

# **La Comunicación Comunitaria en los Observatorios Ciudadano de Servicios Públicos, Estudio de Casos, 2019**

## **Community Communication in Citizen Observatories, Case Studies, 2019**

### **Comunicação Comunitária em Observatórios de Cidadãos, Estudos de Caso, 2019**

**José Chica-Pincay<sup>1</sup>**

**Universidad de Guayaquil**

[docentedu@gmail.com](mailto:docentedu@gmail.com)

**Luis Viteri Espín<sup>2</sup>**

**Universidad Estatal de Milagro (UNEMI)**

[ccmeventos123@gmail.com](mailto:ccmeventos123@gmail.com)

*Fecha de recepción: 13 de octubre de 2022.*

*Fecha de recepción evaluador: 16 de octubre de 2022.*

*Fecha de recepción corrección: 15 de noviembre de 2022*

---

<sup>1</sup> Docente universitario con más de 20 años de experiencia en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Universidad de Guayaquil, Universidad Técnica de Babahoyo y Universidad Estatal de Milagro. Magister en Periodismo con sólida formación académica en Comunicación Social. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2255-5712>

<sup>2</sup> Gestor de Relaciones Públicas con 18 años de experiencia, dirigiendo e implementando estrategias acordes con necesidades institucionales como Jefe de Relaciones Públicas en la Universidad de Guayaquil y su Unidad de Proyectos de Vinculación con la Comunidad; Analista de comunicación en Agencia de Control y Regulación Sanitaria MSP. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2128-2118>

## Resumen

En este trabajo de investigación se pretende contribuir con información válida sobre la importancia de la comunicación comunitaria en los observatorios ciudadanos de servicios públicos. Para ello, se planteó un diseño metodológico no experimental – transversal, con alcance de estudio exploratorio, descriptivo y comparativo, no se empleó protocolos, ni procedimientos formales, mediante un enfoque mixto, se estableció la modalidad de la investigación descriptiva y de campo, partiendo de la siguiente interrogante: 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, previo análisis de la hipótesis se seleccionó las técnicas de investigación como es la entrevista objetiva estructurada y los grupos focales, así como también los instrumentos empleados fue un cuestionario de preguntas creadas y validadas para la investigación, como resultado se obtuvo la falta de formación, la falta de capacitación técnica, la falta de producción de contenidos y la falta de gestión comunicativa. En conclusión, la investigación comprobó la hipótesis y demostró la necesidad de implementar medios comunitarios de información para facilitar las operaciones y gestiones de estos como entes ciudadanos de responsabilidad social.

**Palabras clave:** Comunicación comunitaria, Participación ciudadana, Control Social, Observatorios ciudadanos.

## Abstract

This research work aims to contribute with valid information on the importance of community communication in citizen observatories of public services. To this end, a non-experimental – cross-sectional methodological design was proposed with an exploratory, descriptive and comparative scope of study, no protocols or formal procedures were used, through a mixed approach the modality of descriptive and field research was established, starting from the following question: The communicative processes of the citizen observatories of public services of the cities of Guayaquil, Milagro and Santa Elena do not contribute to citizen participation and social control, after analyzing the hypothesis, research techniques such as structured objective interviews and focus groups were selected, as well as the instruments used was a questionnaire of questions created and validated for research, as a result the lack of training was obtained, the lack of technical training, the lack of content production and the lack of communicative management. In conclusion, the research proved the hypothesis and demonstrated the need to implement community media to facilitate the operations and management of these as citizen entities of social responsibility.

**Keywords:** Community communication, Citizen participation, Social Control, Citizen observatories.

## Resumo

Este trabalho de pesquisa tem como objetivo contribuir com informações válidas sobre a importância da comunicação comunitária nos observatórios cidadãos dos serviços públicos. Para isso, foi proposto um desenho metodológico não experimental – transversal, com escopo exploratório, descritivo e comparativo de estudo, não foram utilizados protocolos ou procedimentos formais, por meio de abordagem mista a modalidade de pesquisa descritiva e de campo, a partir da seguinte questão: Os processos comunicativos dos observatórios cidadãos dos serviços públicos das cidades de Guayaquil, Milagro e Santa Elena não contribuem para a participação cidadã e controle social, após análise da hipótese, foram selecionadas técnicas de pesquisa como entrevistas objetivas estruturadas e grupos focais, bem como os instrumentos utilizados foi um questionário de perguntas criadas e validadas para a pesquisa, como resultado da falta de formação, a falta de formação técnica, a falta de produção de conteúdo e a falta de gestão comunicativa. Em conclusão, a pesquisa comprovou a hipótese e demonstrou a necessidade de implementar mídias comunitárias para facilitar as operações e a gestão delas como entidades cidadãs de responsabilidade social.

