

¿Periodistas ciudadanos o fuentes informativas? Caso “Wasap”

El Comercio

María Cristina Bellido
crisbellidog@gmail.com

Resumen

142

El contexto de avances tecnológicos y el ejercicio del derecho a la opinión y libre expresión en el que se encuentra nuestro país hoy en día, además de la influencia que esta tendencia ha tenido en la labor informativa de los periodistas profesionales, así como en la adaptación de los medios tradicionales a las nuevas tecnologías, ha llevado a que el periodismo ciudadano también pase por un proceso de conversión y la tecnología ha permitido que se creen más iniciativas en torno a este. En el Perú, un país en el que la participación ciudadana y el compromiso de los ciudadanos con la sociedad se encuentra todavía en un nivel incipiente, es importante tener este tipo de iniciativas para empoderar a los integrantes de la sociedad y complementar y revalorar la labor periodística en nuestro país, la cual ha sufrido un desmedro de calidad en los últimos años, por la espectacularización de la información.

Este estudio analizó la plataforma “Wasap” del diario *El Comercio*, operativa desde octubre del 2014, para determinar el aporte informativo y social que brindan los ciudadanos que participan de ella. Para ello, se entrevistó a dos periodistas profesionales de *El Comercio*, una de ellos encargada actual de la sección “Wasap” (nombre que le dan a WhatsApp), y se realizó un análisis del contenido de 65 noticias de la sección dentro del lapso de un mes, el cual estuvo basado en algunas variables del modelo de Valor Agregado Periodístico (VAP) planteado por Silvia Pellegrini-Ripamonti, el cual fue adaptado a una versión en web. Se encontró un alto grado de enfoque de denuncia en las no-

* Segundo puesto de la categoría máster. Profesor: Carlos Rivadeneyra. Curso: Proyectos de Investigación, dictado en el 2016.

ticias, así como un bajo equilibrio informativo, una proximidad reducida de la información publicada y una intervención parcial de los periodistas profesionales de *El Comercio* en el procesamiento de la misma; por ende, la calidad de esta labor informativa no es considerada alta y su aporte social se limita más al ámbito de participación ciudadana que a la relevancia de la información. En base a ello, cabe cuestionar si los usuarios de esta plataforma pueden ser considerados periodistas ciudadanos o fuentes informativas del medio.

Abstract

The context of technological advances and the exercise of the right to opinion and freedom of expression in which our country is today, besides the influence this trend has had in the informative work of professional journalists as well as the adaptation of traditional media to new technologies, has led citizen journalism to go through a conversion process and technology has enabled the creation of more initiatives around it. In Peru, a country in which citizen participation and the commitment of citizens to society is still at an incipient level, it is important to have this kind of initiatives to empower members of society and reassess the work of journalism in our country, which has suffered a decline of quality in recent years by the spectacle of information.

143

This study analyzed the platform “Wasap”, developed by the newspaper El Comercio since October 2014, to determine the informational and social contribution offered by citizens who participate in it. To this end, two professional journalists from El Comercio were interviewed, one of them currently in charge of the “Wasap” (name they give to WhatsApp) section, and a content analysis of 65 news section was realized within the period of one month, which was based on some variables of the model of Journalistic Added Value (JAV) created by Silvia Pellegrini-Ripamonti, and adapted to the web. A high degree of a denouncement approach, as well as low informational balance, reduced proximity of published information and partial intervention of the professional journalists in El Comercio when processing the information was found; therefore, the quality of this informative work is not considered high and its social contribution is more limited to the scope of citizen participation than to the relevance of the information. On this basis, it is questionable if the users in this platform can be considered citizen journalists or information sources.

Palabras claves

Periodismo, periodismo ciudadano, periodismo y WhatsApp, periodismo 3.0, periodistas ciudadanos

Key Words

Journalism, citizen journalism, journalism and WhatsApp, journalism 3.0, citizen journalists

1. Introducción

En un mundo cada vez más globalizado y con más plataformas y avances tecnológicos que soportan y configuran nuestro día a día, la interactividad y la participación activa son elementos fundamentales que todo ciudadano debe experimentar para sentirse en sintonía con su entorno. La tecnología ya no solo es una herramienta, sino que se ha convertido en un medio de expresión en donde todos tienen una voz y la oportunidad de compartir sus conocimientos, sentimientos y pensamientos. El periodismo, disciplina encargada de transmitir información sobre lo que ocurre en la sociedad, no es ajeno a este nuevo contexto y estos nuevos espacios de comunicación y ha logrado adaptarse a ellos trasladando su labor al ámbito *online* y valiéndose de las llamadas “plataformas 2.0”, como las redes sociales, blogs o páginas web.

El desarrollo de esta nueva forma de periodismo, el periodismo *online*, además de posibilitar un acceso inmediato a las noticias de lo que ocurre en la realidad de los distintos países, abrió las puertas a nuevas formas de generación de contenido y de recaudación de información. Uno de los tipos de periodismo que ha aprovechado estas nuevas plataformas para desarrollarse es el periodismo ciudadano, el cual les ha brindado a los ciudadanos la posibilidad de participar y colaborar con la tarea informativa del periodismo tradicional.

En el Perú, la labor periodística no ha sido ajena a esta transición y, durante los últimos años, muchos diarios han llevado su trabajo a Internet mediante plataformas como páginas web y redes sociales que, gradualmente, van incorporando estas maneras distintas de informar. Uno de los diarios que lo ha hecho es *El Comercio*, el cual ha creado una sección llamada “Wasap” que funciona hace aproximadamente un año y que permite a los ciudadanos de nuestro país, en especial de Lima, compartir información de los hechos que consideren importantes o denunciarlos.

Es por ello que esta investigación busca indagar, a modo exploratorio, si esta iniciativa podría considerarse una forma incipiente de periodismo ciudadano en nuestro país y si estos informantes cumplirían con la función de ser “periodistas ciudadanos”. Para ello, es necesario determinar y analizar el aporte y la calidad informativa y social que brindan los usuarios mediante la plataforma, así como su contribución al debate público y al desarrollo del periodismo en el país.

- Los antecedentes del periodismo ciudadano

El periodismo ciudadano, también llamado “periodismo participativo”, ha sido definido por autores como Koldobika Meso (2005) de la siguiente manera:

El periodismo ciudadano es aquel que hace posible la participación activa de los actores sociales que intervienen en todo el procesamiento de la información de interés público. Por lo tanto, sus características esenciales son formar opinión pública mediante la creación de públicos deliberantes y promover la participación ciudadana. (p. 9)

Otros autores como Bowman y Willis lo definen como “el acto en el que uno o un grupo de ciudadanos tienen un papel activo en el proceso de recolectar, analizar y diseminar noticias e información con el objetivo de entregar, con una mirada independiente, confiable, precisa, amplia e importante, la información que una democracia necesita” (como se citó en Pellegrini-Ripamonti, 2010, p. 272).

Este tema de gran importancia ha significado una serie de investigaciones realizadas por diversos autores que se han especializado en el tema y el acento de estas en los últimos seis años se concentra en su desarrollo a través de la web, sus características, las diferencias entre los periodistas ciudadanos y los profesionales, la temática del contenido que generan y el rol de los periodistas profesionales frente al periodismo ciudadano.

Una de las primeras investigaciones sobre el tema en esta década se hizo en el año 2010 y estuvo a cargo de Wilma Stassen, quien se concentra en el rol de los “social media” en el periodismo. Sostiene que “es evidente que los social media facilitan un tipo de periodismo en el cual la audiencia está mucho más involucrada en el proceso de creación de las noticias, donde el *feedback* sucede en tiempo real y donde los usuarios tienen la oportunidad de interactuar unos con otros” (Stassen, 2010, p. 13). Ella liga el periodismo a los medios sociales y a la creciente participación de los usuarios en el proceso de creación de noticias, lo cual se considera una especie de precedente al periodismo ciudadano, donde son ellos mismos quienes generan el contenido.

Otros investigadores que ligaron el periodismo ciudadano a las redes sociales y la web fueron Yeojin Kim y Wilson Lowrey en el año 2014, quienes recalcan en su texto académico la creciente importancia que están teniendo las redes sociales con respecto al periodismo ciudadano porque estas crean una nueva manera de ejercerlo. Según ellos, el periodismo ciudadano es asociado normalmente a periodistas no pagados y no formados que participan en prácticas periodísticas basadas en la web y, en discre-

pancia con otros autores, consideran que los periodistas ciudadanos se enfocan en problemas y eventos relevantes para el contexto público en lugar del personal. Además, explican que “el periodismo ciudadano no solamente se refiere a los ciudadanos que generan contenido de manera formal en diversas plataformas sino también a los que siguen el proceso de las noticias y las comentan y comparten en las redes sociales” (Kim & Lowrey, 2014, p. 1).

El doctor Joan Francesc Fondevila realizó una investigación en el 2013 en la cual explica que el periodismo ciudadano surge porque “en el universo de Internet la producción es más abierta que nunca y la distribución y el intercambio se horizontalizan como jamás se hubiera imaginado” (Fondevila, 2013). Según él, “buena parte de esa democratización de la creación y publicación de contenidos se debe a la evolución tecnológica, que deja al alcance de los ciudadanos conectados la posibilidad de convertirse en un micromedio” (Fondevila, 2013). Este autor aporta conceptos como “Periodismo 3.0” para referirse al periodismo ciudadano ya que, sostiene, este tipo de periodismo es participativo y crea comunidad. Además, desarrolla otro concepto, el de “*wreader*” o “lectoautor” que surge de la combinación de las palabras en inglés *writer* y *reader*.

En el 2013 se pueden encontrar, además, estudios acerca de este fenómeno como el realizado por Milagros Torres en su texto “Lo hiperlocal y la renovada relación entre periodismo y sociedad”, donde toca el tema de la hiperlocalidad relacionada al periodismo ciudadano y la importancia de este como fuente de participación social para los ciudadanos. Torres desarrolla términos importantes como la “inteligencia colectiva”, la cual se refiere a “una inteligencia repartida en todas partes, valorizada constantemente, coordinada en tiempo real, que conduce a una movilización efectiva de las competencias cuyo fundamento y objetivo es el reconocimiento y el enriquecimiento mutuo de las personas” (Torres, 2013, p. 50).

