

Documentación de las Ciencias de la Información

ISSN-e: 1988-2890

<https://dx.doi.org/10.5209/dcin.72031> EDICIONES
COMPLUTENSE

Información participativa ciudadana a través de WhatsApp

Luis Ignacio Sierra Gutiérrez¹

Recibido: 08 de octubre de 2020 / Aceptado: 18 de noviembre de 2020

Resumen. Esta investigación identifica y analiza manifestaciones de información ciudadana participativa, a través de WhatsApp. Un estudio exploratorio, realizado sobre una muestra aleatoria, no representativa, de tres medios alternativos de comunidades urbanas seleccionadas: *Eje Central* y *Emisora La Buena 95.4 FM* en las comunas tres y cuatro del municipio de Bello, Valle de Aburrá, y *Mi Comuna Dos*, en la comuna dos de la ciudad de Medellín (Colombia). La técnica de investigación cualitativa en las comunidades seleccionadas, se realizó mediante observación no participativa, una encuesta semiestructurada a población aleatoria y entrevista estructurada con líderes de los medios seleccionados. El trabajo de campo se realizó entre octubre de 2018 y junio de 2019. Los resultados revelan el uso incipiente que la ciudadanía de los sectores escogidos hace de WhatsApp, entre otras plataformas digitales, para divulgar sus procesos informativos. Los resultados, a partir de los casos analizados, evidencian el crecimiento progresivo de una nueva práctica de información participativa, mediante el paradigma digital informativo. No obstante, se detecta en dichas comunidades la falta de una estrategia planificada con fines netamente informativos de manejo de plataformas digitales, como WhatsApp y otras. Se invita, finalmente, a apoyar nuevas manifestaciones de activismo mediático participativo, desde las voces ciudadanas a reivindicar el derecho a su visibilidad y protagonismo, a partir de su propia cotidianidad.

Palabras clave: Información ciudadana; WhatsApp; Medios alternativos; Participación; Mediactivismo.

[en] Participatory citizen information through WhatsApp

Abstract. This research identifies and analyzes manifestations of participatory citizen information, through WhatsApp. An exploratory study, carried out on a random, non-representative sample of selected urban communities, from three alternative media in selected urban communities: *Eje Central* and *Emisora La Buena 95.4 FM* in communes three and four of the municipality of Bello, Valle de Aburrá, and *Mi Comuna Dos*, in commune two of the city of Medellín (Colombia). The qualitative research technique in the selected communities, was done by non-participatory observation, a semi-structured random population survey, and structured interview with leaders of the selected media were carried out. The field work was carried out between October 2018 and June 2019. The results reveal the incipient use that the citizens of the chosen sectors make of WhatsApp, among other digital platforms, to disseminate their information processes. The results, based on the cases analyzed, show the progressive growth of a new practice of participatory information, through the digital informational paradigm. However, is detected in these communities the lack of a planned strategy for managing digital platforms, for purely informational purposes, such as WhatsApp and others. Finally, they are invited to support new manifestations of participatory media activism, from citizen voices to claim the right to their visibility and leadership, based on their own daily life.

Keywords: Citizen information; WhatsApp; Alternative media; Participation; Mediactivism.

Sumario. 1. Introducción. 2. Objetivos. 2.1 Objetivos. 2.2. Objetivos específicos. 3. Metodología. 4. Resultados. 5. Discusión. 6. Conclusiones. 7. Referencias bibliográficas.

Cómo citar: Sierra Gutiérrez, L. I. (2020) Información participativa ciudadana a través de WhatsApp, en *Documentación de las Ciencias de la Información* 44 (1), 177-183.

1. Introducción

Un rápido balance de las dos primeras décadas del siglo XXI revela que los cambios tecnológicos, las redes sociales digitales, con sus diferentes aplicaciones, propi-

cian nuevas modalidades de apropiación y producción informativa por parte de la ciudadanía.

La popularización de los dispositivos móviles y la disponibilidad de acceso a Internet, han facilitado la captura de información, cuasi instantánea, sobre los

