



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS.
CARRERA DE DERECHO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
ABOGADO DE LOS TRIBUNALES Y JUZGADOS DE LA REPÚBLICA.

TEMA

“LA AUSENCIA DE LA FACULTAD SANCIONADORA DE LA LEY ORGÁNICA DE
DEFENSA DEL CONSUMIDOR VULNERA EL DERECHO DEL ACCESO A LOS
SERVICIOS PÚBLICOS DE LOS CIUDADANOS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA,
BOLIVAR, AÑO 2020”.

AUTORA:

ANA FIONELA MANOBANDA NÚÑEZ

TUTOR:

MSc. ROCÍO BALLESTEROS

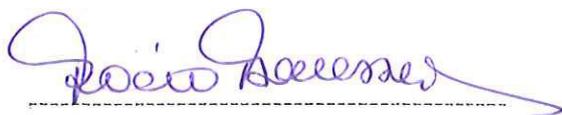
GUARANDA- ECUADOR

2021

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

Yo, MSc. Rocío Ballesteros, en mi calidad de tutor del Proyecto de Investigación como modalidad de titulación contemplada en el Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas; designado mediante resolución de Consejo Directivo, bajo juramento **CERTIFICO:** que la Sra. Manobanda Núñez Ana Fionela, egresada de la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas, Carrera de Derecho, ha cumplido todos los requisitos del caso en lo que respecta al Proyecto de Investigación Previo a la obtención del título de Abogada de los Tribunales de la República; con el tema: “LA AUSENCIA DE LA FACULTAD SANCIONADORA DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR VULNERA EL DERECHO DEL ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LOS CIUDADANOS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA, BOLIVAR, AÑO 2020”; el mismo que cumple con todos los requisitos legales y reglamentarios, siendo de su propia autoría, en tal virtud, se aprueba el mismo y se autoriza su presentación para la calificación respectiva por parte del tribunal de grado que fuere designado. Es todo en cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



Msc. Ballesteros Rocío

Docente Tutor

DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO

Yo, Manobanda Núñez Ana Fionela, portadora de la cédula de identidad N° 0604469114, egresada de la carrera de Derecho de la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas de la Universidad Estatal de Bolívar, bajo juramento de manera libre y voluntaria **DECLARO**, que el presente Proyecto de Investigación, con el Tema: **"LA AUSENCIA DE LA FACULTAD SANCIONADORA DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR VULNERA EL DERECHO DEL ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LOS CIUDADANOS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA, BOLIVAR, AÑO 2020"**, ha sido realizado por mi persona con la dirección de mi tutor, MSc. Ballesteros Rocío, Docente de la Escuela de Derecho, Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas de la Universidad Estatal de Bolívar, por lo tanto, es de mi autoría, debo dejar constancia que las expresiones vertidas en el desarrollo de este análisis las he realizado apoyándome en la bibliografía e información actualizada y que sirvió para exponer mis criterios en este análisis del caso.

Atentamente:



Manobanda Núñez Ana Fionela

CI: 0604469114

Autora

Se otorgó ante mí y en fe de ello
confero ésta *Primera* copia
certificada, firmada y sellada en *27*
Guaranda, *07* de *Junio* del *2022*


Dr. Hernán Criollo Arcos
NOTARIO SEGUNDO DEL CANTÓN GUARANDA



20220201002P00891

DECLARACION JURAMENTADA
OTORGA: ANA FIONELA MANOBANDA NÚÑEZ
CUANTIA: INDETERMINADA
DI 2 COPIAS

En la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, República del Ecuador, hoy día martes siete de junio de dos mil veintidós, ante mí DOCTOR HERNÁN RAMIRO CRIOLLO ARCOS, NOTARIO SEGUNDO DE ESTE CANTÓN, comparece la señorita Ana Fionela Manobanda Núñez, por sus propios derechos. La compareciente es de nacionalidad ecuatoriana, mayor de edad, de estado civil soltera, domiciliada en la calle General Enrique y Diez de Agosto, parroquia Veintimilla, cantón Guaranda, provincia Bolívar; con celular número: cero nueve seis cero ocho siete seis seis siete nueve, correo electrónico: anafionela@gmail.com; a quien de conocerla doy fe en virtud de haberme exhibido su cédula de ciudadanía en base a la que procedo a obtener su certificado electrónico de datos de identidad ciudadana, del Registro Civil, mismo que agrego a esta escritura como documento habilitante; bien instruida por mí el Notario en el objeto y resultados de esta escritura de Declaración Juramentada que a celebrarla procede, libre y voluntariamente.- En efecto juramentado que fue en legal forma previa las advertencias de la gravedad del juramento, de las penas de perjurio y de la obligación que tiene de decir la verdad con claridad y exactitud, declara lo siguiente: “Que previo a la obtención del Título de Abogada en la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas, otorgado por la Universidad Estatal de Bolívar, manifiesto que los criterios e ideas emitidas en el presente Proyecto de Investigación, con el tema: **“LA AUSENCIA DE LA FACULTAD SANCIONADORA DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR VULNERA EL DERECHO DEL ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LOS CIUDADANOS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA, BOLIVAR, AÑO 2020”**; es de mi exclusiva responsabilidad en calidad de autora, además autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que me pertenece a parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Es todo cuanto tengo que decir en honor a la verdad”. Hasta aquí la declaración juramentada que junto con los documentos anexos y habilitantes que se incorpora queda elevada a escritura pública con todo el valor legal, y que la compareciente acepta en todas y cada una de sus partes, para la celebración de la presente escritura se observaron los preceptos y requisitos previstos en la Ley Notarial; y, leída que le fue a la compareciente por mí el Notario, se ratifica y firma conmigo en unidad de acto quedando incorporada en el Protocolo de esta Notaría, de todo cuanto DOY FE.

Ana Fionela Manobanda Núñez
C.C. 0604469114

DR. HERNÁN RAMIRO CRIOLLO ARCOS
NOTARIO SEGUNDO DE CANTÓN GUARANDA



DEDICATORIA

Esta tesis la dedico enteramente a mi Familia que siempre han estado apoyándome al 100%, como son mis Hijos Daniel Hember Manobanda, Marco Vinicio Cordero y Gustavo Emiliano Cordero, a mis padres Bolívar Manobanda y Carlota Núñez, mis hermanos quienes les considero como base fundamental de mi vida.

También a mi esposo Luis Eduardo Cordero, quien ha sido mi compañero y me ha ayudado a cumplir con mis Objetivos Profesionales.

Ana Manobanda

AGRADECIMIENTO

*A la **Universidad Estatal de Bolívar** por darme las herramientas técnicas y especializarme en la Carrera de Jurisprudencia, ya que, en base a los conocimientos otorgados por parte de los tutores, soy un Abogado con ética Profesional que defenderá siempre los Derechos Constitucionales de la Sociedad.*

Ana Manobanda

TEMA

“LA AUSENCIA DE LA FACULTAD SANCIONADORA DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR VULNERA EL DERECHO DEL ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LOS CIUDADANOS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA, BOLIVAR, AÑO 2020”.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO ...	iii
<i>DEDICATORIA</i>	iv
<i>AGRADECIMIENTO</i>	v
TEMA.	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN	x
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	xii
SIGLAS.....	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I	1
1. Problema	1
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Formulación del Problema	2
1.3. Objetivos	2
1.3.1. <i>Objetivo General</i>	2
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i>	2
1.4. Justificación.....	3
CAPITULO II.....	4
2. Marco teórico	4
2.1. Antecedentes	4
2.2. Fundamentación Teórica.....	5
2.2.1. <i>Interpretación positivista de la norma</i>	5
2.2.2. <i>Interpretación evolutiva de la norma: Introducción</i>	7
2.2.3. <i>Derechos de los usuarios desde las necesidades básicas</i>	11

2.2.4. Ampliación de políticas institucionales del servicio público: Defensoría del pueblo.....	14
2.3. Defensoría del Pueblo	17
2.3.1. Misión.....	17
2.3.2. Valores	17
2.3.3. ¿Por qué es importante la Defensoría del Pueblo?	18
2.4. Consumidores.....	18
2.4.1. Antecedentes.....	18
2.4.2. Concepto de los consumidores.....	21
2.4.3. Propósito del consumidor	22
2.4.4. Percepción del consumidor.....	22
2.4.5. Comportamiento del consumidor.....	23
2.4.6. Derechos de las personas usuarias/os y consumidores	23
2.4.7. Los riesgos de sufrir una vulneración a sus derechos de usuarios/as y consumidores.	24
2.4.8. Derechos de los consumidores.....	24
2.5. Marco legal.....	25
2.5.1. Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.....	25
2.5.2. Estatuto Orgánico por Procesos de la Defensoría del Pueblo	26
2.6. Hipótesis.....	27
2.7. Variables	27
CAPITULO III.....	28
3. Descripción del trabajo investigativo realizado	28
3.1. Ámbito de estudio	28
3.2. Tipo de investigación	28
3.2.1. Investigación descriptiva.	28
3.3. Nivel de investigación.....	28
3.4. Método de investigación	28

3.5.	Diseño de investigación	29
3.5.1.	<i>Diseño de Investigación cualitativo</i>	29
3.6.	Población.....	29
3.7.	Muestra.....	29
3.8.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	30
3.8.1.	<i>Encuestas</i>	30
3.8.2.	<i>Análisis documental</i>	30
3.9.	Procedimientos de recolección de datos	31
3.10.	Técnicas de procedimiento, análisis e interpretación de datos	31
CAPITULO IV.....		32
4.	Resultados	32
4.1.	Presentación de los Resultados	32
4.2.	Beneficiarios	43
4.3.	Impacto de la investigación.....	43
4.4.	Transferencia de resultados.....	44
5.	Conclusiones	45
6.	Recomendaciones.....	46
7.	Bibliografía	47
8.	Anexos.....	50
Anexo 1. Encuesta		50

RESUMEN

Los consumidores y los usuarios gozan de Derechos Constitucionales como la libre opinión a la libertad, al estudio, a la vida, entre otros, los cuales están garantizados en los artículos 52, 53 y 54 de la Carta Magna. El problema radica en que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC), es insuficiente, porque la función subjetiva es “solicitar juzgamiento y sanción ante la autoridad competente al incumplimiento de las medidas”, de carácter obligatorio emitidas por la Defensoría del Pueblo, estas son regímenes débiles dentro de la Institución Jurídica.

Ante ello, se puede determinar que el desarrollo legislativo LODC, el sancionador no desarrolló en su plenitud el derecho tutelar de los usuarios y consumidores, consumándose la debilidad de esta Institución Jurídica. La esencia del trabajo es la interpretación evolutiva y los textos normativos como instrumentos vivos: no tiene como finalidad la Reforma de las Normas Legales o Constitucionales; sino más bien, la interpretación evolutiva contribuye en poner la norma en un contexto actual y global.

Por la interpretación evolutiva que considera que los textos normativos son instrumentos vivos, la voluntad de quienes hicieron la norma puede variar y lo que tiene que mirar la persona intérprete es el contexto actual y procurar que la norma cumpla con su objetivo y fin que es la protección y el cumplimiento de los Derechos de los Consumidores.

La investigadora tiene la finalidad de determinar que las normas jurídicas sean cumplidas dentro de todas las Instituciones públicas, ya que ante problemas de sobrepagos en las facturas, se debe buscar solucionar los conflictos ante la Ley de Defensa del Consumidor, ya que las personas en concreto y en contexto histórico; deben proteger los Derechos Constitucionales de tutela judicial efectiva, entendiéndose que los Derechos de los Consumidores se deben cumplir a cabalidad como los reclamos o quejas ante la incompetencia de algunos servidores públicos.

La metodología que se utilizó en la presente investigación permitió determinar la debilidad de esta función supletoria otorgada a la Defensoría del Pueblo; para ello, la investigadora propuso realizar encuestas a los ciudadanos de la ciudad de Guaranda quienes han sido afectados durante mucho tiempo, en los servicios básicos públicos de agua, luz y

servicio de telefonía con el objeto de demostrar la existente de la “debilidad de la Institución Jurídica” (Institución Supletoria).

El método aplicado en la investigación es el Inductivo, que consiste en la recopilación de información sobre Jurisprudencia, Doctrina y Dogmática Jurídica para cumplir con la hipótesis planteada y dar efectividad a los resultados de la aplicación de las encuestas diseñadas para los consumidores o usuarios que utilizan los servicios básicos domiciliarios.