El mismo año, y siguiendo el mismo tema, se suman investigadores como Steve Paulussen y Evelien D’heer, que se concentran, al igual que Torres, en el aspecto hiperlocal del periodismo ciudadano o “comunitario”, como ellos lo denominan. Estos autores hablan, además de la hiperlocalidad, entendida como el interés y la concentración en lo que pasa en el día a día de una comunidad, de una “glocalización” de los contenidos generados en el periodismo ciudadano, pues se posicionan geográficamente en zonas específicas pero globalmente en el entorno del medio digital. Esto quiere decir que, si bien se concentran en informar sobre temas locales y del día a día, tienen un alcance global al desarrollar y compartir su

contenido por Internet, el cual permite que gente de distintos lugares del mundo acceda a él.

A estos estudios se suma el de Serena Carpenter, quien investigó la diversidad de contenido que se presenta en el periodismo ciudadano y los artículos de los periódicos *online*. Ella resalta la importancia de hacer serios esfuerzos por concentrarse en ofrecer diversidad de contenido y cobertura. Según esta investigación, “el contenido de las publicaciones del periodismo ciudadano *online* es similar al de publicaciones menores” (Carpenter, 2010, p. 1067), es decir, se interesa en la cobertura de eventos sociales e interés humano. Según Carpenter, estas publicaciones menores, así como el periodismo ciudadano, orientan sus esfuerzos a cubrir problemas o eventos que afectan a las pequeñas comunidades.

Otro estudio realizado ese año fue el de la Universidad Católica de Chile a cargo de la decana de la Facultad de Comunicaciones, Silvia Pellegrini-Ripamonti, la cual desarrolló los conceptos de “produser” o “produsage” para referirse al rol del periodista ciudadano como productor y consumidor, a la misma vez, de la información. Además, esta investigación aporta considerablemente en el debate del periodismo ciudadano al aplicar el concepto del Valor Agregado Periodístico (VAP) en el ámbito digital. Este valor agregado se refiere a “la necesidad de intervención o participación del periodista de profesión frente a los productos de información realizados por el periodismo ciudadano” (Pellegrini-Ripamonti, 2010).

- La importancia de esta investigación

Al tener en cuenta la profesión periodística en el Perú en estos últimos años, se puede observar, a menudo, una creciente importancia del espectáculo y de la llamada “prensa chicha” tanto en espacios dedicados a esto como en noticieros y medios impresos, lo cual está llevando a un desmedro gradual de la calidad del trabajo que se está realizando. En consecuencia, generar nuevos espacios y modalidades de periodismo como el periodismo ciudadano es importante en nuestro país por dos aspectos: el primero, es que este fenómeno tiene como propósito el complementar la labor periodística, lo cual podría llevar a revalorarla, replantear su tarea y rescatar la importancia de la calidad informativa; el segundo, es que espacios como ese colaboran a fomentar la participación ciudadana, elemento crucial de la democracia.

Esta participación ciudadana, en la cual los integrantes de la sociedad se empoderan y funcionan como personajes activos en la construcción de la democracia, demostrando tener una voz y un voto y manifestándose prin-

principalmente a través de los medios, es algo que escasea en nuestro país. Los habitantes del Perú no están acostumbrados a ejercer sus roles como ciudadanos, por lo cual el objeto de estudio podría ser una oportunidad fundamental para comenzar a fomentar la conciencia de la importancia de ser ciudadanos activos que se expresen y que contribuyan a formar la sociedad. Investigaciones como esta permiten, además, saber si lo que se está haciendo actualmente en materia de expresión de los ciudadanos a través de medios tan importantes como *El Comercio* es efectivo y aporta valor, no solo al periodismo en sí sino a la sociedad peruana en general, fomentando que los demás ciudadanos se informen de una mejor manera y puedan ejercer también su ciudadanía activamente. Para ello, es importante determinar primero si la iniciativa de “Wasap” de *El Comercio* podría ser considerada una iniciativa de periodismo ciudadano.

Adicionalmente, esta investigación es importante porque contribuye al debate del ejercicio del periodismo ciudadano, un campo que aún no es abordado de manera muy amplia por los profesionales de la Universidad de Lima y que sería conveniente fomentar por su contribución a la carrera.

- Objetivos del estudio

El objetivo general de esta investigación es determinar el aporte informativo y social que brindan los periodistas ciudadanos a través de la plataforma “Wasap” del diario *El Comercio*.

Para ello, la investigación tiene como objetivos específicos: identificar los principales temas que son desarrollados y abarcados en el periodismo ciudadano; identificar a los principales actores sociales que aparecen en la información brindada a través de la sección “Wasap” de *El Comercio*; analizar la calidad de la información brindada por los llamados periodistas ciudadanos a través del análisis de los tipos y número de fuentes que utilizan; estudiar su usabilidad y su capacidad de generar cambios y, entre otros aspectos, medir la repercusión que ha tenido el trabajo de los ciudadanos en la agenda digital del medio *El Comercio*; y por último, medir el grado de intervención y aporte de los periodistas profesionales del diario *El Comercio* con respecto a la información recibida vía la plataforma “Wasap”.

2. Marco teórico

- El periodismo ciudadano, sus características y su contribución informativa

El autor Koldobika Meso (2005) en su texto “Periodismo ciudadano: voces paralelas a la profesión periodística” sostiene que el periodismo ciudadano representa un nuevo nicho de mercado en el periodismo en línea porque mezcla reporteros locales, quienes comparten opiniones e informaciones, y periodistas profesionales, formados para transmitir información. Estos reporteros locales, la propia audiencia, crean contenidos que giran en torno a su vida e intereses personales, a lo que Meso califica como un contenido vinculado a lo hiperlocal. Según el autor, esto se debe a que los reporteros locales pasan de ser receptores pasivos de los medios a tener un rol más activo y dinámico. Otra característica que describe el investigador es que las herramientas del periodismo han cambiado y han pasado a ser cámaras digitales, celulares y otros dispositivos portátiles, lo cual contribuye al desarrollo de los reporteros locales.

149

En cuanto a la veracidad de la información, Meso cita un criterio importante establecido por José Luis Martínez Albertos: “La información veraz —o información técnicamente correcta— tiene lugar cuando el mensaje cumple, acumulativamente estas tres condiciones: es una noticia debidamente deslindada, es una noticia rigurosamente verificada y es una noticia adecuadamente contextualizada” (Meso, 2005, p. 12). Estos son, según el texto, los tres principales requisitos para considerar la información brindada como válida o legítima.

Es por ello que el autor opina que las voces que caen en incursiones no profesionales solo tienen verdadero valor como noticia en algunas ocasiones y que, por lo tanto, no se pueden comparar en nada a un medio: “Estas incursiones no profesionales en el periodismo muestran muchas voces distintas y pueden tener interés, pero no son aceptables al cien por ciento. Solo en ocasiones tienen verdadero valor como noticia, pero en nada son comparables a la profesionalidad de un medio solvente y riguroso” (Meso, 2005, p. 10). Es por ello que plantea que la labor de los “periodistas ciudadanos” o “reporteros locales” debe estar combinada con el trabajo de los periodistas profesionales que curen la información recogida.

Así como Meso, los autores Steve Paulussen y Evelien D’heer (2013) sostienen en su texto “Using citizens for community journalism: Findings from a hyperlocal medial project” que el periodismo ciudadano ofrece nuevas oportunidades de cubrir las noticias en una ciudad, vecindario o incluso en una calle. Para ellos, este se caracteriza por su hiperlocalidad, es decir, su interés y concentración en lo que pasa en el día a día de una comunidad. Sin embargo,

también mencionan que, al desarrollarse en los medios digitales, se produce una “glocalización” porque se posicionan geográficamente en zonas específicas pero globalmente en el entorno del medio digital.

Silvia Pellegrini-Ripamonti (2010) en su texto “Análisis conceptual del Periodismo Ciudadano y propuesta metodológica para analizar su contribución informativa” sostiene que, debido al uso generalizado de la web 2.0 hoy en día, las fuentes han abandonado su rol pasivo y han irrumpido en la producción de la información. Ella, como Meso, considera que el periodismo ciudadano es no profesional, directo, que casi siempre cuenta con poca supervisión editorial y que, por tanto, carece de aquellos filtros profesionales que contribuyen a la constatación de lo publicado. Citando a Bowman y Willis, la autora asegura que los periodistas ciudadanos se basan en la premisa de “primero difundo y luego filtro”.

La autora menciona que el periodismo ciudadano debe cumplir con ciertas condiciones: “debe referirse a hechos y no a opiniones (elemento fáctico), debe recurrir a diversas fuentes para respetar un equilibrio y debe aplicar filtros para asegurar precisión y así verificar la información” (Pellegrini-Ripamonti, 2010, p. 276) Es por ello que considera necesario complementar efectivamente la labor de los aficionados con un trabajo de filtros básicos que deben aplicar los periodistas profesionales.

- La relación entre los medios, el periodismo ciudadano y la ciudadanía

Milagros Josefina Torres (2013) en su texto “Lo hiperlocal y la renovada relación entre periodismo y sociedad” también denomina “periodismo hiperlocal” al periodismo ciudadano, pues analiza las experiencias de participación ciudadana, individual y colectiva, basadas en temas de interés común y público. Ella afirma que el periodismo ciudadano es una oportunidad de participación directa de los ciudadanos, enriqueciendo contenidos con todo aquello que les resulta importante, oportunidad que no encuentran en los medios tradicionales. La autora expresa en el texto: “Es este ciudadano activo a través de las tecnologías el que obtiene un positivo provecho de ellas, al sumar su conocimiento y participación al trabajo del periodista y los medios surgidos en el mundo digital, para que como receptor de mensajes también pueda emitirlos, cuestione, aporte, intervenga, superando así la unidireccionalidad” (p. 51).

Más allá del aporte al trabajo del periodista y de los medios, Torres resalta el enriquecimiento mutuo de las personas que se genera a través de iniciativas como el periodismo ciudadano mediante la “inteligencia colectiva”, la cual es posible gracias a las alianzas que nacen entre los profesionales del periodismo y los ciudadanos, que generan contenidos juntos.

- La denunciología como efecto secundario del periodismo ciudadano

María Mendoza Michilot (2003) resalta en su texto “Cuando los trascendidos se convierten en noticia” la importancia de las fuentes en el trabajo periodístico serio, ya que, si este se orienta a difundir hechos de interés público y de relevancia social, debe tener una relación estrecha con las personas y los documentos a los que tiene que acudir. Además, la autora expresa que “es necesario incluir no solo la versión de las fuentes accesibles y aquellas que denuncian, sino también la llamada visión de contraste, en otras palabras, la otra parte de la historia” (p. 46). Esto se debe a que, especialmente en iniciativas como el periodismo ciudadano, donde quienes no son periodistas profesionales tienen más acceso a la difusión de información, se puede caer en la “denunciología”, término que introduce y que define como el “denunciar por denunciar”.