¹ Docente titular del Programa de Comunicación Social-Periodismo. Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO, Rectoría Antioquia-Chocó, sede Bello (Antioquia, Colombia). lsierraguti@uniminuto.edu.co

acontecimientos, permitiendo de esa manera, la participación activa de los públicos sobre la configuración de la información diaria (López de Solís, I., López Martín, C., 2018: 32). En tal sentido, la perspectiva teórica del mediactivismo ciudadano, pone de presente que prácticas de autogestión de la información y la comunicación, son consideradas pilares de una nueva idea de información participativa por parte de la ciudadanía, mediante el manejo de redes sociales digitales (Gillmor, 2010; Pasquinelli, 2002; Boczkowski, 2016; Espiritusanto, 2013; López de Solís, I.; López Martín, C., 2018; Herrero-Curiel, E., 2011; Morales C. J., 2020). Dicha perspectiva, entre otras manifestaciones, hace referencia al ‘contenido generado por el usuario’ (CGU), como el aporte de la ciudadanía en mensajes de texto, imágenes, videos, blogs, con criterio testimonial, que bien podría asociarse con el llamado ‘periodismo ciudadano’. “El periodismo ciudadano es el término establecido para denominar la participación activa del público en la configuración de la información diaria, que pasa de fluir en un sentido unidireccional a ser una comunicación multidireccional (López de Solís, I.; López Martín, C., 2018: 32).

Del panorama teórico anterior, se infiere que es inaplazable identificar y analizar las manifestaciones de empoderamiento ciudadano, como consumidores y generadores de información; incluso, la manera como los ciudadanos ya actúan no sólo como informantes ocasionales, sino como ciudadanos informantes prioritarios para los grandes medios (Domínguez, H., 2015; Espiritusanto, O. & Rodríguez, Paula G., 2011; Pellegrini-Ripamonti, S., 2010; Quiroz, Y. R., 2015; Gronemeyer, 2013; Vidal Coy, 2010; Pasquinelli, 2002; De Lara González, Alicia, & Arias Robles, F., 2017; Morales C. J., 2020). A nivel de generación de procesos informativos, se producen transformaciones sociales y políticas de gran repercusión. “Los ciudadanos no sólo están cambiando el periodismo. El periodismo define y redefine lo que significa ser un ciudadano [...] La democracia requiere asimismo que los ciudadanos estén bien informados sobre las actividades del Estado, que sean suficientemente libres para expresar y debatir sus opiniones y que hayan sido educados a fin de decidir por sí mismos” (Rheingold, H. 2011, Prólogo: VII).

La crisis pandémica mundial, ha provocado cambios sustanciales en la manera de generar y consumir información, por lo cual la tendencia pareciera inclinarse hoy día, más que a ser *instagrammer* o *youtuber*, a ser *whatsapers*², por la facilidad de producción y acceso a la información, pese a todos sus riesgos y limitaciones, por manifestar la manera como las audiencias ciudadanas se relacionan con los medios y con la información a la cual tienen acceso y le dan un nuevo uso a una plataforma. “[...] La verdad es que hay procesos de transformación que son imposibles de detener” (Morales C. J., 2020).

En ese contexto, ante la marcada tendencia de ciudadanos que, en sus comunidades locales, se apropian cada vez más de herramientas y aplicaciones digitales, para informar e informarse mejor, y conectarse con otras audiencias, el equipo investigador³ se propuso explorar y analizar manifestaciones concretas de información ciudadana participativa, a través de WhatsApp, en tres casos de medios locales, seleccionados por su sentido comunitario y ciudadano: *Eje Central y Emisora La Buena 95.4 FM*, en las comunas tres y cuatro del municipio de Bello, Valle de Aburrá, y *Mi Comuna Dos*, en la comuna dos, al norte de la ciudad de Medellín. Se trata de comunas urbanas donde se desarrollan diversas modalidades de activismo mediático informativo, que apuntan a enriquecer el panorama local y regional de periodismo comunitario. La investigación, por razones logísticas y de tiempo, se limitó a los medios informativos de estas comunidades más cercanas, no pretendió abarcar otras formas de periodismo comunitario existentes en la región y el país. Este artículo describe brevemente el proceso seguido por la investigación, con su metodología, discusión, resultados y finalmente unas conclusiones.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

El propósito central buscó analizar las manifestaciones de información ciudadana participativa a través de *WhatsApp*, en casos seleccionados de medios locales urbanos como: *Eje Central y Emisora La Buena 95.4 FM*, en las comunas tres y cuatro del municipio de Bello, Valle de Aburrá, y *Mi Comuna Dos*, en la comuna dos de la ciudad de Medellín (Colombia).

2.2. Objetivos específicos

Primero, detectar los tipos de géneros y formatos periodísticos en los casos de estudio seleccionados, con sus características básicas más utilizadas a través de *WhatsApp*. Segundo, analizar e interpretar, en los casos de estudio seleccionados, los fenómenos de contenido y de información ciudadana participativa a través de *WhatsApp*. Tercero, reconocer, en los entornos comunitarios seleccionados, la incidencia social de los procesos de información ciudadana participativa, a través de plataformas digitales como *WhatsApp*.

