicación pues se nota en esta categoría un incremento en el tiempo de espera de

estos años siendo en el año 2015 un retraso de 6 días de respuesta y en el año 2016 incremento a 7 días.

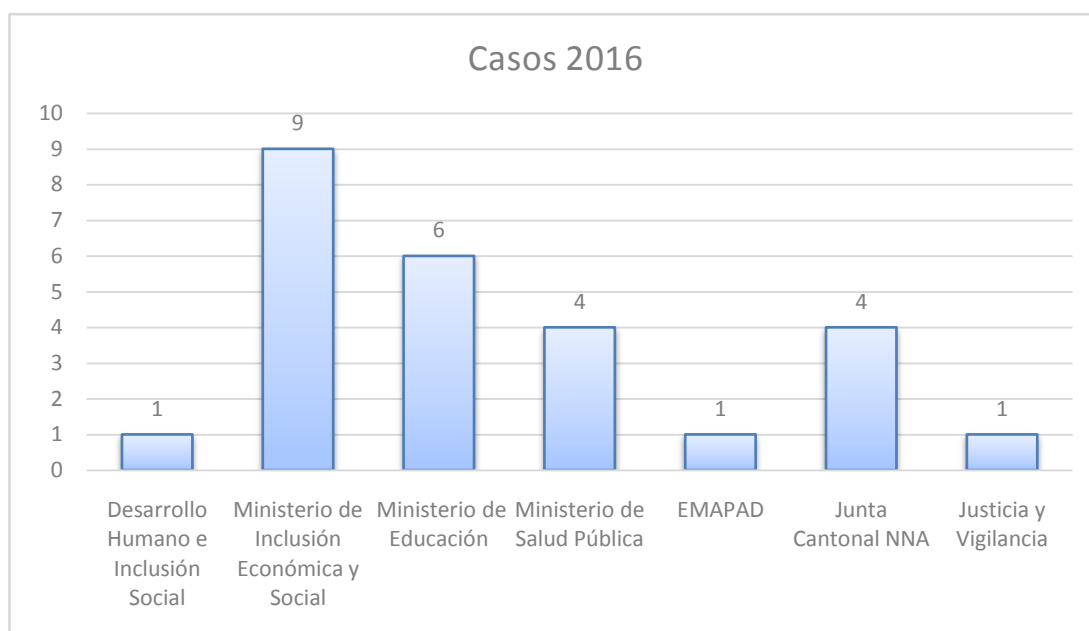


Figura 22. Caso 2016.

### 3.5.2.2. *Análisis de Entrevistas con los Miembros que conforman el CCPD-Durán.*

Las entrevistas que se van a realizar estarán dirigidas a los organismos que forman parte del CCPD y las direcciones del GADMCD que lo articulan, ya sea de forma directa o indirecta, dichas entrevistas empleadas fueron de diagnóstico, con el fin de conocer la información de más relevancia que se encuentre afectando al CCPD-D, es por ese motivo que se plantearon 15 preguntas orientadas netamente a la problemática que se presenta actualmente en el consejo cantonal, de ellas se pudo realizar la categorización de las preguntas para de esta manera poder crear el diagrama de causa y efecto.

#### *Análisis de Entrevistas con expertos.*

Los agentes externos suman un aporte fundamental a la investigación realizada, se necesitaron una persona que tenga conocimiento del Consejo Cantonal y una persona que sepa acerca de sistemas informáticos los cuales beneficien de forma

directa o indirecta a la propuesta que se quiere realizar. Los aportes de las entrevistas realizadas ayudarán para el futuro análisis de la propuesta de mejora, es necesario que las preguntas que se vayan a realizar sean sumamente claras ya que, si una respuesta no es entendida, será reflejada al momento de elaborar el diagrama de causa y efecto.

### 3.5.2.3. *Perfiles de los entrevistados.*

#### Perfil 1

**Nombre:** Tommy Vizuela

**Profesión:** Abogado

**Edad:** 45

**Cargo:** Jefe distrital de asesoría Jurídica

**Institución:** Ministerio de Educación (MINEDUC)

**Años de experiencia en el cargo:** 2 años

**Función relacionada al CCPD:** Delegado principal del Ministerio de Educación distrito Durán

#### Perfil 2

**Nombre:** Divina Arévalo

**Profesión:** Economista

**Edad:** 48

**Cargo:** Directora Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social

**Institución:** Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)

**Años de experiencia en el cargo:** 1 años

**Función relacionada al CCPD:** Miembro del Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Durán

#### Perfil 3

**Nombre:** Diego Zambrano

**Profesión:** Economista

**Edad:** 38

**Cargo:** Director de del departamento de Desarrollo Humano e Inclusión Social

**Institución:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Durán

**Años de experiencia en el cargo:** 2 años

**Función relacionada al CCPD:** Articula de manera directa los casos relacionados a vulneración de derechos de políticas públicas de los grupos de atención prioritaria junto al Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Durán

#### Perfil 4

**Nombre:** Mercedes Echeverría

**Profesión:** Psicóloga

**Edad:** 43

**Cargo:** Miembro de la Junta Cantonal para la protección de los Derechos de la Niñez y Adolescencia del Cantón Durán

**Institución:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Durán

**Años de experiencia en el cargo:** 4 años

**Función relacionada al CCPD:** Articula de manera directa los casos relacionados a vulneración de derechos de políticas públicas de los niños, niñas y adolescentes junto al Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Durán

#### Perfil 5

**Nombre:** Silvia Vaca

**Profesión:** Médico General Integral

**Edad:** 35

**Cargo:** Promoción de Salud e Igualdad

**Institución:** Ministerio de Salud pública distrito Durán (MSP)

**Años de experiencia en el cargo:** 3 años

**Función relacionada al CCPD:** Antigua delegada principal del Ministerio de Salud Pública

Perfil 6

**Nombre:** Guido Pantoja

**Profesión:** Licenciado

**Edad:** 47

**Cargo:** Técnico Territorial

**Institución:** Consejo Nacional para Igualdad Intergeneracional

**Años de experiencia en el cargo:** 8 años

**Función relacionada al CCPD:** Técnico territorial que se encarga del fiel cumplimiento de las atribuciones y competencias Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Durán

Perfil 7

**Nombre:** Freddy Soledispa

**Profesión:** Ingeniero en Sistemas

**Edad:** 41

**Cargo:** Encargado de soporte técnico y de red

**Institución:** Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIES)

**Años de experiencia en el cargo:** 4 años

**Función relacionada al CCPD:** No lo relaciona ninguna función, es netamente externo



Tabla 2

Categorización de entrevista con miembros de CCPD y direcciones de GADMCD.

<b>Organismos con los que articula el Consejo Cantonal para la Protección de los Derechos del cantón Durán</b>					
<b>VARIABLES</b>	<b>Ministerio de Educación</b>	<b>Ministerio de Inclusión Económica y Social</b>	<b>Desarrollo Humano e Inclusión Social</b>	<b>Junta Cantonal para la Protección de Derechos de NNA</b>	<b>Ministerio de Salud Pública</b>
Entrevistado	Tommy Vizueta	Divina Arévalo	Diego Zambrano	Mercedes Echeverría	Silvia Vaca
Cargo	Jefe Distrital de Asesoría Jurídica	Directora Distrital	Director	Miembro	Responsable en el Distrito de Salud de Promoción de Salud e Igualdad
VARIABLES PERTINENTES	Limitada Base de datos	Complicaciones al recibir respuesta inmediata	Complicaciones al recibir respuesta inmediata	No tiene problemas.	Limitada Base de datos
Técnicas de observación	Entrevista	Entrevista	Entrevista	Entrevista	Entrevista
Tipo de registro	Audio	Audio	Audio	Audio	Audio
Acontecimiento	Fue objetivo y preciso al responder las preguntas	Muy segura de sus respuestas, precisa al responder	Fue objetivo al responder, amplia cobertura de información	Mucho conocimiento de su área.	Normal, amplia cobertura de información
Duración	8 minutos	10 minutos	8 minutos	16 minutos	6 minutos
Intervalo	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno
Categorización	Tema de falta de información	Tema de comunicación	Tema de comunicación	No tiene problemas	Tema de falta de información
Análisis conceptual	Necesidad de información para poder resolver problemas suscitados	Necesidad de tener usuarios más satisfechos en cuanto atención inmediata	Mejorar la comunicación para tener menos inconvenientes en los procesos que suceden	Gracias a la COGEP tienen respuestas de acuerdo al término establecido	Lentitud en la red, se necesita más información para trabajar de forma articulada.



Tabla 3.

Categorización de entrevista Expertos interno y externo

<b>Expertos internos y externos</b>		
<b>VARIABLES</b>	<b>Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional</b>	<b>Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social</b>
Entrevistado	Guido Pantoja	Freddy Soledispa
Cargo	Técnico Territorial	Encargado de soporte técnico y de red
Variables pertinentes	Uso inadecuado de las TIC'S	Desconocimiento informático
Técnicas de observación	Entrevista	Entrevista
Tipo de registro	Audio	Audio
Acontecimiento	Fue objetivo y preciso al responder, conocía mucho el tema.	Muy seguro de sus respuestas
Duración	6 minutos	8 minutos
Intervalo	Ninguno	Ninguno
Categorización	Mal uso de recursos	Tema de comunicación
Análisis conceptual	Se debe utilizar correctamente los recursos para poder alcanzar las metas establecidas.	Necesidad de impartir capacitaciones e incluir nuevas tecnologías de la información

Tabla 4.

Resultado de las variables por categoría.

---

Resultado de categorización de entrevistas

---

#	Entrevistado	Categorización
1	Tommy Vizueta	Limitada base de datos
2	Divina Arévalo	Complicaciones al recibir respuesta inmediata
3	Diego Zambrano	Complicaciones al recibir respuesta inmediata
4	Mercedes Echeverría	No tienes problemas
5	Silvia Vaca	Limitada base de datos
6	Guido Pantoja	Uso inadecuado de las TIC'S
7	Freddy Soledispa	Desconocimiento informático

---

### **3.6. Estudio Causa y Efecto de la categorización de las entrevistas y el análisis de datos documental**

#### **3.6.1. Diagrama Causa-Efecto.**

El diagrama de Causa-Efecto es un instrumento creado por el profesor Kaoru Ishikawa quien fue un experto en el tema de mejorar de control de calidad en 1943, Japón. Este diagrama es una herramienta que ayuda a conocer cuáles son los problemas que afectan directamente a un proceso, ayuda a identificar las relaciones de acuerdo al resultado y cuáles son los factores que influyen. Este diagrama también conocido como “Ishikawa” o Diagrama de Espina de Pescado. (Espinoza, S.F)

Zapata y Arango (2004) expresan que:

“El diagrama se suele usar cuando se requiere la determinación de las causas principales o las razones básicas para un determinado efecto, problema o condición, cuando se requiere el ordenamiento y relación de las interacciones entre los factores que afectan un proceso o efecto en particular o cuando se requiere el análisis a fondo de problemas existentes con el fin de determinar las acciones correctivas a implementar” (p.102)

Un Diagrama Causa-Efecto sirve de ayuda para la creación de causas potenciales de un suceso o problema ya sea un efecto. Las causas deben ser descriptivas para facilitar el análisis y discusión de ello, este diagrama también sirve como herramienta para determinar propuestas de solución de los problemas equipo de trabajo pueda ampliar su comprensión del problema, visualizar las razones, motivos o factores principales y secundarios, identificar posibles soluciones, tomar decisiones y, organizar planes de acción.

Un ejemplo de la estructura de un diagrama causa – efecto puede apreciarse en la siguiente ilustración:

Un diagrama Causa-Efecto sirve para definir qué consecuencias son negativas, de tal forma que se puedan perfeccionar las causas, se establece que para cada problema o efecto hay muchas causas que se producen, presentándose diversas causas como método de trabajo, materiales, mano de

obra, mediciones y entorno, en el diagrama pueden cambiar estas causas (Sánchez, 2013).

Para el desarrollo de un diagrama de Ishikawa hay tres métodos para la construcción de este. Gutiérrez (1997) indica los siguientes métodos:

- 6M o análisis de Dispersión
- Flujo de procesos
- Estratificación

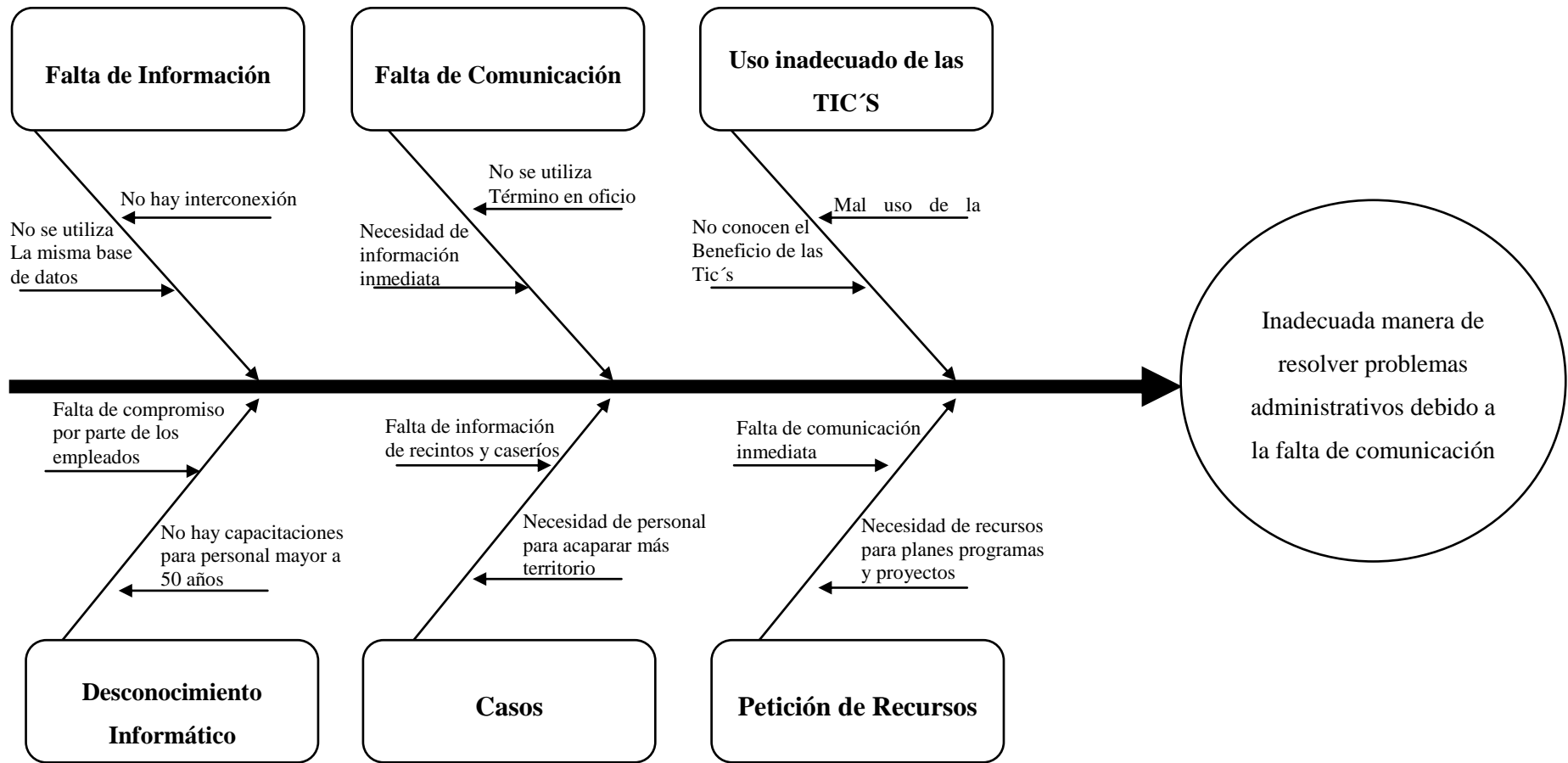


Figura 23. Diagrama Causa-Efecto del Consejo Cantonal para la Protección de los Derechos del Cantón Durán

Obtenido de: Resultado obtenido de variable por categoría

## **Capítulo IV. Desarrollar la propuesta de mejora para efectivizar y potencializar los procesos administrativos en la articulación interinstitucional del Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Durán y los organismos del estado**

En el presente capítulo se describe la propuesta de mejora para potencializar y efectivizar la comunicación interinstitucional en los procesos comunicacionales del CCPD-D en base a la aplicación de un software. Al utilizar nuevas herramientas tecnológicas se busca agilizar el tiempo de respuesta, esto ayudará a que los procesos administrativos sean más efectivos siendo esta una ventaja en la articulación con los organismos del estado y el Consejo Cantonal para Protección de Derechos del Cantón Durán.