Para evitar esta situación, la autora propone que se debe ahondar en el mayor número de fuentes para dotar al texto del mayor número de perspectivas y puntos de vista; es así como no se debe caer en esta tendencia del periodismo de publicar noticias que no contienen la versión de contraste, ya que “nada justifica entregar a los lectores productos que carecen de veracidad o que dan a conocer verdades a medias” (Mendoza, 2003, p. 48).

3. Metodología

- Tipo de investigación y técnicas de recolección de datos

El presente trabajo de investigación es un estudio exploratorio-descriptivo. La metodología que se utilizó para cuantificar y recolectar los datos fue una técnica de recolección mixta que combina lo cuantitativo, al basarse principalmente en un análisis de contenido de las notas informativas de la sección “Wasap” del diario *El Comercio* en su versión *online* para medir su aporte y su calidad informativos, con lo cualitativo, al realizar entrevistas en profundidad a los periodistas implicados en esta sección y en la publicación de las noticias para conocer a fondo el funcionamiento de la plataforma.

Se combinaron las dos técnicas de recolección de datos porque se buscó mezclar la medición y análisis de variables en un determinado contexto, lo cual otorga el enfoque cuantitativo, con la indagación dinámica y flexible que permite el enfoque cualitativo. Esto se hizo para mantener la flexibilidad que brinda el estudio cualitativo y tener, además, un análisis estadístico que guíe el proceso de una manera más exacta y menos subjetiva.

Además, cabe resaltar que esta investigación se basó en el uso del modelo de análisis Valor Agregado Periodístico (VAP) creado por la Universidad Católica de Chile. Lo que el VAP evalúa es el proceso de elaboración de la noticia en sus dos etapas: el proceso de selección de la noticia, llamado también *gatekeeping*, y el proceso de creación de la noticia, llamado *newsmaking*. Este proceso, como sostiene María Teresa Téramo (2004), “da cuenta de la capacidad que tiene el periodista de entregar y procesar información sin distorsionar la realidad, seleccionando y jerarquizando profesionalmente lo que es noticia, y de las fuentes involucradas en el hecho”.

“El VAP apunta a calificar la calidad del valor agregado de una información respecto del grado de cumplimiento de parámetros preestablecidos sobre la base de lo que un determinado medio es capaz de hacer y —efectivamente— logra hacer” (Téramo, 2004). Por tanto, este modelo resultó apropiado para medir no solo la labor de los periodistas profesionales al recibir información de los ciudadanos, sino también el valor y la relevancia de esta información brindada por ellos. Sin embargo, este modelo fue utilizado parcialmente, ya que solo se seleccionaron algunas variables por tratarse de un modelo diseñado para la prensa escrita tradicional y no para la versión web de los diarios y de la labor periodística.

- Población y muestra

La cantidad de noticias de la sección “Wasap” que se investigó fue de 65 noticias durante el período de un mes, tomando como muestra las noticias entre el 06 de abril y el 06 de mayo. Se escogió este número aproximado pues “Wasap” publica un promedio de cuatro noticias diarias y se necesita una cantidad considerable de información que varíe en el tiempo para poder analizar el contenido de la sección.

Además, se realizaron dos entrevistas en profundidad a los encargados de la sección “Wasap” en el diario *El Comercio*: Ángel Pilares en el año 2015 y Alicia Rojas en el año 2016.

Cuadro de variables:

	Nombre (Variable)	Etiqueta	Valores	Medida (tipo de variable)
1	Tema	Áreas temáticas	1 = Policial 2 = Social 3 = Económico 4 = Cultural 5 = Municipal 6 = Electoral 7 = Climático	Nominal
2	Actores	Actores sociales	1= Autoridades/Funcionarios 2 = Entidades públicas 3 = Entidades privadas 4 = Ciudadanos 5 = Asociaciones 6 = Transporte público	Nominal
3	Tipo	Tipo de noticia	1 = Poco relevante 2 = Medianamente relevante 3 = Muy relevante 4 = No es noticia	Ordinal
4	Proximidad	Proximidad de la información	1 = Vecinal 2 = Barrial 3 = Distrital 4 = Lima Metropolitana 5 = Regional 6 = Nacional 7 = Internacional	Ordinal
5	Consecuencia	Capacidad de generar cambios	1 = Poca capacidad 2 = Media capacidad 3 = Mucha capacidad	Ordinal
6	Documentales	Fuentes documentales	1 = Foto(s) 2 = Video(s) 3 = Manual 4 = Comunicado oficial 5 = Récord oficial	Nominal
7	Personales	Fuentes personales	1 = Gubernamental 2 = Afiliada o institucional 3 = Personal 4 = Experto 5 = Medio 6 = No identificada	Nominal

8	Aporte	Tipo de información proporcionada	1 = Información nueva 2 = Información repetida 3 = Información inexacta	Nominal
9	Nivel	Nivel de influencia de la fuente	1 = Bajo 2 = Medio 3 = Alto 4 = Indefinido	Ordinal
10	Equilibrio	Equilibrio informativo	1 = Bajo 2 = Medio 3 = Alto	Ordinal
11	Narrativo	Nivel narrativo	1 = Transcripción 2 = Procesamiento	Nominal
12	Estructura	Estructuras utilizadas	1 = Pirámide ortodoxa invertida 2 = Estructura cronológica 3 = Estructura mixta 4 = Entrevista 5 = Reportaje	Nominal
13	Adjetivación	Adjetivos en notas	1 = Ornamentales 2 = Consubstanciales	Nominal
14	Atribución	Verbos de atribución	1 = Verbos de decir 2 = Estados de conciencia	Nominal
15	Contextualización	Microindicadores de contextualización	1 = Antecedentes 2 = Consecuencias 3 = Proceso 4 = Pros y contras 5 = Instrucción 0 = Inexistente	Nominal
16	Injerencia	Intromisión de ideología	1 = Sesgo 2 = Opinión	Nominal
17	Enfoque	Ángulo de la información	1 = Conflicto 2 = Denuncia 3 = Progreso 4 = Interés humano 5 = Proyección 6 = Escándalo 7 = Especulación	Nominal

4. Resultados

- **Las temáticas en “Wasap” *El Comercio*”**

La mitad (50%) de las noticias analizadas en la sección “Wasap” del diario *El Comercio* son de carácter policial, es decir, su tema principal son robos, infracciones, accidentes de tránsito, agresiones, entre otros. El 21% de las noticias tienen un enfoque social, lo cual significa que tocan un tema relacionado a la sociedad, actos humanitarios, iniciativas, etc. El 13% de las noticias está relacionado al tema municipal, ya sea como acusaciones sobre actos de la Municipalidad o información que implique a algún funcionario municipal (inspector, alcalde, etc.). Al haberse realizado el análisis entre abril y mayo, el 8% de las noticias tienen información sobre las elecciones presidenciales, tanto de las capacitaciones como información relevante para el día de la votación en la primera vuelta (10 de abril) y sucesos del día de elecciones. A estos temas se suman el cultural en un 4% y el climático con 4%.



Según Ángel Pilares, periodista de *El Comercio*, mencionó que los ejes temáticos que se presentan en “Wasap” de *El Comercio* son tres: las denuncias, ya sean de tránsito, de gobierno local o de otros temas, los *breaking news*, es decir eventos o hechos de último momento que son reportados inmediatamente (ya sean positivos o negativos), y temas de interés social como iniciativas o algo bueno que la gente esté haciendo en ese momento. Pilares afirmó

que en la sección se hacen denuncias puntuales que normalmente giran en torno a temas que a los informantes les indignan en el momento o les afectan directamente. Según él, estas denuncias provienen tanto de Lima como de provincias. Además, el periodista manifestó que le gustaría que les enviaran más información sobre temas de interés social, iniciativas nuevas y positivas que se estén realizando en cualquier parte del país.

Por su parte, Alicia Rojas, encargada de la sección “Wasap” y periodista de *El Comercio*, manifestó que han cubierto casos de ayuda social, como el de una niña que estaba hospitalizada y necesitaba leche, pero su mamá no tenía dinero y había sido abandonada por su esposo. Ella expresó que en la sección tratan de que la información que les llega no sea solamente denuncias, sino que haya noticias que motiven a las demás personas a participar y que, además, intentan cubrir hechos de varios departamentos y no solamente de Lima porque el “Wasap” es una herramienta nacional e incluso les escriben personas del extranjero. Por último, la periodista también afirmó que hay personas que muchas veces envían información que no tiene nada que ver con “Wasap”, por ejemplo, que les anularon su contrato con una línea telefónica.

- Los actores de las noticias

La mayoría de los actores sociales mencionados en las noticias analizadas pertenece al rubro de ciudadanos, tanto en positivo como en negativo (vecinos, peatones, acosadores, agricultores, miembros de mesa, bomberos, ambulantes, delincuentes, niños, etc.), ya que han sido mencionados 75 veces en 65 noticias, al haber normalmente más de un actor por noticia. Esta frecuencia equivale al 115,4% de menciones, lo cual refleja que se les menciona más de una vez por noticia y se les da una importancia sobresaliente. El segundo grupo de actores más mencionado es el transporte público y quienes están relacionados con este (conductores/choferes, el Metropolitano, *custers*, empresas de transporte, taxistas, cobradores), el cual fue mencionado en 26 ocasiones entre las distintas noticias analizadas, un 40% de las veces. El siguiente grupo más mencionado son las entidades públicas (Municipalidades, la ONPE, Sedapal, comisarías, el Servicio de Administración Tributaria, el Gobierno) con una frecuencia de menciones de 22 veces, equivalente a un 33,8%. Las autoridades o funcionarios (policías, Serenazgo, inspectores, vigilantes, cónsul, voceros, alcaldes) han sido mencionados el 26,2% de las veces, es decir, 17 veces. Por último, los grupos menos mencionados son las entidades privadas y personas relacionadas a ellos (hoteles, personal, clínicas) con 5 menciones (7,7%) y asociaciones de personas (gremios, bandas, Asentamientos Humanos, dirigentes vecinales) con 4 menciones (6,2%).

Los actores más mencionados dentro del grupo de ciudadanos son los vecinos/as, ya que son mencionados 28 veces en las noticias analizadas, lo cual representa un 43,1% del total. Otros de los más mencionados en este grupo son los peatones (13,8%) y los ambulantes (12,3%).

Dentro del grupo del transporte público, los actores más mencionados son los conductores o choferes, pues son mencionados en 17 oportunidades (26,2%). También es mencionado, aunque en menor medida, el Metropolitano, sistema de transporte de buses en Lima, con 4,6% de menciones.