3. Metodología

El interés prioritario fue comprender los aspectos más relevantes que suceden con la muestra de estudio,

² La expresión ‘*whatsaper*’, ha sido sugerida por el periodista y crítico de medios colombiano, Omar Rincón: “[...] hoy todo es *instagrammer*, *youtuber*, pero no hay *whatsapers*; nosotros queríamos ser ‘*gwasapers*’...” (Morales C. J., 2020).

³ La investigación fue realizada, entre julio de 2018 y noviembre de 2019, con este equipo de profesores: Luis Ignacio Sierra Gutiérrez, investigador principal, co-investigadores: Wilmar Daniel Gómez Monsalve, Cristian Mauricio Bulla Castro, y María Alejandra Tamayo Montoya, comunicadora social. wgomezmo@uniminuto.edu.co; cbullacastr@uniminuto.edu.co; mtamayomont@uniminuto.edu.co

a partir del cruce entre datos recolectados, teoría fundamentada sobre plataformas digitales y manifestaciones de información ciudadana participativa. Investigación de tipo exploratorio, no probabilístico, con metodología cualitativa de análisis interpretativo sobre los datos recolectados.

El universo lo constituyeron los medios de comunicación comunitarios locales que usan la plataforma WhatsApp, en comunas concretas del municipio de Bello y la ciudad de Medellín (Colombia). La población la conformaron tres comunas locales, seleccionadas por su activismo mediático, con participación ciudadana en la generación de contenidos informativos: *Eje Central* y *Emisora La Buena 95.4 FM*, en las comunas tres y cuatro del municipio de Bello, Valle de Aburrá, y *Mi Comuna Dos*, en la comuna dos, de la ciudad de Medellín. La muestra, dado el bajo número de personas, en cada uno de los casos mencionados, fue aleatoria, no representativa, equivalente a un promedio de 35 personas por comuna, para un total de 105 personas, en un período comprendido entre agosto de 2018-agosto 2019.

Se realizaron tres acciones concretas: primero, observación no participativa de cada uno de los entornos escogidos, para detectar la existencia de plataformas digitales, y los géneros y formatos periodísticos; segundo, una entrevista estructurada en profundidad con tres líderes de los medios de cada sector seleccionado; por último, una encuesta semiestructurada con la muestra de personas de los entornos seleccionados. Se buscó con ello, entender y articular las diferentes dinámicas sociales donde están involucradas las ciudadanías implicadas con procesos de información participativa, a través de herramientas digitales como WhatsApp.

4. Resultados

En el primer acercamiento de contexto, a partir de la observación no participativa de los medios utilizados por comunidades seleccionadas, se percibió la existencia y manejo de diversos recursos digitales, entre ellos WhatsApp. Se pudo detectar que los tres medios seleccionados, manejan sus propios géneros y formatos periodísticos, en consonancia con su razón de ser y las características sociales de su entorno. En *La Central* su medio es claramente digital. En *Mi Comuna Dos*, se privilegia el medio impreso, aunque con periodicidad espaciada, se busca un contacto y cercanía con la comunidad del entorno y los asuntos locales que son de su interés. WhatsApp y Facebook, se utilizan de modo secundario para la divulgación y difusión del impreso, así como para el contacto social con la comunidad, no tanto para la producción misma de contenidos informativos. En *La Buena 95.4 FM estéreo*, medio radial alternativo, manejan WhatsApp, pero sólo para recibir información, se utiliza, sobre todo, para lograr un mayor alcance en la divulgación de sus contenidos.

Acto seguido, para poder analizar los fenómenos de contenido y de información participativa ciudadana a través de WhatsApp, se realizaron dos actividades: Primero, una entrevista estructurada en profundidad a tres líderes de los medios seleccionados, la cual permitió detectar que efectivamente, los líderes de estos medios juegan un papel protagónico en propiciar y fomentar la interacción digital con su respectiva comunidad. Segundo, se aplicó una encuesta digital semiestructurada a una muestra aleatoria de las comunidades seleccionadas, para conocer el uso y consumo de información local participativa en la comuna. De forma sintética, se registran en estas tablas, algunos de los datos más relevantes respecto al ítem de la encuesta *Información local en la Comuna* (preguntas 3-4-5).