De acuerdo a lo desarrollado en capítulos anteriores acerca de los estudios correspondientes a la fase exploratoria, levantamiento de información de los oficios emitidos por el CCPD-D a los diversos organismos del estado, seguimiento en la recepción de informes, histogramas de frecuencias en las actividades, seguido del análisis de los tiempos de gestión, evaluación diagrama de flujo comunicacional del CCPD-D han derivado en falencias recurrentes. Es por ello que el estudio direccionó a realizar una propuesta de cambio y mejora en los procesos actuales.

### **4.1. Título de la propuesta**

Propuesta de mejora para efectivizar y potencializar los procesos administrativos en la articulación interinstitucional del consejo cantonal para la protección de derechos del cantón Durán y los organismos del estado.

### **4.2. Justificación de la propuesta**

Con los estudios realizados en la investigación documental se pudo reconocer las actividades más relevantes que generan tiempos de espera en procesos administrativos como la petición de recursos para elaborar planes, programas y proyectos y respuesta de casos que se suscitan sobre violentación de derechos a los

grupos de atención prioritaria. Así también, se verificó el tiempo de respuesta de los otros organismos hacia el Consejo Cantonal, los mismos que al pasar los periodos han incrementado en días de espera, lo cual demora el proceso de seguimiento.

Con las herramientas estadísticas se constató que entre los comunicados más frecuentes estaba la categoría de casos direccionados al Ministerio de Inclusión Económica y Social. En la articulación con el MIES se observó que el tiempo de espera en cada periodo estaba aumentando. También se identificó que la petición de recursos consume la mayor cantidad de tiempo operativo, el cual puede ser utilizado para realizar otras labores.

### **4.3. Objetivo general**

Potenciar y efectivizar las vías de comunicación estructurando y definiendo actividades claves para el desarrollo de la misma, todo esto es indispensable para optimizar y generar una respuesta inmediata que agilice los procesos administrativos para ayudar a cumplir las atribuciones y competencias de este organismo. Siendo este guiado hacia la comunicación efectiva entre el CCPD-D, los organismos del estado y las direcciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Durán, beneficiando a los grupos de atención prioritaria.

#### **4.3.1. Objetivos Específicos.**

- Generar comunicación interinstitucional de forma inmediata.
- Esquematizar diagramas de flujo que demuestre la situación actual y la propuesta de mejora en los procesos administrativos.

#### **4.3.2. Diseño de la propuesta**

##### **4.3.2.1. *Detalle de la situación actual.***

El Consejo Cantonal para la Protección de los Derechos del Cantón Durán siendo un organismo paritario, busca el fiel cumplimiento de las políticas públicas hacia los grupos de atención prioritaria pero al existir casos de vulneración de derechos la celeridad para responder hacia esos casos se ha visto afectada por el lapso de tiempo que se tardan los organismos con los que articula el consejo en

responder a dicha situación en conflicto. Muchas veces es necesario realizar incidencia en los organismos a los que el caso ha sido derivado ya que las respuestas a los mismos no han llegado a la secretaría técnica del Consejo Cantonal.

Actualmente, esta problemática se ha visto reflejada ya que los ciudadanos del cantón han dejado de buscar el consejo para solucionar sus problemas. De la misma manera al solicitar información el tiempo de espera es muy largo y esto genera que el Consejo Cantonal tenga inconvenientes para trabajar en territorio o para poder realizar actividades relacionadas a sus competencias y atribuciones.

#### 4.3.2.2. *Requerimientos actuales.*

Los duraneños y duraneñas buscan una mejor calidad de vida y es por este motivo que los organismos del estado deben ayudar a aplicar el Plan Nacional del Buen Vivir, de esta manera los ciudadanos se van a sentir a gusto de acuerdo a la atención brindada por parte de las entidades. Por su parte, cada entidad debe esforzarse en cumplir con lo establecido en la ley, para de esta manera poder crear un ambiente en el cual se sientan conforme con los requerimientos que tengan, ya que al ser solicitados serán atendidos buscando siempre solucionar el problema.

#### 4.3.2.3. *Tendencia de la problemática.*

Si la problemática que se está suscitando en el Consejo Cantonal para la Protección de Derechos sigue vigente los grupos de atención prioritaria van a dejar de acudir al Consejo Cantonal en busca de una solución para sus problemáticas, ya que los tiempos de espera se han visto muy afectados por las respuestas de los organismos. Actualmente, han existido quejas ya que existen problemáticas que necesitan soluciones inmediatas, pero lastimosamente los procesos administrativos de los organismos del estado llevan mucho tiempo y muchas de estas problemáticas no obtienen solución y generan más inconvenientes, es por este motivo que se necesita efectivizar la comunicación interinstitucional para poder agilizar los procesos administrativos y dar una solución acertada.



#### 4.3.2.4. *Beneficios de la propuesta de mejora.*

Al implementar la comunicación efectiva entre los organismos del estado y el Consejo Cantonal se van a beneficiar los grupos de atención prioritaria que comprenden niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad, etnias y género puesto que si llega a suscitar un caso de vulneración de derechos hacia las políticas públicas se va a proceder a resolver dicha problemática de una manera más eficiente, así también cuando se elaboren planes, programas y proyectos ya sean estos campañas inclusivas, capacitaciones o foros, se informará a todos los grupos de atención prioritaria no solamente del organismo que realiza dicha actividad, sino a todos aquellos organismos que tengan acceso a la base de datos del determinado grupo de atención prioritaria.

#### 4.3.2.5. *Desarrollo de la propuesta de mejora.*

Para poder desarrollar la propuesta de mejora de procesos administrativos, una vez teniendo identificada la problemática que existe en el Consejo Cantonal, se debe elaborar diagramas de flujos para conocer cuáles son los procesos que se ven afectados en el CCPD-D y los tiempos de respuesta de los organismos del estado, de esta manera se va a elaborar análisis de la situación actual y como esta cambiaría si se pone en marcha la propuesta de mejora. Así mismo, se va a conocer la reducción de tiempos de acción lo cual ayudará a tomar mejores decisiones para resolver las problemáticas que se susciten en el día a día de los organismos del estado.

#### 4.3.2.6. *Diagrama de flujo.*

Los diagramas de flujo muestran la esquematización de actividades que integran un proceso administrativo de una empresa público o privada, estructurado con representaciones gráficas o símbolos que ayudan a describir las diferentes etapas de dicho proceso, están vinculados entre sí con flechas que muestran un orden secuencial de la dirección del proceso, los diagramas de flujo tienen el mismo resultado indiferentemente de las características de la empresa.

Mediante este flujograma de procesos se podrá determinar cuál es la situación actual del Consejo Cantonal para la Protección de Derechos, la misma que será reflejada a través de tablas que muestren cual es el proceso de comunicación

interinstitucional que se está utilizando, con el fin de identificar las actividades críticas que generan los problemas más relevantes, entre ellos el retraso en el tiempo de respuesta ente organismos del estado y el CCPD-D. A partir de este diagnóstico se planteará una propuesta que potencializará y efectivizará la comunicación interinstitucional.

#### *4.3.2.7. Análisis del flujograma actual del CCPD-D.*

Los procesos administrativos del CCPD-D se verán reflejados con un flujograma, el cual se ha tomado del caso que más se suscita en el Consejo Cantonal, el mismo que esta direccionado al Ministerio de Inclusión Económica y Social. En el diagrama de flujo se va a presentar de qué manera el caso al ser recibido por el consejo cantonal es direccionado a otra institución pública, esta institución al recibir el caso lo que se hará es analizarlo, visitarlo, crear un informe, emitirlo al CCPD-D y con esta información recolectada se conocerá la realidad del problema, muchas veces en los casos presentados las problemáticas existentes están relacionadas a otras que muchas veces son invisibles para quienes las están viviendo.

En el siguiente flujograma se presenta un caso suscitado en el Consejo Cantonal el cual ha sido direccionado al MIES y el este al hacer la visita correspondiente del caso encontró otra problemática que tuvo que ser direccionada a otro organismo del estado. Muchas veces estos casos son repetitivos e invisibles para la persona que los vive, pero es necesario enmarcar que toda problemática debe ser erradicada porque es parte de las políticas públicas que tienen los ciudadanos. El CCPD-D es el veedor del fiel cumplimiento de dichas políticas públicas y es por ello que con sus atribuciones y competencias que son de formular, observar, dar seguimiento, transversalizar y evaluar tiene la obligación de hacer que dicha vulneración de derecho sea eliminada.

Al comunicarse interinstitucionalmente el proceso administrativo que lleva el CCPD-D es de oficiar a la institución entregando un análisis y respaldos, el cual ayudará a dicha institución a conocer el caso que se ha presentado. La información receptada en oficina es analizada, redactada y tarda alrededor de una hora para que este proceso termine y dicha información sea entregada al organismo competente para que continúe con la investigación del caso. Se debe recalcar que muchas veces

los organismos del estado al recibir este tipo de problemáticas tardan de 3 a 5 días para dar respuesta al mismo, pero en ocasiones los casos enviados al no recibir respuesta luego de 5 días se hacen una intervención para conocer el por qué el caso no tiene respuesta. Sucede que los oficios se traspapelan, se pierden o simplemente no llegan a la persona encargada y es por esto que los tiempos de respuesta tardan más todavía en presentar los resultados del caso.

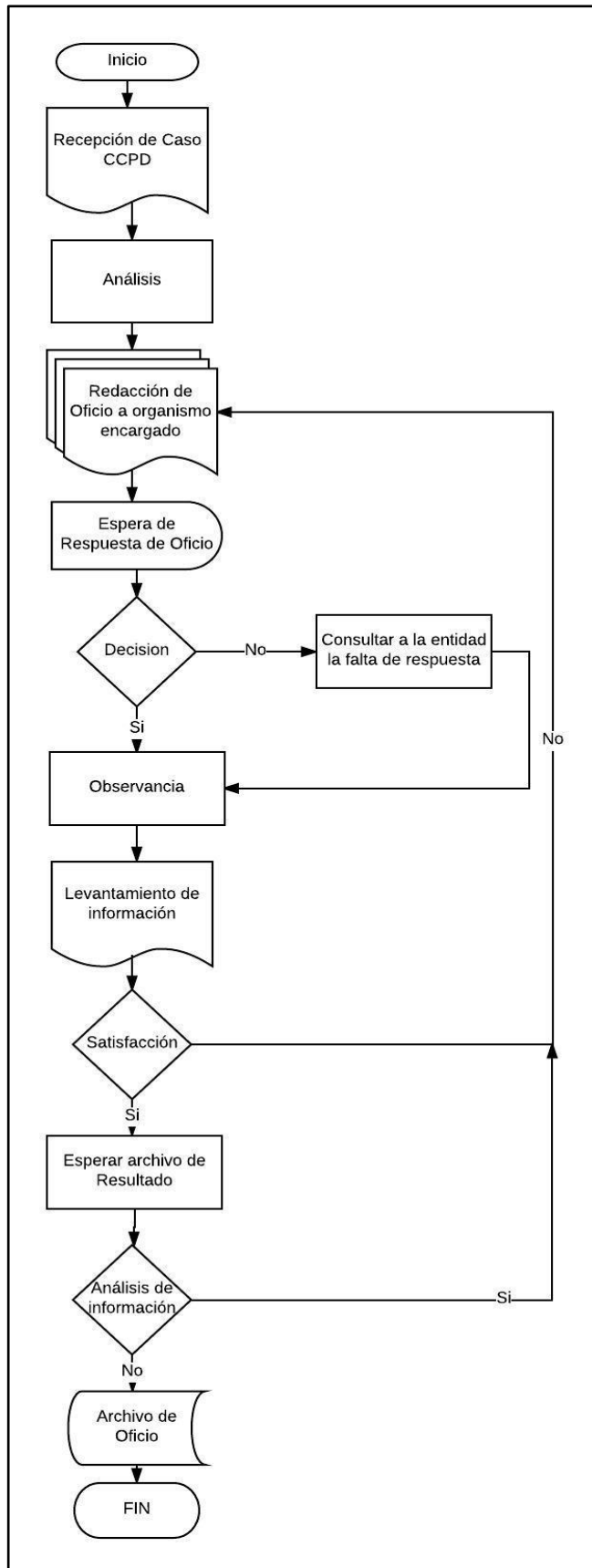


Figura 24. Diagrama de Flujo de proceso administrativo actual del CCPD-D

Tabla 5.