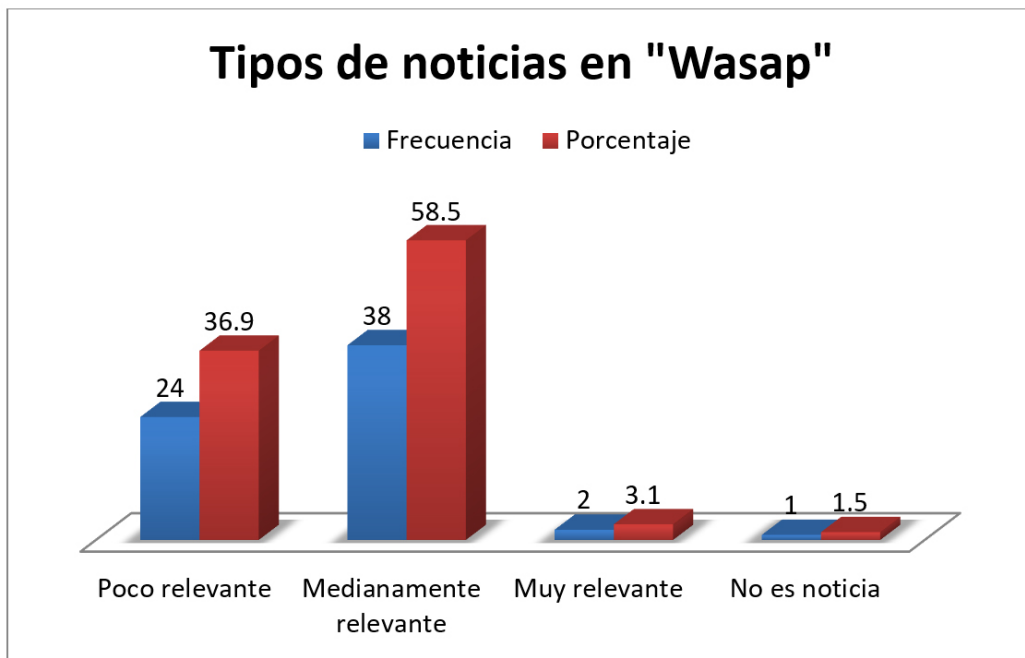
En el grupo de entidades públicas, el actor más mencionado fue el Municipio o Municipalidad, con el 23,1% (15 menciones). Otro organismo de los más mencionados en este grupo es la ONPE, con un 4,6%.

Mientras que en el grupo de autoridades o funcionarios, los actores más mencionados son los policías al presentar una frecuencia de 8 veces (12,3%), en el grupo de entidades privadas todos los actores son mencionados una sola vez. Por último, en el grupo de asociaciones se repite el panorama del grupo anterior.

- La calidad informativa

157

En la variable de análisis del tipo de noticia, más de la mitad de las noticias analizadas (58,5%) son consideradas medianamente relevantes en el aspecto informativo y su entorno. Luego, 24 noticias de las 65 analizadas (36,9%) son consideradas poco relevantes para el entorno. Además, 2 noticias son consideradas muy relevantes (3,1%) mientras que 1 no es considerada noticia.



En cuanto a la proximidad de la información, el 45% de las noticias analizadas tratan temas de carácter vecinal, lo cual quiere decir que hablan sobre sucesos que ocurrieron en el entorno más cercano a la fuente. El 20% de las noticias analizadas se enfoca en un tema barrial, es decir en un entorno un poco más amplio que el vecinal pero igualmente reducido (dentro de cuadras cercanas). El 14% de noticias contienen información a nivel Lima Metropolitana; el 11%, a nivel distrital; el 6%, a nivel regional; el 3%, a nivel nacional; el 1%, a nivel internacional.



Considerando la variable de consecuencia, la cual analiza la capacidad que tiene la información o la noticia de generar cambios, ya sea en el trabajo periodístico o en la sociedad, la mayoría de las noticias analizadas (66,2%) tienen poca capacidad de generar cambios. Este 66,2% equivale a 43 noticias. Además, un 33,8% de noticias (22) tienen una capacidad media de generar cambios, mientras que ninguna tiene alta capacidad de hacerlo.

En cuanto a las fuentes documentales en las noticias, el 56,9% de fuentes son fotos que acompañan a cada noticia a manera de evidencia o complemento de la información. El 52,3% de las fuentes documentales de las noticias analizadas son videos, mientras que los manuales, comunicados oficiales y récords oficiales son representados en un 1,5% respectivamente.

Todas las noticias analizadas se basan, de alguna u otra forma, en fuentes personales que brindan la información sobre los hechos. El 92,3% de esas fuentes es calificada con la categoría de “personal”, lo que significa que han presenciado el hecho sobre el que informa, ya sea como protagonistas o como testigos. El 9,2% de noticias presenta, además, una fuente afiliada o institucional que brinda información, esto quiere decir que se consultó a algún representante de la institución mencionada en la información. El 4,6% de noticias tienen como una de sus fuentes a un experto del tema que se informa y otro 4,6% presenta fuentes no identificadas, ya que, por diversos motivos, no se indica la identidad de la fuente informativa. Por último, en el 1,5% de las noticias analizadas se acudió a una fuente gubernamental.

El 90% de la información brindada en las noticias es considerada información nueva, al no haber sido transmitida por la misma sección y en el mismo medio en alguna ocasión anterior. El 6% de información en las noticias es considerada inexacta y el 4% de ellas es considerada como información repetida, al ya haber sido tratada con anterioridad.

159

En el 69,2% de los casos (en 45 noticias) el nivel de autoridad o influencia que tiene la fuente de información es bajo. En el 21,5% de las noticias el nivel es medio y en el 10,8% la autoridad es alto. Esto quiere decir que la mayoría de las fuentes utilizadas en las noticias de la sección “Wasap” en *El Comercio* no tienen representatividad en la información que brindan.

Ángel Pilares expresó que aquellos que envían información a “Wasap” normalmente lo hacen con una foto y que, algunas veces, se les pide que envíen más fotos y lo hacen. Opina que estas personas necesitan que se escuche su voz y hay cosas que los diarios, por su dinámica natural, no pueden cubrir, por lo cual se apoyan en estos individuos, a quienes llama “reporteros ciudadanos”. Pilares los denomina así porque expresa que hay algunas personas que llegan a hacer algún tipo de reporteo, como preguntar a algún involucrado o grabar algo.

Sin embargo, al ser consultado por algún contenido que haya sido de alta calidad y se haya publicado sin la necesidad de que un periodista profesional intervenga, el periodista respondió que no mucho, porque la gente no tiene tiempo para hacerlo y necesitarían un mayor compromiso como ciudadanos para hacer algo así.

Pilares, además, sostuvo que para que un contenido tenga calidad debe tener al menos la denuncia, una grabación o una evidencia. Para él las imágenes son importantes, no solo porque como medio les dan importancia, sino porque esa imagen resulta siendo la mayor prueba del hecho.

El periodista considera que, en la medida que la gente entienda el papel de “Wasap” *El Comercio*, también van a ir entendiendo qué tipo de cosas son publicables, cuáles no, qué pueden hacerle llegar a un periodista y qué no. Según él, muchas veces “Wasap” es una especie de canal de entrada hacia el diario y que, finalmente, la información que les llega aporta al debate y a la discusión pública.

Por otro lado, Alicia Rojas expresó que hay que tener en cuenta la intención que tiene cada fuente y el tipo de fuentes que se comunican con ellos, ya que muchas veces les envían información que ya está publicada en otro lugar, por lo que es muy importante verificar.

- La repercusión del trabajo de los periodistas ciudadanos en “Wasap”

Ángel Pilares sostuvo que las secciones del diario generalmente trabajan en coordinación y que si alguna noticia es muy relevante se envía a la sección correspondiente. Eso también depende de la disponibilidad de cada sección para hacer seguimiento a la información que lo necesita.

160

Al ser consultado por la repercusión que ha tenido el trabajo de los llamados periodistas ciudadanos de “Wasap” y la información que estos brindan en la agenda digital de *El Comercio*, Pilares expresó que lo que el medio está buscando es generar impacto y que sus noticias reboten en otros medios, lo cual, según él, ocurre todo el tiempo. Según expresó, muchas veces otros medios toman las noticias de “Wasap” y las ponen como suyas. Además, contó que han tenido espacio en la edición impresa del diario muchas veces y que la sección “Wasap” también tiene un espacio en la página principal de la versión web de *El Comercio*. Sin embargo, ninguna información ha llegado aún a tal nivel de impacto que se haga una columna de opinión al respecto.

Para Pilares, el trabajo de los ciudadanos en la sección “Wasap” ha traído dos principales aportes al diario *El Comercio*: el primero es que están donde antes no podían estar y el segundo es que se ha generado un compromiso de la gente con la marca. Según él, se han generado conversaciones en redes sociales y medios tradicionales y, además, ha ayudado a que la calidad y la cantidad de la información mejoren.

Por su parte, Alicia Rojas expresó que ellos derivan la información a otra sección cuando son casos complicados como, por ejemplo, de violencia familiar. Ella sostuvo que en “Wasap” intentan cubrir varias cosas al día pero que, a la vez, tienen que verificar una gran cantidad de información y que, en esos casos, se coordina con el equipo de la sección “Lima” para que ellos también cubran la información.

- El trabajo de los periodistas profesionales de *El Comercio* en la sección “Wasap”

Silvia Pellegrini-Ripamonti plantea en su modelo de Valor Agregado Periódico (VAP) los siguientes criterios para medir el trabajo que realizan los periodistas profesionales de un medio frente al trabajo de los periodistas ciudadanos: equilibrio informativo, injerencia, enfoque, adjetivación, atribución, nivel narrativo y contextualización.

Dentro de las noticias analizadas, el 85% de la información que contienen presenta un bajo equilibrio. Esto quiere decir que en la mayoría de las noticias (45) solo se le consultó la versión a una de las partes involucradas en el hecho que se informa, sin tomar en cuenta el punto de vista de las otras partes mencionadas. Además, el 11% de las noticias presentan un nivel medio de equilibrio informativo y un 4% tiene un alto equilibrio al momento de informar.



En el nivel narrativo de las noticias, el 35,4% de ellas ha sido considerado una transcripción de la información que se recibió del llamado periodista ciudadano, lo cual significa que el periodista profesional no hizo ninguna otra indagación. Por otro lado, el 64,6% de las noticias analizadas es considerado un procesamiento de la información recibida, ya sea por la búsqueda de fuentes nuevas, por la complementación de la información, por la contextualización de los hechos o por la estructura que se le da.