Tabla I. La información recibida es vía...
Fuente: Elaboración del grupo – Información local 2019

Pregunta 3 - La información que brinda el medio identificado la recibe usted vía ...						
Medios por los cuales se recibe la información	Medios comunitarios estudiados					
	La Buena 95.4 FM		La Central		Mi Comuna 2	
	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje	Número de personas
Radio	11.4%	4	5.9%	2	3%	1
WhatsApp	17.1%	6	67.6%	23	9.1%	3
Altoparlantes-Megáfono	2.9%	1	41.2%	14	21.2%	7
Volantes	8.6%	3	5.9%	2	12.1%	4
Afiches	8.6%	3	20.6%	7	3%	1
Prensa física	40%	14	2.9%	1	39.4%	13
Prensa digital	28.6%	10	5.9%	2	3%	1
Redes sociales	42.9%	15	55.9%	19	3%	1
No aplica	0%	0	2.9%	1	30.3%	10
Ninguno	2.9%	0	2.9%	1	0%	0
No si existe	2.9%	1	2.9%	1	0%	0

TABLA II. Frecuencia envío información por WhatsApp...
Fuente: Elaboración del grupo – Información local 2019.

Pregunta 4 - Si envía información a través de WhatsApp, con qué frecuencia envía mensajes informativos:						
Grado de frecuencia	Medios comunitarios estudiados					
	La Buena 95.4 FM		La Central		Mi Comuna 2	
	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje	Número de personas
No aplica	22.9%	8	14.7%		9.1%	3
De vez en cuando	34.3%	12	50%		51.5%	17
Diariamente	11.4%	4	14.7%		12.1%	4
Semanalmente	0%	0			9.1%	3
Mensualmente	2.9%	1			0%	0
Ocasionalmente	28.6%	10	14.7%		9.1%	3

TABLA III. Tipo de información que envía por WhatsApp...
Fuente: Elaboración del grupo – Información local 2019.

Pregunta 5 - ¿Qué tipo de información envía usted al medio de comunicación a través de WhatsApp?						
Tipo de información	Medios comunitarios estudiados					
	La Buena 95.4 FM		La Central		Mi Comuna 2	
	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje	Número de personas
Local	22.9%	8	13.3%	4	6.1%	2
Seguridad	37.7%	13	33.3%	10	12.1%	4
Comercial	8.6%	3	0%	0	15.2%	5
Cultural	25.7%	9	43.3%	13	15.2%	5
Eventos comunitarios	14.3%	5	43.3%	13	24.2%	8
Deportiva	17.1%	6	13.3	4	27.3%	9
Educativa	28.6%	10	200%	6	21.2%	7
Recreación	8.6%	3	13.3	4	18.2%	6
Laboral	22.9%	8	26.7	8	27.3%	9
Religiosa	5.7	2	3.3	1	6.1%	3
Salud	20%	7	600%	20	9.1%	2
Mascotas	20%	7	1000%	3	3%	1
Medio Ambiente	14.3%	5	2000%	6	0%	0
No aplica	22.9%	8	0%	0	9.1%	3

Con relación al ítem sobre información local, en *La Central* se obtuvieron 35 respuestas, en *Mi Comuna Dos*, 33 respuestas y en *La Buena 95.4 FM estéreo*, 35 respuestas.

En relación con la pregunta 3, la información recibida a través de qué vía, en *La Central*, el 67.6% de la comunidad la recibe vía WhatsApp; en *Mi Comuna Dos*, el 9.1% lo hace a través de WhatsApp; en *La Buena 95.4 FM estéreo*, el 17.1% recibe información vía WhatsApp.

Sobre la pregunta 4, la frecuencia en el envío de información por WhatsApp, en *La Central*, el 50% mani-

fiesta que, de vez en cuando, envía contenido informativo por WhatsApp y el 14.7% lo realiza diariamente; en *Mi Comuna Dos*, un 51.5% dice hacerlo de vez en cuando, un 12.1% lo hace diariamente; en *La Buena 95.4 FM estéreo*, el 34.3% de vez en cuando y el 11.4% diariamente.

Respecto de la pregunta 5, el tipo de información que envía por WhatsApp, en *La Central*, el 43.3% de los encuestados genera contenidos culturales y de eventos comunitarios, el 33.3% envía contenido relacionado con la seguridad, un 26.7% temas laborales y el 20% sobre

temas de medio ambiente y salud; en *Mi Comuna Dos*, 27.3% información laboral y deportiva; un 24.2% sobre lo cultural y eventos comunitarios, 12.1% sobre seguridad, 26.6% sobre lo laboral, 21.2% información educativa, 13.3% información local, 9.1% sobre salud, 6.1% religiosa, recreación un 18.2%, comercial un 15.2%; Finalmente, en *La Buena 95.4 FM estéreo*, la relacionada con seguridad con un 37.7% y educativa con un 28.6%, cultural un 25.7%, eventos comunitarios un 14.3% (Tablas I-II-III).