El resultado esperado de la investigación es dar mayor objetividad Institucional Jurídica a los Derechos de los Consumidores (convertir los Derechos Subjetivos de los usuarios en Derechos Objetivos: automáticos y primarios), por medio del desarrollo evolutivo de la interpretación contextual de la norma.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Consumidores:** Son las personas que satisfacen sus necesidades o deseos al adquirir un producto que puede ser tangible (producto) o intangible (servicios). (Angeles Ramos, Flores Abad, & Francisco Rojas, 2022)
- **Derechos:** La sociedad contemporánea reconoce que todo ser humano, por el hecho de serlo, tiene derechos frente al Estado, derechos que este, o bien tiene el deber de respetar y garantizar o bien está llamado a organizar su acción a fin de satisfacer su plena realización. (Nikken, 2022)
- **Discriminación:** Es dar un trato distinto a las personas que en esencia son iguales y gozan de los mismos derechos; ese trato distinto genera una desventaja o restringe un derecho a quien lo recibe. (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2012)
- **Dogmática jurídica:** Es un discurso jurídico cuyo objeto de conocimiento son aquellas prescripciones que no admiten ser contradichas como derecho; lo prescrito es lo dogmático, no lo que dice el doctrinario. (Pereznieto Castro, 2019)
- **Empresas Públicas:** Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado. (Correa, 2011)
- **Ley Orgánica de Defensa del Consumidor:** Las predisposiciones de la Ley son de orden público y de interés social, sus normas por tratarse de una ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones establecidas en leyes ordinarias. En caso de duda de la interpretación en esta ley, se la aplicará en el sentido más favorable para el Consumidor. (Constitucion del Ecuador, 2020)

- **Sanción:** Es un hecho positivo o negativo impuesto al obligado, aun mediante la fuerza, como consecuencia del incumplimiento de un deber jurídico. (Enciclopedia Jurídica, 2020)
- **Servicios Públicos Domiciliarios:** Se entiende como servicios públicos domiciliarios el acceso al agua de consumo humano, saneamiento, alcantarillado, energía eléctrica, Gas Licuado de Petróleo, GLP y telefonía fija. El derecho a acceder a los SPD se basa en su necesidad; sin ellos la posibilidad de vivir de una persona se reduce (agua potable) o al menos en su calidad de vida (comunicación - telefonía). El suministro de éstos asegura una adecuada calidad de vida, cumpliendo así el derecho a la vida, a la salud, a la seguridad, a una vida digna. Son derechos mínimos y básicos que a todo ciudadano debe proveerle el Estado estableciendo, según la normativa, parámetros para su pleno goce del servicio. (Cedeño Alcívar & Jara Iñiguez, 2019)
- **Sobrepeso:** Cuando el precio del contrato no se ajusta a la media del mercado, este fenómeno se ha asociado de manera general, con la corrupción en los contratos estatales, pues se ha encontrado que es a través de los sobornos, como práctica corrupta, como se materializan unos costos que distorsionan la actividad económica al alterar el nivel de los precios, afectando el crecimiento económico y contribuyendo a la ineficiencia administrativa e impidiendo la retribución de los recursos. (Valdés Perpiñan, 2012)
- **Vulneración de derechos:** La vulneración de Derechos hace relación a las acciones que ejerce una persona con poder hacia otra, las cuales generan daños físico, psicológico, sexual, social, esta vulneración de Derechos es una problemática que se da a nivel mundial y en todos los estratos. (Fernández Paredes, 2017)

SIGLAS

CNEL: Corporación Nacional de Electricidad.

EMAPAG: Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado.

CNT: Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

DPE: Defensoría del Pueblo del Ecuador.

LODC: Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo aborda la falta de una ley sancionadora que permita a los consumidores de servicios básicos como telefonía, luz y agua, tienen el Derecho a obtener un servicio de calidad y que las organizaciones públicas cumplan con sus obligaciones y deberes ante la Constitución; de esta manera, se podrá analizar la interpretación evolutiva de la norma. Es decir que, la norma sancionadora permitirá obtener un análisis interpretativo que refuerza no incrementar los Derechos de usuarios o consumidores; esto no implica una reforma constitucional, más bien viene a constituir un compromiso social con la sociedad, concerniente a derechos de usuarios y consumidores.

Se podrá dar paso a la calidad del servicio que deberían brindar todas estas empresas públicas como son: Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT), Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) y Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EMAPA-G), haciendo referencia a los consumidores, muchas de las veces ellos han acudido a la Defensoría del Pueblo, para dar a conocer la falta de servicio que brindan estas empresas, algunos han sido ayudados pero otros lamentablemente no tienen una norma sancionadora donde se pueda exigir a los representantes legales para obtener un servicio eficiente y con amplias perspectivas hacia un buen futuro.

Con los antecedentes señalados, se investigó a los usuarios de Guaranda con el propósito de determinar, si han sido atendidos o rechazados por las empresas públicas de los servicios básicos, ante cualquier reclamo, y con ello verificar el tipo de servicio que brindan a la ciudadanía.

CAPÍTULO I

1. Problema

1.1. Planteamiento del Problema

Tanto en la Corte Constitucional del Ecuador como en la Corte Interamericana de Derechos Humanos se consigue hacer cumplir con todos los derechos sociales, políticos y económicos, pero a la falta de la potestad sancionadora de la Defensoría del Pueblo del Ecuador DPE, se sostiene la idea de interpretaciones sustentables que consisten, por un lado, en la existencia de una cláusula abierta con márgenes de discrecionalidad legítima para optar entre varias interpretaciones posibles de una determinada norma; y, por otro lado, que pueden recurrirse a valores o fuentes no explícitas en el texto constitucional como valoraciones sociales, culturales, políticas. Se trata de una interpretación axiológica receptiva, de una interpretación progresista.

Los jueces en este esquema han jugado un rol importante en el avance evolutivo de la interpretación de la norma: Sentencia 523-20-JH/22 caso mona Estrellita, Radicación Nro. 17001-22-13-000-2017-00468-02 caso Chucho el oso de anteojos; Sentencia 21333201800266 Caso Sinangoe, etc.

En el caso concreto, la ausencia de una facultad sancionadora efectiva conlleva a la erosión de Derechos. Y es que la efectividad de los Derechos depende de la condición amenazadora, es decir, una condición que amenaza con sanciones por acciones u omisiones por contrariar la conducta preestablecida. De ahí uno de los elementos del positivismo.

La ausencia de la facultad sancionadora también puede tener como efecto, que los derechos de usuarios queden en el limbo (incumplimiento). Para ello, hay que comprender que, en un Estado democrático no existe una sola forma de pensar, es necesario entender que existen múltiples formas de democracia y al existirlas también están presentes múltiples formas de interpretación de las normas jurídicas que extienden la cobertura de derechos; este mecanismo está presente en sentencias como el caso Satya 184-18-SEP-CC, despenalización del aborto en casos de violación y más (Sentencia No. 34-19-IN/21 y acumulados), etc.

La Ley de Defensa del Consumidor, permite al usuario o consumidor exigir un producto o servicio de calidad con el propósito de satisfacer las necesidades básicas como los servicios de luz, agua y teléfono.

Existen muchos usuarios que han venido quejándose de la Defensoría del Pueblo, con términos del consumo elevado de los costos de luz, agua y teléfono, pero lamentablemente ningún representante o cabecilla, ha podido dar solución al problema, solo determinan que el costo del servicio básico, tienen que cancelarlo; es decir que, existe una alta prepotencia por el cargo que les ha sido asignado, es por ello que se presenta esta propuesta que da facultad sancionadora a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor(LODC), ya que son vulnerados los derechos de los ciudadanos en los servicios públicos del cantón Guaranda.

1.2. Formulación del Problema

¿Qué mecanismos utiliza la facultad sancionadora de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para evitar que se vulneren los derechos del acceso a los servicios públicos de los ciudadanos del cantón Guaranda?

1.3. Objetivos

A continuación, se presentan el objetivo general y los objetivos específicos, con la finalidad de dar a conocer al lector el método de trabajo y la finalidad de la investigación.

1.3.1. Objetivo General

Identificar los procesos internos que existen en la Defensoría del Pueblo ante los posibles inconvenientes que afectan los derechos de los usuarios de los servicios de luz, agua y teléfono, en el cantón Guaranda.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar las fortalezas o debilidades institucionales de la Defensoría del Pueblo mediante el cumplimiento de los derechos de los usuarios. sanciones que deberán

recibir las instituciones públicas ante la provisión de mala calidad de los servicios de luz, agua y teléfono.

- Analizar el grado de afectación de los consumidores de los servicios públicos por la mala calidad recibida por parte de las empresas responsables de la provisión de los servicios básicos.

1.4. Justificación

La presente investigación fue realizada con la participación de la ciudadanía del cantón Guaranda que se sirve del servicio público como la luz eléctrica, el agua potable y la telefonía, mismos que son servicios primordiales en el sector urbano, en este caso en la ciudad de Guaranda. Existen varias desconformidades, debido a los sobrepagos de las planillas de pago, y por ello se planteó una facultad sancionadora de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, ya que con esta organización se podrá exigir un cambio en los servicios básicos públicos.

Han sido muchas veces que esta situación de vulneración de Derechos hacia los consumidores, es evidente por la falta de organización interna por parte de los gerentes o directores de cada institución pública, las personas se sienten discriminadas ante el hecho de no ser atendidos con respeto y con eficiencia, ya que muchos trabajadores justifican alegando que el consumo de luz, es por los cables viejos que tienen en las propiedades, por el exceso de consumo de artículos antiguos, por falta de cambio de medidor, la ineficiencia de los trabajadores que toman mal la lectura de los medidores, la tarifa excesiva cuando se cancela de dos meses y más, en fin existen varios abusos por parte de las empresas públicas que otorgan el servicio domiciliario, para poder dar una solución a este grave problema es necesario diseñar una propuesta sancionadora para presentar a la Defensoría del Pueblo, dando a indicar que se sancione a las personas que ocupan un puesto público, cuando estas mismas vulneren el derecho del consumidor, ya que están en la obligación de dar soluciones favorables y así poder evitar más acciones negativas.

Se aplicará una investigación de tipo descriptiva para conocer el mercado vulnerado hacia los derechos de los consumidores mediante la metodología cualitativa y cuantitativa, con el propósito de que la ciudadanía, actúe en base a sus Derechos.

CAPITULO II

2. Marco teórico

2.1. Antecedentes

En la época romana, existían pocas leyes y todo tipo de problemas resolvían los juristas, es decir las personas encargadas de hacer cumplir las leyes en esos tiempos. En la antigua Roma, las personas o juristas representaban a las leyes y tomaban decisiones según su perspectiva, en donde la mayoría de normas jurídicas eran en base a protestas del pueblo, y según esas acciones se determinaba la sanción.

En el siglo XIV, las personas permitieron crear una mejor civilización para poder dar paso a la modernización, es decir, dar pasos voluntarios para crear leyes y normas para poder evitar nuevamente las controversias. El Estado moderno, cambia la mentalidad en querer gobernar voluntariamente sin exigencias al pueblo. Dando lugar, a que el marco jurídico sea un paso hacia los derechos constituyentes del Ecuador.

Establecer las “reglas del juego” electoral debe ser una preocupación de vital importancia para los partidos políticos, los candidatos y los ciudadanos. Las elecciones democráticas sirven para establecer una competencia justa y pacífica entre aquellos que aspiran a ejercer poderes públicos como representantes del pueblo. Asimismo, constituyen un medio a través del que la ciudadanía manifiesta libremente su voluntad y otorga autoridad y legitimidad a sus representantes para tomar las riendas del gobierno. Así pues, tanto los candidatos electorales —los partidos políticos y sus candidatos— como el conjunto de la población— los ciudadanos y sus colectivos— tienen un interés directo e inmediato en que las normas de la contienda electoral, así como su aplicación, garanticen una verdadera elección democrática. (ACE Project, 2022)

Las normas son unas reglas a seguir con cumplimiento a cabalidad; según se identifica, las normas van relacionadas con la sociología, etnología y lingüística, quienes estudian para crear una normativa según los estándares de exigencia del caso.

Una norma (en general, no sólo las jurídicas), forma parte del lenguaje “prescriptivo”, con cuyo lenguaje pueden hacerse muchas cosas. Cuando se emite una oración se tiene una intención de filosofía del lenguaje. (Tripolone, 2018)

Las normas se utilizan para identificar una situación de solución y hacer que los derechos de los usuarios sean cumplidos y que no exista más discriminación.

2.2. Fundamentación Teórica

Se presenta a continuación la fundamentación científica para determinar los temas y subtemas de la investigación:

2.2.1. Interpretación positivista de la norma

2.2.1.1. Teoría pura del Derechos: positivismo

Para los juristas es “evidente” que “las normas del derecho en sus relaciones recíprocas concuerdan con los principios de la lógica”. Esto supone que estos principios, ante todo el principio de no-contradicción y la regla de la inferencia, son aplicables a las normas en general, y en especial, a las normas jurídicas. (Kensel, 2022)

El positivismo en la norma de los Derechos es lo que permite a la ciudadanía hacer parte de la ley para poder exigir cualquier inconformidad que se presente.

2.2.1.2. El problema del positivismo jurídico

A lo largo del tiempo ha existido un debate sobre la teoría de los Derechos Humanos, basado en dos pensamientos críticos como el iusnaturalismo y el positivismo, por el cual se fundamenta como parte Jurídica y es primordial de la norma.

El problema es que existen dos identidades del derecho, un positivismo jurídico que es la realizada y la otra es el iusnaturalismo que se basa en lo natural.

La polémica anti positivista ha tomado en estos últimos años en Italia dos direcciones: 1) Una dirección iusnaturalista en la cual se contraponen al derecho positivo un derecho superior que proporciona criterios de valoración del derecho positivo, y, 2) Una dirección realista según la cual el derecho positivo -considerado en su acepción más restringida como derecho puesto por fuentes formales- es colocado al lado de un derecho diverso, esto es, aquel que emana directamente del comportamiento de los sujetos. (Bobbio, 2016)

En cambio, el iusnaturalismo refleja todo lo contrario, ya que sostiene que los Derechos humanos son parte de la naturaleza y que se debe hacer cumplir sin normas o parámetros de reclamo.

Y desde aquí empieza la ley positiva dando lugar a que los derechos no sean algo que exista, ya dado en la naturaleza y que nosotros nos limitemos a descubrir, como los cromosomas o los continentes. Los derechos los creamos nosotros mediante nuestras convenciones. (Amnistía Internacional, 2020)

Esto se basa en la realidad de los hechos, mediante las normas y leyes de la Constitución, y así se descubre que los derechos son parte de la vida y se deben hacer presentes ante cualquier situación o problema.