**Palavras-chave:** Comunicação comunitária, Participação cidadã, Controle Social, Observatórios cidadãos.

## Introducción

En 2001, los observatorios ciudadanos de servicios públicos son reconocido oficialmente, estos se integran a las organizaciones sociales con el fin de vigilar y controlar la gestión y manejo de los recursos públicos. El primer observatorio ciudadano creado con antelación fue el de Guayaquil, allá por el año de 1998, con cincuenta y dos organizaciones de la sociedad civil ubicadas en los distintos barrios urbano-marginales de la ciudad.

Para el 2008, los observatorios ciudadanos de servicios públicos son legalmente reconocidos por el Estado, se los incorpora a la constitución desde el artículo 96 hasta el artículo 102, con el fin de promover la participación ciudadana en los distintos niveles de gobierno, se prevé un ejercicio de poder ciudadano para mejorar la inversión pública, así como la calidad del servicio público, e inclusive definir las agendas de desarrollo local y nacional (RO No. 449, 2008, pp. 25-26).

Concomitante con ello, se crea el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social - CPCCS (2008), mediante decreto ley como una entidad pública autónoma y responsable de aglutinar jurídicamente a todos los actores sociales, las organizaciones civiles y sociales, como los observatorios ciudadano de servicios públicos, objeto del presente estudio donde se abordará dos casos de la provincia del Guayas y uno de la provincia de Santa Elena, en sus respectivos cantones Guayaquil, Milagro y Santa Elena (RO No. 22, 2009, p. 3).

Por su parte el estudio plantea la siguiente interrogante, los procesos comunicativos de los observatorios ciudadanos de servicios públicos de las ciudades anteriormente mencionadas no contribuyen en la participación ciudadana y el control social, previo análisis a esta hipótesis haremos un ejercicio de reflexión sobre la comunicación comunitaria como herramienta que no ha permitido la elaboración de planes de desarrollo, presupuesto participativo, ni políticas sectoriales entre los gobiernos locales y la ciudadanía, conforme lo señala la constitución, pues desde este enfoque buscaremos los indicadores que identifiquen lo que fortalezca la democracia y se logre los mecanismos pertinentes de transparencia, rendición de cuentas y control social.

Por otro lado, paralelamente la era digital y tecnológica ha establecido espacios de interacción y participación ciudadana en la red, donde la comunicación de carácter comunitaria no se deshecha, sino por el contrario se vuelva vital para el progreso de las comunidades. De igual manera en este mismo contexto, se discute la distribución de frecuencias del espectro radioeléctrico del país para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, esta última ha observado en particular algunas irregularidades en la concesión de frecuencias que en el informe de la Contraloría del Estado se coinciden.

Entonces tenemos un escenario complejo señalado por Mata (2016), en su libro “Comunicación popular: continuidades, transformaciones y desafíos”, obra que hace alusión al “[...] sistema de comunicación constituido por medios masivos funcionales a

los poderes económicos y políticos hegemónicos, [cuando] desde siempre [han sido] un espacio que debería confrontarse”, e incluso agrega que “en el actual contexto político cultural que vivimos... [las] sociedades latinoamericanas, habilita la interrogación sobre las continuidades y rupturas o transformaciones en el terreno de las prácticas sociales emancipatorias y los desafíos que ellas suscitan en el terreno de la comunicación” (p. 111).

De igual manera, en el libro “Comunicación, provincia e integración”, se manifiesta que “la comunicación comunitaria es un proceso de interrelación que se da dentro de un grupo de seres humanos, con el propósito de recuperar su significado, su memoria histórica, su vida cotidiana y su experiencia humana de la realidad” (Merino, citado por Villamizar, 2000, p. 55).

En definitiva, la comunicación comunitaria es una plataforma que promueve una visión de la iniciativa ciudadana para el mejoramiento de los estatus sociales, es decir, “con la participación popular y la capacitación ciudadana se pretende obtener, elaborar, controlar, conducir, ejecutar y evaluar los propios proyectos de vida de la sociedad” (Merino, citado por Villamizar, 2000, p. 55).

## **Material y Métodos**

Con relación al diseño, esta investigación es no experimental – transeccional, porque no ensaya ni modifica con ninguna de las variables, su alcance de estudio es exploratorio, descriptivo y comparativo entre los observatorios ciudadano de servicios públicos de Guayaquil, Milagro y Santa Elena. Para ello, esta investigación no emplea protocolos, ni procedimientos formales, ya que expone su dimensión de manera meticulosa con respecto a las variables sin alejarse de la realidad.