5. Discusión

La multimediación de las redes al alcance de todos, ha operado una reconversión significativa: el público que antes consumía información de forma masiva y pasiva de los monopolios mediáticos, está migrando hacia públicos más autónomos, selectivos, que valoran, seleccionan, difunden e interactúan con su propia información local georeferenciada (Herrero-Curiel, 2011). Las características principales que han contribuido a establecer su propio dinamismo son: la hipertextualidad, la multimedialidad, la interactividad y la frecuencia de actualización (Pérez Blanco, 2016). Pero, lo que tal vez interesa más en este nuevo paradigma digital, es la interactividad dinámica entre el usuario y el medio, puesto que favorece a ambas partes, al crear mayor cercanía y proximidad entre la realidad y el medio.

Desde esa perspectiva, se abre una nueva oportunidad de ejercicio participativo, entendido también como activismo mediático ciudadano, o el ejercicio de una información participativa ciudadana. En tal sentido, en las comunidades abordadas, es claro que su participación, no tiene carácter profesional periodístico, sino de ‘ciudadano activo’, que busca participar espontáneamente en los procesos informativos. Esto nos muestra que se viven procesos de transformación y apropiación de redes sociales como WhatsApp, para divulgar su información y mantener informada a la comunidad local. Se prefiere aquel medio que, no sólo, acerca más a la realidad local, sino aquel que la refleja de modo más real y transparente. Factores como la pluriubicidad, accesibilidad y la simultaneidad, entre otros, le otorgan ventaja y oportunidad al paradigma digital informativo, en particular a WhatsApp, dada su amplia divulgación, para realizar una actividad mucho más ágil, oportuna, de mayor alcance y divulgación.

En las tres comunidades seleccionadas se pudo evidenciar un interés creciente por dinamizar procesos informativos, a través de redes digitales, más que una clara conciencia de ejercicio de periodismo ciudadano. Cada comunidad maneja sus propios medios periodísticos, con formatos puntuales, acordes con las circunstancias de su respectivo sector. Se percibe que *La Central*, es una comunidad que, hasta hoy, hace uso de sus dispositivos móviles, particularmente WhatsApp, para generar contenido, como también para consumir contenidos, son unos prosumidores en el ambiente digital del sector. La comunidad se preocupa por la alfabetización y difusión de temas ambientales. En *La Buena 94.5 FM.*, prefieren

recibir de parte de los medios comunitarios del sector como la emisora *La Buena 94.5 FM.*, información local y regional. Las redes sociales más usadas para recibir y/o enviar información de interés público en el grado de importancia son: Facebook, Instagram y WhatsApp. En *Mi Comuna Dos* hay bajo nivel de interacción con plataformas como WhatsApp, con fines de divulgación de eventos culturales y eventos comunitarios. Para destacar aquí, el mayor uso y manejo de información con interés comunitario, que se hace a través de la prensa impresa.

Es preciso reconocer que este trabajo tuvo sus limitaciones, en cuanto a lograr una mayor cobertura de muestra, y una mayor profundización en detalle sobre el uso de los medios por parte de las comunidades escogidas. Se pudo, igualmente haber realizado un mejor contraste con otros sectores de la ciudad, donde existen experiencias semejantes de información ciudadana participativa, labor que se deja para una eventual segunda fase del proyecto investigativo.

En Colombia experiencias, realizadas a partir de 2007, como la de *HiperBarrio*, que describe Ramírez Ospina (2011), muestran que los ciudadanos del común tienen interés en participar activamente en la esfera pública mediática. Una iniciativa de activistas voluntarios independientes, ofreció talleres de blogs, videoblogs y cibermedios en vecindarios periféricos de Medellín (Colombia), a modo de laboratorios de libertad de expresión, con tres grupos de personas localizadas en el barrio Santo Domingo Savio, y en la Vereda La Loma del Corregimiento de San Cristóbal, del municipio de Medellín. Toda una experiencia de medioactivismo comunitario con reconocimiento y resonancia en medios locales.