2.2.1.3. Derecho y lógica

La validez de toda norma positiva y, por lo tanto, también de la norma individual constitutiva de la decisión judicial, está condicionada por un acto de voluntad cuyo significado ella es; y este acto de voluntad no puede ser producido por medio de una operación lógica, es decir, de un acto de pensamiento. (Kensel, 2022)

Es por ello que, los derechos se basan mediante una norma constitucional que permite a la ciudadanía poder defenderse y poder actuar mediante un acto de pensamiento y no de una operación lógica como son las resoluciones matemáticas, sino que se debe con la ley.

2.2.1.4. *Un mapa para el pensamiento jurídico del Siglo XXI.*

El derecho en América Latina ha sido muy interesante porque en esta sociedad del siglo XXI, ha incrementado la desigualdad, el racismo, la discriminación en el estatus social, de género, de color de piel, entre otros. Mediante el pensamiento jurídico se ha venido realizando investigaciones para poder crear una vida llena de Derechos para poder actuar mediante la ley.

Las leyes se comprenden como normas generales, para que puedan guiar efectivamente las acciones. Así pues, la ley no es un mero hecho de poder, sino que requiere una forma particular (Rodríguez Garavito, 2011).

2.2.2. *Interpretación evolutiva de la norma: Introducción*

2.2.2.1. *El tiempo de los derechos*

El derecho comenzó en los tiempos de Ciro el Grande, el primer rey de la Persia antigua, quienes conquistaron la ciudad de Babilonia, en el año de 539 AC, en estos tiempos fue escrito la libertad de los esclavos para poder elegir libremente el tipo de religión a la que querían pertenecer y la igualdad racial, este decreto fue tallado en un cilindro de Ciro; desde entonces, los derechos fueron tomados en cuenta y se determina que en esa época fue considerada como la primera vez que los Derechos fueron aceptados y cumplidos.

Desde esos tiempos, los derechos fueron tomados en cuenta y se dispersaron por la India, Grecia y Roma.

Estos documentos que afirman los derechos individuales, como la Carta Magna (1215), la Petición del Derecho (1628), la Constitución de Estados Unidos (1787), la Declaración Francesa de los Derechos del Hombre y de los Ciudadanos (1789), y la Carta de Derechos de Estados Unidos (1791), son los precursores escritos de muchos de los documentos de los derechos humanos de la actualidad. (Unidos por los Derechos , 2022)

Desde entonces los derechos humanos han sido parte de la vida diaria de la sociedad y hasta hoy en la actualidad se siguen ampliando normas en las leyes para que los Derechos no sean abusados y pisoteados.

2.2.2.2. *Las arqueologías del saber.*

La arqueología del saber es la descripción de los sistemas de discursividad en su dispersión, de los acontecimientos enunciativos que permiten identificar la unidad de un discurso (como la psiquiatría, la economía política, la historia natural, etcétera) mediante las reglas de formación de los discursos y no mediante el sistema de la lengua, entendido como la relación diacrónica entre un significante, un significado y su referente. (Hernández Castellanos, 2010)

Se identifica que la arqueología del saber era una de las herramientas para poder expresarse mediante discursos, las exigencias que se obtenían mediante los derechos, de tal manera que era una forma de poder expresar cualquier reclamo ante las situaciones que se vivió en los años pasados.

2.2.2.3. *Los puntos de la brújula*

Los puntos de la brújula van anclados al poder social, sobre todo en la actividad económica, por el cual direccionan hacia donde se deben mover las personas socialistas para poder llegar al poder; a continuación, se presenta un conjunto de principios:

- Incremento del poder social sobre la forma en que el poder estatal condiciona la actividad económica. (Wright, 2006)
- Incremento del poder social sobre la forma en que el poder económico configura la actividad económica. (Wright, 2006)
- Incremento del poder social directo sobre la actividad económica. (Wright, 2006)

Mediante estas tres direcciones el poder social puede llegar a formar parte de poder de los recursos económicos del país, la distribución y la producción, es decir son alternativas o vías para llegar al poder.

2.2.2.4. Epistemologías del sur

La Epistemología del Sur, son alternativas para diseñar nuevas líneas de protesta conjuntamente con las leyes del pueblo y los derechos, es por ello que, se conceptualiza en cuatro ramas que a continuación se presenta:

La primera concierne al hecho de que vivimos en un tiempo de preguntas fuertes y respuestas débiles. Cada vez somos más conscientes de que nuestros horizontes de posibilidades están más limitados, de que quizás es necesario un cambio de civilización, sobre todo en la gestión ambiental, por ejemplo, de la cual ya no se habla en Europa por la crisis financiera, uno de los objetivos de la cual es precisamente acallar las aspiraciones ambientales. (Boaventura de Sousa, 2009)

La segunda área hace referencia a las grandes contradicciones que existen en la actualidad, y que los más jóvenes pueden sentir muy bien, cómo las condiciones de vida actuales y las reuniones intergubernamentales por el cambio climático de Copenhague y de Cancún, por ejemplo, nos dan cuenta de ello y traen consigo un sentimiento de urgencia por cambiar las cosas, los cambios en la civilización, y la producción de material como de las mentalidades sociabilidades, de maneras de vivir y convivir. (Boaventura de Sousa, 2009)

La tercera área es tenaz y tiene relación con lo que llamo la pérdida de los sustantivos. Durante mucho tiempo la teoría crítica tuvo palabras que sólo usaban los teóricos críticos, los pensadores de las alternativas. Hablamos de palabras como: socialismo, comunismo, luchas de clases, reificación, fetichismo de las mercancías, alienación; eran palabras de un pensamiento crítico. (Boaventura de Sousa, 2009)

La cuarta situación del contexto en que vivimos es una situación complicada, es lo que llamo la relación fantasmal entre la teoría y la práctica. La teoría crítica ha propuesto una serie de alternativas con sujetos históricos conocidos, pero realmente quienes han producido cambios progresistas, en los tiempos más recientes, han sido precisamente grupos sociales totalmente invisibles para la teoría crítica eurocéntrica, esto es, las mujeres, los indígenas, los campesinos, los gays y lesbianas, los desempleados. (Boaventura de Sousa, 2009)

Mediante las situaciones enunciados con anterioridad, se define que la Epistemología del Sur, son diferentes situaciones que pasan los usuarios, ya que en el diario vivir existen varios problemas que hacen que existan cambios tanto en la personalidad de las personas como también los cambios en cualquier organización, y esto conlleva a que existan derecho para cada una de las situaciones que se presentan.

2.2.2.5. *Pluralismo Jurídico en el Ecuador.*

Los derechos de los indígenas han sido discriminados por esta sociedad, es por ello que, alzan la voz para exigir que sus Derechos sean escuchados a nivel de todo América y de todo el mundo, ya que el pluralismo jurídico tiene como objetivo calificativo del Estado ecuatoriano, lo cual implica a su vez la necesidad de tomar medidas en el ámbito legal que permitan el desarrollo efectivo de la interculturalidad y el respeto a las prácticas ancestrales. (Carpio Frixone, 2015)

Los derechos han sido discriminados en todo el sentido de la sociedad, ya que existen cambios que hacen que el comportamiento de los seres humanos sea ambiguo, toman decisiones con poca personalidad y esto hace ofender a otra persona solo porque es diferente a sus propias imágenes, como por ejemplo los indígenas, los afroamericano, las condiciones sociales, el color de ojos; es decir que, en el mundo ha existido todo tipo de discriminación, lo que ha conllevado a crear nuevas leyes o normas para que exista un respeto entre los hombres.

Del monismo al pluralismo jurídico, en Ecuador se reconoció constitucionalmente el pluralismo jurídico por primera vez tras la adopción de la Constitución de 1998- al contemplarse en el artículo 191 la potestad de las autoridades de las comunidades indígenas de ejercer funciones judiciales como mecanismo de resolución a los conflictos internos - este no deja de constituir una novedad en el Derecho. (Carpio Frixone, 2015)

En estos tiempos, en Ecuador se reconoció ante la Constitución, el derecho del valor a los derechos de los Indígenas y que fueron muchas las protestas de igualdad.

Esta visión se fundamenta en la teoría del monismo jurídico, desarrollada por Hans Kelsen. El referido autor sostiene que “los otros derechos nacionales (ajenos al derecho estatal), y el derecho internacional no deberían ser conjuntos de normas válidas, sino simples hechos desprovistos de significación jurídica. (Carpio Frixone, 2015)

Es por ello que, existen leyes donde los derechos son para todas las personas, dando lugar a que se diferencien de los derechos nacionales y sean ejecutados jurídicamente.

En vista de que la legislación nacional reconoce como pilares del Estado ecuatoriano la plurinacionalidad y la interculturalidad, resulta imperante adoptar una organización estatal que permita responder a esta característica y que incorpore y a la vez efectivice la diversidad de culturas y sus respectivas prácticas ancestrales. (Carpio Frixone, 2015)

Los Derechos de la plurinacionalidad y la interculturalidad permiten que todos sean iguales y puedan exigir los mismos Derechos ante la Constitución.

2.2.3. Derechos de los usuarios desde las necesidades básicas

2.2.3.1. Autonomía de las necesidades básicas

El nivel de autonomía, entendida como la capacidad de iniciar una acción, la capacidad de formular propósitos y estrategias e intentar ponerlas en acción, está determinado por tres variables, el nivel de entendimiento de nosotros mismos, de nuestra cultura y de lo que se espera de nosotros; la capacidad psicológica de formular opciones para uno mismo (salud mental), y las oportunidades objetivas de actuar en consecuencia y la libertad implícita en ello. (Boltvinik, 2003)

Todos tienen derechos a consumir los servicios básicos como luz, agua y teléfono, pero también tienen el derecho a ser personas respetadas y tener un servicio de calidad, es por ello que la autónoma de necesidades forma parte de la sociedad.

2.2.3.2. Derechos sociales y ponderación

La expansión de los derechos constitucionales.

Primero, los derechos constitucionales han alcanzado una influencia que va más allá de la relación entre el ciudadano y el Estado. (Robert, 2009)

Son derechos de los ciudadanos que deben exigir a los gobernantes para que se haga cumplir lo escrito en la Constitución.

Segundo, los derechos constitucionales han sido vinculados de manera intrínseca al principio de proporcionalidad. (Robert, 2009)

Estos derechos constitucionales son parte de la ciudadanía.

Tercero, el contenido de los derechos constitucionales se ha expandido más allá y por encima del de los derechos liberales clásicos. El objeto de los derechos liberales clásicos consiste sólo en la acción negativa u omisión estatal. (Robert, 2009)

Todos los derechos constitucionales son parte de los ciudadanos y nada ni nadie puede cambiarlo.

El concepto de derecho a la acción positiva del Estado

El “derecho a la acción positiva del Estado” comprende una diversidad de derechos que se prestan a clasificaciones bastante distintas. Una posibilidad es dividirlos en tres grupos: Derechos a protección, derechos a organización y procedimiento, y derechos a prestaciones en sentido estricto. (Robert, 2009)

Se refiere a los derechos de acciones positivas como el derecho a la salud, a la vida, a la libertad, al estudio, estos son parte de la vida de un ciudadano.

Derechos a protección y el problema del exceso de constitucionalización

Los derechos a protección pueden tener una variedad de objetos. El espectro se extiende desde el homicidio o la calumnia hasta la protección ante los peligros

asociados al uso pacífico de la energía nuclear. La principal fuente de problemas con que se topan los derechos a protección es que la protección de una parte significa la interferencia de otro. (Robert, 2009)

Alternatividad

Los derechos de defensa son prohibiciones de destruir, de perjudicar, etc. Los derechos a protección son mandatos de proteger, apoyar, etc. Cuando existe una prohibición de destruir o perjudicar algo, entonces está prohibido cualquier acto de destrucción o de perjuicio. (Robert, 2009)

Son derechos que sirven para proteger a la vida digna de un ser viviente o ser humano.

2.2.3.3. Ética de los derechos de los usuarios

La ética pública emancipatoria

La ética prescribe un bien en común para todos, siempre que la presunción de la obediencia a los principios sea demostrable en la acción o las conductas. Bien es cierto que los “valores humanos” a los que apunta la ética pública, son valores materiales y contingentes de quienes viven y obran en el espacio de aparición e interacción que gerencia la política. (Márquez Fernández, 2011)

La ética en el ser humano debe ser como parte principal ante todas las acciones que reflejan en el diario vivir, y más aún cuando existe algún inconveniente, el usuario debe siempre acudir ante cualquier autoridad para exigir con principios todos los derechos que en la Constitución le ampara.

Una ética inclusiva de los derechos humanos

Los valores de la ética pública deben responder a los valores de los derechos populares. Se les otorga a los ciudadanos con la finalidad de obtener el beneficio personal y colectivo que garantiza un ejercicio práctico de los principales valores políticos del Estado. (Márquez Fernández, 2011)

Los derechos humanos son principios fundamentales del ser humano o del ciudadano que vive en el Ecuador, y se debe cumplir en base a la ética personal y profesional.

Los valores éticos de los derechos humanos

Los valores de esa cultura que son susceptibles de ser normados éticamente, entre diferencias culturales que deben resguardarse para proteger su originalidad, son relativos y heterónomos. (Márquez Fernández, 2011)

Antes mencionado, los valores éticos son parte de la personalidad del ser humano, y se requiere siempre actuar ante cualquier situación con valores y principios, ya que, de ellos, para ser buenos ciudadanos.

