



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
INSTITUTO DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA
MAESTRÍA PROFESIONAL EN COMUNICACIÓN
MENCIÓN EN MEDIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS**

Tema:

Aplicación de la Comunicación Comunitaria en los Observatorios
Ciudadanos de Servicios Públicos en las ciudades de Guayaquil,
Milagro y Santa Elena

Autor

Luis David Viteri Espín

Tutor

MSc. José Chica Pincay

Noviembre, 2019

Milagro – Ecuador



CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El tribunal calificador previo a la obtención del título de Master Profesional en Comunicación con Mención Medios Públicos y Comunitarios del alumno Luis David Viteri Espín, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

Memoria científica	[59,66]
Total	[99,66]
Defensa Oral	[40,00]
Equivalente	[E.]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

SECRETARIO

PROFESOR



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
INSTITUTO DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA
MAESTRÍA PROFESIONAL EN COMUNICACIÓN
MENCIÓN EN MEDIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de Postgrado presentado por el Licenciado Luis David Viteri Espín para optar por el título de MÁSTER EN COMUNICACIÓN COMUNITARIA Y MEDIOS PÚBLICOS y acepto tutoriar al maestrante, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Atentamente

Lcdo. José Chica Pincay

Máster en Periodismo
Docente de la Universidad de Guayaquil
C.i 0907646210



CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

PhD. Fabricio Guevara Viejo.
Rector de la Universidad Estatal de Milagro.

Presente

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la cesión de Derechos del autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi título de cuarto nivel, cuyo tema fue **“APLICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMUNITARIA EN LOS OBSERVATORIOS CIUDADANOS DE GUAYAQUIL, MILAGRO Y SANTA ELENA”** y que corresponde al Instituto de Postgrado y Educación continua (IPEC).

Luis Viteri Espín



COMPROMISO DE AUTENTICIDAD DE LA OBRA

Yo, Luis David Viteri Espin, portador/a de la cédula de ciudadanía
No. 0921301388, como estudiante de la Maestría Profesional en Comunicación
con mención en Medios Públicos y Comunitarios, con carácter de declaración y compromiso
manifiesto lo siguiente:

- El trabajo Fin de Máster titulado Aplicación de la Comunicación Comunitaria
en los Observatorios Ciudadanos de Guayaquil, Milagro y Santa Elena
.....
.....XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX..... es de mi autoría y corresponde a mi investigación
auténtica e inédita.
- De la misma manera declaro y autorizo a que se revise el presente documento con la
finalidad de validar mis derechos como autor/a, según lo expuesto en este documento.

Milagro, 27 de agosto de 2019....

Luis Viteri Espin



AUTORIZACIÓN

PhD. Fabricio Guevara Viejo

RECTOR

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

Presente.

Yo, Luis David Viteri Espín en calidad de autora del Trabajo Fin de Máster
titulado Aplicación de la Comunicación Comunitaria en los Observatorios Ciudadanos
de Guavaquil, Milagro y Santa Elena xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, autorizo a la
Universidad Estatal de Milagro a depositar el presente trabajo en el repositorio institucional,
garantizando el libre acceso, permitiendo solamente la consulta y/o descarga del mismo.

Este trabajo fue presentado como requisito previo a la obtención del Título de **Magister Profesional en Comunicación con mención en medios públicos y comunitarios**, del Instituto de Posgrado y Educación Continua de la Unemi.

Luis Viteri Espín

Milagro, 28 de agosto de 2019....

Contenido

INTRODUCCIÓN	1
EL PROBLEMA.....	5
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.1.1. Problematización.	5
1.1.2. Delimitación del problema.....	6
1.1.3. Formulación del problema.....	7
1.1.4. Sistematización del problema.	7
1.1.5. Determinación del tema.....	7
1.2. OBJETIVOS	8
1.2.1. Objetivo General.....	8
1.2.2. Objetivos Específicos.....	8
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	8
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. MARCO REFERENCIAL	10
2.1.1. Antecedentes de la Investigación.....	10
2.1.2. Fundamentación Epistemologica.	12
2.1.3. Alcances epistemológicos de la investigación	15
2.2. MARCO LEGAL.....	30
2.3. MARCO CONCEPTUAL	32
2.3.1. Definición conceptual de las variables	32
2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	34
2.4.1. Hipótesis General.....	34
2.4.2. Hipótesis Particulares	34
2.4.3. Declaración de Variables.....	34
2.4.4. Operacionalización de las Variables.....	35
MARCO METODOLÓGICO.....	36
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.1.1. Diseño de la Investigación.....	36
3.1.2. Tipo de Investigación	36
3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	36
3.2.1. Características de la población	36
3.2.2. Delimitación de la población.....	37
3.2.3. Tipo de muestra	37

3.2.4.	Tamaño de la muestra	38
3.2.5.	Proceso de selección	38
3.3.	LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	39
3.3.1.	Métodos teóricos.	39
3.3.2.	Métodos empíricos.	39
3.3.3.	Técnicas e instrumentos.....	40
3.4.	PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	41
CAPÍTULO IV	51
4.1	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
4.2.	PROPUESTA.....	58
4.2.1	Tema	58
4.2.2	Justificación.....	59
4.2.3	Fundamentación	60
4.2.4	Objetivos de la propuesta	60
4.2.5	Estudio de Factibilidad.....	61
4.2.6	Descripción de la Propuesta.....	63
4.3.	DISCUSIÓN	69
Conclusiones	69
Recomendaciones	71
Referencias Bibliográficas	72
ANEXOS	75
Anexo 1	76
Transcripción de archivos sonoro	76
Anexo 2	84
Transcripción de focus group	84

CONTENIDO DE CUADROS

CUADRO 1 MUESTRA ESTRUCTIFICADA DE LA POBLACIÓN OBJETIVO.....	38
CUADRO 2 USO DE LOS MECANISMO COMUNICACIONALES	41
CUADRO 3 DISPONIBILIDAD DE LOS OBSERVATORIOS CIUDADANO	42
CUADRO 4 DEFINICIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO	43
CUADRO 5. ALCANCE DE COBERTURA DE LOS OBSERVATORIOS CIUDADANO.....	44
CUADRO 6. SITÚA LA EXISTENCIA DEL OBSERVATORIO CIUDADANO	45
CUADRO 7 LIMITANTES DEL OBSERVATORIO CIUDADANO	46
CUADRO 8 CREACIÓN DE MEDIOS COMUNITARIOS.....	47
CUADRO 9 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICS).....	48
CUADRO 10 RECIBE INFORMACIÓN POR PARTE DEL OCSP.....	49
CUADRO 11 APRECIACIÓN SOBRE LA DIFUSIÓN DE LAS NECESIDADES COMUNITARIAS	49
CUADRO 12 PRESUPUESTO BÁSICO PARA MANUAL DE COMUNICACIÓN COMUNITARIO	63
CUADRO 13 ACTIVIDADES DE LA PROPUESTA.....	63
CUADRO 14 ITEMS DEL FINANCIAMIENTO DEL EVENTO 1 DE LA PROPUESTA.....	65
CUADRO 15 ITEMS DEL FINANCIAMIENTO DEL EVENTO 2 DE LA PROPUESTA.....	65
CUADRO 16 ITEMS DEL FINANCIAMIENTO DEL EVENTO 3 DE LA PROPUESTA.....	66
CUADRO 17 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA PROPUESTA.....	66

Dedicatoria

La presente tesis la dedico a Dios, a toda mi familia y amigos, principalmente a mis padres quienes han sido un pilar fundamental en mi formación como profesional, por brindarme la confianza, consejos, oportunidad y recursos para lograrlo.

A mi esposa, gracias por estar siempre en estos momentos difíciles brindándome su amor, paciencia y comprensión, y por último a estos verdaderos amigos y colegas con los que compartimos todos estos años juntos.

Resumen

El propósito de este trabajo de investigación es el de aportar con información científica sobre la importancia que tiene la comunicación comunitaria en los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos en las ciudades de Guayaquil, Milagro y Santa Elena para el beneficio comunicacional de los ciudadanos. En este trabajo se indican las desventajas que tienen los Observatorios Ciudadanos al no tener una figura influyente en la sociedad ecuatoriana y en los sectores en el cual no existen los medios comunitarios cuya prioridad a la hora de informar sobre la denuncias que sufren a diarios miles de usuarios de servicios públicos no tienen el impacto deseado.

Existe muy poca participación ciudadana en las ciudades antes mencionadas con el objetivo de visualizar a los que no tienen voz, y en el cual por lo general los medios tradicionales no les dan un espacio para realizar una demanda respecto a un abuso de parte de los organismo públicos: sean esto de agua, electricidad, telefonía o trámites municipales.

Por ejemplo, los Observatorios Ciudadanos receptan las denuncias en sus oficinas con el fin de dar un seguimiento exhaustivo y que haya una solución para el afectado teniendo a la redes sociales como una gran herramienta a la hora de dar un pronunciamiento; es por eso que es vital dentro de una democracia como la ecuatoriana que haya medios de contenidos comunitarias para facilitar las operaciones o gestiones de estos entes de responsabilidad social.

En este trabajo se trata de empoderar a los ciudadanos y a los demás actores sobre la importancia de los Observatorios para la comunidad a través de actividades de tipos social que permitan enlazar los servicios públicos con los medios comunitarios en las ciudades de Guayaquil, Milagro y Santa Elena.

Palabras Claves: Comunicación Comunitaria, Democracia, Participación Ciudadana, Control Social, Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos

ABSTRACT

The purpose of this research work is to provide scientific information on the importance of community communication in the Public Observatories of Public Services in the cities of Guayaquil, Milagro and Santa Elena for the communicational benefit of citizens. This paper indicates the disadvantages that the Citizen Observatories have because they do not have an influential figure in Ecuadorian society and in the sectors in which there are no community media whose priority when it comes to informing about the complaints suffered daily by thousands of Public service users do not have the desired impact.

There is very little citizen participation in the aforementioned cities with the aim of visualizing those who do not have a voice, and in which the traditional media generally do not give them a space to make a claim regarding abuse by the organizations public: be it water, electricity, telephony or municipal procedures.

For example, the Citizen Observatories receive the complaints in their offices in order to give an exhaustive follow-up and that there is a solution for the affected person, having social networks as a great tool when giving a pronouncement; That is why it is vital within a democracy such as Ecuadorian that there are means of community content to facilitate the operations or efforts of these social responsibility entities.

This paper tries to empower citizens and other actors about the importance of the Observatories for the community through social activities that allow linking public services with community media in the cities of Guayaquil, Milagro and Santa Elena .

Keywords: Community Communication, Democracy, Citizen Participation, Social Control, Public Services Public Observatories

INTRODUCCIÓN

Los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP) se crean en el año 2001, parten de un contexto histórico impulsado desde agosto de 1998 por una iniciativa de las organizaciones sociales que plantearon una depuración a los fondos de la gestión pública.

Luego de 4 años fue creado uno de los primeros Observatorios de Servicio Público, de la Perla del Pacífico, como una organización de la sociedad civil que incorporó a 52 organizaciones sociales de diferentes áreas y representatividad, de los barrios urbano-marginales, profesionales y organismos no gubernamentales, que mediante una carta escrita ratificaron su interés de ser miembros del observatorio.

Posteriormente, estas organizaciones sin fines de lucro, fueron legalmente reconocidas por la Constitución de la República del Ecuador en el año 2008, cuya misión es de promover la investigación, demanda, movilización y participación responsable de la ciudadanía para el acceso y disfrute de los derechos con calidad y calidez.

El presente trabajo tiene por objetivo determinar con qué criterio se da el uso de la comunicación comunitaria en los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP) en Guayaquil, Milagro, Santa Elena en el 2018, en el marco de la creación del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS) desde el 2008 hasta la actualidad.

Se abordan tres casos de estudio, los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP) en la provincia de Guayas (Guayaquil y Milagro) y en la provincia de Santa Elena (Cantón Santa Elena); planteando un esquema analítico donde se analizan las variables: la comunicación comunitaria y los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos.

A continuación, se especifica cómo está conformado cada capítulo del presente trabajo investigativo.

En el Capítulo I: El Problema, es necesario descifrar el sentido de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP) a través de la comunicación comunitaria. No

obstante, la misma determinará su incidencia en los ciudadanos de los sectores populares de las tres ciudades, objeto de estudio.

Dentro de los campos de investigación que son de mayor importancia para el estudio tenemos: la Comunicación Comunitaria y los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP). Por lo tanto, el problema de la investigación lo que nos plantea es indagar: ¿Cómo es el uso de la comunicación comunitaria en los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP) de Guayaquil, Milagro, Santa Elena en el 2018?

Interrogante que determina el objetivo general de esta investigación, más aún cuando se pretende establecer una conexión entre la aplicación de la comunicación comunitaria en los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP) en las ciudades de Guayaquil, Milagro y Santa Elena.

En el Capítulo II: Marco Teórico, se desarrollan los campos epistemológicos por medio de autores, especialistas e investigadores que permitan aclarar los principios de comunicación comunitaria de los —OCSP— en la sociedad civil. Cabe destacar, que estos estudios (son divididos en 5 ciencias) aportan a la versatilidad de la comunicación comunitaria y a la certeza de sus funciones en el marco del empleo y veracidad de las ciencias.

El criterio del investigador es de mucha trascendencia para complementar las indagaciones previas, respecto a los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP) cuya misión es ayudar a los colectivos sociales y organizaciones comunitarias a través de los derechos civiles y políticos. Por ejemplo, la ciencia de comunicación comunitaria o popular es el proceso participativo por el cual los miembros de una comunidad se relacionan y se comunican entre sí; de una manera natural, espontánea, ajustada a la realidad de sus necesidades y expuesta a la sociedad en respuesta de sus demandas.

Por otro lado, la variable Observatorio Ciudadano de Servicio Público se define como una vía de conexión entre los individuos que conforman una sociedad con las autoridades públicas, con el objetivo de visualizar las metas y valores que tiene un sistema de decisión política a través de la democracia. Además, se destaca los requerimientos ciudadanos a través del apogeo de grupos.

El Capítulo III: Marco Metodológico y Análisis de Resultados, establece un trabajo de campo, para el previo análisis de la investigación. Se seleccionan las técnicas necesarias como la entrevista objetiva estructurada y el focus group, que son procesos epistemológicos que buscan obtener un resultado recomendable.

La corriente filosófica de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP), es un fenómeno social, porque es una corriente de la cual se expone el elemento intencional y vivencial dentro de las comunidades, debido a que surgió en una coyuntura social y política de la época.

Por eso, las distintas manifestaciones ciudadanas- como las marchas, asambleas, veedurías y protestas han logrado visibilizar en gran parte a las organizaciones comunitarias en el Ecuador.

Por otro lado, se define el tipo de investigación: Exploratoria, Descriptiva y Comparativa porque expone su dimensión meticulosa a unas variables propias, para que esas figuras puedan ser examinadas individualmente, es decir los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP) y la comunicación comunitaria. Uno de los aspectos más fundamentales dentro del marco metodológico, es la formulación de la hipótesis, ya que es una opción a la investigación, y al problema dentro del campo.

En este capítulo se pudo recalcar la hipótesis: Los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP) en las ciudades de Guayaquil, Milagro y Santa Elena en el año 2018, no aplican los procesos de comunicación comunitaria. Para terminar este capítulo, la

selección de la muestra de la población de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos fue de 30 integrantes por medio del método No Probabilístico, para una mejor indagación de campo.

El Capítulo IV: Análisis de los Resultados, esta investigación tuvo como propósito identificar y describir las experiencias de los ciudadanos (profesionales, moradores y dirigentes barriales, adultos mayores y estudiantes) de las ciudades de Guayaquil, Milagro, Santa Elena que inciden en la percepción respecto a las instituciones públicas del Ecuador; se pretendió comprobar cuáles son los factores por el cual no existe una buena calidad en el servicio público.

Por consiguiente, se reconocieron muchos elementos asociados a una irregular difusión de los Observatorios en el cual no monitorean, ni hacen uso de la tecnología para contactarse con los ciudadanos; en especial de Milagro y Santa Elena con sus consejos barriales. Adicionalmente, se presentará la propuesta de elaboración de un manual para el correcto uso de la comunicación comunitaria en los observatorios ciudadanos de servicios públicos en las ciudades antes mencionadas, con finalidad de aportar al desarrollo comunicacional de estos entes de control social.

La investigación se desarrollará de manera exploratoria y comparativa entre los Observatorios Ciudadanos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Problematicación.

Mediante la indagación del Observatorio Ciudadano de Servicios Públicos en las ciudades de Guayaquil, Milagro y Santa Elena, se ha descubierto que no se aplica la comunicación comunitaria que ofrezca a los ciudadanos conocer la problemática de la calidad de los servicios públicos, a los cuales tienen derechos, regidos en la Constitución de la República del Ecuador.

Por otro lado, la comunicación comunitaria es considerada un proceso por el cual las comunidades logran ser visibilizadas y alzar su voz para demandar el respeto de sus derechos en beneficio de sus colectivos u organizaciones con libertad de expresión y aplicando procesos participativos e inclusivos, sin medir raza ni condición social. Sin embargo, la comunicación comunitaria en estos lugares no es construida por sus propios actores sociales y no se difunden en medios comunitarios, por la falta de creación de los mismos. Por lo que representa una inseguridad para los ciudadanos dentro de una sociedad, ya que un observatorio está ligado al desarrollo social de las comunidades.

Por otra parte, los observatorios ciudadanos son formas de cómo podemos exigir y ejercer nuestros derechos ciudadanos. El servicio público es una obligación del Estado para la ciudadanía. Todo lo que el ser humano necesita: alcantarillado, salud, agua, luz, vivienda, comida y reclamar. No obstante, según miembros de la comunidad y de los Observatorios Ciudadanos, la calidad de lo ofertado por el Gobierno Nacional y Local (GADs Municipales) por medio de los sectores estratégicos de la sociedad (educación, salud, transporte, agua, empleo, tratamiento de residuos) no se identifican con las necesidades básicas de los ciudadanos que habitan en las ciudades de Guayaquil, Milagro y Santa Elena.

Para muchos ciudadanos, un servicio público no es una dádiva, sino un derecho que por principio se fundamenta en la función pública, en este caso se da por elección popular. El servicio público como ente empieza desde la actitud al servicio de los ciudadanos, porque debe asumir una responsabilidad desde el primer día de la posesión de sus funciones como autoridad hasta el último día de su mandato, por eso debe llegar con una comunicación directa a sus mandantes, fortalecer las bases ciudadanas y mantener un servicio público de calidad.

Finalmente, un factor influyente en la ausencia de visibilidad del cumplimiento de los servicios públicos, se denota en la falta de comunicación comunitaria entre la autoridad y la ciudadanía, cuyo protagonismo lo ejercen hoy en día, en los observatorios ciudadanos sin una clara visión de la gestión pública.

Además, hay que precisar que en las ciudades sujetas al estudio, no cuentan con medios comunitarios que aporten al seguimiento de la calidad, mejoramiento y cumplimiento de los servicios públicos. Asimismo, no cuentan con espacios de retroalimentación para denunciar irregularidades de los servicios públicos.

1.1.2. Delimitación del problema.

1.1.2.1. Delimitación temporal.

Los datos que serán considerados para la realización de este trabajo de investigación propuesto serán enmarcados dentro del periodo del primer semestre del 2018, considerando únicamente el funcionamiento de los observatorios ciudadanos y la aplicación de la comunicación comunitaria en los mismos, cuyas observaciones serán las actividades del servicio público y la participación ciudadana aplicada en estos organismos de control social.

1.1.2.2. Delimitación espacial.

Dentro del trabajo de investigación se ha escogido los cantones Guayaquil, Milagro y Santa Elena, pertenecientes a la Zona número cinco de planificación Región del Litoral o Costa.

1.1.2.3. Delimitación de contenido.

En esta investigación sociopolítica y comunicativa se asume los siguientes conceptos: Comunicación Comunitaria, Servicios Públicos, Comunicación de Masas, Control Social, Organizaciones Sociales.

1.1.3. Formulación del problema.

La formulación del problema, de esta indagación es:

¿Con qué criterios los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP) usan la comunicación comunitaria?

1.1.4. Sistematización del problema.

La sistematización del problema se presenta en el planteamiento de las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuáles son los niveles de información utilizados por los Observatorios Ciudadano de Servicios Públicos en la comunicación comunitaria?
2. ¿En qué medida se implementa un sistema de gestión comunitaria dentro de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos para mejorar los problemas sociales?
3. ¿Cómo es la percepción de la ciudadanía de Guayaquil, Milagro y Santa Elena con relación a la calidad de los servicios públicos en sus localidades?
4. ¿Cuáles son los indicadores de gestión y administración de los recursos técnicos y humanos en función de la información en las ciudades Guayaquil, Milagro y Santa Elena?

1.1.5. Determinación del tema.

La presente investigación desarrollará un tema basado en el Análisis del uso de la Comunicación Comunitaria en los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos en las ciudades de Guayaquil, Milagro y Santa Elena durante el primer semestre del 2018, con la

finalidad de aportar a la comunidad y a la academia superior con información aplicable a los procesos de comunicación dentro de los Observatorios.

Los resultados del trabajo, serán fuente real para los fines pertinentes en nuestra sociedad.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General.