Procesos administrativos del CCPD-D

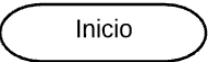


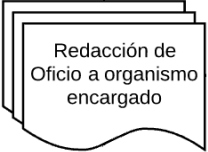
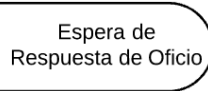
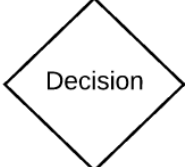
Título	Diagrama	Actividad
Inicio		A las oficinas del Consejo Cantonal se acerca un caso de vulneración de derechos el cual necesita ser analizado y direccionado por parte del Consejo Cantonal.
Recepción de caso en CCPD – D		El técnico encargado escucha la problemática y pide que se detalle que ha ocurrido, cuando ha pasado y de qué manera, a su vez se solicita el respaldo físico, ya sean copias de cédula o documentos que ayuden a fundamentar la problemática que presentan.
Análisis		Una vez recibida la información, se presenta el caso a la secretaria técnica, la cual mediante el análisis determina a que organismo del estado se va a dirigir acorde a la problemática presentada.
Redacción de oficio a la entidad encargada		Teniendo presente el caso en cuestión ya tiene su fundamento teórico, se elabora un oficio dirigido al director, ya sea este del distrito o una dirección del GADMCD para con esto se pueda solucionar la problemática que se presenta en vulneración de derecho.
Espera de respuesta del oficio		En un lapso de tres a cinco días se espera la respuesta al oficio anteriormente enviado.
Decisión	Si  No	Cuando se obtiene una respuesta del oficio se pide a la entidad emitir dicha respuesta de manera física para conocer cuál ha sido el hallazgo.  Si dentro del lapso de tres a cinco días el oficio no ha emitido respuesta se prosigue a llamar al organismo competente para que se explique porque razón dicho caso no ha obtenido respuesta.

Tabla 6.

Procesos administrativos del CCPD-D (Continuación)

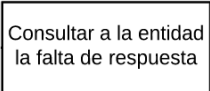

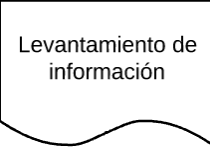

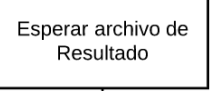



Título	Diagrama	Actividad
Consultar a la entidad la falta de respuesta		De ser así y la respuesta aún no ha sido emitida por cualquier clase de motivo se elabora nuevamente el oficio en el cual se indique que este problema ya ha sido presentado.
Observancia del caso		Cuando se conoce que es lo que ha ocurrido, el Consejo Cantonal se acerca a la instancia de la problemática para de esta manera cerciorarse que dicha situación ha sido atendida.
Levantamiento de información		En el lugar de los hechos se hace un registro fotográfico para conocer la realidad de lo que se presenta.
Satisfacción	<p data-bbox="539 879 573 903">No</p>  <p data-bbox="539 1023 573 1046">Si</p>	Si el organismo competente no ha cumplido con sus atribuciones y competencias o de alguna u otra forma no ha logrado resolver el caso, pero igual lo presenta como si lo haya hecho esto generará un llamado de atención a la persona encargada y a su vez se volverá a oficiar para que la problemática vuelva a tener incidencia.
Espera archivo de resultado		Una vez concluido todo el proceso se espera el archivo por parte del organismo encargado para poder conocer si dicha problemática tiene o no que ser derivada a otra instancia.

Tabla 7.

Procesos administrativos del CCPD-D (Continuación)

Título	Diagrama	Actividad
Nueva problemática del caso suscito	<p>No</p>  <p>Si</p>	<p>Si al analizar la situación no se presentan nuevos casos de vulneración de derechos, se procederá a archivar el caso para futuras consultas</p> <p>Muchas veces el organismo encargado al conocer la problemática que se presenta puede notar que dicha problemática está acompañada de otros sucesos y es por ello que los organismos suelen direccionar a otros organismos para que tomen asunto en lo que se está suscitando</p>
Archivo de oficio		<p>Una vez culminado el proceso de observancia y seguimiento se archiva el oficio que se envió a la entidad en primera instancia para poder llevar una base de datos de las problemáticas que se suscitan en el cantón.</p>
Fin		

#### 4.3.2.8. *Análisis del flujograma de propuesta de mejora del CCPD-D.*

La propuesta de mejora de los procesos administrativos del CCPD-D se verán reflejados con un flujograma, el cual se ha tomado del caso que más se suscita en el Consejo Cantonal, el mismo que esta direccionado al Ministerio de Inclusión Económica y Social. En el diagrama de flujo se va a presentar de qué manera el caso que ha recibido el Consejo Cantonal es analizado y será ingresado a un sistema para poder enviarlo a la institución correspondiente con la finalidad que este sea entregado de forma inmediata a la persona encargada, que tomará cartas en el asunto en el caso en cuestión. Muchas veces, los casos presentados suscitan nuevas problemáticas que se dan a conocer cuando se hace la visita incito, es por este motivo que el organismo competente debe elaborar un informe y subirlo al sistema para que habilite el caso a otra institución, de esta manera la comunicación interinstitucional será más efectiva.

En el siguiente flujograma de procesos lo que se va a mostrar es la manera en la que los tiempos de espera se reducen al utilizar un sistema en línea que permite comunicar todos los organismos del estado que articulan con el Consejo Cantonal. El interfaz del software va a ser sencillo, pedirá usuario y contraseña para su ingreso y una vez ingresado al sistema en la pestaña nueva problemática se ingresa una ficha que explique detalladamente cuales son los temas más relevantes del caso suscitado y a su vez se adjunten en PDF el respaldo de lo que se esté presentando. Esta información será habilitada solamente para el organismo competente ya que la información proporcionada por los usuarios debe estar en un marco de confidencialidad y de ser el caso de que esta problemática presente otras adversidades será habilitada otra pestaña para los organismos competentes.

Una vez resuelto el problema se archivará en una base de datos, la misma que estará disponible para los organismos que formaron parte del proceso para la solución del problema. Esta información se podrá utilizar como soporte si en algún momento se suscitan problemas relacionados al caso resuelto.



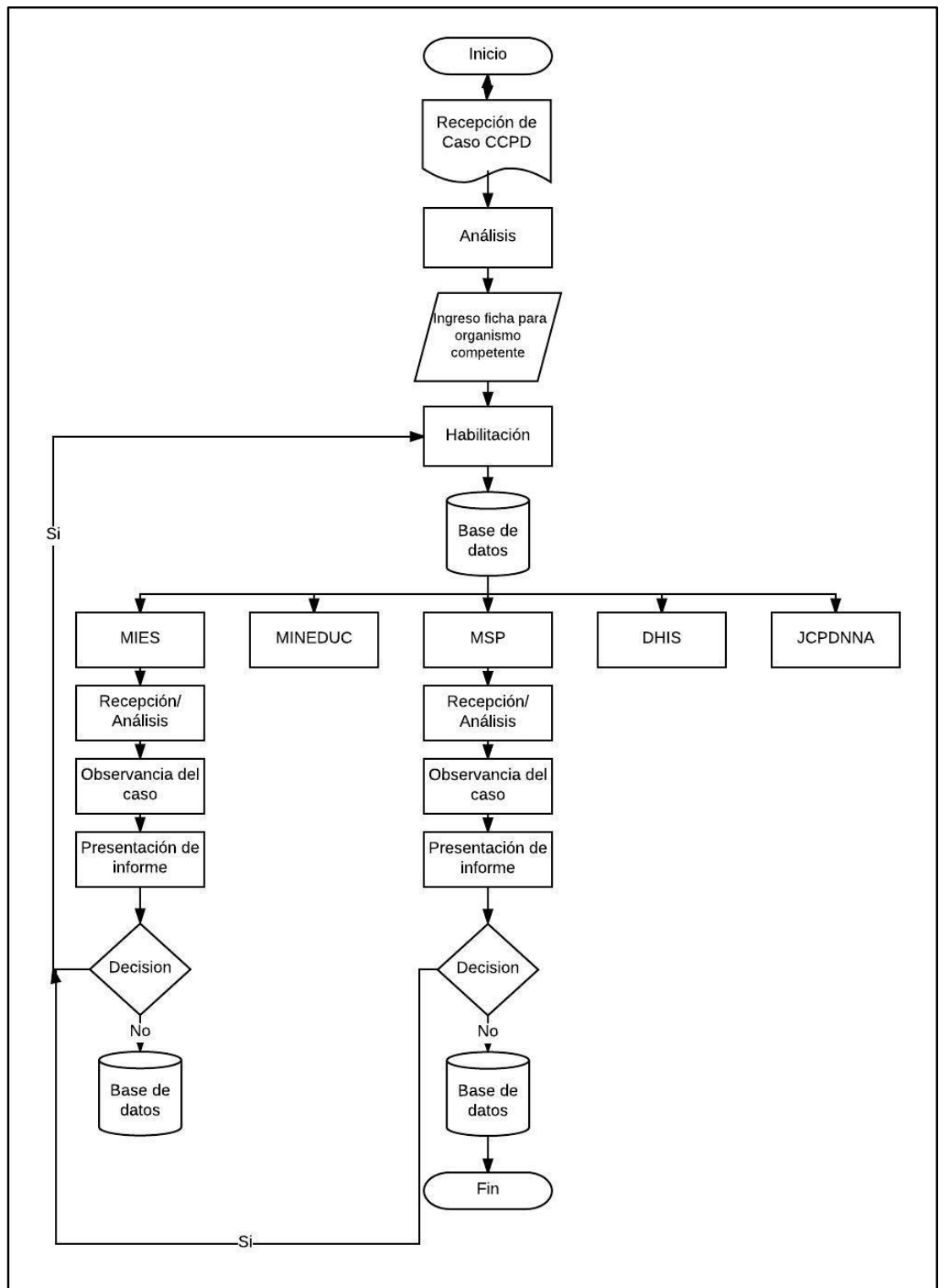


Figura 25. Diagrama de flujo de propuesta de mejora del proceso administrativo del CCPD-D

Tabla 8

Propuesta de mejora de procesos administrativos del CCPD-D

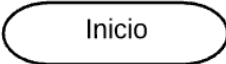


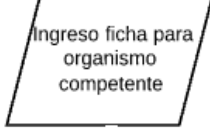
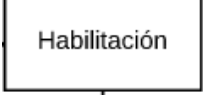

Título	Diagrama	Actividad
Inicio	 <p>Inicio</p>	<p>A las oficinas del Consejo Cantonal se acerca un caso de vulneración de derechos el cual necesita ser analizado y direccionado por parte del Consejo Cantonal</p>
Recepción de Caso en CCPD	 <p>Recepción de Caso CCPD</p>	<p>El técnico encargado escucha la problemática y pide que se detalle que ha ocurrido, cuando ha pasado y de qué manera, a su vez se solicita el respaldo físico, ya sean copias de cédula o documentos que ayuden a fundamentar la problemática que presentan</p>
Análisis	 <p>Análisis</p>	<p>Una vez recibida la información, se presenta el caso a la secretaria técnica, la cual mediante el análisis determina a que organismo del estado se va a dirigir acorde a la problemática presentada</p>
Ingreso de caso en ficha para organismo competente	 <p>Ingreso ficha para organismo competente</p>	<p>Teniendo presente el caso en cuestión ya tiene su fundamento teórico, se ingresa al sistema con usuario y contraseña para poder llenar una ficha, la misma que será habilitada para la lectura del organismo competente</p>
Habilitación	 <p>Habilitación</p>	<p>Luego de llenar la ficha se presenta un mensaje en el sistema el cual pregunta a que organismo va a estar dirigido el caso emitido por parte del CCPD</p>
Almacenamiento y dirección	 <p>Base de datos</p>	<p>Luego de haber habilitado al organismo se almacena en una base de datos el caso para ser enviado al organismo y pueda conocer la problemática</p>

Tabla 9

Propuesta de mejora de procesos administrativos del CCPD-D (Continuación)

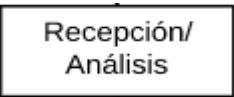
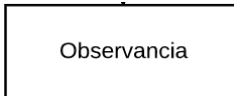
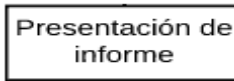
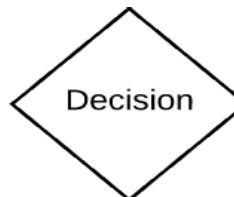
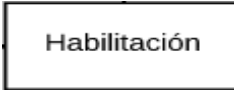
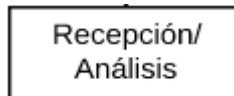
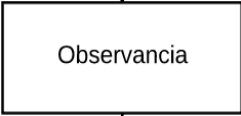
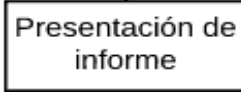

Título	Diagrama	Actividad
Recepción y análisis del Caso		<p>El organismo competente recibe una notificación mediante web 2.0, la cual le va a información el caso que llegó al CCPD con la ficha para el respectivo análisis</p>
Observancia		<p>El organismo competente realiza la observancia del caso y realiza un levantamiento de información, la cual va a ser fundamental para la presentación de informes y de ser caso se suscite una nueva problemática</p>
Presentación de informe		<p>Con la información captada se elabora una ficha de informa que contiene fotos y detalles que argumenten la problemática suscitada</p>
Nueva problemática		<p>No                      Se almacena en una base de datos la información emitida tanto del CCPD y del organismo competente, la misma que puede ser revisada las veces que se necesite ya sea por los organismos que elaboraron estas fichas así como también un organismo que necesite información de esta problemática</p> <p>Si                      Si se encuentra una nueva problemática al elaborar el informe, será enviado a la base de datos para habilitación del organismo competente al que quiera ser direccionado el caso.</p>
Habilitación		<p>El informe es enviado el organismo competente seleccionado para conocer la problemática que se está suscitando.</p>
Recepción y análisis del Caso		<p>El organismo competente recibe una notificación mediante web 2.0, la cual le va a información el caso que ha sido observado para el respectivo análisis.</p>

Tabla 10

Propuesta de mejora de procesos administrativos del CCPD-D (Continuación)

Título	Diagrama	Actividad
Observancia		<p>El organismo competente realiza la observancia del caso y realiza un levantamiento de información, la cual va a ser fundamental para la presentación de informes y de ser caso se suscite una nueva problemática.</p>
Presentación de informe		<p>Con la información captada se elabora una ficha de informa que contiene fotos y detalles que argumenten la problemática suscitada.</p>
Nueva problemática	Si	<p>Si se encuentra una nueva problemática al elaborar el informe, será enviado a la base de datos para habilitación del organismo competente al que quiera ser direccionado el caso.</p>
	No	<p>Se almacena en una base de datos la información emitida tanto del CCPD, del organismo competente y del nuevo organismo al cual la problemática fue dirigida, la misma que podrá ser revisada las veces que se necesite ya sea por los organismos que elaboraron estas fichas, así como también un organismo que necesite información de esta problemática.</p>
FIN		

#### *4.3.2.9. Reducción de tiempos de acción.*

Luego de elaborar los diagramas de flujos se puede determinar que en el proceso actual el tiempo para que un caso tenga solución varía de quince a treinta días, esto se debe a la visita incito, al análisis del caso, a la presentación y elaboración del informe y suele tardar más si se presenta una nueva problemática, pero en la propuesta de mejora con un sistema que ayude a articular interinstitucionalmente se tardaría de cinco a diez días para obtener la respuesta del caso emitido.

Lo que este software va a hacer es ayudar a que los casos presentados obtengan una respuesta lo más pronto posible, en esta ocasión se utilizó como ejemplo un caso dirigido al MIES en el cual durante la observancia se pudo observar una nueva problemática, pero al momento de hacer una petición de recursos o al informar acerca de una actividad no va a tardar de 3 a 5 días en obtener respuesta, será de inmediato. Esto, ayudará a que los procesos administrativos del CCPD-D sean potencializados viéndose reflejado en respuestas inmediatas a peticiones requeridas.