En este estudio de casos se eligió una población de acuerdo con el propósito de la investigación, el grupo de personas seleccionadas es referencial al universo de la población observada, asimismo la muestra fue tomada de acuerdo con los procedimientos estadísticos aleatorios. Hay un mínimo común entre la población de 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 1 Proyección del Censo del 2010



Figura 2 Proyección del Censo del 2010



Figura 3 Proyección del Censo del 2010

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 de muestra. La población de muestra es no probabilística porque se utiliza el porcentaje de los miembros más representativos de los cantones estudiados. Es decir, se seleccionó a 30 personas que son los principales exponentes de los observatorios ciudadano de servicios públicos, entre ellos, miembros del voluntariado y de la sociedad civil registrados en Guayaquil, Milagro y Santa Elena.

La selección de los 30 integrantes de la población muestra corresponden a los observatorios ciudadano de servicios públicos, incluido personas de la comunidad, esta se debe a una acción selectiva aleatoria ya que hay un universo heterogéneo en estos tipos de organización. Por lo tanto, 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 todas las personas de la población iguales oportunidades de ser seleccionados.

Tamaño de la población objetivo..... 400

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

**Tabla 1: Muestra estratificada**

Estrato	Identificación	N.º 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*

El objetivo de este muestreo estratificado es asignar el número de personas que proporcionen los datos relevantes para el estudio. Desde esta perspectiva, los indicadores de las variables de estudio se rectifican con las técnicas de la investigación, reconociendo el crecimiento de cada uno de ellos.

En concordancia con lo citado anteriormente, la técnica de campo de la investigación consiste en la observación directa y el contacto con los autores involucrados a través de entrevistas. La observación sirvió para entender y recolectar datos a través de una hoja de cotejo en cuanto a la funcionalidad de los observatorios ciudadano de servicios públicos y la comunicación comunitaria en las comunidades de Guayaquil, Milagro y Santa Elena.

La entrevista estructurada mediante 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 ciudadano de servicios públicos. Los principales actores sociales y directivos de los observatorios ciudadano de servicios públicos 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.

## Resultados

**Tabla 2: Uso de los mecanismos comunicacionales**

Rango	# De Personas	Porcentajes
Redes Sociales	18	80%
Rádios	5	10%
Asambleas	4	8%

Sociabilización	3	2%
TOTAL	30	100%

*Fuente: Miembros de los observatorios ciudadano de servicios públicos y miembros de la sociedad civil.*

Análisis: La gran mayoría de los tres representantes de los observatorios ciudadano de servicios públicos indican que emplean comúnmente las redes sociales como grupo organizado en WhatsApp y fan Pages de Facebook, esto implica un nivel externo de información y cuya estrategia establece planes de acción directa y políticas comunicativas con los usuarios. Sin embargo, 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.

**Tabla 3: Disponibilidad de los observatorios ciudadano de servicios públicos**

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 ciudadano de servicios públicos y miembros de la sociedad civil.*

Análisis: Según la mayoría de los participantes de los grupos focales aclaran que como ente ciudadano sí inciden en las instituciones públicas en cuanto al cumplimiento de los servicios públicos de calidad. 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 de los ciudadanos.

**Tabla 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 ciudadano de servicios públicos y miembros de la sociedad civil.*

Análisis: El 60% de los participantes de los grupos focales 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.

**Tabla 5: Alcance de cobertura de los observatorios ciudadano de servicios públicos**

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 ciudadano de servicios públicos y miembros de la sociedad civil.*

Análisis: El 70% de los involucrados de los grupos focales 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.).

**Tabla 6: Sitúa la existencia del observatorio Ciudadano**

CIUDAD	GUAYAQUIL		STA. ELENA		MILAGRO	
	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 ciudadano de servicios públicos y miembros de la sociedad civil.*

Análisis: En Guayaquil, un 90% de los participantes de los grupos focales reconocen que existe un observatorio ciudadano al cual pueden acudir a poner sus denuncias. 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 de servicios públicos, pero la pregunta primordial es si la ciudadanía sabe de ellos.

**Tabla 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 ciudadano de servicios públicos y miembros de la sociedad civil.*

Análisis: El 60% de los integrantes de los observatorios ciudadano 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 la principal limitante para el desarrollo, posicionamiento y mantenimiento de los observatorios ciudadano de servicios públicos. 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 estos.