Determinar con qué criterio se da el uso de la comunicación comunitaria en los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP) en Guayaquil, Milagro, Santa Elena durante el primer semestre en el 2018.

1.2.2. Objetivos Específicos.

- 1- Identificar los niveles de información utilizados en los procesos de comunicación comunitaria de los OCSP en las ciudades de Guayaquil, Milagro y Santa Elena.
- 2.- Distinguir los problemas comunitarios para mejorar la comunicación comunitaria de los OCSP en las ciudades de Guayaquil, Milagro y Santa Elena.
- 3.- Clasificar los indicadores técnicos para la eficacia administrativa y humanos para la eficiencia del manejo de la comunicación comunitaria en los OCSP de las ciudades de Guayaquil, Milagro y Santa Elena.

1.3. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación es importante, relevante y novedoso para el desarrollo social de las organizaciones comunitarias de las provincias de Guayas (Guayaquil, Milagro) y Santa Elena (Santa Elena), pertenecientes a la Región 5 del Ecuador. Es importante porque vincula y/o se respalda con el accionar de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos, entes creados por el Consejo de Participación y Control Social como un mecanismo de control social a las “políticas públicas” de las instituciones públicas.

Se convertirá en relevancia para la maestría por ser la primera promoción de esta especialidad que obtiene una investigación sobre los OCSP, y servirá como un documento oficial de investigación científica comunicacional comunitario para futuras generaciones de investigadores y comunidades.

En esta investigación será novedoso porque en materia educativa aportará significativamente al desarrollo científico -social de la academia desde un enfoque comunicacional comunitario; convirtiéndose en un documento de consulta oficial para los docentes del país y la región 5.

Finalmente, nos preguntaremos ¿Quiénes se beneficiarán de los resultados?: La respuesta apunta a beneficiar a todas las personas que forman parte de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP), entidades que los respaldan y actores sociales que integran las organizaciones comunitarias de la región 5.

Los resultados de la investigación apuntan a la intervención de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos para que reconozcan si aplican o no las técnicas de comunicación comunitaria para relacionarse con la comunidad y si como entes de control social pueden detectar las deficiencias en servicios públicos dentro de sus localidades, generando una corresponsabilidad y participación ciudadana; así como el respeto a los derechos del Buen Vivir de los ecuatorianos. Además, se destaca los requerimientos ciudadanos a través del apogeo de grupos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. MARCO REFERENCIAL

2.1.1. Antecedentes de la Investigación

En agosto del 2001, el Estado de Ecuador entregó en concesión los servicios de agua potable y alcantarillado pluvial y sanitario a la transnacional Bechtel International Water Services, Interagua en Guayaquil, única empresa que ofertó al cabo de una segunda licitación. La concesión de los servicios se otorgó por un periodo de 30 años.

El barrio del Guasmo Sur, un barrio popular urbano-marginado, localizado al sur de la ciudad de Guayaquil, cerca del Puerto Marítimo que cuenta con cerca de 500 mil habitantes, calles sin pavimentación, zanjas y aguas estancadas. Desde el mismo año en que se entrega en concesión el servicio de agua potable y alcantarillado, sus pobladores iniciaron una lucha por obtener el alcantarillado sanitario y pluvial que luego de 25 años de asentamiento todavía no lo tienen.

La Constitución de Ecuador en el año 2008 instauró un marco legal que garantiza el ejercicio de la participación de los ciudadanos, en todo el país, dando paso a la creación de los observatorios; como un mecanismo permanente de Control Social que permite el diálogo entre la ciudadanía y el Estado.

En estos, los ciudadanos se agrupan y son quienes vigilan y dan el acompañamiento a que se cumplan las políticas públicas a través de un estricto y permanente diagnóstico, monitoreo y seguimiento de la calidad de los servicios públicos.

En dos provincias de las cinco que comprenden la Región 5, se registra la presencia de tres Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP) integrados en su mayoría por ciudadanos y ciudadanas que habitan en los mismos sectores populares de las ciudades donde se originan aquellos entes de control social.

Los OCSP se encuentran localizados en las provincias de Guayas y Santa Elena. En la primera provincia por el año 2005 apoyado en la organización de base “Mi cometa” surgió en Guayaquil el “Observatorio Ciudadano de Servicios Público” con cobertura de acciones de apoyo y asesoramiento gratuito en los cantones: Guayaquil, Durán, Milagro, Nobol, entre otros.

Mi Cometa, una organización comunitaria de base, movilizó decenas de grupos para formar el Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos de Guayaquil (OCSP). La finalidad de la iniciativa es mejorar la provisión de servicios de agua potable y alcantarillado por parte de la compañía privada Interagua y su regulador público Empresa Cantonal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil (ECAPAG). Después de años de tener agua de mala calidad, bajos niveles de cobertura y sobrefacturación, el OCSP está tomando acciones al recibir y canalizar quejas, recomendar políticas públicas e influenciar a los medios para que presionen en el mejoramiento de servicios.

El OCSP incorpora en sus actividades a importantes instituciones con el objeto de legitimar la iniciativa y promover el cumplimiento de sanciones, entre ellas se encuentra la Defensoría del Pueblo, que defiende los derechos de los ciudadanos.

El Observatorio de Servicios Públicos de Milagro, fue promovido por el OCSP de Guayaquil con el asesoramiento de César Cárdenas, quien replicó el accionar de un colectivo para la creación del observatorio en Milagro, con la finalidad de empoderar a sus moradores con el seguimiento al cumplimiento de las políticas públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Milagro y otras entidades que brindan y privados a los miles de habitantes del cantón de las Piñas, como tradicionalmente se le conoce a nivel nacional.

Este OCSP no cuenta aún con oficinas fija ni página web o redes sociales oficiales, por ahora se reúnen en diferentes lugares y de acuerdo a la organización comunitaria que lo solicite.

Mientras que, en la provincia de Santa Elena, hace un año atrás existe el Observatorio Ciudadanos de Servicios Públicos en el cantón Santa Elena, quien tiene creado solamente una cuenta personal en redes sociales con el nombre Elena Santa (Observatorio Ciudadano) donde publican ciertas noticias, actividades o resoluciones de sus reuniones con miembros de la comunidad. La cuenta no detalla información sobre la misión y visión del colectivo.

Recientemente, se auto convocaron en asamblea general para una capacitación sobre participación ciudadana con la finalidad impulsar entre sus bases la creación de los consejos barriales, respaldados en el Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización (COOTAD) que resalta que son espacios de participación que nacen de las unidades básicas de Participación ciudadana, esto es barrios, parroquias urbanas, comunidades, así como sus articulaciones socio-organizativas.

Además, que los consejos barriales son la representación del barrio y de las diversas formas de organización social existentes en el espacio territorial.

Asimismo, promueven actividades para capacitar a los distintos actores sociales con el apoyo de empresas privadas, tal es el caso reciente con Sika que organizó con el observatorio una brigada maestra Santa Elena, dirigida a moradores que se dedican al oficio de la construcción a nivel de comunidades de la provincia peninsular.

Finalmente, en las provincias como Los Ríos, Bolívar y Galápagos no se registran presencia oficial de OCSP en portales web, redes sociales ni organismos oficiales; sin embargo, existen organizaciones comunitarias afianzadas en la Economía Popular y Solidaria mediante los programas gubernamentales de la última década.

2.1.2. Fundamentación Epistemológica.

Se han realizado numerosas investigaciones sobre la participación ciudadana y los observatorios en el ámbito comunitario, tanto en nuestro país como en el mundo. Este apartado se focaliza fundamentalmente en los estudios y experiencias nacionales y

latinoamericanas, debido a la importancia que se le adjudica en esta investigación sociopolítica y comunicativa que se caracteriza en el ámbito comunitario donde se incorpora los observatorios ciudadanos.

De acuerdo con Chicaiza (2010) “la participación de la comunidad (...) y [el] equipo técnico que integra el Observatorio Ciudadano de la Obra Pública del Cantón Ambato, será un referente en la ciudad y en el Ecuador” (p.99).

De cierta manera su investigación habla de “evaluar el desempeño del Observatorio Ciudadano con el fin de ampliar a otros escenarios y aglutinar especialistas en el área”. Así como también de “encontrar herramientas para el mantenimiento permanente del Observatorio Ciudadano, cuidando el contenido y calidad de la información, que posibilite consensos y no desacuerdos”.

Además, atribuye que la sociedad de la información y del conocimiento promete amplios espacios de libertad y posibilidades de desarrollo social. La información, la tecnología y la participación de la comunidad, a través de los observatorios ciudadanos, se han convertido en herramientas estratégicas, es decir que los Observatorios se convertirán en mecanismos de control permanente por parte de la sociedad civil.

A saber, la investigación de Chicaiza (2010), aclara que en Ecuador y en América Latina en general, se registran pocos observatorios ciudadanos como en: El Salvador, Costa Rica, Colombia, Argentina, México, Brasil, Chile, etc. En nuestro país y durante el Gobierno de Rafael Correa, se impulsaron veedurías ciudadanas y observatorios sobre diferente temática, pero jamás se determinaron si utilizaban correctamente y aplicaban la comunicación comunitaria en sus procesos de difusión interna y externa.

En el desarrollo de este encabezado se formularán varias investigaciones de autores que permitan reforzar los conceptos sobre el Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos en la sociedad ecuatoriana.

A nivel mundial el estudio de Radiografía de los Observatorios de medios en España.

Una herramienta ciudadana para la reforma mediática expresa lo siguiente:

Desde esta perspectiva, los observatorios son definidos como “instancias de supervisión mediática (...). Su punto de partida es “observar” -algo que se percibe en la propia etimología del término-, su punto de llegada es la activación de conciencia crítica y la propuesta de alternativas para su mejora” (Cedillo, Barranquero, & Carretero, 2016, p. 446).

En esta alusión se define al observatorio como un organismo de control en el cual su visión es el observar para informar a la ciudadanía, en este aspecto se recalca su impacto mediático. Su presencia hace que se active el conocimiento y análisis para perfeccionar el servicio de entes públicos.

A nivel de América Latina, una publicación importante se expone en el libro “Observatorios Ciudadanos: Nuevas Formas de Participación de la Sociedad” manifiesta que:

Los Observatorios Ciudadanos, (OC) son un nuevo actor social cuya importancia crece en todo el mundo y su surgimiento está caracterizado por tres factores que se analizan al interior de este volumen: una forma diferente de entender la relación entre gobierno y ciudadanía, la consolidación de fórmulas asociativas de la sociedad y las nuevas tecnologías de información y comunicación que posibilitan el dar seguimiento puntual a diferentes fenómenos de interés para la sociedad (Natal, Díaz 2014, p. 9).

En este apartado, se refiere a que los Observatorios Ciudadanos a nivel mundial son considerados como un mecanismo de control social desde los ciudadanos al gobierno por el respeto de sus derechos; un espacio para asociarse entre organizaciones comunitarias con fines comunes y aplicando las nuevas tecnologías para el monitoreo del cumplimiento de los mismos que van en beneficio del desarrollo social de la comunidad.

A nivel de Ecuador, una publicación relevante se encuentra en el libro “Guía de Observatorios y Veedurías” manifiesta que:

El Observatorio es una herramienta de lucha anticorrupción, vigilancia y control social de la ciudadanía y la sociedad organizada para fortalecer la vigencia de los principios constitucionales y normas legales referentes al control social y la participación en la adopción e implementación de políticas públicas y la provisión en general (Cárdenas, 2012, p. 33).

En este texto se analiza, que los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP) son movimientos ciudadanos de personas y organizaciones que desarrollan control social y veeduría ciudadana propositiva, sobre los servicios y servidores públicos y privados que tienen a su cargo la provisión de servicios básicos como agua, saneamiento, energía eléctrica, telefonía y servicios al consumidor. Se enmarcan en crear ciudades incluyentes y democráticas.

2.1.3. Alcances epistemológicos de la investigación

La comunicación comunitaria o popular es el proceso participativo por el cual los miembros de una comunidad se relacionan y se comunican entre sí; de una manera natural, espontánea, ajustada a la realidad de sus necesidades y expuesta a la sociedad en respuesta de sus demandas.

La comunicación comunitaria es apolítica y se conecta con las emociones de su propia gente y de todas sus aspiraciones por ser visibilizados por sus autoridades utilizando sus propios medios de comunicación popular.

El servicio público se analiza como una vía de conexión entre los individuos que conforman una sociedad con las autoridades públicas, con el objetivo de visualizar las metas y valores que tiene un sistema político a través de la democracia.

2.1.3.1. Democracia.

En este apartado varios investigadores de distintas partes del mundo analizarán la importancia de la democracia desde lo comunitario en la comunicación.

En el libro “Discusiones sobre Democracia, Globalización y Elecciones” se expone esta destacada opinión:

La democracia va interconectada con la exigencia de independencia y justicia social. La convivencia democrática obliga a tener en cuenta a los marginados y excluidos de todo tipo. Hay tendencias populares que se proponen disminuir el poder absoluto, la injusticia y la violencia; que cuestionan la irracionalidad de una modernización segregadora (Alonso, 2002, p. 156).

Este apartado indica que la democracia es una corriente que define la realidad de los ciudadanos dentro de una nación, es decir por medio de sus votos estos individuos forman parte de no solo de la participación por el cual antes era excluido sino también tienen una herramienta poderosa de justicia social llamada comunicación.

La democracia es un ente conductor cuyo fin es de acortar todo tipo de preferencias como la injusticia social, poder absoluto, la violencia y la coherencia de una evolución para reconocer la pluralidad de intereses, opiniones y valores de una ciudadanía.

En el apartado “Democracia y gobernabilidad”: en el marco de la globalización indica que “[...] en la democracia se analiza los problemas en los cuales se colocan las globalizaciones modernas, tanto las consolidadas, como aquellas que apenas van teniendo sus primeras experiencias de vida” (Cortés, 2005, p. 75).

En la democracia se alude a que la política reconstituye su campo y sus fronteras, al tener como imperativo una nueva reflexividad sobre el cambio y significatividad de lo político.

En este texto recalca de la importancia de implementar una tendencia que está sistematizada en los gobiernos, que es la globalización moderna, los movimientos sociales buscan introducir en su ente los valores humanos y alejar su conducta centralista hacia lo económico.

En el texto “Democracia y educación: Una introducción a la filosofía y globalización” recalca que “[...] en la democracia y globalización cada uno de tales grupo ejerce una influencia formativa sobre las disposiciones activas de sus miembros. Hay también comunidades cuyos miembros tienen poco o ningún contacto directo entre sí” (Dewey, 2004, p. 95).

Se analiza las dificultades en las democracias y a su vez crítica a la globalización discriminatoria y de exclusión hacia las clases más oprimidas, ya que genera destrucción de cultura, lenguaje y opinión.

Recalca sobre la contribución de la democracia hacia las cuestiones educativas y políticas, en el cual define al sistema social como la vía de compromiso con las personas más excluidas.

En “la línea de enfoques sobre la democracia” dice lo siguiente:

La democracia como proceso es que permite a los ciudadanos obedecer leyes que ellos mismo han elegidos, ya sea de manera directa o a través de los representantes. De este modo, en algunas ocasiones, las personas tendrán que consensuar y negociar la posibilidad de vivir sus creencias (E. Suárez, 2003, p. 151).

En este apartado conceptualiza que la democracia es un proceso que es aplicable a los valores morales, éticos, religioso, de igualdad y la justicia en el cual los seres humanos cumplen códigos sea directa o indirectamente.

Los individuos en este texto indican que el sistema democrático se debe comercializar y mercantilizar ante la posibilidad de vivir sus creencias, en este caso es políticas, religiosas o social.

De esta manera se puede indicar, que la democracia se caracteriza porque busca la realidad o bienestar de los ciudadanos a través de leyes que incluyan su pensamiento, por otro lado defiende el sistema educativo porque es un compromiso hacia la cultura de una nación.

2.1.3.2. Medios Comunitarios.

En este apartado, se abordará que los medios comunitarios en el Ecuador se han ido transformando a lo largo de los últimos años hasta convertirse en una herramienta de poder para los sectores ciudadanos.

En esta perspectiva del estudio “Por una comunicación del común”: Medios comunitarios, proximidad y acción” recalcan lo siguiente: “[...] desde su aparición, los medios comunitarios y especialmente los de prensa, han podido representar la construcción de

un espacio deliberativo de discusión y cuestionamiento del poder del Estado por parte de los sectores de la sociedad” (Cerbino, 2018, p. 53).

En este manifiesto nos refiere que los medios comunitarios protagonizan la transformación de la opinión pública tanto en intereses de la acción crítica como en la opinión entendida como simple notoriedad para buscar un papel global en zonas donde carecen de notoriedad.

En el artículo “La multiplicación de los medios comunitarios, populares y alternativos en Argentina. Explicaciones, alcances y limitaciones” define que “[...] los medios comunitarios, alternativos y populares son proyectos comunicativos que se caracterizan por enfrentar tanto la agenda de los grandes conglomerados mediáticos como a los Estados que hacen posible ese sistema mediático” (Segura et al., 2018, p. 92).

En este párrafo, se puede observar que los medios comunitarios han sido controlados por un sistema opresor donde los individuos de los países latinoamericanos buscan para que no se salgan de su control mediático.

Además, según los derechos humanos establecidos por las recomendaciones de los organismos internacionales, los medios de comunicación comunitaria es una herramienta que debe garantizar la libre información en las zonas más vulnerables.

En el libro "Los medios comunitarios ante las nuevas políticas de comunicación" expresa lo siguiente:

Las radios y televisoras comunitarias, populares y alternativas comenzaron a surgir en nuestro país en el contexto de recuperación democrática luego de la más cruenta dictadura cívico militar. Muchos las llamaron truchas o piratas por nacer al margen de un sistema legal que vedaba su existencia (Vinelli & Esperón, 2004, p. 92).

En este contexto manifiesta que la comunicación comunitaria permite que el sector social mejore su posición a medida que resurgió la tendencia democrática y en el cual empezaron a resurgir medios masivos como la radio, prensa y la televisión.

Por otro lado, el avance tecnológico permitió que este medio de poca connotación posibilitara de producir contenidos gratuitos y abiertos con altos estándares con la utilización de las redes sociales.

En el libro “Comunicación popular continuidades, transformaciones y desafíos” recalca que: “[...] el sistema de comunicación constituido por medios masivos funcionales a los poderes económicos y políticos hegemónicos fue desde siempre un espacio que debía confrontarse” (Mata, 2016, p. 111).

En este apartado muestra que la comunicación popular está asociada a organizaciones y movimientos colectivos de carácter comunitario, a su vez se constituirá a sistemas funcionales y de poder en el cual existe un espacio de comparación.

Por lo tanto, se puede definir como comunicación comunitaria a una práctica técnica y metodológica que busca incentivar la opinión de las masas de los sectores populares o movimientos colectivos.

2.1.3.3. Participación Ciudadana.

En este apartado varios especialistas de la materia a nivel mundial expondrán el rol clave de la participación de la ciudadanía en los procesos de cambios integrales en las sociedades participativas.

En el libro “Participación ciudadana en la mejora de los servicios” se expresa lo siguiente: “[...] la participación ciudadana es un sistema que postula a los individuos a formar un grupo para cooperar en favor del bien general cuando tienen un propósito común y se pueden beneficiar de su cooperación” (Ruelas, 2008, p. 72).

En esta cita manifiesta que la participación ciudadana es un elemento importante para la democracia de cualquier nación pero llevarla al desarrollo participativo no es una tarea fácil. Recalca, que la participación ciudadana puede expresarse en diversos ámbitos de la

sociedad, pero resulta que no es factible sin la participación del soberano que vendría ser los ciudadanos que tienen derechos.

En el apartado “Cambio político y participación ciudadana en Ciudad Juárez” se subraya que “[...] en ella se agrupa tres trabajos a través de los cuales se observan muchas resistencias a los ensayos de nuevas formas de actuación ciudadana y gubernamental, motivada por la auténtica aspiración de profundizar un nuevo orden político local” (Padilla, 2004, p. 120).

En este escrito se argumenta que la participación ciudadana constituye nuevas plazas públicas en las que la formación de la opinión pública resulta de la apropiación ciudadana de dichos espacios.

El análisis además, se centra en las formas concretas de ejercer el derecho a la libre expresión, un derecho que es fundamental en los ecuatorianos que gozan de un régimen democrático.

En el libro “Participación ciudadana y gestión de las políticas sociales municipales” se acota que “[...] la investigación confirma que en el desarrollo de estos mecanismos se fortalece los aspectos más formales de la participación en detrimento de otros como la deliberación, debate, conflicto, equidad, cambio social etc.” (Pastor, 2009, p. 288).

En este análisis recalca que la participación ciudadana tiene valores determinantes que conlleva a un mejor mecanismo social, además los consejos e institutos son socializantes, educativos y favorecen a la corresponsabilidad ciudadana.

Asimismo, estos tipos de valoración en la ciudadanía son creados por organizaciones sociales, entidades públicas para la gestión de asuntos que beneficia a los sectores más olvidados por los regímenes.

En el citado “Plan Participación Ciudadana en una zona básica” se expone que el “[...] crear y fortalecer las redes ciudadanas representativas de la rica complejidad social; aumentar

la autonomía de los colectivos; integrar la diversidad y la pluralidad de voces en la toma de decisiones” (Luque, 2003, p. 55).