#### **4.4. Desarrollo del sistema para efectivizar y potencializar la comunicación interinstitucional**

##### **4.4.1. Nombre del software.**

Comunicación Integral (C.I.)

#### 4.4.2. Logo.



*Figura 1. Logo Software Comunicación Integral*

#### 4.4.3. Proceso de elaboración del software.

Para la elaboración del sistema que ayudará a realizar la comunicación efectiva de los organismos del estado y el Consejo Cantonal se utilizará el modelo de cascada, creado por Winston Royce en el año de 1970 que está netamente orientado a la elaboración de un sistema, que en este caso se lo utilizará para el Consejo Cantonal. Este modelo posee 6 actividades que ayudarán al monitoreo del proceso de elaboración de esta herramienta comunicacional.

##### *4.4.3.1. Actividades necesarias para la creación del software C.I.*

Las actividades que se necesitan para el modelo de cascada son:

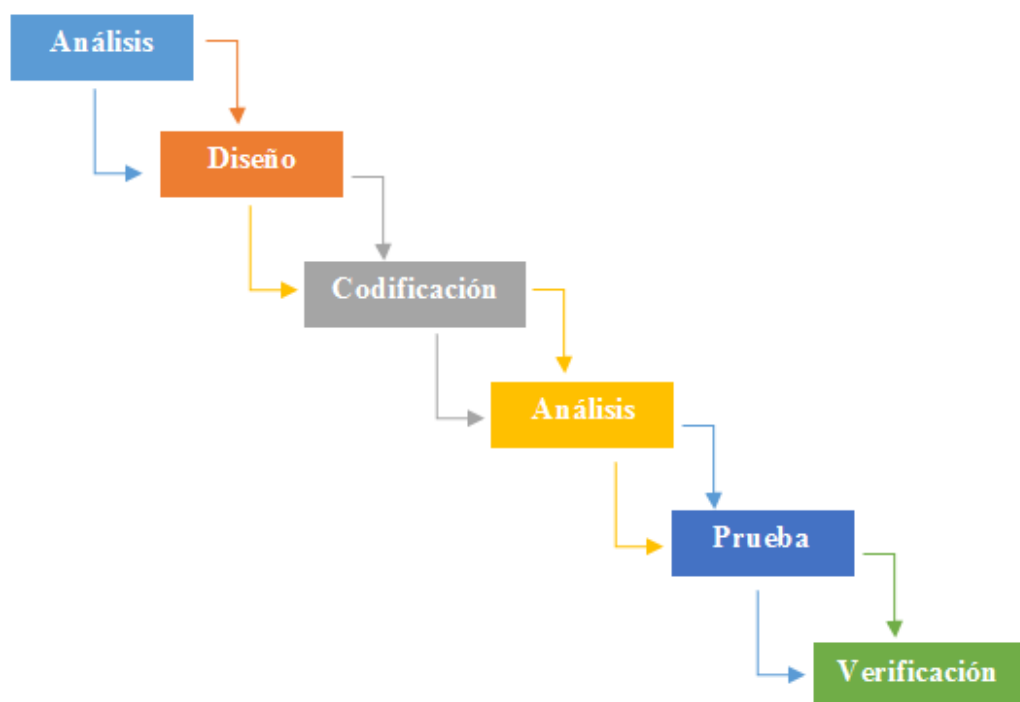


Figura26. Actividades necesarias para la creación del software C.I.

**Análisis del software:** Para la elaboración del sistema C.I. se necesita conocer cuál es la problemática que existe en el cantón Durán, ya que esta información que brinda la ciudadanía es fundamental para crear esta herramienta de comunicación, en beneficio de los duraneños. Los organismos del estado tienen atribuciones y competencias que no son iguales la una de la otra y al no ser iguales tienen una orientación diferente y es por este motivo que los enfoques en cada pestaña deben ser especializados de acuerdo a la actividad que tenga cada organismo.

**Requisitos del software:** Se debe conocer cuáles van a ser los parámetros de la información porque esta será la vía de acceso a la habilitación al momento de cualquier requerimiento, se debe especificar cuáles serán las funciones que va a cumplir, como se medirá su rendimiento, como será la interfaz de acuerdo a cada organismo del estado. La persona encargada de elaborar los requisitos que necesita el software tiene una gran responsabilidad porque de esta depende como se creará la estructura al momento de ingresar los datos.

**Diseño del software:** Para elaborar el diseño del Software Comunicación Integral se debe enfocar en conocer la estructura de los datos que serán ingresados, esto se elaborará mediante fichas, las mismas que servirán para agilizar el proceso de reconocimiento del tipo de vulneración de derecho que se está suscitando, la

arquitectura del software va a proporcionar a los organismos del estado y el Consejo Cantonal la manera de comunicarse interinstitucionalmente mediante usuarios y contraseñas para proteger la información, el detalle procedimental servirá para establecer los pasos que se deben seguir luego de almacenar la información en la base de datos y por último la caracterización de la interfaz permitirá que sea de fácil acceso para la persona encargada a utilizarlo.

**Codificación del software:** El sistema debe estar configurado para maquinas con Sistema Operativo Windows y que sea compatible para cualquiera de sus versiones. La codificación de la información debe estar encriptada ya que los casos de vulneración de derechos son en gran parte confidenciales y no permiten que otros organismos conozcan su problemática a menos que exista el permiso correspondiente por la persona que acudió con dicho problema, es por este motivo que cada usuario del software va a contar con usuarios y contraseñas para poder guardar la información de forma confidencial.

**Prueba del software:** Una vez generada la codificación se empiezan a realizar las pruebas necesarias para medir el rendimiento y conocer cuáles son los problemas que se presentan en el prototipo del software, esta información es fundamental ya que si no se hace pruebas y se pone en ejecución el software existirían muchos errores que se verían reflejados en quejas para los desarrolladores de esta herramienta, es por este motivo que se debe probar las veces que sean necesarias hasta que se esté seguro de que el funcionamiento sea el correcto.

**Verificación del software:** Una vez realizada todas las pruebas necesarias se presenta el software a la persona encargada en el Consejo Cantonal la misma que verificara su funcionamiento y hará las debidas correcciones que sean necesarias para ya poder ser presentado. Es necesario que esta verificación no solo se lleve a cabo en el Consejo Cantonal sino también en todos los organismos del estado y sus encargados, porque cada organismo va a manejar fichas diferentes y es por esto que deben verificar si es adecuado el funcionamiento de este sistema.

**Mantenimiento del software:** Al estar activo el software debe recibir manteniendo secuencialmente por parte de los desarrolladores ya que pese a las pruebas que se desarrollan no siempre queda del todo correcto, de esta manera se



podrán solucionar pequeños problemas ligadas al funcionamiento diario de esta herramienta comunicacional así también del servidor que maneja la información ya que es crucial que dicha información no sea eliminada.

#### **4.4.4. Requerimientos de hardware y software para el sistema C.I.**

Para que esta herramienta comunicacional pueda ser ejecutada sin inconvenientes se necesitan requerimientos hardware y software ya que si se toma en cuenta solo el interno o el externo probablemente genere falencias para el encargado de este sistema. El desarrollador recomienda que se tomen muy en cuenta los requisitos establecidos porque en base a su experiencia se han generado una serie de errores en sistemas anteriormente creados.

##### *Hardware.*

- Procesador Intel Core 2 Duo.
- Memoria RAM de 2 GB en adelante.
- Tarjeta de video de 512 MB.

##### *Software.*

- Sistema operativo Windows 7 con Service Pack 3 en adelante.
- Microsoft .NET Framework 2.0 Service Pack 2 o superior.
- Microsoft Office 2003 o 2007.
- Adobe Acrobat Reader.
- Antivirus actualizado que permita escritura en carpetas de sistema.
- Internet Explorer 8.0 o superior con plug-in del explorador de Adobe Flash.

##### *4.4.4.1. Financiamiento para la propuesta de mejora.*

##### *Fuente de financiamiento.*

El Consejo Cantonal para la Protección de Derechos es adscrito al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Durán, pero financieramente depende de este ya que la alcaldesa del cantón, Ing. Alexandra Alce Plúas es la presidenta del CCPD-D. Mediante sesión ordinaria o extraordinaria de consejo se debe presentar la

propuesta de mejora, ya que es la sesión de consejo quien decide los cambios que se van a realizar en la institución, las sesiones ordinarias de consejo se realizan una vez al mes, en cambio las extraordinarias se realizan cuando la situación lo amerite. Es necesario que todos los miembros que conforman el cuerpo colegiado del Consejo Cantonal conozcan la propuesta ya que la misma debe ser presentada y aprobada por todos, puesto que si uno no está conforme no se puede llevar a cabo.

#### *Compras públicas.*

Para poder elegir al desarrollador del software Comunicación Integral se debe elegir un proveedor mediante el portal de compras públicas del Ecuador, ya que está establecido en la ley, es necesario conocer cuáles son las propuestas para desarrollar el sistema y así mismo mostrarles cuáles serán los requerimientos necesarios, para que luego de un análisis se puede elegir el idóneo para llevar a cabo esta propuesta de mejora.

#### **4.4.5 Requerimientos del Software Comunicación Integral.**

Los requerimientos necesarios para la elaboración del Software C.I. están relacionado directamente a los problemas de la articulación interinstitucional, de esta manera se dará a conocer que es lo que el interfaz de la herramienta comunicacional va a contener cuando ya esté ejecutada:

- Inicio del sistema: Es el interfaz inicial que se va a tener al ingresar al software de Comunicación Integral. En ella se van a encontrar los botones del Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Durán, Ministerio de Educación, Ministerio de Inclusión Económica y Social, Ministerio de Salud y Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Durán. Cada uno de ellos al ser seleccionados van a redirigir a una nueva pantalla en la que se iniciará sesión.

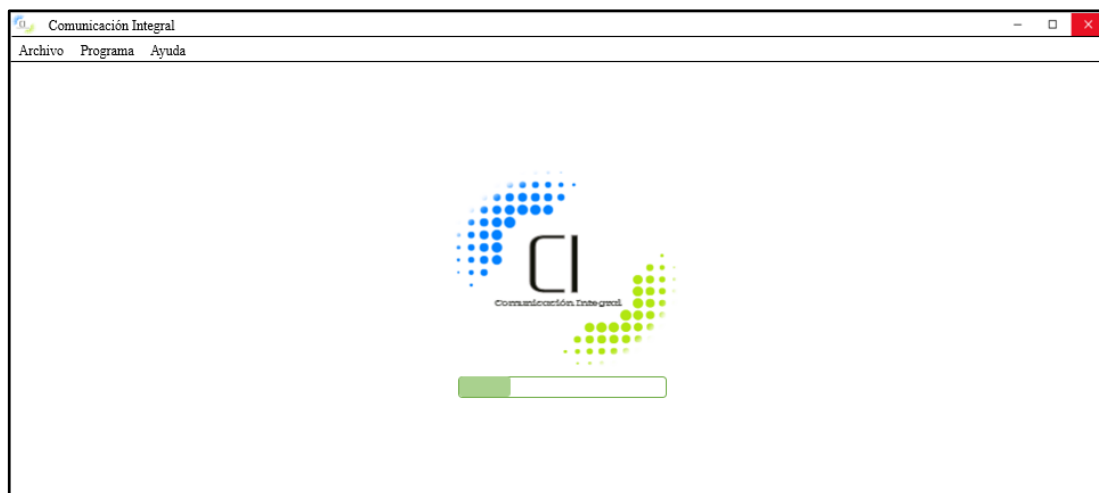


Figura 27. Inicio del Software



Figura 28. Página principal

- Ingreso al sistema: Para poder ingresar al sistema, el desarrollador debe tener una entrevista con el Director Distrital y el Delegado Permanente del organismo del estado para de esta manera darle a conocer cuál es el usuario y contraseña del inicio de sesión, a su vez se tomará una fotografía que será utilizada en el perfil de cada usuario. En esta entrevista se explicará de qué manera se puede reestablecer la contraseña y cuáles son las funciones del software.



Figura 29. Inicio de Sesión

#### 4.4.4.2. *Administrador.*

- Portal de inicio administrador: El administrador de este sistema va a ser el Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del Cantón Durán es por este motivo que el Consejo Cantonal va a manejar la información que se recoja en todos los organismos del estado. Siendo el Consejo Cantonal el veedor del fiel cumplimiento de las políticas públicas va a tener una estadística de cuáles son los casos de vulneración de derechos que se realicen en el territorio, ya que cada organismo del estado a medida que vaya ingresando casos va generando información que contribuirá a la base de datos a nivel cantonal. En este portal se van a apreciar en la esquina superior derecha superior lo que son notificaciones, mensajes y perfil. En el centro de la pantalla tres botones: (i) Botón “nuevo caso”, el cuál será utilizado cada vez que lleguen problemáticas relacionadas a la vulneración de derechos a las oficinas de Consejo Cantonal; (ii) botón “informes de casos”, se mostrarán todos los casos que han sido dirigidos desde el Consejo Cantonal hacia los organismos del estado; (iii) botón “base de datos”, en este botón se van a almacenar constantemente a medida que susciten casos ya sean del Consejo Cantonal o de los organismos del estado una ficha de acuerdo a la persona con la problemática para hacer un seguimiento esta ficha solo la va a poder visualizar el Consejo Cantonal y el organismo del estado que está relacionada al caso de la persona porque la información es confidencial y no

puede ser mostrada a otro organismo a menos que se otorgue la autorización que solo el Consejo Cantonal puede darla.

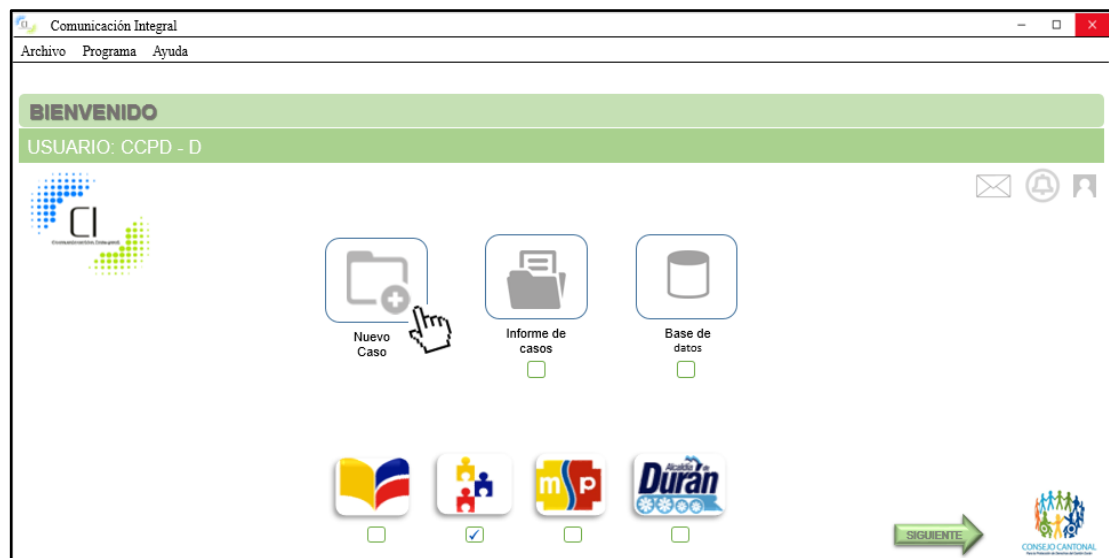


Figura 30. Menú


- Ingreso de nuevo caso administrador: Para ingresar el caso se debe escuchar la problemática que se presentan en las oficinas del Consejo Cantonal, esta problemática es analizada con la Secretaria Técnica para luego elaborar una ficha que esta preestablecida, será completada con todos los datos de la persona involucrada en el caso, luego se pedirá el respaldo físico del problema, ya sea copia de cédula, una carta, un oficio, un memo, etc. Estos serán escaneados y se presentarán en formato PDF (Portable DocumentFormat) siendo cargados en la página junto con la ficha, para luego elegir al organismo competente, habilitarlo y enviar la ficha con el respaldo.