La mayoría de las noticias analizadas, 43 noticias, sigue la estructura tradicional del periodismo: la pirámide ortodoxa invertida. Además, 10 notas siguen una estructura cronológica y otras 10 se rigen por una estructura mixta que combina la priorización de la información con la cronología de los hechos. También, 1 noticia es presentada como reportaje y otra no es contada dentro de alguna estructura periodística porque es presentada como una galería de fotos. Sin embargo, aunque cada noticia tenga una estructura predominante, todas siguen un parámetro de estructura básico que es utilizado en “Wasap”; en este se menciona primero que una fuente envió la información a través del WhatsApp de *El Comercio*, se detalla la información brindada y luego se cierra con el siguiente texto: “¡ENVÍANOS TU DENUNCIA O REPORTE! Si eres testigo de una situación parecida o tienes otra denuncia, puedes hacerla llegar a través de nuestro WhatsApp (+51) 947-031-286.”

Dentro de las 65 noticias que se analizaron, 28 de ellas (43,1%) presentan adjetivos consubstanciales en la redacción. Esto quiere decir que esa cantidad de noticias contiene adjetivos que tienen la intención de definir o calificar a quienes se refieren. Además, 24 noticias (36,9%) contienen adjetivos ornamentales, lo cual quiere decir que se usan adjetivos que acompañan a los sujetos que describen, mas no tienen la intención de definirlos o calificarlos.

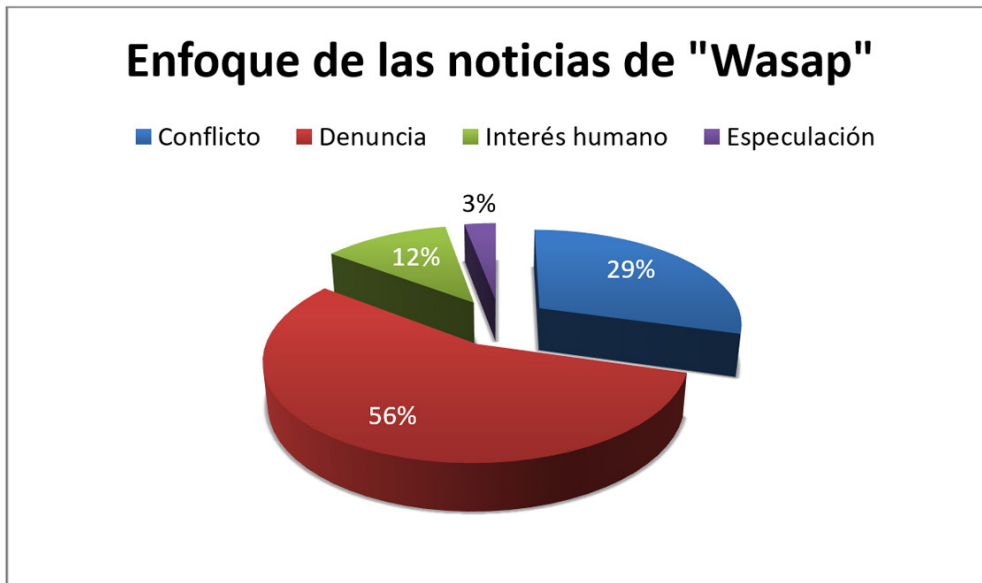
En todas las noticias analizadas se atribuye de alguna manera un fragmento de la información brindada a una fuente informativa. En el 86% de los casos, esta atribución toma forma en los verbos de decir, lo cual significa que la información es vinculada a su fuente mediante los verbos “dijo”, “expresó”, “opinó”, “sostuvo”, etc. En el 14% de los casos, esta atribución se da a manera de estados de conciencia, es decir se utilizan verbos como “sintió”, “lamentó”, “pensó”, etc.

El 57% de las noticias analizadas cuenta con al menos un indicador de contextualización de la información. Esto quiere decir que al menos 37 noticias han sido trabajadas por los periodistas profesionales de *El Comercio* para explicar el contexto de la información que se está dando, ya sea explicando los antecedentes (9,2%), las consecuencias (10,8%), el proceso (18,5%) o instruyendo a los lectores en algún aspecto en específico (18,5%).

Considerando la variable de injerencia en las noticias, el 46,2% de la información analizada se presenta en forma de opinión, ya sea del periodista que publicó la nota o desde la perspectiva de la fuente informativa. Otro 3,1% de las noticias analizadas presenta un sesgo de la información, es decir una presentación subjetiva de la información ante la audiencia.

La mayoría de las noticias analizadas en la sección “Wasap” de *El Comercio*, el 56%, le da a la información el ángulo o enfoque de una denuncia. El

29% tiene como ángulo un conflicto, lo cual significa que no es considerada una acusación o denuncia, pero se refiere a una situación problemática que la fuente de información presencié. El 12% de las noticias en “Wasap” son de interés humano, lo cual se refiere a información que podría ser relevante para la sociedad por su carácter humanitario, ya sea positiva o negativamente. Por último, el 3% de las noticias se presentan como especulación, esto quiere decir que en realidad no pueden ser consideradas noticias ya que no se basan en hechos sino en supuestos que utilizan verbos como “podría” o “habría”.



Ángel Pilares, al ser consultado por la forma de trabajar de la sección “Wasap” en *El Comercio*, explicó que hay una persona que se dedica por completo a hacer todo en la sección, desde revisar cada información hasta determinar qué es relevante, editar las fotos, hacer las llamadas correspondientes para obtener más información y redactar las notas. Él explicó que, además, tienen una cuenta de Twitter en donde se colocan las informaciones que deberían publicarse porque cuentan con una imagen muy poderosa, pero que no ameritan tener una nota por su poca precisión.

En cuanto a los criterios de selección que se aplican en la sección, Pilares contó que uno de los criterios es el impacto que la información pueda tener en la comunidad, siendo otro de ellos la calidad de la misma. Además, agregó que el diario aplica sobre el lector los mismos criterios que se aplican sobre el periodista: la denuncia tiene que tener al menos un sustento y se exigen pruebas gráficas.

Según el periodista, toda la información que les llega por la plataforma tiene que pasar por el filtro de un periodista, ya que debe tener un tipo de “curaduría” para verificarla y complementarla con mayor información. También las imágenes pasan, según comentó, por una revisión, en donde se determina si son lo suficientemente buenas para acompañar la noticia. Adicionalmente a estos criterios y filtros, se aplican también los filtros del editor y de la línea editorial del medio.

Pilares contó que todo dato es verificado, que a todas las personas que envían información se les piden sus datos (nombre completo, DNI, teléfono) para tenerlos registrados y que, además, generalmente llaman a los implicados en las noticias para pedir su versión. “Creo que hemos sido lo suficientemente cautos para no denunciar por denunciar cuando alguien pone una denuncia, hacer una llamada extra, pasar por algunos filtros que nos permiten, uno, que las denuncias sean sólidas y, dos, que no sean sobredimensionadas”, expresó.

Por último, Pilares considera que en “Wasap” tienen una ventaja que es, además de la cabecera de *El Comercio*, el tratamiento que le dan a las cosas. Ellos intentan quitarle la carga que el lector le da a la información que envía y para ello se apoyan, por ejemplo, en titulares generalmente informativos. El periodista considera que en “Wasap” hacen una especie de periodismo ciudadano porque complementan el contenido que generan los periodistas ciudadanos con los filtros profesionales del medio, pero que falta compromiso por parte de los ciudadanos para poder generar historias.

Según Alicia Rojas, encargada de “Wasap”, lo que la sección hace es tratar de ayudar a los ciudadanos a canalizar sus denuncias y que se resuelvan. Además, expresó que buscan ayudar a la sociedad, a la población en general, a hacer algunos procesos, comunicándose con entidades involucradas en los distintos temas y funcionando como un canal para el ciudadano con la empresa a la que sindicó como responsable de algún problema.

Para ella, un criterio para seleccionar la información que les envían es la recurrencia, es decir, si muchas personas mandan la misma información, sacan una nota al respecto. Otro criterio que plantea Rojas es el tipo de actor que está involucrado en la información, ya que si es una autoridad le dan más peso que a otro actor. Según ella, se sacan cosas que involucren a una gran cantidad de la población, algo de último minuto y manifestaciones o denuncias que tengan que ver con instituciones privadas.

Rojas explicó también que “Wasap” deriva una parte de la información a “Notas” y otra parte se deriva a “Alertas”, esta última se refiere, por ejemplo, a autos mal estacionados, carros cargando una gran cantidad de materiales, entre otros.

Al ser consultada por la verificación de la información, la encargada de “Wasap” expresó que ellos se comunican con la persona encargada de la empresa, exponen el caso y escuchan su versión para así sacar una nota que contenga las dos partes –la de la empresa y la del denunciante–. Según la periodista, siempre se realiza esta práctica. Agregó que la verificación se hace cuando es necesario, pero cuando algo resulta demasiado evidente y se puede comprobar por otros medios, se hace de esa manera y algunas entidades se comunican con ellos luego; trabajan con ambas formas. La verificación de la información que ha sido publicada sin ambas versiones se menciona, según expresó, en la misma nota como actualización. Rojas contó:

Lo que tratamos es de ceñirnos a buenas prácticas y muchas veces desechamos cosas que no son verídicas o sino las comprobamos a partir de otros medios, ver si nos llega la misma información de otras personas [...] Cuando es evidente lo que está pasando, se lanza la noticia con esa versión, igual si son accidentes o si son cosas como una fuga de agua. (Rojas, 2016)

165

A diferencia de su colega, Rojas llama a los periodistas ciudadanos de “Wasap” “colaboradores”, pues para ella son sus fuentes y ha llegado a tener colaboradores fijos, mas no son considerados periodistas ciudadanos porque, según expresó, ella no cree que exista el periodismo ciudadano.