2.2.4. Ampliación de políticas institucionales del servicio público: Defensoría del pueblo

2.2.4.1. ¿Qué es la reforma constitucional?

La reforma de la Constitución dentro del derecho constitucional tiene una línea muy delgada entre el derecho y la política, se puede incluir consideraciones puramente normativas con otras de caracteres filosóficos-ideológicos y hasta sociológicos. (Storini, 2018)

La reforma constitucional, son cambios ante cualquier norma ya antes identificada, que en base a diferentes situaciones de conflicto se ha tenido que crear nuevas alternativas para que sean sujetos de derecho ante la constitución y poder permitir que el país forme parte de una revolución correcta y con principios.

2.2.4.2. Aplicación de la evolución de la interpretación: casos prácticos

Casos prácticos de la Defensoría Pública

Todos los derechos: civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, constituyen en sí un cuerpo de derechos universales. Los principios fundamentales de los derechos humanos están reconocidos en la Constitución del Ecuador en sus artículos 10 y 11, los cuales se

refieren a la universalidad e inalienabilidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación, igualdad y no discriminación, participación e inclusión, responsabilidad e imperio de la ley. (Defensoría del Pueblo, 2013)

2.2.4.3. Evolución interpretativa en las funciones de la Defensoría del Pueblo

Las funciones del Defensor del Pueblo dependen de varias acciones como:

- Promover o patrocinar los recursos de Hábeas Corpus y de Amparo de las personas que lo requieran. (Defensoría del Pueblo Ecuador, 2016)
- Defender y excitar la observancia de los derechos fundamentales garantizados por la Constitución. (Defensoría del Pueblo Ecuador, 2016)
- Ejercer las demás funciones que le asigne la ley. (Defensoría del Pueblo Ecuador, 2016)
- Defender y excitar, de oficio, o a petición de parte, cuando fuere procedente la observancia de los derechos fundamentales individuales o colectivos. (Defensoría del Pueblo Ecuador, 2016)

Funciones de la Defensoría del Pueblo

Los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución Política de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente Ley, así como las demás leyes conexas”. (Defensoría del Pueblo Ecuador, 2016)

¿Qué hace la Defensoría del Pueblo?

La Defensoría del Pueblo de Ecuador es la Institución Nacional de Derechos Humanos que promueve y protege los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el país; de ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior; y los derechos de la naturaleza, para propiciar la vida digna y el buen vivir.

¿Cómo protege estos derechos la Defensoría del Pueblo?

Atiende peticiones individuales o colectivas relacionadas con amenaza o vulneración de los Derechos Humanos. Emite medidas de Cumplimiento Obligatorio encaminadas a proteger

el ejercicio pleno de estos derechos. Emite pronunciamientos Públicos cuando existe vulneración de los derechos mencionados. “El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes”. (Defensoría del Pueblo, 2020)

Garantías jurisdiccionales, tales como:

- Acciones de Protección por la vulneración de los derechos constitucionales. (Defensoría del Pueblo, 2020)
- Habeas Corpus para recuperar la libertad por detenciones ilegales, arbitrarias o ilegítimas. (Defensoría del Pueblo, 2020)
- Habeas Data para acceder a la información personal que se encuentra en entidades públicas o privadas. (Defensoría del Pueblo, 2020)
- Acceso a la Información Pública como un derecho ciudadano. (Defensoría del Pueblo, 2020).
- Acción por Incumplimiento para garantizar que se apliquen las normas del sistema jurídico. (Defensoría del Pueblo, 2020)
- Acción Ciudadana para demandar colectivamente el respeto de los derechos. (Defensoría del Pueblo, 2020)
- Reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos privados. (Defensoría del Pueblo, 2020)

2.2.4.4. De la necesidad de salvaguardar los derechos de usuarios en tiempos de emergencia.

La Defensoría del Pueblo de Ecuador, consciente de la necesidad de aplicar medidas adecuadas para afrontar de manera efectiva la emergencia sanitaria ante la pandemia de COVID-19, convoca al Gobierno Nacional, a las instituciones nacionales y descentralizadas. (Defensoría del Pueblo, 2020)

Que las decisiones que se adopten sean a través del Comité de Operaciones de Emergencia – COE, que es el ente rector para diseñar e implementar las políticas públicas en la materia y es liderado por el Gobierno Nacional (Defensoría del Pueblo, 2020).

Que la información emitida por el Gobierno Nacional sea absolutamente clara y concreta y se utilicen para el efecto, de manera oportuna, los canales masivos de

información, accesibles para la ciudadanía y para todos los habitantes del país prevean el cumplimiento de las disposiciones y así se eviten sanciones impuestas.

(Defensoría del Pueblo, 2020)

Estas situaciones se aplican cuando existen emergencias que pueden dañar o perjudicar a varios ciudadanos y se requiere de una reforma o un cambio temporal hasta que la situación sea controlada y pueden tener el control, lo primordial de estas necesidades inesperadas son los derechos de la ciudadanía y que sean cumplidos para poder cuidar y proteger la integridad del ser humano.

2.3. Defensoría del Pueblo

Es una institución pública que permite a la ciudadanía ecuatoriana exigir sus derechos ante cualquier situación o reclamo que exista ante los servicios públicos como son el agua, luz eléctrica o alcantarillado.

2.3.1. Misión

Somos la Institución Nacional de Derechos Humanos que garantiza la dignidad del ser humano, promueve y protege los derechos humanos y de la naturaleza y previene sus vulneraciones, procurando el pleno ejercicio de los derechos a través de la magistratura ética. (Defensoría del Pueblo, 2022)

2.3.2. Valores

La Defensoría del Pueblo, para cumplir sus competencias y atribuciones ha establecido los siguientes valores:

- **Integridad y transparencia:** Respetar la verdad, actuando de forma clara, precisa, veraz y comprometidos con los sujetos de derechos. (Defensoría del Pueblo, 2022)

- **Trabajo en equipo:** Participar activamente, compartiendo información, responsabilidades y resultados. (Defensoría del Pueblo, 2022)

- **Identidad y sentido de pertenencia:** Reconocer y considerar a cada persona como ser único y única, siendo corresponsables en la gestión institucional. (Defensoría del Pueblo , 2022)
- **Coherencia:** Pensar, proceder y actuar en concordancia con el enfoque de derechos humanos. (Defensoría del Pueblo , 2022)
- **Comunicación estratégica:** Vincular a las personas y organizaciones con su entorno cultural, social y político en una relación armoniosa y positiva para alcanzar la visión institucional con enfoque de derechos. (Defensoría del Pueblo , 2022)
- **Convicción:** Creer firmemente en vivir la misión y alcanzar la visión institucional. (Defensoría del Pueblo , 2022)
- **Cercanía e informalidad:** Comportamiento amable, cordial, solidario y cortés, con atención y servicio de calidad hacia las demás personas, respetando sus diferencias y aceptando su diversidad. (Defensoría del Pueblo , 2022)

2.3.3. ¿Por qué es importante la Defensoría del Pueblo?

La Defensoría del Pueblo (DPE), desde sus orígenes, ha sido reconocida por asumir la protección y promoción de derechos humanos, con énfasis en lo relacionado a la provisión o suministro de bienes o servicios públicos o privados, sean estos prestados directamente por el Estado, sus instituciones o por particulares. Esta temática constituye uno de los ámbitos primordiales de gestión institucional y atención ciudadana. (Defensoría del Pueblo, 2022)

La Defensoría del Pueblo ha podido ayudar a muchos ciudadanos que han tenido la problemática de obtener un servicio pésimo por parte de las Instituciones Públicas que brindan los servicios básicos, y en base a la ley de consumidores han podido obtener resultados favorables.

2.4. Consumidores

2.4.1. Antecedentes

En los años 60, surge el desarrollo de los Derechos de protección de los Consumidores, ya que en la época, los fabricantes de productos nuevos e innovadores según

la tecnología que tenían en el momento, hacían que los productos y servicios sean agradables y necesarios para los mismos, es por ello que el Estado, reconociendo al status del consumidor y la relación del Consumo, intervino en la contratación privada con el interés de resguardar los intereses del consumidor, basándose en los atropellos y abusos que han recibido estas personas, por parte de las entidades públicas y privadas.

“El consumidor sea consciente” que demandaba como algo lógico y natural, el empresario trataría de obtener ventajas del consumidor por lo que este debía utilizar el sentido común para evitarlas de lo contrario no podía quejarse (Hernández M. , 2018).

Antes de mitad del siglo XX, existían en las legislaciones civiles y comerciales preceptos como los vicios ocultos, que conferían cierta protección al consumidor-comprador, la cohibición de los monopolios, que alentaban la lealtad comercial, y que exigían a los productos ciertas condiciones mínimas para ser comercializados, lo cual, de cierta forma, benefició al consumidor. (Hernández M. , 2018)

El consumidor ha sido una de las partes más importantes para los empresarios, ya que dentro de la organización el cliente es esencial para alcanzar los objetivos propuestos.

El presidente John Kennedy, en los años 50 y 60, estableció en un discurso la importancia de los principios de Protección del Consumidor, ya que de ellos dependen mucho que las empresas lleguen al obtener éxito, porque muchas veces ignoran las afirmaciones que establecen los consumidores, ya que, si atendieran todas los reclamos y quejas, las organizaciones fueran encaminadas hacia el buen futuro.

En 1973, la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa aprobó la Carta Europea de protección de los consumidores, siendo el primer documento que reconoció los derechos de los consumidores. (Sosa Olán, 2015)

- a) El derecho a la protección y a la asistencia de los consumidores. (Sosa Olán, 2015)
- b) El derecho a la reparación del daño que resienta el consumidor por la circulación de productos defectuosos o por la difusión de mensajes engañosos o erróneos. (Sosa Olán, 2015)
- c) El derecho a la información y a la educación. (Sosa Olán, 2015)

d) El derecho de los consumidores a organizarse en asociaciones y a ser representados en diversos organismos, para expresar opiniones sobre decisiones políticas y económicas inherentes a la disciplina del consumo. (Sosa Olán, 2015)

En la Organizaciones de las Naciones Unidas ONU, en 1985 la Asamblea de las Naciones Unidas adoptó directrices, otorgándole una importante legitimidad a los principios de los derechos del consumidor y sirviendo asimismo como guía para el desarrollo de legislaciones nacionales de protección al consumidor. Es así como reglamentó siete derechos básicos del consumidor. (Hernández M. , 2018)

En 1999, actualizaron los directrices interpretadas por Consumers International y aclarados como Derechos de los consumidores:

- Derecho a la satisfacción de las necesidades básicas
- Derecho a la seguridad
- Derecho a ser informado
- Derecho a elegir
- Derecho a ser escuchado
- Derecho a la reparación
- Derecho a la educación de los consumidores
- Derechos a un ambiente sano.

Mediante estos derechos dados a los consumidores, se ha venido beneficiando tanto los empresarios como el mismo consumidor, ya que ofrece un lugar cómodo que beneficie a la compra del producto o servicio.

En el 2015, las directrices fueron analizadas por la Asamblea de Naciones Unidas y adicionaron las siguientes:

- Nueva orientación sobre comercio electrónico, paridad de trato entre los consumidores en línea y fuera de línea, y protección de la privacidad de los consumidores. (Hernández M. , 2018)

- Nueva orientación sobre servicios financieros, servicios públicos, buenas prácticas comerciales y cooperación internacional. (Hernández M. , 2018)
- Instalación de un nuevo grupo intergubernamental de expertos sobre política, derecho y protección de los consumidores. (Hernández M. , 2018)

Desde entonces, los consumidores tienen apoyo incondicional desde las grandes organizaciones como son la ONU, Consumers International, quienes conforman 250 organizaciones, y Mercosur que está conformado por los países Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay y Venezuela

Apoyando al Derecho del Consumo, toda vez que, la eliminación de derechos aduaneros y de restricciones en la circulación de mercancías podía originar la falta de protección adecuada y completa de los consumidores. (Hernández M. , 2018)

Dado que desde muchos años atrás, el Derecho de los Consumidores han sido tratados en beneficio de las personas que adquieren un bien o servicio, y que los Derechos sean cumplidos como un servicio de calidad y que los cobros excesivos de los servicios básicos, no sean más un abuso para los consumidores.

2.4.2. Concepto de los consumidores

La palabra consumidor viene dentro del análisis de la Economía, pero también se encuentra dentro del ámbito jurídico, y por parte de ello, se definen a continuación los diferentes conceptos:

Noción abstracta: se identifica consumidor con “ciudadano”, a quien se debe tutelar el derecho a la información y a la educación. Esta noción guarda estrecha relación con los programas y políticas de gobierno, los cuales tienen como uno de sus principales objetivos la protección del consumidor. (Sosa Olán, 2015)

Este consumidor es identificado como parte de la sociedad, es decir que las personas que realizan actividades que se encuentra en su entorno como los servicios educativos.

Noción jurídica y material: el consumidor jurídico será, conforme a la normativa comunitaria y nacional, quien ejecute el acto de contratación del servicio o compra del producto (Sosa Olán, 2015).

Estos consumidores se encuentran en el entorno público quienes obtienen beneficio por adquirir un bien o servicio como son las compras de materiales para la construcción de una vía pública.