En este epígrafe indica que la participación ciudadana es una democracia en un estado avanzado de consolidación y desarrollo, por el cual el individuo es cada vez más formado e informado, dinámico y plural.

La participación ciudadana busca una aproximación entre sociedad civil y la política, ya que puede garantizar la democracia para el buen funcionamiento de las instituciones y maximizar la transparencia en los medios.

Por lo tanto, la participación ciudadana es una democracia participativa de todos los individuos sean de cualquier creencia religiosa, social o política por el cual contribuye al desarrollo sostenible de un territorio; en este caso el ecuatoriano.

2.1.3.4. Comunicación de Masas.

En este apartado distintos intelectuales investigarán la relación conceptual de la aglomeración con el proceso investigativo de expresar un sentir dentro de las sociedades y el desarrollo de las mismas.

El estudio de la investigación “Hacia una teoría de la comunicación de masas” dice que:

El estudio de la comunicación de masas debe realizarse preferentemente desde una perspectiva sociológica, para centrar adecuadamente su influencia real en la sociedad moderna. La prensa, la radio, la televisión, los libros son medios de comunicación nuevos que el hombre está experimentando en la actualidad (Lucas, 1976, p. 123).

En este periplo se estudia a la comunicación colectiva como un conjunto de coyuntura sociológica que busca concentrar su dominio hacia la sociedad vanguardista. Afirma que los nuevos medios de real influencia para los individuos como la radio, prensa o televisión es a su vez una forma de examinar nuevos conceptos comunicacionales.

Un interesante libro “Comunicación y Sistema de comunicación” resalta que:

La esencia del ser humano es comunicar y recibir comunicación, la comunicación es comparable a las necesidades básicas para la supervivencia del ser humano ya que es una necesidad básica en la vida intelectual. Comunicación es lo que mantiene unido a cualquier organismo” (Thayer, 1975, p. 32).

En este extracto, afirma que los seres humanos no podrían tener una existencia dentro de su tiempo y espacio sin utilizar a la comunicación como una vía tangible.

Además, los distintos entes contemporáneos como: entidad, institución, cuerpo, organismo, empresa, firma, compañía o consorcio son necesario la utilización de la comunicación en base a su propio entorno.

En el libro “Teoría e investigación de la comunicación de masas” se recalca que “[...] las posturas sociológicas de la comunicación de masas señalan que siempre hay que ubicar los fenómenos comunicacionales dentro del más amplio contexto social, ya que la producción, difusión y recepción de mensajes se realiza dentro de él” (Lozano, 2007, p. 114).

En esta síntesis se manifiesta a la comunicación de masas como una actitud de comportamiento ciudadano a los distintos eventos de coyuntura social, económica o cultura; en especial cuando estos fenómenos tienen su admisión dentro del contorno.

En esta perspectiva del estudio “La opinión pública y sus problemas” se recalca lo siguiente:

La sociedad no sólo continúa existiendo por medio de la transmisión y de la comunicación, sino que debe decirse justamente que existe en la transmisión, en la comunicación. Hay más que un vínculo verbal entre las palabras común, comunidad, y comunicación. Los hombres viven en una comunidad, en razón de cosas que tienen en común, y la comunicación es la manera en la que vienen a poseer cosas en común (Dewey, 2004, p. 99).

En este apartado, manifiesta a la sociedad como el conjunto de comunicaciones donde para los individuos es muy habitual en el interactuar. Asimismo, para recibir toda clase de variable comunicacional es primordial un proceso de cambio.

Por lo tanto, se define a la comunicación de masas como un análisis explicativo y sociológico en el cual la sociedad moderna acepta nuevas: ideologías y conocimientos.

2.1.3.5. Comunicación Comunitaria.

Investigadores de distintas partes del mundo analizarán esta ciencia en el cual se busque la importancia, avances y desafíos de la comunicación comunitaria relacionada con el desarrollo de las comunidades.

En el libro “El Comunicador Popular” se expone esta destacada opinión:

No se trata de imitar o reproducir los mismos recursos que usan los medios masivos del "sistema". Nosotros buscamos "otra" comunicación: liberadora, participativa, concientizadora, problematizante. Para eso también necesitamos ser eficaces, pero con otros principios, con otras bases, hasta con otras técnicas (Kaplún, 1985, p. 9).

Este apartado reflexiona que no existe un proceso de comunicación comunitaria, sin que éste sea participativa, libre y con la esencia de sus propios protagonistas. Los principios de la comunicación sugieren construir un cambio social y transformativo integral.

Mientras que en el libro “Comunidad y Comunicación Prácticas comunicativas y medios comunitarios en Europa y América Latina” se refiere de la siguiente forma de la comunicación comunitaria dice que “[...] en los últimos cuarenta años, la comunicación comunitaria se ha desarrollado casi únicamente como forma de acceso libre a la expresión y, en los últimos veinte, se ha planteado como reclamo del derecho de la comunicación” (Martínez, Mayugo, & Tamarit, 2012, p. 49).

Este apartado nos indica que la comunicación comunitaria en sus últimas cuatro décadas solo ha servido para comunicarse, pero sin causa-efecto; pero en los últimos 20 años ha sido propuesta para exigir las necesidades verdaderas de sus actores sociales, protagonistas de los cambios sociales y sus propios moradores o vecinos que construyen una comunicación transformadora y de derechos ciudadanos que exigen respeto, ser visibilizados y procesos participativos e inclusivos.

En el libro “Observatorios Ciudadanos: Nuevas Formas de Participación de la Sociedad” se resalta la siguiente opinión que hace referencia a este tipo de comunicación popular:

Aunque los medios son usualmente considerados como un factor fundamental en la supervisión y el control de las acciones de los gobiernos en la teoría liberal democrática y en la literatura sobre rendición de cuentas societal, los autores señalan que con el tiempo se han incrementado las críticas provenientes de académicos y diversos actores de la sociedad civil hacia su comportamiento (Natal & Diaz, 2014, p. 7).

En este contexto, manifiesta que los medios de comunicación a nivel mundial son catalogados como veedores estratégicos de las rendiciones de cuentas que rinden los gobiernos y sus autoridades, pero dichos autores han tenido versiones de varios actores sociales.

Además, indican que el comportamiento de los medios deja muchas dudas, ya que muchos de estos medios, actualmente viven de los acuerdos publicitarios que tengan con las autoridades, no se justifica su accionar, pero son parte de sistema corrupto que tienen muchas sociedades donde no se impulsan medios comunitarios, sin fines comerciales ni políticos.

Finalmente, en el libro “Trazos de otra comunicación en América Latina” habla que:

Ese es nuestro propósito al desarrollar y estudiar comunidades emergentes de conocimiento local: pequeños grupos auto organizados para enfrentar problemas concretos mediante la creación autónoma de sus propios sistemas de conocimiento local. En la siguiente etapa, una vez construidas varias de esas comunidades emergentes que comparten el mismo problema, pero no lo concebían como conectado con otros en similar condición (J. González, 2006, pp. 157-177).

El apartado de este libro, exhorta con el desarrollo transformador de las comunidades mediante la organización de la sociedad y a través de la implementación de sus propios sistemas de comunicación popular o comunitaria, que les permitan emerger de sus problemas de visibilizarían o falta de atención de los gobiernos de turno.

Por lo tanto, se define a la comunicación comunitaria como la vía de conexión entre los sujetos y las instituciones públicas o privadas. Además, resalta que no debe existir fronteras, ni banderas políticas, sólo así, se facilitará una comunicación del pueblo-sociedad.

2.1.3.6. Organizaciones Sociales.

En el marco de esta investigación se indaga el impacto de las distintas organizaciones sociales en las sociedades. Para esto, se recopilará información de investigadores que conocen de este tema.

En el libro “La comunicación es servicio: manual de comunicación para organizaciones sociales” se revela que “[...] las organizaciones de la sociedad son percibidas como instituciones que pueden contribuir a mejorar e incluso resolver cuestiones clave que afectan la vida de muchas personas” (Mora, 2018, p. 114).

En este rótulo investigativo, se analiza a las organizaciones como establecimientos que colaboran para beneficiar a la sociedad, la perciben a solucionar situaciones de toda índole y que perjudican a las personas de distintos extractos sociales.

En el estudio “Sostenibilidad de las Organizaciones Sociales” se opina que “[...] el objetivo central de la sostenibilidad de las organizaciones sociales es asegurar la continuidad del cumplimiento de la misión, la filosofía, los objetivos y las metas institucionales mediante el mantenimiento de los proyectos al servicio de la población” (Suárez, 2017, p. 200).

En este avance indica la estabilidad de las organizaciones sociales, se podría afirmar que es su meta principal, para darle prolongación a su misión, filosofía y meta, y debe crear planes al servicio de los ciudadanos.

El párrafo del libro “El liderazgo es un sentimiento: manual de liderazgo para organizaciones sociales” dice que “[...] el desafío de las organizaciones sociales es convencer que cualquier ciudadano de carne y hueso, si lo desea, puede asumir roles de liderazgo en las distintas situaciones en que se desenvuelve” (Schonfeld, 2000, p. 43).

En esta síntesis recalca que un individuo de cualquier credo, etnia, cultura, economía puede ejercer un liderazgo para un grupo social cualquiera; es de ahí el objetivo de estos entes el poder persuadir.

En el marco del estudio “Organizaciones sociales y gobiernos municipales: construcción de nuevas formas de participación” se habla que “[...] las organizaciones que generan acciones en defensa de sus derechos, se desarrollan por fuera de una relación con los partidos. Muchos de estos actores sociales producen transformaciones democráticas al abrir espacios a otros” (Bolos, 2003, p. 33).

En esta síntesis, se hace énfasis que las acciones de las distintas organizaciones sociales no tienen ninguna semejanza con los movimientos o partidos políticos, ya que cada una defiende sus derechos de forma autónoma. Por otro lado, los protagonistas que son los llamados líderes comunitarios son los que producen los cambios a nivel democrático para tener más espacios de diálogo.

Por lo tanto, manifiesta que las organizaciones son un grupo de sujetos que se relacionan entre sí y tienen como objetivo en atender las distintas necesidades que demanden los ciudadanos.

Asimismo, estos grupos integrado por agrupaciones familiares, educacional, religioso, comunitario, entre otros, no comparten ningún pensar en el orden político ya que su visión y misión no compactan con el mismo.

2.1.3.7. Servicios Públicos.

Dentro del contexto de estudio de esta investigación se analiza sobre el respeto de los derechos ciudadanos por la calidad de los servicios públicos. Por tal motivo, se agruparán distintas corrientes filosóficas al respecto.

En el libro “La Gestión de la Calidad Total en la Administración Pública” se destaca lo siguiente:

La burocracia pública basa la razón de su existencia en la diferenciación entre puesto de trabajo y persona que lo desempeña, entre oficio y oficiante, en garantizar la igualdad ante la Ley de todos los ciudadanos sin apreciación de sus diferencias étnicas, ideológicas o religiosas” (Muñoz, 1999, p. 116).

En este texto, se establece que los deben ser considerados como los derechos que tienen todos los ciudadanos para el bienestar propio y de sus familias. Además, deben brindarse a cada persona sin discriminación y sin burocracia pública.

Asimismo, indica que los deben ser inclusivos y siempre deben ser sometidos a consideración de los usuarios-clientes y por las entidades de control social.

En el libro “La dimensión ética de la función pública” se enfatiza el siguiente apartado:

La ética aplicada a la función pública tiene su eje central en la idea de servicio. Esta idea, que es central, interesa subrayarla desde el principio, pues explica el contenido mismo de los planes de estudio de Ética para funcionarios públicos (Rodríguez, 2013, p. 110).

Esta cita, contextualiza que los funcionarios públicos deben asignar a los usuarios externos (comunidad) servicios de calidad, aplicando la ética profesional al momento de atender y resolver sus necesidades. Mencionan que todo funcionario público debe servir a la ciudadanía y no servirse de ella.

En el libro “Problemática y Desarrollo Municipal” prevalece el siguiente texto:

Muchos de los servicios se prestan con la colaboración del Estado, sin existir reglamentos rectores. En realidad, no se sabe si existe un convenio escrito, aunque es presumible que no, para esta modalidad, más bien ha sido una tradición que así sea. El servicio de pavimentación y el de agua potable los presta el Estado, pues no lo han entregado al Municipio (Mejía, 1994, p. 73).

Este apartado, indica que muchos Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) Municipales en Latinoamérica deben atender varios en coordinación con el Estado Central, siendo muchas veces criticados por su demora o falta de calidad en la entrega del servicio a la sociedad. Los servicios municipales no siempre son de buena calidad por la falta de recursos e incumplimientos de parte del Estado.

En el libro “La encrucijada de los servicios públicos” de Jaramillo & Monroy (2005, p. 89); se hace una visualización como la siguiente:

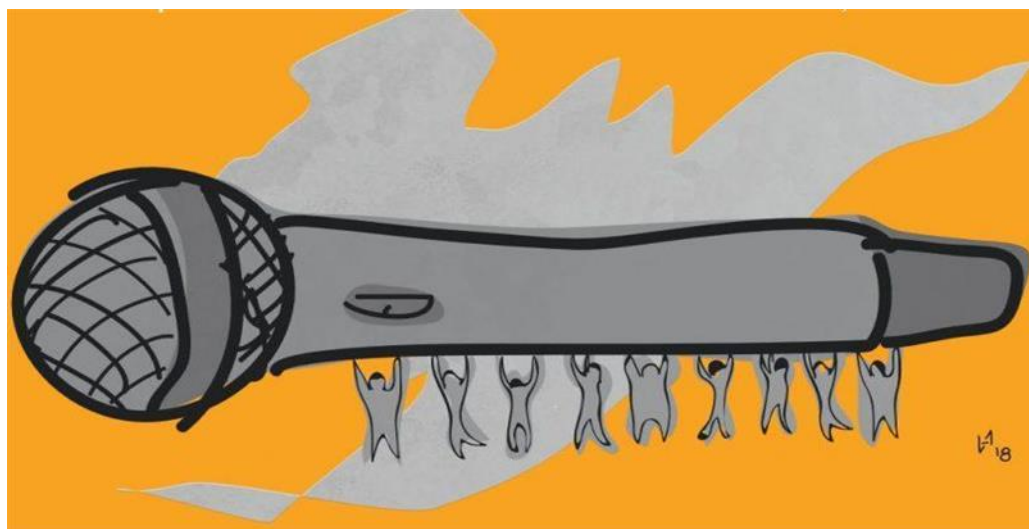


Figura 1. Imagen representativa cuando una ciudadanía exige derechos.

Fuente: Libro La encrucijada de los Servicios Públicos

En esta gráfica se visualiza la necesidad de los miembros de la comunidad a levantar su voz de protesta ante la falta de atención de los en la sociedad mundial. Los ciudadanos aspiran a tener sus propios medios de comunicación comunitaria donde puedan hablar con libertad de expresión y empoderando a los usuarios a exigir y demandar del Estado y Gobiernos locales la dotación de calidad.

Por lo tanto, en este capítulo se define un servicio público como los “servicios” que por derecho constitucional les corresponden a todos los ciudadanos, que habitan en parroquias urbanas y rurales de una nación, siendo evaluados y monitoreadas su calidad a través de veedurías ciudadanas u observatorios de control de los servicios públicos o privados, con la finalidad de brindar bienestar a las familias que pagan por ellos.

2.1.3.8. Control Social.

El desarrollo de este apartado: Control Social, se evaluarán varias indagaciones de distintos autores, que puedan aclarar sobre la pertenencia de los individuos dentro de un Estado.

En este rótulo El Estado del control social: un estudio sociológico de los conceptos de Estado y control social “[plantea que] la tesis de que el mayor grado de comunicación, que es característico de las sociedades democráticas, se desarrolló junto con un concepto de control social, es decir, que produce un comportamiento, en vez de prohibirlo” (Melossi, 1992, p. 125).

En este análisis determina que las sociedades democráticas se caracterizan por el volumen de la apertura comunicacional para los individuos que viven en un entorno. Su concepto de control de sociedades, se deriva a la conducta de las masas en vez de impedirlo.

En este apartado “Control social, neoliberalismo y derecho penal” se destaca la siguiente la línea “[...] el papel que le reservaba al Estado era reprimir los abusos de la propiedad individual, es decir mantener el equilibrio social por medio de la legislación y la soberanía popular” (Silva, 2002, p. 55).

En este párrafo indica el control social de un gobierno ante sus ciudadanos, ya que según su filosofía debe haber una armonía mutua con los entes públicos por medio de las leyes.

En este enunciado Control social en México, D.F.: criminalización primaria, expresa lo siguiente:

De esta manera, el control social no busca solamente la represión de la disidencia, sino también alcanzar de la sociedad civil el consentimiento espontáneo, que otorguen las mayorías a la orientación que imprime a la vida social el grupo dominante (A. González, Gorenc, & Sandoval, 2004, p. 128).

En esta cita se analiza el asentamiento voluntario que alcanza las sociedades donde los individuos viven en un estado de derecho y deberes, es decir el control social no busca sólo la prohibición de la división sino explora la vida social de los grupos autoritarios.

En este manual “Mecanismos de Control Social: Caja de herramientas” declara lo siguiente: El “Estado controla a las masas” (Ponce, Silva, Vela, & Sociedad, 2005, p. 110).

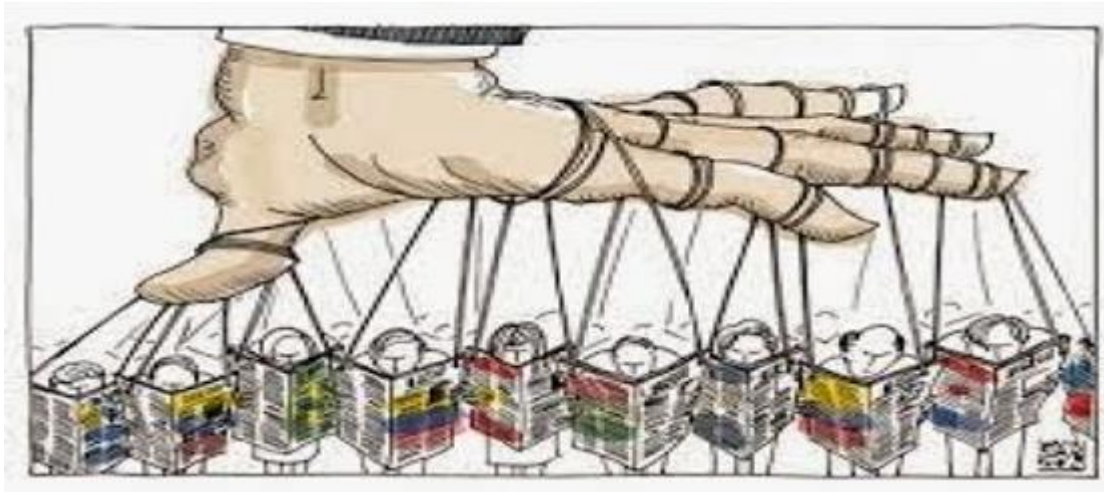


Figura 2. La manipulación de la ciudadanía

Fuente: Manual Mecanismos de control social

En esta imagen, se puede observar que los individuos de los países latinoamericanos viven en un sistema controlador de su accionar y pensar. Además, estos organismos inspeccionan a los movimientos liberales para que no se salgan de control su método.

Entonces, se podría conceptualizar que el Control Social es un ejercicio que trata buscar el equilibrio en un sistema de democracia para mantener las leyes de ese Estado.

Los medios sociales como las instituciones, la religión, los medios de represión están direccionadas por patrones de conducta.

2.2. MARCO LEGAL

a) Constitución de la República del Ecuador:

Art. 61: (numerales 2 y 5): Referente a los derechos de participación de las personas en los asuntos de interés público y fiscalización de los actos del poder público;

Art. 85: En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y, se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades;

Art. 95: Garantiza el derecho a la participación ciudadana en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos;

Art. 96: Se reconocen todas las formas de organización de la sociedad, como expresión de la soberanía popular para desarrollar procesos de autodeterminación e incidir en las decisiones y políticas públicas y el control social de todos los niveles de gobierno, así como de las entidades públicas y de las privadas que presten.

Manifestado por los artículos de la Constitución del Ecuador, los Observatorios Ciudadanos surgen como un mecanismo permanente de Control Social que permite el diálogo entre la ciudadanía y el Estado.

Siendo los ciudadanos agrupados quienes vigilan y acompañan el cumplimiento de una política pública a través de la realización de diagnósticos, monitoreo y seguimientos

b) Ley Orgánica de Participación Ciudadana

Art. 30: Reconoce todas las formas de organización de la sociedad como expresión de la soberanía popular que contribuyan a la defensa de los derechos individuales y colectivos, la gestión y resolución de problemas y conflictos, al fomento de la solidaridad, la construcción de la democracia y la búsqueda del Buen Vivir; que inciden en las decisiones y políticas públicas y en el control social de todos los niveles de Gobierno, así como de las entidades públicas y de las privadas que presten.

Art. 31: El Estado garantiza el derecho a la libre asociación, así como a sus formas de expresión; y genera mecanismos que promuevan la capacidad de organización y el fortalecimiento de las organizaciones existentes;

Art. 46: Las ciudadanas y los ciudadanos, en forma individual o colectiva, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, y demás formas lícitas de organización, podrán realizar procesos de veedurías, observatorios y otros mecanismos de control social a la actuación de los órganos y autoridades de todas las funciones del Estado y los diferentes niveles de gobierno, conforme lo señala la Constitución.