Comunicación Integral

Archivo Programa Ayuda

## Nuevo Caso

### Ficha de caso de vulneración de Derecho



**CONSEJO CANTONAL**  
Para la Protección de Derechos del Cantón Durán


**Ficha para Caso de Vulneración de Derechos**


**1. Datos Personales**


N° Ficha		Nombre de Ficha			
Apellido Paterno		Apellido Materno		Primer Nombre	Segundo Nombre
Cédula de identidad			Fecha de Nacimiento		
Nacionalidad			Lugar de nacimiento		
Estado Civil				Etnia	
Casado	Soltero	Viuado	Divorciado	Blanco	Negro
				Mestizo	Indígena
Sexo			Ocupación		
Masculino	Femenino	Empleado	Desempleado	Analfabeta	Primaria
				Secundaria	Superior
Dirección				Teléfono	
				Convencional	Celular

**2. Datos del acompañante**

 Guardar en PC

 Adjuntar PDF

 Imprimir

 Habilitación




Figura 31. Nuevo Caso

- Informe de casos administrador: En el portal de inicio se selecciona el botón “Informe de casos” una vez seleccionado este botón se debe elegir a uno o varios organismos y se selecciona el botón siguiente, a continuación se mostrarán en la parte izquierda de la pantalla dos botones “fichas enviadas y fichas recibidas”, al seleccionar el botón de “fichas enviadas” se mostrarán todas las fichas enviadas a él o los organismos del estado seleccionados y al presionar en el botón “fichas recibidas” se mostrarán las fichas que los organismos enviaron al Consejo Cantonal en orden cronológico de acuerdo al mes en curso, esto ayudará al Consejo Cantonal a medir cuál es la problemática que tiene el cantón mensualmente.

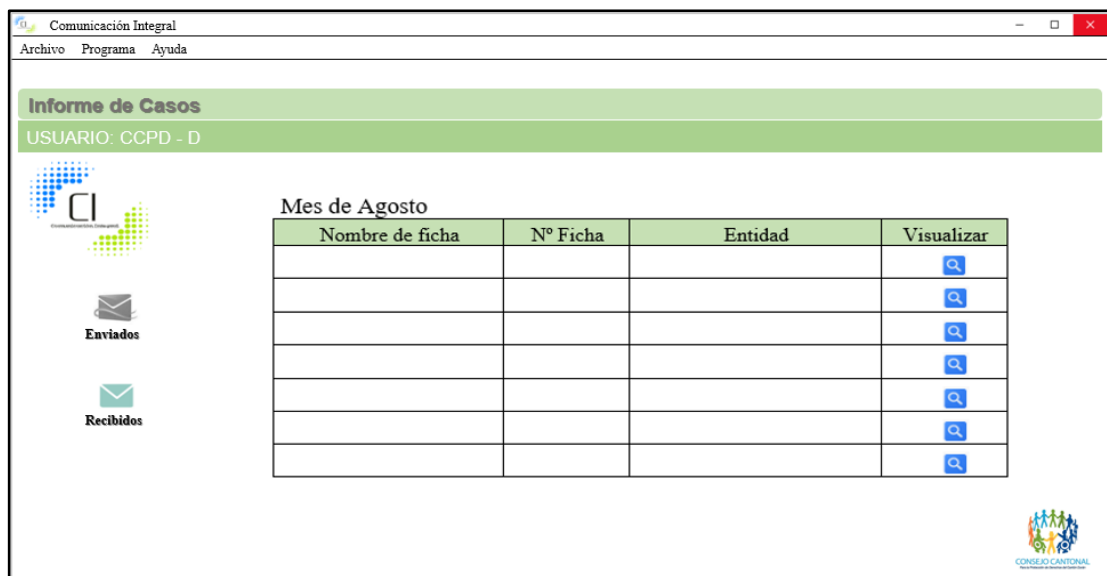


Figura 32. Ingreso de Casos

- Base de datos administrador: En el portal base de datos aparecerán tres botones en la parte superior derecha con los años, meses y tipo de documento, luego de seleccionar una opción de cada botón se presentarán seis columnas que serán nombre del afectado, grupo de atención prioritaria, sexo, entidad encargada del caso, tipo de vulneración y la opción de visualizar la ficha o informelas cuales tendrán opción a ser filtradas en base a la necesidad que tenga la persona que acceda al software.

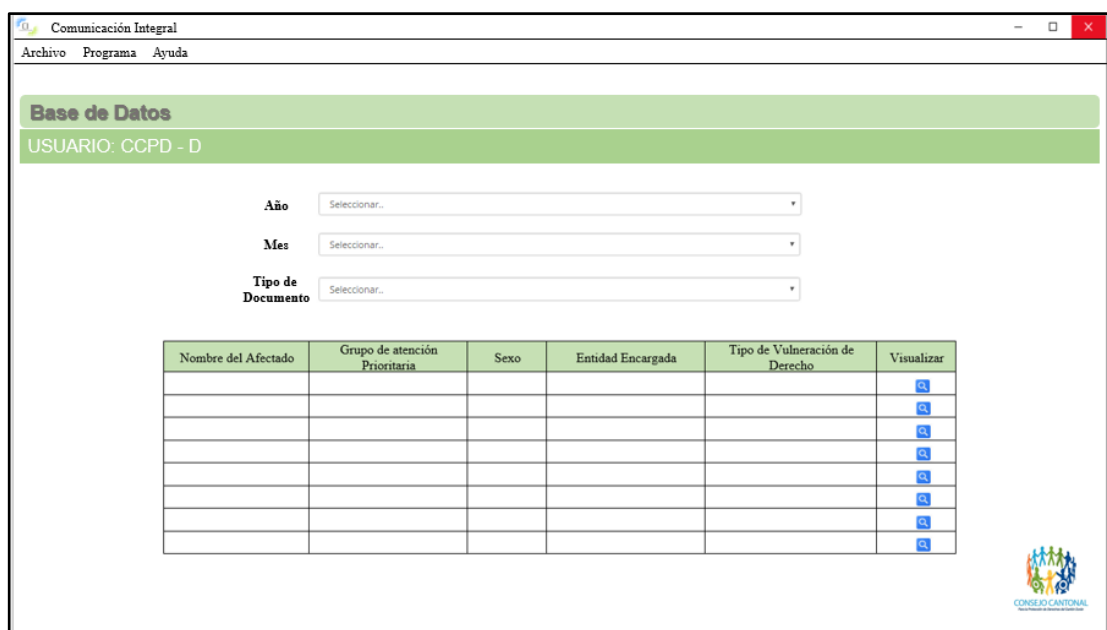


Figura 33. Base de Datos

#### 4.4.4.3. Organismo del Estado.

- Portal de inicio organismo del estado: El Director Distrital o su Delegado Permanente del organismo del estado con su usuario y contraseña va a acceder al portal de inicio del software Comunicación Integral, en este portal va a poder apreciar en la esquina superior derecha lo que son notificaciones, mensajes y perfil. En el centro de la pantalla se observaran tres botones: (i) Botón “nuevo caso”, el cuál será utilizado cada vez que lleguen problemáticas relacionadas a la vulneración de derechos al ente competente o cuando se susciten nuevas problemáticas una vez realizada la observancia de un problema; (ii) botón “informes de casos”, se mostrarán todos los casos que han sido dirigidos al Consejo Cantonal o recibidos de otro organismo del estado; (iii) botón “base de datos”, en este botón se van a almacenar constantemente los casos de vulneración de derechos, ya sea en ficha o informe.

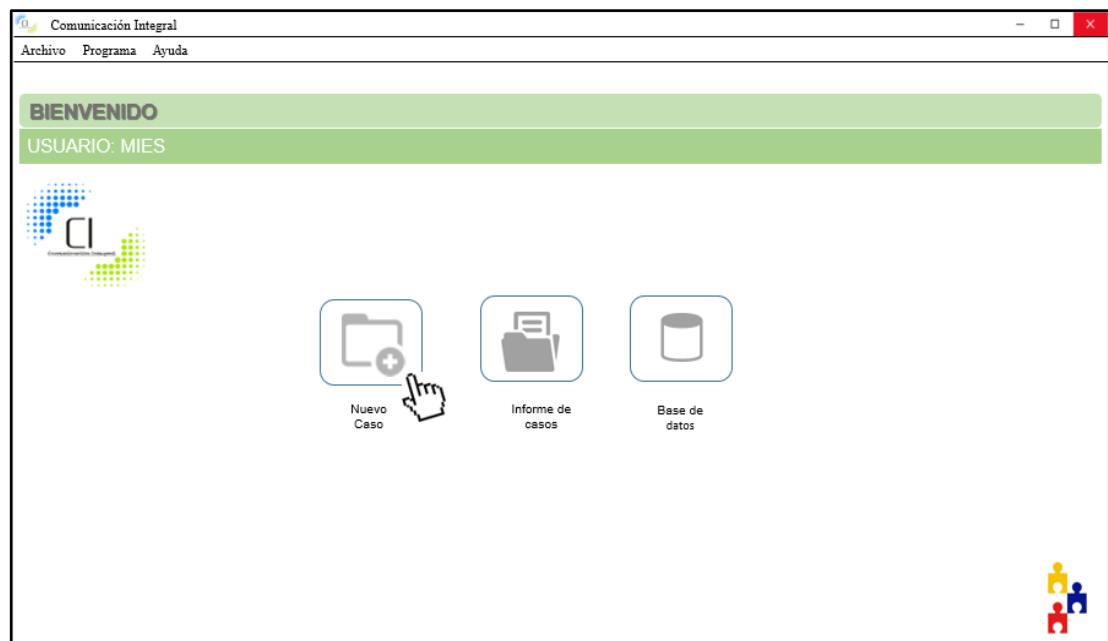


Figura 34. Usuario MIES

- Ingreso de nuevo caso organismo del estado: Para ingresar el caso se debe escuchar la problemática que se presentan en las oficinas del organismo del estado como pueden ser también problemáticas suscitadas al momento de realizar una observancia, esta problemática es analizada con el Director del organismo de estado, para luego elaborar una ficha que está preestablecida, será completada con todos los datos de la persona involucrada en el caso, luego se pedirá el



respaldo físico del problema, ya sea copia de cédula, una carta, un oficio, un memo, etc. Estos serán escaneados y se presentarán en formato PDF (Portable DocumentFormat) siendo cargados en la página junto con la ficha, para luego elegir al organismo competente, habilitarlo y enviar la ficha con el respaldo.

**Ficha para Caso de Vulneración de Derechos**

**1. Datos Personales**

N° Ficha		Nombre de Ficha	
Apellido Paterno	Apellido Materno	Primer Nombre	Segundo Nombre
Cédula de identidad	Fecha de Nacimiento		
Nacionalidad	Lugar de nacimiento		
Estado Civil		Etnia	
Casado	Soltero	Viudo	Divorciado
Blanco	Negro	Mestizo	Indígena
Sexo		Nivel Educativo	
Masculino	Femenino	Empleado	Desempleado
Analfabeta	Primaria	Secundaria	Superior
Dirección		Teléfono	
		Convencional	Celular

**2. Datos del acompañante**

Acciones: Guardar en PC, Adjuntar PDF, Imprimir, Habilitación

Figura 35. Ficha de caso de vulnerabilidad de Derecho

**Habilitación**

Junta Cantonal para la protección de Derechos

Desarrollo Humano e Inclusión Social

Figura 36. Menú

- Informe de casos organismos del estado: En el portal de inicio se selecciona el botón “Informe de casos”, a continuación se mostrarán en la parte izquierda de la

pantalla dos botones “fichas enviadas y fichas recibidas”, al seleccionar el botón de “fichas enviadas” se mostrarán todas las fichas enviadas al Consejo Cantonal y a él o los organismos del estado seleccionados y al presionar en el botón “fichas recibidas” se mostrarán las fichas que los organismos del estado y el CCPD-D enviaron a la entidad que está requiriendo la información en orden cronológico de acuerdo al mes en curso. Es necesario tener presente que en los inicios de sesión de parte de los organismos no pueden visualizar fichas o informes que no hayan sido creadas o recibidas para ellos a menos que se haga una solicitud formal para habilitar la visualización de la información requerida.

Nombre de ficha	Nº Ficha	Entidad	Visualizar

Figura 37. Informe de Casos

- Base de datos organismo del estado: En el portal base de datos aparecerán tres botones en la parte superior derecha con los años, meses y tipo de documento, luego de seleccionar una opción de cada botón se presentarán seis columnas que serán nombre del afectado, grupo de atención prioritaria, sexo, entidad encargada del caso, tipo de vulneración y la opción de visualizar la ficha o informelas cuales tendrán opción a ser filtradas en base a la necesidad que tenga la persona que acceda al software.