Noción de “consumidor-cliente”: este concepto tiene un alcance amplio, incluyéndose cualquier persona que en el mercado adquiera un bien o disfrute de un servicio por cualquier título. (Sosa Olán, 2015)

Es un consumidor que adquiere un bien o servicio en base a los gustos, preferencias y necesidades.

Comprador, arrendatario, usuario, derechohabiente, espectador, etc. El consumidor como “cliente potencial”: este concepto “incorpora los aspectos sociológicos para determinar quiénes deben ser considerados como consumidores en cada caso es aplicable en relación con las normas del Derecho de la competencia en sentido amplio. (Sosa Olán, 2015)

Estos consumidores son todas quienes adquieren obtener beneficio de las necesidades como adquirir una casa, comprar un helado, una blusa o un perro.

2.4.3. Propósito del consumidor

Satisfacer todas las necesidades tanto racionales como emocionales, ya que el consumidor es quien decide comprar o adquirir un servicio en base a la necesidad del caso como son los servicios básicos.

2.4.4. Percepción del consumidor

La percepción, desde un enfoque individual es radicalmente distinto de uno a otro sujeto, se considera que la percepción individual depende de tres elementos: la motivación, la personalidad, la experiencia pasada y el aprendizaje. También se

sostiene, que aspectos como el color, la existencia de contrastes, tamaño, intensidad, movimiento, etc. explican la percepción en un carácter individual. (Reynolds Mejía, 2013)

Los consumidores tienen un sentido común en base a la percepción de gustos o preferencias que tiene la mente, es por ello que es necesario identificar las acciones de compra de un bien o servicio que sean de calidad, como en el caso de los servicios públicos, el consumidor necesita satisfacer sus necesidades de tener luz eléctrica, pero también requieren de un servicio técnico y administrativo integro, para poder cumplir con las obligaciones de pago.

2.4.5. Comportamiento del consumidor

El consumidor va satisfaciendo sus necesidades en orden ascendente, para alcanzar una necesidad a un nivel mayor debe tener cubiertas las inferiores. Las necesidades de cada categoría son distintas en cada individuo dependiendo de los factores y entorno que lo rodean, las necesidades primarias de una persona pueden ser las mismas que las secundarias para otra. (Gómez González, 2017)

El consumidor es importante dentro de una organización, ya que depende de las diferentes necesidades que la mente del consumidor lo requiera, ya que mediante la pirámide de Maslow, se define las necesidades partiendo desde la autorrealización como la creatividad de crear nuevos productos, el reconocimiento como obtener confianza de usar una prenda que le quede impresionante, la afiliación como la necesidad de obtener amistades, la seguridad como la necesidad de obtener un empleo que permita obtener un ingreso económico y fisiológicas como la necesidad de alimentarse, descansar, el deporte, con la finalidad de que el consumidor tenga satisfacción de todas estas necesidades antes mencionadas.

2.4.6. Derechos de las personas usuarias/os y consumidores

Son garantías creadas para proteger a las personas usuarias y consumidoras finales ante posibles vulneraciones suscitadas en las relaciones de uso y consumo de bienes y servicios públicos y privados. Estas garantías se encuentran consagradas en la

Constitución de la República, en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, leyes conexas, así como en la normativa internacional suscrita y ratificada por el Ecuador.
(Defensoría del Pueblo, 2022)

Como se menciona, los Derechos Constitucionales de los usuarios y consumidores son de gran importancia, ya que, con ellas, todos tiene derecho a comprar un producto o un servicio de calidad y ser tratados por los empleados con ética profesional.

2.4.7. Los riesgos de sufrir una vulneración a sus derechos de usuarios/as y consumidores.

Todas las personas que adquieren, reciben o utilizan bienes o servicios como destinatarias finales. (Defensoría del Pueblo, 2022)

Los ciudadanos guarandeños, sufren siempre de abuso de derecho, ya que solo por ser una Institución Pública toman decisiones siempre en beneficio de la misma, más no de la sociedad, ya que, por el hecho, de ser personas humildes abusan con el cobro excesivo de las planillas de luz, agua o telefonía.

2.4.8. Derechos de los consumidores

Se presenta a continuación los derechos de los consumidores reflejados en la Defensoría del Pueblo.

- Derecho a disponer bienes y servicios de óptima calidad. (Defensoría del Pueblo, 2022)
- Derecho a elegir con libertad los bienes y servicios. (Defensoría del Pueblo, 2022)
- Derecho a recibir una información adecuada, precisa y no engañosa sobre el contenido, características y condiciones de los bienes y servicios. (Defensoría del Pueblo, 2022)

Así también, en la Ley de Orgánica de Defensa del Consumidor se establecen derechos que se relacionan de manera directa:

- Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos. (Defensoría del Pueblo, 2022)
- Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida. (Defensoría del Pueblo, 2022)
- Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios. (Defensoría del Pueblo, 2022)
- Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado. (Defensoría del Pueblo, 2022)

Los derechos de los consumidores son muy importantes identificarlas para que las organizaciones públicas o privadas entreguen un servicio de calidad para con ello, evitar que existan desconformes en la ciudadanía, y que no exista vulneraciones de Derechos, ya que para eso existe la ley Orgánica del Consumidor.

2.5. Marco legal

2.5.1. Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo

Capítulo II

De Los Fines Y Principios

Art. 3.- Fines. - Los fines de la Defensoría del Pueblo, de conformidad a lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador y los instrumentos internacionales de los Derechos Humanos, son:

- a) Ejercer la magistratura ética en derechos humanos y de la naturaleza;
- b) Prevenir las vulneraciones de los derechos humanos y de la naturaleza;
- c) Promover la difusión pública, la educación, la asesoría, la incidencia y el monitoreo de los derechos humanos y de la naturaleza; y,
- d) Proteger y tutelar los derechos humanos y de la naturaleza.

Art. 4.- Principios. - Para la aplicación de esta Ley y la conformación de la estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo se aplicarán, además de los principios previstos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de los derechos humanos, los siguientes:

d) Igualdad y no discriminación: es la promoción y protección del ejercicio y la garantía de las personas en igualdad de condiciones respetando sus diversidades y sin discriminarlas por cualquier distinción, personal o colectiva, temporal o permanente. (Del Pozo & Moreno, 2019)

2.5.2. Estatuto Orgánico por Procesos de la Defensoría del Pueblo

Dirección Nacional de Denuncias y Reclamos de consumidores.

Misión: Planificar, organizar, dirigir, coordinar y gestionar estrategias para la protección y tutela de los derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo. (Defensoría del Pueblo, 2013)

Responsable: director/a Nacional de Denuncias y Reclamos de Consumidores Atribuciones y Responsabilidades. (Defensoría del Pueblo, 2013)

a) Proponer la política y procedimientos para la atención de vulneraciones de derechos de consumidores de bienes y productos de consumo masivo a nivel nacional, regional y provincial. (Defensoría del Pueblo, 2013)

b) Implementar los mecanismos y criterios de protección y tutela de derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo a nivel nacional, regional y provincial. (Defensoría del Pueblo, 2013)

c) Implementar las directrices, procedimientos, políticas y normativas de protección y tutela de derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo a nivel nacional, regional y provincial. (Defensoría del Pueblo, 2013)

d) Proponer estrategias para la protección de derechos de consumidores de bienes y productos de consumo masivo en casos específicos. (Defensoría del Pueblo, 2013)

e) Atender casos de trascendencia nacional sobre derechos de consumidores de bienes y productos de consumo masivo. (Defensoría del Pueblo, 2013)

f) Asesorar a las Delegaciones Provinciales y Coordinaciones Zonales para la atención adecuada de casos de derechos de consumidores de bienes y productos de consumo masivo. (Defensoría del Pueblo, 2013)

g) Realizar visitas in situ para verificar posibles vulneraciones de derechos de consumidores de bienes y productos de consumo masivo. (Defensoria del Pueblo, 2013)

h) Realizar análisis normativos y de situaciones relacionadas a derechos de consumidores de bienes y productos de consumo masivo. (Defensoria del Pueblo, 2013)

i) Realizar gestiones oficiosas para intervenir de manera inmediata ante posibles y actuales vulneraciones de derechos. (Defensoria del Pueblo, 2013)

j) Coordinar y cooperar con las oficinas de atención, reclamos o análogas de las empresas que proveen bienes y productos de consumo masivo. (Defensoria del Pueblo, 2013)

k) Coordinar y remitir a la Dirección General Tutelar los casos que justifiquen el inicio o seguimiento de acciones constitucionales. (Defensoria del Pueblo, 2013)

l) Ejecutar el sistema de remisión hacia las autoridades competentes de las denuncias de consumidores conforme lo establezca la ley. (Defensoria del Pueblo, 2013)

m) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asignen las autoridades y las establecidas en la legislación o normativa vigente. (Defensoria del Pueblo, 2013)

2.6. Hipótesis

La facultada sancionadora de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, garantiza los derechos constitucionales para un buen vivir de los usuarios que utilizan los servicios de luz, agua y teléfono, en el cantón Guaranda.

2.7. Variables

Variable independiente: La facultada sancionadora de la ley Orgánica de Defensa del consumidor.

Variable dependiente: Derechos constitucionales para un buen vivir de los usuarios que utilizan los servicios de luz, agua y teléfono.

CAPITULO III

3. Descripción del trabajo investigativo realizado

3.1. Ámbito de estudio

La población en estudio fue la ciudadanía de la zona urbana de la ciudad de Guaranda, ya que ellos utilizan los servicios básicos.

3.2. Tipo de investigación

3.2.1. Investigación descriptiva.

Es un método descriptivo de investigación que es usado en la ciencia para describir las características del fenómeno, sujeto o población a estudiar. Al contrario que el método analítico, no describe por qué ocurre un fenómeno, sino que se limita a observar lo que ocurre sin buscar una explicación. (Martínez, 2022)

3.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue presentado para analizar y comprender las diferentes situaciones que puedan ocurrir durante el estudio. Además, se pudo expresar lo investigado de forma directa y clara, con la obtención de un análisis cualitativo y cuantitativo, ya que se realizaron un análisis de resultados y la interpretación de los mismos.

3.4. Método de investigación

La metodología que se utilizó en la presente investigación fue la descriptiva, ya que este método permitió determinar la debilidad de esta función supletoria otorgada a la Defensoría del Pueblo; para ello, la investigación propuso realizar encuestas a los ciudadanos de la ciudad de Guaranda, afectados en los servicios públicos de agua, luz y teléfono, con el objeto de demostrar la existencia de una “debilidad de la institución jurídica”.

3.5. Diseño de investigación

El método inductivo se fundamenta en el razonamiento que parte de aspectos particulares para construir juicios o argumentos generales. Mediante este método se formulan las teorías y leyes científicas. El método inductivo efectúa observaciones, las ordena y clasifica, a fin de extraer conclusiones de ámbito universal partiendo del cúmulo de datos particulares. (Alan Neill & Cortéz Suárez, 2017)

El método consiste en la compilación de información: jurisprudencia, encuesta, doctrina, dogmática Jurídica, para aterrizar en los resultados de la hipótesis planteada.

3.5.1. Diseño de Investigación cualitativo

La investigación cualitativa es aquel procedimiento sistemático de indagación que brinda técnicas especializadas para recabar datos sobre lo que piensa y sienten las personas. Este tipo de investigación se caracteriza por ser interpretativa y se la lleva a cabo en determinados grupos sociales, cuya participación es activa durante todo el desarrollo del proceso investigativo, a fin de conocer y generalizar la realidad natural de la comunidad. (Escudero & Cortéz, 2018)

Con este diseño se pudo obtener información útil y veraz para la investigación.

3.6. Población

La Población Económicamente Activa (de los 18 años a 64 años) del cantón Guaranda es de 38.697 personas, según el último Censo del año 2010, de los cuales 18.017 son hombres y 20.680 son mujeres que representan el 42.15%, de la ciudad de Guaranda.

3.7. Muestra

La muestra se obtuvo de la fórmula expuesta a continuación:

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

En el cual:

- N = Total de la población
- $Z = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso $5\% = 0.05$)
- $q = 1 - p$ (en este caso $1 - 0.05 = 0.95$)
- d = precisión (en esta investigación se usó un 5%).

Con la aplicación de la fórmula de muestra finita, se determinó que el tamaño de la muestra fue de 26 consumidores de la ciudad de Guaranda.

3.8. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La investigación fue realizada en Guaranda y se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

3.8.1. Encuestas

Es una de las técnicas de investigación social de mayor uso en el campo de la Sociología, que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participan tarde o temprano. (López Roldán & Fachell, 2016)

Se construyó un modelo de encuestas con preguntas abiertas y cerradas y de opción múltiple (Anexo 1).

3.8.2. Análisis documental

Es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad de posibilitar su recuperación posterior e identificarlo. (Castillo, 2005)

Mediante esta técnica se pudo buscar información de libros de jurisprudencia, dogmática jurídica y demás temas que permitieron obtener mayor información sobre el tema investigado.

3.9. Procedimientos de recolección de datos

Para el procedimiento de recolección de datos se aplicó las diferentes técnicas que sirven para obtener la información que desea investigar como son las encuestas, la adquisición de libros referentes al tema de estudio, y las herramientas como el internet, los periódicos, revistas, documentos de la Defensoría del Pueblo, etc.

3.10. Técnicas de procedimiento, análisis e interpretación de datos

Se aplicaron técnicas de recolección de datos como los libros, revistas, tesis, encuestas y además información que se pudo recabar ante las situaciones de diferentes casos de conflicto, entre los usuarios y las instituciones públicas que brindan los servicios básicos como la luz, agua y teléfono.