Estos artículos profundizan el proceso de comunicación comunitaria implementados en los Observatorios en las provincias de Santa Elena y Guayas, teniendo como referencia que en estas localidades se registra la existencia desde hace varios años atrás, de organizaciones que ejecutan acciones de control social permanente avalados por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, dando cumplimiento a las leyes vigentes en el Ecuador.

En la actualidad, dicha Ley se encuentra bajo análisis en la Asamblea Nacional, donde los legisladores acogieron el proyecto de reforma a la Ley Orgánica de Comunicación (LOC) enviada por el Gobierno y colectivos. Entre los ejes, destacan la creación de un Observatorio de Derechos Humanos y Justicia; la reclasificación de los medios públicos en medios públicos al servicio institucional y medios públicos al servicio de los ciudadanos.

Finalmente, con la ejecución de la Ley de Participación Ciudadana (LPC) se promueve la integración multiétnica de los pueblos y organizaciones dentro y fuera del país. Dentro de sus objetivos, dicha Ley en su art. 2 incentiva incentivan la conformación de los observatorios y organizaciones.

Sin duda, las leyes están hechas para incentivar la participación activa de los observatorios, pero no siempre pasa eso en el país. Por esa razón, estamos llamados a despertar como “ciudadanos proponentes”; solo así podremos decir que construimos patria. La ciudadanía tiene el poder en sus manos, toca prepararse para hacer respetar los derechos ciudadanos y cumplir los deberes respectivos. Ciudadanos involucrados con el desarrollo social y económico de un Ecuador de grandes oportunidades.

2.3.MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Definición conceptual de las variables

En el libro “Comunicación, provincia e integración” se manifiesta que:

La Comunicación Comunitaria, Alternativa, es el proceso de interrelación que se da dentro de un grupo de seres humanos, con el propósito de recuperar su significado, de su memoria histórica, de su vida cotidiana y de su experiencia humana de la realidad (Villamizar 2000, p. 55).

Asimismo, la Comunicación Comunitaria aglutina de cierta manera la comunicación participativa como la comunicación para el desarrollo, ambas son complementarias para cumplir un fin social, como dice Del Valle Rojas (2008), “hay distinciones de propósito, porque no se trata sólo de difundir información, más o menos jerárquicamente, sino de establecer puentes, vínculos y redes de comunicación”.

Por lo tanto, la Comunicación Comunitaria es el acto de compartir información con el propósito de fomentar el desarrollo social y superar las barreras de la desigualdad. Es decir, que la Comunicación Comunitaria se encuentra presente en los estratos sociales vulnerables y posee una gran importancia para la conquista del buen vivir o “Sumak Kausay”. (Constitución, 2008, p. 29)

Desde esta cosmovisión ecuatoriana la Comunicación Comunitaria se torna un ente de “las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos [que] se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y [también] se formularán a partir del principio de solidaridad” (Constitución, 2008, p. 63).

Entre las diferentes características que tiene la Comunicación Comunitaria esta se institucionaliza a través de organizaciones sociales o asociaciones sin fines de lucro que serán reconocidos por los colectivos ciudadanos y también por su aporte al desarrollo social, entre ellas, tenemos:

El Observatorio Ciudadano es un mecanismo de Control Social que se constituye por ciudadanos/as u organizaciones ciudadanas que estén interesadas en elaborar en conjunto con la academia y expertos, diagnósticos, seguimiento técnico e independiente para impulsar, evaluar, monitorear y vigilar el cumplimiento de la política pública (CPCCS, 2008).

Siguiendo la línea de la interacción social diremos que:

Los Observatorios Ciudadanos como sistemas de información [son de] gran relevancia para la gobernanza, el derecho a la información, la transparencia y la rendición de cuentas en [las] sociedades democráticas, debido a su capacidad de reducir las asimetrías de información entre los políticos y los ciudadanos (Natal & Diaz, 2014).

El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social establece en su sitio web la siguiente definición:

El Observatorio Ciudadano es un mecanismo de Control Social que se constituye por ciudadanos/as u organizaciones ciudadanas que estén interesadas en elaborar en conjunto con la academia y expertos, diagnósticos, seguimiento técnico e independiente para impulsar, evaluar, monitorear y vigilar el cumplimiento de la política pública (CPCCS, 2008).

En el libro “Visión multidimensional del servicio público profesionalizado” recalca lo siguiente:

El Servicio Público se enlaza directamente con la articulación de la sociedad y el gobierno; y de manera particular, con el auge de los movimientos ciudadanos que exigen al propio gobierno que sea eficiente de acuerdo con los valores y metas de la vida democrática (Uvalle, 1999, p. 44)

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. Hipótesis General

Los procesos comunicativos de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos de las ciudades de Guayaquil, Milagro y Santa Elena no contribuyen en la participación ciudadana y control social.

2.4.2. Hipótesis Particulares

La gestión de la comunicación comunitaria no vincula el proceso de control de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos con la ciudadanía.

2.4.3. Declaración de Variables

1.- Comunicación Comunitaria

Es la variable en estudio que constituye la interacción interna y externa del Observatorio Ciudadano de Servicio Público, a través de la interrelación, los vínculos y las redes de comunicación con que cuentan para informar a la ciudadanía.

2.- Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos

Es la variable de estudio que constituye el sistema de control ciudadano que impulsa los derechos, a la información, a la transparencia y a la rendición de cuentas en sociedades democráticas.

2.4.4. Operacionalización de las Variables

Variable	Técnica	Instrumento
Comunicación Comunitaria	Observación de Campo	Hoja de Cotejo Fotografía Archivo sonoro
Observatorio Ciudadano de Servicios Públicos	Entrevista Focus Group	Cuestionario de preguntas Miembros de los OCSP Miembros de la sociedad civil Actores sociales barriales

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Diseño de la Investigación

El diseño de esta investigación es **no experimental-transeccional**, porque no ensaya ni modifica con ninguna de las variables. Es transeccional, porque recoge los datos en un momento específico.

3.1.2. Tipo de Investigación

Es de tipo **exploratoria, descriptiva y comparativa** porque expone su dimensión meticulosa a unas variables propias, para que esas figuras puedan ser examinadas individualmente, es decir la comunicación comunitaria y los Observatorios Ciudadano de Servicio Público.

3.2.LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

La población fue seleccionada de acuerdo con el propósitos de la investigación, lo cual pretende ser un representativo de la población observada asimismo la muestra fue tomada de acuerdo con los procedimientos estadísticos aleatorios.

3.2.1. Características de la población

Hay un mínimo común entre la población muestra y los integrantes de los Observatorios Ciudadano de Servicios Públicos. Por ello, el espacio colectivo de estos se fundamenta en el voluntariado, y según el censo del 2010, el 50% de hombres y mujeres representan una secuencial realidad en sus respectivos cantones.



Figura 3 Proyección del Censo del 2010



Figura 4 Proyección del Censo del 2010

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos —INEC—



Figura 5 Proyección del Censo del 2010

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos —INEC—

3.2.2. Delimitación de la población

En el análisis de la población observada está se diferencia a partir de algunos criterios estadísticos aleatorios para convertirse en una **población objetivo** y la otra parte correlacionada en la **población muestra**.

3.2.3. Tipo de muestra

La población muestra es no probabilística porque se utiliza el porcentaje de los miembros más representativos de los cantones estudiados. Es decir, se seleccionó 30

individuos que son los principales exponentes de los Observatorios Ciudadanos, pertenecientes entre las ciudades de Guayaquil, Milagro y Santa Elena.

La selección de los 30 integrantes del Observatorio Ciudadano incluido miembros de la comunidad se debe porque la mundología de esa organización es muy amplia en sus pretensiones a nivel nacional. Por otro lado, el muestreo no probabilístico requiere de una observación aleatoria estratificada, ya que es una técnica de muestreo donde los datos se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados.

3.2.4. Tamaño de la muestra

Tamaño de la población objetivo.....	400
Tamaño de la muestra estratificada que se desea obtener	30
Número de estratos a considerar.....	3

Cuadro 1 Muestra estratificada de la población objetivo

Estrato	Identificación	Nº sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
1	Santa Elena	53	13,3%	5
2	Milagro	109	27,3%	9
3	Guayaquil	215	53,8%	16

Fuente: Elaboración propia

3.2.5. Proceso de selección

La selección de los participantes como grupo objetivo de la investigación se clasificó de manera aleatoria, de acuerdo con la población estratificada de las ciudades mencionadas. En Guayaquil se hizo dos Focus Group, uno con cinco miembros del observatorio y otro con cinco representantes de la sociedad civil. Adicionalmente, se hicieron 6 observaciones indirectas a fin de validar la información obtenida en los Focus Group.

En Milagro se invitaron de acuerdo con la población estratificada a 9 miembros del observatorio y sociedad civil, quienes a la convocatoria asistieron cuatro del observatorio y cinco de la ciudadanía, por la disparidad se tuvo que invitar uno más del observatorio para tener una visión global del manejo y el funcionamiento de la información y comunicación en cuanto a las denuncias de los servicios públicos.

Entre tanto en Santa Elena, la convocatoria de acuerdo con la población estratificada tuvo mayor interés de parte de la sociedad civil, ya que hubo más participantes de lo previsto, quienes aportaron con la visión a la problemática planteada por el moderador en cuanto a los procesos de denuncias de los servicios públicos.

3.3.LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1. Métodos teóricos.

El método de la investigación es la **fenomenología** porque permite escoger un principio de reciprocidad, sean estos vivenciales o intencionales. Además, fundamenta las bases para entender el acercamiento a los objetos de estudio haciendo un corte cualitativo. Por lo tanto es un elemento sustancial para demostrar el concepto de la comunicación comunitaria y el significado de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos.

3.3.2. Métodos empíricos.

El método de la investigación es un modelo **empírico-analítico** que se basa en la experiencia y la simple lógica, y cuando se quiere hallar causas se recurre a él, en algunas ocasiones, el método empírico requiere recoger evidencias que junto a la observación directa de fenómenos y su tratamiento estadístico, y en particular, la participación de los involucrados, este será mediante protocolos que sirven para tratar los fenómenos de carácter social.

3.3.3. Técnicas e instrumentos.

Las técnicas de investigación rectifican el crecimiento de cada uno de los indicadores, en el cual sirven para expandir sus variables. En concordancia con lo citado, la técnica de campo de la investigación consiste en la observación directa y el contacto con los autores involucrados a través de la entrevista.

Por consiguiente, la técnica de observación y entrevista de campo presentan los siguientes instrumentos:

1. Observación de Campo: Esta técnica de observación sirvió para entender y recolectar datos a través una hoja de cotejo en cuanto a la funcionalidad de los observatorios ciudadanos y la comunicación comunitaria en las comunidades de Guayaquil, Milagro y Santa Elena.

2. Entrevistas estructuradas: Mediante esta técnica y un cuestionario de preguntas se logró que los expertos en el tema aclaren los cambios sociales, comportamientos humanos e ideologías de las comunidades y los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos.

3. Focus Group: Previo a la técnica de la entrevista con expertos en el tema y de acuerdo con la observación directa obtenida en el campo. Se realizó a continuación el Focus Group con los principales actores sociales y directivos de los Observatorios Ciudadanos con la finalidad de procesar y recopilar los testimonios completos de ambos grupos para que posteriormente, realizar la interpretación de la información; haciendo énfasis en los vínculos valorativos de sus participantes y su relación en cuanto al vital problema cotidiano de las comunidades.

3.4. PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

El trabajo de campo permite una rigurosa investigación científica y verificar la aplicación de procesos de comunicación comunitaria dentro de los observatorios ciudadanos de servicios públicos. Los resultados nos permiten una visión global de la utilidad de los mismos ante la sociedad de las tres ciudades de objeto de estudio.

En base al análisis de tipo descriptivo y de la observación directa no participante sobre los niveles de información efectuados in situs por parte de los Observatorios Ciudadanos de Servicio Público y su proceso a los ciudadanos para ser atendidos en su necesidad.

Considerando la Comunicación Comunitaria y los niveles de información los Observatorios ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP) para conseguir las metas, pues este modelo requiere de un proceso conservador de la eficiencia en el desarrollo de la comunidad.

PREGUNTA: ¿Qué nivel de información utiliza la OCSP para comunicarse con la comunidad?

Cuadro 2 Uso de los mecanismo comunicacionales

RANGO	#DE PERSONAS	PORCENTAJES
Redes Sociales	18	80%
Radios	5	10%
Asambleas	4	8%
Sociabilización	3	2%
TOTAL	30	100%

Fuente: Miembros de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos y miembros de la sociedad civil.

Un 80% de los participantes de los tres observatorios indican que se comunican por medio de las redes sociales como grupos organizacionales de WhatsApp y fanpages de Facebook, esto implica un **nivel externo de información** y cuya estrategia establece planes de acción directa y políticas comunicativas con los usuarios. Un 10% de los consultados escuchan los comunicados o información a través de la radio, otro 8% se mantiene informado

mediante la convocatoria a asambleas ordinarias y extraordinarias y un 2% se informa cuando se realiza socialización de la información de los OCSP, lo cual implica un **nivel interno de información**.

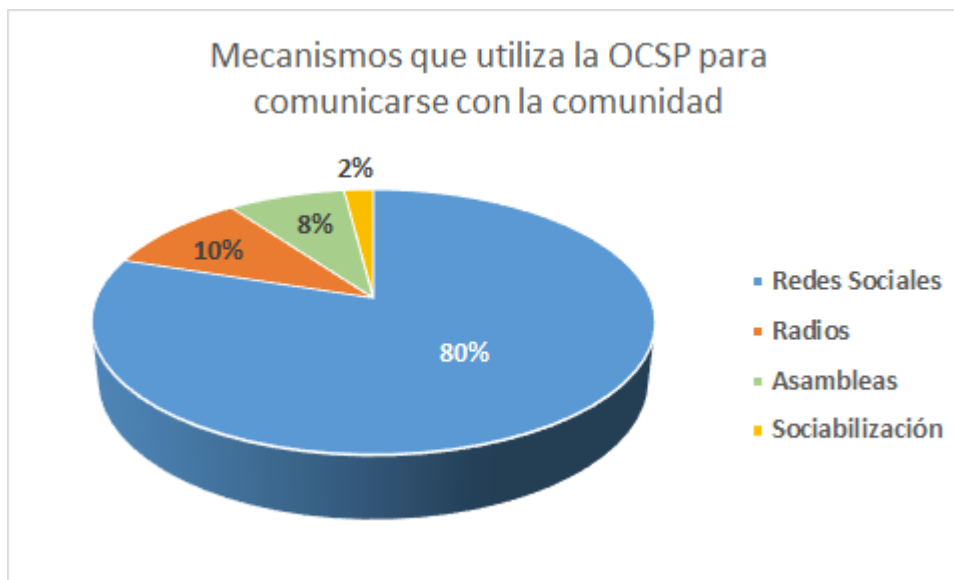


Figura 6

PREGUNTA: ¿Usted identifica para qué sirve un Observatorio Ciudadano de Servicios Público en su localidad?

Cuadro 3 Disponibilidad de los Observatorios Ciudadano

RANGO	#DE PERSONAS	PORCENTAJES
Incidencia en las instituciones públicas por el cumplimiento de servicios	17	60%
Monitorear calidad de servicios	3	10%
Denuncias Ciudadanas	5	15%
Respeto de los Derechos	5	15%
TOTAL	30	100%

Fuente: Miembros de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos y miembros de la sociedad civil.

El 60% de los participantes del focus group recogidos entre las tres localidades, coinciden que los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos son entes que inciden en las instituciones públicas por el cumplimiento de los servicios. Otro 10% piensan que los

OCSP sirven para monitorear la calidad de los servicios públicos y un 15% expresan que los OCSP sirven para denunciar y hacer respetar los derechos del ciudadano.



Figura 7

PREGUNTA: ¿Cómo define usted un servicio público?

Cuadro 4 Definición del servicio Público

RANGO	#DE PERSONAS	PORCENTAJES
Todo lo que un ser humano necesita	18	60%
Obligación del Estado para la ciudadanía	12	40%
TOTAL	30	100%

Fuente: Miembros de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos y miembros de la sociedad civil.

El 60% de los participantes del focus group en las tres ciudades definen a los Servicios Públicos como una necesidad del ser humano y un derecho inalienable del Estado con la ciudadanía (agua, luz, teléfono, alcantarillado, recolección de basura, etc.). El otro 40% de los participantes definen a los Servicios Públicos como las obligaciones del Estado con la ciudadanía.

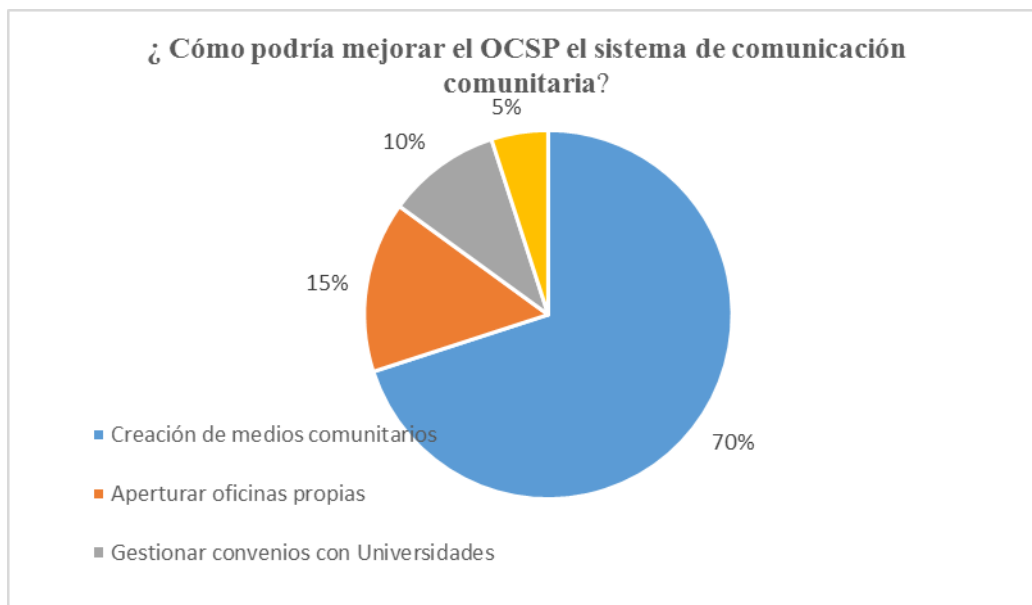


Figura 8

PREGUNTA: ¿Cuáles son el alcance de cobertura de los Observatorio Ciudadano para mejorar los niveles de comunicación comunitaria?

Cuadro 5. Alcance de cobertura de los Observatorios Ciudadano

RANGO	#DE PERSONAS	PORCENTAJES
Creación de medios comunitarios	21	70%
Gestión convenio con Universidades	3	10%
Apertura de oficinas propias	5	15%
Fortalecer redes sociales y plataformas virtuales (web)	1	5%
TOTAL	30	100%

Fuente: Miembros de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos y miembros de la sociedad civil.

El 70% de los involucrados del focus group en las tres ciudades consideran que para mejorar el sistema de comunicación comunitaria de los OCSP se debe crear medios comunitarios propios que permitan un canal y dar protagonismo a la comunidad en el respeto de sus derechos ciudadanos a los servicios que por obligación tiene el Estado (agua, luz, teléfono, alcantarillado, recolección de basura, etc.).

PREGUNTA: ¿Usted conoce que existe un Observatorio Ciudadano de Servicio Público en su ciudad?

Cuadro 6. Sitúa la existencia del Observatorio Ciudadano

CIUDAD	GUAYAQUIL		STA. ELENA		MILAGRO	
RANGO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
# PERSONAS	9	1	8	2	6	4
PORCENTAJE	90%	10%	80%	20%	60%	40%

Fuente: Miembros de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos y miembros de la sociedad civil.

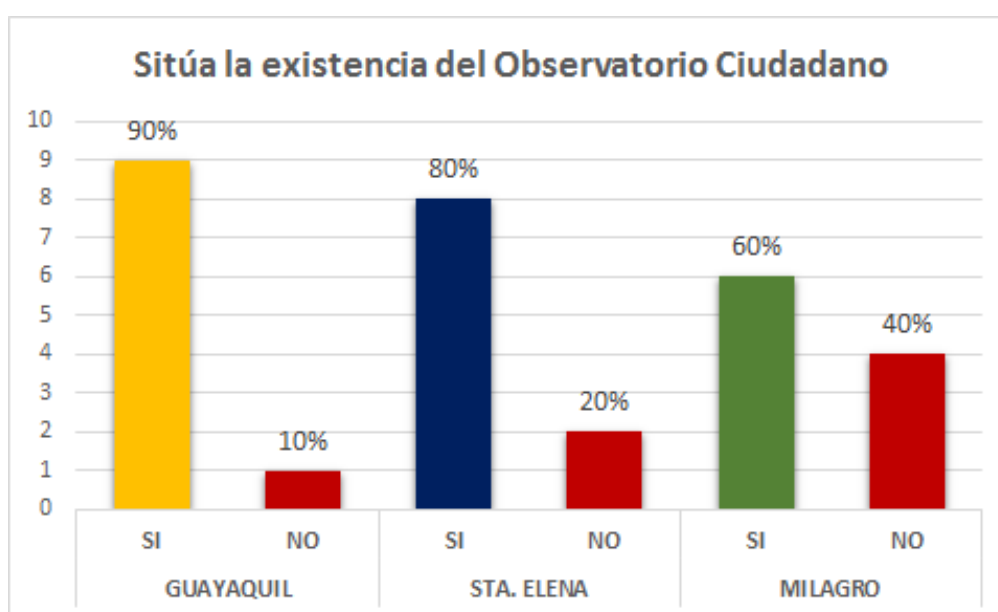


Figura 9

En Guayaquil, un 90% de los participantes del focus group reconocen que existe un observatorio ciudadano al cual pueden acudir a poner sus denuncias y por malos. Asimismo, un 80% de los participantes en Santa Elena identifican la existencia de un observatorio Ciudadano al servicio de los consejos barriales y organizaciones sociales. Mientras un 60% de los participantes en Milagro reconocen la existencia de un Observatorio dentro de su localidad. En conclusión, una gran mayoría de los participantes saben y están consciente de la existencia de los Observatorios ciudadano, pero la pregunta primordial es si la ciudadanía sabe de ellos.