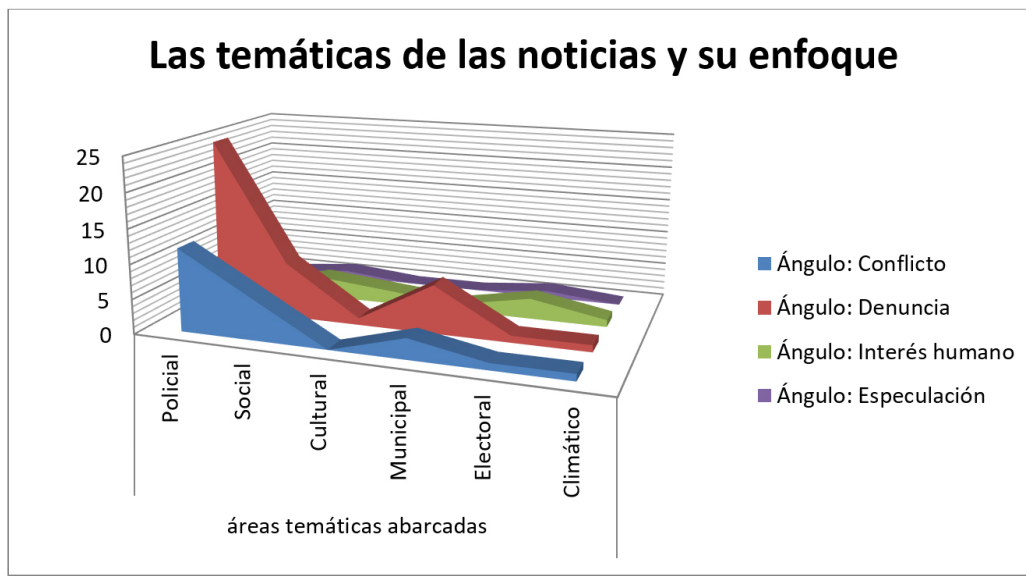
5. Discusión

- Sobre las temáticas en “Wasap” *El Comercio*

Koldobika Meso, en su investigación sobre periodismo ciudadano afirmó: “La prensa necesita seguir su labor de esforzarse por lograr cerrar la brecha existente entre ella y su audiencia, por captar la atención y el tiempo de los lectores” (Meso, 2005, p. 7). La reducción de esta brecha ha implicado una mayor disponibilidad de los mensajes y un cambio en el uso humano que se hace de ellos. Este cambio ha virado a un aumento en la creación de contenido por parte de la audiencia, el cual gira en torno la vida y los intereses de esta, a lo que Meso denomina “contenido hiperlocal”. Steve Paulussen y Evelien D’heer (2010) también señalaron que los ciudadanos informan por intereses personales, por buscar compartir sus impresiones e historias sobre su día a día.

Luego de la investigación realizada, se puede notar que la información brindada mediante “Wasap” de *El Comercio* cumple con las características

mencionadas por Meso (2005). Esto no se debe solamente a que se ha constatado que la mayoría de noticias analizadas en este estudio son de carácter policial (50%), social (21%) o municipal (13%), sino que, además, la mayoría de estas noticias están enfocadas desde un ángulo de denuncia (61,5% del total) o de conflicto (32,3% del total).



Esto quiere decir que el 61,5% ha utilizado la plataforma para denunciar algo que, se infiere, está directamente relacionado con ellos y es algo que los afecta, por lo cual transmiten la información por un interés propio, ya sea en búsqueda de justicia o al intentar evidenciar a alguna entidad que ha actuado mal. Estas denuncias generalmente se relacionan a choferes imprudentes, autos mal estacionados, construcciones irresponsables o algún otro incumplimiento de las normas por parte de otros ciudadanos o de entidades públicas. Ángel Pilares, además, afirmó en la entrevista: “Para que yo denuncie algo es porque ese algo produjo una sensación en mí, generalmente indignación. Entonces, si estoy indignado, lo denuncio” (Pilares, 2015).

Axel Burns, citado por Silvia Pellegrini-Ripamonti (2010) señala que, para evitar que caiga en la limitación de los *producers* a aspectos personales como opiniones o la descarga de frustraciones y emociones, es importante relacionar su rol con su contexto cultural y ver su aporte desde una perspectiva de *watchdog* o perro guardián. Esto también se ha dado en *El Comercio*, tal como lo expresa Alicia Rojas al decir: “En ‘Wasap’ hemos logrado tener colaboradores fijos que siempre nos mandan cosas” (Rojas, 2016). Sin embargo, esta situación se ha dado en menor medida, ya que,

si bien hay algunos ciudadanos que se han comprometido con el medio y con la tarea de informar, los resultados muestran una mayoría movida por intereses personales.

Esto significa también que, a pesar de las buenas intenciones que puedan tener algunos, los usuarios de *El Comercio* que participan en la sección “Wasap” caen frecuentemente en lo que la investigadora María Mendoza (2003) denominó “denunciología”, el denunciar por denunciar. Esto se debe a que, no solamente denuncian por intereses personales, sino que frecuentemente no saben exactamente si su denuncia es válida o denuncian temas que no son de la incumbencia del medio. Alicia Rojas expresó al respecto que “hay personas que nos mandan cosas que no tienen que ver con “Wasap”, como que su contrato con Claro era de una cantidad de meses y les anularon la línea” (Rojas, 2016). Esta denunciología no solo nace por parte de los ciudadanos, sino que la propia plataforma y el medio la refuerzan al poner al final de cada una de sus noticias: “¡ENVÍANOS TU DENUNCIA O REPORTE! Si eres testigo de una situación parecida o tienes otra denuncia, puedes hacerla llegar a través de nuestro WhatsApp (+51) 947-031-286.” Se podría decir, entonces, que no solo los ciudadanos caen en la denunciología, sino que el medio también se rige por una lógica de este tipo.

Además de las denuncias personales y que los ciudadanos que aportan información a “Wasap” caigan en la denunciología, se puede concluir que la información gira en base a los tres ejes principales que mencionó Ángel Pilares: tránsito (policiales), *breaking news* (hechos que acaban de ocurrir) y gobierno local. Adicionalmente, se pueden encontrar temas de interés social u otros aspectos, pero en menor medida.

- Sobre los actores de las noticias

La mayoría de actores, como se mencionó anteriormente, pertenece al grupo de “ciudadanos”. Esto podría ser visto como un aspecto positivo; sin embargo, son justamente los ciudadanos quienes tienen menor influencia al momento de evaluar su nivel de autoridad, siendo calificados con un bajo nivel de influencia en el 71% de los casos. Esto se debe a que, la mayoría de veces, los ciudadanos mencionados son los vecinos/as y ellos normalmente no tienen ningún rol adicional al de observadores en el hecho, lo cual hace que no tengan tanta influencia al contar el hecho como la tendría un experto o un involucrado directo. El segundo actor más mencionado dentro de los ciudadanos son los peatones, quienes presentan en su mayoría un nivel de influencia bajo, al igual que los vecinos, una vez más por no ser los principales involucrados en la información que se presenta.

En general, la mayoría de actores sociales que aparecen en las noticias analizadas tienen un nivel de influencia bajo porque no son representativos para las noticias que se publican. Otro grupo que contiene una mayoría de actores con bajo nivel de influencia es el transporte público, siendo los actores con menos autoridad los conductores o choferes. Esto se debe, nuevamente, al nivel de representatividad que tienen en el grupo. Si el implicado en una noticia fuera, por ejemplo, el representante de una empresa de transporte, probablemente su influencia en los hechos sería mayor.

A pesar de que la mayoría de actores en el grupo “ciudadanos” tiene un nivel de influencia bajo, también son ellos quienes tienen el mayor número de nivel de influencia medio. Esto se debe a que superan largamente en menciones a otros grupos, pero además influye el hecho de que algunas veces (16%) los ciudadanos mencionados están involucrados directamente en el hecho. Esto sucede, por ejemplo, con vecinos que son afectados directamente por malas prácticas de entidades públicas o de autoridades o funcionarios. Mientras tanto, un alto porcentaje de los actores pertenecientes al grupo de las entidades privadas (33% del total del grupo) cuenta con un alto nivel de influencia o autoridad en las noticias analizadas, seguido por las entidades públicas como la ONPE o las municipalidades, lo cual se debe a su grado de representatividad al momento de brindar información, ya sea por ser implicados directos o por ser entidades públicas que gozan de poder e importancia.

168

Este factor se relaciona directamente con el peso que le dan ciertos actores a las noticias que publica la sección “Wasap” y que las hace relevantes en mayor o menor medida. Solo el 5,3% de ellas son consideradas altamente relevantes, pues los ciudadanos no llegan en muchas ocasiones a tener tal nivel de influencia que haga que las noticias, a pesar de no cumplir con otros criterios de importancia, sean relevantes puramente porque ellos son mencionados. Ese no es el caso, por ejemplo, de las entidades públicas, cuyo 66,7% de noticias son consideradas medianamente relevantes a causa de los actores que son mencionados en ellas –como una municipalidad o la ONPE–, y tampoco es el caso del grupo de las asociaciones, ya que el 75% de noticias relacionadas a ellas son consideradas medianamente relevantes al mencionar actores como los dirigentes vecinales, quienes tienen gran influencia como actores pues representan una autoridad dentro de las asociaciones de vecinos en la que se encuentran.

Otro grupo importante de actores que le dan relevancia a las noticias son las autoridades o funcionarios, ya que son figuras con un nivel de poder mayor al de los demás actores y, por tanto, la información que se relacione a

ellos, sobre todo si son denuncias, va a ser más relevante que la información relacionada a otros actores. Esto concuerda con lo que comentó Alicia Rojas al hablar de una denuncia que implicaba a la policía: “En el caso de la policía, si bien involucraba a una sola persona, se... [implicaba] a una institución importante, entonces también se saca porque es una figura [institución] la que está involucrada” (Rojas, 2015).

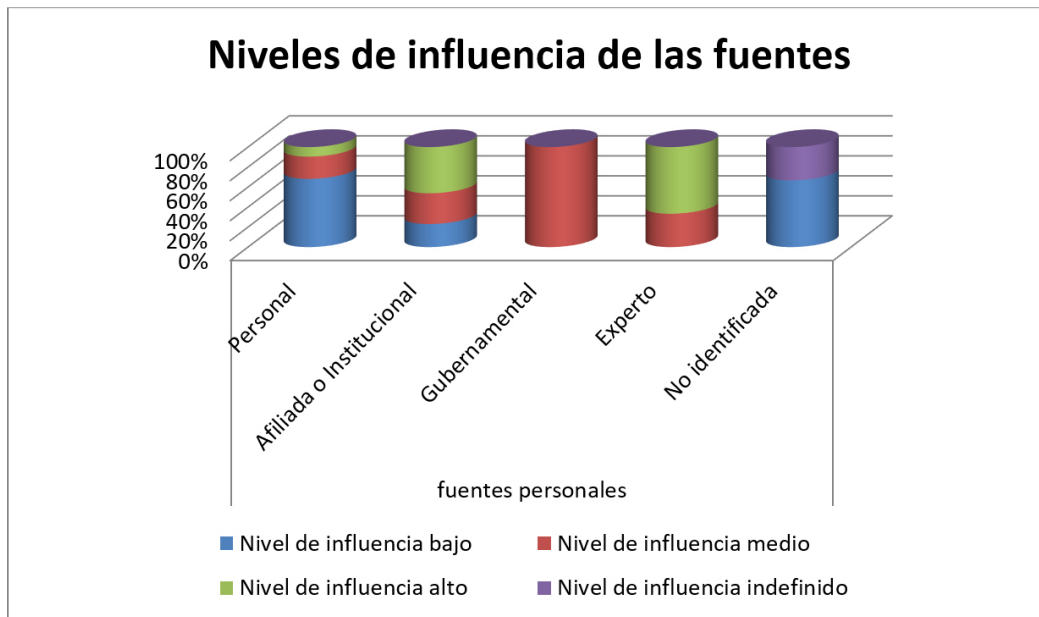
En conclusión, los actores sociales y su nivel de autoridad influyen en mediana medida en la relevancia que pueda tener una noticia y también en los criterios de selección que tiene un medio para publicar una información, ya que si se mencionan actores como autoridades o entidades públicas la información tiene un mayor carácter público y, por lo tanto, es más relevante para la sociedad y más necesaria de informar.