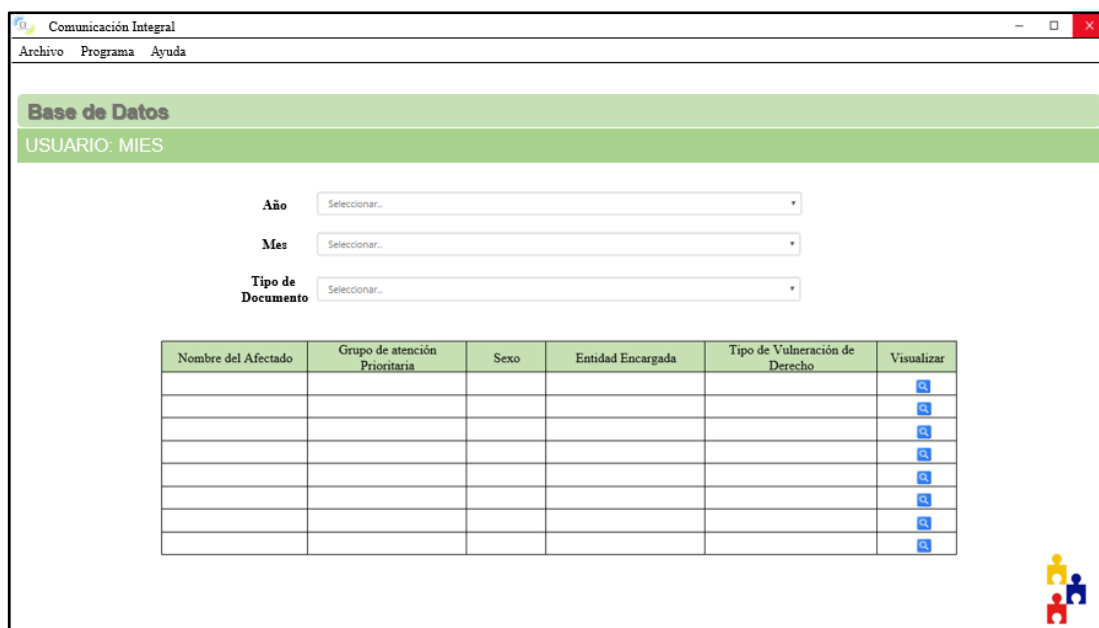


Figura 38. Base de Datos

#### 4.4.4.4. Beneficios sociales.

Al utilizar esta herramienta de comunicación interinstitucional se beneficiará la ciudadanía duraneña debido a que la utilidad de este software es agilizar los procesos administrativos buscando la solución inmediata a las problemáticas que se susciten por vulneración de derechos. Los problemas relacionados a los procesos administrativos han afectado al CCPD-D haciendo que los grupos de atención prioritaria al querer solucionar su situación de violentación de derecho no se dirijan a las oficinas del Consejo Cantonal, sino que se acerquen directamente a los organismos del estado. Siendo este un grave error, porque no van al organismo correcto que se adecue a su problemática. Esto genera gastos de transporte y tiempo desperdiciado y a su vez insatisfacción, es por este motivo que el Consejo Cantonal teniendo en claro sus atribuciones y competencias debe empezar a contrarrestar esta situación, mostrando el sistema de comunicación interinstitucional.

## Conclusiones

Según la información recolectada a lo largo de esta investigación es posible concluir que los procesos actuales del Consejo Para la Protección de los Derechos del cantón Duran se están llevando a cabo de manera poco adecuada pues se encuentra una relación directa en los tiempos de espera con el incremento de los casos, y al incrementar la recepción de casos en el CCPD-D se registra también un mayor retraso por parte de la gestión de seguimiento del consejo, en el año 2015 es decir se hace evidente las falencias al momento de desarrollar las actividades para la resolución de casos pues toman más tiempo en días de espera.

El factor principal de esta problemática radica en la ineficiente estructuración de actividades al momento de realizar la comunicación de un caso. En el proceso de solución actual para un resolver una problemática se realiza el enlace individual, con la mejora en el proceso de comunicación, la información es enviada simultáneamente a todos los organismos.

La mejora de procesos con la utilización del software permitirá la comunicación bilateral pues los organismos del estado pueden informar acerca de las campañas o actividades que realicen y así poder incluir a los grupos de atención prioritaria en la participación de los mismos.

Con esta propuesta de mejora en la comunicación se agilizarán los procesos puesto que el tiempo de respuesta a un informe por parte de los organismos disminuye de un promedio de 5 días en el proceso actual y con el software se resume a un día.

También se reducirá el tiempo de elaboración de informes pues se contará con fichas esquematizadas de fácil comprensión para el operador, para que al momento de recibir la información se generen automáticamente por categorías. Al realizar la comunicación por esta vía se podrá tener una base de datos común que podrá ser de uso por los diversos organismos e incluso de soporte de presentarse alguna pérdida de información.

## Recomendaciones

- Se debe conocer la cultura organizacional que tienen los organismos del estado y las direcciones del GADMCD con quienes articula el CCPD pues cada organismo tiene su estilo de trabajo y manera de solucionar los casos esto contribuirá para realizar con éxito la incidencia con el software C.I. con las personas encargadas de manejar este sistema.
- Se recomienda a cada organismo con los que articula el CCPD aportar con opiniones y sugerencias para que estas sean implementadas al utilizar el Software C.I ya que la información que se maneje de acuerdo a casos de vulneración de derechos son diferentes en cada organismo.
- Conocer los requerimientos técnicos que pida el desarrollador del software con los organismos del estado de esta manera no presentar inconvenientes al momento de poner en marcha esta herramienta comunicacional, ya que mientras menos errores presentes el sistema mayor será su utilidad.
- Se recomienda conocer las limitantes que tendría la creación del sistema como lo puede ser la resistencia al cambio por parte de los encargados, esto puede generar actitudes no favorables para el desarrollo del plan y se pueden presentar un gran problema en el futuro, es por esto que para poder implementar con éxito el software se debería tener un alto nivel de apoyo y aceptación de parte de los directores de las instituciones que articulan con el Consejo Cantonal.
- Aplicar un plan estratégico comunicacional utilizando todas las herramientas de marketing para poder posicionar la imagen corporativa del CCPD, y así hacer conocer sus atribuciones y competencias a la ciudadanía duraneña, procurando enfocarse a los grupos de atención prioritaria.

## Referencias

- Moreno Espinoza, L. Á. (2009). *Comunicación Efectiva para el Logro de una Visión Compartida*.
- Andrade , H. (2005). *Comunicación Organizacional Interna: proceso, disciplina y tecnica*. Editorial Netbiblo S. L.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador. Constitución de la República del Ecuador*. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de [http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Barquero , J. D., & Baquero , M. (2003). *Manual de Relaciones Públicas, Comunicación y Publicidad*. Barcelona: editorial Liberdúplex tercera edición.
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Admnsitración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México: McGraw hill.
- Bohórquez, C. H. (2010). Planificacion Situacional. En *planificación: herramienta para enfrentar la complejidad, la incertidumbre y el conflicto*. Caracas - Venezuela: CENDES, 2a edición .
- Borja, R. B. (1995). *Teoría General del Derecho Administrativo*. Quito- Ecuador: Pudeleco Editores S.A. .
- Briones, L. (2016). *Propuesta orientaciones técnicas para la ejecución de la atribución de Transversalización del Enfoque y Políticas Públicas para la igualdad y no discriminación en territorio*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Céspedes, J. (2014). *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*. México.

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana.
- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas. (Octubre de 2010). De las disposiciones comunes a la planificación territorial. Quito, Pichincha, Ecuador .
- Corte Nacional de Justicia. (23 de Septiembre de 1830). *Efemerides.ec*. Obtenido de <http://www.efemerides.ec/1/mayo/1830.htm>
- D, H., Jackson, & J.W., S. (2002). *Administración Un enfoque basado en Competencias 9° ed.* Mexico : Thomson .
- Definiciona. (2016). *Definiciona*. Obtenido de <https://definiciona.com/direccion/>
- Díez Freijeiro , S. (2010). Técnicas de Comunicación. En S. Díez Freijeiro, *Técnicas de Comunicación* (pág. 11). España: Ideaspropias Editorial S.L.
- Egg, E. A. (2007). *Introducción Planificación Estratégica* . Buenos Aires: Grupo Editorial Lumen Hvmanitas,. c2007. 206 p. ; 22 cm. Edición ; 1a. ed .
- Espinoza, J. (S.F). *Academia* . Obtenido de Academia: [http://www.academia.edu/17980485/Diagrama\\_Causa\\_Efecto\\_espina\\_de\\_pescado\\_o\\_Ishikawa](http://www.academia.edu/17980485/Diagrama_Causa_Efecto_espina_de_pescado_o_Ishikawa)
- Fayol, H. (1960). Administración Industrial y General. En H. Fayol, *Administración Industrial y General* (págs. 15-32). Buenos Aires: Argentina de Administración y Finanzas.
- Ferrer Cascales, R. (07 de Octubre de 2015). *La Psicología de la salud desde una perspectiva de ciclo vital* . Obtenido de [http://www.aniortenic.net/apunt\\_psicolog\\_salud\\_11.htm](http://www.aniortenic.net/apunt_psicolog_salud_11.htm)

- García, M., Martínez, C., Martín, N., & Sánchez, L. (2009). Metodología de Investigación Avanzada . *Máster en Tecnologías de la Información y la Comunicación en Educación*, 6.
- Garza, J. (2000). Administración Contemporanea.
- Gideon, S. r. (s.f.). pla de Dedicacion: Oleadas de las Ideologias de controls normativo y racional. *Revista de Ciencias Administrativas y sociales* .
- González, I. L. (2014). *EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SUS EFECTOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS PRIVADOS EN LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Guano Llumigusín, J. E. (20 de Febrero de 2014). Las Tic's y su Influencia en la Comunicación. Quito.
- Harrington, J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Mexico: Editorial Mc. Graw Hill Interamericana.
- Harrington, H. J. (1997). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Colombia: Editorial Mc. Graw Hill Interamericana.
- Harrington, H. J. (1997). *Mejoramiento de los Procesos de la Empresa*. colombia: Editorial Mc. Graw Hill Interamericana.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración* . ITM.
- Iveplan. (s.f.). Curso de Planificacion Situacional Nivel Técnico.
- Jaramillo Ordoñez, H. (1999). Fines de la Administracion. En H. Jaramillo Ordoñez, *Manual de Derecho Administrativo* (pág. 90). Loja - Ecuador: Unidad de Publicaciones del Área Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja.



- Jaramillo Ordoñez, H. (2005). *Manual del Derecho Administrativo*. Loja- Ecuador: Unidad de Publicaciones del Área Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja.
- León, A. M., Rivera, D. N., & Nariño, A. H. (2007). Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua. 70.
- Lomonosov, B. (1989). *El problema de la comunicación en Psicología*. Ciencias Sociales . Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/78815273/Conceptos-de-La-Comunicacion-Diferentes-Autores>
- Mena, D. C. (2016). Metodología para formulación de política pública de los CCPD. 1. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Ministerio de Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados. (2012). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Mouriño, F. F. (2002, septiembre). Mejora e innovación de procesos. *Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat*.
- Mujica Arredondo, G. (2007). Ciencias de la Comunicación y Sociedad, un dialogo para la era digital. 10.
- Nuñez, V. (1999). *Pedagogía Social* . Editorial Santillana .
- Ocampo, S. (2012). *Comunicación Organizacional de la Universidad de Manizales*. Manizales.
- Pérez , R. A. (2001). *“Estrategias de Comunicación*. Barcelona España: Editorial Ariel.
- Pfiffner, J. (1995). *Organización Administrativa*. México: Trillas.

- Resolucion Directoral N° 007-99. (23 de febrero de 1999). Glosario de Terminos de Gestión Presupuestaria del Estado Peruano, .
- Reyes Ponce, A. (2004). *Administración Moderna*. México DF.: LIMUSA, Noriega editores.
- Rizo, L. (2016). PROPUESTA PARA PONER EN PRÁCTICA LA ATRIBUCIÓN DE OBSERVANCIA POR LOS CCPD. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Robbins, S. p. (2002). *Fundamentos de administración*. Mexico: Pearson Educación de Mexico.
- Roig, A. (15 de 05 de 2015). Recuperado el 25 de 08 de 2016, de <http://www10.ujan.es/sites/default/files/users/archivo/Calidad/Criterio5.pdf>.
- Sábes, F., & Verón , J. (2008). *La Gestión de la información en la administración local*. Sevilla: Comunicación social ediciones y publicaciones.
- Sampieri Hernández, R. (2006). *Metodología de le investigación*. México D.F.: McGrawhillinieramerizma Editores, SA DE C.V.
- Sampieri, H., Collado, F., & Lucio, B. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Baptista, P. (2010). *Metodologia de la Investigacion* . Mexico: Mc Graw HILL iNTERAMERICANA Editores S.A.
- Secretaria de Administracion Publica del Ecuador*. (s.f.). Recuperado el 21 de junio de 2016, de <http://www.administracionpublica.gob.ec/valores-mision-vision/>
- Selltiz, C., & Cook, L. W. (1980). *Métodos de Investigacion en las Relaciones Sociales*. Madrid : Ediciones RIALP S.A.
- Territorio, T. d. (2016). METODOLOGÍA PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE IGUALDAD

GENERACIONAL E INTERGENERACIONAL EN TERRITORIO.

Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Thoreau, H. D. (s.f.). *Akifrases*. Obtenido de <http://akifrases.com/frase/146960>

Torres, A. F. (2004). Proceso de mejoramiento continuo. *Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas*, 25.

Torres, A. F. (2004). PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO . *Universidad de Veracruz Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas* , 34.

Vazquez, D. J. (s.f.). *Mejoramiento de los procesos administrativos*. Obtenido de Recopilacion de textos de estudio: <http://www.jvazquezyasociados.com.ar/files/Mejoramientodeprocesos.pdf>

Yachimba, M. d. (15 de Abril de 2015). La Administración Autónoma municipal y la participación ciudadana de los comerciantes del mercado San Juan de Píllaro. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales.