PREGUNTA: ¿Usted conoce que existe un Observatorio Ciudadano de Servicio Público en su ciudad?

Cuadro 7 Limitantes del Observatorio Ciudadano

FACTORES	EXTERNOS		INTERNOS		
	ECONÓMICO	FINANCIERO	FALTA/TIEMPO	COLABORACIÓN	COOPERACIÓN
GUAYAQUIL	6	3	2	1	2
STA. ELENA	4	2	1	1	2
MILAGRO	2	1	1	1	1
PORCENTAJE	40%	20%	13%	10%	17%

Fuente: Miembros de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos y miembros de la sociedad civil.

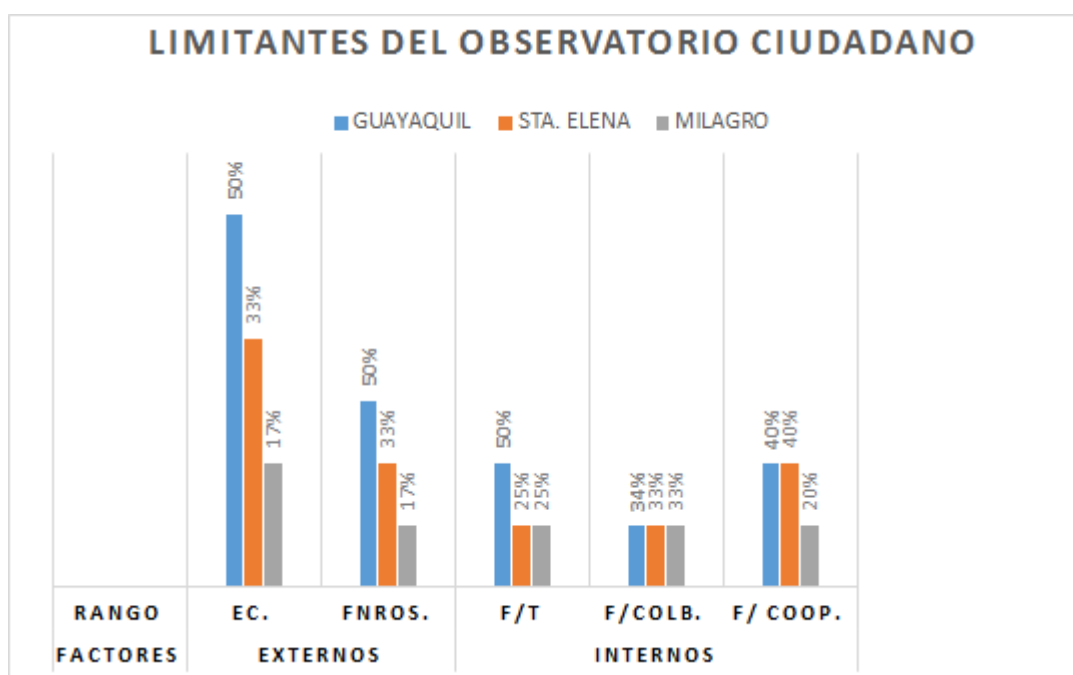


Figura 10

El 50% de los integrantes de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP) y miembros de la sociedad civil de las tres ciudades participantes de esta entrevista, consideran que el factor económico y financiero es el principal limitante para el desarrollo, posicionamiento y mantenimiento de los Observatorios Ciudadano. En vista de que tienen escasos recursos económicos no deja de ser menos cierto, que la falta de tiempo, colaboración y cooperación también acarrea dificultades para mantener todos los gastos que implican el montaje y operatividad de los mismos.

PREGUNTA: ¿Se necesitan crear medios comunitarios en las ciudades de Guayaquil, Santa Elena y Milagro?

Cuadro 8 Creación de Medios Comunitarios

CIUDAD	GUAYAQUIL		STA. ELENA		MILAGRO	
RANGO	SI	NO	SI	O	SI	NO
# PERSONAS	9	1	9	1	8	2
PORCENTAJE	90%	10%	90%	10%	80%	20%

Fuente: Miembros de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos y miembros de la sociedad civil.

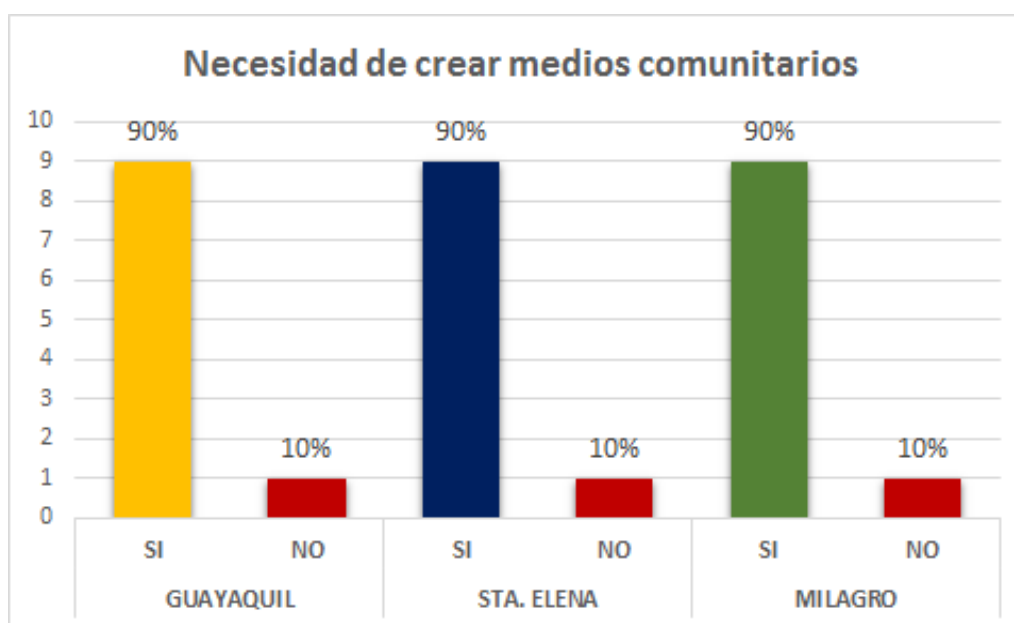


Figura 11 Necesidad de crear medios comunitarios

Casi el 90% de los miembros de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP) y actores de la sociedad civil de las tres ciudades participantes de esta entrevista, coinciden para potenciar y expandir la comunicación comunitaria de los Observatorios se deberían crear medios de comunicación comunitaria en las localidades referidas permitiendo así, la sociabilización de las noticias, denuncias y novedades que se suscitan alrededor de los

entes de control social utilizando una línea editorial neutral , reflexivo y con un enfoque social e integrador.

PREGUNTA: ¿La tecnología de información y comunicación es un aliado al momento de denunciar un servicio de mala calidad?

Cuadro 9 Tecnologías de Información y Comunicación (Tics)

RANGO	#DE PERSONAS	PORCENTAJES
SI	25	83%
NO	5	17%
TOTAL	30	100%

Fuente: Miembros de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos y miembros de la sociedad civil.

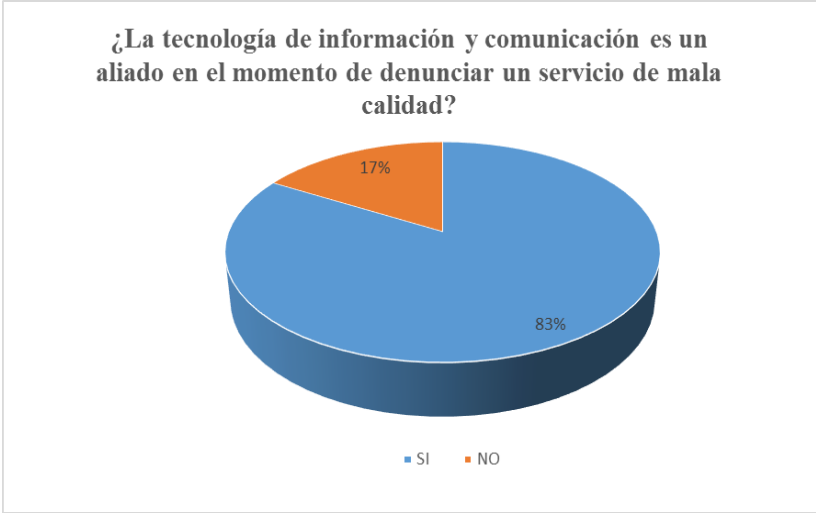


Figura 12

El 83% de los miembros de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP) y actores de la sociedad civil de las tres ciudades participantes, piensan que las herramientas de las Tecnologías que de la Información y Comunicación (redes sociales, correos, plataformas, etc.) son aliadas mediáticas de los mismos para denunciar los servicios de mala calidad en sus localidades que afectan a los habitantes de cada ciudad.

PREGUNTA: ¿Recibe usted información permanente de parte de los Observatorios Ciudadano?

Cuadro 10 Recibe información por parte del OCSP.

RANGO	#DE PERSONAS	PORCENTAJES
SI	9	30%
NO	21	70%
TOTAL	30	100%

Fuente: Miembros de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos y miembros de la sociedad civil.

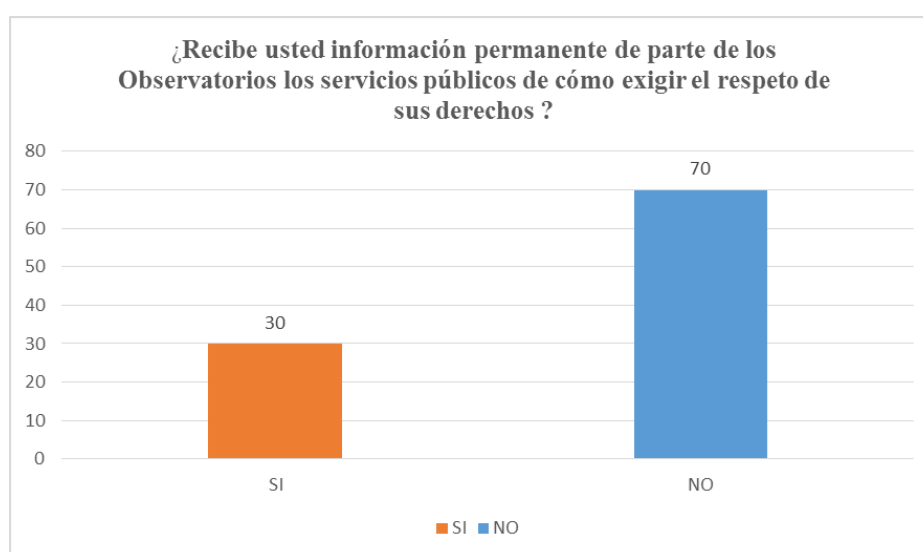


Figura 13

El 70% de los miembros de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP) y actores de la sociedad civil de las tres ciudades participantes, alegan que no reciben información permanente de los Observatorios con respecto a los servicios

PREGUNTA: ¿Considera usted que los medios de comunicación tradicionales difunden las necesidades de la comunidad?

Cuadro 11 Apreciación sobre la difusión de las necesidades comunitarias

RANGO	#DE PERSONAS	PORCENTAJES
SI	2	5%
NO	28	95%
TOTAL	30	100%

Fuente: Miembros de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos y miembros de la sociedad civil.

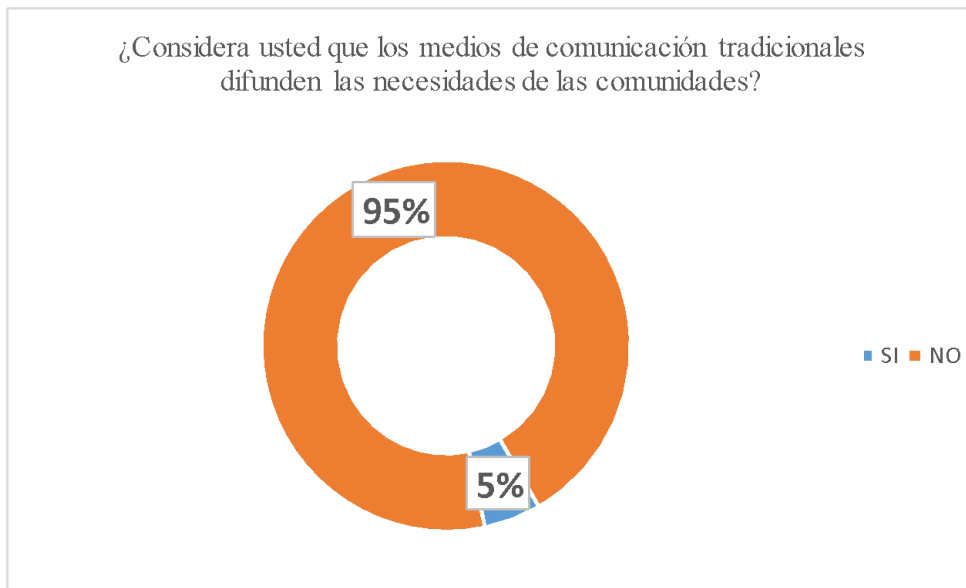


Figura 14

El 95% de los miembros de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP) y actores de la sociedad civil de las tres ciudades participantes, fundamentan que los medios de comunicación tradicional con enfoque comunitario no difunden las necesidades reales de la comunidad, convirtiéndose en algunos casos en aliados de las autoridades por concepto de publicidad comprometida con el medio o director del mismo.

CAPÍTULO IV

4.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación tuvo como propósito DETERMINAR con qué criterio se da el uso de la comunicación comunitaria en los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP) en Guayaquil, Milagro, Santa Elena en el 2018.

Se realizó un análisis de tipo descriptivo y observación directa no participante sobre los niveles de información efectuados in situs aplicados en los Observatorios Ciudadanos de Servicio Público y su proceso de atención a la ciudadanía.

Además, tomando en cuenta durante el proceso de investigación, como referencia lo que nos dice Villamizar sobre la comunicación comunitaria: “La **Comunicación Comunitaria** es el proceso de interrelación que se da dentro de un grupo de seres humanos, con el propósito de recuperar su significado, de su memoria histórica, de su vida cotidiana y de su experiencia humana de la realidad” (Villamizar, 2000, p. 55).

Mientras que durante la entrevista estructurada realizada a César Cárdenas, director del Observatorio Ciudadano de Servicios Públicos en Guayas considera que la comunicación comunitaria ha dado un giro completo y seguirá evolucionando: “Es una serie de herramientas de información por lo cual se la tiene que diversificar. Por otra parte, la comunicación comunitaria ha sido transformada por la tecnología y conlleva a tener redes concretas un claro ejemplo son los grupos de WhatsApp donde ahora se hacen los llamados para asambleas o reuniones o solucionar problemas comunitarios. Las llamadas telefónicas también es parte de nuestra estrategia, para hacer una actividad como la minga”.

Para Rafael Muñoz, director del OCSP en Milagro “La comunicación comunitaria es la enseñanza de los ciudadanos sobre sus derechos, con el fin de transmitirlos y que haya

réplica; es decir si vamos a una instancia pública ser bien recibidos. Para eso la comunicación debe ser constante, porque de eso depende que pueda existir buen servicio público”.

Mientras que **Delfo Pico**, delegado de la Junta Cívica Popular de Santa Elena aporta al concepto de comunicación comunitaria lo siguiente: “Como la misma palabra lo dice es que la comunidad esté enterada de cualquier acontecimiento, ya sean en actos sociales, las problemáticas de un asunto o lo que emprenden la sociedad en beneficio del pueblo”.

Paralelamente en esta discusión con los actores sociales y miembros de los OCSP se consideraron los niveles de información que se deberían aplicar en los Observatorios ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP) y que en la práctica lo realizan pero no los formalizan en un manual comunicacional. Coinciden en los tres casos de estudio que debería existir un nivel interno (administrativo), un nivel externo (gestión y de atención). Este modelo exige un proceso conservador eficiente para el desarrollo integral comunitario.

Tal como indica Carlos Del Valle Rojas (2008), “hay distinciones de propósito, porque no se trata sólo de difundir información, más o menos jerárquicamente, sino de establecer puentes, vínculos y redes de comunicación” y además, se relaciona la comunicación comunitaria con la comunicación participativa como la comunicación para el desarrollo, siendo complementarias para cumplir un fin social.

Partiendo del concepto sobre la razón de ser y misión de un Observatorio Ciudadano promovido del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS) donde para este organismo “El **Observatorio Ciudadano** es un mecanismo de Control Social que se constituye por ciudadanos/as u organizaciones ciudadanas que estén interesadas en elaborar en conjunto con la academia y expertos, diagnósticos, seguimiento técnico e independiente para impulsar, evaluar, monitorear y vigilar el cumplimiento de la política pública” (CPCCS, 2008) durante la tertulia con los grupos focales de discusión, se determinó que los ciudadanos reconocen en su totalidad la existencia y el beneficio del observatorio, como un mecanismo

de control para exponer ante ellos sus denuncias para que sean difundidas y escuchadas por las autoridades a través de los medios de comunicación masiva, comunitarios y/ o plataformas digitales.

En Guayaquil, un 90% de los participantes del focus group reconocen que existe un observatorio ciudadano al cual pueden acudir a poner sus denuncias y quejas. Asimismo, un 80% de los participantes en Santa Elena identifican la existencia de un observatorio Ciudadano al servicio de los consejos barriales y organizaciones sociales. Mientras que un 60% de los participantes en Milagro reconocen la existencia de un Observatorio dentro de su localidad. En conclusión, una gran mayoría de los participantes saben y están consciente de la existencia de los Observatorios ciudadano.

Además, se reconoció entre ellos, muchos elementos asociados al uso irregular de la comunicación y la difusión por parte de los Observatorios, por lo cual no hay un monitoreo de manera coherente entre las necesidades de la comunidad y los derechos a recibir servicios de calidad. Por otro lado, los aparatos tecnológicos de los OCSP no están al alcance de los ciudadanos, e incluso, las aplicaciones son obsoletas, eso hace que constantemente se haga una revisión de los programas, ya que son herramientas necesarias para los ciudadanos.

De acuerdo en la entrevista con **César Cárdenas**, director del OCSP Guayas en los últimos años, dice que todas las organizaciones comunitarias no han encontrado un apoyo en los medios tradicionales como comunitarios para lograr objetivos comunes y difundir las realidades existentes en cada barrio o comuna. En el caso de Guayas, por la ausencia de medios comunitarios o públicos los líderes comunitarios no pueden hacer uso de su derecho a servir a sus coterráneos.

Tal es el caso que durante el focus group en las tres ciudades, el 70% de los participantes consideran que para mejorar el sistema de comunicación comunitaria de los OCSP se deben crear medios comunitarios propios que permitan un canal y dar protagonismo

a la comunidad en el respeto de sus derechos ciudadanos, a tener servicios de calidad que por obligación tiene el Estado (agua, luz, teléfono, alcantarillado, recolección de basura, etc.)

Este pronunciamiento ciudadano y popular se liga con el concepto de **Comunicación Comunitaria** desde la carta magna y cosmovisión ecuatoriana, donde la misma se convierte en un ente de “las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos [que] se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y [también] se formularán a partir del principio de solidaridad” (Reg. Oficial N° 449, 2008).

Esta Ley se complementa con el resultado del focus group, cuando el 60% de los participantes en las tres ciudades definen a los Servicios Públicos como una necesidad del ser humano y un derecho inalienable del Estado con la ciudadanía (agua, luz, teléfono, alcantarillado, recolección de basura, etc.) y el otro 40% de los participantes definen a los Servicios Públicos como las obligaciones del Estado con la ciudadanía.

Otra de las realidades reflejadas durante las entrevistas estructuradas se da cuando los directores de los observatorios en Guayaquil, Santa Elena y Milagro consideran que es de vital importancia conocer el funcionamiento de los OCSP desde el punto de vista comunicacional, técnico y tecnológico debido a que las organizaciones comunitarias son parte del componente social y étnico de los ecuatorianos.

Para César Cárdenas y Rafael Muñoz, directores de los OCSP de Guayaquil y Milagro, respectivamente- coinciden que “los observatorios corren el riesgo de desaparecer en vista de no contar con presupuesto económico anual ni apoyo sostenible de organismos internacionales”. Además, por no tener personas capacitadas en materia de comunicación comunitaria, ni recursos para contratarlos, esto genera un problema al momento de comunicar y visibilizar todas las problemáticas de la comunidad ante los organismos estatales. Es claro que esto causa una ruptura comunicacional entre las organizaciones sociales, los OCSP y los entes de servicio público.