Desde la perspectiva del periodismo tradicional, los periódicos *on line* utilizaron nuevas prácticas informativas de reutilización, recombinación y recreación de contenidos informativos. “La diversificación surgió como respuesta a la incertidumbre que planteaba un entorno operativo volátil: los periódicos diversificaron sus riesgos moviéndose en muchas direcciones, a menudo contrapuestas” (Boczkowski, 2016:4). A la par, la comunidad académica se interesó por la investigación del nuevo fenómeno del ciberperiodismo, en el que sobresalen países pioneros como Brasil con los académicos Marcos Palacios y Elías Machado que publican *Manual de Jornalismo na Internet (1996)*; y España, con la Universidad del País Vasco, que divulgan: *El periodismo electrónico. Información y servicios en la era del ciberespacio* (Quiroz, 2015), entre otros. Estamos así, en pleno desarrollo de una nueva versión de periodismo, el ciberperiodismo, periodismo digital, que sobresale por su inmediatez, pluriubicidad, multimedialidad, interactividad, hipertextualidad, a partir de los intereses propios del usuario ‘prosumidor’.

La nueva denominación ‘periodismo ciudadano’, como es lógico, ha suscitado fuertes controversias, con posturas a favor y en contra. “En los últimos años el reportar, analizar, etc. información (que no es ser periodista) por parte de ciudadanos de manera individual o de grupos de la sociedad civil, ha jugado un papel en ocasiones determinante en delicados y/o graves procesos

políticos y sociales y se ha convertido en una actividad cotidiana, donde principalmente los blogs y otras formas individuales de expresión informativa, constituyen la máxima expresión de esa actividad y quizás el principal motivo para la tergiversación del concepto” (García Suárez, 2016:1).

6. Conclusiones

Mientras los medios tradicionales, re-crean la realidad a su manera, con intereses geopolíticos, el ciudadano corriente, ‘ciudadano informador activo’, la refleja en forma directa, desde sus propios recursos digitales, con intuición, inmediatez, espontaneidad y sensibilidad.

Los casos analizados, evidencian el crecimiento progresivo de una nueva práctica de información participativa ciudadana, que permite mayor inclusión y pluralidad informativa. Los medios seleccionados son comunitarios, manejan un lenguaje común, expresado en géneros periodísticos, que se diluyen entre el formato y el género, que tienen titular propio y que reciben, de alguna manera, ingresos de apoyo de entidades particulares. Son medios alternativos que abren espacios de comunicación, donde las comunidades locales expresan su mundo circundante con sus propios lenguajes, códigos, signos, y símbolos. Poseen características propias, no muy diferentes entre ellos; son medios con una población objetivo particular, que muchas veces no pasa de la zona de influencia de su propio entorno territorial, y su participación se centra más en el propio medio que en las redes sociales como tal; sin embargo, poseen una audiencia cautiva local o sectorial.

Cabe señalar que, aunque el fenómeno del ‘periodismo ciudadano’ está bastante expandido, y es bien

reconocido por muchos sectores, sin embargo, en los ámbitos académicos e investigativos genera aún suspicacias, dudas y cuestionamientos. Los ‘pro’ subrayan la democratización de la información, la participación ciudadana en medios propios y medios institucionalizados, la inmediatez y contacto directo con la realidad. Los ‘contra’, que provienen de la perspectiva profesional y académica, critican la falta de formación académica rigurosa y el sentido ético de producción y difusión de la información.

No obstante, existe inquietud por estar y ser visibles en las redes sociales, pero no se evidencia en las comunidades observadas una estrategia planificada de manejo de plataformas como WhatsApp y otras, con fines periodísticos, informativos. Aunque, se reconoce que, en las comunidades seleccionadas, hay un sentido de participación y solidaridad comunitaria, evidenciado en la preocupación por la información actualizada de lo que sucede en su entorno local y regional. Tal vez, resulta apresurado hablar de una apropiación clara de los ciudadanos a través de WhatsApp, aunque hay manifestaciones de información participativa ciudadana en proceso de crecimiento.

Se requiere, a partir de lo explorado en estas comunidades, fortalecer las voces ciudadanas mediante recursos digitales, particularmente a través de WhatsApp, como signo evidente de una dinámica de mayor participación ciudadana en los procesos informativos. Tanto ciudadanos como periodistas, tienen el desafío permanente de centrarse en la búsqueda de la verdad, objetividad, imparcialidad, transparencia, y sentido ético, con concisión y precisión en su tarea informativa. El reto está en lograr crecer en la participación efectiva y colaborativa de la ciudadanía en los procesos informativos de su propio entorno.