CAPITULO IV

4. Resultados

4.1. Presentación de los Resultados

A continuación, se presentan los resultados de la investigación realizada a los usuarios que utilizan los servicios básicos en el cantón Guaranda.

1.- ¿Usted recibe los servicios básicos como luz agua y teléfono?

Tabla 1

Servicios Básicos

Detalles	Encuestados	Porcentaje
SI	26	100%
NO	0	0%
	26	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaborado por: Manobanda Núñez Ana Fionela

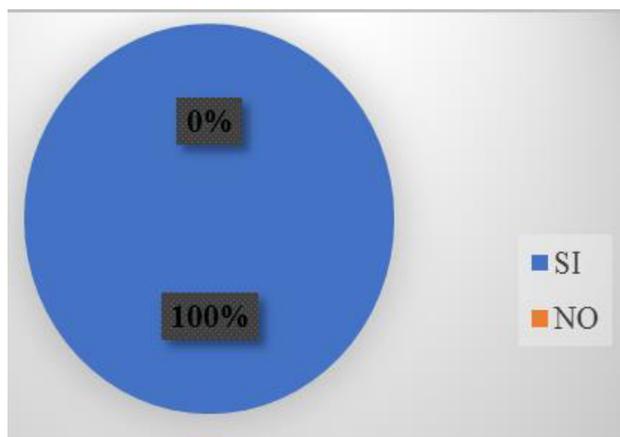


Figura 1. *Servicios Básicos*

Fuente: Investigación de mercado

Análisis e interpretación

Los usuarios respondieron que, SI reciben los servicios básicos en un 100%, es decir que las personas encuestadas si reciben los servicios de luz, agua y Teléfono.

2.- ¿Qué tipo de servicios básicos recibe, Usted?

Tabla 2.

Tipos de servicios

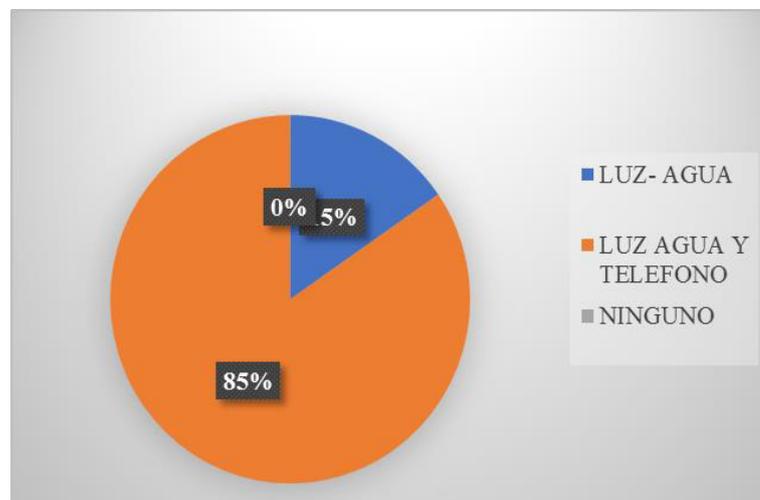
Detalles	Encuestados	Porcentaje
Luz- Agua	4	15%
Luz Agua Y Teléfono	22	85%
Ninguno	0	0%
	26	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaborado por: Manobanda Núñez Ana Fionela

Figura 2.

Tipos de servicio



Fuente: Investigación de mercado

Análisis e interpretación

Se determinó que el 85% de los usuarios tienen todos los servicios básicos como la luz, el agua y el teléfono y el 15% solo tienen el servicio de luz y agua.

Los usuarios de Guaranda cuentan con los tres servicios básicos primordiales y tienen el derecho de utilizarlos, ya que es un derecho constitucional.

3.- ¿Cómo Usted, califica el comportamiento del personal de las instituciones públicas de los servicios básicos hacia sus derechos?

Tabla 3.

Comportamiento del personal de las instituciones publicas

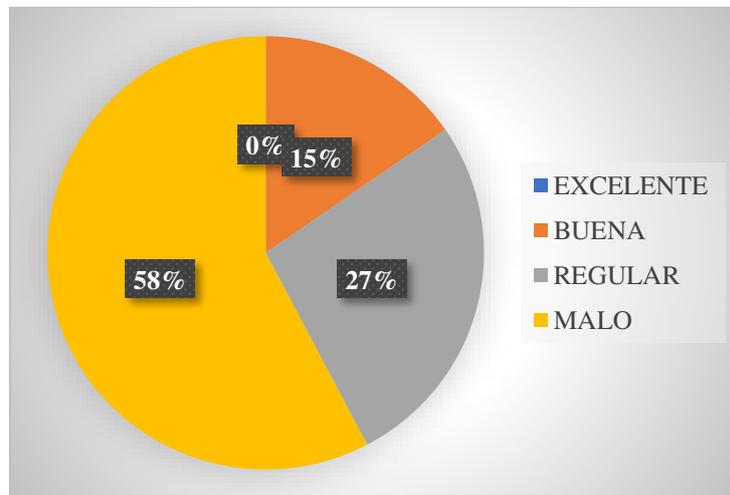
Detalles	Encuestados	Porcentaje
Excelente	0	0%
Buena	4	15%
Regular	7	27%
Malo	15	58%
	26	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaborado por: Manobanda Núñez Ana Fionela

Figura 3.

Comportamiento del personal de las instituciones publicas



Fuente: Investigación de mercado

Análisis e interpretación:

El personal de atención al cliente de las empresas públicas tiene un comportamiento malo ante cualquier reclamo que el usuario realiza hacia los servicios básicos.

Es decir, que los usuarios se sienten inconformes con los valores a pagar de los servicios básicos y es donde el personal de atención al cliente reacciona de una manera negativa afectando los derechos de los ciudadanos.

4.- ¿Los servicios básicos han sido de calidad?

Tabla 4.

Los servicios básicos son de calidad

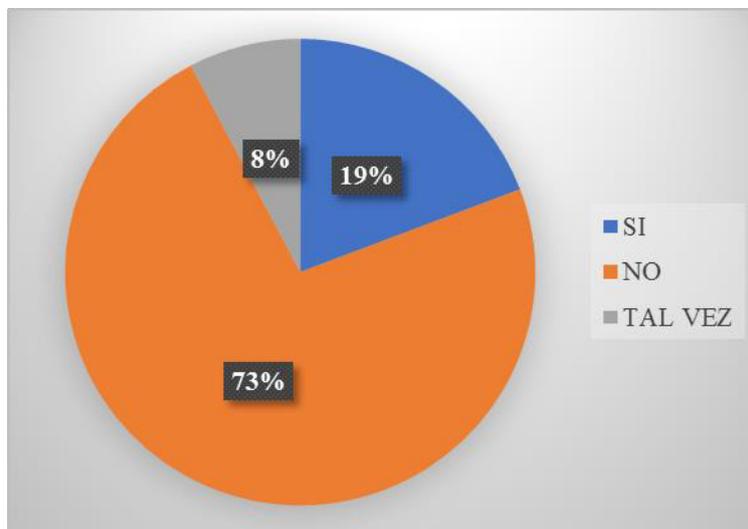
Detalles	Encuestados	Porcentaje
Si	5	19%
No	19	73%
Tal Vez	2	8%
	26	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaborado por: Manobanda Núñez Ana Fionela

Figura 4.

Los servicios básicos son de calidad



Fuente: Investigación de mercado

Análisis e interpretación:

Se determinó que el 73%, corresponde al NO, el 19% al SI y el 8% al talvez.

Esto quiere decir que los usuarios se sienten insatisfechos con la calidad del servicio que brindan estas instituciones públicas, ya que para cobrar mes a mes no esperan ningún día para hacer el corte o suspensión del servicio, se recomienda brindar un servicio de calidad y no abusar de los derechos humanos.

5.- ¿Qué organizaciones públicas cumplen con las normas de calidad del servicio público?

Tabla 5.

Cumplen con las Normas de Calidad

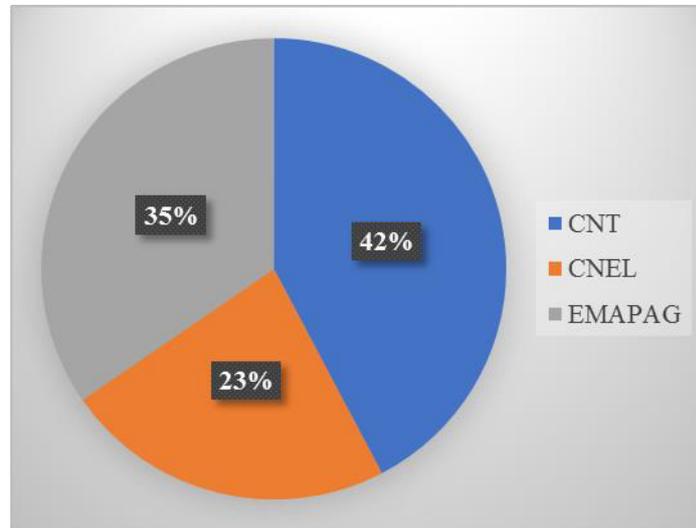
Detalles	Encuestados	Porcentaje
Cnt	11	42%
Cnel	6	23%
Emapag	9	35%
	26	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaborado por: Manobanda Núñez Ana Fionela

Figura 5.

Cumplen con las Normas de Calidad



Fuente: Investigación de mercado

Análisis e interpretación:

Según la ciudadanía que fue encuestado opina que CNT tiene el 42%, Emapag con el 35% y Cnel con el 23%. CNT cumple más con las normas de calidad que las demás organizaciones públicas, ya que brindan un servicio pésimo, porque existen muchos cortes de luz inesperadamente, demoran mucho tiempo en venir a reconectar el servicio y sus operarios no cuentan con perfil profesional, ya que vulneran los derechos de los ciudadanos.

6.- ¿Ha tenido inconvenientes con el elevado precio de la luz?

Tabla 6.

Ha tenido inconvenientes con el elevado precio de la luz

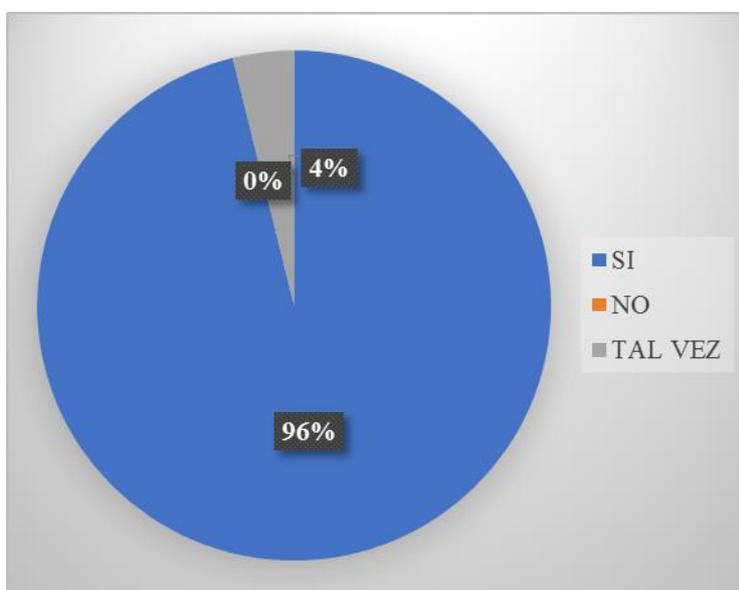
Detalles	Encuestados	Porcentaje
SI	25	96%
NO	0	0%
Tal Vez	1	4%
	26	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaborado por: Manobanda Núñez Ana Fionela

Figura 6.

Ha tenido inconvenientes con el elevado precio de la luz



Fuente: Investigación de mercado

Análisis e interpretación:

Los usuarios que utilizan los servicios básicos como la luz, agua y teléfono responden que SI con el 96% y No con el 4%.

En la investigación se deduce que los usuarios han tenido el 96% de inconvenientes en el elevado precio de la luz, por el cual, la ciudadanía se siente abusada de sus derechos.

7.- ¿Usted, como ciudadano siente que vulneran sus derechos?

Tabla 7.

Vulneran sus derechos

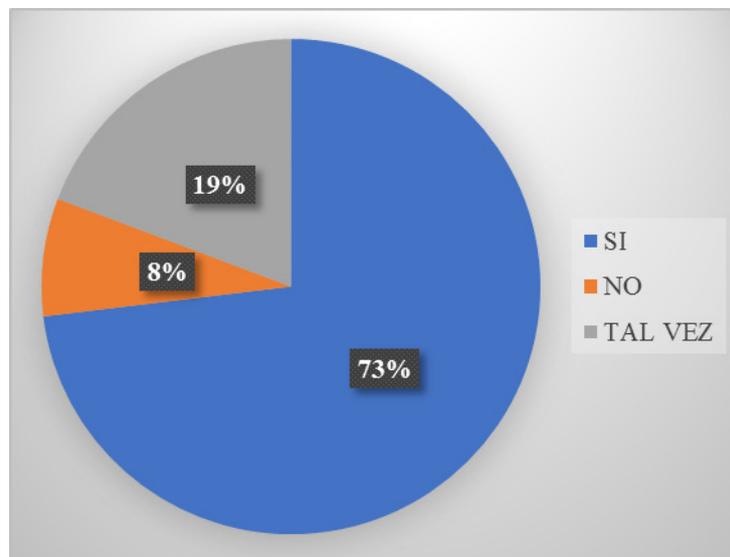
Detalles	Encuestados	Porcentaje
Si	19	73%
No	2	8%
Tal Vez	5	19%
	26	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaborado por: Manobanda Núñez Ana Fionela

Figura 7.