En base a la sociología, el cambio generacional ocurre cada 20 años eso quiere decir que los jóvenes deberían formar parte de los observatorios, al igual que cumplir con la paridad de género, e incluso, se debe determinar las responsabilidades de los miembros de los observatorios y las áreas de las necesidades afectadas en la comunidad.

En los grupos focales se considera también que el factor económico es influyente para generar el desaparecimiento de los OCSP, siendo así que el 50% de los integrantes de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP) y miembros de la sociedad civil de las tres ciudades participantes del grupo, consideran que el factor económico y financiero es el principal limitante para el desarrollo, posicionamiento y mantenimiento de los Observatorios Ciudadano. En vista de que tienen escasos recursos económicos no deja de ser menos cierto que, la falta de tiempo, colaboración y cooperación también acarrea dificultades para mantener todos los gastos que implican el montaje y operatividad de los mismos.

Al consultarle a Cárdenas sobre la posibilidad que el CPCCS los ayude económicamente asevera: “No nos hemos planteado porque ahora estamos ocupados con muchos trámites, pero existe una gran posibilidad por lo menos para financiar los gastos menores. Ellos tienen millones de dólares anuales, para promover la participación de los ciudadanos”.

Rafael Muñoz de Milagro, destaca el esfuerzo realizado para sostenerse “la cuestión de nosotros es que cada uno tiene su ingreso personal, y por medio de la colaboración se sigue en este proyecto, estamos pidiendo un comodato por parte de la Gobernación para tener nuestras propias oficinas. Por ahora, las reuniones del observatorio lo realizamos en las casas de los integrantes o también en los parques”.

Bruno Carrasco, Coordinador Provincial del OCSP, provincia de Santa Elena indica que hay una tendencia en desaparecer a muchos organismos que tienen las mismas políticas de ayudar. Hay cuatro motivos: primero, por la parte económica; segundo, a pesar que este en

la Ley para fortalecer las instituciones públicas no hay interés; tercero, el quemeimportismo de la misma ciudadanía y cuarto es la política en querer destruir todo.

Esta situación de inestabilidad para atender a la ciudadanía en oficinas propias o alquiladas genera que los ciudadanos que residen en las ciudades mencionadas utilizan otras vías de comunicación para plantear sus quejas; la alternativa ha sido las redes sociales o medios digitales, así como también realizar asambleas generales y en ciertas ocasiones la sociabilización del problema (puerta en puerta), debido a su mecanismo rápido y directo al momento de realizar cualquier tipo de denuncias ante una institución.

Esto se ve reflejado en el caso de Milagro donde **Blanca Ronquillo**, una de las ciudadanas que participó del grupo focal y quien preside Asamblea Cantonal de Barrios asegura que falta más accionar del OCSP “si comenzamos hablar, es para mejorar. Si hay aquí un “OCSP” queremos ver que también se ejecute y que se implante el trabajo para poder trabajar con los compañeros. Se debería abrir una oficina del OCSP en Milagro para poder trabajar en realidad como es, usted sabe que uno solo no puede hacer nada. Unidos, somos más. Todo lo conseguido hasta ahora, se ha hecho es a través del Consejo de Barrios, Asamblea Cantonal de Milagro. A través de los otros observatorios no hemos hecho, ya que no hay respaldo. Todo lo hemos hecho con el respaldo del Consejo de Participación Ciudadana.

Por consiguiente, el 60% de los participantes del focus group escogidos entre las tres localidades, coinciden que los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos son entes que inciden en las instituciones públicas por el cumplimiento de los servicios. Otro 10% piensan que los OCSP sirven para monitorear la calidad de los servicios públicos y un 15% expresan que los OCSP sirven para denunciar y hacer respetar los derechos del ciudadano.

Kleber Macas, miembro del OCSP de Milagro considera “el OCSP es el ente en el que nosotros tenemos la capacidad de observar cualquier irregularidad y recoger la inquietud,

luego analizarlas y sentarnos a analizarlas en el grupo que estemos, para de allí, sacar un criterio positivo o negativo.

Segundo Enrique Ochoa, morador de la Cooperativa “5 de diciembre” (Pascuales, Guayaquil) ha exigido el respeto a los servicios. “Hemos logrado el agua potable, alcantarillado, solo falta la planta de aguas servidas, de esta manera un 95% de las obras han sido cumplidas. La comunidad es la que más necesita, siempre que haya un observatorio, se podrá ayudar a más personas”.

María Morán, representante de “Corazón Solidario” perteneciente al Movimiento Ayuda Social, expresa sentirse apoyada por el OCSP, ya que “nos sentimos respaldados, cualquier queja que uno tenga inmediatamente se sabe dónde llegar, y podemos hacer nuestras denuncias al Observatorio a cualquier atropello que hagan a la comunidad”.

La discusión grupal los hizo coincidir que no deben desaparecer estos organismos de control social, pero si se debe mejorar el sistema de comunicación comunitaria que se aplica o intenta desarrollar en los OCSP. A saber, un 83% de los integrantes pueden decir que la comunicación comunitaria en el contexto local es irregular.

Por otro lado el 65% de los actores sociales entrevistados la consideran relevante para el desarrollo social y de la participación ciudadana en los OCSP, en vista que la réplica de este trabajo podrá hacerse en distintas organizaciones sociales y comunitarias del país.

En definitiva, los OCSP se convierten en aliado ciudadano y una tribuna de la ciudadanía para exigir al Estado y a los Gobiernos Autónomos Descentralizados la atención prioritaria que por derecho les corresponde.

4.2. PROPUESTA

La propuesta se genera apartir del estudio realizado en ésta investigación, el mismo propone un “Manual de Comunicación Comunitaria: Guia para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP)”. Como se puede apreciar este es el resultado de un proceso investigativo que visualizó los siguientes parámetros, aquellos que determinan un manejo inadecuado de la comunicación comunitaria en los Observatorios de Guayaquil, Milagro y Santa Elena.

La vinculación de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos requieren de un manual para aplicar el correcto uso de la comunicación comunitaria entre los miembros del observatorio y la ciudadanía en general. Por lo tanto, los enunciados aportan a la técnica y estrategia comunicacional en los referidos entes de control social.

De cierta manera, este manual colaborará con el desarrollo social y comunitario de las distintas organizaciones sociales, lideres barriales, promotores comunitarios, gremios y universidades, organismos de control social, colectivos de participación ciudadana , entre otros.

En definitiva, las diferentes variantes de la comunicación deberán sostener el eje principal de la comunicación comunitaria. De ahí su vital importancia de contar con un manual que guie las actividades tanto técnicas, administrativas y tecnológicas (comunicación interna) y otras como la sociabilizaciones en territorio, asambleas ciudadanas, concejos barriales, etc (comunicación externa).

4.2.1 Tema

El tema radica en la implementación de una manual acorde al correcto uso de la comunicación comunitaria, el mismo que da lugar a las irregularidades encontradas en la investigación. Por ello se requiere un “Manual de Comunicación Comunitaria: Guia para gestionar el

conocimiento, la información y las relaciones humanas en los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP)”.

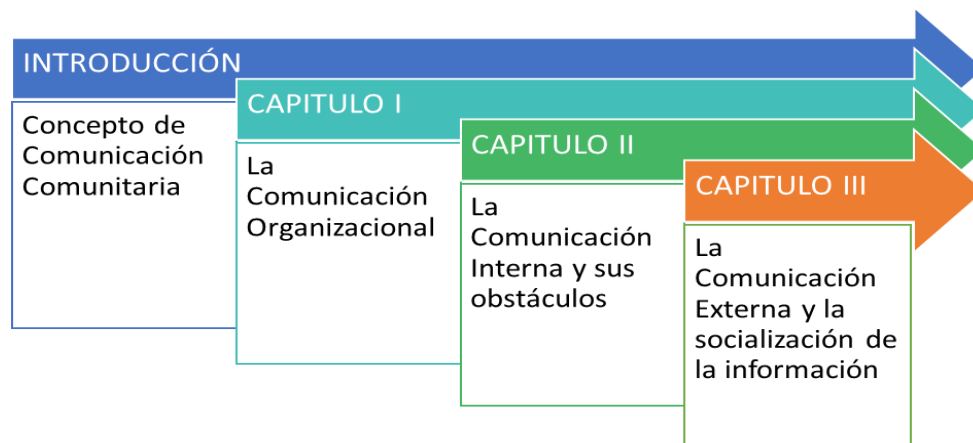


Figura 15 Manual de Comunicación Comunitaria: Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos

4.2.2 Justificación

Se justifica la propuesta porque se especifica en los análisis de resultados que un 70% los procesos comunicativos de los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos de las ciudades de Guayaquil, Milagro y Santa Elena no contribuyen en su totalidad a la participación ciudadana, información de buena fuente, existe ausencia de medios comunitarios; carencia de orientación para reclamar sobre la calidad en los servicios públicos y control social.

Además, el 80% de los participantes de los tres observatorios indican que se comunican por medio de las redes sociales, como grupos organizados de WhatsApp y fanpages de Facebook, esto implica un nivel externo de información y cuya estrategia establece planes de acción directa y políticas comunicativas con los usuarios, pero carecen de un profesional o persona especializada en generación de contenidos aplicando la comunicación comunitaria.

Por lo tanto, los OCSP se convierten en aliado ciudadano y una tribuna de la ciudadanía para exigir al Estado y a los Gobiernos Autónomos Descentralizados la atención prioritaria que por derecho les corresponde.

4.2.3 Fundamentación

Se fundamenta la propuesta porque en la actualidad la comunicación comunitaria se ha convertido en un instrumento tan vital para el desarrollo de los países al igual que la tecnología. El progreso hoy en día se mide a través de los niveles de comunicación, cuya demanda es exigida por la ciudadanía.

Es decir, que un manual aportaría con estrategias comunicativas que promuevan la participación ciudadana, democracia, comunicación de masas y comunitarias, entre otros; cuyo impacto en el tejido social genera una mejor actividad sostenible en el mejoramiento de la calidad de vida.

Por lo tanto, la propuesta trata de brindar a los miembros del OCSP una herramienta vinculada a los ciudadanos, cuyos derechos en democracia tienen que ver con los beneficios generados a través de la comunicación comunitaria.

Con este planteamiento, finalmente los ciudadanos se empoderarán del mismo y serán los protagonistas del desarrollo social a través del Observatorio Ciudadano.

4.2.4 Objetivos de la propuesta

4.2.4.1 Objetivo General

Elaborar un “Manual de Comunicación Comunitaria: Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en los Observatorios Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos (OCSP)”

4.2.4.2 Objetivo Específicos

- Diseñar un folleto de 6 páginas en papel periódico tamaño A4 con los contenidos y guía sobre el correcto uso de la comunicación comunitaria en los OCSP.
- Establecer de manera coherente el lanzamiento y promoción del “Manual de Comunicación Comunitaria: Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en los Observatorios Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos”.
- Seleccionar las actividades para la socialización del manual en las ciudades Guayaquil, Milagro y Santa Elena.

4.2.5 Estudio de Factibilidad

La presente investigación tiene como finalidad conocer claramente la factibilidad de la propuesta antes mencionada, es decir se recopiló la información necesaria recurriendo a diferentes áreas del campo comunicativo.

Factibilidad Georeferencial: El lugar de la propuesta inicial será en Guayaquil, sede del OCSP (Malecón 208 y Loja, Piso 3) porque es un lugar transitado y muy conocido por los integrantes de las otras ciudades; y en el cual se hacen asambleas cotidianamente. Luego se visitarán las otras sedes.



Figura 16 Factibilidad Georeferencial

Factibilidad Social: Este manual es factible en la población porque se seleccionó a los 30 integrantes más influyentes de los Observatorios Ciudadanos de Guayaquil, Milagro y Santa Elena, y en el cual tiene una alta convocatoria dentro de su entorno como organización.



Figura 17 Factibilidad Social

El objetivo de la propuesta es que la muestra sea estratificada por un total de 400 personas de esas ciudades para demostrar el beneficio de los Observatorios Ciudadanos.

Factibilidad Legal: La Constitución del Ecuador permite la participación ciudadana y planificar actividades en beneficio de la sociedad.

Art. 85: En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y, se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades;

Art. 95: Garantiza el derecho a la participación ciudadana en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos;

Presupuestario: El costo de un ejemplar del Manual de Comunicación Comunitaria: Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en los Observatorios ciudadanos de servicios públicos en las ciudades de Guayaquil, Santa Elena y Milagro, tiene un costo de impresión \$ 0,80 (320\$ por 400 ejemplares) que es factible para financiar con la ayuda de aliados estratégicos, despertando el interés comunitario de la ciudadanía respecto a los Observatorios. Adicionalmente, existirán otra inversión por \$185 para operativizar las actividades.

Cuadro 12 Presupuesto básico para Manual de Comunicación Comunitario

Rubro	Descripción	Cofinancia.1
Trámites contables	Para otorgar certificados de asistencia.	\$ 15,00
Impresión de 400 folletos	Manual de Comunicación Comunitaria para los OCSP	\$ 320,00
Papelería y fotocopias	Para obtener respaldos de analisis de campo	\$ 15,00
Refrigerios	Para equipo de distribución	\$ 20,00
Desplazamientos/salidas de campo	Viajes a Milagro, Guayaquil y Santa Elena	\$ 60,00
Alimentación y hospedaje para promotores	Reuniones con autoridades	\$ 60,00
Transportación de camioneta	Para llevar los manuales a los puntos de distribución y socialización	\$ 15,00
TOTAL		505

RUBRO	Descripción	Cofinancia.1
Diseño e impresión de invitaciones	Para entregar en OCSP y autoridades locales y universitarias.	\$ 200,00
Sub total		\$ 200,00
TOTAL FINAL		\$ 705,00

Nota: 50 % fondos propios y 50% auspiciantes.

4.2.6 Descripción de la Propuesta

En este apartado la propuesta se describirá a continuación por los siguientes ítems:

4.2.6.1 Actividades

Cuadro 13 Actividades de la propuesta

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO
1	Diseño y entrega por imprenta del Manual OCSP. Diseño de Invitación para el lanzamiento	—Un mes
2	Lanzamiento y Presentación del “Manual de Comunicación Comunitaria: Guia para gestionar el conocimiento, la información y las	—Un mes

	relaciones humanas en los Observatorios Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos ”	
3	Promoción y sociabilización del manual en eventos programados y en las plataformas social media	—Un mes

Actividad 1

En octubre 21 del 2019, según lo establecido se diseñará el manual para los Observatorios Ciudadanos con contenido comunitario. Asimismo, se diseñará el modelo de invitación para el mismo.

Actividad 2

A partir del mes de noviembre del presente año se programará el lanzamiento y presentación del manual, de acuerdo con el diseño y contenido sobre el correcto uso de la comunicación comunitaria para los OCSP.



Figura 18 Modelo de invitación

Actividad 3

Establecido en la planificación de la propuesta, en diciembre 16 del 2019, se realizará la promoción y sociabilización del Manual de Comunicación Comunitaria: Guía para gestionar

el conocimiento, la información y las relaciones humanas en los Observatorios ciudadanos de servicios públicos en las ciudades de Guayaquil, Milagro y Santa Elena, a través de seminario, taller, simposio, foros, mesa redondas, entre otras.

4.2.6.2 Recursos, análisis financiero

En este sub acápite se indicará en detalle los recursos y análisis financieros a la propuesta planteada:

Cuadro 14 Items del financiamiento del evento 1 de la propuesta

Actividad #1	Tareas			
		Fechas	Responsables	Inversión
Diseño del Manual, Impresión y Distribución del Manual del OCSP	Se entregará el boceto(texto e imagen) para que la imprenta con su diseñador diagrama el folleto.	21 de octubre 2019	Imprenta León	\$ 505.00
Diseño de Invitación para el lanzamiento	Se diseñara y entregará invitaciones a las organizaciones sociales y miembros del OCSP	20 de octubre 2019	Imprenta León	\$ 200.00
Total				\$ 705.00

Nota: El 50% se financiará con fondos propios y el otro 50% con apoyo de auspiciantes

Cuadro 15 Items del financiamiento del evento 2 de la propuesta

Actividad #2	Tareas			
		Fechas	Responsables	Inversión
Lanzamiento y Presentación del "Manual de Comunicación Comunitaria: Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en los Observatorios Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos"	Se realizará una presentación pública en el Auditorio de la UNEMI Milagro con la presencia de autoridades universitarias, miembros del OCSP, medios de comunicación social y ciudadanía.	21 de noviembre 2019	Maestrante David Viteri y UNEMI	\$ 100.00
Total				\$ 100.00

Nota: El 50% se financiará con fondos propios y el otro 50% con apoyo de auspiciantes

Cuadro 16 Items del financiamiento del evento 3 de la propuesta

Actividad #3	Tareas			
		Fechas	Responsables	Inversión
Promoción y Sociabilización del manual en eventos programados	Participación en el Foro de Control Social y Democracia en Guayaquil, Milagro y Santa Elena. Conferencia de Roles de Observatorios Ciudadanos en Milagro Simposio sobre Democracia Activa Guayaquil	16 , 17 y 18 diciembre	Organizaciones sociales	\$ 30.00
Promoción y Sociabilización en las plataformas social media	Redes sociales, activaciones en eventos académicos gratuitos y asambleas ciudadanas	16 , 17 y 18 diciembre	Maestrante David Viteri y Community Manager, Entidades públicas	\$ 100.00
Total				\$ 130.00

Nota: El 50% se financiará con fondos propios y el otro 50% con apoyo de auspiciantes

4.2.6.3 Cronograma

Cuadro 17 Cronograma de actividades de la propuesta

EVENTO	Participantes				
		Lugar	Fecha	Dirección	Horarios
Lanzamiento y Presentación de Manual de Comunicación Comunitaria: Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en los OCSP	Miembros del Observatorio, Ciudadanía, Autoridades académicas y Medios	Milagro	21 de noviembre	Auditorio Unemi	10h00 a 12h00
Participación en el Foro de Control Social y Democracia	Miembros del Observatorio, Ciudadanía y Medios	Guayaquil	16 , 17 y 18 diciembre	Auditorio Medicina UG	9H00 A 17H00

Participación en el Foro de Control Social y Democracia	Miembros del Observatorio, Ciudadanía y Medios	Milagro	17 y 18 diciembre	Auditorio Unemi	9H00 a 17h00
Participación en el Foro de Control Social y Democracia	Miembros del Observatorio, Ciudadanía y Medios	Santa Elena	17 y 18 diciembre	Auditorio UPSE	9H00 a 17h00
Simposio Democracia Activa	Miembros del Observatorio, Ciudadanía y Medios	Guayaquil	19 de diciembre	Auditorio ESPOL	9h00 A 16H00
Asamblea Ciudadana y Consejos Barriales	Miembros del Observatorio, Ciudadanía, Consejos Barriales y Medios	Santa Elena	20-dic	CAC	9H00 A 12H00
Conferencia de Roles de Observatorios Ciudadanos	Miembros del Observatorio, Ciudadanía y Medios	Milagro	20-dic	Auditorio GAD Milagro	9H00 A 12H00

4.2.6.4 Lineamiento para evaluar la propuesta

Teniendo como norte el proporcionar la información sobre la comunicación comunitaria es muy importante el aplicar la propuesta antes mencionada ya que tendrá impactos positivos en el ámbito de la comunicación comunitaria, control social y organizacional.

Comunicación Comunitaria: Esta propuesta va en beneficio del correcto uso de la comunicación comunitaria dentro de los Observatorios ciudadanos de servicios públicos con un enfoque al desarrollo social sostenible porque permite a la ciudadanía que tengan un mayor protagonismo en la esfera social. Asimismo, con este manual se generará una conducta social que prevea el mejoramiento en la calidad de los procesos comunicativos.

Control Social: Esta propuesta va dirigida a todas las personas que buscan empoderarse con el desarrollo de sus comunidades y denunciar la mala atención en servicios públicos en las ciudades referidas en la presente investigación, y que a su vez se sientan respaldados por un organismo de control social.

Organizacional: Este manual permitirá un ordenamiento interno –institucional en los protocolos de comunicación y atención al usuario mediante las redes sociales y comunicados generados dentro de los Observatorios Ciudadanos en las ciudades de Guayaquil, Milagro y Santa Elena.