**Tabla 8: Creación de Medios Comunitarios**

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

*Fuente: Miembros de los observatorios ciudadano de servicios públicos y miembros de la sociedad civil.*

Análisis: Casi el 90% de los miembros de los Observatorios ciudadano 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, reflexiva y con un enfoque social e integrador.

**Tabla 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 ciudadano de servicios públicos y miembros de la sociedad civil.*

Análisis: El 83% de los miembros de los observatorios ciudadano de servicios públicos (OCSP) y actores de la sociedad civil de las tres ciudades participantes, piensan que las herramientas de las Tecnologías 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.

**Tabla 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 ciudadano de servicios públicos y miembros de la sociedad civil.*

Análisis: El 70% de los miembros de los observatorios ciudadano 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.

**Tabla 11: Apreciación sobre la difusión de las necesidades comunitarias.**

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

*Fuente: Miembros de los observatorios ciudadano de servicios públicos y miembros de la sociedad civil.*

Análisis: El 95% de los miembros de los observatorios ciudadano 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 de este.

## DISCUSIÓN

El uso de la comunicación comunitaria en los observatorios ciudadano de servicios públicos requiere de un ejercicio permanente de acuerdo con este estudio hay aspectos que deben ir de la mano como la formación de las personas, su capacitación técnica, la producción de contenidos y la gestión del talento humano a fin de fomentar una cultura participativa y horizontal de gobierno.

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 un buen servicio público”.

A este criterio se suma el concepto del delegado de la Junta Cívica Popular de Santa Elena, Delfo Pico, “la comunicación comunitaria como la misma palabra lo dice es que la comunidad esté enterada de cualquier acontecimiento, ya sean en actos sociales, como en las problemáticas de un asunto o lo que emprende la sociedad civil en beneficio del pueblo”.

En medio de este pronunciamiento ciudadano y popular se vincula el concepto de la carta magna y de la cosmovisión ecuatoriana, la misma que se convierte en un eje y ente de “las políticas públicas [como de] la prestación de bienes y servicios públicos, [que] se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y [así como también] se formularán a partir del principio de solidaridad” (RO No. 449, 2008, p. 23).

En cambio los actores sociales y miembros de los observatorios ciudadano de servicios públicos consideran que hay niveles de información que se deberían aplicar en los mismos, ya que en la práctica se lo realizan, pero no de manera formal, debería ser mediante un manual de procedimiento para el empleo comunicacional de los observatorios, por eso, coinciden los participantes de los tres casos de estudio que deberían existir dos niveles; uno interno (administrativo) y otro nivel externo (de gestión y de atención).

De acuerdo con este planteamiento debería formalizarse un modelo de gestión institucional en los observatorios ciudadano de servicios públicos para el mejor uso de la comunicación comunitaria, que hasta el momento presenta un uso irregular de la comunicación en todos sus niveles, por lo tanto, hay un divorcio entre las necesidades de la comunidad y los derechos a recibir servicios públicos de calidad.

Por otro lado, los aparatos tecnológicos de los observatorios no están al alcance de los ciudadanos, e incluso, las aplicaciones son obsoletas, eso hace que constantemente se haga una depuración de las computadoras así mismo una revisión de los programas, ya que son herramientas necesarias para evidenciar los asuntos de preocupación comunitaria.

Dentro de estos síntomas, se encuentra la dificultad de contar con medios de comunicación que publiquen la labor de los observatorios, según César Cárdenas, 2012, director del OCSP Guayas, las organizaciones comunitarias no han encontrado ningún apoyo en los medios tradicionales para la búsqueda de objetivos comunes y difundir las realidades existentes en cada barrio o comunidad. Es claro que esto causa una ruptura comunicacional y un ruido entre las organizaciones sociales, los observatorios ciudadanos de servicios públicos y los entes de servicio público.

Además, 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.

De igual manera, Bruno Carrasco, Coordinador Provincial del OCSP, provincia de Santa Elena coincide con Cárdenas y Muñoz, de que hay una tendencia en desaparecer a muchos organismos que tienen las mismas políticas de participación ciudadana. Hay un agotamiento y asfixia en los observatorios ciudadano de servicios públicos, ya sea por la parte económica, por la falta de interés del Estado, por el “quemeimportismo” de la misma ciudadanía y por la política pública de sálvese quien pueda, destruyendo toda institucionalización o iniciativa ciudadana.

Según Rafael Muñoz de Milagro, el esfuerzo realizado para sostenerse “[el observatorio] es cuestión de cada uno de nosotros que tenemos ingresos propios, y que por medio de la colaboración se sigue en este proyecto, estamos pidiendo un comodato a 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”.