7. Referencias bibliográficas

- Boczkowski, P. J. (2016), *Digitalizar las noticias. Innovación en los diarios on line*. Traducción Valeria Bratina. Bs. Aires: Ed. Manantial. Disponible en: <http://www.emanantial.com.ar/editorial/libros/detalles.aspx?IDL=179> [Fecha de consulta: 12-08-19].
- Boczkowski, P. & Anderson, C.W. (2012), *De Watergate a las Fake News. Los nuevos futuros del periodismo*. Anfibia-Universidad Nacional de San Martín, Argentina. Disponible en: <http://revistaanfibia.com/ensayo/los-nuevos-futuros-del-periodismo/> [Fecha de consulta: 12-08-19].
- Castells, M. (2012), *Redes de indignación y esperanza - Los movimientos sociales en la era de Internet*. Madrid. Alianza editorial, 296 p. Disponible en: https://arditiesp.files.wordpress.com/2017/10/castells_redes_indignac_2012.pdf [Fecha de consulta: 20-07-18].
- De Lara González, A., & Arias Robles, F. (2017), *Mediamorfosis: Perspectivas sobre la innovación en Periodismo*. XXIII Congreso Internacional de la Sociedad Española Periodística. ISBN: 978-84-16024-51-3. Editorial Universidad Miguel Hernández de Elche. Disponible en: <http://innovacionumh.es/editorial/SEP.pdf> [Fecha de consulta: 14-02-19].
- Domínguez García, H. (2015), *Activismo mediático en los albores de Internet: El caso del Movimiento Okupa de Barcelona*. En: *COMMONS*, Revista de Comunicación y Ciudadanía digital, Universidad de Cádiz - Vol. 4 N. 2, pp. 93-123. ISSN 2255-3401. Disponible en: <file:///C:/Users/luis.sierra/Downloads/DialnetActivismoMediaticoEnLosAlboresDeInternet-5289600.pdf> [Fecha de consulta: 20-07-18].
- Espiritusanto, O. (Coord.) (2014), *Periodismo ciudadano. Nuevas formas de comunicación, organización e información*. En: *Revista de Estudios de Juventud*. N° 105-junio. Universidad Carlos III de Madrid. Disponible en: http://www.injuve.es/sites/default/files/2017/46/publicaciones/revista105_1-periodismo-ciudadano-nuevas-formas-de-comunicacion-e-informacion.pdf [Fecha de consulta: 15-01-19].