4.3. DISCUSIÓN

Conclusiones

El 80% de los participantes de los tres observatorios indican que se comunican por medio de las redes sociales como grupos organizados de WhatsApp y fanpages de Facebook, esto implica un nivel externo de información y cuya estrategia establece planes de acción directa y políticas comunicativas con los usuarios. Mientras que otro 10% de los consultados escuchan los comunicados e información a través de la radio. Por otro lado, un 8% de los participantes se mantienen informados mediante la convocatoria a asambleas ordinarias y extraordinarias de los OCSP y otro 2% de los consultados se informa cuando se realiza socialización locales por parte de los OCSP, lo cual implica un nivel interno de información. Es evidente, que todo esto desnuda una realidad así como una irregularidad propia de los OCSP debido a la ausencia de lineamientos comunicativa que cumplan con la comunidad, y así mismo, se notó una ausencia de profesionales en las áreas de comunicación

De acuerdo con los resultados, se distinguen los siguientes problemas de la comunidad con relación a la comunicación comunitaria aplicada por los Observatorios Ciudadanos de Servicios Públicos. Un 95% de los miembros de los OCSP y de la sociedad civil de las tres ciudades participantes confirman que los medios de comunicación tradicional no tienen un enfoque comunitario de avanzada, sino de rating porque dependiendo del funcionario público se difunden las necesidades reales de la comunidad, convirtiéndose de esta manera en aliados de las autoridades de turno a cambio de publicidad institucional, lo cual compromete al medio o al Director del mismo. Asimismo, un 70% de los miembros de los OCSP y de la sociedad civil de las tres ciudades participantes coinciden que no se recibe información permanente de los Observatorios Ciudadano, ni se da razón a las denuncias presentadas sobre los ciudadanos, ni tampoco se mantiene una estadística de los procesos y resultados. Por lo tanto los observatorios se vuelven ineficientes porque la visión comunicativa no trata con igualdad los

derechos como los servicios públicos, acción que de cierta manera desvincula a la comunidad con las políticas públicas, con ello, el control social queda en el limbo de la problemática local.

Según los datos obtenidos se puede definir que la clasificación de los indicadores de los recursos técnicos y humanos en función de los OCSP de las tres ciudades sujetas al estudio, no cuenta con una jerarquía organizativa que permita una mejor relación entre la comunidad y las políticas públicas. Hay una disociación dentro de la estructura vigente, porque nadie está a cargo de algo específico, eso nos hace pensar que el personal de los OCSP debe ser capacitado al igual que la comunidad, teniendo en cuenta un cronograma de trabajo a corto, mediano y largo plazo. Por ejemplo, los Observatorios de Santa Elena y Milagro no cuentan con la infraestructura física para atender a la ciudadanía, pero atienden temporalmente en lugares prestados o parques de la comunidad. Mientras que en Guayaquil alquilan un espacio pero por falta de pago podrían cerrarlo e incluso carecen de recursos económicos para el mantenimiento de sus instalaciones. De igual manera, el personal de los OCSP no cuenta con una preparación adecuada para enfrentar los distintos asuntos de carácter comunicativo, la ausencia de un personal calificado en el área de la comunicación, principalmente, la comunitaria.

Recomendaciones

Los OCSP deben crear un organigrama y departamento de comunicación comunitaria con la participación de un comunicador social, pasante universitario o especialista externo, consultor. Se debe hacer un programa de capacitaciones mensuales para los miembros de los OCSP y líderes barriales en el área de liderazgo, comunicación comunitaria, manejo de redes sociales, derechos humanos, políticas públicas, organización territorial, entre otras.

Los OCSP deben armar un plan de relacionamiento comunitario, institucional y empresarial para obtener recursos económicos y ayudas locales e internacionales, mediante convenios de cooperación y acciones específicas. Crear nuevas plataformas de medios digitales aplicando estrategias de comunicación comunitaria. Se debe mantener actualizadas las redes y medios con el apoyo de un personal técnico o pasante, perteneciente a las instituciones de Educación Superior a través de sus escuelas de comunicación social o afines.

Aprovechar a este especialista para entrenar un miembro de la organización en materia de la aplicación correcta de los procesos y usos de herramientas tecnológicas para una eficiente comunicación comunitaria. Los observatorios deben desarrollar una relación interorganizacional, en base al intercambio de experiencias y eligiendo a miembros comprometidos con el desarrollo comunitario. Sus integrantes deben contar con una trayectoria vinculante con la sociedad.

Referencias Bibliográficas

- Alonso, J. (2002). *Discusiones sobre Democracia, Globalización y Elecciones*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=MsE8AAAAAYAAJ>
- Bolos, S. (2003). *Organizaciones sociales y gobiernos municipales: Construcción de nuevas formas de participación*. Universidad Iberoamericana.
- Cárdenas, C. (2012). *Guía de Observatorios y Veedurías*. Recuperado de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/libro-recoge-experiencias-de-participacion-ciudadana>
- Cedillo, R., Barranquero, G., & Carretero, A. (2016). Radiografía de los observatorios de medios en España: Una herramienta ciudadana para la reforma mediática. Recuperado 4 de agosto de 2019, de <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/2471>
- Chicaiza, M. (2010). *Creación del observatorio ciudadano de la obra pública en el cantón Ambato*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato.
- CPCCS. (2008). Consejo de Participación Ciudadana y Control Social – Construyendo Poder Ciudadano. Recuperado de <http://www.cpccs.gob.ec/>
- Del Valle, C. (2008). *Comunicación Participativa: Aproximaciones desde América Latina*. 18.
- Dewey, J. (2004). *La opinión pública y sus problemas*. Ediciones Morata.
- González, A., Gorenc, K. D., & Sandoval, S., a. (2004). *Control social en México, D.F.: Criminalización primaria, secundaria y derechos humanos*. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=wj380jWIm_cC
- González, J. (2006). Cibercultura y migración intercultural. Cinco trazos para un proyecto. En *Trazos de una otra comunicación en América Latina*. Universidad del Norte.
- Jaramillo, R., & Monroy, G. (2005). *La encrucijada de los servicios públicos*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=pe28p8bXeNcC>

- Kaplún, M. (1985). *El comunicador popular*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=xCqWMwEACAAJ>
- Lucas, A. (1976). *Hacia una teoría de la comunicación de masas*. Ministerio de Educación.
- Martínez, M., Mayugo, C., & Tamarit, A. (2012). *Comunidad y comunicación: Prácticas comunicativas y medios comunitarios en Europa y América Latina*. Recuperado de <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00874520>
- Mejía, J. (1994). *Problemática y desarrollo municipal*. Plaza y Valdes.
- Melossi, D. (1992). *El Estado del control social: Un estudio sociológico de los conceptos de Estado y control social en la conformación de la democracia*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=5-ivpYIYiSIC>
- Mora, A. (2018). Costa Rica en la encrucijada. Recuperado 22 de marzo de 2019, de Semanario Universidad website: <https://semanariouniversidad.com/pais/costa-rica-en-la-encrucijada/>
- Muñoz, A. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=tPSDtdQ86CkC>
- Natal, A., & Diaz. (2014). *Observatorios ciudadanos: Nuevas formas de participación de la sociedad* (Primera Edición). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/276295376_Observatorios_ciudadanos_nuevas_formas_de_participacion_de_la_sociedad
- Ponce, X., Silva, R., Vela, M. P., & Sociedad, G. E. F. J. y. (2005). *Mecanismos de control social: Caja de herramientas*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=Xs0jAQAIAAJ>
- Reg. Oficial N° 449. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Recuperado de http://bivicce.corteconstitucional.gob.ec/local/File/Constitucion_Enmiendas_Interpretaciones/Constitucion_2008.pdf

Rodriguez, J. (2013). *La dimensión ética de la función pública*. INAP.

Schonfeld, R. (2000). *El Liderazgo Es un Sentimiento: Manual de Liderazgo para Organizaciones Sociales*. Ediciones Granica S.A.

Suárez, J. (2017). *Sostenibilidad de las Organizaciones Sociales*. Chiado Editorial.

Uvalle, R. (1999). *Visión multidimensional del servicio público profesionalizado*. Plaza y Valdes.

ANEXOS

Anexos 1

Transcripción de archivos sonoro

Este Focus Group tuvo lugar en la ciudad de Guayaquil, Milagro y Santa Elena, se desarrolló en 30 minutos, grabado con fines de investigación científica sobre la gestión comunicativa en los OCSP.

ACTIVIDAD 1

— Presentación básica de los participantes:

PERSONA NÚMERO 1

Jenny Pinto, defensoría comunitaria, parte del OCSP. Se dedica a la defensa y legibilidad de derechos. Trabajo voluntaria y lucha social. Hobbies hacer respetar los derechos.

PERSONA NÚMERO 2

Marlon Cabrera, actividad profesional, miembro del OCSP, lucha del agua potable y alcantarillado con César Cárdenas en Guayaquil que carecían y en otros casos aún carecen de agua. Ingeniero Químico y Maestría en Medio Ambiente. Política gremial, relacionada Presidente la Sociedad de Ingenieros Químicos. Jugar fútbol.

PERSONA NÚMERO 3

Segundo Enrique Ochoa, miembro del OCSP, morador de la cooperativa 5 de diciembre (pascuales, Guayaquil) ha exigido el respeto a los servicios. Ha logrado el agua potable, alcantarillado, solo falta la planta de aguas servidas. 95% de las obras han sido cumplidas. La comunidad es la que más necesita, siempre que haya un observatorio, se podrá ayudar a más personas. Jugar tenis de mesa

PERSONA NÚMERO 4

Úrsula Burgos, de las Defensorías Comunitarias y OCSP

PERSONA NÚMERO 5

Magali Huacón, miembro del Observatorio

PERSONA NÚMERO 6

Raquel Rodríguez, miembro del OCSP

PERSONA NÚMERO 7

César Cárdenas, presidente del OCSP y líder comunitario en temas de servicios públicos.

ACTIVIDAD 2

Asociación de palabras se realizó con los participantes en la mesa, para verificar sus criterios sobre el tema comunicacional comunitario.

Palabras

Comunicación: información, mensajes claros, comunidad, diálogo.

Comunidad: intereses comunes, territorios, pueblo, necesidades de etnias.

Derechos: Lo que corresponde a cada uno sin restricción. Reclamos. Seguridad, Parte fundamental del ser humano.

Servicios: derechos al ciudadano, derechos humanos, uso necesario de las personas, transporte, energía.

Público: Algo que es conocido, abierto a todos. Personas. De todo y para todos. Servicios para la gente.

Calidad: lo mejor, indicador, parámetro, óptica.

Servidor: Personal de servicios. Persona que trabaja en un ente gubernamental. Honestidad, Persona que ayuda.

Ley: Obligación. Algo para cumplir. Algo que se tiene que respetar y cumplir. Norma de conducta y de conducta. Respeto a todo.

Medios: radio, periódico, tv, prensa, vínculos, volantes, perifoneo.

De lo general a lo particular:

¿Cómo usted define un servicio público?

— Es el momento que vamos a una entidad y aspiramos a ser atendidos con calidad, que el que nos atiende no nos niegue el derecho a ser informados, atendidos con buen servicio.

— El servicio público es una obligación del Estado para la ciudadanía. Alcantarillado, salud.

— Todo lo que el ser humano necesita. Necesita agua, luz, salud, comida y reclamar. Necesitamos todo un servicio.

— Son formas de ejercicios de los Derechos Humanos, tanto de manera tangible. Ejemplo: Derecho humano al agua, al tener energía eléctrica y servicios en general: salud, educación y vivienda. Son formas de cómo podemos ver y ejercer los derechos humanos.

¿Para qué sirven los OCSP?

Como parte de la sociedad civil sirve [A1] para incidir en las instituciones, cuando no nos están prestando un servicio de óptima calidad. Por ejemplo: Nos cobraron un rubro alto de luz eléctrica y el observatorio incidió en la presión para que nos rebajen el costo elevado en las planillas. Además, hizo que se respeten los derechos de las personas con discapacidad y tercera edad se les cobre un precio especial en sus servicios públicos, lo que corresponde de acuerdo a la Ley.

El OCSP, ha servido [A2] de mucho, por ejemplo, en temas de agua potable. No ha existido institución a la que le ha correspondido ejercer el derecho o por lo menos pronunciarse sobre la calidad de agua. Los gremios no han reclamado, ni han reclamado absolutamente nada, sin embargo el OCSP se ha pronunciado por eso de allí, ha puesto la voz de alerta a la ciudadanía y le ha puesto también a las respectivas empresas de agua potable, para que piense dos veces las cosas que está haciendo, en temas de alcantarillado.

Ha sido bueno, nadie más ha reclamado en la ciudad, cuando le correspondía hacerlo a los gremios de la salud, profesionales de ingeniería, no han hecho nada.

Aprendimos a servir a la comunidad a través de los OCSP, tuvimos la oportunidad de prepararnos con la politécnica. La manera correcta de exigir es presentando documentación, mediar con el diálogo. Hemos ejecutado convenios de pago a más de 40 personas que pusieron sus medidores y nunca pasó el líquido vital; y más bien fueron afectadas con facturas por 1200 \$ y sin recibir el servicio en sus sectores. Logramos que se hagan un convenio de pago mensual por 200 dólares y se ponga el servicio de agua potable a través del cumplimiento del GAD de Guayaquil.

Pudimos mediar con el Alcalde Nebot y sus técnicos para presionar el alcantarillado para el sector de la cooperativa 5 de diciembre. Hoy están en un 80% del cumplimiento de la obra para brindar el servicio de alcantarillado y luego falta la planta de tratamiento de aguas servidas que viene ya en camino.

¿Cómo han podido comunicar las noticias del observatorio?

Mujer:

Primero lo hacemos mediante el uso de las redes sociales, a través de las cuentas personales de los miembros en el Facebook, Instagram y twitter. Luego a través de las personas que se están quejando por los servicios de agua, luz, a ellos también se les llega con un mensaje que el Observatorio puede ayudarles con algo y llevas la planilla y luego lo direccionamos hacia la Defensoría del Pueblo.

Llegamos más con el diálogo. Se intenta llegar a los que más podemos, somos defensores comunitarios y llegamos a varias comunidades.

En el caso de las parroquias, por ejemplo, en la Aurora, que pertenece al cantón Daule, ellos también pueden hacer incidencia: Hay un observatorio que ustedes también lo pueden

replicar, entonces ya se va creando la inquietud en la gente que los observatorios pueden ayudar en los diferentes temas.

En el tema de servicios públicos, no puedes estar limitados, porque un observatorio es un mecanismo de participación, entonces de esa manera uno poder llegar a la autoridad y que haya un diálogo [A3].

Ing. Cabrera:

Los medios han sido distintos:

— Hemos estado en las calles, tarimas, hemos estado en los barrios. Nos han apoyado algunas radios, medio de comunicación, utilizamos las redes sociales, visita en los barrios, mensaje boca a boca, puerta a puerta.

— Los medios han sido diferentes, obviamente no hemos tenido recursos importantes como lo hubiese tenido una transnacional contra la que luchamos o una empresa grande multimillonaria, pero utilizamos lo que más podemos.

— Si tuviéramos la posibilidad de tener un canal de televisión, bienvenido sea, pero no lo tenemos y no podemos quedarnos cruzados de brazos.

Moradora de Nueva Proserpina:

— La comunicación ha sido hasta ahora la mejor y para un progreso extraordinarios en los sectores, como miembro activa del OCSP , cuando me preguntan alguna cosa de qué es el Observatorio, estoy dispuesta a hablar y aclarar bien lo que hace y a que se dedica el Observatorio.

— Además, les orientó a los moradores que tienen el derecho a hablar, venir y a pedir ayuda para las comunidades.

— Nos hace falta un poco de propaganda (afiches, volantes) para que la gente se entere a que se dedica y cómo se desarrolla el observatorio.

Vecino cooperativa 5 de diciembre

— Cuando hicimos la primera reunión en mi cooperativa, la hicimos de una manera diferente. Convocamos más de 400 personas, sin fines de lucro. Me he apoyado con los medios de comunicación, visitando el aeropuerto y tenía el respaldo de algunos medios que difunden las necesidades de los barrios, entre ellos, mi cooperativa.

— Hicimos un llamado a través de la comunidad, para pedirles apoyo a las entidades como Interannual para que cumplan con las necesidades del pueblo. Logramos que nos cumplan con el servicio. En ese tiempo estaba el Señor Alvarado en comunicación de la institución referida.

¿Qué entiende usted por comunicación comunitaria?

— Es comunicarle a las personas, como defensoría comunitaria, lo primero que hago es hablar con la familia cuando me necesitan de ayuda y reunir a las personas en mi casa, para difundir lo que hacemos la defensoría y cómo desarrollamos la estrategia para trabajar.

— La comunicación comunitaria es algo primordial y esencial. Se llega a la familia con un diálogo sencillo, haciéndoles ver que estamos allí para apoyar en lo que ellos necesiten. Si estamos en un observatorio, indicar a las personas que hay alguien que los apoye, ya que muchas veces las personas dejan a un lado ciertas problemáticas que hay en los sectores, es por eso, porque no saben a quién acudir, no saben quién puede apoyar en uno u otro problema que tengan dentro de la comunidad.

— Tener una comunicación con la comunidad. Informar a la comunidad y viceversa. Saber cuáles son sus problemas, sus necesidades. Eso es parte de la comunicación con la comunidad.

— Siempre hemos usado un megáfono para comunicarnos masivamente con la comunidad.

— Además, hemos comunicado personalmente. Entramos a cada casa, puerta a puerta; nos conocemos todos. Somos una familia.

— El observatorio llegó a tener peso, porque lo hacíamos de una manera clara y permanente. No teníamos manchas de corrupción ni en la mano, ni en la frente.

¿Qué aportes daría al OCSP para mejorar el sistema de comunicación comunitaria?

— Sería muy importante tener una frecuencia de radio, lo intentamos hacer y lo presentamos a la Arcotel, pero tuvimos un sistema de Gobierno anterior que estuvo bastante restringido en ese sentido, y más que todos a las organizaciones siempre nos estaban frenando con esos decretos que todos los días los estaban cambiando.

— Tania: Hace años quisimos hacer algo con la radio. Para cuando la gente llamase se registrarán todas las quejas del usuario, pero nos cortaron la señal por ser pirateada la señal.

— Si tuviéramos una radio, podríamos llegar a más personas, ya que la gente por los barrios escucha mucho radio cristal, entre otras.

Marlon:

— Una radio sería fantástico

¿Ustedes están potenciando correctamente los medios digitales para impulsar la comunicación comunitaria?

— Realmente no, la manera como usamos no es tan eficiente, ya que lo que hacemos con nuestras capacidades, con nuestras relaciones. Realmente no le hemos echado mucha cabeza, de cómo potenciar los medios digitales para una comunicación más efectiva, creo que es una de las limitaciones que tenemos.

— El tema de volantes no es tan caro, pero si es oneroso sacarle publicaciones impresas.

— Es mucho mejor sacar un video en YouTube y lanzarlo, pero no lo estamos usando.

¿Con qué frecuencia ustedes actualizan las redes sociales del OCSP?

— Todos los días hay algo. Todos apoyamos. Uno empieza y replican. No tenemos un administrador. No tenemos un plan de redes. Cuando publica en el Observatorio Ciudadano de Servicios Públicos luego lo publican a las redes personales del director y luego lo compartimos entre todos lo de la Red.

En el 2017, hicimos un estudio donde monitoreamos las publicaciones realizadas en los últimos tres años y reflejó que un millón de veces fueron vistas las publicaciones en ese periodo hasta mayo del 2017. Necesitamos potenciar nuestras redes sociales.

— No contamos con un personal técnico para el manejo de redes sociales. Hemos ido aprendiendo haciendo.

¿Existen medios comunitarios que son sus aliados o no?

— No conocemos medios comunitarios que existan en la provincia del Guayas. Hemos escuchado de un periódico en Chongón y otro en Durán pero no sabemos si son comunitarios o comerciales.

Anexo 2

Transcripción de focus group

FOCUS GROUP

Participantes:

PERSONA NÚMERO 7

— Jesús Enrique Guzmán Morán, miembro de la asamblea Cantonal de Milagro, coordinador de sectores. Jubilado de la compañía Azucarera Valdez. Tengo 20 años como gestor comunitario y activista para la comunidad.

PERSONA NÚMERO 8

— Blanca Ronquillo, presidenta de la Asamblea Cantonal y presidenta de AMONIL (Mujeres Emprendedoras del Cantón Milagro) manejadas por dirigencias barriales, donde la mayoría son mujeres que nosotros hemos impulsado.

— También soy miembro de un Consejo de Planificación del GAD Milagro.

— Presidenta de la parroquia Coronel Enrique Valdez

— Me gusta trabajar por las comunidades. Acción Social. Desde año 2000.

— Siempre he dirigido. He formado parte de dos veedurías a través del Consejo de Participación Ciudadana.

— La labor social, impulsando a la ciudadanía

— Presidenta del barrio Ciudadela Unida.

— Deportes, indoor.

PERSONA NÚMERO 9

— Rafael Muñoz, director del OCSP Milagro, vicepresidente asamblea cantonal de barrios, vicepresidente del consejo de barrios de participación ciudadana. Vive en cola. Ramón Salas, Avenida Colón. Tiene 6 años frente al OCSP.

— Hemos sido capacitados por el Consejo de Participación Ciudadana y nos ha enseñado, cuáles son nuestros deberes como ciudadanos, más que todos los artículos de la Constitución que dicen como los ciudadanos estamos empoderados en el poder que ejerce cada administración de cada gobierno que pasa.

— Hobbies: Jugaba fútbol, básquet y vóley.

PERSONA NÚMERO 10

— Kleber Macas, pastor, 46 años. Desde hace 27 años le sirvo al señor a través del pastorado. Hobbies: Deporte, soy arquero. Vive en ciudadela Las Piñas.

— Nos movemos por todos los sectores de la ciudad, y lo hacemos de manera silenciosa, sin llevar cámaras para mostrar.

— Lo que más me gusta es el deseo de la gente, que tiene el ímpetu de ver mejor su ciudad.