- Sobre la calidad informativa

Además de los actores sociales, hay otra variable que influye en la ponderación del nivel de autoridad y esta es la de las fuentes personales. Para determinar la variable de nivel (nivel de influencia o autoridad) en cada noticia se tomaron en cuenta tanto los actores como las fuentes personales, que no son equivalentes. Mientras que los actores son las figuras que aparecen en las noticias, las fuentes son quienes dan información al medio, ya sea por iniciativa propia o porque son consultados por el mismo.

Al tratarse de una plataforma accesible a los ciudadanos, la mayoría de fuentes (92.3%) son personales, pues son esos ciudadanos los que se contactan con el medio para darles a conocer la información. Sin embargo, la mayoría de las veces los ciudadanos no son implicados directos en las noticias que se publican, sino que funcionan como testigos o personas que presenciaron los hechos, mas no son protagonistas, afectados, involucrados o entidades que estén directamente relacionadas a estos, por lo que la mayoría de las fuentes personales tiene un nivel de autoridad bajo (68,3%).

Además de estas fuentes personales, hay una menor cantidad de fuentes de otro tipo. El 9,2% de fuentes son afiliadas o institucionales y el 46,2% de estas tiene un nivel de influencia y autoridad alto, pues son representantes de una organización y eso hace que su versión de la información que dan tenga un peso mayor. La mayoría de fuentes relacionadas a un nivel alto de autoridad o influencia son, no obstante, los expertos (66,7%), ya que son consultados por el medio debido a su conocimiento sobre un tema específico.



Las fuentes personales, debido a su nivel de influencia y a su tipo, también dotan a la noticia de una mayor o menor capacidad de generar cambios. Esto se debe a que, por ejemplo, si un representante del Ministerio de la Mujer se pronuncia sobre una denuncia, es más probable que eso genere un efecto mayor en la sociedad y, por tanto, que se tomen más acciones al respecto que si lo hace una vecina. Es por ello que el nivel de autoridad de la fuente influye directamente en la capacidad que tiene la información de generar cambios. La mayoría de las fuentes de nivel bajo en “Wasap” (73,3%) tiene poca capacidad de generar cambios en la sociedad; mientras tanto, la mayoría de fuentes con un nivel de autoridad alto (85,7%) tienen una capacidad media de generar cambios en la sociedad.

Estas fuentes con alto nivel de influencia no tienen una alta capacidad de generar cambios, pues otros factores como el tema de la noticia también influyen en el impacto que la noticia tenga y los cambios que pueda generar. Al tratarse en su mayoría de información de carácter vecinal, no se presentan noticias que tengan alta consecuencia, pues para ello la información tendría que ser relevante a un nivel social más amplio.

Estos resultados respaldan los planteamientos teóricos que plantean Steve Paulussen y Evelien D’heer (2010), donde exponen las diferencias entre los periodistas ciudadanos y los profesionales: según ellos, la diferencia está en la selección de los temas, el uso y número de fuentes (los periodistas ciudadanos tienden a usarse a sí mismos como única fuente, a diferencia de los periodistas profesionales); además, mientras que los periodistas profesionales hablan

sobre crímenes, política y temas de interés público, los periodistas ciudadanos escriben sobre sí mismos y su entorno.

Esto también se evidencia en que, como se mencionó anteriormente, la mayoría de las noticias tienen un carácter vecinal (45%) y un 3% de nivel nacional, que debería ser el nivel de proximidad de la mayoría de la información publicada por los medios en nuestro país. Esto hace que, a la vez, solo el 3,1% de las noticias analizadas tengan un alto nivel de relevancia para la sociedad y que ninguna tenga alta consecuencia o capacidad de generar cambios en ella. Esta variable se combina con otros factores, como se mencionó anteriormente, como los actores involucrados, las fuentes de información y el nivel de autoridad de ambos; sin embargo, si la proximidad de la información se limita a un radio muy cerrado de acción, es poco probable que actores importantes puedan hacer la noticia muy relevante para los lectores que no se rodean de ese entorno, a menos que se trate de una noticia muy impactante o una información grave.

Otra variable que resultó fundamental en la práctica de recaudación de información por parte de los ciudadanos y de la publicación de esta información como noticias fue el apoyo de fuentes documentales, ya que al no contar con suficientes fuentes personales de información y al tratarse la mayoría de veces de denuncias, este se vuelve, en ciertos casos, el medio para probar que la información es verídica. Pilares expresó que ellos exigen una prueba gráfica del tema y a eso también se deben los altos niveles de frecuencia de fotos (56,9% de los casos) y videos (52,3%), pero esta situación también se suscita porque, como sostiene Koldobika Meso, las herramientas del periodismo cambiaron y pasaron a ser cámaras digitales, celulares y otros dispositivos móviles. Esto se da en mayor medida en el caso de las iniciativas de periodismo ciudadano, pues los ciudadanos no cuentan con los equipos con los que trabaja el periodismo tradicional y porque cubrir la mayoría de las veces las *breaking news*—noticias policiales, para ser más exactos— hace que necesiten herramientas sencillas para evidenciar lo que están reportando. La importancia de las imágenes, tanto para el medio como para los ciudadanos que quieren informar algo, se guía además de la lógica de la tiranía de la imagen, por la cual la mayoría del tiempo es necesario acompañar la información de una de ellas, pues de otra forma la noticia tiene menor credibilidad.

Meso afirma que “estas incursiones no profesionales en el periodismo muestran muchas voces distintas y pueden tener interés, pero no son aceptables al cien por ciento. Solo en ocasiones tienen verdadero valor como noticia, pero en nada son comparables a la profesionalidad de un medio solvente y riguroso” (Meso, 2005, p. 10) Estas palabras se aplican al caso de “Wasap”

del diario *El Comercio*, ya que, como se expuso anteriormente, la mayoría de las veces esta información tiene una relevancia media (58,5%) o poca relevancia (36,9%), lo cual, sumado a otras variables, como el bajo nivel de la mayoría de sus fuentes y actores (69,2%), su poca capacidad para generar cambios o tener consecuencias en la sociedad (66,2%) y su carácter vecinal (44,6%) o barrial (20%), hace que no se le pueda considerar como información de alta calidad o como productos noticiosos completamente aceptables.

- Sobre la repercusión del trabajo de los ciudadanos en “Wasap”

Ángel Pilares manifestó que el trabajo de los ciudadanos en la sección “Wasap” ha traído dos principales aportes al diario *El Comercio*: el primero es que están donde antes no podían estar y el segundo es que se ha generado un compromiso de la gente con la marca. Esta afirmación valida lo que Silvia Pellegrini-Ripamonti (2010) menciona en su texto al decir que la acción informativa directa de los ciudadanos contribuye a la mejora del periodismo profesional y genera modificaciones en la acción profesional de los periodistas porque aumenta el número de datos y fuentes disponibles, amplía los temas que se cubren y brinda nuevos focos informativos, provee anticipaciones informativas y disminuye el tiempo entre un suceso y su publicación en medios.

Si bien en el caso de “Wasap” los temas que se cubren son muy similares a los que cubre el diario *El Comercio* en su versión web, el trabajo de los ciudadanos que colaboran con el medio brindándole información ha ayudado a que, aunque a veces se centren en las denuncias, los periodistas profesionales del diario puedan contar con una mayor cantidad de datos, una mayor cantidad de fuentes y una circulación más fluida de información, puesto que los ciudadanos les envían información de diferentes zonas del país en donde sus reporteros no están o de hechos que pasan intempestivamente. Esto hace que muchas veces ellos puedan tener primicias o información de forma más rápida, lo cual reduce el tiempo entre el suceso y la publicación.

Además, según Pilares se han generado conversaciones en redes sociales y medios tradicionales gracias a contenido publicado en “Wasap”, lo cual significa que, si bien el funcionamiento de la plataforma tiene defectos, aporta positivamente al debate de diversos asuntos públicos como la discriminación, la falta de respeto en la sociedad, la poca conciencia cívica, entre otros. Este debate público se genera a raíz de denuncias puntuales que, si bien parten de un interés principal, generan conversación entre quienes han pasado por una situación similar y, finalmente, contribuyen a que más personas puedan expresarse y hacer sentir su voz. Sin embargo, no se debe perder el horizonte de las iniciativas de periodismo ciudadano que buscan, además de generar

debate público, informar verídicamente a sus lectores; esto es algo que debe ser evaluado en la plataforma de *El Comercio*, pues puede guiar a un debate mayoritariamente negativo y basado en una sola versión del hecho, y no a un debate consciente y bien informado.

Es por ello que, para que toda la cantidad de información que llega por plataformas como “Wasap” funcione positivamente y aporte tanto al debate público como al ejercicio del periodismo responsable, es necesario que la participación de los ciudadanos en la tarea informativa funcione acompañada de un seguimiento y trabajo de periodistas profesionales que se preocupen por verificar la información, procesarla y publicarla como una noticia de calidad.

- Sobre el trabajo de los periodistas profesionales de *El Comercio* en la sección “Wasap”

Otras variables, como el trabajo de los periodistas profesionales del medio, también son decisivas para la veracidad de la información y, por tanto, para la calidad de las noticias que se entregan a los lectores a través de la iniciativa de “Wasap”, calificada con el *tag* de periodismo ciudadano en la web de *El Comercio*.



Koldobika Meso sostiene, por ello, que “la información veraz –o información técnicamente correcta– tiene lugar cuando el mensaje cumple, acumulativamente estas tres condiciones: es una noticia debidamente deslindada, es una noticia rigurosamente verificada y es una noticia adecuadamente contextualizada” (Meso, 2005, p. 12).