- Espiritusanto, O. & Sánchez, G. (2013), *Periodismo ciudadano: argumentos a favor y en contra*. En Cuadernos de Periodistas N° 27, pp. 56 a 71. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/353495>; http://www.cuadernosdeperiodistas.com/media/2014/02/56-71-INFORME_periodismo-ciudadano.pdf [Fecha de consulta: 12-12-18].
- Fares, F. (2018), *WhatsApp y Periodismo. Análisis del uso de WhatsApp en los medios de información españoles*. En: *Hypertext.Net*, (16), 78-92. Revista Académica sobre Documentación Digital y Comunicación Interactiva-Universidad Complutense de Madrid. ISSN 1695-5498. Departamento de Comunicación-Grupo de Investigación DIGIDOC. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.31009/hypertext.net.2018.i16.12> [Fecha de consulta: 25-03-19].
- García De Madariaga, J.M. (2006), *Del periodismo cívico al participativo: nuevos medios, viejas inquietudes*. En: Zer, 21, p. 203-217. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/28250161_Del_periodismo_civico_al_participativo_nuevos_medios_viejas_inquietudes [Fecha de consulta: 15-01-19].
- García Suárez, V.M. (2016), *La utopía del “periodista” ciudadano*. En: *80 grados sin prisa*. Puerto Rico. Bajo licencia Creative Commons. Disponible en: <http://www.80grados.net/la-utopia-del-periodista-ciudadano/> [Fecha de consulta: 15-01-19].
- Gillmor, D. (2004), *We the Media. Grassroots Journalism by the people for the people*. Published by O'Reilly Media, Inc., 1005 Gravenstein Highway North, Sebastopol, CA 95472, USA. ISBN: 0-596-00733-7. Disponible en: http://library.uniteddiversity.coop/Media_and_Free_Culture/We_the_Media.pdf [Fecha de consulta: 15-01-19].
- Gillmor, D. (2010), *Mediactive [Mediactivos] El nacimiento de la sociedad mediactiva*. Disponible en: <http://sociologiayredessociales.com/textos/MEDIACTIVE-Dan-Gillmor-Traduccion-ES.pdf> [Fecha de consulta: 15-01-19].
- Gronemeyer, M.E. (2013), *La digitalización y sus efectos sobre las prácticas y productos periodísticos en Chile*. Palabra Clave 16 (1), (101-128). [Fecha de consulta: 20-04-19].
- Herrero-Curiel, E. (2011), *El Periodismo en el siglo de las redes Sociales*. Vivat Academia, núm. 117, diciembre, pp.1113-1128. Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España. ISSN: 1575-2844 · DOI: <http://dx.doi.org/10.15178/va.2011.117E.1113-1128>. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752959075.pdf> [Fecha de consulta: 25-07-19].
- López de Solís, I.; López Martín, C. (2018) Periodismo ciudadano y archivos audiovisuales. Verificación, uso y gestión de imágenes CGU, en: *Documentación de las Ciencias de la Información*, 41, 31-45. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/61419/4564456548874> [Fecha de consulta: 12-11-20].
- Morales C., J. (2020). *Periodismo por WhatsApp, la lucha contra el algoritmo. ¿Qué significa innovar y qué se está haciendo desde el periodismo para lograrlo? Si todo el mundo está en WhatsApp, ¿por qué el periodismo no?* Disponible en: <https://cerosetenta.uniandes.edu.co/periodismo-por-whatsapp-la-lucha-contra-el-algoritmo/> [Fecha de consulta: 05-11-00].
- Pasquinelli, M. (2002), *Mediactivismo (Activismo en los medios). Estrategias y prácticas de la comunicación independiente. Mapa internacional y manual de uso*. Roma: DeriveApprodi srl, 1ª edición. ISBN 88-87423-85-7. Disponible en: http://matteopasquinelli.com/docs/Pasquinelli_Media_Activism_cas.pdf [Fecha de consulta: 05-07-18].
- Pellegrini-Ripamonti, S. (2010), *Análisis conceptual del Periodismo ciudadano y propuesta metodológica para analizar su contribución informativa*. En: *Palabra Clave. ISSN 0122-8285. Vol. 13, N° 2 (271-290)*. Disponible en: <https://palabraclave.unisabana.edu.co/index.php/palabraclave/article/view/1764> [Fecha de consulta: 08-12-18].
- Quiroz, Y. R. (2015), *Aplicación del WhatsApp en el periodismo digital y ciudadano*. Revista Hamut'ay-Revista semestral de divulgación científica-Universidad Alas Peruanas. Vol. 2(1), enero-junio: Hamut'ay. Lima, Perú. ISSN:2313-7878. Disponible en: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/HAMUT/issue/archive> [Fecha de consulta: 12-04-19].
- Ramírez O. A. (2011), *6:11. Periodismo ciudadano Hiperlocal - HiperBarrio Colombia*. Pp. 90 – 93. En: Espiritusanto, O. & Rodríguez, P. G. (2011). *Periodismo ciudadano. Evolución positiva de la comunicación*. Cuaderno 31 Fundación Telefónica, Madrid. Barcelona: Editorial Ariel. 185 p., 2011. Disponible en: https://earchivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/21633/periodismo_ciudadano_2011.pdf?sequence=1 [Fecha de consulta: 15-07-18].
- Rheingold, H. (2011), Prólogo - *Periodismo ciudadano: ¿Por qué las democracias deberían depender de él?, y ¿por qué el periodismo digital no es suficiente?* Pp. VII-VIII. En: Espiritusanto, O. & Rodríguez, P. G. (2011). *Periodismo ciudadano. Evolución positiva de la comunicación*. Cuaderno 31 Fundación Telefónica, Madrid. Barcelona: Editorial Ariel, 2011. 185 p. Disponible en: https://earchivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/21633/periodismo_ciudadano_2011.pdf?sequence=1 [Fecha de consulta: 20-04-18].
- Salaverriá, R. (2019), *Periodismo digital: 25 años de investigación. Artículo de revisión*. En: *El profesional de la información*, v. 28, n.1, e280101. Universidad de Navarra, España. Disponible en: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2019/ene/01.pdf> [Fecha de consulta: 20-02-19].
- Sánchez-Guijaldó, M.P. (2017), *“Periodismo ciudadano”, ¿un nuevo fenómeno de periodismo?* En *Documentación de las Ciencias de la Información* 40, 31-54, ISSN:0210-4210. Universidad Complutense de Madrid, España. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5209/DCIN.57161> [Fecha de consulta: 15-01-19].
- Scolari, C. (2008), *Hipermediaciones elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva*. Disponible en: <http://comunicacion3unlz.com.ar/wp-content/uploads/2014/07/Hipermediaciones-Carlos-Scolari-Cap1.pdf> [Fecha de consulta: 12-02-19].
- Vidal Coy, J.L. (2011), *Reporteros, Documentación y ciudadanos periodistas*. En: *Anales de Documentación*, vol. 14, n° 1. Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/120181> [Fecha de consulta: 15-07-19].