— Todos estamos apegados a lo que dice la constitución en el Buen Vivir.

Diálogo Abierto

— Me desagrada la actitud de las autoridades del Cantón Milagro, que no se preocupan por la ciudad.

— Como ciudadanos milagreños tenemos muchas necesidades, pero desgraciadamente hasta hoy, no hay autoridades que cumplan con servir. La política la utilizan ahora para lucro personal.

— Aquí en Milagro, hemos recibido capacitación del Consejo de Participación ciudadana. Los grupos hemos podido resolver situaciones.

— Se ve un total descuido de parte de las autoridades. No tienen esa vocación de servicio al pueblo.

— La administración de ahora es pésima y hay cero participaciones ciudadana. La anterior alcaldía realizó una actividad de participación ciudadana y vinculó a los consejos barriales.

— Lamentablemente Milagro, no es un cantón productivo. Ahora somos una simple parroquia.

¿Qué es para usted un servicio público?

— Entiendo que por ejemplo el agua potable. Que tiene que haber un alcantarillado, vías en perfecto estado.

— Una recolección de basura que tiene que estar al día, pues lamentablemente se encuentra con basureros (puntos de acumulación) por donde quiera. Tenemos lo que es basurero, ahora por las esquinas y ese ha sido el rechazo de nosotros como Asamblea y como dirigencia barriales, hemos estado en las calles reclamando, exigiendo que se cumpla, pero lamentablemente no se ha podido.

— Es el principio mismo de la función del servidor, en este caso del que ha sido electo por el pueblo y el que va a dirigir al cantón o dirigir a la ciudad. El servicio público empieza desde su actitud e igual como mandante, porque debe asumir una responsabilidad hasta poder expresarse, poder llegar a las bases y un sinnúmero de situaciones que son las que en el momento que asume la responsabilidad tiene que brindar a quienes lo eligieron.

— Servicio público es lo que anhelamos que llegue a todos los hogares de los barrios de nuestro querido cantón. “Del dicho al hecho, hay poco trecho”. No tenemos en realidad algo de calidad.

— No hay un verdadero servicio público aquí.

¿Ustedes con qué frecuencia utilizan un servicio público?

— Lo que es aquí en la ciudad de Milagro si hay agua y luz, pero en lo que respecta a las parroquias

— Están olvidadas, los recintos tampoco tienen nada, todavía en pleno siglo 21. Tienen pozos de agua, como cuando recién se fundaron las ciudadelas en milagro. En el recinto los Monos no tienen postes, no tienen luz.

— He hablado con el gerente de empresa eléctrica, han hecho oídos sordos. Hemos llevado hasta el jefe político a estos recintos pero no resuelven. La comunidad tiene los postes de energía como a dos kilómetros de distancia y de allí no pueden hacer una extensión. Ellos deben andar con candiles para alumbrarse.

— De un cable se conectan diez casas en el sector del recinto Los Monos. Hay

¿Conocen sobre que Leyes les beneficia a ustedes para exigir sus derechos vs los servicios públicos de calidad?

— En primer lugar: La Constitución que es la madre de las Leyes, claramente lo indica que nosotros como ciudadanos, a lo menos lo que es la luz, el agua, son servicios básicos que no pueden faltar.

— Se promueve el “Buen Vivir” pero mire como se lo practica entre ellos, nomás manejado porque a la hora de la práctica no lo ponen en marcha.

¿Qué otras leyes ha escuchado, le pueda servir para la comunidad?

— Las leyes están allí, y en base a eso es que nosotros, necesitamos caminar pero lastimosamente muchos los tiene como almohada. Lo lean para conocer un poco de ella y para beneficiarse asimismo.

¿El GAD Milagro socializa las leyes con la ciudadanía?

— Las leyes son socializadas por las autoridades cuando ellos tienen que hacer su espacio político que quieren organizar.

— Hemos hecho nuestras capacitaciones por esfuerzo propio.

— El Consejo de Participación nos ha preparado en lo que respecta en nuestros derechos.

— Hace dos años hacíamos las observaciones de las instituciones en el CPCCS amarraban con sus autoridades.

— Las veedurías ciudadanas han sido truncadas, cuando existía la Transparencia y Control Social, y Contraloría; denunciemos algunos actos de corrupción de Milagro pero lamentablemente delegaban abogados que trabajaban allí, amarraban y no encontraban nada.

— El CPCCS actual transitorio, ha puesto orden y merece continuar porque el señor Trujillo ver y castigar la corrupción. Lo que si quisieras es que se comience a recuperar todos los millones que se ha llevado esta gente.

¿Usted reconoce que es un OCSP?

— Es el ente en el que nosotros tenemos la capacidad de observar cualquier irregularidad y recoger la inquietud, luego analizarlas y sentarnos a analizarlas en el grupo que estemos, para de allí, sacar un criterio positivo o negativo.

¿Para qué sirve los OCSP?

— Para darnos cuentas, por ejemplo las necesidades y falencias que también tienen las autoridades, muchas cosas que no se dan, como tiene que darse. Por ejemplo: Si usted va a un hospital, uno como OBSERVADOR, está observando la situación de la atención a las personas, luego hacemos un balance de lo que uno ha podido observar, presenta las demandas, pero si ya de allí arriba ya no proceden, ya no es culpa.

— El consejo de participación ciudadana, siempre se preocupó en capacitar a los líderes, pero se despreocupó de las autoridades que ponen a representarnos en cada Ministerio, a ellos es que tienen que llevarlos de cabeza, sentarlos. Porque de qué sirve que nos preparen como sociedad, como ciudadanos, como líderes; cuando a esta “gente” que ocupan los cuartos o quintos niveles, que ahora exigen para poder participar como un consejo

de participación ciudadana, entonces a ellos hay que sentarlos para prepararlos en los derechos del ciudadano, como tienen que ser aplicados, como tienen que ser acogidos.

¿Se siente respaldado por el OCSP de Milagro?

— Yo creo en el OCSP, cuando hay alguna necesidad o falencia. Aquí es cuando muchos de nosotros nos encontramos con ese abismo. En realidad hay autoridades que no funcionan, son oídos sordos.

— Nos sentimos respaldados por el OCSP, hay las denuncias, se ve toda la falencia, pero lastimosamente, quienes están allí en sus puestos, se hacen de las vistas ciegas y oídos sordos. No hay una verdadera ayuda.

— Lo importante que quienes deberían ser los que conozcan a profundidad la Ley, son los que están más ignorantes del hecho; autoridades de arriba definitivamente no conocen. Aquí (Milagro) se ha dado que muchas veces hasta la misma señora alcaldesa, tiene que estar llamando a sus asesores para que les digan que es lo que están aquí hablando, porque ella no tiene el conocimiento, muchas veces del que tenemos nosotros muchas veces y que a diario nos estamos preparando.

¿Qué es la COMUNICACIÓN COMUNITARIA?

— Tratar de llegar a las bases, tratar de estar en comunicación. Vivir en carne propia las problemáticas del sector donde vives y luego con esa experiencia sentarse con los demás grupos e ir haciendo una interacción y de ir sacando conclusiones.

¿Sienten que la Comunicación comunitaria existe o falta más?

— Respecto al trabajo que hemos venido haciendo nosotros como LÍDERES Sociales, ha habido comunicación.

— Hemos llevado los malestares de cada uno de los compañeros, como asamblea cantonal.

Mecanismos de comunicación

- Tenemos nuestras asambleas.
- Llegamos a los recintos, puerta a puerta.
- Desde nuestra Asamblea Cantonal tenemos el orgullo de que salgan candidatos que van a participar en X partido político, pero orgullo para nosotros que hay gente nuestra preparada para representarnos.

¿Cómo se vinculan con los sectores populares para poder transmitir todos los mensajes?

- Se utiliza la comunicación radial
- Canales de tv, hay pocos, y los que hay están vendidos al GAD Milagro
- Se ha denunciado radialmente todo.
- Comunicamos al consejo de barrios para conformar la Asamblea Cantonal de Barrios

¿Sienten que se desarrolla una verdadera comunicación comunitaria en prensa, medios escritos y redes sociales?

— Sobre los servicios públicos, se informa muy poco a la comunidad. Muchas de las decisiones sobre ordenanzas o impuestos, lo hacen a escondidas. Nos enteramos sobre el alza de la recolección de basura, ya nos enteramos cuando ya estaba aprobado, supimos solo que teníamos que pagar esa tasa. Muchos no estuvimos de acuerdo, pero ya habían tomado una decisión.

— La Alcaldía hace reuniones a media noche, para no dar paso a la voz y voto de la ciudadanía, a los dirigentes que en realidad están comprometidos con su comunidad y no se presentan allí que rechazamos esa actitud que ella no puede aprobar lo que le da la gana sino hay una debida autorización.

— Ella (alcaldesa) hizo sus reuniones a medianoche para vender un espacio que no le correspondía, sin la presencia de la ciudadanía.

— Ustedes que hacen como comunidad o entes sociales, una vez que ven que hay algo supuestamente irregular.

¿Se apoyan al observatorio o hacen un pedido por escrito o van a los bajos del municipio y reclaman?

— Sobre el alza de la tasa de recolección, pedimos el apoyo a un asambleísta para que él nos ayude y eso se envió a la Asamblea Nacional.

— Aparte, estuvimos fuera del municipio, promoviendo nuestro rechazo total con otras organizaciones y se presentó un escrito al Municipio en el departamento de secretaría, quedando el escrito para su análisis y respuesta.

— Siempre hemos estado unidos como asambleas cantonales y OCSP. Hemos tratado los temas en los diferentes órdenes.

— En el tema político, específicamente recuerdo que la Alcaldía de Milagro, la pusieron en manos de una persona que no estaba preparada. Lo que hizo el Gobierno de Rafael Correa fue buscar elementos para luego poderlos manejar y así tener la máxima capacidad de sectores aliados para según él, practicar el socialismo.

— Un socialismo que ya aquí (Ecuador), Venezuela, Cuba y en cualquier parte, se ha visto que ha sido un desastre. Lo consideremos la peor de las prácticas al servicio de la sociedad. Ha sido conformado por gente que solo se han servido de la gente.

— Esta administración municipal se ha visto claramente que estuvo a la disposición de lo que el Gobierno Nacional decía, y si nosotros (sociedad) en acción de defensa de nuestros Derechos, siempre hemos salido a las calles a manifestar nuestras inconformidades.

— Nuestra acción siempre terminaba en el vacío, porque allá (Gobierno) le tapaban y protegían lo que hacía. Se practicaba el “Divide y gobierna”.

¿Cómo se enteraban de las denuncias que el OCSP ha reportado durante el tiempo que han estado vigentes, han tenido un sistema de comunicación, que usted reconozca - podría mencionarlo?

- Tenemos en nuestro grupo de WhatsApp
- Se comunican todo por WhatsApp
- Antes nos reunimos con los miembros de la comunidad y del OCSP
- Aquí hemos hecho veeduría con la comunidad
- Aquí no ha habido impulso desde el OCSP. Se le pedí algo y no tiene documentos.
- Nosotros hemos gestionado espacios de observatorios y veedurías a través del Consejo de Participación Ciudadana.

— Si comenzamos hablar, es para mejorar. Si hay aquí un “OCSP” queremos ver que también se ejecute y que se implante el trabajo para poder trabajar con los compañeros.

— Se debería abrir una oficina del OCSP en Milagro para poder trabajar en realidad como es, usted sabe que uno solo no puede hacer nada. Unidos, somos más.

— Todo lo conseguido hasta ahora, se ha hecho es a través del Consejo de Barrios, Asamblea Cantonal de Milagro. A través de los otros observatorios no hemos hecho, ya que no hay respaldo. Todo lo hemos hecho a través del Consejo de Participación Ciudadana.

¿Le falta más al Observatorio?

- Aquí les falta mucho, si se quieren abrir a los cantones, les falta bastante.
- Información del Observatorio, la tuve hace 5 meses atrás, que Rafael nos estaba invitando.
- Me acerqué a hablar con César Cárdenas, para que se dé el impulso que merecemos acá.

— No podemos solo manejarnos a través de una cámara o un video, y decir estamos trabajando, cuando ni siquiera tenemos un escrito y decir esto yo lo presenté a través del Observatorio y él nos ayudó y pudimos trabajar.

— No queremos que cierren el OCSP, sino que se impulse de verdad de parte de César Cárdenas y el equipo.

¿Usted por ejemplo tiene la comunidad, se ha comunicado usted para necesidades básicas o ha tenido la visita de los dirigentes?

¿Ha podido tener esa vinculación o no, se le ha hecho fácil o difícil llegar?

— Por ejemplo en el sector que vivo, no.

— En el caso de lugares de servicios públicos, como: El Seguro Social en el hospital, si se ha hecho un observatorio, incluso en las redes sociales hay denuncias sobre maltrato que fue en el servicio público en el hospital, una menor de edad fue maltratada por un galeno, pero creo que si hay que concientizar y buscar el mecanismo de cómo llevar eso a una denuncia o de pronto a una autoridad que tome cartas en el asunto.

¿Falta fortalecer un poco más el OCSP?

— Evidentemente. Necesita más ciudadanos comprometidos para llevar y fortalecer este observatorio, porque hay muchos sectores, recintos a donde no ha llegado un observatorio y creo que es allí, donde vamos a encontrar muchas falencias, los mil y un problemas.

— Necesitamos fortalecer el observatorio para llevar la ayuda que se está requiriendo en ciertos sectores.

¿Ustedes tienen algunas sugerencias para mejorar el sistema de comunicación del OCSP?

— Tratar de fortalecer el tema de socialización

— El OCSP tiene un espacio amplio.

- Tenemos trabajos de veedurías por parte del CPCCS
- Debemos unificar para ver resultados y poder buscar más espacios.
- Mejor trabajos y ser más visibilizados
- Repotenciación de medios de comunicación, marchas, denuncias para llegar a las autoridades y de ser necesario rechazos.

¿Sienten apoyo de los medios comunitarios aquí?

¿Se sienten respaldados por los medios de comunicación de Milagro?

- Un medio de comunicación para la ciudadanía, aquí por ejemplo: Si usted va, lo entrevistan, le ven la cara, después transmiten lo que a ellos les conviene y se lo direccionan.
 - Si difunde la verdad en el canal lo cortan.
 - Es algo imposible. Es como el que te ofrece y luego busca quien te cumpla.
 - Los medios de comunicación en Milagro, no son confiables.

¿Faltan medios comunitarios aquí?

- Si. Faltan medios de comunicación comunitaria, medio que realmente quieran trabajar en beneficios de una sociedad, que difunda la realidad de la noticia, sin editar y que se emita la noticia tal y como lo expresa el ciudadano salga difundido.

Respuesta del Director:

- Lamentablemente el OCSP si ha hecho presencia en entrevistas de medios.
- Yo confié a tres personas que hagan veedurías como OCSP en los hospitales y puse a tres personas que hagan veeduría en el hospital, pero comenzaron a chantajear a las personas y decidimos parar esa veeduría para evitar contratiempos.
- Las personas lamentablemente porque piensan que tienen un grado de Observatorio, piensan que pueden entrar a cualquier lado y patear al perro.

— Estoy con la venia de la Corporación de Participación Ciudadana y estamos trabajando directamente con la Asamblea Nacional. He denunciado varias cosas que están pasando pero lo he hecho de otra manera, y ellos están haciendo un seguimiento.

— Inclusive antes que el presidente estuviera aquí, vinieron hacerle un seguimiento al Hospital del seguro y yo les acompañé (Rafael). Ellos andaban sin credenciales ni nada. Pudieron observar las anomalías del hospital y se llevaron una mala impresión muy fea del mismo.

— La suma de personas al OCSP se la hace, pero con su debida capacitación. César me ha dicho, hay que preparar a la gente.

— He convocado gente, pero César me pidió que esperará un poco.

— He hecho ver que el OCSP si existe.

— He hablado que voy a poner veedores, ya que yo necesito recursos.

— Aquí, no tengo una oficina.

— La gente que me llama, me dice venga señor VEEDOR, está pasando este problema... y yo me acerco.

— La función mía no es de atacar, ni de ponerme del lado de uno o del otro, es tratar de solucionar los problemas.

¿La parte articulada con los grupos que ellos manejan, como se ha manejado esto?

— Rafael: He sido partícipe como vicepresidente he participado en caminatas, asambleas; inclusive en las denuncias que se hicieron abajo en fiscalía con Asamblea Cantonal.

— Siempre he andado con mi chaleco de Veeduría, puedo firmar en una hoja como director y representante del OCSP por la denuncia ciudadana.

¿Consideran que la ciudadanía y las instituciones los reconocen como OCSP?

— En lo personal, si nos reconocen como OCSP y un ente que va a cumplir sus funciones y no andar chantajeando a nadie.

— Recordemos que la Constitución indica claramente que sí podemos ejercer la Veeduría pero asimismo podemos ser enjuiciados, y al dar a conocer un delito o acto indebido, debemos escuchar a las dos partes.

¿Por qué no se maneja un sistema más masivo de comunicación para llegar más a la comunidad?

¿Existe tal vez, el problema de los recursos o ustedes manejan una estrategia para no darse a conocer?

— Mire lo que está pasando con la Prensa, aquí:

— Yo he hecho denuncias en varias entrevistas en medios y ellos (ciertos periodistas) buscan que un ciudadano denuncie algo y luego hablan con el funcionario y le dicen “Vea mi pana, está pasando esto... por mi silencio... tanto vale. Lo chantajea.

— Tengo algunas radios que he hablado aquí, ejemplo: Radio La Voz de Milagro lo chantajea.

— Luego dan paso al bloqueo y manipulación de la información.

— Tengo algunas radios que he hablado aquí (Rafael)

¿Por qué no han pensado en ampliar la cobertura de la difusión a medios cercanos y de señal nacional?

— Trayendo a Ecuavisa o Teleamazonas y dan solución rapidito.

— Los medios internos están secuestrados por los malos servidores públicos

— Uno aquí con medios de comunicación radiales, periódicos, no cuenta para nada.

— (Mujer) Todos se manejan con corrupción, a lo menos esa prensa la Verdad es prensa corrupta, mentirosa, sinvergüenza ya que quiere para intereses de ellos. Tienen un canal de tv.

¿Por qué no se ha conformado como organizaciones con un medio comunitario, como organizaciones medios propios?

- Por la falta de recursos económicos
- Falta de apoyo de autoridades
- Nosotros no chantajamos a la gente
- Ni pedimos apoyos económicos
- No hemos conversado aún con la Universidad Estatal de Milagro, pero podríamos aliarnos con medios universitarios.
- El otro Observatorio Plurinacional y Cultural, la señora que trabaja allí labora con el Señor Durango. Realizaron una trama en el hospital y escandalizando todo. Hicieron un show para distraer a la gente.
- El Observatorio PC no puede llegar a las instancias que hacen ahora.
- Hay riesgo de desaparecer. Se mantiene por ser secretario Anticorrupción.
- El trabajar solo no nos hace grandes.
- El OCSP es muy importante
- Compromisos adquiridos de parte de la comunidad hacia el OCSP
- Seguir trabajando de manera articulada. Tener vocación de servicio y todas las acciones. No hay que tener mentalidad mezquina. Ganas de servir a la comunidad.
- La gente te debe ver siempre limpio, sin corrupción.
- El OCSP debe ser apolítico. Neutral.
- Rafael ha tenido la dificultad de comunicación
- En el otro Observatorio Plurinacional no hay preparación
- El OCSP no se ha visibilizado porque el trabajo del director es apolítico
- Mujer: Respaldo total. Decirle que no es político, es mentirle, todos somos políticos.
- Tiene todo nuestro total apoyo y respaldo

— La Asamblea Ciudadana es una organización de hecho y estamos registrados desde el 2015 en el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, en el Ministerio de la Gestión de la Política. A los 4 años se renovó directorio.

— En la Asamblea Cantonal de Participación Ciudadana se involucran a Observatorios, Veedurías, Gremios, sin banderas políticas. Es para la ciudadanía

¿Existe interés de la ciudadanía?

— Estamos contando con 158 líderes, lo que no se permite promover ideologías políticas

— Se podría ampliar el apoyo de todos.

— Actualmente nos sentimos más respaldados y se está cambiando todo ese eje de corrupción que había, desde hoy ya hay un ente donde se puede denunciar.

— Unir esfuerzos, pedir que más ciudadanos se involucren como miembro del OCSP

— Se podría mejorar el sistema de comunicación, desde el momento que se involucran a más actores sociales a participar del mismo. Abrir el abanico para todos, incluyendo las Asambleas.

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TFM FINAL CORREGIDO 14 de junio 2019.doc (D54352717)
Submitted: 7/8/2019 3:28:00 PM
Submitted By: guillermo.delcampo@cu.ucsg.edu.ec
Significance: 3 %

Sources included in the report:

TESIS - Ana Belén Chóez.pdf (D45634750)
<https://www.academia.edu/10367889/>
Observatorios_ciudadanos_Nuevas_formas_de_participaci%C3%B3n_de_la_sociedad
<http://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2015/12/instructivo-OC-ilovepdf-compressed.pdf>
<https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/valoracion/valorar-las-necesidades-y-recursos-comunitarios/analizar-problemas-de-la-comunidad/principal>
<http://www.cpccs.gob.ec/participacion-ciudadana-y-control-social/control-social/observatorios-ciudadanos/>

Instances where selected sources appear:

7