Vulneran sus derechos



Fuente: Investigación de mercado

Análisis e interpretación:

Los ciudadanos opinan que, SI son vulnerados sus derechos constitucionales con el 73%, NO con el 8% y Tal vez con el 19%.

Es decir, que los derechos de los usuarios son siempre atropellados, ya que se sienten superior y abusan de las personas débiles, como en el caso de los ancianos, de las personas que son de bajos recursos, es decir existe una discriminación social y abuso de derechos.

8.- ¿Cree, Usted que deberían proponer una norma sancionadora para las instituciones públicas que vulneran los Derechos Constitucionales?

Tabla 8.

Norma sancionadora

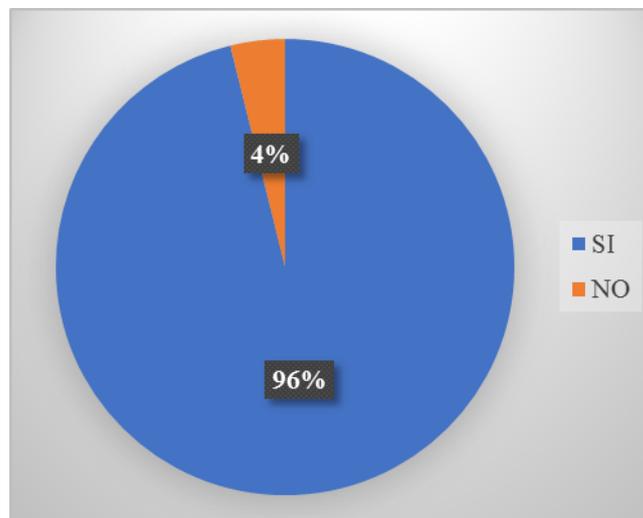
Detalles	Encuestados	Porcentaje
SI	25	96%
NO	1	4%
	26	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaborado por: Manobanda Núñez Ana Fionela

Figura 8.

Norma sancionadora



Fuente: Investigación de mercado

Análisis e interpretación:

Según la investigación realizada a los ciudadanos de Guaranda, corresponde el SI con el 96% y No con el 4% de aceptación.

De tal manera que la ciudadanía desea que exista una norma sancionadora para los representantes de los servicios básicos, ya que existe mucho discriminación y abuso de poder.

9.- ¿Qué sanción propone hacia las instituciones públicas cuando vulneran sus Derechos?

Tabla 9.

Qué sanción sugiere para las instituciones publicas

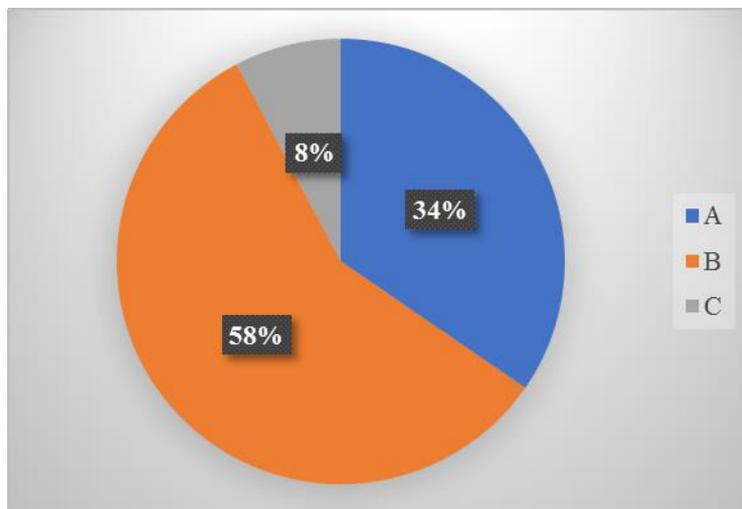
Detalles		Encuestados	Porcentaje
A	Cancelar dos remuneraciones básicas a los afectados y reconectar el servicio sin recargo.	9	34%%
B	Dar cárcel de 2 a 5 días al jefe de las instituciones con una remuneración	15	58%
C	Cancelar una remuneración básica a los afectados	2	8%
Total		26	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaborado por: Manobanda Núñez Ana Fionela

Figura 9.

Que sanción sugiere para las instituciones publicas



Fuente: Investigación de mercado

Análisis e interpretación:

Se determinó que la opción B, contiene el 58%, la opción A con el 34% y la opción C con el 8% de los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios que reciben los servicios básicos.

Esto refleja que la ciudadanía requiere una sanción muy fuerte para los representantes de las instituciones públicas como es de 2 a 3 días de cárcel y con una remuneración básica

para los afectados, comentan que se sienten cansados de ser discriminados y abusen de su sencillez.

10.- Usted, ¿Cómo actúa la defensoría del pueblo ante estos abusos de derecho?

Tabla 10.

Como actúa la Defensoría del Pueblo ante estas situaciones

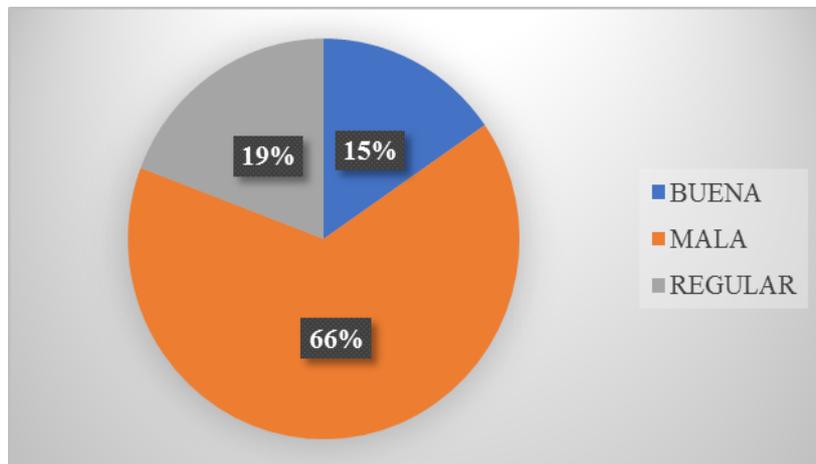
Detalles	Encuestados	Porcentaje
Buena	4	15%
Mala	17	66%
Regular	5	19%
	26	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaborado por: Manobanda Núñez Ana Fionela

Figura 10

Como actúa la Defensoría del Pueblo ante estas situaciones



Fuente: Investigación de mercado

Análisis e interpretación:

La Defensoría del Pueblo es una institución que tiene el propósito de hacer cumplir con los derechos del pueblo, y es por ello que mediante la pregunta se dedujo que el 66% corresponde a que actúa de una mala manera, ya no les dan solución ante los problemas, el 19% de forma regular y el 15% de forma buena.

Pero la defensoría no ayuda a que los derechos del pueblo sean escuchados, porque los usuarios comentaban que esta institución no tiene una norma que les permita sancionarlos y es por ello que no pueden hacer cumplir sus derechos.

11.- Cree la Defensoría debe tener una norma sancionadora para que puedan exigir que los derechos se respeten.

Tabla 11.

La Defensoría debe tener una norma sancionadora para que puedan exigir que los derechos se respeten

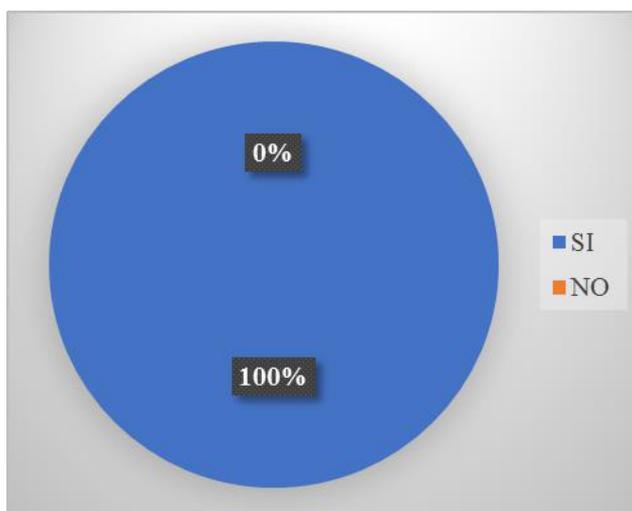
Detalles	Encuestados	Porcentaje
SI	26	100%
NO	0	0%
	26	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaborado por: Manobanda Núñez Ana Fionela

Figura 11.

La Defensoría debe tener una norma sancionadora para que puedan exigir que los derechos se respeten



Fuente: Investigación de mercado

Análisis e interpretación:

Los usuarios comentan que el 100% de su petición, es crear una norma sancionadora para las instituciones públicas que brindan los servicios básicos como son la luz, el agua y el teléfono, de tal manera que requieren que sus derechos sean respetados como la calidad del buen servicio que deben recibir los usuarios del cantón Guaranda.

4.2. Beneficiarios

La propuesta, facultad sancionadora de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, para quienes vulneran el derecho del acceso a los servicios públicos en el cantón Guaranda, debe venir de parte de los beneficiarios, ya que muchos de ellos son discriminados por diferentes razones como por su humildad, su edad, su condición económica, de tal manera que muchas veces reciben malos tratos porque exigen un servicio de calidad y por esas razones existen estos inconvenientes.

4.3. Impacto de la investigación

La ciudadanía del cantón Guaranda, requiere que se desarrolle en el ámbito de los derechos humanos una ley que ampare a los ciudadanos, es decir a todas las personas que utilizan los servicios básicos, ya que se necesita que los funcionarios públicos que laboran en estas instituciones han venido por varios años atropellando o vulnerando los derechos de los usuarios, así como el respeto a las personas, a la libertad de expresión, a la calidad del servicio, a la eficiencia de los trabajadores quienes recortan y reconectan los servicios. Esto demuestra que han sido varias las acciones negativas que han venido realizando las instituciones del CNT, CNEL y EMAPAG.

La ciudadanía comunica que el servicio que brindan a la comunidad es totalmente malo, porque muchas veces han cobrado inmensas cantidades de dinero hacia el servicio y una de las más nombradas fue de CNEL, empresa pública del Ecuador, quienes brindan el servicio de la luz eléctrica para todos los hogares, pero tienen varios disconformes, ya que siempre cobran un valor exagerado hacia el servicio, entonces muchos ciudadanos reclaman porque tiene un alto costo si muchas veces no pasan en sus domicilios, y es aquí donde existe la controversia entre el ciudadano y el personal de CNEL, ya que los usuarios deben esperar horas y horas, para que finalmente les comuniquen que no pueden hacer nada, y la ayuda que brindan es ineficiente porque no dan solución hacia el problema, sino más bien causan daño moral discriminando a los usuarios por su forma de vestir o de hablar.

Con la empresa pública CNT, en cambio, dijeron que el costo del servicio es muy alto, pero por la necesidad personal cancelan el precio que refleja en las planillas mensuales.

Con la empresa EMAPAG, también existen inconvenientes en el costo del servicio, porque es bajo pero también existe una discriminación hacia los derechos de los ciudadanos, porque han tenido que actuar por si solos, ya que a veces han existido cortes por la demora de pago y para poder servirse del agua se ha tomado la acción de reconectar, esta es la inconformidad que sienten los usuarios, ya que llegan a sus viviendas y esperan días o semanas para que el servicio de agua llegue a sus domicilios.

4.4. Transferencia de resultados

Los resultados fueron favorables en la investigación, porque se determinó que se requiere de una facultad sancionadora en la ley de defensa del consumidor para poder evitar que las instituciones públicas de los servicios básicos sigan discriminando y vulnerando los derechos de la Constitución, solo por el hecho de ocupar un puesto administrativo, ellos pueden causar daño a la moral y hacia la integridad, es por ello que es necesario desarrollar una sanción que permita al usuario servirse de un servicio de calidad y tratado con respeto hacia cualquier peticiones lo más pronto posible, para que los ciudadanos no pierdan mucho tiempo en estas cuestiones.

5. Conclusiones

Se obtuvo en la investigación realizada a las personas que reciben los servicios básicos como la luz eléctrica, el agua y la telefonía, que los procesos internos de la Defensoría Pública, no son tan eficientes, ya que al momento de denunciar los diferentes casos por la mala calidad del servicio que brindan estas instituciones públicas se demoran mucho tiempo en dar contestación ante dicha situación presentada.

La Defensoría del Pueblo tiene muchas fortalezas como el cumplimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, lo preocupante o la debilidad es que realizar el trabajo, dejan mucho tiempo en ejecutar la petición y es por ello que se deberá implementar una norma sancionadora en la ley de defensa del consumidor.

Sancionar a quienes hayan incumplido con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, ya que existe vulneración de derechos ante las personas que reciben los servicios básicos, que por su condición económica han sido violentados sus derechos y la mayoría de ellos, desconocen de la ley antes mencionada les ampara, para cualquier tipo de reclamo que tenga ante cualquier insatisfacción de sus Derechos y es por ello, que piden sancionar de 2 a 5 días de cárcel a los jefes de las instituciones públicas con una remuneración

Los consumidores han sido afectados emocionalmente como económicamente, ya que las instituciones públicas que brindan los servicios básico han sido de mala calidad, según exponen las personas encuestadas, que a pesar de tener todos los servicios, el costo del servicio son elevados, haciendo que aumente el consumo y esto ha sido tema de muchos años, que por la falta de conocimientos hacia sus Derechos la ciudadanía no ha dicho o han hecho algo para evitar que sigan abusando de estas personas que por su condición económica son los más afectados.