Zavala Ruíz, J. (27 de mayo de 2005). *Fundacion de Sistemas de Informacion*. Obtenido de <http://www.angelfire.com/scifi/jzavalar/far/ayds.html>

## Apéndice

### Apéndice A Resumen de la recolección datos de las vías de comunicación del CCPD-D

Tabla 11

Frecuencia de datos 2014

2014				
Categoría	Días de Gestión	Frecuencia	Ponderación	
Alcance	0	2	2%	
Base de datos	0	0	0	
Caso	4,67	4	4%	
Comunicación	1,00	2	2%	
Convocatoria	-	5	5%	
Cambios administrativos	2,44	12	12%	12%
Gestiónde apoyo	0	0	0	
Informes	1,00	5	5%	
Invitaciones	3,75	5	5%	
Necesidades para ejecuciones Institucionales	4,25	18	18%	18%
Informe de programa	0	0	0	
Petición de información para trabajo en territorio	0	0	0	
Petición de información de avance de casos	0	0	0	
Petición de recursos para planes, programas y proyectos	2,20	15	15%	15%
Petición de documentación	7,60	5	5%	
Requerimientos Administrativos	3,50	2	2%	
Requerimientos Financieros	3,11	21	21%	21%
Requerimiento Sistemas	0	0	0	
Reunión de planificación	0	0	0	

Solicitudes varias	0	0	0
Varios	3,20	5	5%
		101	0,65

*Tabla 12*  
*Resumen de datos 2014*

2014				
Categoría	Días de gestión	Frecuencia	Ponderación	
Cambios administrativos	2,44	12	0,12	12%
Necesidades para ejecuciones Institucionales	4,25	18	0,18	18%
Petición de recursos para planes, programas y proyectos 2014	2,2	15	0,15	15%
Requerimientos Financieros	3,11	21	0,21	21%
		101		65%

*Tabla 13*  
*Frecuencia de datos Primer Semestre 2015*

Primer Semestre 2015				
Categoría	Días de gestión	Frecuencia	Ponderación	
Alcance	0	0	0%	
Base de datos	4,2	10	16%	16%
Caso	5,1	20	31%	31%
Comunicación	3	1	2%	
Convocatoria	4	4	6%	
Cambios administrativos	0	0	0%	
Gestión de apoyo	0	0	0%	
Informe	1,42	7	11%	11%
Invitación	0	3	5%	
Necesidades para ejecuciones Institucionales	0	0	0%	
Informe de programa	0	0	0%	
Petición de información para trabajo de territorio	0	0	0%	
Petición de información de para trabajo en territorio	7	2	3%	

Petición de recursos para planes, programas y proyectos	2,5	6	9%	9%
Petición de documentación	0	0	0%	
Requerimiento administrativo	1,25	4	6%	
Requerimientos financiero	4,4	5	8%	

*Tabla 14*  
*Frecuencia de datos Primer semestre 2015 (Continuación)*

<b>Primer Semestre 2015</b>				
<b>Categoría</b>	<b>Días de gestión</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Ponderación</b>	
Requerimientos de sistemas	3	2	3%	
Reunión de planificación	0	0	0%	
Solicitudes varias				
Varios				
		64		67%

*Tabla 15*  
*Frecuencia de datos Segundo Semestre 2015*

<b>Segundo Semestre 2015</b>				
<b>Categoría</b>	<b>Días de gestión</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Ponderación</b>	
Alcance	0	0		
Base de datos	4,20	10	9%	9%
Caso	5,18	38	34%	34%
Comunicación	4,50	2	2%	
Convocatoria	3,20	5	4%	
Cambios administrativos	-	-	0%	
Gestión de apoyo	1,60	5	4%	
Informe	1,43	7	6%	6%
Invitación	1,13	15	13%	13%
Necesidades para ejecuciones Institucionales		-	0%	
Informe de programa	-	1	1%	
Petición de información para trabajo de territorio	7,00	3	3%	
Petición de información de avance de casos	-	-	0%	
Petición de recursos para planes, programas y proyectos	2,50	8	7%	7%

Petición de documentación	-	-	0%
Requerimiento administrativo	2,80	6	5%
Requerimientos financieros	5,00	6	5%
Requerimiento sistemas	2,67	3	3%

*Tabla 16*  
*Frecuencia de datos 2015 Segundo Semestre (Continuación)*

<b>Segundo Semestre 2015</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Días de gestión</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Ponderación</b>
Reunión de planificación	1,00	3	3%
Solicitudes varias			
Varios			
		112	70%

*Tabla 17*  
*Resumen de datos 2015*

<b>2015</b>				
<b>Categoría</b>	<b>Días de gestión</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Ponderación</b>	
Base de datos	4,20	10	0,09	9%
Caso 2015	5,18	38	0,34	34%
Informe 2015	1,43	7	0,06	6%
Invitación	1,13	15	0,13	13%
Petición de recursos para planes, programas y proyectos 2015	2,50	8	0,07	7%
Requerimiento administrativo	2,80	6	0,05	5%
		112		75%

*Tabla 18*  
*Frecuencia de datos 2016*

<b>2016</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Días de gestión</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Ponderación</b>
Alcance		0	
Base de datos	7,40	5	0,04

Caso	6,80	26	0,22	22%
Comunicación	6,50	2	0,02	
Convocatoria	2,17	29	0,25	25%
Cambios administrativos		0		
Gestión de apoyo		0		

*Tabla 19*  
*Frecuencia de datos 2016 (Continuación)*

2016				
Categoría	Días de gestión	Frecuencia	Ponderación	
Informe	3,67	12	0,10	10%
Invitación	1,31	15	0,13	13%
Necesidades para ejecuciones Institucionales	3,17	6	0,05	
Informe de programa				
Petición de información para trabajo en territorio	5,00	2	0,02	
Petición de información de avance de casos	6,00	1	0,01	
Petición de recursos para planes, programas y proyectos	3,44	9	0,08	8%
Petición documentación	8,00	1	0,01	
Requerimiento administrativo	6,00	2	0,02	
Requerimiento financiero	5,50	3	0,03	
Requerimiento Sistemas	1,00	1	0,01	
Reunión de planificación		0		
Solicitudes varias	3,00	1	0,01	
Varios	2,00	1	0,01	
		116		78%

*Tabla 20*  
*Resumen de datos 2016*

2016				
Categoría	Días de gestión	Frecuencia	Ponderación	
Caso 2016	6,80	26	0,22	22%
Convocatoria	2,17	29	0,25	25%
Informe 2016	3,67	12	0,10	10%
Invitación	1,31	15	0,13	13%



Petición de recursos para planes, programas y proyectos 2016	3,44	9	0,08	8%
		116		78%

## Apéndice B Graficas de frecuencia de Categorías relevantes

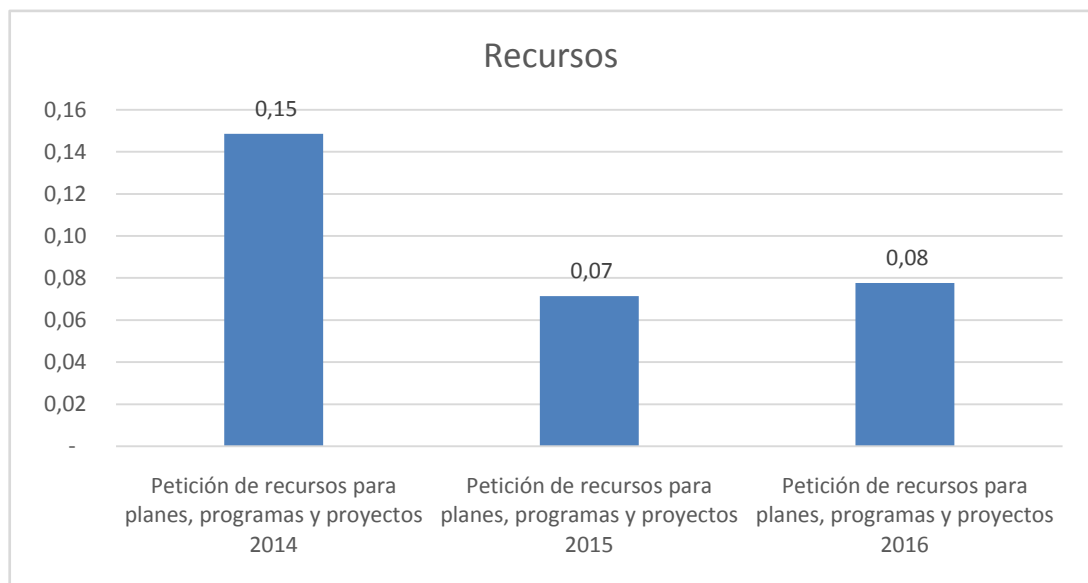
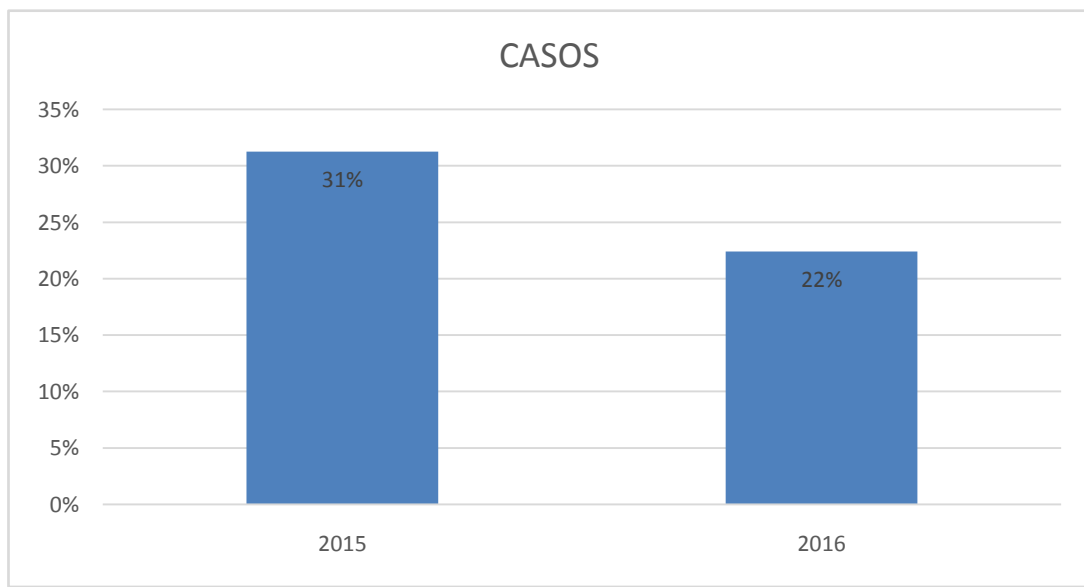


Figura 39 Gráfico comparativo de recursos

Figura 40 Gráfico comparativo de casos



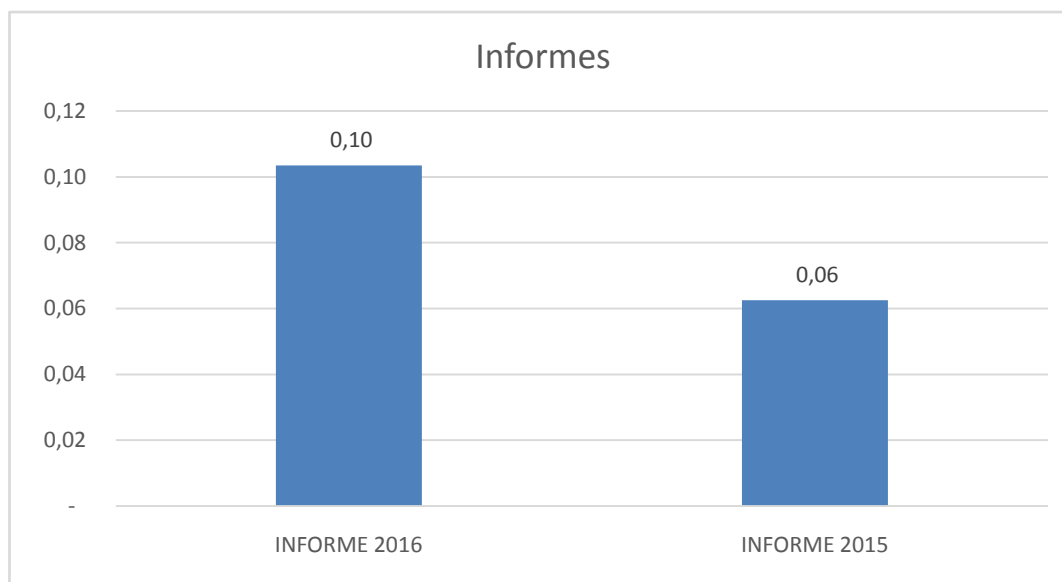


Figura 41 Gráfico Comparativo de Informes

## Apéndice C Cuadros de Frecuencias de la segmentación de casos

Tabla 21  
Segmentación de casos Primer Semestre 2015

Primer semestre 2015				
Casos	Tiempo / Días	Frecuencia	Ponderación	Relevancia
Dirección de Desarrollo Humano e Inclusión Social				
Director Distrital MIES	5,6	9	45%	45%
Director Distrital MINEDUC	4	3	15%	
Director Distrital Salud	5,5	4	20%	20%
Junta Cantonal NNA	4,3	3	15%	
Ministerio de Trabajo	5	1	5%	
Total de Casos		20		65%

Tabla 22  
Segmentación de casos Segundo Semestre 2015

Segundo semestre 2015				
Casos	Tiempo / Días	Frecuencia	Ponderación	Relevancia
Dirección de Desarrollo Humano e Inclusión Social				
Director Distrital MIES	5,7	18	47%	47%
Director Distrital MINEDUC	4,5	6	16%	16%
Director Distrital Salud	4,8	5	13%	

Junta Cantonal NNA	5	6	16%	16%
Ministerio de Trabajo	4,5	2	5%	
Total de Casos		38		79%

Tabla 23  
Segmentación de casos 2016

2016				
Casos	Tiempo / Días	Frecuencia	Ponderación	Relevancia
Dirección de Desarrollo Humano e Inclusión Social	0	1	4%	
Director Distrital MIES	6,33	9	35%	35%
Director Distrital MINEDUC	9	6	23%	23%
Director Distrital Salud	5,75	4	15%	15%
EMAPAD	0	1	4%	
Junta Cantonal NNA	10,33	4	15%	15%
Justicia y Vigilancia	0	1	4%	
Total de Casos		26		88%