¿Se puede hablar, entonces, de información técnicamente correcta al analizar la información de “Wasap” tomando en cuenta estas condiciones? Siguiendo la respuesta de Alicia Rojas, *El Comercio* siempre verifica la información y esto se hace de dos formas: si la denuncia resulta muy evidente, comprueban la información por otros medios; si el hecho no es tan evidente, se comunican con la otra parte involucrada para publicar una noticia que contenga ambas ver-

siones. Según Ángel Pilares, toda la información pasa por una curaduría para verificarla y complementarla con mayor información. Sin embargo, siguiendo los resultados del análisis del contenido realizado, una de las condiciones se cumple parcialmente mientras que la otra no se cumple la mayoría del tiempo.

En cuanto a la contextualización por la que tiene que pasar la información, en “Wasap” el 57% de las noticias analizadas cuentan con al menos un indicador de contextualización; por tanto, esta condición se cumple parcialmente, ya que se presenta en poco más de la mitad de casos. Por lo contrario, la condición de verificación, en contradicción a lo que los periodistas de *El Comercio* expresan, no se cumple la mayoría del tiempo ya que el 85% de las noticias analizadas presenta un nivel de equilibrio bajo. Esto podría cuestionarse al decir que se puede verificar la información por otros medios; no obstante, si el 56% de las noticias son presentadas como denuncias, es necesario tener la versión del denunciado.

Según los resultados tanto del análisis de contenido como de las entrevistas a los periodistas de *El Comercio* y de su contraste con la teoría, se puede decir, entonces, que la sección “Wasap” de *El Comercio* se basa la mayoría del tiempo en la premisa de “primero difundo y luego filtro” expresada por Bowman y Willis en el texto de Silvia Pellegrini-Ripamonti (2010). En palabras de Alicia Rojas, a veces se publica la información y luego las empresas involucradas se contactan con ella para dar su versión: “cuando es algo demasiado evidente, que se puede comprobar por otros medios, se saca y luego la institución siempre me contacta y me dice algo sobre el tema” (Rojas, 2016). El filtro, por tanto, a veces se hace a medias y a veces no se hace, ya que, según Rojas, en esos casos la versión de la otra parte se pone en la nota como actualización, pero en la mayoría de los casos eso no se cumple.

Esta situación se debe en parte a que, como expresó la entrevistada, “no hay una comunicación perfecta entre todas las partes” (Rojas, 2016), pero también se debe a la instantaneidad con la que tienen que trabajar en la sección “Wasap” para sacar las noticias, ya que se manejan en el ámbito web y “en web en general hay que salir rápido” (Rojas, 2016).

Siguiendo la línea de la importancia de la verificación y el equilibrio informativo, Pellegrini-Ripamonti (2010) menciona que el periodismo ciudadano debe cumplir con ciertas condiciones: “debe referirse a hechos y no a opiniones (elemento fáctico), debe recurrir a diversas fuentes para respetar un equilibrio y debe aplicar filtros para asegurar precisión y así verificar la información” (p. 276). Sin embargo, como ya se mencionó, el equilibrio en la mayoría de noticias es bajo y el 49,2% de estas presenta una injerencia, ya sea como sesgo (3,1%) o como opinión (46,2%).

María Mendoza (2003) propone, para evitar esta situación y evitar que se caiga en una lógica de denunciología, que se debe abundar en el mayor número de fuentes para que doten al texto del mayor número de perspectivas y puntos de vista; es así como no se debe caer en esta tendencia del periodismo de publicar noticias que no contienen la versión de contraste, ya que “nada justifica entregar a los lectores productos que carecen de veracidad o que dan a conocer verdades a medias” (p. 48).

Se puede concluir, por tanto, que la intervención que tienen los periodistas profesionales de *El Comercio* en la sección “Wasap” para procesar, filtrar y publicar la información que reciben por parte de los ciudadanos es medianamente bajo, pues si bien se le da una estructura a la información y en algunos casos se complementa y se contrasta, la mayoría de noticias analizadas presentan solo filtros básicos y no un trabajo que un periodista profesional debería seguir para publicar una noticia en un medio.

- ¿Periodistas ciudadanos o fuentes informativas?

175

Siguiendo la definición propuesta por autores como Koldobika Meso (2005) –ver página 3– y los resultados del análisis y las entrevistas realizados en esta investigación, es necesario responder a la siguiente pregunta: ¿los colaboradores de “Wasap” *El Comercio* pueden ser considerados periodistas ciudadanos?

Existe una clara diferencia, establecida por Pellegrini-Ripamonti (2010), entre un periodista ciudadano y otro tipo de participante informativo en la web: en cuanto a temas, un periodista ciudadano no realiza denuncias puntuales sino que busca realidades sociales, mientras que otro participante informativo se refiere principalmente a experiencias propias y privilegia las denuncias, cosa que pasa en “Wasap” según los resultados expuestos anteriormente; en cuanto a fuentes, un periodista ciudadano incluye otras fuentes, mientras que otro informante se utiliza a sí mismo como fuente y pretende contribuir como tal a la acción informativa, cosa que nuevamente se puede ver en los resultados; en cuanto a estilo, los periodistas ciudadanos cuidan cierta estructura, lo cual sucede la mayoría de las veces en “Wasap”; y en cuanto a método, en el periodismo ciudadano hay alguna verificación de datos o investigación, lo cual ocurre parcialmente en la plataforma de *El Comercio*. Además, así como el periodismo tradicional, el periodismo ciudadano consta de información y no de opinión, lo cual significa que apunta a mantener una independencia personal de los hechos que relata; esto, según Pellegrini-Ripamonti (2010), descalifica las denuncias puntuales y apunta a descubrir una verdad o realidad social. Para ello,

debe haber indicios de reporte y verificación de datos. Si bien la iniciativa cumple con ciertas características como una estructura de las noticias, hay requisitos cruciales que no se cumplen en “Wasap”: el nivel vecinal de proximidad hace que la mayoría de la información sea poco relevante para la sociedad y, por lo tanto, no sea de tanto interés público; la denunciología en la que caen los ciudadanos que colaboran con la plataforma y la cantidad mayoritaria de enfoques de denuncia en las noticias hace que se desvirtúe la intención informativa; y el bajo nivel de equilibrio informativo y la falta de “la otra versión” quita peso a la veracidad e imparcialidad de la información brindada.

Por lo tanto, se puede concluir, contrastando la teoría con los resultados de esta investigación, que la iniciativa “Wasap” del diario *El Comercio* no puede ser considerada una forma de periodismo ciudadano —es, en todo caso, un canal entre los ciudadanos y las entidades a las que denuncian— y los colaboradores de la plataforma no pueden ser considerados periodistas ciudadanos, en este caso funcionan como fuentes informativas del medio. Y, si bien la iniciativa no es considerada periodismo ciudadano, sí es una plataforma que le da a los lectores de *El Comercio* la oportunidad de sentir que tienen una voz, que su opinión le importa al medio y que el medio los apoya; eso es importante para que aprendan a ejercer su ciudadanía, pero a veces no es suficiente para presentar la información en formato de noticias por la responsabilidad que tienen medios como *El Comercio* tanto con sus lectores como con la sociedad de brindar información de calidad; no más información y más rápido, sino mejor información. Esta también es una oportunidad que tiene el medio para ampliar el número de fuentes con las que cuentan, contar con más información de la que sus investigadores pueden recoger y hacerlo de forma más rápida gracias a las nuevas tecnologías y así “estar en donde no pueden estar” (Pilares, 2015). No obstante, para que esta plataforma funcione de una forma más parecida al periodismo ciudadano, es crucial acompañar la labor de los colaboradores de *El Comercio* con un seguimiento y trabajo de los periodistas profesionales del medio. Esto quiere decir que no basta seleccionar información, filtrarla y hacer “un par de llamadas” (Pilares, 2015) para publicar el contenido que les llega a través de “Wasap”; es necesario que más periodistas trabajen en la sección “Wasap” y se preocupen por verificar la información que les envían, procesarla y publicarla con un contenido de calidad.

Finalmente, sería positivo resaltar la opinión de Ángel Pilares sobre el periodismo ciudadano:

Yo creo que el periodista ciudadano tiene que alejarse de las cabeceras, de los medios, tiene que generar su medio. Me parece que si tú ves trabajos de periodismo ciudadano lo ves en blogs, en *podcasts*, en YouTube; ahí hay periodismo ciudadano. Está más ligado a las plataformas. (Pilares, 2015)

Esta afirmación es aplicable, en parte, en el Perú, pues los medios se rigen firmemente por líneas editoriales e intereses empresariales que impiden, muchas veces, que ciertas informaciones vean la luz; sin embargo, estos medios o cabeceras pueden servir como una primera experiencia para los ciudadanos de hacer periodismo, ya que la participación ciudadana y el compromiso con mantener informados a los demás, más allá de un interés personal, aún se está desarrollando de manera incipiente y hace falta tener un espacio delimitado y guiado primero para luego ir educando a estos “colaboradores” e impulsándolos a crear sus propias plataformas. Así se podría llegar a practicar el periodismo ciudadano en el Perú.

Bibliografía

- Carpenter, S. (2010). A study of content diversity in online citizen journalism and online newspaper articles. *New Media & Society* .
- Fondevila, J. (2013). Periodismo ciudadano y cloud journalism: un flujo necesario en la Sociedad de Banda Ancha. *Comunicación y hombre* .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1991). *Metodología de la investigación*. Juárez: McGraw-Hill Interamericana de México.
- Jenkins, H. (2008). *Convergence Culture. La Cultura de la convergencia de los medios de comunicación*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica S.A.
- Kim, Y., & Lowrey, W. (2014). Who are the Citizen Journalists in the Social Media Environment? *Digital Journalism*.
- Mendoza, M. (2003). Cuando los trascendidos se convierten en noticia. *Escritura y Pensamiento* .
- Meso, K. (2005). Periodismo ciudadano: voces paralelas a la profesión periodística. *Chasqui*, Portada.
- Paulussen, S., & D'heer, E. (2013). Using citizens for community journalism: Findings from a hyperlocal media project. *Journalism Practice* .
- Pellegrini-Ripamonti, S. (2010). Análisis conceptual del Periodismo Ciudadano y propuesta metodológica para analizar su contribución informativa. *Palabra Clave* .
- Shu, W., Lin, & Chia-Sheng, H. (2015). Mass collaboration and Reading Citizen Journalism. *China Media Research*.
- Stassen, W. (2010). Your news in 140 characters: exploring the role of social media in journalism. *Global Media Journal*.
- Téramo, M. T. (2004). *La noticia en el espejo. Medición de la calidad periodística: la información y su público*. Buenos Aires: Editorial de la Universidad Católica Argentina.
- Torres, M. (2013). Lo hiperlocal y la renovada relación entre periodismo y sociedad. *CLIC* .