En definitiva, la 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 en un ochenta por ciento las redes sociales o medios digitales, así como también realizar asambleas generales y en ciertas ocasiones la sociabilización del problema (de puerta a puerta), debido a su mecanismo rápido y directo al momento de realizar cualquier tipo de denuncias ante una institución pública.

## **Conclusión**

De acuerdo con los resultados, se distinguen los siguientes problemas entre las comunidades con relación a la comunicación comunitaria aplicada por los tres observatorios ciudadano de servicios públicos, pues la mayoría de los miembros de estos observatorios y de la sociedad civil de las tres ciudades participantes revelan que hay una errónea desconfianza de los medios de comunicación por los temas comunitarios. De acuerdo con lo proyectado por este estudio, el nivel externo de comunicación de los

observatorios ciudadano de servicios públicos presenta una ausencia informativa en medios tradicionales debido al sesgo que se tiene de ellos, lo cual no facilita la formación de las personas, ni la participación de los ciudadanos, alejándose del principal activo en la pedagogía mediática señalada por Rosique y Barranquero (2016).

Es evidente que existe un divorcio entre los observatorios ciudadano de servicios públicos y los medios de comunicación, e igual, hay una clara disociación dentro de la estructura vigente de los observatorios ciudadano de servicios públicos, porque nadie está a cargo de nada específico, eso nos hace pensar en los antecedentes históricos del informe McBride (1980), sobre “los desequilibrios informativos entre Norte y Sur, así como las exigencias por un espectro de medios más plural y participativo y entorno al concepto del derecho a la comunicación” (D’Arcy, 1969; Aguirre, 2013, citado por Rosique y Barranquero, 2016, p. 447).

De cierta manera, los observatorios ciudadano de servicios públicos deben capacitar técnicamente a su personal como a la comunidad que pertenecen, 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 urbe o localidad, 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.

Por lo visto, los indicadores del estudio perfilan una realidad compleja de los observatorios ciudadanos de servicios públicos, aunque la constitución, las leyes y las acciones jurídicas con que cuenta el ciudadano terminan siendo letra muerta para las dependencias públicas. En verdad, las denuncias no son canalizadas en un contexto del derecho, sino del protagonismo publicitario, falla que están consciente los observatorios ciudadanos de servicios públicos, ya que la gestión en la práctica se invisibiliza porque no cuenta con medios de difusión a pesar de que las redes sociales han tecnificado la comunicación comunitaria, allanándose a los derechos de los ciudadanos por los servicios públicos eficientes y de calidad.

Es decir, la producción de contenidos informativos de acción crítica y legal de la ciudadana por parte de los observatorios ciudadano de servicios públicos, recorre las redes sociales como un grupo social organizado tanto en WhatsApp como en Fan Pages de Facebook, sin embargo, en estos espacios virtuales se pierden las iniciativas ciudadanas, a pesar de que se trata de alinearlas a la visión externa de la comunicación comunitaria mencionada en el estudio de casos, pues se aplica como una estrategia para el desarrollo, posicionamiento y mantenimiento de los observatorios ciudadano de servicios públicos.

En conclusión, esta investigación demostró la necesidad de implementar medios comunitarios de información para facilitar las operaciones y gestiones de estos entes, de responsabilidad social, como son los observatorios ciudadanos de servicios públicos.

## Bibliografía

- Cárdenas, C. (2012). *Guía de Observatorios y Veedurías*. Recuperado de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/libro-recoge-experiencias-de-participacion-ciudadana>
- CPCCS. (2008). Consejo de Participación Ciudadana y Control Social – Construyendo Poder Ciudadano. Recuperado de <http://www.cpccs.gob.ec/>
- Mata, M. (2016). COMUNICACIÓN POPULAR Continuidades, transformaciones y desafíos. En *La palabra que camina Comunicación popular para el Vivir Bien/ Buen Vivir*. Ediciones Ciespal.
- Registro Oficial. *Constitución de la República del Ecuador*. Pub. L. No. 449, 79 (2008).
- Registro Oficial. *Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social*. Pub. L. No. 22, 16 (2009).
- Rosique Cedillo, G., y Barranquero Carretero, A. (2016). *Radiografía de los observatorios de medios en España: Una herramienta ciudadana para la reforma mediática*. <http://dx.doi.org/10.4185/RLCS-2016-1104>
- Muñoz, A. (1999). La gestión de calidad total en la administración pública. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=tPSDtdQ86CkC>
- Villamizar, G. (2000). *Comunicación, provincia e integración*. Universidad Los Andes.