## Apéndice D Graficas de Frecuencia de la segmentacion de casos

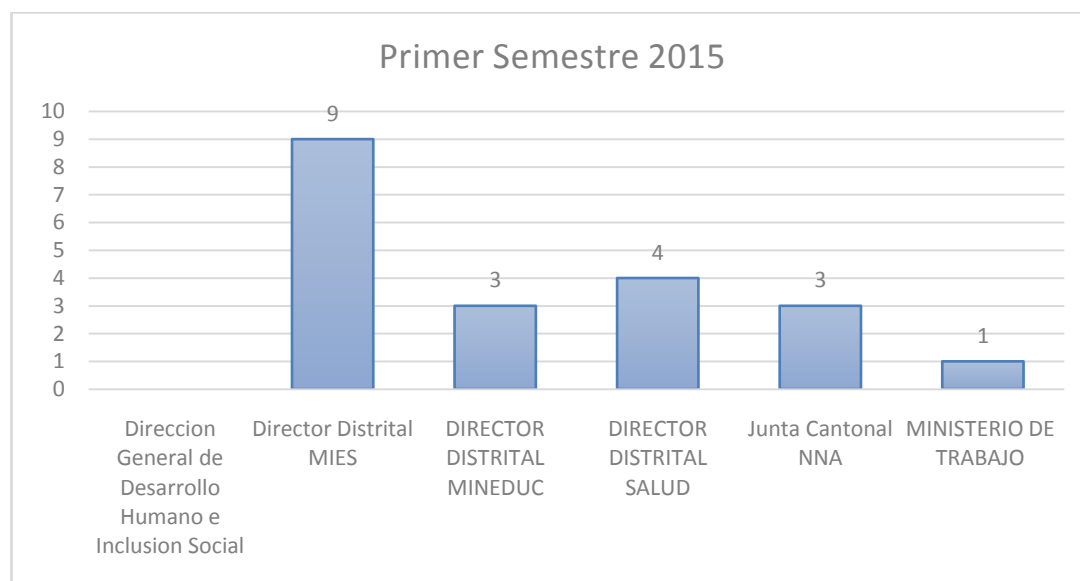


Figura 42 Gráfico de frecuencia de segmentación de casos primer semestre 2015

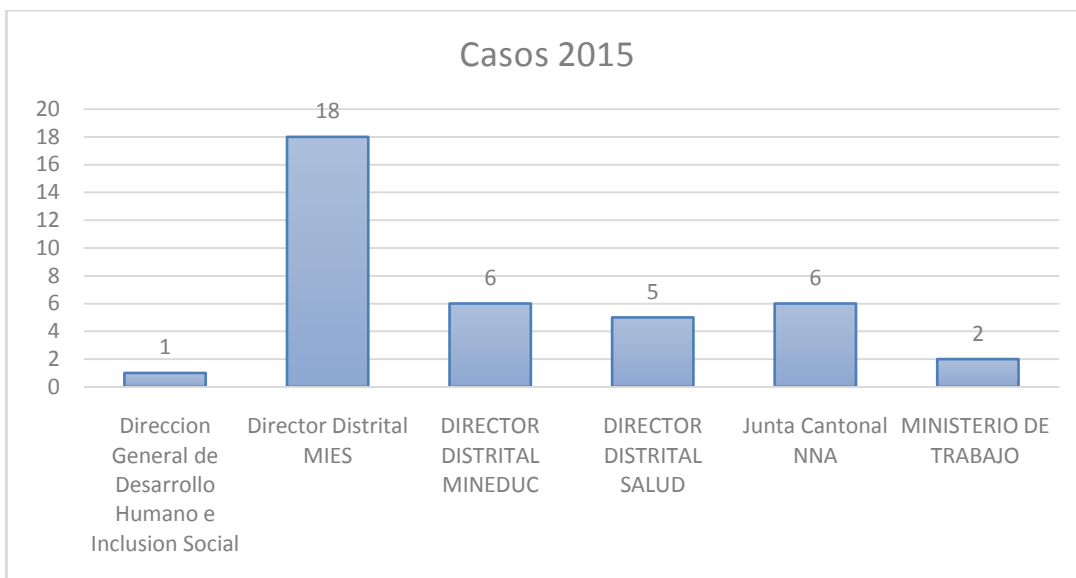


Figura 43 Gráfico de frecuencia de segmentación de casos 2015

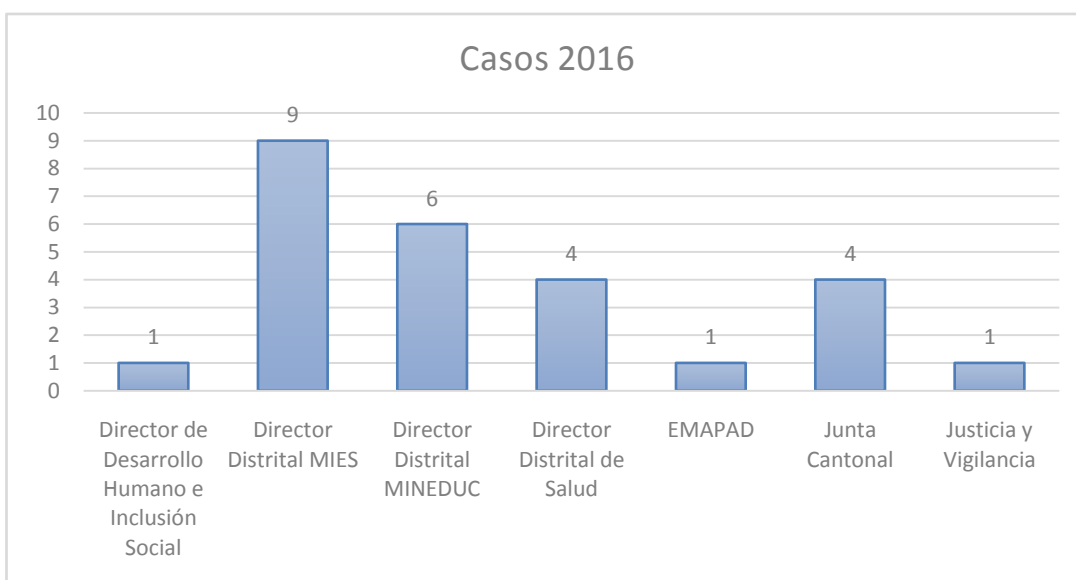
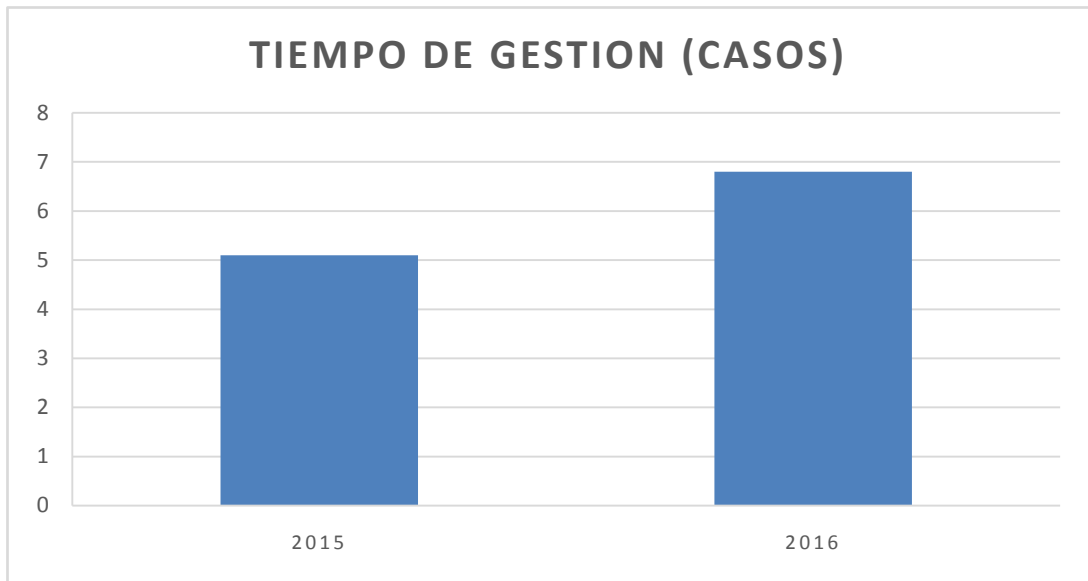


Figura 44 Gráfico de frecuencia de segmentación de casos 2016



## Apéndice E Tiempos de Gestión

Figura 45 Gráfico de tiempos de gestión (casos)

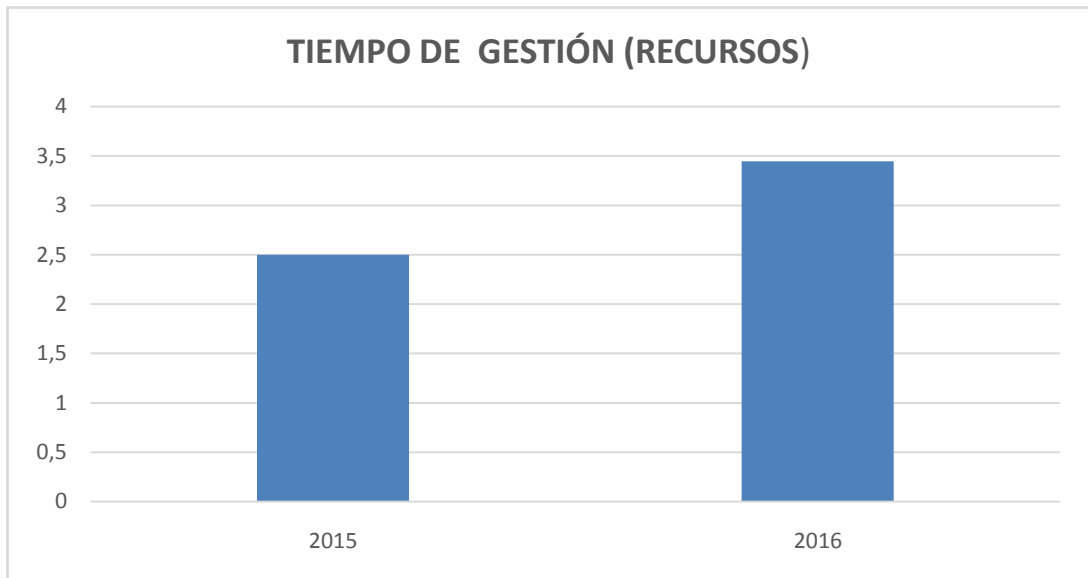


Figura 46 Gráfico de tiempos de Gestión Recursos

## **Apéndice F Modelo de entrevista a organismos del estado**

1. ¿Qué entiende usted por comunicación interinstitucional?
2. Considera usted que es buena la comunicación interinstitucional en su dirección ¿Por qué?
3. ¿Qué tipos de problemas son los que se suscitan con más frecuencia, relacionados a la comunicación?
4. Cree usted que mejorando la comunicación estas problemáticas mencionadas dejarían de ser frecuentes ¿Por qué?
5. ¿Qué entiende usted por proceso administrativo?
6. ¿Cómo se manejan los procesos administrativos en este organismo?
7. ¿Qué considera que debería mejorarse referente a procesos administrativos?
8. Según su percepción, si el personal dedicado a los procesos administrativos en la dirección estuviese más capacitado, ¿mejorarían los procesos?
9. ¿Su dirección cuenta con una base de datos de todos los grupos de atención prioritaria?
10. ¿Cómo obtuvo esta base de datos?
11. La misma base de datos que su dirección maneja, la utilizan las demás direcciones distritales del cantón (Si/No) ¿Por qué?
12. Desde su punto de vista, ¿Qué cree usted que deba mejorar el CCPD referente a la Comunicación Interinstitucional?
13. ¿Cuál cree usted que sería una solución para una mejor comunicación interinstitucional?
14. Considera que ¿su dirección distrital puede trabajar de manera más articulada con el CCPD y los organismos del estado con un sistema que ayude a comunicar interinstitucionalmente a estas entidades?

## **Apéndice G Modelo de entrevista experto interno**

1. ¿Qué entiende usted por comunicación interinstitucional?
2. Considera usted ¿Es buena la comunicación interinstitucional entre CCPD-Duran y Organismos del Estado?
3. ¿Cuál es el problema que se suscita a menudo en los CCPDS de las zonas 5 y 8 referentes a comunicación interinstitucional?
4. ¿Cuál cree usted que sea una solución para esta problemática?
5. ¿Qué entiende usted por proceso administrativo?
6. Considera que los procesos administrativos del CCPD – Durán se están llevando de una manera adecuada ¿sí, no, Por qué?
7. ¿Cuál cree usted que sería una solución para una mejor comunicación interinstitucional?
8. Considera usted ¿que un proceso administrativo se puede ver afectado de forma directa por una ineficaz comunicación?
9. ¿la tecnología ayudaría a mejorar los procesos administrativos y a su vez la comunicación interinstitucional?
10. ¿Qué herramienta tecnológica influiría en los consejos cantonales para mejorar el manejo de información?

## **Apéndice H Modelo de entrevista a experto externo**

1. ¿Cómo ayuda la tecnología a una empresa pública?
2. ¿Conoce usted las atribuciones y competencias del consejo cantonal?
3. ¿Qué herramientas de las que usted conoce pueden ser aplicadas para mejorar la comunicación interinstitucional?
4. ¿Cuál es la información requerida para que esta herramienta sea utilizada?
5. ¿Una base de datos es necesaria? explique su uso.
6. Según su conocimiento ¿Qué considera que se debe hacer para que la base de datos brinde buena información?
7. ¿Cómo mejorarían los procesos administrativos con esta herramienta tecnológica?
8. ¿Qué es lo más complicado al realizar este tipo de herramientas?
9. ¿Cuánto tiempo tomaría capacitar al personal para utilizar estas herramientas?
10. ¿Cuáles son los recursos que se necesitan para la puesta en marcha de esta herramienta?





## **DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Nosotros, **Chang Cuesta Andrés Fernando** con C.C: #**0918325895** autores del trabajo de titulación: **Propuesta de mejora para efectivizar y potencializar los procesos administrativos en la articulación interinstitucional del Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del cantón Durán y los organismos del Estado** previo a la obtención del título de **Ingeniero Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 12 de Septiembre de 2016

---

Nombre: **Chang Cuesta, Andrés Fernando**

C.C: **0918325895**



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## **DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Nosotros, **Méndez Quinde, Edison Roberto**, con C.C: #**0950579771** autores del trabajo de titulación: **Propuesta de mejora para efectivizar y potencializar los procesos administrativos en la articulación interinstitucional del Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del cantón Durán y los organismos del Estado** previo a la obtención del título de **Ingeniero Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 12 de Septiembre de 2016

---

Nombre: **Méndez Quinde, Edison Roberto**

C.C: **0950579771**



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	<b>Propuesta de mejora para efectivizar y potencializar los procesos administrativos en la articulación interinstitucional del Consejo Cantonal para la Protección de Derechos del cantón Durán y los organismos del Estado.</b>		
<b>AUTOR(ES)</b>	<b>Chang Cuesta, Andrés Fernando; Méndez Quinde, Edison Roberto</b>		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	<b>Ing. Roxana Chanyu Acebo/Ing. Erick Paul Murillo Delgado.</b>		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	<b>Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas</b>		
<b>CARRERA:</b>	<b>Carrera de Administración de Empresas</b>		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	<b>Ingeniero Comercial</b>		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	<b>12 de Septiembre de 2016</b>	<b>No.DE PÁGINAS:</b>	171
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Ciencias Sociales, educación comercial y derecho		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Procesos administrativos, Comunicación interinstitucional, protección de derechos, grupos de atención prioritaria		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (188 palabras):	En el proceso de desarrollo de la propuesta de mejora para efectivizar y potencializar los procesos administrativos en la articulación interinstitucional se abordaron los antecedentes históricos del Consejo Cantonal para la Protección de los Derechos del cantón Durán, los cuales permitieron conocer de qué manera nace, se conforma y quienes son los miembros que lo constituyen, así también la realidad como se llevan a cabo las actividades en la institución. Utilizando metodologías con enfoques exploratorio, documental y cualitativo se pudieron conocer las situaciones que se suscitan a menudo en las oficinas del CCPD, como los casos de vulneración de derechos hacia los grupos de atención prioritaria se ven afectados por el prolongado tiempo de respuesta de los mismos lo cual entorpece las demás diligencias. Por este motivo se propone elaborar un software que articule de forma interinstitucional con los organismos del estado cuyo objetivo principal es la optimización de tiempo de respuesta, basado en una comunicación efectiva para poder ejecutar las políticas de protección de derechos en beneficio de los grupos de atención prioritaria que comprenden niños, niñas adolescentes, jóvenes, adulto mayor, persona con discapacidad, etnias y géneros.		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-990720965	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:andres_chang_93@hotmail.com">andres_chang_93@hotmail.com</a> ; <a href="mailto:edison_mendez13@hotmail.com">edison_mendez13@hotmail.com</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre: Camacho Villagomez, Freddy Ronalde</b> <b>Teléfono:</b> +593-4-2439705 / 0987209949 <b>E-mail:</b> <a href="mailto:freddy.camacho@cu.ucsg.edu.ec">freddy.camacho@cu.ucsg.edu.ec</a> / <a href="mailto:freddy.camacho.villagomez@gmail.com">freddy.camacho.villagomez@gmail.com</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			