6. Recomendaciones

Mejorar los procesos internos de reclamos para que la ciudadanía pueda tener resultados eficientes y eficaces, con ello, poder ser mejor vista la Defensoría del Pueblo ante las necesidades básicas que tienen los guarandños, ante la mala caída que reciben de estas instituciones públicas.

Contratar defensores públicos que sean eficientes en su labor para que la ciudadanía pueda acceder a obtener resultados rápidos pero que beneficien al usuario o consumidor, ya que muchas veces obtener un servicio básico deberá ser de calidad y no tener altos costos de pago por un servicio pésimo y peor aún que los representantes de estas Instituciones no den paso a una solución.

Presentar ante la asamblea Nacional una reforma en la Facultad sancionadora de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para evitar que se siga vulnerando el derecho del acceso a los servicios públicos de los ciudadanos.

La ciudadanía debe conocer todos sus Derechos para que personas o Instituciones públicas no sigan violentando o discriminando los Derechos de los Consumidores, que utilizan los servicios públicos como el agua, la luz y la telefonía.

7. Bibliografía

- ACE Project. (2022). *Marco Jurídico*. Recuperado de <https://aceproject.org/ace-es/topics/lf/onePage>
- Alan Neill, D., & Cortéz Suárez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Machala - Ecuador: Primera Edición. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestigacionCientifica.pdf>
- Angeles Ramos, G. Á., Flores Abad, V., & Francisco Rojas, C. (2022). *Analisis del Consumidor*. Recuperado de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/1935/n/>
- Amnistía Internacional. (2020). *Historia de los Derechos Humanos, Iusnaturalismo y positivismo*. Recuperado de <https://www.amnistiacatalunya.org/edu/es/historia/inf-intro3.html>
- Boaventura de Sousa, S. (2009). Introducción: Epistemología del Sur. Recuperado de http://www.boaventuradesousasantos.pt/media/INTRODUCCION_BSS.pdf.
- Bobbio, N. (2016). *Problema del positivismo jurídico*. Recuperado de <http://repositorio.amag.edu.pe/bitstream/handle/123456789/399/BOBBIO%2C%20Norberto.%20Problema%20del%20positivismo%20jur%20ADdico.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Boltvinik, J. (2003). *La teoría de las necesidades humanas de Doyal y Gough*. Recuperado de <http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/20/2/RCE2.pdf>
- Carpio Frixione, M. B. (2015). *Pluralismo jurídico en el Ecuador ¿existencia de una verdadera aplicabilidad en el ámbito penal?* Recuperado de <file:///C:/Users/HP/Downloads/882-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2067-1-10-20170503.pdf>
- Castillo, L. (2005). Analisis Documental. Recuperado de <https://www.uv.es/macas/T5.pdf>.
- Cedeño Alcívar, J., & Jara Iñiguez, I. (2019). *Los servicios públicos domiciliarios en Ecuador*. Recuperado de <file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/johanamorillo,+Los+servicios+p%C3%BAblicos+domiciliarios+en+Ecuador.pdf>
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2012). *La discriminación y el derecho a la no discriminación*. México: Primera Edición.
- Constitucion del Ecuador. (2020). *Ley Organica de Defensa del Consumidor*. Recuperado de <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpetransparencia2012/literala/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganicadelConsumidor.pdf>
- Correa, R. (2011). *Ley Orgánica de Empresas Públicas*. Recuperado de <http://www.espol-tech.espol.edu.ec/sites/default/files/A2.%20LEY%20ORGANICA%20DE%20EMPRESAS%20P%C3%9ABLICAS.pdf>
- Defensoria del Pueblo . (2016). *20 Años de la defensoría del pueblo en pro de una sociedad solidaria, democrática y justa*. Recuperado de <https://www.dpe.gob.ec/20-anos-defensoria-del-pueblo/>
- Defensoría del Pueblo . (2022). *Valores de la Defensoría del Pueblo*. Recuperado de <https://www.dpe.gob.ec/filosofia-institucional-valores/>
- Defensoria del Pueblo. (2013). *Estatuto Orgánico por procesos de la Defensoria del Pueblo*. Recuperado de <https://www.dpe.gob.ec/wp->

- content/dpetransparencia2014/literal/RegulacionesyProcedimientosInternos/EstatutoOrganicoDeProcesos.pdf
- Defensoría del Pueblo. (2013). *Guía de Atención de casos referentes a derechos económicos, sociales y culturales*. Recuperado de <http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/12/3/GATC-002-DERECHOS%20ECON%20C3%93MICOS%20%20SOCIALES%20Y%20CULTURALES.pdf>
- Defensoría del Pueblo. (2020). *Ante la emergencia sanitaria, la defensoría del pueblo convoca a una oportuna coordinación y difusión de información institucional*. Recuperado de <https://www.dpe.gob.ec/ante-la-emergencia-sanitaria-la-defensoria-del-pueblo-convoca-a-una-oportuna-coordinacion-y-difusion-de-informacion-institucional/>
- Defensoría del Pueblo. (2020). *Que hace la defensoría del Pueblo*. Recuperado de <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpetransparencia2012/literal/serviciosqueofrece2012.pdf>
- Defensoría del Pueblo. (2022). *Misión*. Recuperado de <https://www.dpe.gob.ec/filosofia-institucional-mision/>
- Defensoría del Pueblo. (2022). *Usuarios y Consumidores*. Recuperado de <https://www.dpe.gob.ec/usuarios-y-consumidores/>
- Defensoría del Pueblo. (2022). *Visión*. Recuperado de <https://www.dpe.gob.ec/filosofia-institucional-vision/>
- Defensoría del Pueblo Ecuador. (15 de Enero de 2016). *20 Años de la Defensoría del Pueblo en pro de la sociedad solidaria, Democrática y Justa*. Recuperado de <https://www.dpe.gob.ec/20-anos-defensoria-del-pueblo/>
- Del Pozo, H., & Moreno, L. (2019). *Ley Orgánica de Defensoría del Pueblo*. Recuperado de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-05/Documento_Ley-Organica-Defensoria-del-Pueblo.pdf
- Enciclopedia Jurídica. (2020). *Sanción*. Recuperado de <http://www.enciclopedia-juridica.com/d/sanci%C3%B3n/sanci%C3%B3n.htm>
- Escudero, C., & Cortéz, L. (2018). *Técnicas y Métodos Cualitativos para la Investigación Científica*. Machala - Ecuador: Primera Edición. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14209/1/Cap.3-Dise%C3%B1o%20de%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa.pdf>
- Fernández Paredes, S. P. (2017). *Vulneración de Derechos y el Desarrollo de Habilidades*. Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25986/1/FJCS-TS-219.pdf>
- Gómez González, A. (2017). *Análisis de los hábitos de compra: Perfil del consumidor de comercio justo y estrategias para su impulso*. Ermua. Recuperado de https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/24832/TFG_Gomez.pdf?sequence=1
- Hernández Castellanos, D. A. (2010). *Arqueología del saber y orden del discurso: un comentario sobre las formaciones discursivas*. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/enclav/v4n7/v4n7a3.pdf>
- Hernández, M. (2018). *Origen, Evolución y establecimiento del Derecho del consumo en Europa y EE. UU. y la protección al consumidor en América Latina*. Colombia: Primera Edición. Recuperado de https://xperta.legis.co/visor/rmercantil/rmercantil_5f1ceded07854b179322908b746df7ab/revista-foro-de-derecho-mercantil/origen%2c-evolucion-y-establecimiento-del-derecho-del-consumo-en-europa-y-ee.-uu.-y-la-proteccion-al-consumidor-en-america-latina

- Hernández, M. (2020). *Tipos y niveles de investigación*. Recuperado de <http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.com/>
- Kensel, H. (2022). *Derecho y Lógica en Hans Kensel*. Recuperado de <https://www.te.gob.mx/eje/media/files/2d81d2d0c05fcac.pdf>
- López Roldán, P., & Fachell, S. (2016). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: Primera Edición. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Márquez Fernández, Á. B. (2011). *Ética y Derechos Humanos*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/823/82317684007.pdf>
- Martínez, C. (2022). *Investigación Descriptiva: Tipos y Características*. Recuperado de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20Descriptiva.pdf>
- Nikken, P. (2022). *Concepto de los Derechos Humanos*. Recuperado de <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/el-concepto-de-derechos-humanos.pdf>
- Pereznieto Castro, L. (2019). *La dogmática jurídica, con especial referencia al derecho internacional privado*. Recuperado de <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-privado/article/view/15211/16178>
- Question Pro. (2022). *Diseño de investigación. Elementos y características*. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/diseño-de-investigación/#:~:text=El%20dise%C3%B1o%20de%20investigaci%C3%B3n%20se,sea%20manejado%20de%20manera%20eficiente>
- Reynolds Mejía, L. A. (2013). *Percepciones y preferencias del consumidor de palmito fresco. Caso: unión de asociaciones de productores de plantines y palmito*. Cochabamba. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941262003.pdf>
- Robert, A. (2009). *Derechos sociales y ponderación*. Recuperado de https://www.fcjuridicoeuropeo.org/wp-content/uploads/file/Libros_Publicados/Cuadernos_Fundacion/DERECHOS_%20SOCIALES_Y_%20PONDERACION.pdf
- Rodríguez Garavito, C. (2011). *El derecho en América Latina*. Recuperado de <https://biblioteca.corteidh.or.cr/tablas/r27969.pdf>
- Sosa Olán, H. (2015). *El Concepto de Consumidor en el Ordenamiento Jurídico Europeo y Español*. En H. Sosa Olán. México. Recuperado de <file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/Dialnet-ElConceptoDeConsumidorEnElOrdenamientoJuridicoEuro-5853817.pdf>
- Storini, C. (2018). *Reforma constitucional en el Ecuador a la luz de la teoría democrática*. Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6874/1/T2946-MDC-Rivadeneira-Reforma.pdf>
- Tropolone, G. (2018). *que es una norma jurídica*. Recuperado de <http://www.unsj.edu.ar/unsjVirtual/ingresoFacso/wp-content/uploads/2018/08/004.-ND-Qu%C3%A9-es-una-norma-jur%C3%ADica.pdf>
- Unidos por los Derechos . (2022). *Los Antecedentes de los Derechos Humanos*. Recuperado de <https://www.unidosporlosderechoshumanos.mx/course/lesson/background-of-human-rights/the-background-of-human-rights.html>
- Valdés Perpiñan, J. P. (2012). *Sobrepuestos de la Constratación Estatal*. Bogotá. Recuperado de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/3928/52422404-2012.pdf?sequence=1>

Wright, E. O. (2006). Los puntos de la brújula. Hacia una alternativa socialista. New Left Review. Recuperado de <https://www.aacademica.org/erik.olin.wright/19.pdf>

8. Anexos

Anexo 1. Encuesta

Objetivo: Identificar los procesos internos que existen en la Defensoría del Pueblo ante los posibles inconvenientes que afectan los derechos de los usuarios de los servicios de luz, agua y teléfono, en el cantón Guaranda.

Marque con una X la respuesta que este acorde a sus expectativas.

1.- ¿Usted recibe los servicios básicos como luz agua y teléfono?

SI	
NO	

2.- ¿Qué tipo de servicios básicos recibe, Usted?

Luz- Agua	
Luz Agua y Teléfono	
Ninguno	

3.- ¿Cómo Usted, califica el comportamiento del personal de las instituciones públicas de los servicios básicos hacia sus derechos?

Excelente	
Buena	
Regular	
Malo	

4.- ¿Los servicios básicos han sido de calidad?

SI	
NO	
Tal Vez	

5.- ¿Qué organizaciones públicas cumplen con las normas de calidad del servicio público?

CNT	
CNEL	
EMAPAG	

6.- ¿Ha tenido inconvenientes con el elevado precio de la luz?

SI	
NO	
Tal Vez	

7.- ¿Usted, como ciudadano siente que vulneran sus derechos?

SI	
NO	
Tal Vez	

8.- ¿Cree, Usted que deberían proponer una norma sancionadora para las instituciones públicas que vulneran los Derechos Constitucionales?

SI	
NO	

9.- ¿Qué sanción propone hacia las instituciones públicas cuando vulneran sus Derechos?

A	Cancelar dos remuneraciones básicas a los afectados y reconectar el servicio sin recargo.	
B	Dar cárcel de 2 a 5 días al jefe del departamento de producción	
C	Cancelar una remuneración básica a los afectados	

10.- Usted, ¿Cómo actúa la defensoría del pueblo ante estos abusos de derecho?

Buena	
Mala	
Regular	

11.- Cree la Defensoría debe tener una norma sancionadora para que puedan exigir que los derechos se respeten.

SI	
NO	

Gracias Por Su Colaboración

Document Information

Analyzed document	PROYECTO DE INVERTIGACION ANA FIONELA MANOBANDA N.docx (D147073247)
Submitted	2022-10-20 18:38:00
Submitted by	
Submitter email	anmanobanda@mailes.ueb.edu.ec
Similarity	7%
Analysis address	rballesteros.ueb@analysis.arkund.com

Sources included in the report

Entire Document

Rocio Pallas del

Hit and source - focused comparison, Side by Side

Submitted text	As student entered the text in the submitted document.
Matching text	As the text appears in the source.